

國立政治大學社會工作研究所

碩士論文

大學生參與老人服務性社團之經驗探討



指導教授：呂寶靜 博士

研究生：楊伊伊

中華民國一〇一年七月

謝誌

撰寫論文的過程中總覺得完成的目標距離我很遠很遠，因此，我從來都不敢幻想有一天當自己走到撰寫謝誌的這一步會懷抱什麼心情；今天我終於走到了這一步，終於可以好好回顧自己在研究所的這段日子，好多的感觸縈繞心頭，更有好多感謝要送給成就這篇論文的所有人。

首先，我要感謝我的論文指導老師呂寶靜教授，老師無論是在課堂上或是論文指導上給了我許多實質的建議及精神上的鼓勵。尤其對於身為外籍生的我而言，老師總是給予我許多的耐心和同理，一路協助我完成這篇論文。在政大研究所的四年間，除了課業的學習外，老師處世的細膩特質、做學問的嚴謹態度等，都是我值得學習的地方。甚至在即將畢業的那段日子裡，老師對於我未來的工作及生活提供一些建議，讓我對於自己的未來有了更多面向的思考。

其次，我要感謝淡江大學浩然守護天使社團的負責老師在樣本提供方面給了我很大的幫助。我也特別要感謝淡江大學浩然守護天使社團的大學生在百忙之中仍願意抽空接受訪談，與我分享你們的服務經驗，有些大學生甚至協助提供更多的研究樣本，讓我得以順利地完成訪談。

我要感謝大馬留台的同學盈瑩、慧蓉、櫻玲及慧苑，每當我遇到生活上難題或課業上的困境時，只要和你們在一起，無論是打鬧或聊天，都能夠很快地讓我重新燃燒正面的能量。還有絕對不能被遺忘的研究所同學們，文滿、宜樺、志南、庭芸、偉迪、美馨、舒涵、健瑋、榕芸、婉貞、映潔、思淳、玫馨、杰伶、靜芳、雅玲及慧菁，我們曾經一起熬夜、翻譯、哀嚎作業好難完成，或是一起出遊、打球、聚餐等，這些是我在研究所最珍貴的回憶，有了你們艱辛的研究所之路變得精彩許多，很感謝緣份讓我在臺灣認識這麼棒的每個人。96 級全體學長姐，尤其是旻真、譯葶、宜婷、李琪、婉貞、佳玲、佳男，感謝你們在我低潮時候的慰問和鼓勵；可愛的全體學弟妹，特別是玲巧、承揚、若耘及宜璇，感謝你們的貼心，且與你們一起奮鬥，互相督促論文的進度讓我更有前進的力量。

此外，我也要感謝我的男友軒豪，在我離開家人遙遠的臺灣你身兼家人、朋友及情人的角色陪伴我走過大學及研究所的階段，過程中給予我實質上及精神上

的支持，每當論文遇到瓶頸時，你總是能夠扮演一個很好的聆聽者，讓我盡情抒發心中的鬱悶，帶我暫時走出寫不出論文的窘境。我還要感謝男友的父母、妹妹及弟弟，你們所營造的家庭氛圍，往往能夠讓我暫時跳脫出論文的壓力，有時眼見我論文撰寫得疲憊，也不忘貼心地叮嚀我好好照顧自己，窩心的關懷讓我又再次充滿能量。

最後，也是最重要的，我要感謝我的家人。感謝我的父母給我很大自由發揮的空間，並且無條件支持我朝自己的夢想前進，我們雖然距離很遙遠，但您們的關懷從來都不缺少，感謝您們讓我能夠很放心地做自己想做的事情。我還要感謝我的哥哥和嫂嫂，我們雖然距離遙遠，但只要我遇到問題，你們總是能夠第一時間替我處理，尤其是哥哥從一開始對於我要就讀社工研究所充滿質疑，到最後能夠理解並認同我學習到的知識，讓我非常感動。

完成生命其中一個重要的階段，又何止只有這些人要感謝？有太多的人及太多感謝的話語要表達，但那些最深的情感卻無法一一陳述，就讓我收在心底細細回味吧！昔日所說話的夢想今日已達成，感謝自己一直堅持到最後，方能嘗到此刻的小成就。期許未來自己亦能夠秉持這顆堅毅的心，帶著大家給我的灌溉，勇敢闖蕩下一段旅程！

伊伊謹誌 101年8月

中文摘要

近年來，青年加入志願服務已成為一種趨勢，而在這逐漸步入高齡化的社會中，青年的服務提供者扮演重要的人力資本。從研究者在大學期間至浩然敬老院服務的經驗出發，探討大學生何以願意加入服務老人行列及加入服務後對他們的影響為何。據此，研究問題如下：(1) 大學生加入老人服務性社團的動機為何？(2) 參與老人服務性社團的大學生對老人的態度為何？(3) 大學生對老年生活的認知為何？(4) 服務老人的經驗對大學生對老人的態度及人生價值有何影響？

本研究採用質性研究法，並以半結構式訪談蒐集資料。本研究共訪談 9 名來自淡江大學浩然守護天使社團的大學生，其中 5 名女性 4 名男性，他們提供服務的年數介於 1 年至 3 年間，而大多數大學生自大學一年級即加入服務，出席率狀況穩定者居多。有 6 位大學生自小由祖父母照顧或居住；至於未由祖父母照顧的 3 位學生，他們亦有和祖父母頻密接觸的經驗。研究結果如下：

一、大學生服務老人的動機：大學生參與服務老人的服務性社團的動機可分為兩個層次：大學生參與服務性社團的原因及大學生選擇以老人為服務對象的原因。在大學生參與服務性社團的原因方面，包含：(1) 實踐利他的意義；(2) 同儕的影響；及 (3) 機會的可近性。在大學生選擇以老人為服務對象的原因方面則為：(1) 對服務對象的認知；及 (2) 個人的生命經驗。

二、大學生對老人的態度：大學生對老人的生理特徵方面提出了三個面向的觀察：(1) 老人在外觀上，包含軀體上及感官系統皆產生變化；(2) 老人身體機能退化；(3) 老人的移動能力降低。大學生對老人心理狀態的看法分為四個面向：

(1) 健康老人的圖像：可以好好照顧自己的生活、保有樂觀的態度、願意與別人互動、擁有自我排解負面情緒的能力才是健康的老人；(2) 老人學習能力：大學生認為老人有學習的能力，並提出學習的機會、長者本身擁有高度學習意願及指導者的耐心教學是影響老人學習的因素；(3) 老人的人格是被動、冷漠、自我、不服老、健談、熱情及堅強的；(4) 老人的情緒呈現悲觀消極、憤世嫉俗、需要被別人關懷及看得開的。

三、大學生對老年生活的認知：(1) 家庭面向：老人擁有實際層面和精神層

面的意義，他們是完整家庭的精神象徵、家庭凝聚力的中心、意見提供者及分擔照顧責任的輔助角色；(2) 社會面向：老人在社會中扮演傳承、經驗分享及生命教育的角色，但也有大學生認為老人消耗社會資源造成社會負擔；(3) 經濟面向：大學生觀察到居住於敬老院的長者能夠維持基本的生活開銷，但社區長者在經濟上則呈現貧窮與富裕兩極端的現象；(4) 居住面向：大學生不僅認為長者的居家環境必須清靜、安全、充滿活力及具備無障礙設計，也對安養機構提出看法，認為安養機構有別於家的感覺、生活制式化、缺乏選擇的自由及生活照顧疏離。

四、大學生加入老人服務後的影響：首先，服務老人影響了大學生對老人的態度，他們變得更願意關懷長者、更尊重長者、對長者更有包容心、發現長者的能力、更了解長者的需求，甚至將服務中的感受回饋給家裡的長者。其次，大學生服務老人的經歷也對他們的人生價值產生影響：(1) 個人價值：對「幸福」意義的反思、提升自信、學習到人生的智慧；(2) 社會價值：重視家庭的安全感、體會真誠的友誼之重要性；(3) 能力價值：發現口條能力的重要性；及(4) 道德價值：服務的觀念、重視真誠的態度及對長者投入更多愛心。

五、本研究依據結果提出幾個建議：(1) 針對學校的建議：鼓勵校方可透過辦理代間服務學習課程及老化體驗，並加強課外活動組的角色，以推動更多大學生加入服務性社團；(2) 針對安養機構的建議：促進安養機構長者的活力老化，以及讓安養機構展現家的元素；(3) 針對政策的建議：提供長者活到「活到老，學到老」的環境，並完善經濟安全體系。

關鍵字：大學生、老人服務、老人態度、人生價值

Abstract

In recent years, the youth to join the volunteer service has become a trend. With gradually aging society, youth service providers are playing an important role. This is to explore the experience of University students from researchers at the University to nursing home services. At the same time to find out why students are willing to join the ranks of the service for the elderly and what the effects are after joining services.

The following are the research questions: (1) What motivates the students to join service club for the elderly? (2) What are the attitudes of the involved University students towards the elderly community? (3) What level of knowledge the University students have about life in old age? (4) What are impacts for the students in terms of the value of life and the attitudes towards the elderly following their experience of the service the elderly?

This research used a qualitative research method, and semi-structured interviews to collect data. The research interviews with a total of nine University students from Tamkang University, Hao Ran Guardian Angel Club. Five of them are female and four of them are male. In between them they have the experience of providing the services of one to three years. Most students involved since their first year in University and most of them have stable attendance rate. Six of the students brought up or live with their grandparents. Three out of the six students have not been under the care of their grandparents. However they have the experience of close relationship with their grandparents. The results of the research are as follows:

A. The motivation of university students to join in the services for the elderly: The motivation of the students involved in services for the elderly service club can be divided into two levels: The reasons for students to participate in community service and in the services targeting the elderly. The reason for students to participate in the community service include: (1) Involve in activity that contributing to the society, (2) The influence their peers, and (3) The accessibility of opportunity. The reasons for students to chose the elderly as their servicing targets include: (1) Familiar with the servicing targets, and (2) Personal life experience.

B. University student's attitudes toward the elderly: Students have raised three observation points with regarding to the elderly physiological characteristics: (1) Elderly change of physical appearance and sensory system, (2) Degradation of the physical function of the elderly, and (3) Elderly reduced ability to move. Students have raised four observation points with regarding to the elderly psychological characteristics: (1) Images of healthy elderly: Able take good care of their own lives, to maintain an optimistic attitude, willingness to interact with others and has the ability to self troubleshooting negative emotions, (2) Elderly learning ability: Students believe that the elderly have the ability to learn, and if presented an opportunity to learn, the elders themselves have a high degree of willingness to learn. Patience and guidance during teaching process have a direct impact to elderly learning ability, (3) The elderly personalities are passive, indifference, self-centred, talkative, enthusiastic and strong, (4) The elderly are pessimistic and cynical, need others caring.

C. University student's awareness of life in old age: (1) Family perspective: The elderly are significance in both the actual and spiritual life. They are a symbol of the complete family, the centre of family cohesion, the supporting role of advice and sharing the responsibility in parenting, (2) Social perspective: The elderly are the symbol of heritage, experience sharing and the role model. But some students believe that the elderly consume social resources became the social burden, (3) Economic perspective: Students observed that the elderly living in nursing home has the ability to maintain basic living expenses, but the financial situation of the elderly living in the community are divided by two extremes of poverty and wealth, and (4) Living perspective: Students not only believe that the living environment for the elderly must be quiet, safe, vibrant and with easy access design, they also put forward their views that nursing homes have a different feeling of home, life regularization, the lack of freedom of choice and family members caring became a rarity.

D. Effect of University students involve in services for the elderly: First, services for the elderly affecting college students' attitudes toward the elderly, they become more willing to care for the elderly, and more respect for the elderly, treating the elderly with more generosity, recognise the ability of the elderly, better

understanding of the needs of the elderly, and even express their feeling to the elderly after providing the service. Secondly, the experience of the university student services for the elderly also have an impact to their view on the value of life: (1) Personal values: A reflection on the meaning of happiness, to enhance self-confidence and acquired the wisdom of life, (2) Social values: Emphasis on the family's sense of security and appreciate the importance of friendship, (3) Competence values: Discover the importance of persuasive eloquence, and (4) Moral values: The concept of service, appreciate the sincere attitude and treating the elderly more care and love.

E. With the data and information collected above, this research proposed a few suggestions: (1) Suggestion for the school: To encourage the school upon intergenerational service-learning courses and the elderly service experience. Strengthen the role of the curricular activities and to push for more students to join a service clubs, (2) Recommendations for nursing homes: Promote vitality of the elderly activities and to inject the elements of home in nursing homes, and (3) Recommendations for policy: To provide the elderly the adequate learning environment, and to improve the economic security system for the elderly.

目錄

第一章 緒論.....	1
第一節 研究緣起.....	1
第二節 問題意識與研究目的.....	6
第二章 文獻探討.....	9
第一節 青年與志願服務.....	9
一、青年參與志願服務況.....	9
二、青年參與志願服務的動機.....	10
第二節 青年期的發展職責與人生價值觀.....	16
一、青年價值觀念之發展.....	16
二、人生價值觀.....	22
第三節 青年對老人的態度.....	27
一、大學生對老人態度的相關研究.....	27
二、大學生對老人生活的認知.....	28
第三章 研究方法.....	32
第一節 質性研究方法.....	32
第二節 研究場域與樣本.....	33
一、研究場域.....	33
二、研究樣本.....	34
第三節 資料收集與分析.....	38
一、資料收集的方法.....	38
二、資料分析.....	38
第四節 研究的信效度.....	39
第五節 研究倫理與反思.....	40
一、研究倫理.....	40
二、研究者的反思.....	40
第四章 研究發現.....	42
第一節 大學生服務老人的動機.....	42
一、實踐利他的意義.....	42
二、同儕影響.....	43
三、機會的可近性.....	44
四、對服務對象的認知.....	45

五、個人生命經驗.....	46
第二節 大學生對老人的態度.....	50
一、老人的生理特徵.....	50
(一) 老人的外觀.....	50
(二) 老人的身體機能.....	50
(三) 老人的移動能力.....	51
二、老人的心理狀態.....	52
(一) 老人的健康狀況.....	52
(二) 老人的學習能力.....	53
(三) 老人的人格特質.....	55
(四) 老人的情緒.....	60
第三節 大學生對老年生活的認知.....	67
一、家有一寶的意義.....	67
(一) 完整家庭的精神象徵.....	67
(二) 家庭凝聚力的中心.....	68
(三) 意見提供者.....	68
(四) 分擔照顧責任的輔助角色.....	69
二、對社會的功能.....	69
(一) 代代相傳的傳承角色.....	69
(二) 經驗分享的角色.....	70
(三) 生命教育的角色.....	71
(四) 造成社會負擔.....	71
(五) 消耗社會資源.....	72
三、經濟生活.....	72
(一) 浩然敬老院的長者.....	72
四、居住環境.....	74
(一) 生活外部環境.....	74
(二) 住屋內部設計.....	75
(三) 對住宿型機構的看法.....	77
第四節 大學生加入老人服務後的改變.....	85
一、大學生服務老人後對老人態度的影響.....	85
(一) 更願意關懷長者.....	85
(二) 更尊重長者.....	85

(三) 對長者更有包容心	86
(四) 發現長者的能力	86
(五) 更了解長者的需求	87
(六) 將感受回饋給家中長者	87
二、參與老人服務後的人生價值.....	87
(一) 個人價值	88
(二) 社會價值	89
(三) 能力價值	90
(四) 道德價值	90
第五章 結論與建議.....	97
第一節 結論.....	97
一、大學生參與老人服務服務的動機.....	97
二、大學生對老人的態度.....	98
三、大學生對老年生活的認知.....	100
四、參與老人服務後對大學生的影響.....	102
第二節 討論與建議.....	104
一、議題討論.....	104
三、建議.....	109
第三節 限制與未來建議.....	114
參考書目.....	115
一、中文部分.....	115
二、英文部分.....	119
三、網路資料.....	122
附錄.....	123
附錄一：訪談大綱.....	123

表目錄

表 2-2-1：道德發展的六個階段.....	20
表 2-2-2：個人價值觀念的發展.....	21
表 2-2-3：工具性價值與目的性價值.....	24
表 3-1-1：國外大學生對老人整體的態度.....	30
表 3-1-2：國內大學生對老人整體的態度.....	31

圖目錄

圖 4-1-1 大學生服務老人的動機.....	49
圖 4-2-2：大學生對老人的態度.....	66
圖 4-3-1 大學生對老年生活的認知.....	84
圖 4-4-1：大學生參與老人服務後所抱持的老人態度及人生價值.....	96



第一章 緒論

第一節 研究緣起

一、個人經驗

記得我在上呂寶靜老師的老人福利政策課程時曾聽老師分享道：「通常對老人領域感興趣的學生，很大可能在其生命經驗中和老人有過良好的互動」。於是，我回想自己的生命經驗，好像確實就是如此。

2006 年秋天，我從馬來西亞離鄉背井到臺灣淡江大學繼續完成中文系的學士學位。也就是在這一年，我加入了浩然守護天使社團的行列，開啓了我第一次對長者的關懷服務。很多人都認為，年輕人願意把時間花在孤苦老人的身上，給予他們愛心和溫暖，是一件難能可貴的事。但事實上，當時的我對於老人的生活及需求並沒有很清楚的概念，而是單純地希望自己在國外的這幾年間，帶走一些特別的回憶以及不一樣的學習經驗，才決定成為關懷老人的志工。因此，和老人互動經驗甚少的我，一直都很擔心在和長者溝通上會遇到問題，正如和奶奶在一起的時候一樣，兩個不同世代的人會缺乏話題，彼此之間似乎被年齡差距的鴻溝阻礙著，不知該如何表達關懷。然而，奶奶經歷漫長的歲月所發展出來的智慧和處世態度，讓我對長者有了正面的看法，從而成了推動我進一步接觸其他長者的力量。無論最初為的是什麼理由，在服務過程中和長者的接觸，我看見的老年人的樣貌，聞到的老人的味道，總是特別能夠讓我感受到生命的流動和變化。於是，和老人生命的交匯所帶來的感動和體會，慢慢催化了我對老人的使命感，服務心態也逐漸從“我還可以學習什麼”改變為“我還可以為他們做一些什麼”。

後來，我在身邊的志工朋友身上了解到，青少年投入老人關懷的服務事實上是存在著很多的可能性。除了一些是為了更貼近老年人，希望可以把自己所學用於家中的長輩外，也有一部分是因為參與社團的時數可用以抵免學校服務課程的學分而被吸引進來。然而，無論是什麼理由促成了他們的行動，我想更了解在這行動的背後，究竟是什麼樣的生命經驗啓動了他們踏出這一步，讓他們在眾多的服務中最終選擇了以老人為主的領域？在服務老人的過程中對青少年的老人態度之影響為何？而服務老人的經驗對他們的人生產生什麼意義？

二、相關背景

在美國趨勢專家 Popcorn 的預言中曾指出，隨著二十一世紀的來臨，自我犧牲思潮的崛起，將帶動更多成年人參與公共服務，從而開啓志願服務的新世紀(引自楊麗君，1992)。隨著社會結構的轉型，由於生活品質的改善以及對社會意識的提升，人們開始把關注力從自我的中心往外延展，尋求一種心靈層次的滿足與精神，正如美國《新聞周刊》於 2006 年底所宣告的“從我到我們”的生活哲學，代表了“我的世界”逐漸退位，取而代之的是“我們的世界”(陳俞諺，2008)。因此，志願服務越來越受到重視，且在這種發展趨勢中，亦發現投入志工行列的青年越來越多，故產生年輕化的現象。因此，各國政府關注到青年志工人力的重要性，積極地採取各種措施鼓勵青年加入志願服務。

以美國為例，行政院青年輔導委員會(2000)指出，甘迺迪於 1961 年的就職演說中鼓勵美國新生代面對發展中國家的獨裁、貧窮與疾病之挑戰，且推動他們積極地貢獻社會。隨後將此理念付諸於行動，透過成立隸屬聯邦政府的和平工作團，拓展青年參與海外志願服務的機會，不僅讓他們從中得以協助開發中國家的人民，同時也開闊了他們關懷社會的情懷。美國青年對於和平工作團的回應相當熱烈，截至目前為止，累積派遣的志願服務人數已超過 200000 人，總共協助了 139 個國家。為了進一步促成青年對服務的關注，美國執行了“學習與服務美國”(Learn and Serve America)的方案，結合學習與志願服務，讓學生在學習與志願服務的結合下，達到解決社會問題的目的及自我的成長外，更重要的是可以提升青年的社會參與及公民意識。

此外，政府除了推動各種方案讓青少年擁有更多參與的機會，法案的訂定也顯示了對青年參與志願服務的重視。在美國總統歐巴馬於 2009 年 4 月 21 日簽署的愛德華·肯尼迪服務美國法案(Edward M. Kennedy Serve America Act)中，推行了服務之夏方案(Summer of Service program)，鼓勵初中和高中的學生在社區中進行服務，而完成 100 小時社區服務者可獲得 500 美金作為獎勵(徐彤武，2009)。對於貧困及輟學的學生也設立了新的學習方案——青年參與活動區(Youth Engagement Zone)，不僅讓他們對社區有更強的聯繫，促使他們關注社區的問題並予以解決，且透過相關專題的討論和學習達到知識的成長(Kittredge，

2009)。在種種的完善的制度下，美國的青少年除了可以進入到志願服務的領域中為國民服務外，美國青少年也走向國際的關懷。服務美國青年團（Youth Service America）於 2000 年發起了全球青年服務日（Global Youth Service Day），共有 31 個國際組織及 150 個國家參與此活動，並借此一年一度的服務學習活動，表揚及動員全球各地為社區發展有所貢獻的年輕人，希望年輕一代可以透過此管道動員年輕人發現及解決他們社區的需求，支持他們終身實行國民參與與服務。這種跨越國界的關懷和行動，每年吸引了上千萬人參與（簡鈺清，2008）。

在臺灣方面，行政院青年輔導委員會（2009）的資料指出，行政院青年輔導委員會於 2001 年為臺灣爭取加入為推動“全球青年服務日”的國家之一，鼓勵臺灣的青年踴躍參與志願服務，讓志願服務成為臺灣青年的新潮流。教育部於同年，將 2001 年訂定為“生命教育年”，更把“服務學習”納入生命教育的一環，讓學子從學習的角度培養對人文的關懷（陳泰元，2003）。此外，行政院青年輔導委員會亦於 2001 發佈“行政院青年輔導委員會服務—學習推動委員會設置要點”，並訂定“2003 年服務學習年度計劃”，開始廣泛推動服務學習的理念，讓學生在服務學習的實施中，透過積極實作與具體接觸獲得更多經驗的學習（徐明等，2009）。另一方面，臺北市政府於 2000 年公佈“臺北市各級學校推展服務學習實施要點”，成為教育行政機關推動服務學習的第一個計畫（賴佳琦等，2009）。根據教育部服務學習網（2008）的資料顯示，教育部於 2007 年訂定大專院校服務學習方案，對組織運作、課程規劃、師資培訓、推廣深耕、獎勵與評鑑等五方面擬定實施策略，並規劃教育部與學校具體執行的工作項目。在各種實施結合與大力推動之下，直至 2006 年為止，全國就有 87 所學校響應了服務學習課程的設置（簡鈺清，2008）。由此可見，青年志願服務人數的增加顯示出青年對志願服務的熱忱逐漸明顯。

因此，青年志願服務如今已成為一種風潮，來自年輕一代的人力資源對於邁向老化的社會而言，亦是一個重要的資本。行政院社會福利推動委員會長期照顧規劃小組（2007）於我國長期照顧十年計畫中指出，1993 年臺灣 65 歲以上的老人佔了總人口的 7%而邁入了人口高齡化的國家。直至 2009 年，內政部統計資料顯示，臺灣 65 歲以上老人人口更提升至 10.43%，245 多萬人，相比過去五年成長了 30 多萬人。由此可見，人口老化的現象發展迅速，隨著老年人身體功能的下降、生活機能的逐漸衰退，投注於老人事業的勞動力也逐漸受到關注。內政部

統計處直轄市及縣（市）政府社會局主管的志工（2010）的資料顯示，在老人福利服務的時數上逐年增加，於 2000 年佔總志願服務時數 5,626,344 小時的 971,334 小時（17.3%），直至 2010 年，27,590,301 小時的志願服務中，用於老人福利服務的時數佔 5,606,963 小時（20.3%）（見圖 1-1-1）。此外，在臺北市社會處（局）推展志願服務概況（2009）的統計顯示，在各項福利服務中，投入於老人的福利服務最多，為 175,618 人次（見圖 1-1-2）。由此可見，服務老人的項目越來越受到社會大眾的重視。

綜合以上所述，青年在志願服務佔了一席之地，但如今探討青年投入老人服務的研究並不多。因此，本研究以處於青年時期的大學生的觀點出發，探討他們參與老人服務的經驗。



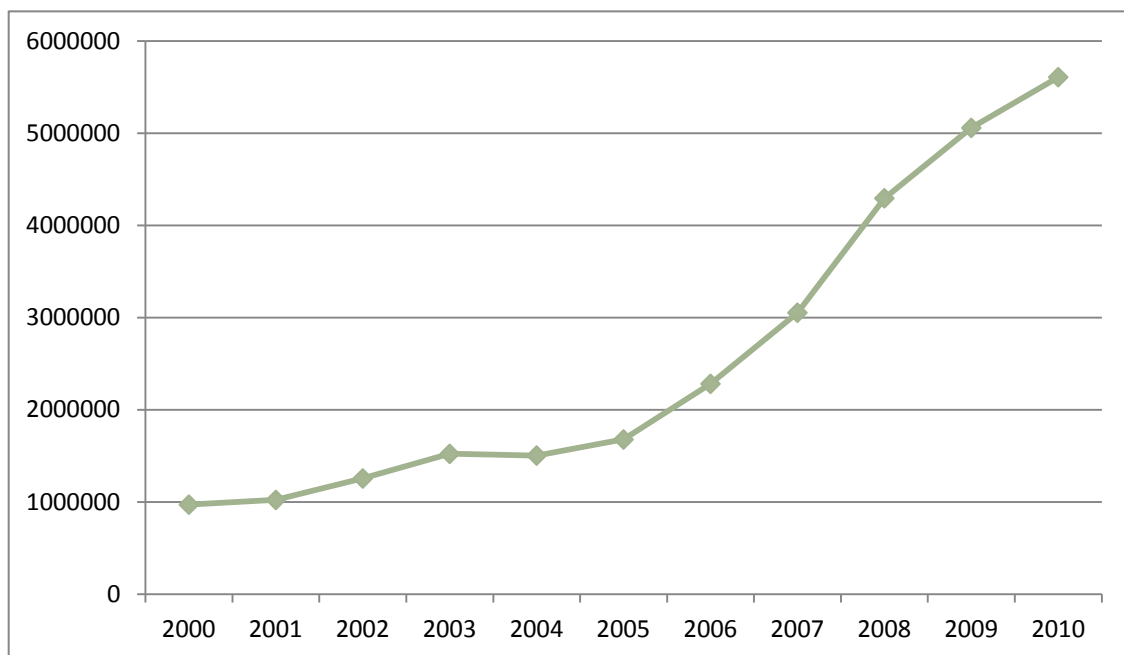


圖 1-1-1：2000 年至 2010 年臺灣地方政府社會處(局)所轄志工用於老人福利服務之時數
資料來源：內政部統計處(2010)。「中華民國 85 年底至 99 年底地方政府社會處(局)所轄志工」。

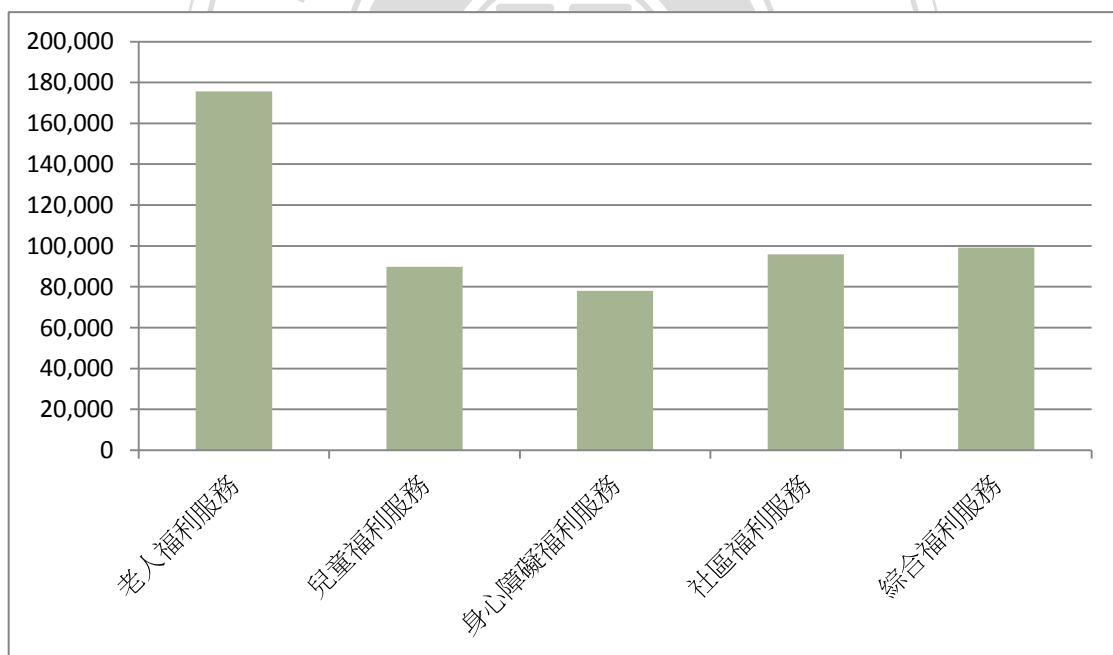


圖 1-1-2：臺北市社會處(局) 98 年上半年推展志願服務概況
資料來源：整理自臺北市社會局(2009)。「臺北市社會處(局)推展志願服務概況」。

第二節 問題意識與研究目的

一、問題意識

本研究是以參與老人志願服務的大學生為研究對象，探討他們選擇老人為服務對象的動機；其次，了解服務長者的過程對處於青年期的大學生人生價值的影響；最後，探討大學生參與志願服務之經驗，對他們的老人態度之影響。以下分為三部分針對本研究之問題意識加以闡述：

(一) 長者服務性社團與校園服務的十字路口？--對大學生參與社團的反思

1999 年期間，臺灣老人自殺的問題日趨嚴重。臺北市政府社會局局長亦開始關注到此問題，因而向淡江校長提議，讓學生加入服務老人的行列，用他們青春活力的生命，感染需要關懷的長輩們。因此，在社會背景有所需求以及淡江大學積極推動社會服務的理念下，淡江大學於 1999 年 12 月與臺北市立浩然敬老院結盟合作，成立“校園守護天使”的服務性社團，招募院內學生，定期到院內服務長者。

對於這種在志願服務體制外的服務性社團而言，學生無須接受正式的志工訓練，然而，為了讓學生對服務的對象、內容、技巧等建立基礎的知識，學生必須定期出席社團安排的相關課程。此外，校方為了表示對校園守護天使社團的支持，及鼓勵學生積極的參與，採取了學分抵免的制度，讓參與社團的學生以其在志願服務的表現與活躍度，取代學校必修零學分的校園與社區服務學習課程，讓學生因此可免於進行清掃校園的服務。學生因此落入一個選擇之中，因而引發了我的思考。參與校園守護天使服務性社團的學生，何以寧可選擇必須投入更多心力與時間成本的服務老人的社團，而放棄相對輕鬆的校園與社區服務學習的課程？學生在眾多服務性社團中，何以選擇了以老人為服務對象的社團？學生在選擇加入針對老人的服務性社團之時，懷抱著一種什麼心態或期待？

(二) 當成長的掙扎遇上凋零的生命？--長者對大學生的影響

大學生正值充滿挑戰及適應的時期。他們在探索世界、探索自己的階段中，所需要的不僅是生理上的滿足，也開始重視心理上的需求，如：愛、情感、獨立、自尊、統整人生觀，甚至對生命的意義提出疑問等。從青年時期的發展任務來看，

那是結合個人與社會雙重需求的過程，也是動態的學習者和動態的社會環境交互作用下的結果（張德聰，2009）。另一方面，對於長者而言，雖然老年的生命力不及年輕人，但他們經歷人生種種風浪和歷練，甚至已發展出自己生活的智慧與哲學。這兩個處於生命兩端的群體，隨著現今社會家庭結構的改變，大家族齊聚一堂的現象減少，取而代之的是核心家庭，影響年輕人與長者直接接觸與互動的機會，以至兩個世代之間生命的交匯減少，年輕與年老生命的連結薄弱。

因此，以服務性社團的參與為例，大學生於充滿挑戰的成長時期裡，在服務的場合中與他們生命階段、生活歷練截然不同的老年人相會，對此年輕的生命會帶來什麼影響？如果說生命是個充滿感染力的過程，那麼，在大學生和老年人於服務中直接的接觸與互動，對大學生的人生所帶來的感悟為何？

（三）老人為“進行式”或“過去式”的代名詞？——大學生對老人的態度

老年雖然是每個人終究會經歷的階段，但是對於老人或老化的態度，現今依然是個熱烈討論的議題。尤其生命力旺盛的年輕人，對於老年人的印象，會影響他們對待老人的態度，甚至影響他們對老化的認知與將來老年的準備。

在當今的研究中，探討學生對於老化態度、老年偏見的篇數很多。而研究中所獲得的結論也不盡相同，難以用二分法的方式定義青年對老人的觀感是好或差。因此，我們可以從青年對老人或老化面向個別的闡釋去看待他們對老人的觀感。普遍上而言，年輕人對老人的生理狀況、心理狀況、社會生產力方面，持有負面的態度（陳宜汝，2002；張佳倩，1999）；然而，在待人處事、人際關係、人生智慧等方面，則表示正面態度（Tan et al., 2004；陳瓊玉，2003）。在這種對老化概念多元化的趨勢下，要提升大學生對老人正確的觀念，可以透過傳統課堂方式的知識傳授、或者製造各種青少年與老年人直接接觸的機會，讓青年在經驗學習中，看見老化更多的面貌，了解老年真正的意義。然而，和老人接觸對青年所帶來的亦不盡然是良好的回饋，此種經驗或許會引起對老化更多焦慮的情緒（Allan & Johnson, 2009）。

綜合以上所述，年輕人與老年人生命的交匯，對青年而言無論是正面或負面，在老人態度方面終究會有所影響。因此，研究者希望能夠在研究中探討大學生與長者在服務場合的接觸，對他們老人態度的影響為何？

二、研究目的

綜合上述，本研究欲探討的目的有五項：

- (一) 分析大學生加入老人服務性社團的動機為何？
- (二) 探討參與老人服務性社團的大學生對老人的態度為何？
- (三) 了解大學生對老年生活的認知為何？
- (四) 探討服務老人的經驗對大學生對老人的態度及人生價值有何影響？
- (五) 透過研究結果提供相關建議，以鼓勵更多大學生加入老人服務的行列，及提供老人福利政策作為參考



第二章 文獻探討

第一節 青年與志願服務

研究者於本節中首先將了解青年志工的參與現況及青年志工所熱衷的服務領域；第二部分則對青年參與志願服務的動機作探討。

一、青年參與志願服務之現況

根據 Bureau of Labor Statistics U.S. Department of Labor (2012) 針對美國 2011 年的志願服務之統計顯示，從 2007 年開始，16 歲至 24 歲的志願服務人數逐年增加，由原本的 7,798,000 人提升至 2009 年的 8,578,000 人，佔此年齡層總人口數的 22.5% (見圖 2-1-1)。

反觀臺灣青年志願服務參與的狀況，行政院青年輔導委員會 (2009) 的資料顯示，於 2006 年參與國際青年服務日的志工佔全球第四大；2007 年響應此活動的青年人數更超過十萬人次；直至 2008 年，超過 8,000 個青年志工團隊，及 27 萬多名青年加入服務的行列。此外，內政部統計處 (2010) 亦指出，各直轄市及縣 (市) 政府社會局主管的 18 歲至 29 歲的青年志工總人數從 2002 年的 8,790 人提升至 2011 年的 22,559 人 (見圖 2-1-2)。

從以上的資料中得以了解，青年志工呈現逐漸增加的趨勢。而這些青年志工的人力主要投入於哪些領域？根據 Bureau of Labor Statistics U.S. Department of Labor (2012) 的資料顯示，於 2011 年間 16 歲至 24 歲的青年最常投入的項目為勞力參與 (13.0%)，其次是家教或教師 (10.4%)，接下來募款 (9.5%)、輔導青少年 (mentor youth) (9.3%)、食物收集與分配 (8.5%)、運動志工 (6.6%)、音樂表演或藝術活動 (5.2%) 等等。反觀國內，行政院主計處 (2003) 社會發展趨勢調查發現，大專及以上者在參與社會服務的行動中，學校志願服務、宗教服務、環保與社區服務，以及社會福利服務為最受歡迎的服務類別，分別佔了 33.72%、25.29%、24.12% 及 21.78%，遠勝於選擇參與醫院社會服務、文化/休閒/體育服務、急難救助及交通服務、政治團體服務、職業團體服務及其他類型的志願服務。而林東泰 (1997) 的研究指出，從事志願服務的青年最熱衷於關注老人福利服務、殘障福利工作、少年福利工作、兒童與婦女福利工作的社會服

務類；而其次為社區發展的志願服務；接下來為社區聯防、教育輔導與衛生保健；最後為環保、文化建設與交通安全的類別。

小結

總結以上的資料顯示，青年志願服務的參與情況呈現逐漸提升的狀況。其中美國青年最熱衷的服務項目順序為勞力付出、募款、輔導青少年、家教或教師、食物收集與分配、藝術類性活動、運動志工等；在臺灣，青年較感興趣的志願服務為學校志工、宗教服務、環保與社區服務，及社會福利服務，而其中又以老人福利服務、殘障福利工作、兒童與婦女福利工作為優先。由以上資料可見，國內外志願服務類型中也各有特色，國外較重視宗教、藝術、運動類型的志願工作；而臺灣則較重視以老人、殘障人士，及兒童與婦女為服務中心的社會福利服務。此外，美國、英國和臺灣在志願服務類型和對象方面共同著重的方向，包含了對青少年及對環保議題的服務。

二、青年參與志願服務的動機

為了解促成青年志願服務的參與，以下首先將透過青年對志願服務功能與志願服務者的看法，了解他們對志願服務所秉持的態度，進而探討青年參與志願服務的動機。

（一）青年對志願服務的看法

1. 青年對志願服務功能的看法

青年對志願服務的理解和認知對他們參與志願服務的行動有著重要的影響。根據 Institute for Volunteering Research (2004) 指出，青年對於志願服務的看法會受到其本身有無志願服務經驗的影響，既曾參與志願服務的青年對志願服務較不容易產生狹隘的看法；但普遍上而言，他們對於志願服務是抱持著正面的態度。在國外，大多數青年對志願服務的認知為這種方式可以幫助他人、是個好公民的表現，而實踐的過程中亦可以培養經驗及發展技巧，例如：溝通技巧、承擔責任、自我管理、合作精神等 (Institute for Volunteering Research, 2004; Ellis, 2004)。此外，他們也認為可以為別人做一些小事而犧牲一些時間是有價值的，並且認同無酬勞幫助別人做事的美德，甚至認為志願服務存在著學習和改

變世界的含義 (Institute for Volunteering Research, 2004)。志願服務除了被認為能夠提供以上的成長與學習，也是個玩樂和享受的機會，而且是個很“酷”的行為 (Smith, 1999)。雖然許多研究顯示青年對志願服務有良好的認知，但 Roker et al (1999) 的研究顯示，許多年輕人並不喜歡「志願服務」的字眼，以至於即使他們參與的活動性質與志願服務性質相似，但他們並不以「志願服務」來定義他們參與的活動，其中主要的原因是志願服務讓他們覺得羞恥，且他們看不見服務的意義，甚至還會被同儕覺得那是「不酷」的行為(引自 Gaskin, 2004)。另有項研究發現青年對志願服務持有狹隘的概念，他們認為志願服務是去旅遊、喝茶享受、幫助老人、和小朋友一起工作，甚至是協助街友在鬧市裡籌款的行為 (Institute for Volunteering Research, 2004)。

反觀國內，林東泰 (1997) 探討 20 至 44 歲青年對志願服務意義、態度、目的、個人價值及社會價值的看法，發現 20-24 歲年齡層的青年，有 95.42% 認為志願服務是志願奉獻時間服務他人的活動；93.46% 認為可獲得自我成長，佔各個年齡層中最高比例；90.20% 認為志願服務為不計報酬的付出，為各年齡層中比例最低的群體；接下來為可使社會更加和諧佔 86.93%；最後，認為參與志願服務是一件很光榮的事情為 83.10%。由此可見，青年對志願服務持有積極正向的概念，尤其是志願服務對社會的貢獻、對個人的發展，甚至是社交需求方面的看法都表示認同。然而，也有一部分的青年對於志願服務持有負面的看法，包括對志願服務此名詞的感受、服務內容、服務對象仍保有狹隘的概念。

2. 青年對志願服務者的看法

青年對志願服務者的印象也會影響他們對志願服務的認同感。志願服務者在青年的心中仍有著刻板的印象。國外學者的研究指出，年輕人認為志願服務者是一群自以為是，或者無所事事的中年婦女 (Richardson, 1990; Foster and Fernandes, 1996; 引自 Hill et al, 2009)。有研究認為，老年人相對於年輕人更有可能參與志願服務的活動 (Gaskin, 1998)。

然而，青年對於志願服務者的看法也頗為多元，雖然認為志願服務系屬老年人的領域之看法仍存在，但志願服務新形象亦在誕生 (Gaskin, 2004)。Smith (1998) 的調查顯示，大多數 18-24 歲的年輕人認為充滿志願服務者的社會是關

懷的社會，他們彌補了專業人士無法提供的服務，在服務提供之時展現了能力及專業性，甚至有些時候在工作上比支薪員工還更有使命感（引自 Hill et al, 2009）。Institute for Volunteering Research (2004) 的研究結果回應了以上說法，大部分青年認為志願服務者是喜歡幫助別人、有使命感、想要促成改變的一群人；甚至有人認為，成為一名志願服務者不應受到任何條件的限制，任何想要幫助別人的人都可以成為志工。

小結

由以上陳述可見，青年對於志願服務本質與志願服務者的看法呈現多樣化的現象。對志願服務持有正面態度的青年而言，主要認為志願服務擁有利他價值，並且是個有助於培養及提升個人各方面的成長與學習的活動。然而，青年對志願服務的觀點也會受他們狹隘認知的影響，使他們對志願服務的意義與內涵持有另一種詮釋，正如他們排斥「志願服務」的字眼，且認為志願服務中的服務對象僅止是幫助老人、小朋友等，甚至認為志願服務是喝茶享樂的活動，因而無法體會志願服務真正的內涵。在針對志願服務者觀點的方面，有人認為那是屬於老年人、婦女或中產階級的活動。然而，普及參與志願服務的概念越來越被推廣，因此，一些年輕人開始認為志願服務者不只是特定人士才能參與的活動，而是有心有力的人都能夠成為志工。青年對於志願服務者抱持正面的看法，亦表現在他們對志願服務者服務的態度上，認為他們對社會充滿熱忱、有使命感，且在工作上展現的能力與專業性都能夠媲美支薪的員工。由此可見，培養青年對志願服務功能正確的認知以及去除對志願服務者的刻板印象，對於改善他們對志願服務的感受和詮釋，進而促進青年的參與是很重要的一環。因此，研究者在這裡的反思是：本研究樣本中的青年如何看待志願服務？又他們在服務過程中，如何詮釋志願服務工作者的角色？

（二）青年參與志願服務的動機

在現今社會，參與志願服務已成為一種潮流。然而，選擇加入志願服務有很多可能的原因。根據國外的研究，Omoto & Synder (1995) 及 Gil Clary et al (1998) 發現志願服務參與行為可分為六個動機：(1) 價值動機，認為志願服務是個人表達利他或人道主義價值和態度的機會，志願服務者通常都擁有關懷他人

的特質；(2) 社會動機，在志願服務中可獲得拓展人際關係，或與重要他人共同參與活動的機會；(3) 了解動機，獲取新的學習經驗和發掘技巧、知識和能力等；(4) 工作動機，習得和工作相關的能力及拓展尋求工作的機會；(5) 保護動機，亦是一種自我防衛的表現，既志願工作者從助人行動中減少自我由於相對其他人幸福而產生的罪惡感受；(6) 自我增強動機，認為志願服務有著自我成長的發展，且透過增進個人自尊及自我形象獲得滿足感。對於青年而言，參與志願服務的對他們的吸引力為何？Maria Celeste Dávila & Juan Francisco Diaz-Morales (2009) 對 16 歲至 25 歲的志願服務參與者的研究顯示，此階段青年參與志願服務之原因多為了解動機 (understanding motive)，其次為價值動機，再次之為結交朋友，接下來就是社會動機 (social motive)、增強動機 (enhancement motive)、事業動機，而最不被重視的是保護動機 (protective motive)。其中又以了解動機、交友動機及事業動機隨著年齡的階段而呈現遞減的現象，而價值動機、保護動機則隨著生命階段而增加。這種生命週期的轉變，Carstenson(1995) 以社會情感選擇理論作了更深入的解釋，認為對於正值探索世界階段的青年而言，搜尋資訊是這階段最主要的目標，並且青年開始想要建立獨立的生活，而尋找新的社交網絡。

然而，韓晶 (2003) 指出，處於青年時期的大學生在剛步入大學生涯時，由於社交活動太少，因此，參與志願服務組織活動能夠滿足他們在投入社會、歸屬、豐富人生閱歷等方面的需求。而隨著年級的增長，他們會追求個人自尊與自我發展更高層次的滿足感。這時期大學生對具有挑戰性、能展現自身價值、證明自己能力的工作更感興趣，因而在志願服務參與上，相對社區服務、扶老安幼、日常業務協助等，他們會傾向於難度較高及需要更多能力的大型志願服務活動，如：國際志願服務。由此可見，大學生投入的志願服務類型會受參與志願服務的動機所影響，而其參與志願服務的動機又會隨著年齡的增長而有所改變。

在臺灣方面，行政院主計處 (2003) 社會發展趨勢調查發現，15 歲至 24 歲參與志願服務者之參與志願服務最主要的動機是「行善助人」，佔 32.33%，而「學習新知與技能」(21.80%)、「結交新朋友」(15.54%)、「可發揮專長」(8.52%) 及「受團體宣傳影響」(6.02%) 的參與動機比其他年齡高出許多。陳俞諺 (2008) 的研究顯示，青年投入志工行列的動機除了以上所述，而眾人支持的力量，也能使他們在志工的路上不孤獨，他們更能夠好好享受學習的過程；甚至在參與志願

服務的決定中，青年志工有機會自己生命的主人，在志願服務的路上實現自己的夢想。此外，李法琳（2003）把青少年志工參與志願服務的主要因素歸納為社會關懷、學習與成長、人際關係，以及實踐理想。

隨著青年志願服務越來越受到重視，鼓勵大學生參與志願服務的相關措施相繼提出，因而也為青年參與志願服務的動機帶了些許改變。簡鈺青（2008）的研究指出，青年參與志願服務有一部分原因是因為教育體系的制度性誘因，讓服務學習課程有助於學生入學或就業的甄選。然而，林艾蓁（2008）的研究對於教育制度所促使的動機有另一發現，學生是被動式地為了滿足學校修課需求而參與志願服務。

小結

綜上所述，青年對志願服務的看法會間接影響他們參與志願服務的動機。青年對於志願服務的看法呈現多樣性；而在參與動機方面則呈現一種「自利」與「利他」的重疊性，即對志願服務「參與」的目的（如：結交朋友、完成修課需求、培養專業、增添生活經驗等）與「服務」的意義（替需要的人付出、服務的使命感等）是交錯存在的。而青年在參與志願服務的動機上，相對其他志願服務者多了結交朋友的動機，顯現青年加入志願服務動機的特殊性。此外，國內外對於青年參與動機除了了解動機、價值動機、結交朋友動機、增強動機在國內外青年中有類似的重要性外，在此值得一提的是近年來志願服務學分有利未來升學和就業的途徑也成了國內青年參與志願服務的重要吸引力。

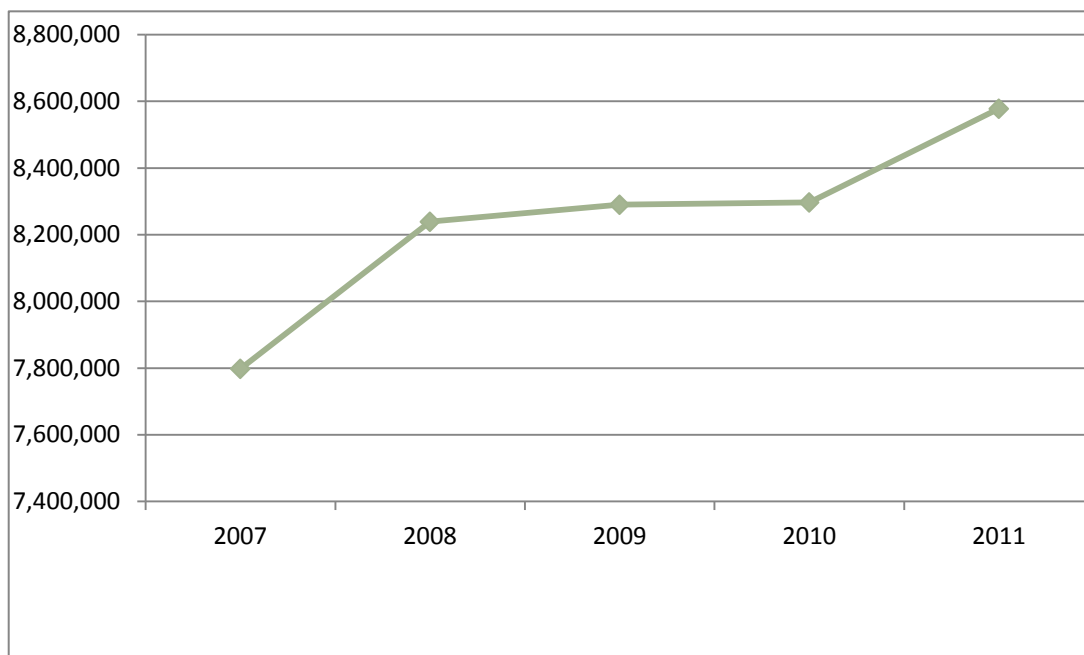


圖 2-1-1：2007-2011 年美國 16 至 24 歲的志願服務者的參與人數

資料來源：Bureau of Labor Statistic U.S. Department of Labor. (2010). *Volunteering in the United States—2009*. Bureau of Labor Statistic U.S. Department of Labor. 2

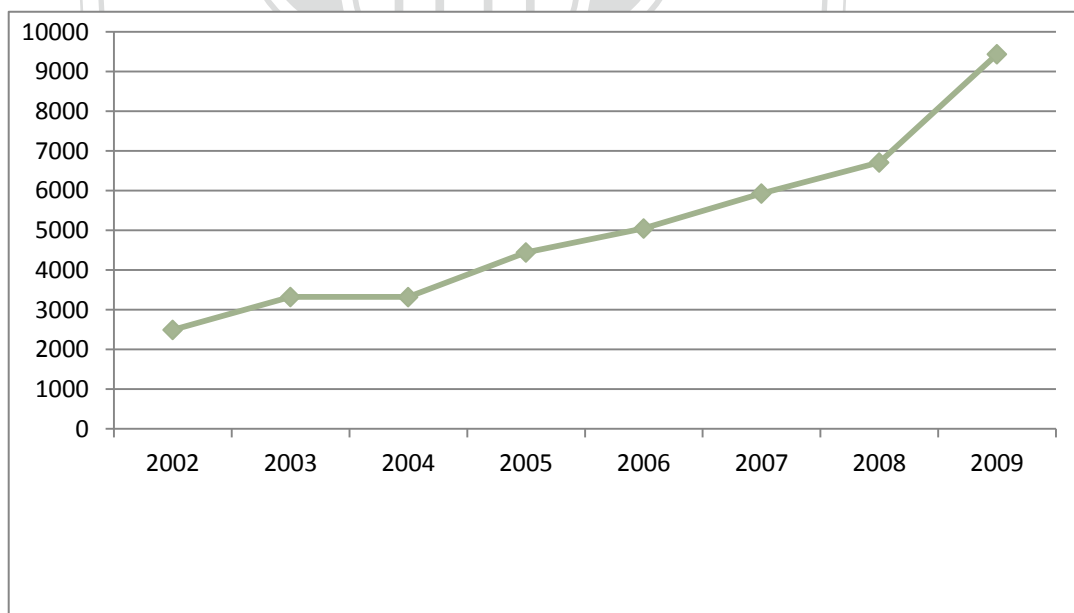


圖 2-1-2：2002 年至 2009 年臺灣地方政府社會處(局)所轄 12 歲至 17 歲志工人數

資料來源：內政部統計處(2010)。「中華民國 85 年底至 99 年底地方政府社會處(局)所轄志工」。

第二節 青年期的發展職責與人生價值觀

本節首先從青年階段發展任務出發，說明青年期發展的職責，並了解青年價值觀念發展的特性；第二部分將探討青年生命價值觀的內涵。

一、青年價值觀念之發展

(一) 青年期發展任務

赫爾認為青年期是一個充滿風暴的過渡時期，必須經歷很多的挫折與不穩，情緒往往是在高低極端的起伏中(劉安彥、陳英豪,1994)。郭靜晁與吳幸玲(1997)將青少年分為兩個時期，為12至18歲的青少年前期和18至22歲的青少年後期，並提出了一些發展任務，認為青少年前期需達到：體格的成熟、形式運算(邏輯推理)、情緒發展、同伴群體成員資格及性關係；至於青少年後期的發展則為：父母關係的自主、性角色認同、內化的道德及職業選擇。因此，總結而言，在青年的階段中，他們必須克服各方面成長所帶來的衝擊，而在艾瑞克森的心理社會論中，認為這些便是達到自我統整(self identity)與角色混淆(role confusion)的挑戰(引自Manaster, 1977)，而他們在此階段會面對六個自我認同的問題(引自劉玉玲, 2002)：

1. 前瞻性的時間觀或是混淆的時間觀：對時間有清楚的認識，開始體認時間的改變是無法挽回的。
2. 自我肯定或是自我懷疑：有些青年太看重自己的外表，有些則完全不僱別人對自己的看法，對自己及對他人漠不關心。因此，此時期的青年正發展他們正確的自我肯定概念。
3. 預期工作有成或是無所事事：並非依靠著完成工作而肯定自己的能力，而是透過能堅持並學習以發揮能力。
4. 性別角色認同或兩性混淆：接受自己的性別，並有適當的性別表現，且能夠自在地與異性相處。
5. 服務與領導的辨認：青年培養能夠擁有適當領導行為的領導者，而在被領導時，亦能夠不盲目服從。
6. 意識信念形成或是價值困難：選擇人生哲學、理想和宗教信仰以成為自己生命中的支持力量。

7. 角色嘗試或角色固著：固定角色導致缺少彈性的適應能力。因此，青年時期嘗試不同的角色，有助他們體會不同角色所負有的任務。

Havighurst 認為每個人在每一年齡的階段都有其必須正常發展的事項、工作或任務，而每一個階段任務的完整達成有助於以後的發展。甚至，任務的完成也有其敏感期，既是一個人成熟到最能夠獲得一項新功能的時期（郭靜晃、吳幸玲，1997；劉玉玲，2002）。對於青年而言，Havighurst 認為他們的發展任務有以下十項（引自 Rich & DeVitis，1985）：

1. 和同齡的同性與異性發展成熟的同儕關係。
2. 達到一個男性的或女性的社會角色。
3. 接納自己的身體與容貌，並表現適宜的男性或女性的性別特徵。
4. 達到情緒的獨立，不再依賴父母及其他長輩。
5. 追求經濟獨立。
6. 為職業進行選擇和準備。
7. 準備進入婚姻與家庭的生活。
8. 發展溝通技巧和公民能力所需的觀念。
9. 追求與發展社會性責任的行為。
10. 建立價值與倫理的體系，以作為行為的標準。

從以上青年的發展任務中得以了解，青年時期不僅追求各方面能力的提升、接納自己、尋找自己的社會角色外，Havighurst 所提出的發展任務的最後兩項則說明了道德方面的發展也是此時期重要的任務。在追求與發展社會性責任的行為方面，青少年必須了解社會價值的重要性，且可透過慶典、儀式、節日，甚至服務等，加強青少年和社會的聯繫，從而建立他們對社會的責任。在建立價值與倫理體系方面，從小就從生理趨力（physiological drive），如食物、溫暖、身體的刺激等模範價值（patterned values）開始發展，孩子學著區別模範價值所帶來的滿足感，以發展其他的價值。直至青少年時期，他們會在心理驅動的滿足（satisfaction of physiological drives）、履行（fulfillment）情感的經驗、一致的懲罰與獎賞、價值中愛和認同的協調、受權威人物循循善誘，以及推理與反思等六種方式來建立他們的價值。

（二）青年期價值觀念發展之特性

個人價值的判斷可謂是內在認知的外顯行為，而判別價值的基本標準為「是」或「非」及「善」或「惡」(賈馥茗，1975)。因此，我們可以從道德意識的發展了解價值觀念的形成。首先，皮亞傑從道德判斷的基礎上提出人類道德發展的三個階段：(1)無律階段：從出生至4-5歲前的兒童得到的發展處於此階段。孩童在這時期未有任何道德意識的發展，他們的行為只是一種感官的反應，並且完全以自我為中心；(2)他律階段：兒童5-7歲之間開始步入他律階段。此時期的兒童雖然還無法自主作道德判斷，但他們服從於權威者，並且嚴格遵守規範。此外，他們在行為對錯的判斷方面，是以行為的後果來決定行為的善惡；(3)自律階段：8-9歲以後的兒童開始進入自律階段，不再盲目服從權威，對道德的意識漸漸覺醒，了解道德規範的相對性。因此，他們不再由行為的結果判斷善惡，而會把行為的動機列入考量中。

孔伯格而後延續皮亞傑的理論，將道德觀念的發展分為三個層級及六個階段。幼兒在學齡前2歲至4歲之間開始進入道德發展的第一層級，既是道德成規前期，而此時期的幼兒會經歷兩個階段，為：(1)他律階段：此時期的幼兒是避罰—服從的導向，不僅對於權威完全服從，且他們會透過懲罰或獎賞的行為結果，來決定他們的行為；(2)個人主義、工具性目的及交易階段：幼兒在這時期是以物質交換的觀點來衡量人際關係，既是在行為上是一種公平的交易，產生一種「如果你對我好，我也會對你好」的態度。因此，幼兒第一時期的道德發展會逐漸內化日常規則，從而培養對生活的規範。當兒童成長至4歲至7歲之時，便會進入道德發展的第二層級——道德循規期，而此時期的兩個階段為：(1)相互性的人際期望、人際關係與人際協調：此階段兒童傾向「好孩子」的導向，遵從長輩的期待及社會的標準；(2)社會制度和良心：此階段兒童所顯現的特徵為法律與秩序的去向，既是他們尊重權威，嚴格守法，認為如此方能維持社會的秩序。兒童的發展直到青少年時期，便會邁入下一個層級——道德自律期。此時期的青少年會經歷的兩個階段為(1)社會契約或功利和個人權利：此時期青少年較能脫離絕對的論點，法律再也不是至高無上的唯一依歸，而是以社會大眾普遍的道德標準或價值信念為取向(2)普遍的倫理原則：出於此階段的人呈現良心為道德的最高標準的境界，不再為法律或他人的意見限制，而會依據自己一套充分內化的信念為行為的標準(見表2-2-2)(Conger, 1991)。

透過皮亞傑及孔伯格的學說，我們得以了解人類道德意識在每個人生階段成

長的步驟，從而認識價值觀念的整體發展。國內學者賈馥茗（1972）對個人價值觀念的發展有更深入的說明，進一步提出六個階段：（1）天真的接受階段：幼兒時期，基於對成人所給予的愛護，對成人完全信賴；同時也仰賴成人所提供的資料以增加知識，對成人所提示的不加反駁，一體接受；（2）迫切的定論階段：兒童初期，對是非善惡有初步的認識，且開始從父母經常所做的判斷方式，產生了對定論的期望，本身雖無判斷能力，但卻渴望得到結論；（3）好奇與懷疑階段：進入兒童期後，好奇心隨著生活領域的擴大而增加，但由於知識尚無體系，無法將所見之事歸納為統一的原則，因而懷疑個別定論的確定性，於是表現對價值的好奇而又對定論的不信任態度；（4）非理性的武斷階段：兒童後期與青年前期，對價值的作用已有若干認識與經驗，但尚無一致的系統。然在生理成長中已有明顯的獨立需求，在心理與社會方面又富於衝動而要求正義；但理性的發展尚不足以控制衝動並指示正義，故價值觀念屬於非理性武斷的階段；（5）傳統與個人的衝突階段：進入青年期後，由學習而接受文化傳統的價值標準，再由成長而擴充個人的價值觀念。然而，此階段如果傳統的價值標準與個人價值觀念不相符合，則會陷入衝突的狀況；（6）觀念與行動的矛盾階段：從青年後期至成年期，價值觀念與行為實踐難以完全一致，且對觀念中的價值信條亦未能確守不渝，以至於常有言行相違的現象（表 2-2-3）。由以上陳述得知，青年正處於道德自律時期，開始認為法律並非唯一依歸，而以社會大眾普遍的標準作出道德的判斷；而在價值體系方面亦逐漸顯現其獨特性，並以良心的實踐為準則。然而，此時期青少年的價值觀念中仍存有疑惑，尤其會面臨社會標準與個人價值、價值觀念與行為實踐之間的衝突與矛盾。因此，青少年必須克服這種狀況，價值觀念方能真正成為人格的核心及精神的指標。

小結

綜上所述，青年時期是個探討自我的階段與價值體系形成的重要時期。而在價值觀形成的過程中，青年時期處於外在約束發展至自我約束的階段，而逐漸建立屬於自己的價值系統，甚至以更高層次的倫理原則作為行為判斷的指標。由此可見，青年此時期能夠建立鞏固的價值觀對其往後的一生有著重要的意義。

表 2-2-1：道德發展的六個階段

層級和階段	對的事情	做對的原因	對階段的社會觀點
<p>第一層級：道德成規前期 第一階段——他律道德</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 避免破壞規則所帶來的懲罰 ➢ 完全的服從 ➢ 避免傷害他人身體和財產 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 避免懲罰 ➢ 受制於權威者 	<p>自我中心的觀點：</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 不考慮其他人的利益或認知到它們與行為者的利益之間的區別 ➢ 行為是出自於物質後果而非心理興趣作考量 ➢ 對自己的觀點與權威的觀點相混淆
<p>第二階段——個人主義 工具性目的及交換</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 只有對別人有即使性的利益才守規則 ➢ 行為是為了達到自己的利益和需求，對別人也有如此的希望 ➢ 認為權利是平等公平的交換 	<p>追求自己利益的同時，也必須了解他人的利益</p>	<p>具體個人主義的觀點：意識到每個人都有自己所追求的利益，因此，利益是相對的</p>
<p>第二層級：道德循規期 第三階段——人際互助的期望、人際關係，及人際協調</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 不辜負關係親密的人的期待，或尊重別人對你的期望 ➢ 對他人表示好意、關懷他人 ➢ 維持相互的關係，如：信任、忠誠、尊重，及感恩 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 成為自己和別人眼中的好人 ➢ 關懷他人 ➢ 維持良好行為的規則和權威 	<p>個人在人際關係中的觀點：</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 了解比個人利益更重要的共同感受、協議和期待 ➢ 設身處地地思考問題，但仍還未考量到普遍化的制度觀點 (generalized system perspective)
<p>第四階段——社會系統與良知</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 履行個人所認同的義務 ➢ 對法律的堅持 ➢ 權利亦包含了對社區、團體和組織 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 維持制度的整體性 ➢ 迫使良心符合規定的責任 	<p>從人際認同或動機區分社會的觀點：</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 接受制度對角色和規則的定義 ➢ 根據制度來考慮個人之間的關係
<p>第三層級：道德自律期 第五階段——社會契約或功利和個人權利</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 了解人們擁有多元的價值和看法 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 對法律的義務感 ➢ 契約承諾 ➢ 關注到法律和義務基於所有人的功利 	<p>以社會為先的觀點</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 個人對社會依附於社會契約的價值和權利的意識。 ➢ 透過協議、契約、客觀公正性及正當程序的正式機制整合觀點 ➢ 關注道德與法律的觀點；發現他們有時是存在衝突，且難以整合
<p>第六階段——普遍的倫理原則</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 根據自己所選的倫理原則 ➢ 當法律違反這些原則，個人會依照原則行事 ➢ 原則為正義的普遍原則：人權的平等既尊重個人的自尊 	<p>個人相信普遍道德原則，且對它們持有個人的承諾</p>	<p>道德觀點</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 是道德的本質 ➢ 了解人作為目的的這個事實

資料來源： Kohlberg. (1984). *The Psychology of Moral Development: The Nature of Moral Stages*. San Francisco: Harper & Row.174-176

表 2-2-2：個人價值觀念的發展

價值觀發展階段	價值觀念的特性	價值觀發展中的表現
階段一：天真地接受 幼兒時期	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 幼兒處於語言發展時期，透過成人講述的故事，對是非善惡的判斷，對是非善惡產生印象。 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 完全接受成人賦予的知識。 ▶ 領略好壞乃獎懲的來源。
階段二：迫切的定論 兒童初期	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 對是非善惡有初步的認知。 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 兒童會將受獎者和被罰者與自己相體認，因而產生趨吉避兇的意識。
階段三：好奇與懷疑 兒童期	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 脫離天直接受的階段，但亦不以所得的定論為滿足。 ▶ 不能了解法則的運用可因時間、空間，及事件的特殊性而有不同的原因。 ▶ 懷疑成人的觀點、能力，及公正程度，以至於對成人的信心動搖，影響其對成人權威的觀點。 ▶ 對定論產生質疑使價值觀念出現矛盾。 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 對因果關係的連鎖性感興趣，兒童因而會追究判別是非善惡之原因。 ▶ 以教師的話來反駁父母，甚至對所有成人的價值判斷存有懷疑。 ▶ 個人價值受到提升者則承認價值判斷的作用；反之則導致對價值的曲解或不屑從事判斷。
階段四：非理性的武斷 兒童後期~青年前期	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 富有正義感，且建立屬於本身或團體的標準。然兒童與青年此時之正義感並不符合社會中的道德標準。 ▶ 崇拜英雄的傾向，甚至也希望別人與其一樣崇拜。 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 價值標準未經理性處理，僅憑武斷而引起意氣作用。 ▶ 部分發展良好者在價值觀念中形成個人的人生哲學，同時也支配個人的行為，構成個人的人格。
階段五：傳統與個人的衝突 青年期	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 反對權威和約束，強烈獨立的需求，逐漸趨向個人主義。 ▶ 對價值的解釋採取不同的觀念。 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 在價值判斷之時，若所牽涉對象是旁人，很可能會沿用傳統觀點；但若所牽涉的是自己，將引用獨自的觀點為憑。
階段六：觀念與行動的矛盾 青年後期~成年期	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 觀念中的價值無法絕對規範行為。 ▶ 價值觀念與實踐難以完全一致：(1) 價值在共同原則的基礎下建立，因此難以顧及個別的特殊事例；(2) 價值中“應該”做的事與個別“希望”做的事之間存在落差。 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 言行相違。

資料整理自：賈馥茗（1975）。〈個人價值觀念的發展與形成〉。載於方炳林、賈馥茗主編，《教育論叢》，22-32。

二、人生價值觀

誠如以上所述，青年時期是探討生命價值及建立價值體系的關鍵時期。因此，以下我們首先對生命價值的普遍意義與內涵進行了解；接下來再進一步透過相關研究探討青年的價值觀。

(一) 人生價值的意涵

人生作為一個實現價值的歷程，了解價值的意義是重要的。然而，有關價值的定義，每個人對它的解釋不盡相同。傅佩榮（2003）認為價值是在某種實際行為的選擇之後所出現的一種心理經驗。此種心理經驗有其兩極性及層級性，既是在價值中不存在中立立場，正負之間擁有明顯的區分，且有其優劣、好壞先後順序及重要性或比重上的程度差異。Rokeach（1973）認為價值是一種持久性的信念，透過判別是非的認知能力與情感偏好的傾向，進而引導對個人的行為。簡而言之，價值是對事物好壞、對錯、可欲或不可之評估的一般概念（林義男，1991；引自曾華源等，2006）。

在人生價值的內涵方面，學者亦有不同的看法。Yalom（1980）認為生命的意義可分為兩種：（1）宇宙性的意義（cosmic meaning）：人生在世的任務就是去滿足上帝或神的旨意，並且在身心方面追隨上帝圓滿的境界；（2）世俗化的意義（terrestrial meaning/ secular personal meaning）：個人自覺有意義的事，如：利他行為、發揮創造力、享樂主義、自我實現、自我超越等。另外，謝勒將生命價值觀分為四個層級：（1）愉快價值：當下感官的享受；（2）生命感受價值：指健康、舒適、悠閒等生命的感受；（3）精神價值：美感、正義、知識，及善惡之報應；（4）宗教與神聖價值：一種神聖的對象，而「愛」是掌握神聖價值的行動，其中更包含了犧牲奉獻的精神（傅佩榮，2003）。Schwartz（1992）對價值提出的分類包含了十個面向：（1）自我導向，如：自由、創意、獨立等；（2）刺激，如：多姿多彩的生活、勇敢等；（3）享樂主義，如：愉快和享受生活；（4）成就，如：抱負、能力、影響力等；（5）權力，如：社會權力、財富、社會認同等；（6）安全，如：國家安全、家庭安全、歸屬感等；（7）遵從，如：自律、有禮貌等；（8）傳統，如：忠誠、謙虛、中庸等；（9）靈性，如：生活的意義、內在和諧、超脫等；（10）仁慈，如：服務、負責、寬恕等；（11）普遍性，如：平等、智慧、社會正義等。Rokeach（1973）指出，人生價值可分為目的性價值

(terminal values) 與工具性價值，前者是有關「生存的目標 (end-states of existence)」，既事物本身的價值；後者則為「行為的方式 (modes of conduct)」，是一種達成目標的手段。在兩個價值中皆可再細分成兩種價值——在目的性價值方面，為：(1) 個人價值：抱持以自我中心、個人為主的生活目標，強調個人內在的狀態，如：愉快、自尊、心靈的超脫等；(2) 社會價值：社會上普遍認同的價值，如：自由、家庭安全、世界和平等。另在工具性價值觀方面，為：(1) 能力價值：競爭及自我實現的價值，個人若違背了此價值，就會產生無能 (inadequacy) 的羞愧感，如：能幹、獨立、聰明等；(2) 道德價值：重視於人際間行為的適當性，若違背了此價值會導致良心不安及產生罪惡感，如：勇敢、寬恕、真誠等 (表 2-2-3)。

綜合上述，雖然學者對於人生價值的定義與內含有許多不同的解釋，但普遍上而言，價值在本質上是持久不變的，它是一種個人或社會的偏好，且是我們分辨是非好壞的標準，從而成為人們行動的指標。在內涵上則包含靈性方面的價值 (如：信仰、靈性等)、社會方面的價值 (服務、平等、人際等)、道德方面的價值 (善惡、正義、真誠等)，及個人方面的價值 (成就、能力、愉快等)。在眾多的生命價值中，由於本研究所欲探討的研究對象並非接觸健康嚴重或頻死的服務情況，因此會較關注於志願服務對青少年世俗性價值觀所帶來的衝擊和反思，既為社會方面、道德方面，及個人方面的價值。

表 2-2-3：工具性價值與目的性價值

	個人的	人際的
	個人價值	社會價值
目的性價值	1· 舒適的生活 2· 多姿多彩的生活 3· 幸福 4· 內心的和諧 5· 成熟的愛 6· 愉快(pleasure) 7· 心靈超脫(salvation) 8· 自尊 9· 智慧	1· 有成就感 2· 和平的世界 3· 美麗的世界 4· 平等博愛 5· 家庭的安全感 6· 自由 7· 國家的安全 8· 社會認同 9· 真誠的友誼
工具性價值	1· 有抱負 2· 開闊的心胸 3· 能幹 4· 爽朗愉快(cheerful) 5· 有想象力 6· 獨立 7· 聰明(intellectual) 8· 有條理 logical 9· 自制	1· 整潔 2· 勇敢 3· 寬恕 4· 服務(helpful) 5· 真誠 6· 親愛 7· 服從 8· 禮節 polite 9· 負責

資料來源：Rokeach, M (1973) . *The Nature of Human Values*. New York: Free Press.28.

(二) 青年人生價值觀的相關研究

透過以上對價值意涵的闡述，我們對價值觀已有一定的概念。然而，人生中每一個階段所重視的價值觀會有所差異，青少年時期所關注的生命價值觀又有哪些？根據國外研究，Rokeach (1973) 指出，「成就」、「智慧」、「負責」、「想象力」、「溝通」、「有條理」和「內心和諧」的價值，在大學時期才逐漸呈現其重要性，而後又變得不重要；另外，至於「自尊」、「抱負」及「心胸廣闊」的價值在大學時起開始變得重要，在往後一生的日子中，也維持其重要性。另外，Beech & Schoeppe (1974) 對 5 年級、7 年級 9 年級和 11 年級的學生進行值觀的研究結果顯示，隨著年齡的增長，學生的價值也會隨之改變。在目的性價值方面，學生顯得越來越重視「自我實現」、「自尊」和「智慧」，反之越來越不重視「美麗的世界」和「真誠的友誼」；在工具性價值方面，學生越來越重視「抱負」、「寬闊的心胸」和「負責」的價值，反之「爽朗愉快」、「服務」和「服從」價值的重要性減少。由以上研究的發現顯示，學生對個人價值的期待與追求，尤其在自我實現方面隨著年齡而越顯重要，意味著他們在自我調整的過渡期對自我認同逐漸內化後，更重視自我的價值，開始降低對同儕的依賴，轉而追求自主和自制相關

的需求，並更重視「現實」的意義。香港學者黃成榮（1999）指出，當代青少年較關注個人價值，在生活中積極追求自我的成長，也重視友情、自尊和享受的需求；他們亦認同家庭的價值，普遍顯示對親情和孝道的關注。此外，青少年亦關注社會的價值，重視利他主義、公平社會、有愛心等，但對政治卻顯得不熱衷。以上陳述顯示當代青少年的價值觀停留在較微觀的層面，而欠缺社會參與及愛國情懷之宏觀層面的價值。反觀國內學者廖季清等（1984）對高中青少年以目的性價值與工具性價值進行價值觀念的研究，結果顯示青少年在目的性價值方面偏重於社會價值，既是青少年重視世界和平、家庭安全、自由及博愛等，而最不重視的為舒適的生活、成熟的愛、社會贊許，及心靈超脫等；在工具性價值方面，青少年則最重視志氣與抱負、真誠、負責等，而最不重視的為整潔、親愛、想象力、禮節等。

透過以上對青年價值觀的傾向的說明，我們了解青年所重視的價值觀。然而，青年階段為一個動態的時期，志願服務的經歷會對他們的價值觀產生何種影響？袁理鋒（2009）曾指出，社會服務的接近性、體驗性，及效用性，能夠讓學生更深刻地了解社會上的核心價值，其中所發揮的教育亦能夠深入至青少年自身對存在意義的思辨層面。然而，目前志願服務對青少年價值觀的影響之研究甚少，難以透過相關研究進行探討。雖然如此，我們亦可從目前志願服務對個體的影響作相關了解。楊勝任（2002）針對醫院志工的研究發現，志工的價值觀在加入醫院志願服務過程中最重要的改變是從原本自利的價值觀點轉換至利他的價值觀點，使志願服務的價值從工具性價值提升至目的性價值。此外，志工之間對身體的價值產生差異性的看法，有人重視身體機能的健全，有人重視生命本身的意義。由於醫院志工處於一個面對生死的場域中，因此，志工的經驗讓他們對生命的意義更有體悟。葉淑敏（2006）探討擁有照顧身心障礙者之經驗的志工，發現他們的生命價值觀在參與了志願服務後產生轉變。首先，在自我價值觀方面，志工對生死看得平淡、內心容易滿足、較能夠將心比心、心腸軟、心態變年輕、意志變堅強、懂得感恩，並且願意做更有意義的事情。其次，在人際互動方面他們變得更珍惜家人、結交不同年齡層的朋友、主動拓展人際關係及關懷他人。最後，在志願服務價值觀方面，他們對服務的內涵亦有更深的了解，其中所發揮的耐心、尊重與鼓勵，及奉獻的精神讓他們更能夠認同服務的價值。整體而言，志願服務者在服務中的經歷對志工本身的人生價值會產生影響。

小結

學者普遍認為價值是個人在做判斷之時所採納的立場，因此，它是一種行為的標準。然而，每位學者對價值的內涵有不盡相同的分類，但從世俗性意義與宇宙性意義來看，前者包含個人、社會、能力，及道德方面的價值；後者則包含了信仰和宗教的價值。在回顧生命價值相關的研究之時，發現在目的性價值方面，青年時期最重視的自我價值為自尊、智慧，而社會價值則重視世界和平、家庭安全自由及博愛；此外，在工具性價值方面，青年重視的能力價值為抱負和開闊的心胸，而在社會價值的面向則重視真誠和負責。另外，從志願服務方面著手了解服務過程的經驗對服務提供者生命價值所產生的影響，有人體認利他的意義，甚至有人因為服務的對象群為頻臨死亡的病患，而改變了他們對生命的看法。然而，服務對於青年人生價值的影響卻甚少被討論，因此，這將是本研究探討的重點之一。



第三節 青年對老人的態度

研究者於本節將透過相關研究了解大學生對老人的態度；第二部分則說明影響大學生對老人的態度之因素。

一、大學生對老人態度的相關研究

隨著年齡的增長，個人於老年時期在各方面會經歷一些明顯的變化。而這些老化的現象經常會成為社會大眾對老人的刻板印象，其中包括：(1) 人老了就會生病；(2) 老人學不了新東西；(3) 人老了就什麼都來不及了；(4) 能否老當益壯和遺傳基因有關；(5) 人老了就沒用了；(6) 老人不事生產（張佳倩，1999）。Thornton (2002) 亦對老化提出六項迷思，認為老人是：(1) 不健康、生病的、殘障的；(2) 頭腦不靈光、善忘、衰老的；(3) 悲傷、憂鬱、孤獨、愛發牢騷的；(4) 無性生活、無趣、一成不變的；(5) 缺乏活力、失去氣魄、衰弱的；(6) 無法學習或改變、無生產力的。從以上學者對老化迷思的闡述得以了解社會大眾對老人所持有的看法。然而，根據本研究的脈絡而言，處於大學階段的青少年對老人的看法為何？

國外學者 Tuckman & Lodge (1953) 從協調感 (coordination)、恆定作用 (homeostasis)、消化能力、不適感、死亡、感官、聲音與疲倦感，及疾病與意外的方面探討研究生對老年人的看法，結果顯示研究生對老人持有負向的態度，認為老人具有經濟不安全、健康不佳、孤獨、抗拒改變、心智受損的特徵。另外，Sanders et al (1984) 針對 65 歲至 100 歲以上的老年人進行大學生老人態度之研究，結果顯示大學生整體態度呈現中性偏正向的趨勢，認為老人沒有吸引力、埋怨的，及保守的，同時也認為他們聰明、仁慈、有知識、可信任和友善（引自洪淑媚，1998）。林慧瑜 (1987) 在其研究中發現大學生及研究生對老年人具有消極的刻板印象，大多數學生認為老人大部分長期住在養老院、身心不健全、不快樂、個性頑固、對宗教信仰很虔誠。然而，國外其他研究亦發現大學生對老年人持有的正向看法，正如 Mosher-Ashley & Ball (1999) 的研究指出，雖然大學生認為老人體力欠佳，且不易接受新觀念，但普遍上而言，他們對老人的態度為正面傾向。

反觀國內，洪淑媚 (1998) 的研究結果顯示大學生對老人持有負面的看法，

尤其表現在生理、心理、人格特質方面和家庭生活方面，因此，大學生普遍上認為老人生理機能退化，常覺得孤單、寂寞和不快樂，且表現得保守、恐懼死亡、愛回憶過去等。陳宜汝（2002）和陳秀娟（2006）的研究皆發現大學生對老年人生理狀況、心理狀況和社會狀況也有類似的發現，大學生對老人的生理狀況和心理狀況持負面態度，但在社會狀況持正面態度。雖然如此，在國內探討大學生的研究中，也有不少學者發現大學生對老人態度傾向正面。陳智昌（1983）的研究顯示國中生與大學生對老人的看法正向，尤其在老人的社會價值、居住問題、外表和人格特質方面較為正向。

小結

綜合所述，從表 3-1-1 和表 3-1-2 研究者的整理可了解到大學生對老人的態度，在生理方面大學生多數持有負面的態度，認為長者百病纏身、體力欠佳、動作遲緩、聽力和視力退化等。在心理方面，大學生對長者負面的看法包含：孤獨、不快樂、依賴的、悲觀、被動等；然而也有大學生認為長者保有正面的心理特徵，如：成熟、積極、快樂等。此外，在人格特質方面，老人顯得抗拒改變、易埋怨、保守、執著頑固、倚老賣老、專制等；但也有大學生持有不同的看法，認為長者的人格特質呈現仁慈、友善、心胸開闊、熱情親切、利他等特性。由此可見，大學生對長者保有多元化的態度。

二、大學生對老人生活的認知

經由以上陳述了解了大學生對長者生理、心理及人格特質方面的看法外，我們也可透過大學生對老人在家庭及社會的評價及老人經濟狀況以了解大學生對老年生活的認知。

首先，國外 Tuckman & Lodge（1953）的研究顯示，在家庭面向而言，超過半數的大學生認為長者會寵壞孫子女、他們通常與子女一同居住、他們對子女很好、希望得到孩子與孫子女的尊重與關愛，而甚少大學生認為他們是家庭的負擔。另外，超過 70% 的大學生認為老人在經濟方面覺得不安全，且需要家人和補助的支柱，而林慧瑜（1987）的研究也有類似的發現，大學生認為長者是貧困的。

反觀國內研究，大學生對長者的社會面向之看法整體而言趨向正向，認為長者是值得尊敬的、被社會重視的、家庭關係融洽的、對社會有價值的、善於照顧

他人等，但也有一些大學生持有負面的看法，認為老人沒有工作能力，且是貧窮的，甚至他們的社會地位低落的（陳宜汝，2002）。洪淑媚（1998）的研究發現大學生在「老人對家庭的貢獻」方面持肯定的態度，包括：（1）照顧孫子女、幫忙家務工作，如：送小孩上學、教小孩做功課、買菜、煮飯等；（2）傳授經驗、減少紛爭等，維持家庭和諧的境界；及（3）維持家族傳統，使家庭傳統得以往下延續，不因子女各自成家而中斷。此外，大學生也認同老人的社會地位，認為老人在社會上扮演的角色為：（1）開創者與支撐者：沒有老人就沒有現在的社會；（2）經驗傳承者：老人的經驗與智慧可作為年輕人的學習對象；（3）文化保存者：保存了歷史文物與傳統文化；及（4）醫療資源花費者：他們給社會帶來很大的負擔。陳秀娟（2006）的研究發現大學生對於老人的社會態度傾向正面，首先，在社會認知方面，他們對老人的社會地位、價值、角色、貢獻、問題解決能力、工作的需求及與家人的相處關係等持有肯定的態度，認為長者對社會有貢獻、在社會上有崇高的地位、能夠與家人愉快和諧地相處，及具有決定和選擇的能力等；然而，有部分大學生認為老人的經濟收入不佳，因而需要依賴他人；此外，老人也是醫療資源的花費者，對社會和家庭是一種負擔，甚至有些大學生認為老人的退休有助社會的進步。其次，在社會情感方面，大學生認為老人在社會上是值得尊重的，且他們不認同老人是沒有生產力且無用的人、工作態度及能力也不輸於年輕人、老人的生活並非很貧窮、願意為家人犧牲奉獻自己的時間、有能力克服生活上的困難，但也有大學生認為老人的生活單調無趣、在家中的地位低落、常被子女嫌棄和忽略等。

小結

綜合上述，大學生對長者在家庭及社會面向方面多保持認同的態度，認為他在家庭中扮演照顧者、維持家族傳統、傳授經驗及維持家庭和諧的角色；在社會方面，老人則是開創和支撐者，他們也是經驗的傳承者，作為晚輩的學習對象，甚至也是文化的保存者。然而，有些大學生對老人持有負面的認知，尤其認為長者消耗社會的醫療資源，以及在經濟面向方面，長者是貧窮且缺乏安全感的。由此可見，普遍而言長者在社會及家庭的地位備受認可（見表 3-1-1 和表 3-1-2）。

表 3-1-1：國外大學生對老人整體的態度

研究者	正/負向	生理	心理	人格特質	社會價值	經濟生活	整體態度趨向
Tuckman & Lodge (1953) 研究對象：美國 Columbia 大學之研究生	正向				他們通常與子女一同居住、他們對子女很好、希望得到孩子與孫子女的尊重與關愛		負向
	負向	健康不良、體能欠佳	孤獨、智力受損	抗拒改變	長者會寵壞孫子女、家庭的負擔	不安全的	
Sanders et al (1984)：大學生	正向			仁慈、友善、可信任	聰明、有知識		中間偏正向
	負向			易埋怨、保守	沒有吸引力		
林慧瑜 (1987) 研究對象：美國道森州立大學之大學生、研究生及教授	正向						負向
	負向	不健全	不健全、不快樂	執著頑固		窮困	
Mosher-Ashley & Ball (1999) 研究對象：美國某大學學生	正向			有智慧、易相處、善交際			正向
	負向	聽力和視力不佳	依賴的				

資料來源：研究者整理

表 3-1-2：國內大學生對老人整體的態度

研究者	正/負向	生理	心理	人格特質	社會價值	經濟生活	整體態度趨向
洪淑媚 (1998) 研究對象：大學生	正向				對家庭有貢獻；開創與支撐者、經驗傳承者、文化保存者；具有再度就業之能力		負向
	負向	生理機能退化、百病纏身	孤獨、可憐	保守、倚老賣老、嘮叨、愛回憶、固執等	醫療資源花費者		
陳宜汝 (2002) 研究對象：大學生	正向	整齊清潔	成熟、積極、快樂等	脾氣溫和、心胸開闊、親切、利他等	值得尊敬的、被社會重視的、家庭關係融洽的、對社會有價值的、善於照顧他人等		負向
	負向	體力衰退、疏於打扮、動作遲緩、精神倦怠等	依賴、守舊、悲觀、被動、孤僻、嘮叨等	適應能力差、專制	沒有工作能力、低地位	貧窮	
陳智昌 (1983) 研究對象：國中生與大學生	正向	外表乾淨整潔		慈祥、和藹、可親	有解決問題的能力		正向
	負向			愛管閒事、愛提意見、不易相處			
陳秀娟 (2006)	正向			熱情親切的、利他的、有活力的	對社會有貢獻、值得尊重、有生產力、工作態度及能力媲美年輕人、願為家人犧牲		偏低正向
	負向	健康狀態、體能與精神不佳		頑固、愛抱怨、年輕人、思想落伍	生活單調無趣、在家中的地位低、常被子女嫌棄和忽略、醫療資源的花費者	經濟不獨立	

資料來源：研究者整理

第三章 研究方法

第一節 質性研究方法

質性研究認為世界是個複雜的現象，而此現象是不斷在變動，且是由多層面的意義與想法所組成（簡春安、鄒平儀，2004）。因此，質性所重視的不在於驗證，而是對研究對象作較深入的探討。潘淑滿（2002）提出質性研究的基本特性包含：

1. 在研究過程所收集的資料，是屬於人、地，和會談等軟性（soft）資料，且這些資料有豐富描述（thick description）。
2. 研究問題並不是根據操作定義的變項而發展，相反的是在複雜的情境中逐漸形成概念架構。
3. 整個研究的焦點可以在資料收集過程中逐漸清晰，而不是在研究開始就設定等待研究研究招回答問題或等待研究結果驗證的假說。
4. 任何對研究現象或行為的理解，必須深入了解被研究者的內在觀點，外在可看見的因素往往只是次要的。
5. 資料收集過程較偏重在被研究者的日常生活情境中，與被研究者做持久地接觸與互動，從這些互動經驗中來收集全面式的資料。

在選擇合適的研究方式的考量下，簡春安、鄒平儀，（2004）提出幾項適合使用質性研究的條件：（1）進入一個很不熟悉的社會系統，其中亦包括了當事者的內心世界或心路歷程；（2）在不具控制和正式權威的情境中，需要當事者的信任，及研究者的細心及敏銳的觀察；（3）當低度的觀念概化和學說建構的背景；（4）描述複雜的社會現象，需要案主的主觀理念，以及實際參與者客觀印象；（5）定義新概念和形成新假設。

透過以上對質性研究的了解，回顧本研究主要的目的為探討青少年志工服務老人的經歷，進而了解此經歷對他們的生命價值及老人態度的影響。為了能夠獲得豐富的資料，研究者必須貼近他們的服務經驗，深入探索他們的內心世界及主觀的感受。故研究者選擇以質性研究執行此研究。

第二節 研究場域與樣本

一、研究場域

(一) 如何進入

本研究樣本來自淡江大學浩然守護天使之服務性社團，由於研究者曾是社員，經由聯繫淡江大學諮商輔導組之社團負責人，請其協助詢問社員之受訪意願，從而取得訪談樣本。

(二) 研究場域——浩然守護天使社團成立背景

1. 成立目的

淡江大學在積極推動社區服務的理念下，於1999年12月成立「校園守護天使」工作計畫，鼓勵學生透過參與此計畫成為志工，定期提供浩然敬老院長者心理關懷與協助。此外，校方也希望借此機會培養大學生社會服務精神及老吾老以及人之老之概念，期待共同創造溫馨和諧的社區。

2. 服務理念

- (1) 進行長期及深度之老人心理關懷服務。
- (2) 陪伴浩然敬老院長者，並豐富長者生命。
- (3) 提倡青年敬老之精神。
- (4) 落實社區服務之理念。

3. 服務內容

研究者從訪談中了解到浩然守護天使社團的服務內容，大致可分為下列兩項：

- (1) 到院服務：社員每兩週至浩然敬老院提供服務，每次服務約兩小時。社員於服務過程中會帶領長者進行團康活動，此外，為滿足長者陪伴的需求，社員也會扮演陪伴的角色，透過聊天與長者互動。
- (2) 單日遊：社員每學期會舉辦一次單日遊活動，帶領院內長者至戶外踏青，且為顧及長者的安全，社團對每位長者會安排一至二位社員在一旁陪伴及照顧。此外，社員於單日遊的過程中會安排一些遊戲或表演作為餘興

節目。

4. 浩然敬老院簡介

臺北市立浩然敬老院是目前臺北市為一公立公費老人安養機構，其創立於民國 57 年 10 月，早期為陽明山管理區轄下的陽明養老院。隨後，臺北市政府社會局於民國 75 年成立「臺北市立浩然敬老院」，收容安置 800 位長者居住。浩然敬老院為了照顧長者就地老化之需求，隨後於民國 86 年至 88 年間成立 2 樓養護區。然而，雖然浩然敬老院設有養護區，但社員所服務的對象僅限安養區的長者。

另外，入住臺北市立浩然敬老院的長者必須符合以下條件：(1) 設籍臺北市年滿 65 歲之低收入戶市民或 60 歲以上第 0 類低收入戶；(2) 具生活自理能力，且無直系血親卑親屬及無自有住宅(或雖有自有住宅但經訪視評估無法實際居住者)，即可申請進住；(3) 臺北市市民年滿 60 歲，因特殊事故進住安養機構無法維持其生活者，經評估確認後，專案核准進住一定期限。

二、研究樣本

(一) 取樣方式

研究者首先與浩然守護天使服務性社團之負責人說明研究目的和樣本條件，再請社團之負責人提供符合條件的訪談對象。此外，為增加受訪者的人數，研究者也透過先接受訪談的受訪者協助詢問其他社員的受訪意願，並將聯絡訊息給予研究者，再由研究者與社員聯繫訪談事宜。

(二) 研究對象界定

本研究的研究對象為浩然守護天使社團之社員，為增加資料的豐富性，因此，抽取之社員必須參與浩然守護天使至少一學期。

(三) 受訪者基本資料

本研究共訪問九名參與浩然守護天使的大學生(見表 3-2-1)，五位為女性和四位為男性。大學生提供參與老人服務的年數介於一年至三年間，而大多數大學生自大學一年級即加入服務，出席率狀況穩定者居多，其中三位偶爾會缺席服務。有六位大學生自小由祖父母照顧或居住，至於沒有祖父母照顧者，他們亦有和祖父母頻密接觸的經驗。

表 3-2-1 受訪者基本資料表

編號	樣本 1	樣本 2	樣本 3	樣本 4	樣本 5	樣本 6	樣本 7	樣本 8	樣本 9
性別	女	男	男	女	男	女	男	女	女
系級	資傳系 三年級	電機系 三年級	英文系 二年級	英文系 二年級	物理系 四年級	中文系 二年級	經濟系 二年級	會計系 三年級	資訊傳 播系 三年級
參與年數	大一開始 參與至 今，共 3 年	大二開始 參與至 今，共 1 年	大一開始 參與至 今；共 1 年	大一開始 參與至 今，共 1 年	大一開始 參與， 大二上學 期曾間斷 參與，直至 大二下學 期開始再 持續參 與，總共 參與 3 年	大一開始 參與至 今，共 1 年	大一開始 參與至 今，共 1 年	大二下 學期開 始參與 至今，共 半年	大一下 學期開 始參與 至今；共 2 年半
與老人 接觸經驗	高中以前 由爺爺奶 奶照顧	無同住經 驗，但與奶 奶互動頻 密	自小由外 婆照顧	自小與爺 爺奶奶居 住至今	小時候由 外婆照顧	小時候與 爺爺奶奶 有同住經 驗	沒有和老 人同住經 驗，但較常 與爺爺互 動	自小由 外婆照 顧	沒有和 老人同 住經 驗，但與 爺爺奶 奶互動 頻密
出席服務的 狀況	出席率穩 定	偶爾缺席 服務	出席率穩 定	出席率穩 定	出席率穩 定	出席率穩 定	出席率穩 定	偶爾缺 席服務	偶爾缺 席服務

(四) 研究者對受訪者的描述

◆ 勇於承擔的受訪者 1

受訪者 1 自小與祖父母一同居住，直至升上大學時方才與祖父母分離，因此，受訪者 1 與祖父母生活關係緊密。此外，受訪者 1 是個熱愛嘗試新事物的大學生，

她自大學一年級開始懷抱著體驗生活的心態參與老人服務的行列，直至目前已有三年之久。在受訪者 1 參與社團的過程中經歷了社團的動蕩時期，受訪者於社團最落寞之時，義無反顧扛起了社長一職，社團在其努力經營下，逐漸恢復人氣。然而，受訪者 1 最享受的就是服務期間陪伴長者的時光，期待從他們的故事中發現不同的人生道理。

◆ 善於反思經驗的受訪者 2

受訪者 2 自大學二年級時為了圓滿幫助社會的願望因而開始加入服務老人的社團，直至目前為止已一年。雖然受訪者 2 未有與祖父母共同居住的經驗，但他與祖父母互動頻密，且彼此之間有良好的相處經驗。研究者在訪談時發現受訪者 2 極具反思能力，對一些服務的經歷及觀察抱持多面向的看法。

◆ 從遺憾中學習付出關懷的受訪者 3

受訪者 3 自小由外婆照顧，直至受訪者 3 高中時外婆出現健康問題，受訪者 3 即負擔起部分的照顧責任。然而，他於照顧期間經常與外婆發生爭執，隨後離家鄉至臺北求學。就在受訪者 3 就讀大學一年級期間，外婆最終不敵病魔離世，而受訪者 3 卻錯過了與外婆見最後一面的機會。外婆突如其來的死訊讓受訪者 3 深感錯愕，因此，在心中充滿遺憾的情況下，他決定加入服務老人的行列，希望藉由服務其他老人緬懷外婆。研究者從訪談中亦發現受訪者 3 雖然當初因為心中的遺憾而參與老人服務，然而，受訪者 3 參與服務至今約一年半，受訪者 3 對老人的關注越漸濃厚。

◆ 與老人互動自然的受訪者 4

受訪者 4 自大學一年級加入社團，服務至今已一年，由於她自小與祖父母居住，對於和長者互動覺得很自然，甚至到浩然敬老院服務時見到長者會有種「回家的感覺」。

◆ 受外祖母影響深厚的受訪者 5

受訪者 5 於大學一年級參與老人服務至今已四年。受訪者 5 來自一個大家庭，且自小由外婆照顧，因此外婆對受訪者 5 產生深遠的影響。研究者 5 觀察受訪者

於訪談間經常提起其外婆為人處世的態度對其造成潛移默化的影響，讓受訪者 5 在成年後亦願意付出時間及愛心去關心敬老院的長者。

◆ 熱愛服務的受訪者 6

受訪者 6 於大學一年級時就認知道自己對服務的熱忱，因此，大學一年級入學後即參與服務老人的社團。雖然受訪者 6 曾因爺爺病倒需長期臥床及外婆不幸離世而導致服務上產生障礙，每當看見敬老院的長者即會觸動本身的情緒而影響服務的進行，但她仍努力做好服務者的角色，從經驗中提醒自己必須把握和長者相處的時間。此外，研究者發現受訪者 6 不僅熱衷於服務長者，她對於任何領域的社會服務皆感興趣。

◆ 具有企業家精神的受訪者 7

受訪者 7 大學一年級開始加入社團，至今已有一年之久。對金融業感興趣的受訪者 7 首先受企業家所付出的社會責任所影響，直至本身加入服務行列後更能體會回饋社會的意義，甚至對自己未來扮演服務提供者的角色擁有更大的期待。他希望未來可以參與社會中更大的團體（如：慈濟）對社會做出更多的貢獻，或興建銀髮屋讓社會中處於弱勢的長者得以安享晚年，由此盡顯了受訪者 7 企業家雄心鬥志的精神，而他對社會弱勢族群的關懷也不甘於“僅此而已”。

◆ 心繫祖母的受訪者 8

受訪者 8 於大學二年級下學期加入老人服務的社團，直至目前已累積約半年的服務經驗。受訪者 8，除了響應同學熱情邀約而一同加入服務老人的行列外，她也一再提及希望透過服務老人了解長者的心態及與長者溝通的方式，以改進她與患有失智症祖母的溝通及互動。

◆ 對老人持有既定看法的受訪者 9

受訪者 9 於大學一年級下學期參與社團至今約兩年。受訪者 9 自小就有許多和長者相處的經驗，她與外祖父母關係較為親密，但與祖父母之相處則多為負面經驗。因此，這些與長者相處上正面與負面的感受自小就烙印在受訪者 9 的心中，即使大學期間參與社團累積了許多服務經歷，但這些經歷對她看待老人的態度並

無顯著影響。

第三節 資料收集與分析

一、資料收集的方法

本研究以半結構式訪談方法作為資料蒐集的方式，透過半結構的訪談大綱作為研究者訪談前的指引，並以開放式的特定問題、不具順序的引導受訪者分享他們的經歷，並循受訪者的回答脈絡持續進行探問。在訪談過程中除了以筆記記錄之外，也於受訪者同意下進行錄音，訪談結束後再以逐字稿方式將蒐集到的資料以文本方式呈現。

二、資料分析

質性研究的主要目的是在於探索後的發現，經由歸納、分析、詮釋以及呈現發現結果，並且從豐富的資料中尋找意義的所在，從中確定意義呈現的形態，並建立起發現的架構（簡春安、鄒平儀，2004）。因此，研究者根據以下步驟進行資料分析：

- （一）撰寫逐字稿：研究者於訪談後將訪談內容撰寫成逐字稿，並記錄過程中出現的看法與問題，以利於日後分析。
- （二）閱讀文本：研究者將反復認真閱讀訪談逐字稿，直至熟悉資料的內容，並記錄研究者於次過程中的思考與分析。
- （三）進行編碼：於文本資料中找出關鍵字、關鍵事件或主題，並加以標記。
- （四）發展類屬：研究者將透過比較，從訪談資料中找出屬性相近的資料，進而歸納為同一類，並加以命名和概念化。
- （五）結論與詮釋：不斷進行比較、分類和歸納，找出文本資料中重要的議題或類別的關聯，最後以理論為基礎進行分析。

第四節 研究的信效度

質性研究中，真實性、應用性、一致性與中立性之信效度的評估指標，可轉化為以下質化研究的語言（Guba, 1990；引自潘淑滿，2002）：

1. 可信性：意指研究者所收集之資料的真實程度。為了確保研究的可信性，本研究將於訪談期間與研究對象建立良好的關係，讓受訪者在感覺安全可靠的環境下分享其經驗，並運用同理、引導、澄清、重復敘述等技巧，以確認研究者所收集的訊息及對訊息的理解符合研究對象之原意。
2. 外推性：既是受訪者所陳述的感受與經驗可以轉換為文字作描述。在本研究中研究者於每一次訪談前將徵詢受訪者之同意，在訪談過程中進行錄音，而後再將訪談內容以文字轉換為逐字稿。此外，在訪談過程亦會觀察受訪者之非語言之行為，並加以記錄。
3. 可靠性：研究者如何透過有效的資料收集策略收集到可靠的資料。在本研究中，為了確保資料收集的可靠性與完整性，研究者將於訪談期間全程錄音，並以關鍵字大略紀錄研究對象於訪談期間所分享的訊息。此外，研究者在訪談進行前將擬定一份訪談大綱以作為訪談內容的參考。
4. 可確認性：研究的重心在於對研究倫理的重建，從研究倫理的重建，從研究過程獲得值得信賴的資料。因此，研究者於研究過程中須時時檢視自己解讀資料的角度，並不斷提醒自己保持中立態度，尊重研究對象個人的經驗與主觀的感受，以免影響資料收集的真實度。

第五節 研究倫理與反思

一、研究倫理

質性研究的執行往往會深入至研究對象的生活經驗與內在世界，因此，對研究倫理在研究過程中亦應該受到重視。因此，在本研究中，研究者必須注意以下相關的倫理議題：

- (一) 告知後同意：研究者在研究執行前會充分告知研究對象相關的訊息，如：研究者的身份、本研究的內容與目的、研究過程中被研究者可能被要求配合的行為及需要花費的時間、資料處理過程的保密措施、被研究者擁有自由參與的意願等。
- (二) 隱私與保密：隱私既是私人領域中不可被公開的資訊，如：姓名、住址、電話等。為免洩漏研究對象的隱私，研究者在研究中會遵守“匿名”原則，將研究對象之私人資料保密。

二、研究者的反思

探討青少年服務老人的經歷，是一個很貼近我生命經驗的故事。記得當初我正思考是否加入服務老人的浩然守護天使社團之時，腦裡瞬間閃過奶奶曾對媽媽說過的一句話：「我的孫子女們書讀越多，就越變啞巴了」。奶奶這句話讓一直習慣與老人保持距離的我頓時明白，原來老人家對親密關係是有所期盼的。因此，為了突破自己與老人在互動方面的限制及改善與奶奶的相處情形，我加入了服務老人的行列。

成為志工以後，無論在社團提供的課程或實際與長者的互動經驗都讓我有非常多的學習和收穫。其中最重要的是，每次到敬老院服務都會覺得自己的生活特別充實，生命又因而變得豐富了一些。尤其有些長者不吝於分享自己的生命故事，以他們的經歷給予志工一些鼓勵和啓示。因此，在這種持續且頻密的生命經驗交匯的過程中，我更能夠超越對老人既有的印象，體會老年只不過是人生的一部分，從而減少我對長者的抗拒，願意主動開啓我們之間的話題，開始能夠自然地與他們相處。當我逐漸去除和老人之間的那堵牆後，我開始看見他們可愛的一面、體諒他們生活中所遇到的種種難題、包容他們的脆弱，讓我學會從更多不一樣的面

向去看待老人。此外，大學期間這些服務的經驗最終又回饋至自己的身上，而這當中最重要的是，透過對長者的服務，我感受到人與人之間相處的愉快，並且在付出的過程中，更能體會“施比受更有福”的道理，從而更認同自己存在的價值。

然而，每一個人的生命脈絡及對經驗的感受是獨特的。因此，作為一個研究者應時時提醒自己，雖然我的志願服務經歷多為正面的體會，但亦不能忽略大學生在志願服務中與我有所差異的收穫與體悟。總而言之，作為研究者必須保持中立立場及客觀態度，尊重研究對象所提供的資訊與分享的個人經驗。



第四章 研究發現

本章第一節將探討大學生參與服務老人行列之動機；第二節則將了解大學生對老人的態度；第三節對老人生活的認知；第四節探討大學生於服務老人後對老人看法及大學生人生價值所造成的影響。

第一節 大學生服務老人的動機

研究者透過大學生的訪談，了解大學生參與服務老人的動機極為多元，但大學生的動機可分為兩個層面：第一層面為大學生加入服務性社團的動機，另一層面則反映了大學生選擇老人為服務對象對他們的意義。首先，在第一層面的動機方面，大學生隨著年齡的增長開始關注自我以外的世界，因此許多大學生參與服務老人的行列是為了實踐利他的意義。另外，在大學生涯中同儕佔了重要的角色，因此，本研究發現同儕亦成為大學生參與老人服務的因素之一。此外，服務的可近性增加了大學生參與服務性團體的機會，即使學生尚未有明確的想法，但觸手可及的機會間接地鼓勵他們的參與。第二層面的動機方面，研究發現大學生對服務對象的看法及感受亦成為他們加入老人服務的行列。此外，一些大學生曾與老人互動的經驗亦影響他們服務老人的動機。以下分別就實踐利他意義、同儕因素、機會的可近性、服務對象的因素及個人生命經驗之動機進行說明。

一、實踐利他的意義

Gil Clary et al (1998) 提出個人會參與志願服務其中一個原因是為了表達利他主義及對他人的人道關懷，本研究的受訪者也表現了這種精神，由於大學生於大學期間開始體認自己對社會及對他人的價值，因此許多受訪者認為在成長過程中吸收了社會給予的養分後，在有能力之時，應該回饋社會，並對社會有需要幫助的人提供服務與關懷。

(一) 回饋社會

有受訪者純粹為了想要做一些對社會有幫助的事情而加入服務老人的行列，亦有受訪者認為可透過服務性社團的參與體驗付出的感受。

「感覺都沒有參加什麼服務性社團，想說參加一個對社會有幫助的社團……就只是覺得自己好像要做一些事情所以才想參加」(2, p. 1)

「參加志工性的社團來說的話就是想要去了解那種沒有為了什麼原因去付出這種感覺是怎樣的感覺」(1, p. 2)

(二) 關懷他人

受訪者對服務和付出的嚮往成為他們投身服務老人社團的動力之一，受訪者 5 及受訪者 8 為實現幫助別人及服務別人的想法，因此，透過社團付出一己之力協助需要幫助的族群，而受訪者 6 認為本身處於逐漸成長的年紀，不該再停留於只接受別人關愛的階段，亦應該對他人有所付出。此外，服務他人後所感受到的快樂亦成為受訪者 4 加入社團服務老人的原因。

「就想說那就是找一點服務性的，就是能服務別人，就反正大學也沒有做什麼，就像說找一個可以幫助別人的社團」(8, p. 2)

「其實我在小時候的時候就會看到路邊有那種賣口香糖賣彩券的那種老人，就覺得說他們為什麼會這樣，覺得他們很可憐，看到需要幫助的心裡就會有一塊那個……不知道怎麼說啊，就覺得很難過，很想幫助他們」(5, p. 2)

「我覺得因為已經 18 歲了，應該要做一點對別人有意義的事情，總不能一直吸收別人的愛，也要付出一點自己的愛給別人」(6, p. 2)

「因為大家一考上大學就會想說要參加什麼社團，然後那時候想說要參加服務性社團，就一開始就想說要當志工了吧……就覺得服務別人會覺得很快樂，就只是這個念頭所以會想要參加服務性社團」(4, p. 1)

二、同儕影響

研究者整理以往的研究顯示大學生加入服務行列的特色是他們有較強烈的社會動機，而本研究亦有類似發現，但他們的社會動機並非表現於為了增強社會關係的積極面向，而是為了一盡人情，響應朋友的熱情呼喚而一同加入社團至敬老院服務老人。由此可見，學生在大學期間開始經歷團體生活、同儕關係的經營等，他們易因朋友邀約或人情因素與同學一同加入。此外，亦有受訪者是受到社

團所散發的氛圍及同儕的服務態度之影響而願意投入。

(一) 人情因素

受訪者 8 因有同學先行加入社團，隨後受同學邀約而加入服務老人的行列。此外，受訪者 9 則於社團缺乏社員期間受社團同學極力地邀約，基於義氣相挺的念頭，受訪者 9 最終亦加入其中。

「因為我同學他們之前在這個社團，然後他們就想說找我一起來」(8, p. 1)

「因為我同學先參加，然後她是一上的時候參加，然後一下的時候社團就沒有剩什麼人，所以就被同學拉進去」(9, p. 1)

(二) 受社團氛圍感染

除了上述因人情問題而與同學一同服務老人外，從受訪者 5 的闡述中發現受訪者 5 曾因社團改制的問題而不再參與服務，但而後受到學妹的熱心感染，受訪者 5 偶爾也會參與服務。此外，透過與其他社員的互動過程中受訪者 5 感受到社團的溫暖氣氛，以致他願意繼續服務老人。由此可見，受訪者持續參與老人服務的意願會受同儕的熱情及社團的良好氛圍所影響。

「有一個叫 XX 的學妹她還蠻有心的，每次雖然沒有去參加，可是她就是會發簡訊給我們，就覺得說有那麼有心的一個學妹在社團裡，所以有空還是會去幫忙」(5, p. 1)

「剛開始大學一進來的時候其實也是抱著說去嘗試看看的心態，沒有想說會得到什麼東西，可是就是這樣一進去之後，學長姐也對學弟妹不錯啊，就覺得很溫暖，學長姐都很有愛心，會參加這個團體都是有愛心有想法的人，所以慢慢也會被感化到，不會像參加其他的社團啊，會覺得說學長姐都不理你啊，就少了一塊溫情啊」(5, p. 3)

三、機會的可近性

研究發現無論受訪者最初是否擁有加入服務老人社團的意願，但基於受訪者於校園內接觸與了解老人服務社團的機會甚多且極為便利，因而提升了受訪者加

入的機率，正如受訪者 1 至諮商輔導組詢問工讀機會的過程中意外發現加入社團的機會，而受訪者 4 於遊覽學校網站時看見社團徵召假日前往敬老院服務的社員之訊息而加入其中；此外，受訪者 6 及受訪者 2 於校園內的招生活動首次接觸社團的訊息後，因覺得該社團符合本身參與志工性服務的心願及希望得以嘗試照顧老人，而決定加入該社團。因此，服務老人機會的可近性開啓了一扇門，間接地成為鼓勵大學生加入老人服務行列的因素之一。

「其實我那時候也沒有特別想參加社團……我是去諮輔組問有沒有缺工讀生，然後他說沒有缺工讀生，但是缺志工，所以就參加了」(1, p. 2)

「是剛好在學校網站首頁上看到諮輔組有在徵召假日去服務，所以就想說去問問看，然後就去問問看，就是這樣參加的」(4, p. 2)

「其實我一開始就只是想要找一個志工性的社團，無意間經過商館前面，就看到有人在招生，然後我就去了」(6, p. 1)

「就是有一天在路上閒逛的時候看到他們(社團)在擺攤，就稍微看一下他們大概在做什麼，然後想說照顧老人自己以前沒有試過，自己應該要試一試，所以就參加了」(2, p. 1)

四、對服務對象的認知

研究發現受訪者對服務對象的認知會影響他們參與老人服務的決定。受訪者 7 及受訪者 8 以校內另一針對小孩的服務性社團相較，認為小孩較難以控制，而服務老人比服務小孩更為容易，僅需要陪伴他們聊天。受訪者 5 及受訪者 3 則認為老人好親近，且受訪者與老人相處較為投契。此外，長者的人生經歷得以啟發受訪者亦是受訪者選擇服務老人的原因。

「我很喜歡啊，不會特別排斥，都可以，但是可能會覺得服務老人比小孩來得容易……可能小孩子有時候比較不好控制」(7, p. 1)

「那時候學校有馬偕，但是小朋友就很麻煩，然後想說可能老人就是陪他們聊天而已啊，我就選擇這個社團這樣」(8, p. 2)

「就是覺得有那種溫情在，會覺得長輩應該會比較容易親近，跟長輩會比較

合得來，想要去接觸，好奇心啊」(5, p. 4)

「因為外婆從小帶大，就會想要接近他們……就會想要去聽他們的人生經驗……可能會有一些對我會有啟發」(3, p. 3)

五、個人生命經驗

本研究在一些曾經與老人擁有頻密接觸的受訪者之訪談中發現，個人生命中與老人的接觸經驗會影響受訪者參與老人服務的決定。離鄉背井至臺北求學的受訪者因無法經常回家與祖父母相聚，因而希望透過服務老人疏解自己對祖父母的思念。有一些受訪者則因祖母的離世而造成遺憾，希望借此得以彌補對祖母的關懷。此外，也有受訪者抱持著了解動機前來參與，希望透過服務長者促進本身對老人的了解，再將所學運用於祖父母身上。

(一) 紓解對祖父母的思念

有些受訪者於訪談中提及他們加入服務老人的社團與祖父母相處經驗息息相關，且敬老院中的長者提供他們一個服務老人的機會，讓目前因離鄉背井而甚少有機會與祖父母相處的受訪者 1 得以透過服務敬老院的老人疏解他對祖父母的思念之情。

「因為我是爺爺奶奶帶大的，所以我就覺得感覺跟自己的爺爺奶奶一樣……像現在在臺北的話，比較少回去鄉下，就還是會希望說……會借由去服務另外的爺爺奶奶來想念自己的爺爺奶奶」(1, p. 2)

(二) 彌補對祖父母的關懷

Gil Clary et al (1998) 志願服務能夠發揮保護功能，志願者透過服務的提供減少本身負面的感受，對於本研究的受訪者 3 而言，參與老人服務也有類似的原因。受訪者 3 於單日遊當天第一次接觸浩然守護天使社團，當時的他還未是成員。然而在單日遊後因外婆突然離世的事件，讓其心裡倍感遺憾與內疚已經無法再和外婆相處。於是，為了解除受心中的感慨，受訪者 3 而決定加入服務老人的行列，借助服務老人以感受服務外婆的感覺。

「有一些原因……單日遊之後就發生了一件事，然後就想要去……嗯……好，

因為那件事情是因為我外婆剛過世……其實想要去彌補吧……因為也沒有見到最後一面。本來就是之前一個禮拜，我媽有打電話問我什麼時候回去，就是過世那個禮拜，禮拜五她有問我，我說下禮拜再回去，後來禮拜天就走了……因為以前就是外婆在的話就是……就會有相處啊……就是可以接觸到啊，然後因為現在就是不在了，然後可以借由去服務長輩們，然後就像服務外婆一樣」(3, p.1-2)

(三) 增加對祖父母的了解

Gil Clary et al (1998) 在其研究中指出其中一項志願服務的動機為了解動機，既是透過服務經驗獲取知識，而本研究中受訪者 8 的參與動機符合 Gil Clary et al (1998) 的發現，受訪者 8 因奶奶目前罹患失智症，為了更了解奶奶的內心想法，及了解與奶奶互動中必須注意哪些話語，她加入了服務老人的社團，期待得以從中獲取經驗。

「其實我選擇這個社團比較多就是傾向我奶奶……現在是因為奶奶有那個老年痴呆症，有時候就不知道她在想什麼，她就是行動也很不方便，我就比較想要了解就是奶奶跟爺爺的心裡到底是在想什麼，比較怕別人說些什麼話啊」(8, p.2)

(四) 服務長者猶如自己回家的感覺

受訪者 4 因自小與家中長者擁有頻密相處的經驗，因此，每當她至敬老院服務長者時的親近感，讓受訪者 4 有種回家的感覺。

「可能因為從小就跟老人相處，所以就不會覺得有什麼不一樣……因為我會覺得說，多陪他們一些……像現在去浩然看到那些爺爺奶奶就是有一種回家的感覺，就會覺得比較親近的感覺吧」(4, p.2)

小結

本節探討大學生參與服務老人的服務性社團，發現大學生參與老人服務的動機可分為兩個層次（見圖 4-1-1）：大學生參與服務性社團的原因及大學生選擇以老人為服務對象的原因，而兩者之間的差異在於前者以「服務」的目的為主，後者則因「老人」這一服務群體而加入服務。首先，在大學生參與服務性社團的

原因方面，包含：(1) 實踐利他的意義，本研究發現大學生最主要的參與動機為價值動機，此精神特別表現於對社會的回饋及對他人的關懷。隨著年齡增長，利社會行為會逐漸成為一項內化價值，主要符合個人標準即會採取助人的行動（引自何青蓉、丘愛鈴，2010），而本研究受訪者 6 也體現了這種內化價值，她認為自己已經 18 歲，應該做一些對別人有意義的事，因此而加入了服務的行列；對於一些從未參與任何服務性社團的大學生，希望能夠體會付出的感覺促使他們加入服務；(2) 同儕的影響，有些大學生雖未主動參與服務，但基於朋友熱情邀約之人情因素而成為服務的一份子，由此體現大學生的社會動機，且根據吳永安（2007）的研究顯示，組織的和諧是其中一項持續服務的動力，回顧本研究結果，受訪者 5 原本只是抱著嘗試的心態參加，但後來因感受到社團的溫暖氛圍及其他社員的熱心而更為投入，意味著組織的氛圍亦會影響大學生的服務參與；及 (3) 機會的可近性，由於社團透過多方面的宣傳，如：學校諮輔組人員的宣傳、校方於網站上發放招募社員的訊息，及社員於校內設置攤位現場招生，一方面提高他們接觸到參與服務的機會，另一方面則讓他們隨處可以得到社團相關的資訊，從而激發他們參與的意願。其次，在大學生選擇以老人為服務對象的原因方面，包含：(1) 對服務對象的認知，大學生多以校內另一性質相仿，但服務對象為醫院病童的服務性社團進行比較，結果發現他們對服務對象的認知影響他們參與服務的抉擇，他們認為服務小孩難以控制，反倒服務老人比服務小孩更容易，只是需要陪他們聊天，且老人較易親近，又有許多充滿啟發的人生經歷可分享，因此，大學生對於老人以上的認知讓他們更樂於服務老人；及 (2) 個人的生命經驗，大學生所提及的生命經驗多與祖父母相關，由於自小與祖父母相處，長大後因離鄉背井而無法經常探望他們，因此，大學生借由服務其他長者來紓解對祖父母的思念。Gil Clary (1998) 指出參與服務的保護動機能讓個人從服務中減少個人的罪惡感或負面的情緒，本研究受訪者 3 體現此動機，由於外祖母驟然離世導致他心中留有遺憾，因而透過服務彌補對外祖母的關懷，甚至也有大學生因為了解動機而加入服務，希望透過服務其他老人以了解與患有老人失智症的祖母之相處技巧。此外，服務長者讓大學生有種回家的親切感也成為大學生服務老人的動機之一。

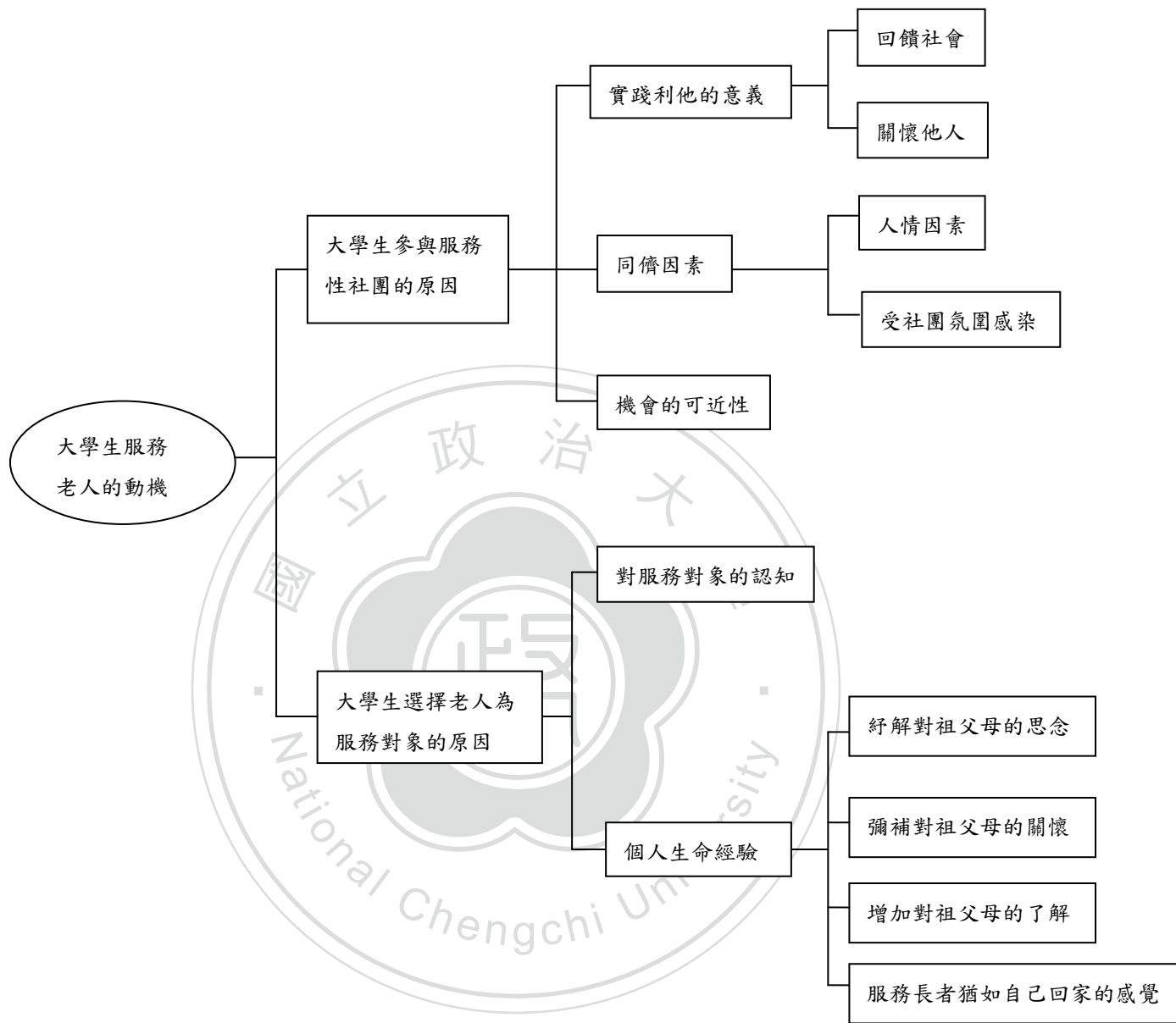


圖 4-1-1 大學生服務老人的動機

第二節 大學生對老人的態度

本節分別以老人的生理特徵及心理狀態了解大學生對老人各方面狀態的看法。

一、老人的生理特徵

當研究者詢問受訪者對老人的態度時，受訪者對於老人的生理特徵提出了四個面向，包含：老人的外觀、老人的身體機能、老人的活動力，及老人的健康狀況之看法。

(一) 老人的外觀

彭駕騁(1999)曾指出老是先從一個人軀體的變化開始，而本研究的受訪者亦觀察到老人在軀體上的改變，如：皮膚出現皺紋或老人斑、頭髮斑白，及牙齒變黃。除了軀體的改變外，有些受訪者發現老人的感官系統亦產生改變，他們的視力變模糊，聽力也變衰弱。

「就是比較多皺紋啊，或者是老人斑；頭髮……頭髮不一定耶，有些他們會跑去染」(9, p.7)

「可能是牙齒會比較黃，然後其實手跟腳的皺紋會比較多」(7, p.5)

「老人斑吧……眼睛吧，視力變不好，然後耳朵聽不太到」(8, p.5)

(二) 老人的身體機能

雖然受訪者6曾樂觀認為長者仍可維持壯碩的體能，然而，在她與長者的相處及互動中發現長者會不時地抱怨路程過於遙遠及斜坡過於陡斜，讓受訪者6方才體悟長者體能衰退的事實。

「我一開始的想法就是我們不要把他們當老人看，我覺得他們有時候也是很健壯的啊，可是有時候你會發現他們也會跟你抱怨說這段路有點長、有點陡，然後也會說這裡他覺得不適合他們」(6, p.7)

此外，研究者從受訪者的訪談中發現，受訪者對於長者身體機能的退化多提

及長者行動功能的受損，認為他們行動不便，或須要輪椅的及其他輔助以協助行動。此外，受訪者2在安排活動時亦觀察到長者因身體機能受限而影響行動能力，因而不適合做劇烈運動，無法行走過於遙遠的路程或太陡的斜坡。

「還有行動力。就是應該算是比較年長的爺爺奶奶應該可以自己行動，然後去自己想要去的地方，可是在院內比較看到多爺爺奶奶是有坐輪椅的」(7, p.13)

「然後身體就是……會駝背那些，然後行動不方便，可能需要東西去輔助」(3, p.5-6)

「很多爺爺奶奶就是坐輪椅阿，尤其大部分腳都不太方便，行動力沒那麼強，所以團康活動不能包括有跑步的、劇烈動作的那種，通常局限在手的動作，或是嘴巴，主要是我們在動我們在玩，他們只要用嘴巴講就好」(2, p.7)

(三) 老人的移動能力

研究發現受訪者1及受訪者3認為長者因身體機能的衰退，致使他們精神上顯得易疲憊，進而導致長者的移動能力降低。此外，受訪者4觀察居住於敬老院的長者及社區的長者並提出兩者之間的差異，他認為敬老院的長者因慣於依賴他人協助打理日常生活而導致他們相對社區的長者較不願意動。

「就活動的過程中你會發現他們很容易就累了，所以他們沒辦法從事很長時間的活動，所以我們出隊活動就是去兩個小時而已，單日遊也只有半天」(1, p.7)

「變得不喜歡動，因為身體不像年輕人比較有活力，身體機能也是衰老了，以至於他們心裡也覺得不想要動」(3, p.4-5)

「基本上就是他們比較不願意去動，可能是因為在敬老院有人幫他們服務的關係吧，所以他們比較不願意去站起來走動什麼的……社區的長者就會比較活潑，他們會願意站起來跟你一起互動，然後浩然的長輩就是比較不願意動」(4, p.4-5)

二、老人的心理狀態

隨著年齡漸老，除了在生理上產生變化外，老人的心理狀態也會隨之改變。要了解老人的心理狀態，通常可透過老人健康的圖像、老人的學習能力、老人的人格特質，及老人的情緒四方面加以探討。

(一) 老人健康的圖像

當研究者詢問受訪者什麼樣的老人可稱之為健康時，發現受訪者多關注於老人的社會及心理狀態，認為健康的老人是：(1) 保有樂觀的態度；(2) 願意與別人互動；(3) 對世界新奇的事物保持好奇心；及 (4) 擁有自我排解負面情緒的能力。

1. 保有樂觀的態度

健康的老人除了必須擁有良好的生活功能外，有些受訪者認為老人的健康取決於其心理的狀態。在受訪者 2 眼中健康的老人是保有正確的心態，無論在面對身體機能退化或死亡議題時，仍保持樂觀的態度。受訪者 1 則以不健康的老人為例子闡述其對老人健康的看法，認為心裡感覺憂鬱且唉聲嘆氣的老人是不健康的老人。

「我覺得健康的老人不能用身體的問題來講，我覺得心的問題比較重要。我覺得健康的老人就是……雖然有那種可能行走自如，或是坐輪椅的，可是他們的心態問題最重要，因為如果就算說那個坐輪椅的老人，他不便於行，可是如果他心態正確，就是對他這個生命可能及將要結束保持著樂觀的態度」

(2, p. 9)

「不健康的老人……可能憂鬱吧……他們會唉聲嘆氣，然後對於看到的現象沒辦法去釋懷」(1, p. 8)

2. 願意與別人互動

張鐘汝、范明林 (1997) 指出老人終日自我封閉，甚少走出戶外與他人交談之衰老性的退縮行為，對老人的身心健康會造成負面影響，而本研究受訪者亦類

似的想法，受訪者 8 老人即使已年邁但若他們仍願意與世界接觸，仍維持高度的社會參與度，並樂於和別人互動溝通，既是健康老人的表現。此外，受訪者 8 更深入指出即使老人擁有健康的體魄，但若他經常獨處，不願意接受他人幫忙又不願意與他人互動，將影響老人的身心健康。

「就是有一種爺爺奶奶可以不斷地跟你講話，我覺得這也算是一種健康吧，因為他……就算他已經老了，可是在這段時間內他還是跟這個世界有很多……就是他參與度還是很高」(2, p. 11)

「就是如果你願意接受別人的幫助……就是可以跟大家一起互動啊，我覺得這樣的爺爺奶奶就是算健康；如果他就算身體很健康的話，然後他都一個人，這樣子漸漸還是會變得生病啊什麼的，心理還是會有……不好」(8, p. 5)

3. 擁有自我排解負面情緒的能力

然而，受訪者 1 對老人的健康狀況有另外的想法，她認為老人良好的健康狀態不呈現於他與別人互動的意願，而是只要老人能夠適當地抒解負面情緒，保持愉悅的心境，既是健康的老人。

「不一定要說健談，因為沉默的人還是很多，我覺得如果他有自己的想法，看到事物會有知覺，自己心裡有辦法去排解說有什麼困惑或者說一些自己的狀況，他如果能自己排解掉，那其實就健康」(1, p. 7)

4. 對新奇的事物保持好奇心

受訪者 2 認為老人若能夠保持對新奇事物的好奇心，又願意接觸新事物，即顯現了老人良好的健康狀態。

「可能還會看新聞啊，還知道最近有什麼時事……如果一個老人他健康，他一定還有一定程度的好奇心，就想要去了解這世界上新奇的東西這樣」(2, p. 11)

(二) 老人的學習能力

本研究受訪者認為長者具有學習能力，且進一步探討時發現長者得以展現學

習的能力是因為敬老院提供長者充分的學習機會，長者本身亦具有學習高度的意願，且於學習過程中只要長者被給予充分的耐心，他們即能夠慢慢完成學習的事項。

1. 學習的機會

受訪者認為長者具備學習能力，且觀察到學習機會是促進長者參與學習的其中因素之一。由於敬老院設有許多社團，如：攝影社、籃球社、網球社、健走社、跳舞社等，長者都積極地跟隨自己的興趣選擇學習的項目。

「我覺得有學習能力耶，因為他們自己院內的社團很多……而且還看到爺爺……我們在活動時候會拍照，然後爺爺自己也拿出來拍，就是他們自己也有攝影社。他們社團很多，都會去，學習能力有啦，是有的」(1, p. 9)

「敬老院裡有很多社團，比如籃球啊、網球啊、健走、跳舞啊，他們常常都來分享」(5, p. 11)

2. 高度的學習意願

受訪者認為只要長者本身有學習的意願，他們依然能夠完成學習任務。然而研究者受訪者所描述的學習意願除了意味著發自長者本身的學習欲望，他們也觀察到社區長者與院內長者學習意願的差異，源自於長者是否有多餘的心力投入學習。有些受訪者認為社區老人必須照顧家庭，終日忙碌於打掃、煮飯等家庭事務而影響他們參與學習的意願，反倒是院內長者因為沒有家庭的牽挂而更具備學習的意願，更想要接觸新事物。

「他們是可以學習的，就是要看他們的意願。他們做出來的東西蠻好的，只要他們認真去做的話」(7, p. 6)

「像我之前接觸到可能就只有家裡的爺爺奶奶還有左鄰右舍的爺爺奶奶，那他們其實待在家庭裡的爺爺奶奶他們比較不會想要主動學習東西，他們大部分的心力都還是放在家裡，還是回去掃掃地啊、清理一下環境，他們比較不會想要去主動學習還是開發新的興趣什麼的；但是像在敬老院的爺爺奶奶他們會……可能是他們沒有家庭的牽挂，所以他們比較會去學習一些新的東西，

然後接觸新的興趣」(1, p. 20)

「像如果外面老人家就比較沒有這麼有動力啦，就待在家裡嘛，煮菜、吃飯就過完一天，他們反而不會這樣子」(5, p. 11)

3. 耐心是學習的條件

受訪者 2 發現長者在思考及學習上變得緩慢，Burdman (1986) 曾指出知識提取的速度取決於眼、耳及其他感覺器官的接收，當這些感覺隨著年齡增長而衰弱，即會影響訊息的接收及處理，因而導致老年期行為反應的緩慢。因此，受訪者 1 察覺到只要長者在學習的過程中跟著老師慢慢做，他們也可以學習地很愉快。

「我不知道這是不是跟老有關係，就是他們思考可能沒有像我們這麼快，就是可能他跟你講一件事，你腦袋已經跳到另一件事，可是你卻不能講出你現在想的這件事，你要慢慢來，就是慢慢跟他們一步一步這樣講」(2, p. 9)

「我覺得他們有學習的能力，可是可能要有更多的……教導他們的人要有更多的耐心，畢竟他們身體上已經有很多的退化……他們思緒都比較慢，所以他們面對新的東西會學習比較慢，如果旁邊教導他的人能夠耐心地教導他，我覺得他還是可以學習，只是可能速度比較慢一點」(2, p. 11)

「如果我們去做手工 DIY，老師會教嘛，他們會跟著老師慢慢做，也不會沒耐心，然後就做得很开心」(1, p. 9)

(三) 老人的人格特質

張鐘汝、范明林 (1997) 指出個人到老年期會因為經歷生理、心理、社會、經濟等急劇的改變而隨之變化，且老人個性變化之趨勢多由外傾轉變為內傾，前者為心理活動傾向於外部世界，後者則為心理活動傾向於內部世界，意味著老人的個性多數從開朗、活躍、善交際轉變為沉靜、多思、孤僻等。本研究受訪者亦提出了他們眼中敬老院長者的人格特質，其中包含了：被動、冷漠、固執自我的、不服老、健談、熱情，及堅強的。

1. 被動

當受訪者被詢問對社區老人與居住於浩然的老人之人格特質時，受訪者提出了兩者之間個性的差異在於被動性。受訪者認為敬老院長者的被動呈現於行動力、活動的參與及人際互動方面，如：(1) 社區的長者擁有高度的行動力，即使到了晚年仍持續工作及運動，然而，敬老院的長者卻顯得較為被動且需要被引導；(2) 社區的長者會主動參與，但敬老院的長者則較慣於接受服務；(3) 社區的老人力求表現，且樂於主動分享經驗，而敬老院的老人則被動回應，呈現等待協助的狀態。

「跟我接觸過的老人或者跟我想象的老人的話……有一些是很有智慧的，很有行動力……就是之前想象會覺得他們都是在工作，即使到晚年都還是在工作，有在運動，那就覺得他們是比較突出的爺爺奶奶，那接觸過浩然敬老院之後發現他們有點是比較被動，不是那踴躍地傳遞他們的智慧或者是去學習，需要人去引導」(7, p.12)

「依參與活動來講的話，社區的爺爺奶奶其實都很主動來參加，而且他們對這個活動有期待……浩然的爺爺奶奶比較習慣被動性的接受幫助，講那個一點就是他們比較……理所當然，就是要去服務他們，就是理所當然他們是要接受服務的，所以他們是處於一個比較被動的」(1, p.19)

「社區的老人他們是力求表現的，就是他們會很希望把自己知道的所有的不管是常識、知識或經驗，快速地告訴你；浩然的就會覺得他們比較希望的是你分享東西給他們，因為我覺得這是從活動中看出來的，就是社區的老人會比較喜歡發言，然後浩然的會比較等待協助的感覺」(6, p.13)

2. 冷漠

有些受訪者認為長者在人際互動、活動參與及原民之間的關係上表現冷漠。受訪者以社區老人作為比較的對象，發現敬老院內的長者在參與活動的表現缺乏熱情，而且他們對於人際互動方面也顯得興致缺缺，經常表現得孤僻。此外，即使長者之間同住一處但彼此甚少互動，而是傾向於個人的行動。

(1) 對活動的參與缺乏熱情

由於敬老院的老人在活動中的活絡程度不如社區的老人，因此，受訪者 9 在

帶領活動方面必須努力激起他們的熱情，顯現了敬老院的老人缺乏熱情。

「社區的參與度活絡於浩然的老人，然後浩然的活動我們比較需要花心思去帶，他們比較需要我們努力去激起他們的熱情，然後社區的比較本來就很熱情」(9, p. 7)

(2) 不樂於與他人互動

受訪者 8 認為由於長者身邊缺乏與家人長期相處的經驗，因此對身邊的人缺乏信任，並且他們需要更長的時間培養信任感，而導致他們在人際關係中相對社區中的老人顯得缺乏熱情。此外，有些受訪者認為敬老院的長者個性孤僻，即使主動與他們聊天，但他們的回應卻極為冷淡，甚至不給予回應。

「這邊的爺爺奶奶不太熱情，就是感覺他們可能……有些人很久沒有跟家人或者是別人相處過，都待在這裡嘛，都是他們自己的這些人，可是可能你是外來者，他會覺得說你可能是不好的人，或者說壞人，就是你要跟他相處很久之後他才能夠相信你這個人；但是奶奶在家裡就是會很包容大家，就是會很熱情地對大家，就是不會……就算對外面的人，家裡的爺爺奶奶還是會很熱情，就不會有一種敵意」(8, p. 9)

「可能就是比較……講直接一點看起來就是有點孤僻，不認識他的人你很難直接去跟他開口說話，他不太想回應你，就是你跟他講話他不會回應你，然後繼續低著頭，他可能在看報紙或者是發呆，然後他不會給你回應」(1, p. 11)

「其實有些長輩你在問他說：『我可以跟你聊天嗎』，有些人會拒絕你，不然就是你必須要一直問他問題，他可能回答得很簡短，有時候我會覺得他們比較不善於跟別人做交流」(6, p. 10)

(3) 住民關係疏離

受訪者 3 觀察到長者與其他院民互動的狀況，發現他們彼此之間的關係薄弱，即使其中一方主動打招呼，但另一方卻不予以理會。

「在外面認識的長輩會比較……活潑吧，就是可能他會跟你先打招呼啊；然

後在裡面的話就有一點死氣沉沉……我們在客廳帶活動啊，有些可能剛從外面回來，然後就很默默地就走過去了」(3, p. 10)

「比較封閉一點……他們彼此之間可能也比較疏離……就是會比較少話，或者是他們比較是個人的行動」(7, p. 4)

3. 自我

長者在人格特質上也呈現自我及固執的狀態，具體的表現在他們很有自己脾氣而不想遷就他人，也比較不會考慮別人，只要自己感覺良好，他們不願意與他人多加攀談或接受別人的幫助。其次，敬老院的長者多關注於自我，並不斷重復自己的故事，即使邀約他們參與遊戲，他們會堅決地拒絕。此外，有些長者認為本身生活經驗較多而無法接受年輕人的想法，因此予人倚老賣老的感覺。

「脾氣會很……很有自己的脾氣……就是比較自我，就是比較不會去想說順這個時代，是覺得其他人要遷就他」(1, p. 8)

「就是比較自我，就是不會去考慮別人，他就覺得自己比較好就好……就可能我們去跟爺爺奶奶聊天什麼，他就會覺得他不要，他要一個人，他不想要跟我們多聊什麼，他不想要接受別人的幫助啊什麼的」(8, p. 5)

「然後有些就是倚老賣老，就是生活經驗比較多，所以比較沒辦法接受年輕人的想法」(9, p. 9)

4. 不服老

雖然我們看待長者為一個老人，但是在長者的身上我們亦會看到他們不服老的情懷。首先，受訪者5認為長者的不服老呈現於他們在玩遊戲時愛搶答，以爭取表現。此外，長者之間會出現彼此較勁的情況，一方面是因為不落人後的決心，一方面則是對自己以往累積的經驗感到自信滿滿而覺得本身到了老年會更顯厲害。另外，也有一些老人是因為無法接受老化的事實，而逞強表現得與年輕人一樣，但從另一方面而言，他們會表現得不服老是希望得到平等的對待。

「如果是阿公的話，他們都會不服老……會覺得他們還有很多事情可以做，會想逞英雄，比如說在玩遊戲的時候，他們會想搶答，『很厲害啊，我有答

出來啊』……在做東西的時候就會講自己的意見，『這個我來做』、『這個我會』」（5, p. 6）

「其實還是會互相比賽，就是會有較勁，就是像以前有那種揉麵團、做餅乾之類，然後就有的以前是山東人，開始拉啊什麼之類的，然後旁邊好像有一個以前也是什麼師傅的，然後兩個就在那邊比，就開始有幹勁，自己就不落人後這樣……可能是人都這樣……而且他們都已經累積了一定的社會經驗，然後有一些人應該多少會對自己的經驗有一些自負吧，就是覺得這把年紀了我這個應該很厲害」（9, p. 6）

「他們的個性就是沒辦法接受自己已經老了，就是可能會逞強什麼之類的，還是想要跟年輕一樣，就有點像自不量力……反正他已經要 tempo 慢慢緩下來，可是他還是會衝，簡單來說就是不服老，就是不要別人把他當老人，就我還很年輕，你不要好像怕我受傷這樣，就是比較希望我們是以對等的方式對他們」（9, p. 9）

5. 健談

受訪者 3 對老人個性的認識是從外婆開始，由於外婆是個叫內斂的人，因此比較少說話，以致受訪者 3 認為長者都是沉默不健談的，且受訪者 3 亦認為那些外表看起來不活潑的老人個性是文靜的；直至受訪者 3 到敬老院服務，他對老人個性的視野變廣了，開始認知有些長者是非常地健談，他們樂於分享人生的經歷與道理。此外，受訪者 7 在與長者談話中發現長者擁有許多聊天的話題，內容也極為豐富。

「在服務之前就是可能對老人家的了解就是從我外婆這邊，然後因為我外婆就是個性比較……不會很擅長跟人家交談，然後我可能就會認為長輩們可能就是比較少話，然後就比較內斂，然後去服務之後但發現其實有一些老人家還是非常健談，就是可以跟你講很多他的人生啊、道理啊」（3, p. 10）

「有些表面看起來雖然沒有那麼活潑，但你跟他談了之後……因為我有遇過就是看起來很文靜，但是你跟他談了之後他也會想要跟你分享他的人生經歷啊、過去做什麼事啊」（3, p. 4）

「有時候跟他們講話，他們可以聊的非常多，他們聊的內容可以超出我的想象，覺得他們……基本上都很健談」(7, p.10)

6. 熱情

受訪者在服務過程中也看到長者呈現他們熱情的一面，尤其對於院內舉辦的活動，如：歌唱比賽、陶土製作等，它們都很積極參與。此外，受訪者到院內服務時長者會熱情地歡迎他們，且很願意與他們互動。

「據我觀察的話他們很熱情，就假如說院內有辦一些活動，比如說歌唱大賽、製作陶土，或者是一些公共的那種選舉那種，他們都會很積極地參與」(7, p.11)

「就是看到你會主動打招呼啊，因為其實浩然敬老院有一些我們常去長期比較願意跟我們接觸的，就是比較熱情，看到就會說：好久不見啊、你們最近有沒有要辦單日遊我們要報名啊什麼的」(9, p.10)

7. 堅強

受訪者 5 認為居住於敬老院的長者個性堅強，若無必要，他們對於自己的事情喜歡親力親為，不愛假手於人。

「他們都是還蠻堅強的，他們能自己來就自己來，我是說在敬老院裡面的那些，他們除非必要，不會需要想要別人太多的幫助」(5, p.11)

(四) 老人的情緒

由於老年人必須處理許多老化帶來的改變與壓力，因此老人所呈現的情緒特質與年輕人的有所差異（梅陳玉嬋、楊培珊，2005）。在訪談中受訪者對長者的情緒表現有多方面的發現，有些受訪者認為長者是悲觀消極、憤世嫉俗、需要被關懷及快樂開朗的。

1. 悲觀消極

受訪者 1 在訪談中表示他對老人情緒原本的認知是來自於社區老人，他們善於和別人交際，彼此之間互動熱絡；直至受訪者接觸敬老院的老人後方才發現原

來有一些老人有別於以往認識的那些老人，院內的長者在情緒上顯得較為悲觀。受訪者 1 深入說明導致長者悲觀的因素為：(1) 長者在還未入住敬老院前就已面臨經濟拮据、朋友疏離及家人離異的問題，導致長者早已產生悲觀的情緒，直至入住敬老院後變得更為悲觀。受訪者 1 之說法符合人生歷程的觀點中生活事件的概念，既早期生活中所發生不可預期的事件將對個人帶來重大及長期的影響 (Hutchison, 2011)；及 (2) 對死亡的恐懼所帶來的悲觀：梅陳玉嬋、楊培珊 (2005) 老年期面臨失去至親好友的傷痛會引起巨大的情緒波動，而受訪者 1 觀察長者居住於敬老院經常會接觸到死亡事件，因此他們會害怕面對死亡，並且迴避死亡的議題。

「然後我覺得我在進浩然和還沒進浩然之前對老人的看法就是，其實我在還沒進浩然之前我覺得老人有時候還蠻可愛的啊，因為我以前鄰居有幾個年齡也是接近爺爺奶奶這種等級，每次見到他們跟他們打招呼，他們都會笑得很開跟我打招呼，可能還會寒暄幾句之類的，就是互動還蠻熱絡，可是到浩然就有點被嚇到，就是覺得怎麼會這樣……就是發現其實世界上有一群老人是屬於那種可能因為家裡關係或是經濟上的問題而變得心智比較悲觀」(2, p. 12)

「大部分爺爺奶奶悲觀的主要原因其實……追根究底對他們造成影響的原因還有一些是因為他們還沒有進浩然的時候吧。因為我覺得他們之所以進浩然就是因為自己現在的生活面臨很大的問題啊，就是什麼低收入戶、沒什麼朋友，然後可能家庭支離破碎或是離異這樣，這些都是造成他們……說不定他們其實還沒有進浩然之前就已經是悲觀的，進了浩然之後又被浩然裡面的事情影響又變得更悲觀」(2, p. 5)

「他們其實對『死』這個字，大部分的爺爺奶奶都盡量避開，因為其實他們周遭真的有太多的生老病死，因為他們是兩個人一間房間，當你隔壁的爺爺奶奶生病，每天去醫院、要吃藥什麼的，有時候會唉唉叫，你就會聯想到自己以後會不會也這樣，就是會很害怕面臨這個課題」(2, p. 5)

Rowe & Kahn (1997) 對成功老化提出三個面向，包含：避免疾病、維持良好的認知和身體功能，及積極參與社會；受訪者發現居住於敬老院內的長者顯得

消極及低沉，而導致長者產生這種情緒的原因是他們生活圈子受限，每天過著同樣的生活。受訪者所提出的此部分符合成功老化中積極參與社會的面向，意味著長者在人際互動上的貧乏影響了他們的情緒。

「有的人在裡面比較……可能本來的個性就沒有很 open，到裡面又每天過一樣的生活，就會變得很消極很低沉之類的，有一些爺爺奶奶他們比較會 social，他們就會過得看起來比較開心一點」(9, p. 5)

「如果親身去感受就會知道那個差別就是在於……就覺得社區的老人比較快樂，浩然的長者就是比較悶一點吧，可能他們生活圈子就是那一塊而已，所以可能也不太有什麼反應」(4, p. 5)

2. 憤世嫉俗

有些受訪者覺得老人心中存有憤世嫉俗的情緒，其中受訪者 8 認為長者受子女遺棄而入住浩然敬老院，因此，在他們心中會有股怨念，並對身邊關心自己的人心存懷疑。此外，受訪者 9 亦從某位因白色恐怖事件而入獄的長者身上觀察到其抱怨的情緒，即使事過境遷，他仍然經常抱怨政府及國家。

「可能是被傷害……就是可能被小孩子拋棄……因為我覺得爺爺奶奶有些雖然有小孩子，但是爺爺奶奶就會說他們的小孩子都沒來看過他們，心裡就會產生一種怨念，就是覺得說……自己的家人都不會來照顧他，其他的人為什麼要對他們好，是不是有其他的目的啊」(8, p. 9)

「也有一些是有點憤世嫉俗的，就是他以前的人生可能沒有過得很順遂，就有點忌世憤俗……就是……可能以前從中國大陸來的啊，不然就是以前的白色恐怖，因為浩然敬老院也有這樣的老人，就是以前在教書啊，白色恐怖的時候就被抓去關，對於現在的政府啊，或是自己遭受到的事情就抱怨啊，覺得這個國家怎樣怎樣之類的」(9, p. 9)

3. 需要被關懷的

有些受訪者在互動中感受到長者是須要被關懷的，而他們需要的關懷往往都是生活中很細微的關注。有些受訪者認為由於入住浩然敬老院的長者都有特殊的

背景，他們曾經受傷或遭遇挫折，因而特別須要有人傾聽他們說話，讓他們生活不無聊，甚至是一個關注的眼神，就能夠滿足他們的心。此外，受訪者 8 認為長者須要被支持，只要透過一些話語或贈送小東西，即能夠讓他們產生被支持的感覺。

「其實他們的心裡都是蠻空虛的，因為他們曾經受傷過有挫折過，才會來到這個環境，所以他們非常地希望有一些人可以聽他們說話，然後眼神看著他們就好，不必怎樣，坐在前面眼神看著他們聽他們說話，他們就會有某方面的滿足了」(5, p. 5)

「就覺得爺爺奶奶是需要關懷的，然後他們不一定會對生活有熱情，所以說就可以去跟他聊，就是讓他們在生活中不會過那麼無聊的生活」(7, p. 12)

「很需要支持的感覺。可能你一句鼓勵的話，或者是你一點點的心意，送他們一點小東西，他都會覺得他是被支持到的」(6, p. 13)

4. 看得開的

有些受訪者發現社區老人與居住敬老院的老人在情緒方面存在差異性，雖然有些社區老人享有財富，但他們的生活並不一定如敬老院長者那般快樂，因為有些社區長者他們必須承擔兒女爭奪家產，而後必須孤獨終老之可能性，因此，受訪者認為敬老院的長者相對社區長者更快樂。受訪者認為敬老院的長者；此外，雖然敬老院的長者經歷許多風霜及挫折，但他們會以過往經驗警惕受訪者，且長者與受訪者分享過去的故事後並不會自願自艾，因此，受訪者認為長者在過往不愉快的經歷中練就了如今開朗的心態。

「像我覺得很多住在豪宅裡的老人家，他們快樂的程度還不會比敬老院的老人還要快樂。他們的兒女可能在爭奪家產之類的，他們就孤零零一個啊，他們雖然享受到很多東西，等到他們老了就只有一間漂亮的房子，兒女也不太理會他，他們反而更不快樂」(5, p. 9)

「像住豪宅的老人，他們比較像等死的心態，他們什麼都享受到啊，已經活夠久啊，兒女又不孝順啊；敬老院的老人家我就覺得他們看比較開。他們歷經風霜有很多挫折，但最後的想法是比較開朗的……像他們每次說完他們的

故事之後，他們都會說：『啊這沒什麼啦，你以後要小心一點啊，不要踏上我們這條路啊』，其實這就是一種看開的心態，然後也不會自怨自艾的，就是笑笑的」（5, p. 9-10）

小結

一、大學生對老人生理特徵的看法

首先，大學生對老人的生理特徵方面提出了四個面向的觀察（見圖 4-2-2）：老人的外觀、身體機能、移動能力，及健康狀況。在老人外觀方面，大學生不僅觀察到老人軀體上的改變，如：皮膚出現老人皺紋或老人斑、頭髮變白，及牙齒變黃，同時也發現他們因感官系統產生變化而視力變模糊，聽力也變衰弱。其次，長者因為身體機能的退化而無法步行太久、行走在過於陡斜的斜坡及做過於激烈的運動，且長者的行走功能也會隨著老化受損而造成行動不便，甚至須要輪椅及輔具以協助行動。此外，由於長者身體機能的衰退而顯得精神易疲累，進而導致他們的移動能力降低，對於敬老院的長者而言，他們因慣於接受別人的服務而變得不願意活動。

二、大學生對老人心理狀態的看法

在老人的心理狀態方面，大學生提出對老人健康的圖像、老人的學習能力、老人的人格特質及老人的情緒之看法。首先，大學生認為健康的老人是：（1）保有樂觀的態度：無論長者身體狀態是否便於行動，但都該維持正確的心態，即使面對死亡的議題，也能保持樂觀；（2）願意與別人互動：受訪者認為老人即使擁有健康的體魄，但卻經常獨處，不願意與他人互動，將影響身心健康，因此，健康的老人應該能夠維持社會參與度，並樂於和別人互動溝通；（3）擁有自我排解負面情緒的能力，以保持愉悅的心境；及（4）對新事物保持好奇心，願意與世界保持一定的接觸。由此可見，在受訪者心中健康的老人不僅擁有良好的生活功能，而更重要的是必須維持良好的社會心理狀態。在老人學習能力學習方面，大多數受訪者都認為長者有學習的能力，但也提出了影響相關的因素，包括：（1）學習的機會：在敬老院內開辦學習性質或娛樂性質的社團有助增加長者學習的機會；（2）長者本身擁有高度學習意願，除了長者被給予的機會外，長者本身的學習意願也會影響他們的學習能力，只要長者願意學習，他們一樣能夠完成他們的

學習任務；及(3)耐心：既是身邊提供指導的人只要耐心指導，長者即能夠慢慢學習。在老人的人格特質方面，張鐘汝、范明林(1997)指出，老年人的生活經歷不盡相同，行為方式也不一樣，個性自然也會有所差異，即使是同一類型的個性，但在不同的老人會有不同的具體表現，本研究也發現老人在人格特質方面的多樣性。受訪者將敬老院的長者與社區長者作比較，發現：(1) 敬老院長者較被動，他們不如社區長者般擁有高度的行動力，敬老院的長者是需被引導的；(2) 敬老院的長者也是冷漠的，他們對活動的參與缺乏熱情、不樂於和他人互動，且住民之間關係疏離；(3) 長者的人格特質也呈現自我的狀態，他們很有自己的脾氣，且多關注自我，甚至有些長者會認為本身生命經驗較豐富而無法接受年輕人的想法；(4) 有一些長者呈現不服老的個性，尤其在玩遊戲時愛爭取表現的機會，長者之間也因部落人後的決心彼此較勁，也有些長者由於希望獲得相等的對待而表現得和年輕人一樣；然而，也有一些受訪者對老人的人格特質持有較正面的看法：(5) 受訪者認為老人非常健談，且樂於分享他們的人生經歷和道理；(6) 長者也有他們熱情的一面，他們對於院方主辦的活動都很積極參與，且對於到院內探視他們的大學生都會熱情地歡迎；(7) 受訪者也認為長者個性堅強，對於自己的事情他們喜歡親力親為，不愛假手於人。最後，在老人的情緒方面，受訪者發現：(1) 老人是悲觀消極的，他們入住敬老院前的社經地位及所遭遇生活上的變化導致他們悲觀，入住敬老院後又經常接觸死亡事件，因而讓他們變得更悲觀消極；(2) 有些長者心中有股被自己的子女遺棄的感受，有些則因為層經歷白色恐怖的歷史事件，至今仍無法放下，因而表現得憤世嫉俗；(3) 受訪者也發現長者或許是心靈空虛，也或許是因為曾經受到傷害，因此，他們需被別人關懷，即使只要一個關注的眼神或送上小禮物，既能滿足他們；(4) 有些長者在受訪者心中也是看得開的，正因為他們經歷了許多風霜和挫折，而造就了他們樂觀的心態。

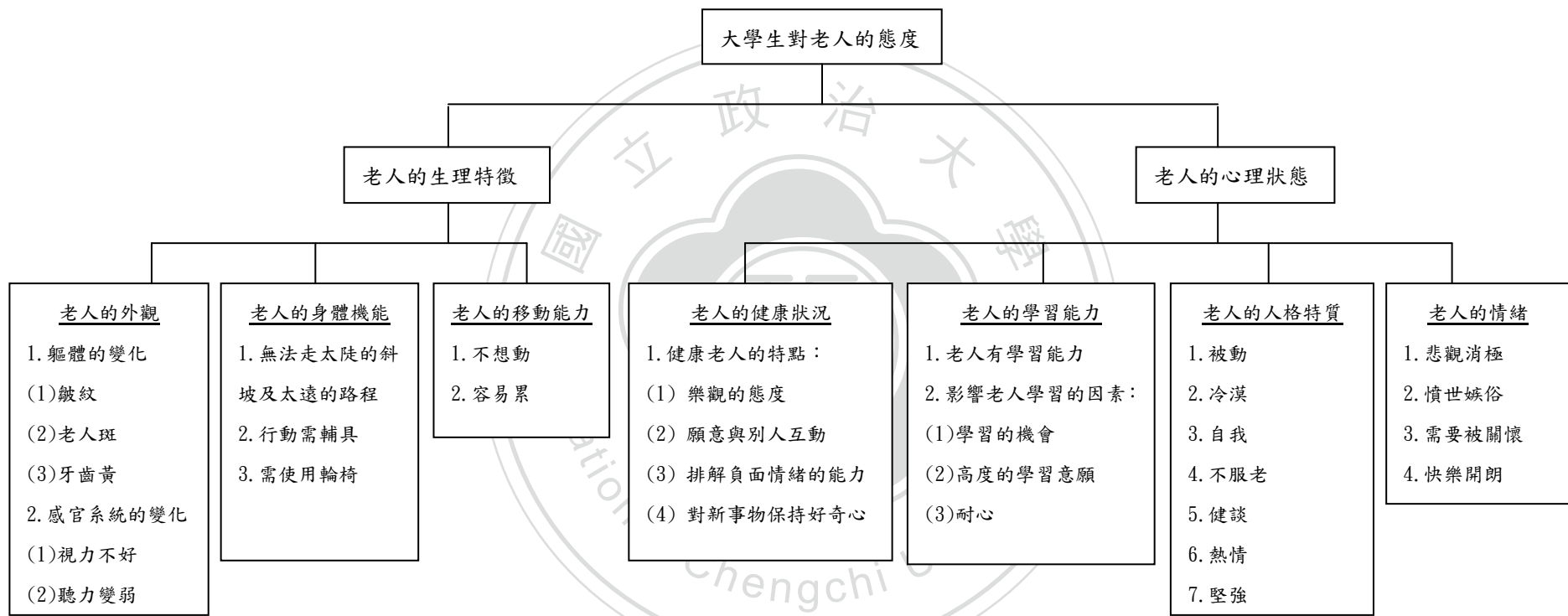


圖 4-2-2：大學生對老人的態度

第三節 大學生對老年生活的認知

由於受訪者在服務中與老人有頻密的接觸，因此，本節將探討他們對老年生活的認知，而受訪者提出了對老年生活認知的四個面向：家有一寶的意義、對社會的功能、經濟生活及居住環境。

一、家有一寶的意義

當受訪者被詢問老人對家庭的意義時，大多數受訪者都以本身家中祖父母為思考的出發點，並對長者在家中的意義持有認同的態度，認為長者是一種完整家庭的精神象徵——只要有他們在才會讓晚輩覺得家才像家，家才是完整的。其次，受訪者以大樹形容老人在家的地位，意味著老人對家庭的影響深遠，亦扮演著凝聚力的角色，讓分離各地的後輩們逢年過節時齊聚一堂。此外，老人的人生經歷豐富，因此每當晚輩遇到難題時他們就是徵詢意見的對象，老人會以自己過往的經歷提供給晚輩參考。最後，研究發現老人在受訪者心中也扮演照顧者的角色，在中生代忙碌時協助照顧孫子女。

(一) 完整家庭的精神象徵

三代同堂一直是華人極其重視的家庭觀念，根據內政部統計處（2009）的資料顯示，65歲以上老人的家庭組成型態以三代同堂為主，佔了37.9%，本研究受訪者對老人的看法與以上發現有相呼應之處，他們看待長者為完整家庭的精神象徵；有些受訪者甚至認為有祖父母在家中，才感覺到家是比較齊全的，意味著家人完整一同生活的觀念受到受訪者的重視。也有受訪者連結小時候與祖父母共同生活的經驗，因而覺得祖父母佔了其生命極大部分，且認為若非祖父母的努力經營，即不會有今日的家庭，因此他們是完整家庭的精神象徵。

「普通觀念是我們然後爸爸媽媽嘛，可是有爺爺奶奶就會覺得是必要的組成成分，就是會覺得有爺爺奶奶才會比較完整」（7, p. 7-8）

「我覺得就是爺爺奶奶在家裡很重要，就是更像一個家庭，不只有爸爸媽媽，而且就是在我們心中很重要，就是多一個人疼愛你，而且就是爺爺奶奶在家感覺就好像整個家好像比較齊全吧，就是比較像一個家」（8, p. 7）

「我覺得孩子還是會需要有長輩在，就是一個感覺，好像你的長輩在，然後有一個家的樣子……我覺得他們參與到我從小到現在的一生，就我的一生都有他們，所以他們其實佔我目前而言生命中很大的一部分都是有他們，可能是因為整個家也是他們撐起來，有他們才會有我們啊」(1, p. 13)

(二) 家庭凝聚力的中心

長者除了是家庭中的精神象徵外，也具備凝聚家庭的力量。受訪者 2 及受訪者 5 皆以本身的家庭狀況作為例子，指出即使一家人為了生活而無法住在一起共同生活，但每逢佳節家族成員都會齊聚一堂，而當中扮演中心角色的、凝聚彼此間關係的，正是祖父母；然而，隨著祖父母的離世，家族成員間的聯繫也隨之變少，由此更顯現了長者在家庭中作為一股凝聚力的意義。

「我覺得老人扮演的角色其實就是可以把大家……就是分離在各地的親人找回來的一個角色。我覺得這個很重要，因為你的家裡還有一個老人，然後你可能就會逢節過年啊，那種團聚的時候你們都會回來；可是最後爺爺奶奶去世了以後，大家就都不會回來了」(2, p. 16)

「就我來說，就是我外婆，在我阿公去世之後……其實我外婆現在也去世了，前幾個月，可是他給我們的影響很大，她是我們家庭團結的力量，她就像一棵大樹」(5, p. 12)

(三) 意見提供者

長者在家中除了扮演上述較為抽象的角色外，他們對家人亦有實際的貢獻。受訪者 3 及受訪者 9 認為由於長者會在他們豐富的人生經驗之基礎下提供意見，以讓晚輩做出更適當的決策。

「這個家就是阿公阿嬤兩個人很辛苦地賺錢然後生了三個女兒，就我媽和兩個阿姨，然後就是可能在選房子啊什麼的時候，就會問我外公的意見，因為我外公就是看事情還蠻準的」(3, p. 6-7)

「應該比較有生活經驗給一點建議吧，可能可以有一步一步走好路的幫助吧，就是會想比較多或是以過去的經驗來告訴你該怎麼做」(9, p. 11)

(四) 分擔照顧責任的輔助角色

林如萍(2009)的研究顯示,約有七成的孫子女認同祖父母是「照顧者」的角色,而本研究受訪者對祖父母也有相同的看法,認為雖然祖父母因年事已高而無法在職場上工作養家,但他們在家庭中扮演輔助父母照顧孫子女的角色。

「在我們家就是輔助我爸爸媽媽,就是帶小孩,因為他們雖然工作能力不強,但就是可以幫家裡帶孫子之類的」(3, p.8)

二、對社會的功能

大多數受訪者肯定長者對社會發揮的功能,認為他們在建築、歷史、習俗及語言方面皆扮演代代相傳的傳承角色;在生活中長者也是個經驗分享者,由於他們過往累積的豐富經驗及學識,他們不僅在晚輩有問題時提供解決方法,也可增加我們在書本以外的知識,甚至將他們的經歷作為借鏡。此外,長者的生命本身就是生命教育的題材,晚輩在逐漸凋零的生命中必須面臨照顧他們及失去他們的時候,在這種必須面對的生命課題上,讓晚輩有許多的學習和反思。然而,也有一些受訪者認為長者缺乏工作能力及經濟來源,因此社會需要提供許多福利資源予以他們,且有些長者會濫用健保體系,導致社會資源的消耗。

(一) 代代相傳的傳承角色

由於歲月更迭及時代的千變萬化,很多東西會被逐漸的淘汰、取代或消失;然而,許多長者在社會上扮演了傳承的角色,將那些不經意就會被遺忘的事物一代傳一代地保留下來,而受訪者也認知到長者的傳承角色。首先,他們認為長者傳承一些實體的物品,如:玩具:長者在照顧孫子女時會教導他們的孫子女玩他們那個年代的玩具,讓孫子女有機會了解有別於這個年代的遊戲,因而促成了一種傳承的功能。另一方,長者也傳承了具有文化和民族意義的:(1) 建築:受訪者以古厝為例,觀察到有些老人仍居住於古厝內,是守護著建築,也是守護著文化;(2) 歷史:受訪者認為老榮民對國共內戰歷史的傳承有著重要的意義,由於他們以親身經歷的觀點加以描述,而讓歷史事件有別官方的說法;(3) 習俗:許多社會上的習俗是由家庭中婆媳之間一代延續一代方才得以保存下來;及(4) 語言:社會中存在的許多語言已經逐漸消失,只有一些長者仍在使用。

「是一種傳承吧，像我記得有一年去澎湖，澎湖有很多古厝啊，就在古厝的旁邊看到有幾個老人坐在搖椅上面，就你看到幾乎都是老人家留在那邊，就會覺得說是他們在守著這一塊文化」(4, p. 9)

「就是以前我們小時候，因為爸媽都還在上班，奶奶就照顧我們，然後他們那時候會把我爸爸那個年代的玩具給我們玩，紙飛機啊什麼的，就是也是一種文化的傳承吧，就是讓我們知道以前那個年代是那個玩具，就不會直接讓我們玩 Game Boy 什麼的，就是一種文化的傳承吧，就讓我們感覺以前有玩過的那些玩具」(2, p. 19)

「像那些老榮民他們就經歷過那一段國共內戰的歷史，那如果他們能把這段歷史有人能幫他們留下來，那其實對於臺灣的歷史來講是很有意義的。他們每個人的想法都不一樣，跟官方寫的那些東西一定都不一樣」(1, p. 14)

「像我們的臺灣的習俗很多啊，拜拜什麼的，其實他們都會盯著他們的媳婦做啊，所以其實你就會看到就是一個傳承下來……媳婦可能不知道，然後她的婆婆就一定要她跟著做這樣」(1, p. 14)

「還有就是一個資產吧，有一些已經凋零的語言，就已經剩下很少了，但有的老人家還會講」(9, p. 12)

(二) 經驗分享的角色

有些受訪者認為長者擁有許多想法及人生經驗，因此，在工作上可以成為年輕人請教的對象，長者會以他們的經驗分享他們看法，甚至是提供解決問題的方法。其次，受訪者亦認為有一些長者具備豐富的學識，跟他們交談時可以了解到一些在書本上無法學習到的東西。此外，長者也可以將失敗的經驗和他人分享，以便讓他人有所警惕哪些事情不能怎麼做。

「他們可以提供很多東西，是心理層面、想法的東西，或是經驗……比如說，那個老人他之前是在郵局工作的，他已經工作 30-40 年了，他現在已經四肢都不能動了，已經不能去郵局上班，可是如果你年輕人有願意去請教他們，『郵局現在快撐不下去了，要怎樣去讓它起死回生啊，要有什麼樣的政策』，

他就會告訴你他的經驗他的看法，搞不好就真的就活了……就是他們的一些經歷啦、想法會告訴你們，遇到這種事情該用什麼解決方法」(5, p.14)

「他們可以傳承經驗。像一些比較有學識豐富的人，他們可以在跟我們對談的時候，可以讓我們了解到一些我們在書本上看不到的東西，就他們的經驗變成我們可以學習的東西」(7, p.8)

「因為我覺得老人的經驗很多，他可以傳承給大家……就是他做過這件事，但是他做不好，但是他就可以告訴大家說，這件事不能怎麼做」(8, p.7)

(三) 生命教育的角色

受訪者 6 認為長者是個生命教育的角色，透過他們過去的人生進行學習和反省，有時候也需要負擔照顧他們的責任，甚至有一天當他們離世後，孫子女又必須學習面對死亡的議題。因此，受訪者 6 認為長者的生命歷程對於晚輩有生命教育的作用。

「如果是對我們這種年紀的話，他扮演的有點像生命教育的角色，因為你可以了解到要怎麼樣去面對一個人，從他現在，你可以回顧到他以前，然後你可以有學習，然後也可以有反省；但是他遇到一些問題的時候，他們有時候又需要被你照顧；但是如果他們走了以後，你又要去學習如何去面對這個問題，所以我覺得他在……對我們來說，在生命教育的循環裡面，是一個很重要的角色」(6, p.17)

(四) 造成社會負擔

根據內政部主計處 (2009) 的資料顯示，65 歲以上長者以政府補助或津貼為主要經濟來源者佔 29.66%，僅次於子女奉養的來源。受訪者 5 認為由於長者缺乏工作能力，因此，在經濟上方面他們必須仰賴社會福利資源，進而造成社會的負擔。

「老人有可能是負擔，因為他們沒有行動能力、沒有工作能力，社會要撥出金錢去給他們很多福利，然後像是負擔一樣啦」(5, p.14)

(五) 消耗社會資源

此外，受訪者 2 認為一些長者因為對本身的健康狀況過於擔心而過度使用醫療資源，造成健保資源的浪費。

「有一些老人因為健保的關係，所以會一直去領藥，明明就沒有生病但就是硬要領，就造成健保局就負債這樣」(2, p.17)

三、經濟生活

許多老人在退休後喪失了工作的所得，進而成為社會中經濟脆弱的一群，Rowntree (1901) 亦曾指出老年時期是一個貧窮風險最高的時期。本研究受訪者意識到居住於浩然敬老院的長者及社區長者之間的經濟狀況之差別，對於浩然敬老院的長者而言，受訪者認為由於他們是社會救助的對象，因此可享有政府及機構提供的福利，包含伙食費、置裝費等，這些都足以負擔長者的生活。至於社區一般的長者之經濟狀況則呈兩極化，有錢的老人可到百貨公司做高消費，但也有一些較貧窮的長者，即使到了晚年仍需以收拾資源回收賺取生活費；此外，一般社區老人的消費態度多是以下一代為優先考量而省吃儉用地過生活。

(一) 浩然敬老院的長者

根據浩然敬老院 (2012) 的資料顯示，長者要入住浩然敬老院必須符合以下條件：(1) 年滿 65 歲並領有低收入戶市民，及年滿 60 歲第 0 類低收入戶市民；(2) 無直系血親卑親屬；(3) 無自有住宅或雖有住宅但無法實際居住者；及 (4) 居生活自理能力。由以上資料得知，浩然敬老院長者是屬於社會救助的對象，因此，受訪者認為他們的主要之經濟來源為政府及院內提供的補助，如：伙食費、置裝費等，有些受訪者認為長者居住於敬老院可過著優渥的生活，但亦有一些受訪者認為他們稱不上富有，但只要不過於奢侈，長者在浩然敬老院的經濟來源即足以維持他們的基本生活。

「浩然好像每個月都有零用錢還是伙食費和置裝費吧，我覺得主要來源就是這些」(2, p.19-20)

「浩然的話，他們每個月有零用金，再加上政府的補助，就老人津貼，但其

實我覺得他們……因為飲食也是院裡面負責，那浩然又是公立的，好像政府會津貼之類的，所以我覺得他們經濟上來講可能還蠻優渥的」(1, p. 15)

「住在這裡的爺爺奶奶，就是雖然他們沒有錢所以才可以用進來，可是他們他們每個月都有幾千塊啊，然後一年又有買衣服的錢，就是政府會給，就是如果他們不要過太奢侈的生活，就是很足夠了」(8, p. 8)

「他們有政府的補助，然後每個月還會有零用錢，還提供吃住，所以經濟是……雖然說不會富裕，但也不至於匱乏，足夠生活」(5, p. 14)

「浩然的老人普遍來講他們應該不是非常地富有，可以供他們生活，因為他們的三餐都有人負責，他們有時候就是出去會吃點東西，或者是去玩，這樣就夠了」(7, p. 9)

「其實那個奶奶有跟我分享過他們其實過得還不錯，就是政府有補助，就可能老人津貼，浩然好像院方也得到一點補助，所以他們好像每個月有置裝費，然後也有買菜的錢，他們說就是其實不需要那麼多，所以其實他們過得都還……就是目前在浩然的話就是不用擔心太多事情」(6, p. 18)

(二) 社區一般長者

1. 經濟狀況

受訪者認為社區一般長者的經濟狀況呈現兩級的現象，有些老人因為從年輕時候開始累積財富，老了就變得很富裕；但有些貧窮的老人即使到了晚年仍須以資源回收的工作維持生計。

「有富裕也有貧窮，因為富裕的話可能是他自己在中年的時候自己很努力，就有賺到錢，然後下一代也沒有把它敗光；貧窮的話，就是可能路上就遇到那些行乞的或是收資源回收那些」(3, p. 9)

「不一定耶，因為你還是可以看到很多老人在街上收回收啊，可是你還是可以看到他們還是有很多人在百貨公司裡面跟著我們搶一些大拍賣啊，就是很兩極」(4, p. 9)

2. 消費態度

有些受訪者也觀察到老人的消費態度，他們大多數認為老人是節省的，即是有錢他們也不會購買昂貴的東西。此外，有些受訪者更深入發現長者雖然對自己省吃儉用，但他們會把多數的錢財給晚輩花費，甚至因為擔心子女遇到缺錢求學、生意失敗等經濟困難而節省本身的開銷。

「除非那些本身在那個年代就是有錢人家，他們可能用的東西會貴一點以外，要不然一般民衆的話，他們其實都蠻節省的，他們不會想要去……就算自己多了錢，他們不會想要去買貴的東西」(1, p. 15)

「他們可能當初從年輕走到現在就是省吃儉用啊，這個習慣就造成他們就算年老了他們還是不會享受，他們還是維持著當年的習慣，就是省吃儉用」(2, p. 20)

「塞給小孩吧，因為我奶奶他們之前拿到錢就是『給你們啦，你們拿去用』什麼，然後他們自己……吃的每次都自己燙剩菜吃啊，然後也不會一直出去玩，然後電費也很省，就是我覺得就是給小孩子的比較多」(8, p. 9)

「他們很多都會存起來啊，他們很節省啊，就不太會自己享受，不太懂得自己享受，他們會為了兒女設想，想說他們讀書會沒有錢怎麼樣，或是生意失敗的話怎麼樣，所以把錢趕快存起來給他們，就不太會花錢」(5, p. 15)

四、居住環境

根據老化的人與環境理論，個人在於適合他生理、認知、情感需求及能力的環境中會感受到較滿意的生活，因此，居住環境在老化過程中是另一個重要的元素（引自林歐貴英、郭鐘隆，2003）。本研究受訪者在老人居住環境的議題上除了關注到生活環境及住屋內部設計外，他們也提出了本身對安養機構的看法。

(一) 生活外部環境

呂寶靜（2004）探討老人對社區居住環境的滿意情形時，最多老人反映不滿之狀況為「環境髒亂及吵雜」，而本研究受訪者亦有類似的發現，認為老年對吵雜聲音較敏感，甚至會影響他們的睡眠，因而認為他們需要較安靜的居住環境。

此外，本研究受訪者關注到朋友對長者的重要性，認為有些早期生活在鄉下的長者較適合繼續居住於鄉下，因為那裡有較多的朋友，再者，受訪者認為長者難以適應快速變遷的都市生活。

「他們可能需要比較安靜的空間，年紀大了對吵這方面的問題會更沒辦法忍受……因為他們不容易睡，然後睡了又很容易醒，所以那種噪音一出現就很容易醒」(1, p.15)

「他們不太喜歡都市，他們喜歡住在鄉下，因為在鄉下的話感覺他們朋友比較多；那我認識幾個爺爺奶奶就是他們聊的時候，像在淡水那邊的，他們找朋友只能夠坐捷運，他們也不太知道特別的景點可以玩，都市對他們來講就是很快速變遷的世界，有時候他們不太能夠適應」(7, p.10)

(二) 住屋內部設計

住處可以是一個安身之所，也可以是一個危機四伏的地方，尤其對於老人住所的安全更應該受到重視。受訪者對於老人住屋內部設計中最關注的是無障礙空間的設計，而大多數受訪者都提及住屋內與階梯相關的注意事項。

1. 無障礙的空間

根據 2007 年聯合國身心障礙者權利公約裡所述，無障礙空間的義函可分為狹義和廣義，狹義為物理環境之無障礙，包含建築、道路和其他室內外設施可順暢地使用；廣義則為資訊、通信及其他服務的取得。本研究受訪者所提及的無障礙空間為狹義的觀點，認為空間要保持寬敞，太多障礙物會導致老人跌倒，且要在容易碰撞的地方加強保護。此外，長者住屋中階梯的使用及設計也受到受訪者的關注，根據 Haslam et al (2001) 針對階梯使用的安全提出三項重要的議題：(1) 環境因素：階梯的設計、扶手等；(2) 行為因素：使用階梯的模式、把東西置放於階梯上、乾淨度；及 (3) 個人因素：平衡、整體力量、視覺等 (引自 Reed, et al, 2004)；本研究受訪者也認知到個人因素和環境因素對老人使用階梯的影響，認為長者因膝蓋逐漸退化而無法承受上下階梯時的重量，因此最好能夠設有走道，此外，階梯也必須設有扶手，以作輔助用途。

「就是要比較寬敞，不要太多東西……不能有障礙物啊、尖銳物啊……如果

他們無意間跌倒去撞到的話，我覺得還是很危險」(8, p. 11)

「其實他們大多來講還是盡量不要有那種比較難行走的地方……可能那種比較碰撞的地方比較要保護一下，因為他們比較容易跌倒」(1, p. 15)

「當然就是無障礙空間啊，就是可能不要有太多階梯啊，階梯對他們來講應該就是夢魘耶，最好是有那種走道啊，因為他們膝蓋都不好，膝蓋聽說你下樓梯膝蓋要承受身體兩三倍的重量」(2, p. 20)

「基本上盡量不要爬樓梯，老人家的膝蓋不太好，所以一些房子蓋一蓋啊，就會說一樓有孝親房，就是老人家不用爬上去」(9, p. 13)

「我覺得無障礙的空間很重要，覺得他們爬樓梯的時候就真的比較不適合。而且假如有坐輪椅的話，真的是很不方便，然後比如說走樓梯的時候可能需要加個扶手，我覺得這是蠻重要的」(6, p. 19)

2. 安全的浴室

除了無障礙的空間外，受訪者也意識到浴室安全的重要性。受訪者 6 及受訪者 9 皆認為浴室必須保持乾燥或使用防滑功能的墊子，以預防長者跌倒。對於使用輪椅的長者之浴室設計則必須考量到他們需要能夠協助他們洗澡的椅子或是床。此外，受訪者 8 認為在浴室周圍設有扶手可協助長者的行動，以及急救鈴可讓長者在意外發生時及時獲得援助。

「他們的浴室特別需要止滑墊，像我家那個給爺爺睡的那一層的浴室我爸回去貼顆粒型的止滑墊，老人家怕摔到，摔倒可能就骨折了」(9, p. 13)

「我覺得浴室的安全也很重要，就是可能馬桶旁邊需要手扶的，然後洗澡的那個地板，也需要能夠防滑，或者能夠很快的能夠乾燥的那種材質，然後像輪椅的話，她洗澡的話可能需要一個洗澡的椅子或者是洗澡的床」(6, p. 19)

「我覺得廁所吧……就是要有急救鈴，然後馬桶應該也要有扶起來的那種(扶手)，而且地板應該不能用很滑的瓷磚」(8, p. 11)

3. 充滿活力的氛圍

住屋內部設計必須滿足長者在內活動的順暢度及安全性考量外，也必須能夠照顧到長者的情緒。林文昌（1999）指出，色彩具有深奧而豐富的象徵力，可以震撼人們的情緒和心理之意向與原則，不同的色彩會帶來不同的情感反應，因此，受訪者 9 認為在選擇家具方面應盡量挑選帶有色彩的家具，如此一來長者在使用時亦會有賞心悅目的感覺。此外，受訪者 2 認為屋內必須保持陽光普照的狀態，才能讓長者保有愉快的心情。

「那時候我爺爺來我們家住的時候我們有去幫他挑床單什麼的，就不太希望他睡在很暗的顏色裡面，就幫他挑了那種翠綠色的，上面有一些玩具車、森林之類的，會覺得說看暗色會心情不好，所以就盡量選明亮的」（9, p. 13）

「盡量有那種很大的窗戶，可以讓陽光灑進來，不會陰陰沉沉的，造成他們更不好」（2, p. 20）

（三）對住宿型機構的看法

受訪者進入浩然敬老院服務老人，過程中也讓他們有機會了解住宿型機構，因此，他們針對住宿型機構的氛圍、生活及照顧提出看法。有些受訪者認為住宿型機構有別於「家」的感覺；在生活上制式化且缺乏選擇的自由度；生活照顧方面也較疏離。

1. 有別於「家」的感覺

受訪者透過觀察老人在敬老院的生活來詮釋照顧式機構對長者的意義。有些受訪者認為長者視敬老院為他們人生最後停泊的地方；有些受訪者則認為敬老院只是長者暫時的居留所；也有受訪者認為有些長者已認定敬老院是他們的家，但這個家卻似乎又與「家」有所差別。

（1）最後停泊的地方

受訪者 6 認為敬老院是長者最後停泊的地方，而他在那裡看到的場景卻是有點孤單，缺乏了一些溫暖的元素。

「我覺得他們把它當作是人生的最後一站停泊的地方。嗯，可能就差了一點溫暖的感覺。不知道是環境還是燈光給我的感覺……就是可能我們在電影裡

看到的場景，就是一個老人很孤獨走在一條長廊上，我覺得我有時候看浩然的時候我就會想到那個場景」(6, p. 21)

(2) 暫時的居留所

受訪者 4 認為敬老院就像宿舍一樣，讓同一年齡層但來自不同的地方的人短暫居住的地方，因此，敬老院與家的感覺有所區別。

「如果是我的話，我並不會覺得那是一個家耶，就是一個暫時的居留所而已吧。我是不會很願意去到這樣的一個地方，就好像我們住宿一樣，感覺就是一個相同年齡層大家住在一起，大家來自不同的地方，就這樣而已，不會覺得有什麼家的感覺」(4, p. 10)

(3) 是家但又不像家

有些受訪者認為敬老院對長者而言是個家，讓那些在外顛沛流離的長者有個棲身之所。然而，這敬老院卻又有些地方有別於家，無論是長者之間的互動冷淡，導致敬老院氛圍冷冷清清；或是敬老院不存在長者與家人的回憶、感情互動等家庭的元素，受訪者認為敬老院始終無法提供長者深層的認同感，正如 Sixsmith (1990) 在其研究中指出，家是家庭生活的景象，從而構成一個人的回憶，這些回憶到了老年變得更為重要，它是一個維護回憶及過去加之延續性的地方，而這些回憶會影響老人對家的依附感；而在受訪者眼中，長者對敬老院這住所，正是缺乏了家的延續性所帶來的依附感。

「雖然說他們一直說敬老院是他們的家，可是那個和家的感覺很不一樣。尤其是我有一次進到地下室那個餐廳啊，就照理來說，如果那是一個家的話應該要很吵鬧什麼的，可是他們就是吃飯的時間到了餐廳，然後就很冷靜，而且餐廳很大都沒有人在講話，都是各自吃各自的飯，好像監獄的感覺，感覺雖然是開放式空間，可是就是很冷很冷清」(2, p. 4)

「認同感會差很多……對他們來說，很多都已經看開了，因為他們可能上半輩子是顛沛流離的，我是說家庭不完美，然後下半輩子有政府的機構收容他們，他們已經很滿足了，可是對他們來說還是不像家，雖然說勉強可以生活，可是還是不像家……家最主要還是感情的元素，跟家人的互動，在那個空間

裡有跟家人的回憶、然後感情的互動、跟家人一起生活，這樣才有認同感，你認同這個地方，可以讓你放鬆、讓你長久待下去」(5, p. 7-8)

2. 制式化的生活

受訪者認為長者在敬老院中生活非常制式化，主要分為兩方面，一方面為生活作息很規律，另一方面則為生活空間受到限制。

(1) 生活作息很規律

在時間上的制式安排方面，有些受訪者認為長者在院內生活很規律，他們每天必須跟隨著院方安排好的時間生活，包括：吃飯、上課、活動、看電視節目等的時間都已被規定好。

「如果是浩然的，我覺得他們就是很規律的生活，院方給他們的時間安排，幾點吃飯、幾點可以上什麼課、做什麼活動，時間都排好好的，然後他們就照著這個時間走，所以我覺得他們的作息其實都很規律，就比較沒有一些挑戰性，每天起來 5 點了就吃飯，吃完飯就坐著看電視，等中午 11 點吃飯，就可能常常看到的是這樣的畫面」(4, p. 6)

「我覺得這裡就是很像一個旅社之類的，就是你放飯的時候他們就出來吃，然後吃完他們又回自己的房間，然後晚上再吃，幾點到幾點又要睡覺，然後什麼時候洗澡，就是一個很機械式的地方」(8, p. 10-11)

(2) 生活空間受到限制

對於空間上的不自由方面，受訪者 1 認為長者的生活圈子受到限制，活動的範圍只能在敬老院附近，出去玩也需要向遠方提出申請。而受訪者 2 更深入提到敬老院無法提供長者如在家一般自由自在的感覺，且院內的出遊機會也不多。

「如果我自己住在那邊，我會覺得蠻不舒服的，因為幾乎整天就是呆在同一個空間，你說要出去走走，也只是那個公園，你也不能走太遠。好像要出去玩一下，就好像要請假一樣。他們出來就是公園，最遠就是走到公園去逛逛而已，感覺上就是被約束在一個地方」(1, p. 18)

「他們的生活就是很規律，比如說今天早上幾點起來，幾點吃飯幾點做什麼，感覺好像都是制式化的，雖然他們都是自由空間、自由時間，可是他們都是在敬老院裡面，可是如果是家的話，就是感覺自由自在，而且常常就有人帶你出去玩，可是他們好像出去玩時間、次數好像也不多」(2, p.4)

3. 缺乏選擇的自由度

由於安養機構是群體生活的空間，因此，受訪者 1 及受訪者 8 發現長者在院內的設施使用上常因必須顧慮他人，在生活中有許多事情無法完全依照自己的意願去進行，如：在和其他長者一起看電視時，長者不能因個人喜好而轉台，也無法自由地選擇看電視節目的時間。

「就是不能自由自在……就是會覺得你在宿舍住的時候跟你在家裡一定不一樣，那有自己住在家裡自己的空間，你說出入是一定 ok，但你旁邊就是會有其他非親人的人，然後你就比較不能自在的做一些事情……那裡畢竟是團體的空間，你看個電視就不能亂轉台，就是要跟大家一起看，就大家想看，不能看你想看的，然後你不能隨便就躺在椅子上，因為還有其他人……可能就是有一些自己的空間吧，團體的話畢竟都會比較約束啊，比較沒有辦法完完全全都是自己」(1, p.18)

「在家裡……奶奶他們想做什麼就做什麼啊，不用考慮到一定要跟大家同步，如果半夜起來看電視的話，有別人在就不能看這樣」(8, p.10-11)

4. 疏離的生活照顧

受訪者 2 及受訪者 8 認為家人所給予的照顧及關懷較為及時，亦較為頻密，而院內雖然有提供志工服務及輔導員的設置，但他們經常更替，長者無法擁有固定的照顧者。此外，受訪者也認為輔導員只是在例行他們的關懷工作，而非自願真心地提供照顧及問候。

「當你真的最需要幫助的時候，雖然身邊有人可以幫助你，可是那些人不會一直呆在你身邊，就是如果你真的哪一天發生一件很重要的事，如果真的有家的話，你的親人一定會第一時間趕到你身邊來幫助你，可是浩然那邊的爺爺奶奶就不是，說不定他們今天需要幫助，所以我去幫助他們，改天又換另

外的志工幫助他們，就是人一直換，都不固定」(2, p. 4)

「應該要有很多人去關心，就算不是兒子女兒，應該要有人真心地對他、去照顧他、關心他們的近況啊，像我們如果這麼久才來，爺爺奶奶他們就忘記了，所以應該就有人天天去關懷他們……(輔導員)好像也不能太算，如果是我我會覺得你只是來問候我們……可能是因為工作，所以她才要來，而不是出於你自己的自願真心來照顧我們、問候我們」(8, p. 10-11)

小結

大學生在老人服務的過程中也啟發了他們對老年生活各方面的認知，其中包括(見圖 4-3-1)：老人對家庭的意義、老人對社會的功能、老人的經濟生活及居住環境。首先，所謂「家有一老，如有一寶」，透過與受訪者的訪談，發現他們對於長者在家庭中的地位角色持有認同的態度，並且認為長者對家庭發揮四種功能：完整家庭的精神象徵、家庭凝聚力的中心、意見提供者及分擔照顧責任的輔助角色。首先，在完整家庭的精神象徵方面，受訪者認為一個家若有祖父母存在，顯得比較齊全；有些受訪者則因為至今的人生都有祖父母的參與及陪伴，而認為祖父母對晚輩而言是重要的，甚至若非他們努力經營，就不會有今日的家庭，因此，祖父母是完整家庭的象徵。其次，長者具備凝聚家庭的力量，讓無法住在一起共同生活的家庭成員於節慶時齊聚一堂，隨著祖父母的離世，家庭成員聚集的機會變少，從而更突顯了長者為凝聚力的意義。長者在家庭除了具備以上抽象的精神象徵外，同時對家人也有實際的貢獻，基於他們擁有豐富的人生經驗，因此於晚輩需要作決定之時，他們可以給晚輩提供意見，以協助他們做更正確的決策。最後，當中生代忙於工作時，他們扮演照顧者的角色協助照顧孫子女。

除了在家庭的貢獻外，長者在社會上也發揮了重要的功能，如：代代相傳的傳承角色、經驗分享的角色、生命教育的角色；然而，受訪者提出反面的看法，認為長者造成社會負擔及消耗社會資源。首先，受訪者認為長者在多方面扮演傳承的角色：(1) 在建築的傳承方面，受訪者認為許多老人仍居住於古厝內，雖然古厝對他們而言是住家，但同時也將此古老的建築傳承下來；(2) 在歷史方面，受訪者以老榮民為例，認為經歷過國共內戰的長者所經歷的歷史事件對社會很有意義，也由於每個人的觀點及想法的差異，而讓這些歷史有別於官方的陳述；(3)

習俗方面，許多習俗都是透過家庭中婆媳之間代代相傳而得以流傳下來；及(4)語言，社會中有許多方言已逐漸消失，只有一些長者仍在使用。長者除了發揮代代相傳的功能外，他們也是也扮演了經驗分享者的角色，他們一方面可以讓後輩學習到書本上無法學習到的知識外，另一方面也可將本身挫敗的經驗作為年輕人的借境，且由於他們閱歷豐富，在工作上也成為年輕人討教的對象。此外，晚輩見證長者的老化，在這過程中晚輩時而需要扮演照顧者的角色，時而需要面對長者死亡的議題，因此，長者對於下一代而言也是個生命教育的角色。然而，由於有些長者步入老年因退休而失去工作及經濟的能力，而必須依靠社會福利過生活，因此，受訪者認為長者會造成社會的負擔。此外，有些過度使用醫療資源的長者，也造成社會資源的消耗。

本研究受訪者在老人的經濟生活方面觀察到入住敬老院之長者及社區長者之間存在差異性。在敬老院長者方面，由於他們屬於社會救助的對象，因而擁有充足的來自政府及機構的提供的補助，如：伙食費、置裝費等，使他們的生活得以過得較優渥，即使稱不上富裕，但至少也無須再為三餐溫飽而煩惱。然而，對於社區的長者而言，它們的經濟狀況呈現兩級的現象，有些長者因為年輕時開始累積財富，直至老年時就變得很富裕，但也有一些生活貧窮的長者，即使到了晚年仍須以資源回收維持生計。此外，受訪者也觀察到社區長者的消費態度，認為他們普遍上是省吃儉用的，並把節省下來的錢財給晚輩花費，或是替晚輩未雨綢繆，待他們經濟困難時得以使用。

在居住環境方面，受訪者不僅提出適合長者居住的外在環境及內在設計外，他們也對機構式照顧提出看法。首先，在外部環境方面，由於長者對吵雜聲音較敏感，因此長者適合居住於較安靜的地方，而也有受訪者認為長者適合居住於鄉下，因為鄉下有長者熟識的朋友，且長者較難以適應都市變遷快速的生活。其次，在住屋內部設計方面，受訪者提出的看法為：(1) 為避免撞傷或跌到，受訪者重視無障礙空間的設計，且基於行動的方便性及健康的考量上，受訪者認為應減少階梯的設計，而若設有階梯，也應裝上扶手，以作長者上下階梯輔助的用途；(2) 浴室的安全應受到重視，應使用防滑墊，並設有急救鈴及扶手；(3) 除了加強硬體設施外，生活環境的氛圍也很重要，長者使用的家具應以明亮的色彩為主，且盡量讓陽光照射入屋內。最後，大多數受訪者對安養機構持有較負面的看法，認為它：(1) 有別於「家」的感覺：敬老院對一些長者而言是最後停泊的港口，但

也有一些受訪者認為是長者暫時的居留所，雖然敬老院提供長者一個棲身之所，但由於它缺乏家庭的元素，如：敬老院沒有長者與家人的回憶、住民之間互動冷清等，因此，敬老院並沒有「家」的感覺；(2) 制式化的生活：長者於院內的生活作息很規律，且生活空間也很受限；(3) 缺乏選擇的自由度：由於機構是住宅是群體生活的空間，因此，長者不能隨個人的意願行事，而必須考量到所有人的感受及喜好；(4) 疏離的生活照顧：長者缺乏親人的照顧，即使院內有提供志工服務及輔導員的設置，但卻因經常更替而無法擁有固定的照顧者，甚至輔導員的關懷會被視為一種工作，而非發自於內心的照顧。



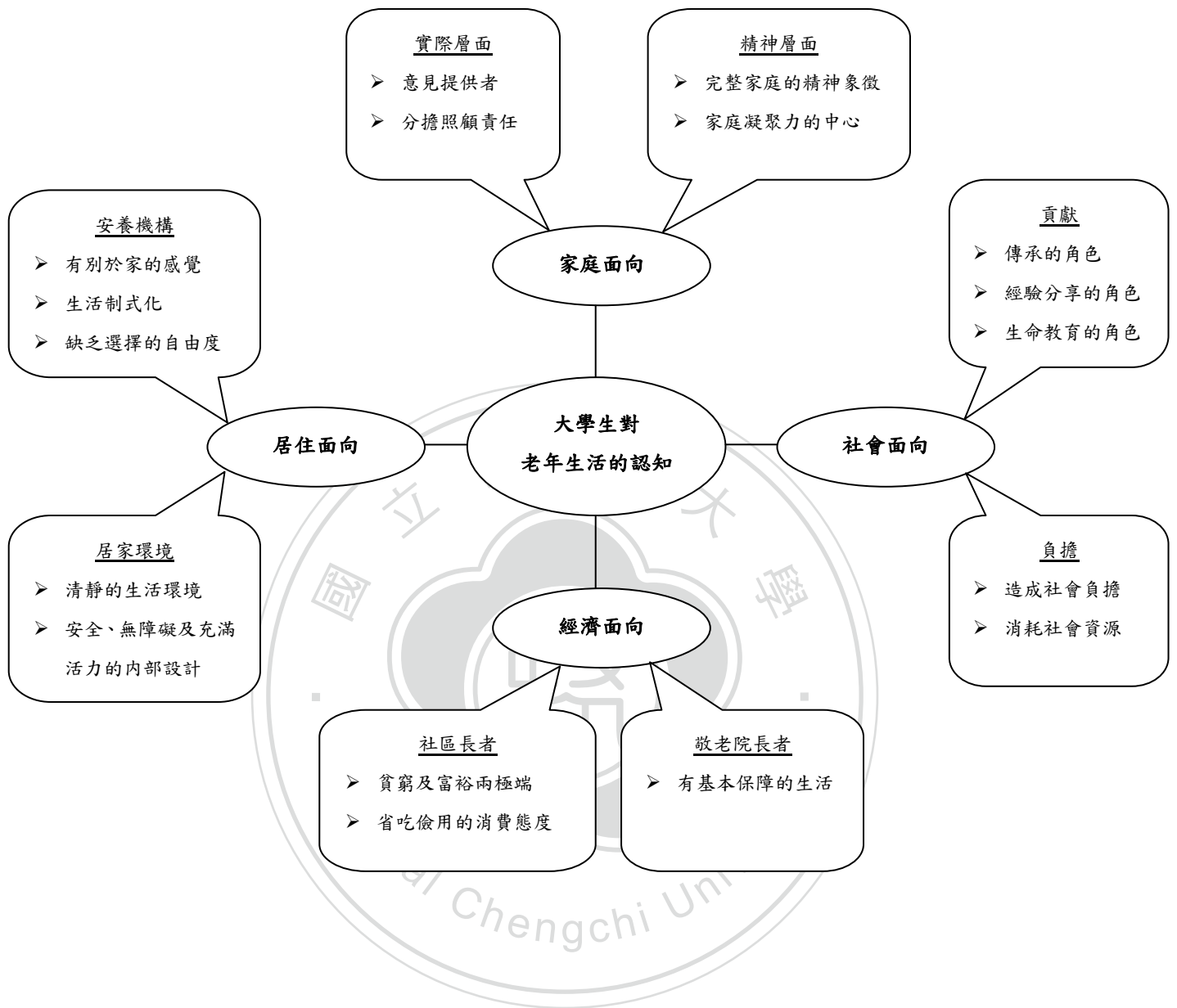


圖 4-3-1 大學生對老年生活的認知

第四節 大學生加入老人服務後的改變

前三節我們了解了大學生參與服務老人的動機及他們對老人的態度，本節將更深入探討大學生參與服務老人後，對他們看待老人的態度及本身人生價值的影響。

一、大學生服務老人後對老人態度的影響

本研究大多數的受訪者在加入服務老人的行列後，發現本身對老人的態度有所改變，包括他們更願意關懷長者、更尊重長者、對長者更有包容心、發現長者的能力、更了解長者的需求，此外，受訪者亦將服務的體驗進行反思，並回饋到家中長者的身上。

(一) 更願意關懷長者

受訪者 3 在服務長者後提升了他對長者的關注，尤其看見與長者相關的社會事件時更能體會長者的處境，因而讓受訪者 3 產生多關懷長者的體悟。此外，受訪者 7 在接觸長者之後發現長者並不如想象中那般堅強，他們亦需要有人關懷，因而促進了受訪者 7 親近長者的意願。

「就是應該會更想去關懷那些長輩，就可能看到一些新聞啊，就是一些長輩被拋棄啊，心裡還蠻難過的。就是對長輩的關注會比較高……可能就是參加這個社團，就有真正去了解長輩們就是……他們在這些機構啊比較孤獨，需要人家的關懷，就覺得我們應該去更關懷這些長輩」(3, p. 16)

「接觸爺爺奶奶就是他們都是很正常在過日子，就是像我自己的爺爺奶奶，他們就是那個年代的，他們的生活方式啊，因為他們是苦過來，所以比較堅強又有毅力，然後認識之後，就會覺得會有一些不一樣的感觸……他們需要被關懷……就是接觸過後你會比較想要親近他們，然後讓他們開心一點」(7, p. 11)

(二) 更尊重長者

受訪者 7 認為長者是需要受到尊重的，而受訪者 8 體會更深刻，認為即使長者已年邁，但也必須視他們如自己的祖父母一般加以尊重。

「就可能我之前接觸的爺爺奶奶不是這樣，然後來這邊我就會覺得原來爺爺奶奶他們有另外一面，然後可能你要多尊重他……可能他有些不想做的事情，你就不能去勉強他，然後你也不能覺得他們很可憐什麼，你就對他們做什麼事情他們都無所謂，其實他們也跟一般的爺爺奶奶一樣，就是你要去尊重他」
(8, p.13)

「對長者會更尊敬……心理上的尊敬，因為在服務他們的時候，通常這種東西是比較表現不出來的……尊敬是比較深的層面」(7, p.21)

(三) 對長者更有包容心

受訪者 1 在服務長者後，改變了以往無法接受長者嘮叨的個性，並了解長者固有的習性已難以改變，因此，受訪者 1 加以調適後變得對長者更有包容的能力。

「我比較能接受他們在碎碎念……你會有一種概念就是覺得他們就是已經習慣這樣了……改變他們比較難啊，所以我們就改變自己，像有些話你就聽一聽就好，不用跟他去 argue」(1, p.20)

(四) 發現長者的能力

受訪者 1 參與服務老人的行列後，對居住於敬老院內的老人有更深入的了解，雖然他們缺乏家人的陪伴顯得較為孤獨，但也發現老人具備自我調整的能力，會透過興趣的培養或宗教信仰以找尋生活的寄托。此外，受訪者 5 在服務中發現長者雖已年邁，但他們的智慧對後輩仍具有影響力。

「我在猜其他人可能會覺得敬老院的爺爺奶奶會比較孤僻或者會比較需要人家同情，其實不需要。他們還蠻能找到自己的……就是雖然他們沒有家庭，但是他們會想辦法找到自己生活的寄托的對象，像他們的興趣啊或者是宗教啊」(1, p.21)

「就是他們對我們是有影響力的，就是說不會覺得他老就嫌棄他，就鄙視他怎麼的，他們是很有智慧的，他們會提供經驗跟經歷給你分享，就是很棒的借境，會告訴你該怎麼做，他們有很多想法，雖然說氣氛會比較悶啦，不會

像其他社團很活潑，可是真正的智慧就是來自於他們」(5, p. 16)

(五) 更了解長者的需求

受訪者 8 透過服務了解長者的健康狀況並非以往想象的那般健壯，因而更關注長者的需求，促使她在使用大眾交通工具時發揮讓座的精神。

「坐捷運要讓座，因為以前看到很年輕的爺爺就不想讓坐，可是來這邊才發現：哦，原來他們已經這麼老了，可能他們身體上有什麼疾病，但是我們就是看不到……所以就覺得這個應該就是要（讓座）」(8, p. 14)

(六) 將感受回饋給家中長者

受訪者 8 在敬老院長者身上的所見所聞讓她開始反思作為子女的義務，不希望父母入住到住宿型機構，而是希望自己能夠好好對待自己的父母，並親自照顧他們，給他們幸福的晚年生活。

「來這邊就是看到爺爺奶奶這樣子，就想說那我以後還是要好好對待我的爸媽，不要讓他們一直生氣，就是希望自己可以做好本分」(8, p. 14)

「就爺爺奶奶就講他的兒子女兒的時候就哭啊，有時候覺得說很心酸，以後如果我爸媽也是住在這種地方，然後也是同樣的情境，那他該怎麼辦……我會覺得就是……希望我的爸媽以後不要來住這個地方，我會希望說……就算他們這裡是不用錢，但是很多爺爺奶奶還是不希望住進這個地方。如果我有能力可以讓我的爸爸媽媽住更好的地方，我當然會讓他們跟我們住在一起，去照顧他們啊」(8, p. 13)

二、參與老人服務後的人生價值

正如袁理鋒(2009)指出，社會服務的接近性、體驗性及效用性能夠讓學生更深刻地了解社會上的核心價值，且其所發揮的教育能夠讓他們深入思考自身存在的意義，而以下部分將探討參與老人服務性社團對大學生的影響。從 Rokeach (1973) 對人生的價值的分類來看，可分為目的性價值與工具性價值，前者為一生中最想達成的目的價值觀，其中包括：個人價值與社會價值；後者則為偏愛的行為方式或可達到目的價值的手段與行為模式，包含：能力價值與道德價值，而

本研究發現大學生在個人價值、社會價值、能力價值與道德價值方面皆因服務而產生變化。

(一) 個人價值

Rokeach (1973) 對個人價值詮釋為，以自我中心、個人為主的生活目標，強調個人內在的狀態。本研究發現服務老人的過程中受訪者觀察到雖然敬老院的長者多數是沒有親人陪伴的長者，但他們仍然過著幸福美滿的家庭，因讓受訪者反思幸福的意義不一定是擁有幸福美滿的家庭，而是獨自生活也可以是幸福美滿的。此外，服務的經歷也有助提升受訪者的自信，並且學習到人生的智慧。

1. 對「幸福」意義的反思

受訪者 1 服務老人的過程中受訪者觀察到雖然敬老院的長者多數是沒有親人陪伴的長者，但他們仍然過著幸福美滿的家庭，因讓受訪者反思幸福的意義不一定是擁有幸福美滿的家庭，而是獨自生活也可以是幸福美滿的。

「看到他們就會想說……幸福美滿的家庭一定要有小孩嗎？家庭一定是傳統概念的那種，一定小孩啊、爸爸媽媽啊這樣嗎？搞不好一個人也活得很幸福很開朗」(1, p. 23-24)

2. 提升自信

受訪者 2 及受訪者 5 在參與老人服務後提升了他們的自信，受訪者 2 為自己能夠做到他人沒做的事情而覺得驕傲，而受訪者 5 亦因為加入了服務老人的行列而感受到自己與別人的不同之處，在於自己更願意去關懷別人。

「做到人家沒做的事情啊，而且這些事情是好的，就是蠻感到驕傲的，你去做別人沒有做到的事情，就是感覺有自信」(2, p. 28)

「就是自己也蠻開心的啊，會覺得說這也是一種自信，你跟別人不一樣，你會付出更多愛去關懷別人」(5, p. 16)

3. 學習到人生的智慧

有些受訪者與長者互動的過程中體會長者的人生智慧。受訪者 1 在某位經歷

了白色恐怖的長者身上看見該名長者雖然經歷了入獄及家庭變化的事件，但他卻能夠不執著於往事，還發現了不一樣的人生價值與意義，以豁達的態度度過晚年生活，因而讓受訪者 1 領悟到若面對無法改變的事實即應學會放下的人生道理。另外，服務老人讓受訪者 2 更貼近了解生老病死之人生歷程，從而期待自己未來能夠以灑脫的態度地面對這條人生必經之路。因此，從 Rokeach (1973) 對價值的內涵而言，受訪者對人生擁有更成熟的了解。

「我知道一個爺爺他都沒有結婚，沒有小孩，然後他的人生有一大半是在牢獄過的，因為白色恐怖的關係。可是他現在其實還是過得很開心，就是他可能放下他對家庭一定要有的改變，已經放下那一部分，所以他可以自己找出不一樣的人生價值和意義，所以可能你可以看到就是有些東西強求不得你就要放下，不要說就是固執啊、想不通這樣」(1, p. 24)

「了解到生老病死是人生的一條路，以後如果自己也要經過這條路的時候要想開一點」(2, p. 27)

(二) 社會價值

社會價值既是一群體為考量，具有社會意義的價值 (Rokeach, 1973)。本研究發現受訪者在社會價值方面的影響包含：家庭的安全感及真誠的友情。首先，在家庭的安全感方面，受訪者在服務的過程中引發本身對家人的情感，因而希望對家人付出更多的照顧與陪伴。其次為真誠的友誼，既是受訪者在服務中的觀察讓他們對友情產生更深刻的體會，因而更重視友情的經營。

1. 重視家庭的安全感

根據 Rokeach (1973) 對家庭安全感的詮釋為對親人的照顧，而受訪者 9 在服務敬老院的長者後體悟必須對家中長輩付出關懷，希望日後能夠擁有更多時間陪伴父母，顯現了她對家庭的重視因為服務的經歷而提升。

「應該是多回家陪陪自己的爸媽這樣，會再更重視一點家庭，因為我都去陪別的老人家了，那自己的也是要關心一下啊」(9, p. 19)

2. 體會真誠的友誼之重要性

受訪者1在服務過程中觀察長者的互動時發現一些長者雖然共用一間寢室，但彼此之間卻相處得不融洽，因此讓被訪者1反思友誼的重要性，並認為友情應關注深度而非廣度，而在群體生活中朋友之間的互相幫助變得很重要，若其中一方發生意外或需要幫忙時另一方即可立刻伸出援手，因此，受訪者1認為維持良好的友誼關係可以讓彼此的生活有個互相照應的對象。

「就是你會開始比較去想說朋友的維持，不需要多啦，但就是它的深度啦……因為我看到他們的生活就是跟室友，然後跟室友之間你可以選擇跟他們吵，然後互相不爽，但是你也要想說如果你有需要幫助的時候，你有沒有可能因為這些小心結而互相幫忙，會不會有一些不愉快的事發生？那你可能會覺得維持好關係，那兩個人互相幫忙……生活上有個照應啦(1, p. 24)」

(三) 能力價值

能力價值與個人的才能及自我實現的價值有關 (Rokeach, 1973)，受訪者在服務老人的過程中感受到的影響為有條理。

1. 有條理的思考邏輯及表達能力

所謂的有條理既是富有連貫性(consistent)及合理的(rational)(Rokeach, 1973)，受訪者2認為本身口條能力欠佳，經常無法明確表達內心所想，尤其在服務老人的過程中更體會到口條能力的重要性，受訪者2認為若能夠具備有條理的思緒及流利的表達能力即能夠充分地表現其內心所想的言語，如此方能促進受訪者2與長者之間溝通的順暢度。

「就是可以口條再順暢一點，就是你可以清楚地把你現在腦中在想的話，用很適當的形容詞措辭講出來，像我有時候腦袋想一大堆超豐富的，然後講出來就跟剛剛想的不一樣……就是如果你講話很會講啊，爺爺奶奶也會比較好聊吧，就不會詞窮啊」(2, p. 24)

(四) 道德價值

Rokeach (1973) 指出道德價值是人際行為的適當性，本研究發現服務的經歷對受訪者服務、寬恕、真誠及有愛心的價值內涵皆產生影響。

1. 服務的觀念

有些受訪者在加入服務老人行列後，加強了他們助人的意願，希望別人的生活會因為受到協助而產生改變，並且更盡全力提供服務。此外，服務的經驗亦提升了受訪者對其它社會現象的敏感度，除了服務敬老院的長者，他們亦更關注社會中其它有需要幫助的人。

(1) 強化服務他人的意願

a. 更想幫助別人

受訪者 6 與受訪者 1 在訪談中皆表示感受到自己在服務方面心態上的變化，受訪者 6 從剛開始加入服務時的嘗試心態，直到後來對服務產生更強烈的熱誠，讓受訪者 6 越來越想要繼續服務。

「其實會讓自己越來越想要繼續服務，覺得就是一種加溫的感覺，就是可能當初想說試試看，就是嘗試了之後感覺還不錯」(6, p. 24)

另一方面，有些受訪者發現自己參與服務後與未參與服務的同學及朋友相較在助人的態度上有所差異。受訪者 3、受訪者 5 及受訪者 6 發現自己相較他人更願意付出關懷。受訪者 3 認為參與老人服務對他的影響是讓他更樂於關懷別人。此外，受訪者 5 及受訪者 6 經歷了老人服務的過程後，認為自己相對其他同學更願意對別人付出關懷，亦不會斤斤計較付出的多寡。

「應該會比較喜歡去關懷別人吧，就比一般人比較有警覺心，看到別人有需要幫忙就會去幫忙」(3, p. 17)

「像我很多朋友啊，就是比較自私，可能就只有功課啊，然後跟人家互動也不會很多吧，比如說他們會認為干嘛去關懷老人？浪費時間，他們可以出去玩，出去夜衝、唱歌；然後我們學到的就是人要互動啊，付出感情這一塊啊」(5, p. 20)

「我覺得我們會更想要去付出，有時候其實吃點虧是沒有關係，但是沒有參加的同學他們可能會覺得說，比如說工作多做了一點點，他們可能會覺得是不是超過了我本來應該要做的事情」(6, p. 26)

b. 更盡力提供服務

此外，受訪者 1 剛開始參與服務時會有所抱怨，但經過一段時間的服務後，受訪者 1 更能夠認同自己參與的服務項目，不再抱怨，而是盡自己所能給予協助。

「以前搞不好還會想說為什麼自己要去做這些，明明自己也很忙啊，幹嗎還要專門空一段時間去做這些事情，但是現在的話就不會去想啊……我就覺得我可以做，就做多一點……盡我能力幫忙」(1, p. 23)

c. 擴大服務範圍

參與老人服務對一些受訪者而言如同火苗一般，在受訪者體驗了服務的經歷後，即開始點燃了受訪者的服務之心，讓一些受訪者願意擴大服務的範圍。受訪者 1 與受訪者 7 皆表示未來若有機會希望可以服務更多需要關心的族群。此外，受訪者 8 在加入老人服務之後了解到輔助器材、急救器材等對老人的重要性，因此受訪者 8 此後更願意捐出發票，希望以另一種形式協助有需要的老人。

「可能在以後的話，自己如果有閒暇之餘，可以去幫忙，不一定是敬老院啦，可能是小孩啊，或者是社區裡面比較需要幫助的啊」(1, p. 23)

「親自去服務之後你會想要再去做，就不一定是局限在爺爺奶奶這一塊，可以去做一些其他的目標……可以服務更多的人」(7, p. 19)

「我會多多捐發票，就是來了這裡以後，他們可能很需要……輔助器材、急救器材什麼的，如果我捐發票，那他們就可以買一些器材，讓他們復健啊什麼的」(8, p. 17) 2

(2) 提升對社會現象的關注

受訪者 6 加入老人服務後提升了他對社會的關注，並觀察到社會中人際間的關係冷漠，甚少關心周遭的事物，因此，間接地提升了受訪者 6 對此種社會現象的反思，並認為只要彼此願意多關心對方，即能改變社會。此外，受訪者 8 及受訪者 5 對一些社會現象亦產生更深刻的感受。受訪者 8 較能體諒尚須為生活勞碌工作的長者，並樂於向他們購買商品以提供他們收入，受訪者 5 則較能同情流浪

老人的處境，且願意發揮服務精神給予他們協助。

「我覺得我們應該要多多關心社會，因為我真的覺得現在的人有點冷漠，比較不關心周遭的事情……不管是對政策方面的關心，還是對你身邊的人的關心，我覺得小小的（關心），就能夠默默地影響著別人 and 社會，如果每個人都做的話就不一樣了」（6, p. 24）

「我會跟那個路邊的阿婆買東西。以前就會覺得說他們就會賣很貴啊，而且硬要拿給我要我買，然後來了這邊以後發現原來爺爺奶奶就是很辛苦，就算他強塞給我，可能一天之內只有我一個人買了這個東西，那他也只能賺那幾十塊。然後如果現在有爺爺奶奶在路邊，我就是會買一兩個啊，就是盡自己微薄的力量來幫助他們」（8, p. 17）

「比如說遇到流浪的老人，那如果是他們的話，他們會覺得說干嘛要來這邊要錢？餓死了；那如果是我們的話就想說，去跟他們買東西好了，能幫的就幫，就是會有那種服務的精神啊」（5, p. 21）

2. 真誠的態度

受訪者 8 在服務過程中體會到真誠的重要性，因為受訪者 8 認為長者會從服務提供者的眼神或動作感受到服務的真誠度。

「就是真誠吧，就是你對爺爺奶奶真的要很真心的……他可能看你的眼神啊、動作，他就可以知道說你這個人是不是真心的對待他，還是你只是例行性的工作啊」（8, p. 15）

3. 對長者投入更多愛心

受訪者 5 曾經目睹同儕對長者猶如家人一般的付出，因此，他希望自己加強本身對長者的愛心，對待他們如同對待自己的家人。

「就有一個同學啊，他對每個長輩就好像自己的長輩一樣……就是他之前常跟一個長輩聊天啊，之前這個長輩好像就過世了，就看得出來他是很傷心，就好像自己的家人一樣……我就覺得這是我應該去學習的地方」（3, p. 15）

小結

一、大學生服務老人後對老人態度的影響

本節主要探討大學生參與服務老人社團後對他們的影響，首先，研究發現大學生在對待老人的態度產生改變，包括（見圖 4-4-1）：（1）更願意關懷長者：參與服務提升了大學生對長者的關注，讓他們真正體會到居住在機構的老人的孤獨，而更想要去關懷他們，讓長者感受快樂；（2）更尊重長者：有些大學生參與服務後發現了長者的另外一面，並且認為雖然他們已年邁，但晚輩不能認為他們對什麼事情都無所謂而對他們不敬，因此，對於長者應保持尊重，不過分同情，也不勉強他們不願意做的事情；（3）對長者更有包容心：大學生在參與服務後較能夠理解長者嘮叨的個性，且長者的已維持多年故難以改變，因此，大學生改變自己的心態，包容他們的嘮叨，盡量不與他們爭執；（4）發現長者的能力：雖然敬老院的長者缺乏家人的陪伴，但有些大學生認為他們仍然能夠透過興趣或宗教以尋找自己生活的寄托，且也不應因長者年事已高而受到唾棄，因為他們擁有智慧，對後輩具也頗有影響力；（5）更了解長者的需求：大學生透過服務的經驗了解長者的身體並不如以往想象般的健壯，因而引發大學生未來在使用大眾交通工具時讓位的精神；（6）將感受回饋給家中長者：有些大學生從敬老院長者的經歷中反思自己與父母之間的關係，從而更期待自己可以做好子女的本分，讓父母晚年時能夠擁有更好的居住環境，且期待自己能夠親自照顧他們。

二、參與老人服務後對大學生人生價值的影響

服務老人除了影響大學生對老人的態度，服務的經歷也影響他們的人生價值（見圖 4-4-1）。Rokeach（1973）對人生的價值分為目的性價值與工具性價值，前者為一生中最想達成的目的價值觀，其中包括：個人價值與社會價值；後者則為偏愛的行為方式或可達到目的價值的手段與行為模式，包含：能力價值與道德價值，而每一項價值中有涵蓋不同的價值內涵。透過本研究的探討，發現大學生參與服務後在個人價值、社會價值、能力價值與道德價值方面皆產生影響。首先，個人價值是一種以自我中心、個人為主的生活目標，強調個人內在狀態的價值，而受訪者在此方面受影響的價值內涵包括：（1）對「幸福」意義的反思：受訪者在服務過程中觀察到長者雖然獨自生活，依然亦能夠開朗地過生活，因而引發

她思考幸福的意義——幸福或許未必意味著完整的家庭，而是一個人好好的生活也可以很幸福；(2) 提升自信：因為感受到自己做了別人沒有做的事而感覺自己和別人不一樣，一種驕傲的感覺油然而生，從而提升了自信；及(3) 學習到人生的智慧：有些受訪者從服務中學習到長者的智慧，對人生有更成熟的看法，如：長者雖然經歷了牢獄之災而帶來家庭的變化，但長者並不因此而執著於往事，而是找出不一樣的人生價值和意義，過著開心的生活，受訪者因此而明白人生有些事不能強求就該放下，此外，也有受訪者透過服務而了解到生老病死是人生必經之路，未來若自己面對時也要以豁達的態度看待。其次，社會價值是指以群體為考量，具有社會意義的價值 (Rokeach, 1973)，受訪者在這方面的改變在家庭和友誼的認知上：(1) 重視家庭的安全感：受訪者在參與服務後體悟必須對家中長輩給予更多關懷，因而提升了她對家庭的關注；及(2) 體會真誠的友誼之重要性：受訪者觀察到有些長者雖然共處一室但卻相處不融洽，因而讓受訪者開始思索友誼的重要性，並且開始想要維持自己的友誼關係，關注友情的深度而非多寡。在能力價值方面則與個人的才能和自我實現有關，其中受訪者 2 在服務過程中發現口條能力的重要性，因而希望自己在與他人溝通時所說的能夠與內心所想的話一致，以明確表達自己心中的意思，如此一來亦促進和長者溝通的順暢度。最後，道德價值方面，受訪者人生價值內涵的改變在於：(1) 服務：強化了他們幫助別人的意願，更想要繼續服務，甚至相較其他同學及朋友更喜歡去幫助別人，更願意對別人付出關心，不計較付出的多寡，盡力提供服務也有受訪者擴大服務的範圍，此外參與服務提升了受訪者對社會現象的關注，冷漠的世界只要多一些互相關注就會變得不一樣；(2) 真誠的態度：受訪者在服務長者後認為真誠的互動很重要，尤其和長者在聊天時，長者會透過眼神和動作感受對方的誠意；及(4) 對長者投入更多愛心：也有受訪者受到同學的啟發，因而希望可以更親昵地對待長者如同家人一般。

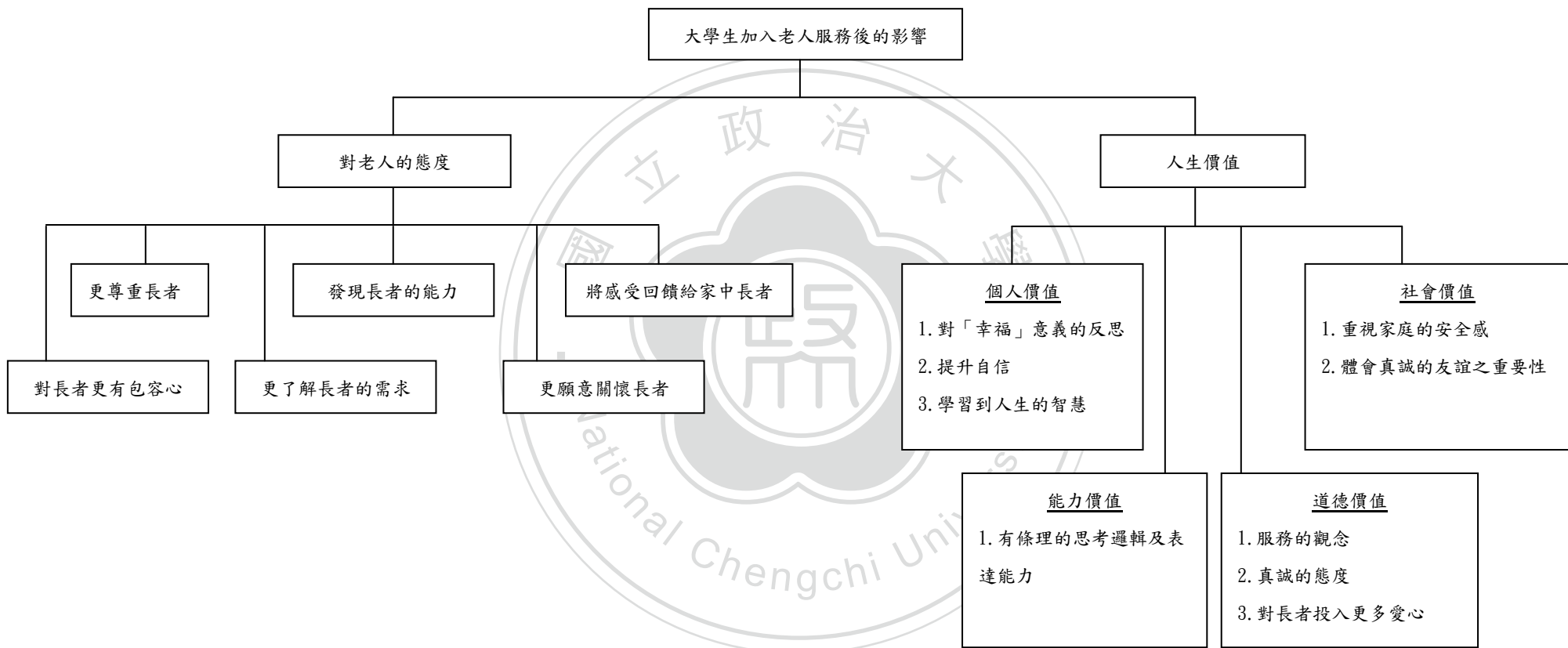


圖 4-4-1：大學生參與老人服務後所抱持的老人態度及人生價值

第五章 結論與建議

第一節 結論

一、大學生參與老人服務服務的動機

大學生參與服務老人的服務性社團的動機可分為兩個層次：大學生參與服務性社團的原因及大學生選擇以老人為服務對象的原因，而兩者之間的差異在於前者以「服務」的目的為主，後者則因「老人」這一服務群體而加入服務。首先，在大學生參與服務性社團的原因方面，包含：(1) 實踐利他的意義：本研究發現大學生最主要的參與動機為價值動機，此精神特別表現於對社會的回饋及對他人的關懷。隨著年齡增長，利社會行為會逐漸成為一項內化價值，主要符合個人標準即會採取助人的行動（引自何青蓉、丘愛鈴，2010），而本研究受訪者 6 也體現了這種內化價值，她認為自己已經 18 歲，應該做一些對別人有意義的事，因此而加入了服務的行列；對於一些從未曾參與任何服務性社團的大學生，希望能夠體會付出的感覺促使他們加入服務；(2) 同儕的影響：有些大學生雖未主動參與服務，但基於朋友熱情邀約之人情因素而成為服務的一份子，由此體現大學生的社會動機，且根據吳永安（2007）的研究顯示，組織的和諧是其中一項持續服務的動力，回顧本研究結果，受訪者 5 原本只是抱著嘗試的心態參加，但後來因感受到社團的溫暖氛圍及其他社員的熱心而更為投入，意味著組織的氛圍亦會影響大學生的服務參與；及(3) 機會的可近性：由於社團透過多方面的宣傳，如：學校諮輔組人員的宣傳、校方於網站上發放招募社員的訊息，及社員於校內設置攤位現場招生，一方面提高他們接觸到參與服務的機會，另一方面則讓他們隨處可以得到社團相關的資訊，從而激發他們參與的意願。

其次，在大學生選擇以老人為服務對象的原因方面，包含：(1) 對服務對象的認知：大學生多以校內另一性質相仿，但服務對象為醫院病童的服務性社團進行比較，結果發現他們對服務對象的認知影響他們參與服務的抉擇，他們認為服務小孩難以控制，反倒服務老人比服務小孩更容易，只是需要陪他們聊天，且老人較易親近，又有許多充滿啟發的人生經歷可分享，因此，大學生對於老人以上的認知讓他們更樂於服務老人；及(2) 個人的生命經驗：大學生所提及的生命

經驗多與祖父母相關，由於自小與祖父母相處，長大後因離鄉背井而無法經常探望他們，因此，大學生借由服務其他長者來紓解對祖父母的思念。Gil Clary(1998)指出參與服務的保護動機能讓個人從服務中減少個人的罪惡感或負面的情緒，本研究受訪者3體現此動機，由於外祖母驟然離世導致他心中留有遺憾，因而透過服務彌補對外祖母的關懷。此外，也有大學生因為了解動機而加入服務，希望透過服務其他老人以了解與患有老人失智症的祖母之相處技巧。最後，服務長者讓大學生有種回家的親切感也成為大學生服務老人的動機之一。

二、大學生對老人的態度

(一) 大學生對老人生理特徵的看法

大學生對老人的生理特徵方面提出了三個面向的觀察：老人的外觀、身體機能，及移動能力。在老人外觀方面，大學生不僅觀察到老人軀體上的改變，如：皮膚出現老人皺紋或老人斑、頭髮變白，及牙齒變黃，同時也發現他們因感官系統產生變化而視力變模糊，聽力也變衰弱。其次，長者因為身體機能的退化而無法步行太久、行走在過於陡斜的斜坡及做過於激烈的運動，且長者的行走功能也會隨著老化受損而造成行動不便，甚至須要輪椅及輔具以協助行動。此外，由於長者身體機能的衰退而顯得精神易疲累，進而導致他們的移動能力降低，對於敬老院的長者而言，他們因慣於接受別人的服務而變得不願意活動。大學生對老人的健康狀態方面的看法則包括：(1) 可以好好照顧自己的生活：長者能夠維持健全的生活功能，在無須他人協助下仍可自理生活；(2) 保有樂觀的態度：無論長者身體狀態是否便於行動，但都該維持正確的心態，即使面對死亡的議題，也能保持樂觀；(3) 願意與別人互動：受訪者認為老人即使擁有健康的體魄，但卻經常獨處，不願意與他人互動，將影響身心健康，因此，健康的老人應該能夠維持社會參與度，並樂於和別人互動溝通；及(4) 擁有自我排解負面情緒的能力：保持愉悅的心境。由此可見，在受訪者心中健康的老人除了擁有良好的生活功能外，更重要的是必須維持心理的健康。

(二) 大學生對老人心理狀態的看法

大學生從四方面探討老人的心理特徵：對老人的健康圖像、老人的學習能力、老人的人格特質及老人的情緒。首先，在老人的心理狀態方面，大學生對老人的

健康狀態提出看法，認為健康的老人是：(1) 保有樂觀的態度：無論長者身體狀態是否便於行動，但都該維持正確的心態，即使面對死亡的議題，也能保持樂觀；(2) 願意與別人互動：受訪者認為老人即使擁有健康的體魄，但卻經常獨處，不願意與他人互動，將影響身心健康，因此，健康的老人應該能夠維持社會參與度，並樂於和別人互動溝通；(3) 擁有自我排解負面情緒的能力，以保持愉悅的心境；及(4) 對新事物保持好奇心，願意與世界保持一定的接觸。由此可見，在受訪者心中健康的老人不僅擁有良好的生活功能，而更重要的是必須維持良好的社會心理狀態。

其次，在老人學習能力學習方面，大多數受訪者都認為長者有學習的能力，但也提出了影響相關的因素，包括：(1) 學習的機會：在敬老院內開辦學習性質或娛樂性質的社團有助增加長者學習的機會；(2) 長者本身擁有高度學習意願，除了長者被給予的機會外，長者本身的學習意願也會影響他們的學習能力，只要長者願意學習，他們一樣能夠完成他們的學習任務；及(3) 耐心：既是身邊提供指導的人只要耐心指導，長者即能夠慢慢學習。

張鐘汝、范明林(1997)指出，老年人的生活經歷不盡相同，行為方式也不一樣，個性自然也會有所差異，即使是同一類型的個性，但在不同的老人會有不同的具體表現，本研究也發現老人在人格特質方面的多樣性。受訪者將敬老院的長者與社區長者作比較，發現：(1) 敬老院長者較被動，他們不如社區長者般擁有高度的行動力，敬老院的長者是需被引導的；(2) 敬老院的長者也是冷漠的，他們對活動的參與缺乏熱情、不樂於和他人互動，且住民之間關係疏離；(3) 長者的人格特質也呈現自我的狀態，他們很有自己的脾氣，且多關注自我，甚至有些長者會認為本身生命經驗較豐富而無法接受年輕人的想法；(4) 有一些長者呈現不服老的個性，尤其在玩遊戲時愛爭取表現的機會，長者之間也因部落人後的決心彼此較勁，也有些長者由於希望獲得相等的對待而表現得和年輕人一樣；然而，也有一些受訪者對老人的人格特質持有較正面的看法：(5) 受訪者認為老人非常健談，且樂於分享他們的人生經歷和道理；(6) 長者也有他們熱情的一面，他們對於院方主辦的活動都很積極參與，且對於到院內探視他們的大學生都會熱情地歡迎；(7) 受訪者也認為長者個性堅強，對於自己的事情他們喜歡親力親為，不愛假手於人。

最後，在老人的情緒方面，受訪者發現：(1) 老人是悲觀消極的，他們入住敬老院前的社經地位及所遭遇生活上的變化導致他們悲觀，入住敬老院後又經常接觸死亡事件，因而讓他們變得更悲觀消極；(2) 有些長者心中有股被自己的子女遺棄的感受，有些則因為層經歷白色恐怖的歷史事件，至今仍無法放下，因而表現得憤世嫉俗；(3) 受訪者也發現長者或許是心靈空虛，也或許是因為曾經受到傷害，因此，他們需要被別人關懷，即使只要一個關注的眼神或送上小禮物，既能滿足他們；(4) 有些長者在受訪者心中也是看得開的，正因為他們經歷了許多風霜和挫折，而造就了他們樂觀的心態。

三、大學生對老年生活的認知

所謂「家有一老，如有一寶」，透過與受訪者的訪談，發現他們對於長者在家庭中的地位角色持有認同的態度，並且認為長者對家庭發揮四種功能：完整家庭的精神象徵、家庭凝聚力的中心、意見提供者及分擔照顧責任的輔助角色。首先，在完整家庭的精神象徵方面，受訪者認為一個家若有祖父母存在，顯得比較齊全；有些受訪者則因為至今的人生都有祖父母的參與及陪伴，而認為祖父母對晚輩而言是重要的，甚至若非他們努力經營，就不會有今日的家庭，因此，祖父母是完整家庭的象徵。其次，長者具備凝聚家庭的力量，讓無法住在一起共同生活的家庭成員於節慶時齊聚一堂，隨著祖父母的離世，家庭成員聚集的機會變少，從而更突顯了長者為凝聚力的意義。長者在家庭除了具備以上抽象的精神象徵外，同時對家人也有實際的貢獻，基於他們擁有豐富的人生經驗，因此於晚輩需要作決定之時，他們可以給晚輩提供意見，以協助他們做更正確的決策。最後，當中生代忙於工作時，他們扮演照顧者的角色協助照顧孫子女。

除了在家庭的貢獻外，長者在社會上也發揮了重要的功能，如：代代相傳的傳承角色、經驗分享的角色、生命教育的角色；然而，受訪者提出反面的看法，認為長者造成社會負擔及消耗社會資源。首先，受訪者認為長者在多方面扮演傳承的角色：(1) 在建築的傳承方面，受訪者認為許多老人仍居住於古厝內，雖然古厝對他們而言是住家，但同時也將此古老的建築傳承下來；(2) 在歷史方面，受訪者以老榮民為例，認為經歷過國共內戰的長者所經歷的歷史事件對社會很有意義，也由於每個人的觀點及想法的差異，而讓這些歷史有別於官方的陳述；(3) 習俗方面，許多習俗都是透過家庭中婆媳之間代代相傳而得以流傳下來；及(4)

語言，社會中有許多方言已逐漸消失，只有一些長者仍在使用。長者除了發揮代代相傳的功能外，他們也是也扮演了經驗分享者的角色，他們一方面可以讓後輩學習到書本上無法學習到的知識外，另一方面也可將本身挫敗的經驗作為年輕人的借境，且由於他們閱歷豐富，在工作上也成為年輕人討教的對象。此外，晚輩見證長者的老化，在這過程中晚輩時而需要扮演照顧者的角色，時而需要面對長者死亡的議題，因此，長者對於下一代而言也是個生命教育的角色。然而，由於有些長者步入老年因退休而失去工作及經濟的能力，而必須依靠社會福利過生活，因此，受訪者認為長者會造成社會的負擔。此外，有些過度使用醫療資源的長者，也造成社會資源的消耗。

本研究受訪者對入住敬老院長者及社區長者的經濟生活有不同的看法。在敬老院長者方面，由於他們屬於社會救助的對象，因而擁有充足的來自政府及機構的提供的補助，如：伙食費、置裝費等，使他們的生活得以過得較優渥，即使稱不上富裕，但至少也無須再為三餐溫飽而煩惱。然而，對於社區的長者而言，它們的經濟狀況呈現兩級的現象，有些長者因為年輕時開始累積財富，直至老年時就變得很富裕，但也有一些生活貧窮的長者，即使到了晚年仍須以資源回收維持生計。此外，受訪者也觀察到社區長者的消費態度，認為他們普遍上是省吃儉用的，並把節省下來的錢財給晚輩花費，或是替晚輩未雨綢繆，待他們經濟困難時得以使用。

在居住環境方面，受訪者不僅提出適合長者居住的外在環境及內在設計外，他們也對機構式照顧提出看法。首先，在外部環境方面，由於長者對吵雜聲音較敏感，因此長者適合居住於較安靜的地方，而也有受訪者認為長者適合居住於鄉下，因為鄉下有長者熟識的朋友，且長者較難以適應都市變遷快速的生活。其次，在住屋內部設計方面，受訪者提出的看法為：(1) 為避免撞傷或跌到，受訪者重視無障礙空間的設計，且基於行動的方便性及健康的考量上，受訪者認為應減少階梯的設計，而若設有階梯，也應裝上扶手，以作長者上下階梯輔助的用途；(2) 浴室的安全應受到重視，應使用防滑墊，並設有急救鈴及扶手；(3) 除了加強硬體設施外，生活環境的氛圍也很重要，長者使用的家具應以明亮的色彩為主，且盡量讓陽光照射入屋內。最後，大多數受訪者對機構式照顧持有較負面的看法，認為它：(1) 有別於「家」的感覺：敬老院對一些長者而言是最後停泊的港口，但也有一些受訪者認為是長者暫時的居留所，雖然敬老院提供長者一個棲身之所，

但由於它缺乏家庭的元素，如：敬老院沒有長者與家人的回憶、住民之間互動冷清等，因此，敬老院並沒有「家」的感覺；(2) 制式化的生活：長者於院內的生活作息很規律，且生活空間也很受限；(3) 缺乏選擇的自由度：由於機構是住宅是群體生活的空間，因此，長者不能隨個人的意願行事，而必須考量到所有人的感受及喜好；(4) 疏離的生活照顧：長者缺乏親人的照顧，即使院內有提供志工服務及輔導員的設置，但卻因經常更替而無法擁有固定的照顧者，甚至輔導員的關懷會被視為一種工作，而非發自於內心的照顧。

四、參與老人服務後對大學生的影響

(一) 大學生服務老人後對老人態度的影響

研究發現大學生在對待老人的態度產生改變，包括：(1) 更願意關懷長者：參與服務提升了大學生對長者的關注，讓他們真正體會到居住在機構的老人的孤獨，而更想要去關懷他們，讓長者感受快樂；(2) 更尊重長者：有些大學生參與服務後發現了長者的另外一面，並且認為雖然他們已年邁，但晚輩不能認為他們對什麼事情都無所謂而對他們不敬，因此，對於長者應保持尊重，不過分同情，也不勉強他們不願意做的事情；(3) 對長者更有包容心：大學生在參與服務後較能夠理解長者嘮叨的個性，且長者的已維持多年故難以改變，因此，大學生改變自己的心態，包容他們的嘮叨，盡量不與他們爭執；(4) 發現長者的能力：雖然敬老院的長者缺乏家人的陪伴，但有些大學生認為他們仍然能夠透過興趣或宗教以尋找自己生活的寄托，且也不應因長者年事已高而受到唾棄，因為他們擁有智慧，對後輩具也頗有影響力；(5) 更了解長者的需求：大學生透過服務的經驗了解長者的身體並不如以往想象般的健壯，因而引發大學生未來在使用大眾交通工具時讓位的精神；(6) 將感受回饋給家中長者：有些大學生從敬老院長者的經歷中反思自己與父母之間的關係，從而更期待自己可以做好子女的本分，讓父母晚年時能夠擁有更好的居住環境，且期待自己能夠親自照顧他們。

(二) 參與老人服務後對大學生人生價值的影響

服務老人除了影響大學生對老人的態度，服務的經歷也影響他們的人生價值。Rokeach (1973) 對人生的價值分為目的性價值與工具性價值，前者為一生中最想達成的目的價值觀，其中包括：個人價值與社會價值；後者則為偏愛的行為方

式或可達到目的價值的手段與行為模式，包含：能力價值與道德價值，而每一項價值中有涵蓋不同的價值內涵。透過本研究的探討，發現大學生參與服務後在個人價值、社會價值、能力價值與道德價值方面皆產生影響。首先，個人價值是一種以自我中心、個人為主的生活目標，強調個人內在狀態的價值，而受訪者在此方面受影響的價值內涵包括：(1) 對「幸福」意義的反思：受訪者在服務過程中觀察到長者雖然獨自生活，依然亦能開朗地過生活，因而引發她思考幸福的意義——幸福或許未必意味著完整的家庭，而是一個人好好的生活也可以很幸福；(2) 提升自信：因為感受到自己做了別人沒有做的事而感覺自己和別人不一樣，一種驕傲的感覺油然而生，從而提升了自信；及(3) 學習到人生的智慧：有些受訪者從服務中學習到長者的智慧，對人生有更成熟的看法，如：長者雖然經歷了牢獄之災而帶來家庭的變化，但長者並不因此而執著於往事，而是找出不一樣的人生價值和意義，過著開心的生活，受訪者因此而明白人生有些事不能強求就該放下，此外，也有受訪者透過服務而了解到生老病死是人生必經之路，未來若自己面對時也要以豁達的態度看待。其次，社會價值是指以群體為考量，具有社會意義的價值(Rokeach, 1973)，受訪者在這方面的改變在家庭和友誼的認知上：(1) 重視家庭的安全感：受訪者在參與服務後體悟必須對家中長輩給予更多關懷，因而提升了她對家庭的關注；及(2) 體會真誠的友誼之重要性：受訪者觀察到有些長者雖然共處一室，但卻相處不融洽，因而讓受訪者開始思索友誼的重要性，並且開始想要維持自己的友誼關係，關注友情的深度而非多寡。在能力價值方面則與個人的才能和自我實現有關，其中受訪者2在服務過程中發現口條能力的重要性，因而希望自己在與他人溝通時所說的能夠與內心所想的話一致，以明確表達自己心中的意思，如此一來亦促進和長者溝通的順暢度。最後，道德價值方面，受訪者人生價值內涵的改變在於：(1) 服務：強化了他們幫助別人的意願，更想要繼續服務，甚至相較其他同學及朋友更喜歡去幫助別人，更願意對別人付出關心，不計較付出的多寡，盡力提供服務也有受訪者擴大服務的範圍，此外參與服務提升了受訪者對社會現象的關注，冷漠的世界只要多一些互相關注就會變得不一樣；(2) 真誠的態度：受訪者在服務長者後認為真誠的互動很重要，尤其和長者在聊天時，長者會透過眼神和動作感受對方的誠意；及(3) 對長者投入更多愛心：也有受訪者受到同學的啟發，因而希望可以更親昵地對待長者如同家人一般。

第二節 討論與建議

一、議題討論

(一) 大學生參與老人服務源自不可忽視的利他動機

根據 Gil Clary et al (1998) 的研究，志願服務參與行為有六個動機，包括：價值動機、社會動機、了解動機、工作動機、保護動機及自我增強的動機，本研究受訪者未提及「工作動機」及「自我增強動機」，且在眾多動機中大學生最重視的是價值動機。Omoto et al (2000) 在探討年齡對志願服務參與的差異時，發現年輕人加入志願服務多數為了滿足他們對人際關係的需求，希望透過服務的參與拓展人際關係；而老年人則較傾向於服務社會的動機。然而，本研究並未發現大學生參與服務老人的目的是為了滿足結交朋友的需求，而首要追求的是一種回饋社會與關懷他人的利他精神。

此外，在了解動機方面也顯現了大學生無私的一面，Gil Clary et al(1998) 以 VFI (Volunteer Functions Inventory) 量表測量志願服務者的服務動機，其中了解動機的測量題項包含：(1) 我可以學到更多對我工作有幫助的事情；(2) 志願服務讓我對事物有更新的觀點；(3) 志願服務讓我透過直接接觸和實際經驗學習；(4) 我學習到如何和不同的人相處；(5) 我可以探索我的優點。從以上的測量面向來看，了解動機偏向於「自我的學習」，然而，本研究在受訪者 8 身上所發現的了解動機不僅是希望透過參與服務獲取知識，而是希望將所學的知識回饋運用到祖母的身上，顯現了大學生參與服務性社團的了解動機已超越了「自我的學習」。

再者，本研究亦發現雖然校方為了鼓勵學生的參與，實施加入服務可取代學校必修零學分的校園與社區學習課程，但大學生未以此作為參與服務的目的，且社團負責老師曾於研究者了解學生參與狀況時透露，所有參與服務的大學生未曾向其申請課程抵免。綜上，大學生參與服務性社團不盡然只關注於社團可帶來的自我成長，他們也不受到校方提供的誘因之影響，而是自己內心利他的動機促使他們加入服務老人的行列。

(二) 與長者的接觸經驗是大學生加入老人服務的重要因素

研究者在加入服務老人行列的大學生中發現，大學生對老人存有特殊的感受，一方面是來自於他們對老人的認知；另一方面則來自於他們和老人的相處經驗。大學生與祖父母及外祖父母的相處是他們最初與老人接觸的經驗，因此，他們對老人的概念、與老人的相處情況等情景多數會受到與祖父母相處時的影響，而大學生與家中長者接觸的個人生命經驗是讓他們最終選擇服務老人的重要因素，但這並不意味他們與老人接觸經驗都是良好的經驗，正如受訪者 3 於照顧外祖母期間與其發生爭執，此不愉快的經歷導致他決定離家求學，在外祖母過世時又錯過了見她最後一面的機會而留下遺憾；又如受訪者 4 原本與祖母的感情並沒有很親密，後來因為感情較好的外祖母過世而希望從祖母身上培養同樣的感情，但此時祖母卻罹患老人失智症，受訪者 4 隨後因希望得以了解與失智老人相處的技巧而加入服務。由此可見，大學生加入針對老人的服務性社團不見得都是因為生命中與長者的良好經驗而促成，反倒是一些與長者相處上造成的遺憾或缺失也會成為他們服務老人的動力。然而，無論如何研究者在這裡注意到的是，雖然他們不是因為有良好的相處經驗，但與家中長者接觸的經驗確實產生推動他們參與的作用力，因此，與老人接觸的經驗應該受到重視。然而，對於那些未與長者同住或甚少有機會接觸長者的大學生而言，如何讓他們累積與老人接觸的經歷及對長者有正向的認知也應受到重視。

(三) 老人的健康之內涵

根據世界衛生組織對健康的定義是「一種生理、心理及社會全面安適的狀態，而不只是沒生病或障礙」（引自梅陳玉嬋、楊培珊，2005）。洪淑媚（1998）的研究中，大學生對老人健康的看法是認為他們百病纏身的，但回顧本研究結果發現大學生對長者健康狀況方面並未提及老年與疾病看法，反倒多關注於老人的心理健康。從活力老化（active ageing）的概念來說，是認為若要讓老化成為正面的經驗，必須讓健康、參與和安全達到最適化的狀態，以提升老人的生活品質；而所謂的「活力」並不只是意味著物理上的活躍或勞動力的參與，而也代表了社會、經濟、文化、心靈和公民事務的持續參與（WHO，2002）。從本研究大學生訪談中發現，他們觀察到長者與社會互動的重要性，正如受訪者 8 所述，即使老人擁有健康的體魄但卻不願與他人有更多互動，最終對老人亦會產生負面的影響。

此外，在研究中也發現長者對世界新奇的事物仍保有好奇心也是一種健康的表現，意味著他們仍願意與社會維持聯繫及互動，而長者的社會參與有助其維持生活的滿意度。

（四）老人具備學習的能力嗎？

老人在學習能力的表現顯示了他們的認知能力，而智力可分為兩個面向：結晶智力 (crystallized intelligence) 及流動智力 (fluid intelligence)，前者為在個人的學習及經驗中所吸取的知識與能力，主要指口語理解能力、判斷力、字詞關聯等；後者則與學習及經驗無關，可謂是一種與生俱來的智力，主要指抽象推理、空間定向感、感受速度等 (林歐貴英、郭鐘隆 2003)。Horn 曾指出，結晶智力的維持相對穩定，甚至會隨著年紀增加而提升，然而，直至老年期結晶智力亦會呈現下降的現象；至於流動能力，於個人成年早期時會到達高峰，隨後即隨著年紀增長而逐漸下降 (引自 Belsky, 1999)。因此，老人的學習能力經常受到質疑，但梅陳玉嬋及楊培珊 (2005) 認為老人具備學習的能力，只要讓他們感受到知識與他們的關聯性，並給予他們多一些時間讓他們記住新吸收的訊息，他們依然得以完成學習的任務。反觀本研究對老人學習的看法，他們對敬老院長者及社區長者的學習能力有所差異，他們認同長者的學習能力，但同時也認為社區長者相對敬老院長者較缺乏學習的意願及動力；而從受訪者的訪談中發現影響長者學習的因素除了個人意願的因素外，學習的機會及耐心的教學也產生重要的影響。

（五）老人的經濟保障體系

本研究受訪者在服務經歷中發現敬老院長者與社區長者在經濟方面的差異性，由於敬老院的長者於經濟上屬於社會救助的一群，且受到政府及院方的津貼及補助，因此，在經濟受到保障的情況下，敬老院的長者得以過著經濟無憂的日子；但對於社區的老人而言，他們在經濟上則呈現貧窮與富裕兩極化的現象，有些長者雖然已年邁，但仍需要靠資源回收賺取生活費用，顯現了長者在經濟上的需求沒有被滿足時，將會影響他們的生活。由此可見，在經濟保障體系下所提供的援助對長者有其重要性，因此，如何社區中讓缺乏經濟能力的長者獲得經濟的保障是我們應該努力的方向。

(六) 長者在家中兼具實際面向及精神面向的角色

本研究受訪者從孫子女的角度闡述他們對長者在家中的角色，結果發現他們不僅視老人為意見提供者及照顧者，甚至認為老人是家庭精神象徵及中心點，長者的存在一方面具有完整家庭的意義，一方面則又扮演凝聚力的角色。從洪錫井（1994）所提出長者在祖孫關係中扮演的角色來看，長者是孫子女的：(1) 老師：孫子女從祖父母身上學習到各種技術、能力和觀念；(2) 家族歷史學家：祖父母經歷與適應了歷史上許多的改變，所以他們能提供孫子女連接現在與過去的訊息，尤其對家庭的歷史而言，祖父母更扮演重要的角色；(3) 調停者與知己：祖父母經常以公平和自然的角色處理子女與孫子女之間的衝突，且有些事情孫子女不能與父母訴說時，祖父母即扮演知己的角色傾聽；(4) 教養者與照顧者：祖父母通常會分擔照顧責任，以減輕父母的負擔；(5) 老年的楷模：兒童對老人的印象會影響他們年老時的自我概念，且兒童與祖父母的關係會類化到一般老人的感覺；而我們也能夠發現本研究受訪者對長者角色的認知已超越實際功能的層面，在精神上對家庭而言是重要的支柱，因此，他們是家庭中一個不可或缺的人物。

(七) 住宿型機構是不是長者的家？

本研究結果發現受訪者普遍認同敬老院對長者的功能性，有許多住民他們過著顛沛流離的一生，在晚年時段仍有一處安身之地，有人認為他是最後停泊的地方，也有人認為那只是暫時的居所；但無論如何定義這個地方，在受訪者眼中長者對目前敬老院的住處缺少了家的認同感。Lewin（2001）對家的意義歸納了十個要素：(1) 家提供安全感和掌控；(2) 家是個人觀點與價值之鏡子；(3) 家是發揮影響力和改變的場所；(4) 家提供永恒和連續性；(5) 家是家庭關係和友誼交流的中心；(6) 家是活動中心；(7) 家是個人可脫離外面世界的壓力或從外在世界撤退的庇護所；(8) 家是個人社會地位的指標；(9) 家是一個實質的空間結構；(10) 家是個人擁有的地方（引自呂寶靜，2004）。然而，反觀本研究受訪者的發現：(1) 長者在安養機構的家是缺乏掌控權的，他們不能隨時看電視節目，而看電視節目時亦不能跟隨自己的意願隨意挑選愛看的節目，且若長者要外出也必須事先申請；(2) 由於敬老院的長者多為社會救助的對象，因此，敬老院並不存在他們生活過去的連續性，因而更突顯他們斷層的生命經歷；(3) 由於居住到敬老院的長者多數是無依長者，因此，他們在家庭關係這方面是有所缺失的；(4)

敬老院並不屬於他們擁有的地方，而只是他們暫時居留的地方。然而，從 Rowles 提出地方對人的意義有三個面向來看，個人內在對地方的依附性也很重要，包括（引自黃萃文，2009）：（1）經有慣常性走動而對物理環境產生的熟悉感，身處其中可以感到安逸自在；（2）將物理空間轉化為社會地方，人們在環境中發生互動行為；（3）個人長久累積的歷史記憶，與個人自傳相互連接。從受訪者的闡述中發現受訪者看待機構是住宅為一個功能性的家，但在情感卻是缺乏依附及認同感，因此，如何讓敬老院變得比較像「家」，是值得重視的議題。

（八）服務是一個生命影響生命的過程

本研究受訪者透過服務的經歷對長者態度的影響包含：（1）更深入的認識：他們看見長者因老化而帶來的不便及需求，同時也發現他們的能力，雖然長者曾經歷許多生活的不愉快，但他們仍有能力尋找到生活另一種價值與意義；（2）改變對長者的態度：長者雖然已年邁，但對長者應保持尊重，不應覺得他們老了就什麼都無所謂而強迫他們做不願意做的事，而也有些大學生在服務長者後更能以接受長者嘮叨的個性。本研究結果與林艾蓁（2008）的研究結果擁有類似的意義，在探討大學生參與社福機構課後輔導志願服務的經歷時，發現志工原本帶著刻板印象進入服務場域，但在服務的過程中逐漸發展彼此信任的關係，最後成為親密摯友，真正了解受服務者的本質，從而改變了對他們是「壞孩子」的印象。由此可見，服務的經歷提供了一個機會和空間，讓大學生接觸不一樣的群體，在互相走入彼此的生活後，才獲得真正的了解。

在此值得一提的是，透過楊勝任（2002）的研究，發現志工透過不同的生命狀態感受到自我生命狀態健全的可貴，尤其看過醫院中的生老病死而感受到身心健康的重要性。本研究也發現大學生在服務老人的過程中，透過長者老化的經驗也觸發他們開始思考對人生及對死亡的態度，包括看見長者經歷了許多人生的波折，最後不僅沒有被打敗，反而還找出人生不一樣的價值和意義，讓大學生了解到人生遇到無法強求的事時就應該放下，不該執著；甚至他們更深刻體會到生老病死的人生過程，因而開始建立自己豁達面對的態度。大學生在服務中所接觸的老人及看見的老年狀態並沒有減弱他們服務的意願，反而強化了他們服務的熱忱，更願意對別人付出關心，也更想要盡力提供服務，甚至將服務的意願擴散至其他領域；此發現與葉淑敏（2006）的研究發現相類似，志工在服務後對志願服務的

價值產生改變，認為志願服務要長久而非短期的服務。由此可見，雖然大學生雖然是扮演服務提供者的角色，但服務的經歷卻也不知不覺地滲透他們人生，影響他們對人生的看法。

三、建議

(一) 給學校的建議

1. 鼓勵學校辦理代間服務學習課程及老化體驗活動

從本研究發現大學生與老人的接觸經驗會影響他們加入服務老人行列的決定，因此，要鼓勵大學生投入服務老人，可以從提升大學生與老人的相處經驗開始。Layfield (2004) 的研究發現，在代間服務學習的方案提供大學生與長者互動的機會下，大學生改善了對長者的刻板印象；Dellmann-Jenkis (1994) 的研究指出，參與代間服務的接觸對大學生未來從事老人領域的工作有正向的影響，且能夠培養大學生對老人在社會的接受度，由此可見，代間方案促進大學生與老人互動的意願，因此，校方可透過舉辦一些大學生與老人的代間方案或服務學習課程培養大學生加入老人的服務，不僅可以提升大學生接觸老人的機會外，也可讓他們在與老人的直接接觸中對老化及老人有更多的了解，進而提升他們與長者互動的意願。

除了透過接觸的增加大學生與老人的互動經驗，也可透過老化體驗活動的方式讓大學生了解「老」這回事。Dewey (1957) 認為人無法直接經歷、親身感受概念的存在，因此，高度抽象的概念與理論只有還原到生活經驗中才容易被理解；而體驗學習即是源自於 Dewey 的理念，強調起而行、做而省，透過參與實踐之反思及分享來學習 (李坤崇，2004)。從曾玉玲等 (2008) 的學習成果來看，參與活動的大學生體驗到老化的身心社會狀態及衝擊，此經歷有助於他們認識長者及增加他們對長者的同理心，且他們較以往更能適當扮演協助者的角色。由此可見，老化體驗提供一個機會讓大學生透過走入老人的情景，因此，在老人服務性社團方面，可在校園內積極推動老化體驗活動，藉由此類較活潑的方式吸引學生接觸老人的世界，而本研究受訪者 1 也曾提及社團在招生時許多學生因不了解老人而對服務老人產生退縮而不願參與，因此，社團可透過老化體驗活動讓學生對老人及老化有正確的概念而不再對老人產生抗拒，進而願意加入服務老人的行列。

2. 鼓勵大學生參與服務性社團，加強課外活動組的角色

從本研究的結果來看，大學生參與老人服務性社團後對他們各方面的人生價值皆產生正面的影響，有些大學生感受到自己的不一樣，如：變得更自信、更重視友情和家庭、對服務更有熱忱等；有些則是對人生的面向產生反思，會去思考幸福的生活是不是就意味著有家人陪伴的生活？甚至有些大學生開始關注到社會的議題，關注到這個冷漠的社會需要更多彼此的關懷，且只要每個人都做才能夠改變這個社會。施瑞綿（2006）也發現大學生在參與服務性社團後，對他們的生命意義感產生影響，受訪者在接觸服務性社團前未思考過生命意義的問題，其生命就像被認定好一般，理所當然地過活，直到接觸服務性社團後，看見了形形色色的人事物，產生不同的刺激、震撼與感動，從而引發他們思考人生的問題。

由此可見，服務性社團對大學生的重要性，不僅在於讓他們從中獲得一些個人技巧和內在價值的提升，更重要的是他們透過服務性社團所接觸到各種各樣的人生議題，引發他們對人生的思索和探討。在這重視學歷的社會中，除了關注學生課業的學習，服務性社團所帶來的學習效用也應受到重視。在辦理社團方面，課外活動組扮演了重要的角色，從過去的「管」、「訓」至今天的「輔導」地位，提供學生社團經營方面的協助（張弘遠，2000）。首先，在招生方面，可透過校際或全校性的活動呈現社團的經營成果，並將社團活動的氛圍活性化，以確立學生對課外活動品質的信心與參與意願（張弘遠，2000）。其次，課外活動組可聘請老師對學生進行服務前的訓練；最後，課外活動組也作為學生與服務單位之間的橋梁，可舉辦交流會，讓學生了解他們服務的成效，一方面提升他們對服務的成就感，一方面可針對尚須努力的地方加以改善。

（二）對安養機構的建議

1. 促進安養機構長者的活力老化

WHO（2002）提出活力老化（active ageing）的核心價值，認為若要讓老化成為正面的經驗，必須讓健康、參與和安全達到最適化的狀態。首先，在健康促進方面，可透過多元化介入，促進人們具備積極、有效的能力以維護及自主管理健康；其次，在社會參與方面則可提供教育和學習的機會、鼓勵個人依偏好及需求，投入經濟發展相關活動或志願工作；最後，安全方面包含老人保護、經濟安

全等（黃碧霞等，2010）。

透過活力老化概念的脈絡，若要讓敬老院的長者達到活力的老年生活，首先，在健康促進方面，從研究有些長者入住敬老院並非他們主動的選擇，且由於過往的經歷再加上對新環境的不認同感，造成他們心理產生許多負面的情緒，因此，長者的心理健康特別需要受到關注，院方可透過各種活動或支持團體協助長者適應新的生活，讓長者擁有健康的心理狀態。其次，為促進社會參與，院方可多發掘長者的興趣，並開發多元化的社團或教育機會讓長者參與，且為鼓勵長者與外界互動，發動老人志願服務或社區服務，讓他們在接受他人的關懷與協助的同時，也走出戶外與他人互動。最後，在經濟安全方面，雖然長者受到政府及機構的補助，但院方可協助他們管理及規劃財務。

2. 讓安養機構展現家的元素

吳淑瓊（2003）提出照顧住宅應掌握的營運原則，包括：（1）去機構化和家庭化的特性：脫離醫院和護理之家的建築設計，並具有一般住宅的外觀，規模不應過大，而室內設計方面應具有無障礙環境，並具隱私性，設置簡便的廚具與衛浴設備，以增進獨立自主的生活；（2）個人化的設計服務：尊重每個人的個別差異，工作人員須充分了解每個人的個別狀況與偏好，以助民需求導向提供服務；（3）同時重視生活支持需求和強化身心功能的照顧設計：引進住民必要的各項居家支持服務方案，落實「在地老化」理念，同時避免提供過多的保護和照顧，讓住民執行自我照顧的功能。

從本研究受訪者，浩然敬老院作為長者的家在居住環境上應具備哪些條件？首先，研究者認為可盡量保持他們原先的生活型態，讓他們在新的環境中創造過往生活的延續性，如：讓原本就喜歡下廚的長者在機構裡仍有安全的地方得以煮食等。其次，雖然機構式住宅因住民眾多而必須彼此遷就，且在管理上也必須訂定相關規則而讓長者缺乏掌控權，因此，研究者認為在規則或決策的定訂上，可鼓勵長者組成的自治團體，並讓長者透過自治團體加入決策的過程，增加他們自主的權力，讓住民透過貢獻及參與加強他們和敬老院的連結感，而非僅扮演配合院方的住民。此外，要促進長者對安養機構的依附情感不容忽視的是社會關係的面相，由於入住浩然敬老院的長者在家庭關係方面較為缺乏，因此，敬老院內的

住民及工作人員是長者潛在的社會網絡。院方可開設各種社團，讓長者可以找到志同道合的朋友，而對於較不願參與社團的老人，則可以透過工作人員從旁關注他們每天的狀況，並適當給予噓寒問暖；此外，在長者的社會關係內也可加入鄰近社區的成員，敬老院可經常舉辦活動邀請社區成員一同參與，一方面讓社區成員走進敬老院關懷長者，另一方面則鼓勵敬老院內的老人與外界聯繫。

（三）對政策的建議

1. 提供長者「活到老，學到老」的環境

本研究結果發現長者具備學習的能力，且影響他們學習的因素包含：學習的機會、長者本身的學習意願及教導者的耐性，因此，要讓老人發揮他們的學習能力，必需從這三個面向著手。首先，可以透過增加老人學習的場地以增加老人學習的機會，根據教育部（2006）的調查顯示，老人學習活動的場地以老人機構的專有場地、社教館及社區活動中心為主，較少利用中小學和宗教場地，因此，建議應多開放中小學校園或運用宗教場地以吸引老人的參與，且研究者認為除了中小學和宗教場地外，既有的大學院校也可作為老人教育的場所，透過鼓勵長者重返校園，讓長者在正規的教育體系下學習，長者可依個人需求選擇正式學位的課程或僅修學分，加上大學院校具備圖書館、電腦室等設施有助於長者的學習。其次，呂寶靜（1995）的研究顯示老人常青學院的課程以語言組、技藝組、文史組為主，課程的設計以增進生活情趣、擴大生活領域為目標，而較不重視老人教育可增進老人適應老化、培訓老人領導人才、協助老人自我超越等功能，因此，要提升老人學習的意願，也可從課程的設置開始，開辦多元化的課程，以滿足長者多方面的興趣與需求；最後，提供老人教育的教師必須了解老人在各方面的特性，並給予耐心的教學，因此，加強教師的培訓也是重要的一環；此外，老人也希望教師具備幽默風趣的個性（教育部，2006），由此可見，長者對活潑教學的期待成了吸引他們學習的條件之一，因此，在老人教學方面必須注入更多活潑的元素。

2. 完善經濟安全體系

本研究受訪者在服務中觀察到公費安養機構的老人雖然孤苦無依，但由於他們受到政府及機構提供生活費、零用錢等經濟上的補助，而能夠維持基本的生活

開銷，證明了經濟安全體系對保障老人晚年經濟生活的重要性，而對於社區中的老人而言，經濟安全體系也應該擁有同樣的功能，因此，要提升的老年經濟的安全保障，內政部(2008)提出幾個可以努力的方向：(1)整合老人福利津貼體系：讓單一機構統一辦理各項老人福利津貼之給付行政，一方面可提升效率，一方面也可避免造成資源的重復浪費；(2)促進商業年金保險與保障型保險的普及率：發展保障型及年金保險商品，並推動商業保險社會化，讓大眾能夠擁有更多退休理財的選擇；(3)推展老人財產信託機制，協助老人辦理財產信託，藉以換取老年之住宅、醫療與生活照顧。



第三節 限制與未來建議

一、受訪對象同質性高

本研究受訪者主要透過淡江大學浩然守護天使之社團抽樣，雖然本研究盡可能考量取樣的異質性，但由於本研究並未針對其他大專院校提供老人服務之社團進行抽樣，因而導致本研究樣本同質性較高。因此，建議未來可採用不同大專院校老人服務性社團之社員作為受訪對象，以增加受訪對象的異質性。

二、研究場域缺乏異質性

本研究主要以浩然敬老院為例，探討受訪者的服務經驗，因此，受訪者對老人的概念多來自浩然敬老院接受社會救助、孤苦無依的老人，而未能看見針對其他服務場域提供服務的大學生之服務經歷，因此，未來研究能納入不同形式之安養機構或服務社區老人的服務提供者以獲得更豐富的研究結果。

三、研究方法的限制

本研究亦深度訪談的方式，透過受訪者自我報告了解他們參與服務後對老人的態度、老人的生活認知及個人的人生價值，但研究者並未事先了解他們還未加入服務老人行列前對老人的態度、老人的生活認知及個人的人生價值，因此，受訪者在訪談中所闡述參與老人服務後的影響並無法完全歸因於服務老人所帶來的效益。

參考書目

一、中文部分

- 內政部主計處 (2003)。《92 年社會發展趨勢調查》。台北。
- 內政部統計處 (2010)。《中華民國 85 年底至 99 年底地方政府社會處 (局) 所轄志工》。台北。
- 內政部統計處 (2011)。《98 年老人狀況調查結果》。台北。
- 行政院社會福利推動委員會長期照顧制度規劃小組 (2007)。《我國長期照顧十年計畫》。台北。
- 行政院青年輔導委員會 (2000)。《青年志願服務工作手冊》。台北市：行政院青年輔導委員會。
- 何青蓉、邱愛鈴 (2010)。〈服務利他生命教育統整課程設計與實施的特色及其挑戰：以大學服務學習課程為例〉，《高雄師大學報》。28, 1-22
- 吳永安 (2007)。《志工參與動機與持續服務動力之研究——宜蘭縣榮欣志工團體個案分析》。佛光大學公共事務管理研究所碩士論文。
- 吳淑瓊 (2003)。《照顧住宅服務營運手冊》。臺北市：行政院社會福利推動委員會長期照護專案小組。
- 呂寶靜 (1995)。〈增進老人社會參與之政策規劃〉，《跨世紀老人醫療福利政策學術研討會論文集》，160-181。
- 呂寶靜 (2004)。《家對老人的意義》。行政院國家科學委員會專題研究成果報告。
- 李坤崇 (2004)。《綜合活動學習領域概論》。臺北市：心理。
- 李法琳 (2003)。《大台北地區大學服務性社團學生參與志願服務之動機與滿意度研究》。世新大學社會發展研究所碩士論文。
- 林文昌 (1991)。《色彩計畫》。臺北：藝術圖書。
- 林如萍 (2009)。《祖孫互動之現況全國民意調查》。教育部委託專案報告。

- 林艾菁 (2008)。《大學生參與社福機構後輔導志願服務經驗之研究》。慈濟大學教育研究所碩士論文。
- 林東泰 (1997)。《青年對志願服務之看法》。台北市：行政院青年輔導委員會。
- 林慧瑜 (1987)。《美國道森州立大學師生對老年人觀感之比較研究》。台北市：臺北師專學報編輯委員會。
- 林歐貴英、郭鐘隆 (2003)。《社會老人學》。臺北市：五南。
- 施瑞綿 (2006)。《服務性社團的大學生構築生命意義之研究——以世界觀和生活目標為取向》。南華大學生死學研究所碩士論文。
- 洪淑媚 (1998)。《大學生對老人態度之研究》。國力臺灣師範大學家政教育研究所碩士論文。
- 洪錫井 (1994)。《老人的終身教育》。嘉義市：國立嘉義師範學院。
- 徐彤武 (2009)。〈聯邦政府與美國志願服務的興盛〉。《美國研究》，3。
- 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》。台北：紅葉。
- 袁理鋒 (2009)。〈高校志願者活動及大學生價值觀的形成〉。《職業時空》，5(6)，128-130。
- 張佳倩譯，Rowe & Kahn 原著 (1999)。《活力久久》。台北：天下遠見。
- 張德聰 (2009)。〈關心青少年是每一個人的責任〉。《空大學訊》，423，42-46
- 張鐘汝、范明林 (1997)。《老年社會心理》。臺北市：水牛。
- 教育部 (2006)。《邁向高齡社會老人教育政策白皮書》。臺北：教育部。
- 梅陳玉蟬、楊培珊 (2005)。《臺灣老人社會工作：理論與實務》。臺北市：雙葉書廊。
- 陳向明 (2002)。《社會科學質的研究》。台北：五南。
- 陳秀娟 (2006)。《大學社福與社工系學生對老人態度與行為意向之研究》。玄奘

大學社會福利學習碩士論文。

陳宜汝(2002)。《大學生對老人態度之行為意向之研究——以某師範大學為例》。

國立臺灣師範大學衛生教育研究所碩士論文。

陳俞諺(2008)。《夢想成真：青年志工自我實現歷程之敘事研究》。臺灣師範大學公民教育與活動領導學系碩士論文。

陳泰元(2003)。《國人參與志願服務之決定性因素》。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。

陳智昌(1985)。《我國學生對老人的態度和行為意向調查研究》。國立臺灣師範大學衛生教育研究所碩士論文。

郭靜晃、吳幸玲(1997)。《發展心理學：心理社會理論與實務》。台北：揚智文化。

陳瓊玉(2003)。《臺北市某家商學生對老人之態度與行為意向研究》。國立臺灣師範大學衛生教育研究所碩士論文。

傅佩榮(2003)。《哲學入門：探索生命的價值》。台北市：天下遠見。

彭駕駢(1999)。《老人學》。台北市：揚智文化。

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

曾華源、胡慧嫻、李仰慈、郭世豐(2006)。《社會工作專業價值與倫理概論》。台北市：洪葉。

黃成榮(1999)。《青少年價值觀及違規行為探討》。香港：三聯。台北市：台灣商務總代理。

黃萃文(2009)。《入住自費安養機構老人對其居住環境依附情形之初探——人生歸途中最後能掌控的一片天地》。國立政治大學社會工作研究所碩士論文。

黃碧霞、莊金珠、楊雅嵐(2010)。〈高齡化社會新對策——從「友善關懷老人服務方案」談起〉，《社區發展季刊》，132, 3-15

- 楊勝任 (2003)。《醫院志願服務對志工生命價值觀的影響研究》。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。
- 楊麗君譯, Popcorn, F. 原著 (1992)。《爆米花報告》。台北市：時報文化。
- 葉淑敏 (2006)。《喜樂保育院志工的參與動機、照護經驗與生命價值觀之研究》。國立台中教育大學社會科教育研究所碩士論文。
- 賈馥茗 (1975)。〈個人價值觀念的發展與形成〉。載於方炳林、賈馥茗主編,《教育論叢》, 19-48。台北市：文景。
- 廖季清、簡茂發、吳明清、徐會文、黃郁文 (1984)。《我國青少年價值觀念及相關因素之研究》。教育部教育計畫小組。
- 臺北市政府社會局 (2009)。《臺北市社會處 (局) 推展志願服務概況》。台北。
- 劉玉玲 (2002)。《青少年心理學》。台北：揚智。
- 劉安彥、陳英豪 (1994)。《青少年心理學》。臺北市：三民。
- 劉麗雯、關華山 (1999)。〈社會網絡理念與機構式老人居住空間設計〉,《當代社會工作學刊》, 4, 56-92
- 潘淑滿 (2002)。《質性研究——理論與應用》。台北：心理出版社。
- 賴佳琦、賴哲民、林玫玲 (2009)。《服務學習內涵課程設計與反思——以元培應應系 97 年度“兒童英語教學”課程為例》。2009 年發表於“第一屆玄華元第二語文教學”暨“語言、文學、文化交流與國際交流”國際學術研討會。
- 謝廣泉 (2009)。《技職院校學生老化知識、對老人態度與服務老人醫院關係之研究》。國立高雄師範大學成人教育研究所博士論文。
- 韓晶 (2003)。〈當代大學生參與志願服務的障礙研究〉。《青年研究》, 1, 45-49。
- 簡春安、鄒平儀 (2004)。《社會工作研究法》。台北：巨流。
- 簡鈺清 (2008)。《大專青年參與志願服務動機之研究：以“全球青年服務日”(GYSD) 為例》。銘傳大學公共事務學系碩士論文。
- 魏玲玲 (1995)。〈護生老化知識及對老人態度之調查〉。《護理研究》。3(2),

二、英文部分

- Allan, L. J., & Johnson, J. A. (2009) . Undergraduate Attitude Toward Elderly: The Role of Knowledge, Contact and Aging Anxiety. *Educational Gerontology*, 35, 1-14.
- Beech, R. P., & Schoeppe. A. (1974) . Development of Value Systems in Adolescents. *Development psychology*, 10(5), 644-656.
- Belsky, J, K. (1999) . *The Psychology of Aging: Theory, Research, and Interventions*. Pacific Grove, Calif.: Brooks/ Cole Pub. Co.
- Burdman, G. R. (1986) . *Healthful Aging*. Eglewood Cliffs, N. J: Prentice-Hall
- Bureau of Labor Statistic U.S. Department of Labor. (2010). *Volunteering in the United States—2009*. Bureau of Labor Statistic U.S. Department of Labor.
- Cartenson, L. L. (1995) . Evidence for a Life-Span Theory of Socioemotional Selectivity. *Current Directions in Psychological Science*, 4(5), 151-156.
- Conger, J. J. (1991) . *Adolescence and Youth: Psychological Development in a Changing World, Fourth Edition*. New York: HarperCollins.
- Dale Layfield, K. (2004) . Impact of Intergenerational Service on Students' Stereotypes Toward Older People in an Introductory Agriculture Computing Course. *Journal of Southern Agricultural Education Research*, 54(1), 134-146.
- Dellmann-Jenkins, M., Fowler, L., Lambert, D., Fruit, D., Richardson, R. (1994) . International Sharing Seminars: Their Impact on Young Adult College Students and Senior Guest Students. *Educational Gerontology*, 20, 579-588.
- Ellis, A. (2004) . *Generation V: Young People Seek Out On Volunteering*. London: Institute for Volunteering Research.
- Gaskin. K. (1998). *Vanishing Volunteers: Are Young People Losing Interest In Volunteering? Voluntary Action*, 1(1), 33-43.

- Gaskin, K. (2004). *Young People, Volunteering and Civic Service: A Review for The Literature*. London: Institute for Volunteering Research.
- Gil Clary, E., Ridge, R. D., Stukas, A. A., Synder, M., Copeland, J., Haugen, J. & Miene, P. (1998). Understanding and Assessing the Motivations of Volunteers: A Functional Approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(6), 1516-1530.
- Hill, M., Russell, J., & Brewis, G. (2009). *Young People, Volunteering and Youth Projects: A Rapid Review of Recent Evidence*. London: Institute for Volunteering Research.
- Huchison, E. D. (2005). The Life Course Perspective: A Promising Approach for Bridging the Micro and Macro Worlds for Social Workers. *Families in Society*, 86, 1, 143-152.
- Institute for Volunteering Research (2004). *Young People Volunteering: Preliminary Findings and Emerging Lessons from Primary Research*. London: Institute for Volunteering Research.
- Johnson, M. K., Beebe, T., Mortimer, J. T., & Synder, M. (1998). Volunteerism in Adolescence: A Process Perspective. *Journal of Research on Adolescence*, 8(3), 309-332.
- Kohlberg, L. (1984). *The Psychology of Moral Development: The Nature of Moral Stages*. San Francisco: Harper & Row.
- Lewin, F. A., (2001). The Meaning of Home among Elderly Immigrants Directions for Future Research and Theoretical Development. *Housing Study*, 16(3), 353-370.
- Manaster, G. J. (1977). *Adolescent Development and the Life Tasks*. Boston: Allyn and Bacon.
- María Celeste Dávila & Juan Francisco Díaz-Morales. (2009). Age and Motives for Volunteering: Further Evidence. *Erope's Journal of Psychology*, 2, 82-95

- Mosher-Ashley, P. M., & Ball, P. (1999) . Attitudes of College Students Toward Elderly Persons and Their Perceptions of Themselves at Age 75. *Educational Gerontology*, 25, 89-102.
- Omoto, A. M., & Synder, M. (1995) . Sustained Helping Without Obligation: Motivation, Longevity of Service, and Perceived Attitude Change Among AIDS Volunteers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68(4), 671-686.
- Reed, J., Standley, D., & Clarke, C. (2004) . Health, Well-Being and Older People. Bristol, UK: Policy Press.
- Rich, J. M., & DeVitis, J. L. (1985). *Theories of Moral Development*. Springfield Illinois: Charles C Thomas.
- Rokeach, M (1973) . *The Nature of Human Values*. New York: Free Press.
- Rowe, J. W., & Kahn R. L. (1997) . Successful Aging. *The Gerontologist*, 37, 4, 433-440.
- Rowntree, B. S. (1901) . *Poverty: A Study of Town Life*. London: Routledge/Thoemmes Press.
- Schwartz, S. H.(1992) . Universals in The Content and Structure of Values: Theoretical Advances and Empirical Tests in 20 Countries. *Advances in Experimental Social Psychology*, 25, 1-65.
- Sixsmith, A. J., (1990) . The Meaning and Experience of Home in Later Life, in B. Bytheway et al., *Welfare and The Ageing Experience*. England: Avebury.
- Smith, J. D. (1999). Poor Marketing or the Decline of Altruism? Young People and the Volunteering in the United Kingdom. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 4, 327-377.
- Tan, P. P., Zhang, N., & Fan, L.(2004) . Students Attitudes Toward The Elderly In The People's Republic of China. *Educational Gerontology*, 30, 305-314.
- Thornton, J. E. (2002) . Myths of Aging or Ageist Stereotypes. *Educational*

Gerontology. 28, 301-312.

Tuckman, J., & Lorge, I. Attitudes Towards Old People. *The Journal of Social Psychology*, 37, 249-260.

WHO (2002). Active Aging: A Policy Framework. Retrieved from http://whqlibdoc.who.int/hq/2002/WHO_NMH_NPH_02.8.pdf

Yalom, I. D. (1980). *Existential Psychotherapy*. New York: Basic Books.

三、網路資料

內政部(2007)。《我國長期照顧十年計畫》。內政部網頁(<http://www.moi.gov.tw/>)

台北市立浩然敬老院(2009)。《結盟團體》。台北市立浩然敬老院網頁(<http://www.haoran.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=21815&ctNode=2977&mp=107031>)

行政院青年輔導委員會(2009)。《臺灣小飛俠計畫》。行政院青年輔導委員會網頁(<http://www.nyc.gov.tw/231.php?forewordID=916&forewordTypeID=209&secureChk=f28bc23fc1a92a6be93b4d56f917225e>) (下載於 2011/07/17)

張宏遠(2000)。《學生社團活動發展與課外活動的輔導與管理》。網頁(<http://www.lihpao.com/?action-viewnews-itemid-53282>)

教育部服務學習網(2010)。《大專校院服務學習方案》。教育部服務學習網網頁(<http://english.moe.gov.tw/content.asp?CuItem=9407&mp=10000>)

Kittredge, B. M. (2009). *The Edward M. Kennedy Serve America Act*. Website of Corporation for National & Community Service (<http://democrats.edworkforce.house.gov/blog/2009/03/the-edward-m-kennedy-serve-ame.shtml>) (下載於：2010年5月12日)

附錄

附錄一：訪談大綱

暖身：何時開始參加社團？經常到浩然敬老院服務嗎？最後去的那一次是什麼時候？

主題一：志願服務的參與狀況

一、參與志願服務的動機

(一) 當初為何會決定參與此服務性社團？

- ◆ Probe 1：是否有什麼經歷促成你參與老人志願服務？
- ◆ Probe 2：對服務老人有所期待嗎？（增強能力？關懷他人？結交朋友？提升自尊？教育制度？）

二、服務老人的經驗/過程

(一) 服務的時候做些什麼？

(二) 每次去服務有什麼感受？

- ◆ Probe 1：深刻感受的情境？
- ◆ Probe 2：有成就感的事情？

主題二：青少年志工的生命價值觀

一、青少年的人生價值觀。

(一) 你覺得人生中最重要價值是什麼？

- ◆ Probe 1：人生的意義？個人追求的目標？
- ◆ Probe 2：所重視的能力？
- ◆ Probe 3：人際間重要的價值為何？

二、老人志願服務經歷對人生價值的影響

(一) 服務老人對你人生價值有何影響？

- ◆ Probe 1：對你有何啟示？
- ◆ Probe 2：發現以往未曾關注的能力？
- ◆ Probe 3：與老人互動給了你什麼觀念？

(二) 什麼原因造成這些改變？

- ◆ Probe 1：服務中觀察到一些什麼而改變嗎？
- ◆ Probe 2：什麼經歷讓你產生改變？

主題三：老人態度

一、青少年對老人的態度

(一) 在還未參與志願服務前，你對老人有什麼看法？

- ◆ Probe 1：想到“老”的時候你會想到什麼？
- ◆ Probe 2：老人會呈現怎樣的特徵？（如：生理、心理）
- ◆ Probe 3：對老人的生活有何想像？
- ◆ Probe 4：認為老人在社會的角色/價值？

二、志願服務經歷對老人態度的影響

(一) 對機構式照顧有什麼看法？

- ◆ Probe 1：每次到院服務有什麼看法？

(二) 參與志願服務後你對老人的看法有沒有不一樣？

- ◆ Probe 1：有沒有希望自己將來成為怎樣的老人？
- ◆ Probe 2：認為老人的特徵為何？（如：生理、心理）
- ◆ Probe 3：覺得自己對老人生活的認識為何？
- ◆ Probe 4：認為老人在社會的角色/價值？

