

長者參與志願服務之 價值與措施—增權取向

曾華源 · 白倩如 · 李仰慈

壹、前言

臺灣已經邁入老齡化社會（aging society），而且人口老化速度加快。由於長者生理機能逐漸退化，慢性疾病增多，故如何減緩老化速度、降低社會照顧成本，並使其能成功老化（successful aging），成為社會政策必須關注的重要焦點。2002年聯合國世界衛生組織（WHO）提出積極的社會參與為「活躍老化」（active ageing）重要面向之一（游麗裡，2015），而志願服務（voluntary services）即為社會參與之重要活動類型。志願服務者（volunteer）是重要的人力資源，在現有資源不足下，除了考量如何開發更多資源，更要關注如何讓人力資源能有效流通；尤其是民主國家人民自主性增加，加之社會變遷快速，政府難以有效反應社會需求，如何結合民間資源和擴大社會參與，實為社會發展之契機（曾華源、鄭讚源、陳政智，1998）。

近年來，隨著臺灣人口老化和退休

年齡較早，許多有志之士認為這是不可忽視的社會資源，應該妥善運用長者之人生智慧與特殊專長；尤其是如何有效引導長者參與社會活動，以便能繼續為社會做出更多貢獻，成為備受關注的社會課題。長者參與志願服務工作有個人性和社會性價值，但亦需要注意到長者身心特質在服務過程可能的風險，而需要有較適當觀點和作法，更積極運用此一人力資源。因此，本文擬從志願服務討論其社會參與之本質，並指出此一社會參與有助於長者增加復原力（resilience）和社會適應之價值，再提出從增權取向之角度和作法，以增進長者參與志願服務。

貳、社會參與—志願服務之本質

民主社會容許且鼓勵人民依其意願投入各類活動，以培養其成員的自發性，並且讓成員從互助的過程中，獲得自我成長的滿足感。志願服務是運用一種不支薪的人力提供服務。在一個民主自由

與經濟發達的社會中，人民的生活富裕與安定，才會關心他人生活上的需要，並在有餘心和餘時下，貢獻個人餘力、提供協助、追求自我成長，實踐對社會責任。因此，志願服務的本質在社會參與（social participation），創造社會和諧；也可以說，志願服務者是經由追求公共利益，本著自我意願與選擇而結合的一群人（Barker, 1988）。所以志願服務是個人自主奉獻自己的時間、精力，而不關心金錢利益，參與社會活動。顯然，志願服務是個人內在評價後的自發性利社會行為（pro-social behavior），而非立即對個人有金錢報酬或實質利益，也不是接受他人的強制性要求之行為（曾華源、曾騰光，2003）。故我國《志願服務法》第三條對志願服務定義為「民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。」

由此可知，志願服務就是民眾藉由社會參與之機會與過程，從自願參與服務他人之過程中，獲得自我價值和能力感。但是，如何運用志願服務人力資源，則涉及運用單位對志願服務人力資源運用之目標和作法。不同的目標與作法，會給志願服務者帶來不同面向的需求滿足；反之，針對不同的潛在志願服務群體，應該規劃不同的志願服務型態，使之可以吸引參與志願服務。何種志願服務的參與形式方能有效運用長者志工，以同時滿足長者與運用單位之需求，則需要對長者社會參與的價值與理據做更進一步的探析。

參、活到老、動到老—長者社會參與之理論基礎

社會老年學理論已提出許多有關長者社會參與和社會支持之相關理論觀點（李仰慈，2012；李瑞金，2010），這些論點在推動與規劃長者志願服務上，具有相當積極性的意義。早期的撤退理論（Disengagement Theory）主張社會對長者的需要會隨年齡老化減少；當長者健康與體力衰退後，會變得愈來愈少參與組織化的社會結構，而逐漸退出社交生活。長者與社會朝向相互分離的自然過程，使得長者本身與社會系統及他人的互動降低（Wadensten, 2006）。對長者而言，這是權力轉移及世代交替（Eliopoulos, 2005），故長者應從複雜的社會角色中抽離，將焦點放在自身的生命意涵。然而，撤退理論忽略了長者自身的內在力量和存在的價值，而可能無法適用於所有長者。

生態理論（Ecological Theory）則指出，人類行為的發展是個人與其立即性所在場域（immediate settings）之間持續性、互惠性與歷時性的互動過程。每一個體在他所處的生態環境中與環境中的資源交流，並且能因應變動而修正生活機制，以獲得生存所需之資源或與環境相互調適（鄭麗珍，2012）。如果環境的多元性和生存棲息地（habitus）有豐富的資源，則能提供有機體成長和發展之機會；反之，資源缺乏將使個人生存受到嚴重挑戰。任何環境資源不足、個人使用資源的限制，或是人與環境互動關係失衡時，都可能阻礙個人滿足需求，導致壓力或失衡。因

此，個人能力與環境的配適度（fitness），以及環境資源是否充足，都將影響個人與環境交流（transaction），以及個人在環境中的地位和適應是否良好。顯然，個人不是被動適應環境；除了環境要有更多資源提供給之外，個人也會積極主動與環境交流，獲得生活適應所需之資源。從生態理論來看，長者是會變成「人老無用」，或是能夠「活到老、動到老」，端看生活環境中是否有豐富、適切的資源與機會，以及長者如何與所在環境系統互動交流。

活動理論（Activity Theory）與撤退理論觀點不同，認為持續從事社會活動與否，會決定長者老年生活的品質。活動理論強調在老化過程中，仍應保持或持續從事個人身心活動和社會參與；當參與的非正式角色愈多，便愈降低喪失原有角色後所出現的失落感。因此，長者積極參與社會活動，對老年生活有正向的幫助（李瑞金，2010）。此外，社會支持的多寡與社會參與程度有關，故可以提高生活品質（鄭淑子，1998）。李仰慈（2013）研究臺灣中老年人越早參與社會活動，可建構更好的社會網絡，並從中得到社會支持。這與許多國外學者研究相似（Burbank, 1986; Chambre, 1984）。這些研究均指出，長者從工作崗位退休或配偶離去時，會以新的代替活動取代失去的社會角色功能與活動，如退休後擔任志工。社會持續理論（Continuity Theory）亦認為人的發展階段有其連續性，是高度銜接、緊密結合的。持續參與社會的學習活動，乃是晚年生活充滿活力的重要關鍵，因為藉由這些活動的參與，能讓長者有連貫性及整體性的感

覺（Verdonschot, 2009; Postle, 2005）。隨著年齡的增長，尋找可以取代過去的生活型態與角色，以維持生活型態的穩定連續性，並融入整體社會。由於長者有其穩定堅實的價值觀、態度、規範與習慣，而這些均會內化於人格與社會適應當中，所以大多數長者均會預期其應有的展望（蘇琬玲，2007；張怡，2003）。故長者若能維持活力與社會參與，將會有最適合的生活調適。顯然，社會持續理論鼓勵長者在退休之後，應該延續其年輕時候的興趣、習慣或從事一些其他的活動，以替代失去或變遷的角色，藉由參與各種活動，能夠與他人分享並維持社會關係。

總之，生態論強調環境資源的豐富性與個人社會適應有關係，而活動論與持續論則認為越是積極參與社會各種活動，長者越是能維繫社會支持網絡和替代退休失去的角色，將能獲得更好的社會生活適應。因此，提供志願服務機會即是豐富長者生活棲息地之資源，幫助長者藉由參與社會活動，建構社會支持，增進成功老化之機會。

肆、長者參與志願服務的社會價值

一、建構社會支持、提升長者復原力

社會參與可視之為參與各種正式或非正式的活動，其目的在於對個人鄰里社會與物理環境之間有正向影響（Dekker, 2007）。Bukov、Maas與Lampert（2002）認為，社會參與大部分都是指個人透過投入社會各種活動，與社會保持互動。社會

參與內容包括有酬勞的工作及無酬勞志願性的社區參與等，範圍廣泛。對長者來說，社會參與是一個動態的概念和行動，受到家庭、他人的眼光、社團組織網絡結構等因素影響，可以幫助參與者與社會保持連接，與生活周遭他人有所溝通。林珠茹（2002）則認為，長者的社會參與是一個動態的概念和行動，是有組織的行動與投入社區活動。Verdonschot、De Witte、Reichrath、Buntinx 與 Curfs（2009）指出，社會參與的概念包含社區、公民與社會生活，如宗教、政治、休閒娛樂、嗜好、社交、運動與藝術等。透過社會參與過程，無論有無酬勞，可以獲得經驗學習。互投入的過程，學習參與家庭外的社會生活經驗，滿足長者心理需要和紓解壓力，分享教育、文化、宗教、休閒、政治…等資源（李仰慈，2012；曾中明，1993）。

除了親密家人外，朋友是長者傾吐心聲的重要對象。依據活動論來看，長者持續參與社會活動，有助於提升晚年的生活品質，同時透過社會參與，可以維繫長者與社會的接觸，拓展人際關係，強化社會支持。經由參與過程中，可以使他們獲得情感和有助的社會支持（李仰慈，2012；Turner, 1992）。曾華源（1998）研究志願工作者參與志願服務之動機發現，可以獲得學習機會、結交朋友、打發時間和社會貢獻等是最主要的幾項參與動機。張曉筱（2017）研究顯示，社會參與有助於長者獲得同輩社會支持與正向依附，正向影響生活滿意度和增加幸福感，有助於提升復原力，對抗生活壓力，以獲得成功老化。

二、擴展支持網絡、維繫長者身心健康

就生態論而言，個人的生存與心理調適有賴與外界之間的交流結果，社會支持係屬交流內涵之一，並常與社會網絡相提並論（宋麗玉，2012）。社會網絡藉由提供生活的支持或幫助，協助長者擴展所需的社會連結，以適應新的社會角色，進而拓展其社會網路；提供有關非正式的支持，並藉由社會參與，使其協助長者增加支持與獨立機會（Sauer & Coward, 1985）。因此，社會支持需要透過社會網絡之結構關係而產生（Wellman, 1981）。

個人的網絡關係是一種社會的互動連繫關係，由家人、鄰居、親戚、朋友、同事或其他認識的人所組成，藉此維繫社會認同，接收情感支持、物質支持與服務、資訊和社會接觸（Brass, 1995）。網絡關係之所以形成是特定行動者與其他行動者互動，基於取得其他行動者資源的工具性目的或維持情感性目的（Lin, 2005）。Walker（1977）研究發現，個人若要獲得需要的社會支持，他就必須要建立或保有一定範圍的社會網絡，不同的社會網絡所提供的社會支持之性質，亦不相同。長者在社區老化過程中，非正式社會網絡若能與生活緊密結合，此種網絡關係越能協助老人獲得社會支持，以面對處理生活上遭遇的困境（Bowling, 1997）。社會支持與長者身心健康有密切關係（周玉慧等，1998；Maria, Rijsselt, Jonker, & Deeg, 1995）。社會參與可以獲得高品質的社會支持，比其他社會組織更能增進長者身心的健康，且可以促進長者的復原力（張曉筱，2017；白倩如、李仰慈、曾華源，

2014；李仰慈，2012）。

三、引導社區參與、有助長者在地老化

人老了，在自己熟悉的環境生活，就是感到自在，不費勁。然而，人的社會生活中總是需要各種正式和非正式的社會資源與社會支持。不少長者退休時身體相當健康，可從事無需太多勞力工作。從生態論來看，志願服務藉著社區成員參與志願服務，亦可培養社區意識、引導社區居民表達意見，提供創新的解決方案。其中最為重要的是，長者可以透過志願服務，自己為自己辦理各種活動來滿足需求，除了豐富社區生活棲息地之資源，有利於個人與社區之連結，建構社會生活支持網絡，進而能在自己熟悉的社區中生活。因此，如何使退休且身心健康之長者人力能就近參與社會服務工作、豐富其生活內涵、提升其生命的意義，實在是重要的社會政策方針。顯然，社區推廣長者互助與互惠之志願服務，有助於生活棲息地資源更豐富，讓長者在社區生活中有意義感和安全感，真正達到老有所終、成功老化（蔡承家、阮惠玉、陳依卿、劉秀華，2010）。

伍、長者志願服務不是激發愛心和運用免費人力

一、長者志願服務應是制度化的互惠與高品質的管理

民主社會的志願服務不是慈善救助，需要重新檢視志願服務之假設。其中，志願服務之動機是否僅能以利他和不求回報的視角做界定，還是要從誘發互助與互惠

動機之角度來規劃志願服務制度，值得思考。施教裕（1997）指出，我國志願服務在形式、內涵與運作上有很大改變。從過去參與領域較多在慈善救助和緊急救援為主，擴大至社會公益；參與內涵則是從愛心關懷，轉變到辦專業化的諮詢、支持和輔導；而機構運用志工也從過去的愛心號召、短期運用，到有計畫招募培訓，甚至講求人力資源管理運用（曾華源、曾騰光，2003）。因此，機構志願服務管理宜有所轉型和因應。在建構志願服務制度上，應該更講求運用管理知能。因此，志願服務重視被服務者權益，志願服務不是臨時的勞務性工作之人力。服務的多樣性和機構是否有適當培訓讓志工具備基礎的知識和能力，相當重要。如何規劃適合長者服務之志願服務方案與吸引參與之工作取向和模式，值得開發與創造。

二、長者志願服務團隊之管理—增權取向

（一）優勢觀點為本運用長者志工

機構管理者可能學習過管理技巧，但是要知道如何運用志工，要能區別有薪員工與未領薪資的志工有何不同。許多人群服務組織的行政者時常誤認志工人力只有正面效果，或是只有負面效果。對於機構來說，志工是一種助力，並且志工也會帶來新的能源、觀念、才賦與資源，影響機構的生存與發展（Rapp & Poertner, 1992）。機構志工常常可以提供許多人力資源和各種協助，例如在一些委員會、資金籌措及募集方案推展所需各種資源，與工作人員

都是組織所不可或缺的人力資源(Rapp & Poertner, 1992)。但是,志願服務是一項人力資源運用的工作,民眾參與志願服務的動機、對志願服務工作所抱持的價值觀,是影響志願服務推展的重要因素。如果不能運用志工成為有用的人力資源,也有可能帶來更複雜的組織效能問題。

因此,志工運用機構應以公民社會觀點,積極鼓勵民眾投入,以積極性角度審視志願服務本質,不能以慈善愛心來做為志願服務之哲學精神;應強調回饋與互惠社會的利他行為,這才是志願服務精神(曾華源,2005)。機構的使命感 and 價值基礎,以及如何和為何運用志工,與機構志工管理的哲學思維、對人性善惡論和能力勝任的假設彼此之間是息息相關。長者有許多優勢,諸如:豐富人生閱歷、有較高的社會關懷情操、情緒較成熟穩定和自主獨立、處理事情較為圓融、懂得人情世故、有豐沛人脈與社會資源、較成熟之專業知能與技術,以及對專業工作和組織內的人際關係問題研判力較高等等。然而,長者也會有一些限制存在,諸如:人情包袱較多、新資訊學習意願有時會下降、雜事多、體能與記憶能力下降、資訊電腦文書能力不足、動作反應速度下降等等。因此,機構管理者要反思是否受福利多元主義影響,機構對於志工的管理制度的訂定、工作分派、訓練等是否過於強調直接服務績效,而影響滿足志工的需求或激發參與動機,造成志工人力的流失。對於機構而言,運用長者從事志願服務應以應優勢觀點為本(strength-based),積極開放讓長者參與志願服務工作規劃與執行。

(二) 以增權取向充分運用長者志工人力資源

社會服務本身不是一個不變的常數。從專精度和勞力密集度二個面向來看,許多服務工作本身不需要太多的知識和能力,如文書登記、交通秩序維護、服務台接待;而有些服務則需要高度專業知識和技術,如心理諮商、登山救援、醫療照護等等(白倩如,2017)。長者未退休前從事各行各業,知能專精且多樣,擔任志願服務也可以是多樣性。要重視長者具有許多優點,而且長者也常有其人脈和經驗可以提供決策考量的面向。增加長者在志願工作中的參與與自主性,可以讓長者感到被增權,感覺自己雖然人老了還是有用。另外,要重視長者之優勢,應給予更多「參與」(participation)規劃與決策機會,而不是只有「參加」(involvement)已經規劃好的活動(Adams,2008)。

Drucker(1992)早就提出應把志願服務人力視之為不支薪的員工(unpaid staff members),而非組織的「外人」。但是許多機構運用志工時,卻覺得志工管理是一件麻煩事,常找新進員工負責志工管理工作。有些運用長者從事志願服務常覺得長者囉唆、動作反應慢、很多事情不會,而且有時意見多。所以常常讓長者站服務台、不讓其參與管理會議、甚至覺得來參加志願服務,就是要遵從(compliance)機構管理與指揮。再者,常認為志工只是備用,而非機構成員。Gilbert與Terrell(2012)指出,志願服務與專業服務之差異在於志願服務人力具有可親性,讓接受服務者有較好之心理感受。因此,可以讓

專業人力和志願服務人力搭配運用提供服務；尤其是許多服務並非具有高度專業性，反而臨場反應和經驗豐富或與人際互動較多之服務，長者可能有其優勢。

所以運用長者從事志願服務要反思是否將長者視之為是具有豐富性之社會資源，真正理解長者的擁有之優勢和潛力；還是只是替代勞務或庶務性之人力資源，或只是跟著潮流運用。其實許多從原有單位退休之人力可以兼職工作，如財稅志工、地政志工。許多長者有其有特殊技術專長，如修理電器、園藝、腳踏車等等。長者也可以提供多樣性志願服務，諸如曉明基金會的「老朋友專線」由長者接線提供心理諮商輔導，以及新泰國小的「玩具工坊」運用退休人士幫小學生修玩具。在志願服務工作上，更能發揮其價值貢獻社會。此外，許多長者志工過去擔任高階管理職務，更是對於組織運作和經營管理可以貢獻意見，並且其人際網絡有助於組織或方案之社會行銷。因此，Sieder 與 Kirschbaum (1977) 指出，志願工作者可以扮演的角色有：(1) 指出需要處置的問題或情況；(2) 決定政策；(3) 提供直接服務；(4) 募款；(5) 擔任組織的發言人；(6) 報告和評估社區對機構服務方案的反應；(7) 社區計畫的共同推動者；(8) 發展新服務輸送體系；(9) 擔任弱勢者的代言人或倡導者；(10) 抗議和社會行動。其視志願工作者所扮演的角色較為積極，且不是限定在代表機構提供直接服務，還包括參與機構決策，以及積極性反應社會需求和主動採取爭取權益之行動。

三、長者社會參與的品質—從參加到參與優質服務

由於服務是一種觀點和概念下的行為，對顧客而言，無法購買前觸摸或測試 (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2014)。所以服務是在案主與志工互動時完成，志工所提供的顯性服務（如便利性）和隱性服務（如態度）要能搭配現代社會對服務之期待。注意服務中工作者對機構的負面情緒，一旦有不滿，將會產生很大的負面後果，故「沒有滿意的工作者，就不會有滿意的服務使用者」。服務品質是指所提供的服務水準符合或超越顧客期望的程度 (Bovaird & Halachmi, 2001)。強調服務品質是顧客對服務的期望與實際所接受到的服務的認知 (白倩如, 2017)。

要以長者志工參與為優先目標，還是以服務提供為主要焦點，還是雙焦點（兩者兼顧）？其實應該以服務為焦點。曾華源等人 (1998) 的研究顯示，志工自己認為應加強志工服務能力、明確化工作結構。但是卻不贊成機構要重視志願服務工作績效和設置志工升遷或發展制度。機構透過志工提供服務，所以志工是機構要珍惜的資源，但是志工也必須確實注意服務本質在服務使用者的需求被滿足優先。故關注服務品質不是管理階層的事情，是提供服務全體相關人員的共同價值。這必須由長者自我管理才能產生自動自發的意願和行為。當然不能因為是志工提供服務，服務品質就是要低落的。

長者體力會退減，但是智力、情緒控制力和人際處理能力會提升。有些長者參與志願服務時，可能有錯誤觀念，諸如：

「我來服務就很不錯了」、「倚老賣老」、「我在這裡做多久了，少跟我講規矩」、「我是志工，不領薪水，你要求我太多了」、「大家都這麼熟了，不要要求這麼多」等等（張菡容，2013；曾華源、曾騰光，2003）。這些心態將影響機構服務的運作。其實，不論志工的社會地位和角色，參與組織志願服務，就都需要信守機構組織之服務理念和期待，具備應該有的服務工作態度和倫理。尤其是提供志願服務也要擁有現代社會對服務之觀點，諸如「服務對象優先」、「服務消費者意見傳播」、「服務應講究品質」等等。所以必須摒除志願服務是「免費的」服務、服務成本低的就是「沒品質」的等迷思。同時，長者志工在提供服務時也必須有此認識。

陸、結語

總的來說，長者的經驗和體能狀況較為特殊，反應與動作較慢，但情緒較為穩定。因此，創造長者社會參與之友善環

境相當重要；例如志願服務之教育訓練時間要有間隔、座位安排舒適，以及課程進行採參與討論形式會較為適當（游麗裡，2015）。此外，現有志願服務法規沒有針對特定族群研訂特定專章，故對於長者參與志願服務上，仍有需要各運用單位研訂執行相關辦法；例如應加強長者志工運用之健康檢查、長者退休機制、長者志願服務專業人員訓練。再者，亦需要社會重視志願服務工作管理是一項專業（曾華源、曾騰光，2003），推動長者志願服務的配套措施，才会有更多專業人力投入。重視長者的優勢，採取尊重、參與和包容之增權取向，與長者一起研擬參與志願服務之鼓勵措施和創新服務方案，積極創造長者社會參與之友善環境。

（本文作者：曾華源為東海大學社會工作學系教授；白倩如為國立彰化師範大學輔導與諮商學系助理教授；李仰慈為國立臺北護理健康大學為長期照護系助理教授）。

關鍵詞：長者、志願服務、增權取向、社會參與

📖 參考文獻

白倩如（2017）。社會工作管理之浮現。載於曾華源、白倩如主編，社會工作管理（頁1-22）。台北：洪葉文化。

白倩如、李仰慈、曾華源（2014）。復原力任務中心社會工作。台北：洪葉文化。

宋麗玉（2012）。社會支持網絡、壓力因應與社會網絡處遇。載於宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍編著，社會工作理論—處遇模式與案例分析（頁317-362）。台北：洪葉文化。

李仰慈（2013）。台灣地區中老年人社會支持之長期追蹤研究。台北：國立陽明大學衛生福利研究博士論文（未出版）。

李瑞金（1996）。長者社會參與需求—以臺北市為例。社會建設，95，7-19。

- 李瑞金 (2010)。活力老化—銀髮族的社會參與。社區發展季刊，132，123-132。
- 周玉慧、楊文山、莊義利 (1998)。晚年生活壓力、社會支持與老人身心健康。人文及社會科學集刊，10 (2)，227-265。
- 林珠茹 (2002)。老人社區參與和生命意義相關之探討。台北：國立台北護理學院護理研究所碩士論文 (未出版)。
- 施教裕 (1997)。福利社區化的理念與實務之探討。社區發展季刊，77，41-49。
- 張怡 (2003)。影響老人社會參與之相關因素探討。社區發展季刊，103，225-233。
- 張菡容 (2013)。醫院志工督導所面臨之人情困境與因應模式。台中：東海大學社會工作學系碩士論文 (未出版)。
- 張曉筱 (2017)。知覺健康長者復原力與成功老化之研究。台中：東海大學社會工作學系博士論文 (未出版)。
- 許瑞娟 (2008)。長者活動參與、社會支持與生活滿意度之研究。台北：台灣大學農業推廣研究所碩士論文 (未出版)。
- 曾中明 (1993)。老年人的社會參與—志願服務。社區發展季刊，64，94-96。
- 曾華源 (2002)。推動志願服務以增進社區發展。社區發展季刊，100，137-147。
- 曾華源 (2005)。我國志願服務法未來修訂方向的幾個建議。社區發展季刊，111，207-214。
- 曾華源、曾騰光 (2003)。志願服務概論。台北：揚智文化。
- 曾華源、鄭讚源、陳政智。(1998)。志願服務工作發展趨向—以祥和計畫志願服務之推動為基礎。台北：內政部社會司。
- 游麗裡 (2015年4月15日)。台灣長者志工的現況。2015年兩岸社會福利論壇—高齡化社會的應對及挑戰研討會 (頁 229-240)。財團法人中華文化社會福利事業基金會主辦，宜蘭。
- 蔡承家、阮惠玉、陳依卿、劉秀華 (2010)。社區老人的志願服務。載於中華民國社區教育學會主編，高齡志工與社區學習 (頁 101-120)。台北：師大書苑。
- 鄭淑子 (1996)。高齡化社會中老人社會支持體系之探討。中華家政，25，66-76。
- 鄭麗珍 (2012)。生態觀點。在宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍編著，社會工作理論—處遇模式與案例分析 (頁 291-316)。台北：洪葉文化。
- 蘇琬玲 (2007)。退休教師社會參與與老化態度關係之研究。嘉義：國立中正大學成人及繼續教育所碩士論文 (未出版)。
- Adams, R. (2008). *Empowerment, Participation and Social Work* (4th ed.). New York, NY: Palgrave Macmillan.
- Barker, R. L. (1988). *The Social Work Dictionary*. New York, NY: National Association of Social Work.

- Berkman, L. F., Glass T., Brissette, I., & Seeman, T. E. (2000). From Social Integration to Health: Durkheim in the New Millennium. *Social Science & Medicine*, 51, 843-857.
- Bovaird, T., & Halachmi, A. (2001). Learning from International Approaches to Best Value. *Policy & Politics*, 29(4): 451-463.
- Bowling, A. (1997). Measuring Health: A Review of Quality of Life Measurement Scales (2nd ed.). *Medicine, Health Care and Philosophy*, 1(2), 181-182.
- Brass, D. J. (1995). A Social Network Perspective on Human Resources Management. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 13, 39-79.
- Bukov, A., Maas, I., & Lampert, T. (2002). Social Participation in Very Old Age: Cross-Sectional and Longitudinal Findings from BASE. Berlin Aging Study. *The Journals of Gerontology*, 57B(6), 510-517.
- Burbank, P. M. (1986). Psychosocial Theories of Aging: A Critical Evaluation. *Advances in Nursing Science*, 9(1), 73-86.
- Chambre, S. M. (1984). Is Volunteering a Substitute for Role loss in Old Age? An Empirical Test of Activity Theory. *The Gerontologist*, 24(3), 292-298
- Dekker, K. (2007). Social Capital, Neighborhood Attachment and Participation in Distressed Urban Areas: A Case Study in the Hague and Utrecht, the Netherlands. *Housing Studies*, 22(3), 355-379.
- Drucker, P. F. (1992). *Managing the Non-Profit Organization: Principles and Practices*. New York, NY: Harper Business.
- Eliopoulos, C. (2005). *Gerontological Nursing* (6th ed.). Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2014). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology* (8th ed.). New York, NY: McGraw-Hill/Irwin.
- Gilbert, N. & Terrell, P. (2013). *Dimensions of Social Welfare Policy* (8th ed.). Boston, MA: Pearson.
- Lin, N., Dean, A., & Ensel, W. (1981). Social Support Scales: A Methodological Note. *Schizophrenia Bulletin*, 7(1), 73-89.
- Lin, Nan (2005). Social Capital. In J. Beckert & M. Zafirovski (Eds.), *International Encyclopedia of Economic Sociology* (pp. 604-612). London, UK: Routledge.
- Maria Smits, C., Rijsselt, R., Jonker, C., & Hardy Deeg, D. (1995). Social Participation and Cognitive Functioning in Older Adults. *International Journal of Geriatric Psychiatry*, 10(4), 325-331.
- Rapp, C. A., & Poertner, J. (1992). *Social Administration: A Client-Centered Approach*. New

- York, NY: Longman Publishing Group.
- Sauer, W. J., & Coward, R. T. (1985). *Social Support Networks and the Care of the Elderly: Theory, Research, and Practice*. New York, NY: Springer Publishing Company.
- Sieder, V. M., & Kirschbaum, D. C. (1977). *Volunteers*. In *Encyclopedia of Social Work* (17th ed.) (pp.1582). Washington, D.C.: National Association of Social Workers.
- Turner, B. H. (1992). Old Volunteers: An Assessment of Two Theories. *Educational Gerontology, 18*(1), 41-55.
- Verdonschot, M. L., De Witte, L. P., Reichrath, E. E., Buntinx, W. E., & Curfs, L. G. (2009). Community Participation of People with an Intellectual Disability: A Review of Empirical Findings. *Journal of Intellectual Disability Research, 53*(4), 303-318.
- Wadensten, B. (2006). An Analysis of Psychosocial Theories of Ageing and Their Relevance to Practical Gerontological Nursing in Sweden. *Scandinavian Journal of Caring Sciences, 20*(3), 347-354.
- Walker, K. N., Macbride, A., & Vachon, M. L. S. (1977). *Social Support Networks and the Crisis of Bereavement*. *Social Science and Medicine, 11*(1), 35-41.
- Wellman, B., & Wortley S. (1990). Different Strokes from Different Folks: Community Ties and Social Support. *American Journal of Sociology, 96*(3), 558-588.
- White, A., Philogene, G., Fine, L., & Sinha, S. (2009). Social Support and Self-Reported Health Status of Older Adults in the United States. *American Journal of Public Health, 99*(10), 1872-1878.