



# 高齡志工綠美化服務的實務探討

廖國誌

## 壹、緒論

### 一、研究動機

中華民國人口從 105 年 65 歲以上人口占 13.2% 的高齡化國家推估到 115 年的 65 歲以上人口占 20.6%(國家發展委員會, 民 107), 十年時間就爬升為超高齡國家的超高齡社會, 亦即國家總人口中數中每 5 個人就有一位年滿 65 歲以上高齡者, 中華民國人口老化速度領先全球, 邁入超高齡社會後, 由於超過八成的高齡人口是屬於健康及亞健康者, 因此, 政府為鼓勵長者參與社會活動, 積極營造高齡者友善的志願服務環境, 行政院更是推動跨部會的「友善關懷老人服務方案計畫」, 揭櫫達成「健康、在地、智慧、活力、樂學」5 大健康老化目標。為擘劃高齡社會新圖像, 回應未來高齡社會的各項挑戰與需求, 政府戮力推動各項工作, 並鼓勵高齡者參與志願服務, 以善用其專業與經驗, 成為社會公益最重要的人力資源之一(衛生福利部, 民 105)。

臺灣已經邁進高齡化的社會, 且在社會經濟發展中, 高齡照顧儼然已經是國家與社會共同的負擔, 而在相關文獻研究中也在在證明高齡者參與志工服務, 不僅可以增加社會勞動力, 更可以提升高齡者的健康狀態, 因此, 高齡志工已經是國家社會發展的重要資產。

本次研究者在進行研究時發現, 綠美化志工的招募相較其他型態志工招募較為順利, 而且是老中青三代的志工都有參加, 相較其他如環保打掃志工、社區關懷據點服務志工、社區文化服務志工的高齡化且招募不易情況相較, 有著蠻大的差異。因為綠美化志工在本研究對象社區是新組成的志工隊, 從招募到管理以及績效考核, 恰好可以提供一個完整的高齡志工管理經驗來作探討。

### 二、研究目的

本研究是從零到具有績效的綠美化高齡志工運作進行研究, 透過這樣完整的高齡志工服務, 研究者希望探討的研究目的

如下：

1、高齡者參與綠美化志工服務的動機。

2、高齡志工的工作負荷如何規劃。

3、高齡志工的管理與績效考核。

4、高齡志工持續綠美化服務的影響因素有那些。

研究者希望透過以上的目的探討，獲得研究的結果可以有效提供政府或是機關團體、社區等等，在未來的高齡志工運用及管理上，可以有更妥適的規劃與管理，讓高齡志工可以廣泛的被接受跟運用。

## 貳、文獻探討

面對高齡化的社會，每個人在享受國家社會的福利時，是否也應該都要承擔對社會的回饋呢？未來高齡者的人力資源運用，會是社會重要的資源（李瑞金，民 86）。經過了二十多年的驗證，這個觀點在高齡志工的社會資源運用體現了這個觀點。而高齡者在參與志願服務過程中，建立新的人際關係，增進老年人的社會歸屬，自我價值與自尊心，並可改善老人的生活品質（Cattan, M. et al., 2011）。因此，高齡志工的推廣正可收一舉兩得的功效，一方面可改善高齡者的健康，另一方面又可提供志工人力的補充。

截至 2016 年底止，全國登記有案志願服務團隊已達 2 萬 3437 隊，領證志工人數更來到 105 萬 293 人的歷史新高。而有領證年滿 65 歲以上的高齡志工共有 19 萬 2 千人（黃天如，民 106）。而高齡者參與志工工作的意義，主要可從個人及

社會兩個層面來看，從個人層次來看，高齡者透過參與志工工作，除了在知識、技能、社交、情緒等方面獲得成長與改變外，也能降低老而無用的負面印象，讓個人獲得心理滿足，提升自我價值，並增進對社會的歸屬感；在社會層面上，則可實現民主社會參與服務的理念，讓高齡者成為貢獻者，甚或生產者的角色（梁嘉桓，民 105）。因應高齡化社會，要以促進高齡者健康為政策目標，而提升高齡者的社會參與可以協助高齡者健康老化，高齡者擔任志工是一種積極有效的推動模式（游麗裡，民 104）。高齡志工運用，更是已邁入高齡化國家要加以規劃落實的重要政策。

### 一、高齡者參與綠美化志工服務的動機

高齡志工的管理策略分為：招募、甄選、訓練、安置分派、督導、激勵、獎勵、績效評估等八項（吳家慧、蘇景輝，民 96）。招募志工是各個志工需求單位成立的第一步工作，對社區而言，在沒有如公部門的資源下，招募志工通常是最難的部分，招募志工，牽涉到的就是參加動機，而文獻研究發現高齡志工參與的運用模式分為專業成長的需求、宗教使命感需求、人際互動的需求等三種類型（蕭麗華，民 97）。高齡志工的參與動機是多重的，雖以利他性動機為主，但隱含許多利己因素，情境因素也是重要影響原因（蔡美玉，民 91）。這些志工招募的影響動機，形成高齡志工參加志工服務的動機，也成為志工單位招募高齡志工的關鍵，這是本研究的探討重點之一。

高齡者參與志願服務動機在於「服務他人、成長自己」並且滿足個人內在成就感的需求(賴素燕,民91)。因此,成就感是高齡者參加志工所期待的,這項動機在志工服務的心理需求上受到各項研究文獻支持。而高齡者參與志願服務的收穫,強調獲得心靈滿足與精神快樂以及彰顯晚年生活的意義與價值,進而協助其邁向成功老化(林麗惠,民95)。在現代高齡化社會,高齡志工亦是健康老化的推廣政策,是一舉數得值得推廣的政策。而且高齡者參與志工服務是成功老化、健壯老化、活躍老化的重要途徑(黃松林、洪碧卿、蔡麗華,民99)。

## 二、高齡志工的工作負荷如何規劃

高齡志工一樣有著老人的身分,在所有的志工服務工作上,是否也會跟一般人對老年人的認知一樣而影響志工的工作呢?邱天助(民96)的研究中就提到一般人對老人(高齡者)的看法普遍存在著就等於疾病、死亡、落伍、寂寞、無能、依賴等等的「老年歧視」。而高齡志工在服務的工作上有無限制?就身體的自然條件限制,當然是有的,因此,許多志工需求單位就會設下志工招收的限制。

雖然衛福部社會救助司推動「鼓勵高齡者參與志願服務推動計畫」,希望提升銀髮族社會參與,但部分醫療機構不買單,擔心高齡者無法勝任,因而限制65歲以下民眾參與(陳雨鑫,民106)。這樣的高齡志工服務能力的可能問題,本研究亦將就實際情況進行探討。

## 三、高齡志工的管理與績效考核

人際層面的「渴望與他人連結的心理需求」及存在層面中「自由的心理需求」、「尊重的心理需求」、「價值感的心理需求」、「傳承經驗的心理需求」(林秀娥、趙祥和,民104),經學者(Clary et al., 1998; Yoshioka, Bown, & Ashcraft, 2007)之發展與運用後,認為有六個不同影響因素促成個人投入不同興趣程度的志願服務(Holmes, K., 2009),包括:1. 價值因素:即容許表達利他與人道的價值觀;2. 認知因素:即提供學習經驗可能性;3. 社會因素:即提供社會互動及認同的機會;4. 生涯因素:即增加生涯職能之益處;5. 保健因素:即發展一種免於自我負向的感受;6. 激勵因素:即發展一種自我正向感受。因此,高齡志工可以透過志工的社區服務達到滿足。而這種滿足,相對應的就是志工管理與績效考核。因此,針對高齡志工的服務工作進行適當的管理與績效考核,確實是志工運用單位非常重要的管理技術。

## 四、高齡志工持續綠美化服務的影響因素有那些

社區綠美化工作需要長期維護,因此志工服務的需求非常重要,本研究的高齡志工是否可以持續在綠美化志工隊服務,受到那些影響因素是值得探討的課題。用人與留人都是志工運用單位必要的課題,因此,在文獻研究資料中顯示,高齡志工獲得社會支持情況良好以及社會互動的滿意程度高,對志工服務就越有堅持度(吳根明、黃弘欽,民100)。

高齡志工持續服務的動機有：延續社區職務工作維持自己的社區價值、保持社區人際關係和諧、對社區發展的使命感、家人支持等四項(劉怡苓, 民 98)。而志工能獲得家庭支持, 對於參與志願服務工作會更持久(Chappell, N., & Prince, M.J., 1997)。

而在其他的志工服務研究文獻提出有收益性的的勞動或是志工服務, 對高齡者持續擔任志工的服務工作有顯著影響(Louh, Herzog, 2002)。研究者在整理相關文獻顯示高齡志工持續服務工作的影響因素有：

一為利己動機。志願服務的動機為了自我心理的滿足及樂趣, 藉由服務他人, 而贏得具體之獎賞(Chambre, 1993; Fischer & Schaffer, 1993)。二為利他動機。從事志願服務以服務、助人為目的, 為社會盡力, 想從事有意義之工作, 對社會、社區責任有認同感, 或基於宗教信仰、服務為人的理念, 以行動表達對社區、人之同情心(Canan, 1991; Fischer & Schaffer, 1993)。三為社會性動機。從事志願服務以服務他人, 達到實踐社會性參與、擴展人際關係、擴展生活層面的目的, 如結交朋友、接觸人群、填補生活上之空虛、消除心理上之寂寞(Chambre, 1993; Fischer & Schaffer, 1993)。四為情境因素動機：受服務單位吸引、重要的親友邀約、社區認同的需求等(Chambre, 1993; Fischer & Schaffer, 1993)。

就現在的志工服務型態, 各個領域的志工或許都會有些許從服務單位、公部門或公益團體提供志工福利, 用意在於獎勵

或是鼓勵志工繼續服務。在本研究, 我們也將就高齡志工持續綠美化工作的影響因素進行實務探討。

## 參、研究方法

本研究的對象為高雄市鳳山區某社區綠美化環保志工隊的高齡志工, 研究者採用質性研究法中的焦點團體訪談法進行研究。亦即在特定母群中, 選擇一群特定對象, 聚焦在研究的問題上, 進行團體訪談(Group Interview), 這個被聚集的焦點團體(Focus Group)人數建議在 7-12 人間較為適當(Marshall & Rossman, 2011)。此次在該社區的綠美化環保志工隊有 7 位高齡志工, 符合焦點團體的組成人數條件下進行研究。7 位高齡志工分別以年紀跟性別做為訪談紀錄的編碼, 可以便於辨識並維護研究倫理保護個資。參與研究的七位分別依年紀大小排序是：90 男、75 女、74 男、72 男、69 女、68 男、65 女等七位。

因本次研究的農場綠美化高齡志工, 是從零開始的綠美化環保志工項目, 也符合行動研究的計畫與評鑑, 因此可以透過焦點團體取得相關的高齡志工特定需求(O'Neil, Small, & Strachan, 1999)。在本研究中, 研究者不是訪問者(Interviewer), 而是主持者(Moderator)的角色, 而主持者的功能在於誘發焦點團體在訪談時, 可以在自然互動中, 做出較深度且針對研究者所預擬的問題做出自我意見或經驗的陳述(周雅容, 民 86)。

本研究依綠美化的環保場域執行的進度, 每月舉辦一次, 共進行 6 次的焦點團

體訪談，每次訪談議題都在前一周通知訪談對象，6次的團體訪談對象都有參與，每次的訪談方式是採半結構式團體訪談，主持者一開始皆以聊天型態帶出輕鬆的訪談氛圍，每次進行時間約1個半小時到2個小時，各次主題如下：

**第一次：**1、為何要來做志工？（參與動機探討） 2、想要做多大的面積？（志工工作安置與分配）

**第二次：**1、負責的綠美化的規劃？（工作認知了解與訓練） 2、綠美化現場的需要？（志工服務的輔助） 3、志工安全檢視。（設計安全的志工服務環境）

**第三次：**1、志工工作感受？（志工服務的內心反應，作為工作檢核） 2、體力負荷？（工作績效考核依據） 3、綠美化的創意分享。（志工自我實現的分享）

**第四次：**1、負責範圍調整。（志工績效考核與評鑑） 2、志工甘苦談。（志工持續服務的意願探討）

**第五次：**1、志工與社區互動分享。（志工激勵與成就感） 2、志工對環保工作的認知分享。（志工專業知識的自我成長）

**第六次：**1、志工對工作堅持的分享。（志工持續服務影響因素探討） 2、志工對未來的展望。（持續服務的影響因素的探討）

## 肆、研究結果與發現

### 一、高齡者參與綠美化志工服務的動機

透過訪談紀錄整理，本次研究的綠美化高齡志工參與服務的動機為：

#### （一）興趣：

本身對綠美花的花草照顧有興趣，因此願意參加。

90男：在家沒事，自己家院子太小了，喜歡花花草草，兒子幫忙報名就來囉。

69女：小時候在鄉下都有種菜，種花木植物，很好玩，現在可以做，也好啊！

#### （二）公益心：

有願意服務社會的心，所以願意加入志工服務。

75女：里長要招募志工，心想時間有空，服務社區也蠻好的。

68男：可以做志工當然好，反正退休了，可以為社區做事，也是好事。

#### （三）社交互動需求：

可以多交朋友。

74男：家裡沒人，來做志工可以多交朋友。

72男：做志工，可以多交朋友，在家裡，也是無聊！

#### （四）時間空間：

反正在家沒事，當當志工也好。

90男：在家裡也沒事，可以當志工，不要嫌我老，我就可以做。

65女：孫子上學了，在家沒事，就去拈花惹草囉。

### 二、高齡志工的工作負荷如何規劃

#### （一）可以依個人的體力與能力負荷做調整

65女：40坪太大了，做不完啦！我要

做一半可以嗎？

75 女：不會啦，管不了，我可以多管一些喔！

志工隊的處理：原本分配面積太大，管理不了，雜草太多，沒關係，志工隊就減半分配管理。經過這樣的因人而異的負擔調整，高齡志工配合執行，綠美化工作後續都能順利進行。

事實上，這個綠美化園區原先都是平均分配給志工負責，高齡志工的基本分配量跟其他較輕年齡的志工分配量是一樣，但是有些高齡志工真的管不了 40 坪的面積，光拔草就讓高齡志工拔得哇哇叫，在團體訪談時，拔草經是大家說不完的話題。

## （二）服務時間可以配合志工個人時間

68 男：我有時候還要幫朋友開車送貨，有空就去可以嗎？

65 女：我早上比較晚起床，晚到農場，太陽太大，可以只去傍晚嗎？

志工隊處理：對高齡志工的服務工作，志工隊不做時間性要求，讓高齡者可以順其體能或是自己時間的負荷來進行調整，所以針對高齡志工服務的時間越彈性，越能讓高齡志工持續工作。透過彈性的工作時間調整，每位志工依自己的時間自行安排服務時間，有的是早上 5、6 點太陽還沒出來時就來，有的是 9 點多送完孫子上學買完菜才來，有的是下午 3 點多睡完午覺才來，有的是傍晚 4、5 點才來，還有更晚在傍晚 6 點多做到太陽下山才離開，後來志工隊又增加夜間照明，所以還有晚上吃完飯才來的。

## （三）沒有工作時效壓力

69 女：我慢慢做可以嗎？有規定甚麼時候做完嗎？

74 男：有沒有規定甚麼時候要完成綠美化的花草種植啊？我擔心會做不完…

志工隊處理：沒關係，大家不要有壓力，志工隊沒有規定要甚麼時候種完，只要維護雜草不要長太高，花草要種好，讓環境看起來美觀又乾淨就可以。

雖然志工隊沒有完成時間的要求，但是高齡志工們在每次的訪談都會聊起大家栽種的成果，就這樣在很自然的互動中，每個高齡志工所負責的綠美化區域都陸續完成花草植栽的種植，呈現出一區區的花草綠意。

## 三、高齡志工的管理與績效考核

### （一）管理規則簡單，容易遵守

90 男：我懂，就是不要讓草長太高，花草種漂亮就行，是吧？

65 女：我懂，不要有雜草，只要種我們要種的花草，把花草種漂亮就可以。

隊工隊處理：讓高齡志工對自己的工作要有成就感，完全尊重他個人的想法，讓他自己對綠美化的工作設計上給予絕對的尊重，讓他對自我有高度的信心跟認同，並且在高齡志工間不形成競爭而是互相欣賞，這樣綠美化的高齡志工在工作上就不易形成障礙。

經過幾個月的自由發揮，高齡志工都有自己的主見，有的是做成庭園造景，如 90 男的怡然園花園設計，68 男的香茅園，72 男與 69 女的洛神花園等等，每個高齡

志工的創意與成績皆是有目共睹。

## （二）績效考核簡單，容易達成

75 女：就是要把分配的土地做好綠美化，對吧？

68 男：就是不要有空地長雜草，盡量種滿花草，若是有空地長雜草，就要除草。

志工隊的要求：只要不要有雜草就可以。任由高齡志工種自己想種的花草，高齡志工獲得尊重，可以自己設計自己的花圃，讓高齡志工發揮創意，這樣相對可以獲得高齡志工更高認同與服務支持。

志工們發揮創意所種植的花草園區，經過數月的努力，現在已經是社區晨昏及假日的居民觀光地，社區居民來走動參觀就是最好的成績見證，尤其是跟高齡志工們聊天，並且給予志工們的肯定，看著每位高齡志工臉上掛滿笑容與社區居民閒聊時，相信這就是最好的考核了！

## （三）績效的回報有實際感受

74 男：我種的蝶豆花可以採回家嗎？

68 男：我種的香茅可以採回家嗎？

69 女：我種的洛神花可以採回家嗎？

志工隊的處理：當然可以！綠美化是要讓環境更加綠意盎然，改善閒置空間與髒亂點，綠美化所栽種的花草，志工隊同意負責的志工可以摘取後帶回去，形同另一種實質的獎勵。這樣種植成果，讓志工獲得實質獎勵，高齡志工更是樂於用心栽種並維護所負責的區域植栽，可以說是一舉數得！

## 四、高齡志工持續綠美化服務的影響

## 因素有那些

### （一）獲得成就感和自尊感，以及自我價值的肯定

社區的居民認同度高，給予讚賞，讓志工感到服務獲肯定，亦即獲得成就感與自尊感，自我價值獲得延續。

90 男：我當然要繼續做啊，我種的花圃，大家都喜歡啊，當然要繼續啊！

74 男：要啊，我還要種迷迭香，種起來很有成就感喔。

68 男：當然要繼續啊，我們鄰居都喜歡我送他們的香茅，泡茶煮菜都好用，我以後還要種薄荷喔。

志工隊的回應：當然歡迎志工繼續留任，原本志工隊計畫每半年調整志工負責的範圍，或許是減量或是對維護不利的志工加以汰換，但是因為彈性的管理，讓高齡志工們都樂於工作，而整區的綠美化成效也顯著，所以志工要繼續留，志工隊就樂觀其成的繼續讓他們維護現在的綠美化範圍。對後續的綠美化志工招募完全不用擔心，整個志工隊的留人措施根本是在自然中達成。

### （二）人際關係互動的提升

在這裡的志工夥伴相處愉快，感情互動有歸屬感，人際關係感讓志工有感情的寄託。

75 女：好啊，當然要繼續做，這裡空氣很好，大家都喜歡來嘛，可以聊聊天，相處愉快喔！

74 男：大家在賴的群組都可以提供植栽方面的訊息，讓大家的植栽知識增加不

少，還有，像一起買肥料，約好一起除草，真的感覺很好，大家也都很團結！

65女：當然好啦，跟大家一起種花草，很熱鬧，又有伴，當然願意繼續做啊！

志工隊的回應：高齡志工間的感情交流是高齡志工們在綠美化工作時可以顯著呈現出來，例如相互幫忙澆水，適時幫忙施肥，或是幫忙處理花草工作等等，高齡志工間早已發展出夥伴關係，朋友的感情建立，自然是讓高齡志工持續服務的重要因素。

### （三）工作環境友善，讓志工有安全感

綠美化服務的志工工作環境好，很自由，沒有壓力，讓志工有安全感，樂於長期參與。

72男：還有，這裡的空氣好，高雄的空氣糟糕透了，但是一到這裡，感覺整個空氣都好了起來，喜歡這種乾淨又輕鬆自在的工作，我當然願意繼續做。

69女：在這裡做志工最輕鬆，自由自在，我好喜歡這樣的工作感覺，當然願意繼續做啊！

65女：可以繼續啊，又沒有壓力，以前…都好緊張，在這好，自由沒壓力！

志工隊的回應：事實上綠美化的社區營造目的就是要提供社區一個乾淨的環境，若加上好的空氣跟美麗的花草景觀，這不是社區之福嗎？但是這種幸福的營造，一定要志工的參與跟支持，社區才有能力繼續做環境綠美化。在高齡志工們的全力支持跟參與下，相信社區的綠美化工作必定可以長期維持，帶給社區一個美麗又乾淨的綠色園區！

## 五、綠美化高齡志工實務探討的相關發現

第一是彈性，讓志工容易獲得成就感以及尊重感。這是這次研究中最大的發現，志工隊先訂目標，由高齡志工自由發揮，經過一個月再做檢討，由高齡志工自己反應，避免由管理者指出問題，以免造成高齡志工壓力而產生服務排斥念頭。而且，幾乎對高齡志工的反應可以全盤接受，以致高齡志工在整個服務工作上可以在完全自主且沒有壓力下進行，這相對於其他志工的工作特性上，有著很大的不同。

第二是人際互動，志工在工作場合可以有效提升人際關係互動，並且善用科技工具如手機的LINE群組，可以更為有效的提升互動效果。高齡志工除了90男沒有智慧手機外，其他6位都有智慧型手機，因此，透過手機LINE的群組聯繫高齡志工與其他志工夥伴情誼非常有用，常在他們的群組裡發現揪團買工具，揪團去參加課程等等，讓整個志工隊充滿活力，群組間的志工感情連結力也強！

第三是工作環境友善，對高齡志工應做好支持性的工作設施規劃。高齡志工的體能本來就會受到老化的影響，因此，高齡志工提出的工作設施需求，志工隊也都有配合改善，為減少高齡志工體力的耗損，必須在綠美化的農場園區規劃好水源的提供，讓高齡志工在澆水的負荷上不會過重，不需為了澆水而提重，讓他們單純拿著水管澆水，做適度的體力勞動即可，這也是讓高齡志工可以欣然適應綠美化服務工作的關鍵。

## 伍、研究結論與建議

### 一、用人單位規畫建議

基於讓高齡志工可以獲得成就感、自尊感及自我價值的肯定，以下幾點建議可供高齡志工單位參考運用：

#### (一) 興趣導向規劃工作

高齡者參與志工服務動機以個人興趣為最重要，也較容易獲得成就感與自我價值肯定。因此，發展社區服務志工，可依志工的工作特性，定義出興趣型態，如運動類的環境打掃志工服務，喜歡烹飪的愛心供餐志工服務，喜歡唱歌的關懷據點卡拉 OK 志工服務等等，都是社區可以依興趣來推廣的志工服務。因此，善用興趣來做為招募志工的邀約宣傳，應該具有較強的吸引力。

#### (二) 負荷要彈性

高齡志工的工作量負荷規劃就是要把握彈性處理原則，畢竟高齡志工因身體老化下的限制較多，若堅持志工服務的績效要求，可能會造成高齡志工的無法適應甚至是無法達成，那就可能導致高齡志工的服務挫折，甚至心理挫敗，反而造成高齡志工的身心傷害。因此，適度的工作彈性，對高齡志工的運用是必要的，因人而異調整志工服務工作，是志工任用單位必須要事先做好的規劃。

#### (三) 績效考核要簡單

高齡志工的管理與績效考核要越簡單了解，執行上越容易達成是最好的工

作規劃，畢竟高齡志工的身心老化是不可避免的事實，但是有人總比沒人好的志工需求下，如何善用高齡志工人力與管理，是每個志工任用單位要事先做好的考量，讓高齡志工容易獲得成就感，對志工任用單位總體成績也一定會有正面的貢獻。

#### (四) 有收穫較能持續服務

高齡志工持續服務的影響因素就是要有收穫。志工的收穫可分為心裡跟物質兩種，二種都對高齡志工有相對性的影響力，心裡是工作的成就感，如他人的稱讚，包括服務的社區居民接觸時的稱讚回應，志工隊幹部的口頭稱讚以及上級管理部門的成績獎勵等等，對高齡志工都會有正面的激勵效果。

而在物質的獎勵上，如自己種植的花草可以自己摘取，這種實際的物質獎勵，可以讓高齡志工更加珍惜這份志工服務，而其他志工實質獎勵的如誤餐費、見習參訪的旅遊活動也是不錯的實質獎勵措施。

## 二、工作安全

高齡志工的工作環境要做好安全及配合高齡志工身體負荷的規劃，在高齡志工的服務範疇，讓高齡志工可以在安全、可以負荷下參與志工服務。善用高齡志工，就如同家有一老，如有一寶，是志工運用單位的用人智慧。

## 三、善用科技溝通器具

人際關係互動的管理亦可藉由科技器

具協助，有效提升管理效果及志工間的關係互動。目前智慧型手機廣泛被接受並使用，因此，賴群組的管理要建立規範，避免情緒性文字的出現，以及非群組服務工作範圍內的資訊出現在群組中，讓賴的群組互動，成為志工團體互動的正向幫助。

透過本研究可以確認高齡志工的確是國家社會重要的人力資源，但是因為他們的身心特性，要如何調整規劃適合他們的服務工作，對志工任用單位的確是要花費

相當心力考量才可以達成，本研究的社區在本研究標的綠美化環保志工隊從招募到成立與管理過程相當順利，確實是一個很值得參考的高齡志工運用的實務經驗。

(本文作者為國立高雄師範大學教育學碩士、高雄市鳳山區新海光社區發展協會理事長暨海光里里長)

**關鍵詞：**高齡志工、綠美化服務

## 📖 參考文獻

- 李瑞金 (民 86)。退休老人人力－社會潛存資源再運用。社會建設季刊，97，27-40。
- 吳家慧、蘇景輝 (民 96)。老人服務中心高齡志工管理策略探討。社區發展季刊，118。
- 吳根明、黃弘欽 (民 100) 高齡志工社會支持與生活滿意度關係之探討 (會議論文)。南臺灣社會研究的三元思考區域研究社會議題與公民社會。屏東市：國立屏東教育大學。
- 林秀娥、趙祥和 (民 104) 獨居老年長者之心理需求探究。臺灣老人保健學刊，11，2，80-100
- 林麗惠 (民 95)。高齡者參與志願服務與成功老化之研究。生死學研究，4。
- 周雅容 (民 86)。焦點團體法在調查研究上的應用。研究調查，3。
- 邱天助 (民 96)。社會老年學：年齡、世代與生命風格的探究。高雄：基礎文化創意出版。
- 梁嘉桓 (民 105)。【國際志工專題之二】高齡社會下的志工參與。取自：  
<https://icdfblog.org/2016/12/09/development-focus-vol-97/>
- 陳雨鑫 (民 106)。超過 65 歲不能當醫院志工？衛福部說要溝通。取自：  
<https://udn.com/news/story/7266/2692497>
- 國家發展委員會 (民 107)。中華民國人口推估，取自：  
<http://www.ndc.gov.tw/cp.aspx?n=AAE231302C7BBFC9>
- 黃松林、洪碧卿、蔡麗華 (民 99)。活耀老化：臺灣長青志工之探討。社區發展季刊，132，89。
- 黃天如 (民 106) 臺灣志工才不只 105 萬人呢！為什麼志工參與率比起美日卻差了一大截？  
取自：<http://www.storm.mg/article/363921>
- 游麗裡 (民 104)。臺灣高齡志工的現況。2015 年兩岸社會福利論壇 - 高齡化社會的應對及挑戰研討會：台北市。

- 劉怡苓 ( 民 98 ) 。不同社區型態與高齡志工社區參與動機 之探討－以高雄縣兩社區為例。  
朝陽人文社會學刊，7，2。
- 蔡美玉 ( 民 91 ) 。高齡志工服務學習經驗之研究。中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文。
- 賴素燕 2008 高齡志工之幸福感研究。國立臺灣師範大學社會教育學系在職進修碩士班  
碩士論文。
- 衛生福利部 ( 民 105 ) 。～活躍樂齡～高齡志工展「耆」蹟 綻放銀色光芒。取自：  
<https://www.mohw.gov.tw/cp-2632-14686-1.html>
- 蕭麗華 ( 民 97 ) 。社會福利機構對高齡志工運用模式～以苗栗縣為例。亞洲大學社會工作  
學系碩士班碩士論文。
- Canan,R.,& Goldberg-Glen,R.S.(1991).Measuring motivation to volunteer in human services.  
Journal of Applied Behavioral science,27,269-284.
- Cattan, M., Hoggb, E., Hardillb, I. (2011). Improving quality of life in ageing populations:  
What can volunteering do? Maturitas ,70, 328 332.
- Chambre,S.M.(1993).Volunteerism by elders:Past trends and furture prospects.The  
Gerontologist,33(2),221-228.
- Chappell,N., & Prince,M.J. ( 1997 ) .Reasons why Canadian seniorsvolunteer. Canadian  
Journal on Aging,16(2),336-353.
- Clary, E. G., Snyder, M., Ridge, R. D., Copeland, J., Stukas, A. A., Haugen, L., & Miene,  
P. (1998). Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional  
approach. Journal of Personality and Social Psychology,74,1516-1530.
- Fischer,J., & Schaffer,K.B.(1993).Older volunteers:A guide to research and practice.  
Newbury Park,California : SAGE Publications.
- Holmes, K. (2009). Managing volunteers in tourism. Oxford : Butterworth-Heinemann.
- Luoh, M.-C., & Herzog, A. R. (2002). Individual consequences of volunteerand paid work in  
old age: Health and mortality. Journal of Health and Social Behavior, 43, 490 509.
- Marshall, Catherine. & Rossman, G. B.,2011). Designing Qualitative Research .Washington  
D.C.: Saga Publishing Inc.
- O' Neil, J., Small, B.B., & Strachan,J. (1999). The use of focus groups within a particular  
action research environment . In M.Kopala & L.A, Suzuki (Eds.), Uding qualitative  
merhods in psychology.(pp. 199-209). Thousand Oaks, CA: Saga Publishing Inc.
- Yoshioka, C. F., Brown, W. A. & Ashcraft, R. F. (2007). A functional approach to senior  
volunteer and non-volunteer motivations. The International Journal of olunteer  
Administration, XXIV(5),31-43.