

# 老年人的社會參與——志願服務

曾中明

## 壹、前言

老年人之社會參與簡單地說就是社會中有老年人的一份，所以社會大眾應視他們為社會的一份子。因此，老年人雖已自工作角色撤退，仍應視自己為社會的一份子，應有均等參與社會的機會與權利。社會亦有責任且有計畫地協助老年人參與社會事務，並確認其目標是要發揮老年人作為一個公民和社會一份子應有的功能，延續其對社會的影響與貢獻。

社會參與涵蓋層面甚廣，包括政治、經濟、文化、社會及教育等公共事務層面，有些學者將其參與層面分為休閒活動、志願服務、進修研習、宗教活動與政治參與等五類別，因其範圍甚廣，本文謹就志願服務提出探討。

## 貳、老年人參與志願服務之理論

有關老年人參與志願服務之理論學說甚多，茲將重要論說摘要說明如后：

### (一) 社會參與論 (Social Engagement Theory)

由Cavan所提出，強調老年人在心理和生理上仍有繼續活動的需求，因此極需延續中年期的社會關係及社會活動。依據此理論，老年人積極參與活動，將可獲致較佳生活的適應，因此，社會如能提供較多的社會參與機會或志願服務工作，對老年人而言，其繼續參與可獲得社會支持與肯定，提高自主性與自我實現，豐富老年人的生活內涵。

### (二) 替代理論 (Substitute Theory)

認為老年人從工作崗位撤退以後，如果空閒太多，未妥善規畫運用，對其不一定有利。若無適當活動填補心頭上的空虛與孤獨，將易使老年人加速身心的衰老，因此，參與社會活動正可替代填補工作撤退後的空白。所以老年人需要積極地參與社區服務或志願服務工作，使其覺得生活過得有價值。

### (三) 民衆參與論

由Scott在第二十一屆國際社會福利會議中指出，其主要論點認為志願服務是「非政府」和「志願性」的活動，這種活動係基於對自己參與公共事務的決定意識日增，從而形成民主理念為民衆參與志願服務工作主要權力的來源。隨著高齡化時代來臨，社會上愈來愈有更多健康的老年人有參與志願服務的意願與需求，如社會能提供服務機會，將可滿足老人社會參與，獲得民衆瞭解與認同；同時可協助各機構補充人口，推展業務。

#### (四)多元福利需求論

隨著社會發展社會福利日趨專業化、專精化和多元化。但是卻仍無法因應日新又新的社會問題與需求，故有賴志願服務者貢獻其對社會的敏感力和價值判斷，共同面對與因應社會變遷，因此，任何組織均需要潛在人口資源以因應變遷的社會需求。而志願服務人力已逐漸成為政府以外福利提供的重要補充者，老年人是社會未來潛在人力資源，如能廣為運用將有助於福利服務的推展。

其次，Hutman指出參與志願服務工作不只對老年人有益，對其服務的機構或社會均有幫助，係一社會互動的管道。另依據一九五七年Harris普查發現二十二%的老年人曾參與志願服務，另有四一〇%的老年人如給予適當工作機會也願參與。

以美國推展的經驗可看出志願服務工作者對地方機構（如老人中心、醫院、社會福利服務機構等）的重要性有相當大的影響，很多計畫如沒有這些志願服務工作者就無法推動如營養計畫、護送服務、禮品店、安全警衛、教授技藝、電話諮詢等老年志願服務工作者均扮演了重要的角色。在一九八〇年美國已有二、五〇〇、〇〇〇個老年人參與退休老人志願服務計畫（R.S.V.P.）直接從事社區服務工作。

因此，從理論及美國實際推展經驗中，可看出老年人志願服務的推展，對老年人本身、服務機構及社會均有其需要性及正面意義。

### 叁、台北市老年人參與志願服務之現況

台北市政府社會局自七十五年即依據「長青榮譽服務團實施方案」推展退齡志願服務，並於七十六年成立長青榮譽服務團，並由四個長春文康活動中心招募組訓年滿五十五歲以上市民，唯自七十九年由本局社工室統一招募組訓志願服務工作者，依其志趣與服務對象分發本局各單位，至此，方有其他年齡層志工參與老人福利服務。

目前規畫辦理的服務項目為：託老服務、懇談諮詢服務、櫃台服務、社團指導服務、護理服務、銀髮睦鄰服務、器材管理維護服務、園藝服務等八個項目，尤其是銀髮睦鄰服務是化被動為主動，將服務送到家門實施的服務方案，以大安區為服務範圍，由志工前往六十五歲以上長者家中關懷訪視，瞭解其日常生活及需要，並作老人福利宣導及問題處理轉介工作。其實施方式係先郵寄問卷宣導老人福利及了解其接受訪視意願，再進行關懷訪視，八十二年度計訪視七〇七位長者，郵寄七、七三六份問卷。

長青榮譽服務團計有團員八十四位，其中五十五歲以上長者計有五十三位，占百分之六十三。其平均年齡為六十六·五歲，男性廿二位，女性卅位。教育程度為專科以上廿五位（百分之四九·一），高中十八位（百分之三十四），軍校三位（百分之五·六），中學四位（百分之七·五），小學二位（百分之三·八）。經歷為軍公教廿九位（百分之四十四·七），商九位（百分之十七），護士四位（百分之七·五），家管一位（百分之二〇·八）。

另本局自八十年五月即推動「銀髮貴人薪傳活動」，以充滿智慧與豐富人生閱歷的「銀髮」長者來指引青少年正確方向，藉薪傳才藝來培養正當休閒娛樂，本活動經由媒體的宣導與社會大眾的重視，服務對象已從青少年擴大至一般社會大眾，頗受歡迎。其服務項目為新傳教學服務，參與慈善公益活動，至

社會福利機構關懷院民（童），目前共有一三四位銀髮貴人，其年齡層以六十五歲至六十九歲為主，學歷以大專程度居多，經歷以軍公教最多。其服務單位共有四十個。

## 肆、所面臨問題及未來發展之建設

台北市推動多年長青志願服務發現面臨各項問題及瓶頸為：

- (一) 推動志願服務，必需有專責人力方能奏效。而目前工作人員均祇是兼辦本項業務，尚要推展其他多項服務。
  - (二) 年輕志工流失率過高，年長者對新服務內容與變動狀況不易調適，造成督導困難。
  - (三) 現有老人福利資源不足，服務網絡尚待整合建立，使志工在提供服務過程中常有挫折感，減低其服務熱誠與成就動機，進而影響服務績效。
  - (四) 志工職務知能待加強，對案主協助過於投入，而混淆本身的角色職責與扮演。
  - (五) 經費不足待爭取增列，現有經費仍感不足，爭取經費增編不易，尚待結合民間資源或爭取中央經費補助。
  - (六) 志願服務網絡急待建立，各機構推展志願服務經驗可相互交流推廣。
  - (七) 志工人力之運用有其限制，必需考量老年志工之特殊限制。
- 針對上述分析，面對這些問題與因應未來發展，將建議採取下列措施：
- (一) 成立專責組織有計畫推動老年志工人力的運用，可先以任務編組配以專責人力方式進行，同時，加強訓練工作人員帶領志工之知能，強化督導功能。
  - (二) 建立人力供需資料庫。一方面透過徵才，主動寄發意願調查表，儲存有意願參與服務之人才，將資料電腦建檔。另一方面透過市場開發，媒介各公私立機構運用這些人才，如此該資料庫兼具儲存、管理與媒介功能。

(三) 擴大宣導，激發參與意願和社會認同。運用現代媒體科技製作有聲或書面資料，介紹老年人參與志願服務的狀況並可將運用老年志願服務成功之機構舉辦說明觀摩會，使社會大眾認同志願服務的價值與內涵，激發老年人參與意願，並使各機關有運用老年志工之動機與意願。如此方能開拓志願服務市場，並祛除社會大眾對老年人的刻板印象與錯誤觀念。

(四) 創造誘因，吸引老年人參與。志工之福利與保障，訓練與進修表揚與獎勵，均應考慮建立制度，以提振其工作士氣，回饋其服務熱誠。同時並可採用服務時間儲存計點方式，日後如有需要優先享用服務。

(五) 研究開發適合老年人特質的服務項目，以因應社會變遷需要開拓新服務項目，從創造需求來引導市場的開拓。

(六) 統合力量建立網絡服務。各機構運用志工應可相互交流傳遞經驗，因此，建立志願服務網絡，以加強各機構的聯繫，促使人力資源的妥善規畫運用，發揮整體力量有其必要性。

## 伍、結語

高齡化社會來臨已成必然之事實與趨勢，未來老年人力資源的開發與運用將是老人福利領域中一個重要的課題，其功能不祇是經濟性亦兼與社會性。

因此，及早規畫運用老年志願服務人力，建構一個結合專業、半專業與非專業人力的團隊組織，除可因應老年日益增加的社會參與需求，符合世界潮流與發展，並可補充各機構人力的不足。所以，規畫建立一套完整志願服務制度，將有利於開拓服務領域，提昇服務品質，並為老年人社會參與提供良好的服務環境與機會。

（本文作者現任台北市政府社會局科長）