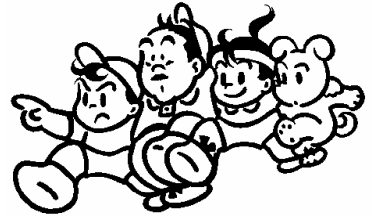


助人乎！受助乎！將機構安置兒童及少年 志願服務導入老人服務中



劉怡蓮



壹、前言

時至今日，國內兒少安置機構不斷追求去機構化、小型化，機構名稱也不同於以往慈善或救濟的概念，由過去的孤兒院、育幼院、棄嬰之家等名稱，改以兒童之家、兒少家園等；隨著社會環境變遷及多元化影響，在實務工作中亦發現，收容對象也由早期的貧困失依兒童為主體，提供社會中經濟弱勢為主的保護性機構，逐漸轉為以安置受虐、情緒障礙、疏忽照顧、保護性個案等高危機兒童為主；就法規層面，辦理收容業務相關規定，也由收容的概念轉變為安置及教養，盡力揚棄濟助的概念，轉變為積極性輔導。立基於此，當安置機構功能不再僅以提供基本生活保障及穩定安全為滿足下，更應該朝向使機構安置兒童及少年之生活具價值感，進而引發其增加社會參與及社區融合的概念中邁進。

當這群接受機構安置的兒童及少年，因為絕大多數來自弱勢族群中，長期處於所謂「受助者」角色，這樣的迷思下，往往易忽

略其潛能，當接受安置兒少已脫離困頓的生活情境後，更需要將其生物性需求，推向更高層次的境界。志願服務的基本精神是助人與利他，它乃滿足參與者心理、精神上需求的主要方式，具有開拓個人視野、提昇自我價值觀的功能，志願服務更可一方面具有尊重服務對象的生命價值；另一方面也肯定自己的生命價值（林勝義，1995；陳秋燕 1998）所謂盡己之力，為需要者提供扶持。因此，對安置兒少而言，由受助者角色轉為助人者時，透過「增強權能」觀點（empowerment perspective）來看，其所強調發展與增強服務使用者個人（intrapersonal）、人際（interpersonal）、政治/社區（political/community）等三方面力量，以解決所面臨問題，重視服務使用者的力量，使其有能力發現並解決問題。推動兒少志願服務工作也的確是相當具意義的實際工作方法之一。

近年來少子化及老年人口偏高，依據內政部統計年報資料顯示：老年人口數占總人口比率逐年攀升，早於民國 82 年即達 7%，正式邁入聯合國所定義「高齡化社會」；依

據行政院經建會最新人口推估資料顯示（2010，採中推估值），此比率於 106 年將超過 14%，進入「高齡社會」，於 114 年將高於 20%，即每 5 人中就有一位是老年長者，成爲所謂「超高齡社會」（黃碧霞、莊金珠、楊雅嵐；2010），僅就此數據研判，臺灣地區老人福利服務的提供亦更顯重要。既然老年人口數占總人口數不斷增加下，反觀在兒少安置機構中個案，因必需接受團體寄宿式的生活模式，與原生家庭互動頻率僅限假日，甚或已絕少有家庭支持系統者更是多數，在日常生活中所接觸者，除同儕及機構內工作人員外，與長者接觸機會明顯很少，對長者的外貌、行動等，也因此無知產生恐懼、誤解甚至負面觀念及行爲。綜上所述，爲將兒少安置機構服務推向更積極面，遂將兒少志願服務概念帶入老人服務中，本研究方案採兒童及少年兩組進行，以防因年齡層差異造成團體運作的困難，但不論其年齡層之差異如何，均將安置兒少由受助者角色轉換成助人者，創發其自我價值感，及藉由學習及訓練中，對長者的認知獲致提升，將有助安置兒少不論在面對個人、人際、社區均獲致正面能量；將服務對象導入老人服務中，對高齡化社會將提供更多元化服務，在兒童或少年天真活潑笑聲及行動上，激發出雙贏效果。

貳、理論基礎

一、增強權能

美國社會工作辭典對增強權能（empowerment）的定義爲，「旨在關心人們

可獲得集體支配生活的能力，以達成其團體的利益，並藉由社會工作人員協助使案主能提升權利的方法」。另外，Dubois Miley（2002）增強權能即指提升個人、人際或政治權的過程，使個人、家庭及其社區能採取行動來改善現況。整體而言，增強權能即是透過喚醒意識，協助個人、家庭、團體、社區等不同組織達成自助的目標，並藉此認知的提升，完成行動策略，以使消權情境獲得改善（陳孜伶；2012）。特別是弱勢族群（例如：移民、難民、窮人、有色人種等）常因爲受到不公平對待，無法獲得社會資源，因此協助受助者發展出能力，利用能力獲得應得資源，是賦權的重要目標。（王明鳳等；2009）。因此對社會工作者而言，協助案主排除障礙，降低無力感，提升自信與自我能力，達到自我實現境界。因此，爲機構內兒少進行增強權能，必需不再困陷在「受助者」處理或解決問題的能力，應進入「服務使用者」能力角度，與所處權力位置。

社會工作者在助人歷程中增進案主權能的處遇策略，依據 Parsons、Gutiérrez & Cox 三人（1998）所提出四個項度之處遇策略。（宋麗玉等；2003）

（一）向度一：建立關係，滿足立即性需求

此向度的處遇活動主要協助個人獲得所需協助。此類問題主要發生在資源缺乏、人際之間衝突、情緒問題等。機構內工作者與安置兒少通常均已具備一定的互動關係，對研判需求、建立目標、尋求資源具有一定的近便性。對瞭解服務使用者個人對問題看法、認知程度及能力，亦能有相當理解。增

強權能主要改變的是服務使用者本身及其家庭，亦對安置兒少來說是相當重要一環。

(二) 向度二：教育與學習

此向度策略活動是提供服務使用者處理已確定（辨識）問題所需知識，和技巧。使用方法包括研討會、工作坊、小團體等...。教育方案和內容必需考慮服務使用者特質（例如年齡、性別等）、學習型態、興趣與期望。對安置兒少而言，小團體所形成的支持網絡，彼此分享會激盪出更多有所屬的感受。當運用共同議題（老人）將引發更廣的角度界定問題。因此，團體成員不僅是協助自己處理所面臨的問題，也會協助其他成員處理問題。對人際關係技巧的發展和使用，都將由此參與過程中習得。

(三) 向度三：獲得資源，接近系統

此向度中處遇策略目標進入改變或是調停，主要學習有關社會服務和健康照顧資源的知識，以及如何接近資源。對安置機構工作人員與安置兒少來說，會繼續探索和察知老人對個人的影響（例如原生家庭長輩親屬對安置兒少的影響）。在此向度中包括學習如何與專業助人者溝通或與機構組織對話。當進入此向度所要改變的標的包括組織、機構、個人及其共同問題（老人福利議題）。

(四) 向度四：社會行動

此向度處遇牽涉了服務使用者對問題的政治觀點，包括能夠解決問題的社會行動或其他集體努力。在此向度上知識基礎包括參與者集體智慧、正式知識來源。主要改變以

社會結構。

綜如上述並非代表增強權能必有公式可循，更要注意是工作者在兒少學習的過程中並非扮演教師或指導者角色，若不慎落入此情形，長遠來說會消滅他們增強權能的動機。因此，工作者應扮演背後引導角色，時時成為鼓動者，促使其不斷自我發展與學習自覺與解決問題方法。若又回頭想想，如何協助服務使用者增強權能，他們又準備好了嗎？根據趙維生（2002）對青少年增權時應注意的七個重點：確信並建立互享權力的關係、發掘及尊重青少年能力、建立反壓迫意識、外化問題與無助感，學習必要知識及技巧以及走向集體關注採取行動。

所以進行增強權能應以服務使用者為主體，來主導增強權能工作進行，整體而言，協助機構兒少透過各種方案來增強權能，能使長期局限在機構式生活的孩子們，更能認同自我瞭解社會現況，在其潛力上提供服務計畫，透過活動設計，使孩子們學會使用、控制權力的能力。對機構工作者而言，必需要有內省能力，以免落入自我增權的迷思中，同樣的，當專業能力不足，機構工作者必需進行再學習計畫，以提升增強權能的專業服務。

二、運用志願服務進行增強權能

在多元化發展中，提供兒少更多面向的學習過程也必定是一條必然之路，教育的重點不應只放在傳統升學，更要增進蒐集、分析、運用、表達、組織、創造、思辨力等，以及規劃與再學習的能力（曾華源、曾騰光；2003），因此不論是服務學習或以志工身份

進行服務，對安置兒少來說都是一種身份的轉換，亦即由服務中得到學習進而提升能力，換言之，服務學習與志願服務乃為緊密結合的概念。

賴兩陽（2003）指出服務學習的五種特質：

(一) 一心學習、服務成長

強調學習導向，在服務中享受學習，以實際行動，服務他人關懷社會。

(二) 二者兼顧，不可偏廢

強調服務與學習兩者並重，不可偏重任何一方。

(三) 三角關係，堅若磐石

經驗（機構或社區）、知識（老師）與反思（學生）是構成服務學習的三個重要部份，三者需相互配合，不可偏廢。

(四) 四個關鍵，積極進行

發想、計劃、行動與反思是服務學習四個步驟。

(五) 五項特質，利己助人

1. 服務多元化。
2. 學習利用時間提供服務，且在服務中得到學習。
3. 服務需符合社會正義。
4. 在服務中建立合作關係，有利服務成效達成。
5. 在服務過程中，學校、學生和社區形成互惠關係。

總之，以增強權能觀點進行的處遇策略，佐以服務學習（志願服務）的概念，對兒少福利服務工作中，確實是具相輔相成效果，如同恩物社會服務推廣協會對兒少服務學習的宗旨：

- (一) 透過親身服務他人，培養孩子對社區人群的關懷與責任感。
- (二) 透過團體合作，讓孩子學習思考、表達、溝通、協同合作及解決問題的社會技巧。
- (三) 透過服務過程，讓孩子發揮潛能、肯定自我的貢獻和價值。

上述策略與工作方法對安置機構的孩子們來說，的確是一條轉換與成長之路。

參、實施歷程

一、抹去悲情創發能力

接受機構安置兒少通常容易和低成就、低學習動機、不良的人際關係等情形劃上等號，研究者在安置機構服務的歷程中，更常見的是安置兒少低落的學習表現，加上學校系統標籤化這群來自弱勢環境的孩子，所造成的交互作用，讓這些在原生家庭中沒有獲得良好文化刺激，回到學校系統落後的學習成就，挫敗感頓生，研究者於機構工作的觀察中發現，機構內多彩多姿的才藝課程安排，專長的訓練等，常常是被這群視學習為畏途孩子所期待及討論的，隨著才藝專長訓練越見成熟，例如街舞、鼓舞等類專長，已不僅成為機構內同儕間引以為傲的本領，更成為各項比賽的常勝軍，回應而來的是各界邀約演出不斷，成為這群在學習上被長期挫敗感所影響的孩子們，開啓另一扇自信之窗。

二、走出限制創造價值

當機構工作人員思索到除了比賽、應邀表演外，如何將這股力量轉換成更積極的能量，因此，讓這群身處弱勢環境的孩子們，走出機構主動提供所學，成為社會上另一股優勢能量，遂於民國 93 年起推動敬老服務，由這群各有所長的孩子們自行規畫，組織成近一小時的表演節目，不論表演者、主持人、服裝、道具等均由孩子們一手策劃，每年利用暑假期間至各老人機構進行才藝演出，探視慰撫長者，並獲極大回響。數年下來除離島外，全省各公立老人機構均有他們的足跡。在這段期間中，機構內安置兒少也開始踏出了全新的生活視野。

但此單向表演方式與長者們互動，雖然已達到讓孩子們踏出機構，展現自我的功能，但總會有雙方互動不足的遺憾，孩子們依然與長者們保持著距離，並且總也會聽到他們對長者因退化、行動不便、疾病等的不理解，所造成對長者在外貌或表達上不敬的竊竊私語聲。也更因為如此，如何讓這群從小在機構內生活，面對大多是青一色的同輩團體，能對社會中不同年齡層、甚至不同族群有進一步瞭解與互動機會，並將過往因為單向演出方式所產生自信及成就感，更進一步昇華至自我價值感的建立，因此，自民國 98 年起，機構工作人員開始以團體型式，透過方案設計，衡酌其能力，並投以適度訓練後，舉凡陪伴購物、居家清潔，乃至老人照護機構，實地與老人進行互動團體方案，期待透過親近互動，使這群被迫與親人分離的孩子們，學習與長者相處經驗，亦讓長者透過活動設計，享有孫兒圍繞身旁的歡愉與喜

樂。這對機構內孩子而言，不僅是個學習歷程，更是一種助人經驗，讓機構內安置兒少不僅是受助者角色，更學習到付出的價值。

三、團體方案

以下僅就 101 年及 102 年所推動老人服務方案為例，並採訪談參與者方式進行分析：

(一) 方案名稱

不老頑童憶起行，攜手相助 I CAN DO

(二) 方案目標

1. 提升機構安置兒童及少年自我價值感。
2. 增加機構安置兒童及少年對老人的認識，藉此提升人際互動能力。
3. 提供機構安置兒童及少年學習及實踐機會，使其產生具影響社區能力之意識。

(三) 方案策略

增強權能理論	需求與問題	方案內容
個人層面	增強自我價值感 建立自信	1. 相見歡 2. 老吾老以及人之老，yo 無 yo 以及人之 yo 3. 童心協力
人際層面	瞭解不同族群， 增進互動技巧	二代電力公司 不老騎士 和樂融融 童心協力
社區層面	增加社群意識提 升歸屬感	有你真好 樂出情誼

(四) 方案服務對象

1. 中部某大型安置機構兒童及少年。
2. 臺中市日間照顧中心及長期照護中心病房。

(五) 方案內容

1. 子方案一：以少年為主的老人志願服務方案

團體次數	團體名稱	活動目標
第一次	相見歡	建立關係並了解團體目標與各次內容。
第二次	老吾老以及人之老，yo無yo以及人之yo	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提升安置兒少對長者的生、心理認識及限制並能達到同理。 2. 增強安置兒少對長者所處環境限制的理解。
第三次	二代電力公司	<ol style="list-style-type: none"> 1. 與長者初步建立關係，並藉由活動設計拉近彼此距離。 2. 提升安置兒少對長者生活型態之體驗。
第四次	和樂融融	了解世代差異，促進人際互動能力。
第五次	有你真好	透過家童與長者雙方

團體次數	團體名稱	活動目標
		共同完成目標，培養合作互相關懷的能力。
第六次	相聚總有離別時	團體結束分離情緒輔導、回顧團體歷程及回饋分享。

2. 子方案二：以兒童為主的老人服務方案

團體次數	團體名稱	活動目標
第一次	相見歡之認識你和我	建立關係、並訂定團體規範及瞭解各次內容。
第二次	不老騎士	藉由影片的觀賞，對老人有更進一步的認識且反思自我夢想。
第三次	童心協力	以分組方式及團體互動設計，增進團體核心共識。
第四次	和樂融融	了解世代差異，促進人際互動能力。
第五次	樂出情誼	透過家童與長者雙方共同完成目標，培養合作互相關懷的能力。
第六次	友愛回顧	團體結束分離情緒輔導、回顧團體歷程及回饋分享。

(六) 方案工作流程圖

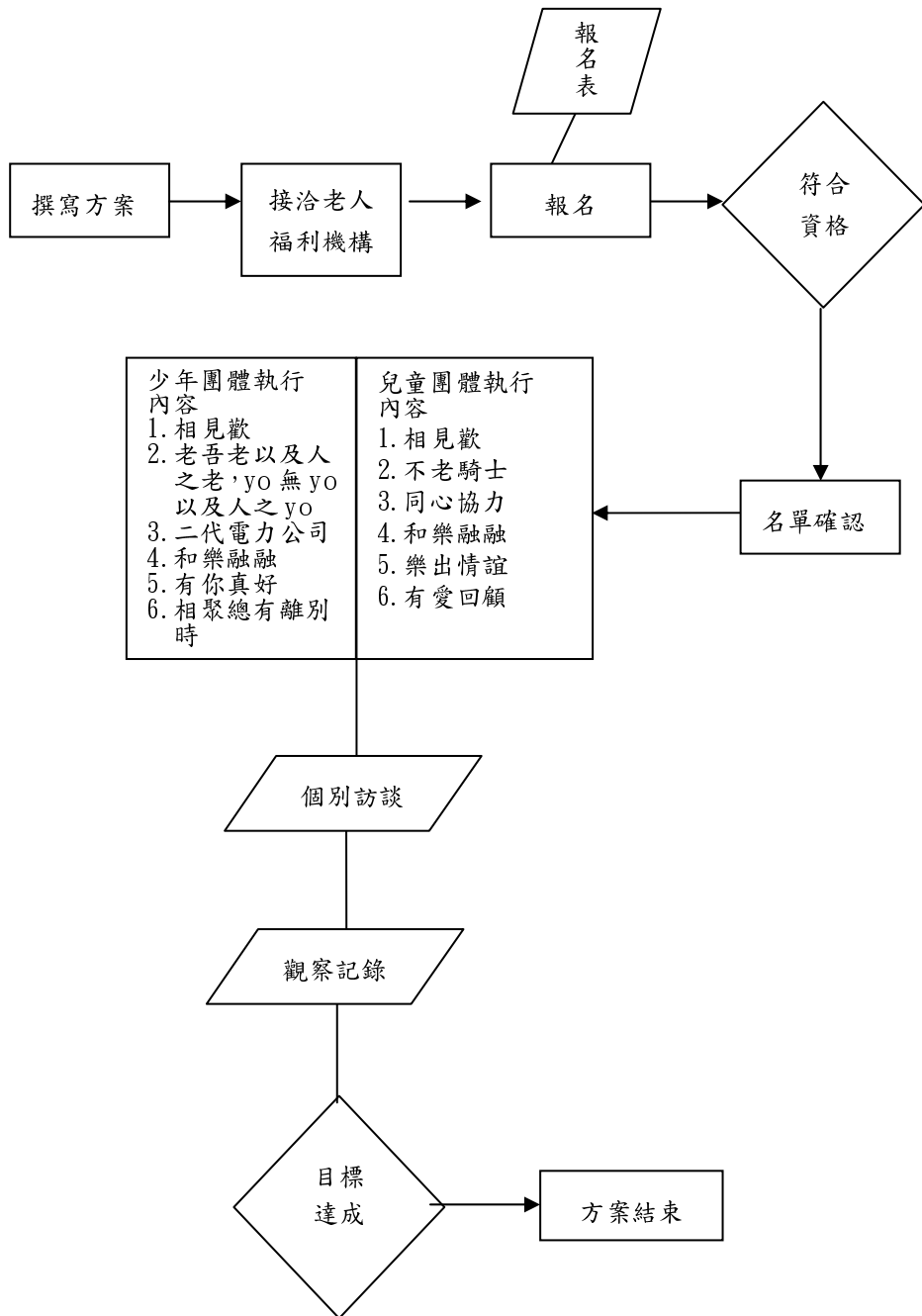


圖 1 方案流程圖

肆、效益分析

一、基本資料分析

參與方案人員詳如表 1，共計 18 名，參與方案二共計 10 名，平均年齡分別為 11 歲及 10 歲；就學狀況為均就學中；安置年數平均為 4.3 年及 3.8 年；安置原因兩組均以兒童保護個案占最多數。

表 1 基本資料表

變項名稱		方案一 N=18	方案二 N=10
性別	男	15	8
	女	3	2
年齡	9		2
	10		6
	11		1
	12	3	1
	13	10	
	14	4	
	15	1	
就學年級	小四		2
	小五		6
	小六		2
	國一	6	
	國二	10	
	國三	2	
安置年數	3 年以下 (不含 3 年)	3	6
	3 至 6 年	13	3
	6 年以上	2	1
安置原因	低收	3	1
	兒保	13	7
	失依	2	2

二、訪談分析

(一) 訪談紀錄

因參與人員年齡層關係，針對問卷式測量方法常有不懂題意、誤答、亂填等問題產生，所以兩個方案均以抽籤方式各選出 3 名，運用訪談法以進行成效分析：

訪談簡要主題

1. 為甚麼參加本團體？動機為何？

方案一：少年組

○萍：很高興老師同意我參加團體，反正待在家裡也不知要做什麼好，我想應該會很 HAPPY!

○廷：有點忘記是怎樣報名參加活動的，第一次活動我知道自己行為不太 ok，搞的有點吵希望更刺激一點的活動型式。

○恩：不想參加（其實是自己報名的），甚至希望能早一點結束團體，好讓我可以回去看電視

方案二：兒童組

○傑：實習姐姐辦活動參加一下比較好，反正也沒事。

○婷：聽說可以服務老人，很特別，就報名參加了。

○偉：我來看看好不好玩，不好玩就不要來了。

訪談簡要主題

2. 從體驗長者身體的侷限中學到甚麼。

方案一：少年組

○萍：活動設計很好玩、有趣，可以感覺

到老人的不方便。

- 廷：在喝水傳話那一關，雖然很努力的想要讓下一個人聽到，但還是聽不太清楚，讓我覺得老人真的很辛苦
- 恩：真的有學到老人有很多地方的不方便，也有很多是我以前沒想到過的。

方案二：兒童組

- 傑：老人真的長的有點奇怪，但變老又好像是沒辦法的事
- 婷：影片滿好看的，我會好好照顧老人
- 偉：這麼老了還能騎（騎機車），所以他們很勇敢，但他們的家人一定嚇的比比挫（臺語）

訪談簡要主題

3. 第一次與長者面對面互動有何感想。

方案一：少年組

- 萍：不會說臺語，但努力和阿公比手畫腳好累，看來真的要學臺語。
- 廷：我分配的阿嬤好像腦筋怪怪的，跟她講東她講西，超累的，後來都不太理我，但最後又一直說一個我聽不懂的字，看著我傻笑，想起來又挺可愛的。
- 恩：我一到就想躲到廁所去，第一次一下子看到這樣多長的奇奇怪怪的老人，感覺怪怪的，但後來被實習姐姐從廁所叫出來，就只好硬著頭上了……，嗯！其實後來也還好……。嘻嘻！習慣就好。

方案二：兒童組

- 傑：我有很認真跳舞但是阿公、阿嬤就

沒有我們大方，一起跳只有幾個人動，他們好害羞。

- 婷：我喜歡跟阿公玩疊疊樂，他們動作好慢，輪到他大部份是我偷偷幫忙的。
- 偉：我家也有阿公，但他們好像更老，我家阿公會煮東西給我吃，這裡的阿公應該都沒辦法吧，我家阿公比較厲害。

訪談簡要主題

4. 有了與長者互動經驗後，經過第二次活動進行有何新感想。

方案一：少年組

- 萍：我喜歡畫畫，陪阿公畫阿公一直說不會畫，我們一起畫手，先畫他的大手我把我的小手畫在裡面，分別簽名又畫好多花裝飾，阿公一直笑，我想他應該有開心到，我也很開心。
- 廷：大概是比較熟了，一起玩比手畫腳，阿嬤會被誤導，但全場都笑得很開心，臺上阿公阿嬤不知道在比什麼還是很開心，這次活動真的滿好笑的。
- 恩：我好像一直很倒霉，跟我同組的阿公跟上次的阿嬤一樣，跟我沒默契，玩遊戲都不會玩害我一直輸，但是不懂你們都笑那麼大聲幹麻！有這麼好笑嗎。（說完○恩自己一直笑不停）

方案二：兒童組

- 傑：謝謝，陪我們這麼久；陪我們玩砂畫，和老人家一起合作的話可以變

成美好的回憶。

○婷：以前聽說老人會色色的，但這裡的老人感覺很親切、相處起來還可以，希望老人可以健健康康。

○偉：來兩次了之後，阿公就好開心，感恩、謝謝給我們機會來一起玩。

訪談簡要主題

5. 在學習推輪椅並單獨陪伴長者聊天互動，請分享其中經驗。

方案一：少年組

○萍：這次來醫院服務老人，讓我學到怎樣和老人接觸。今天去的時候每個老人原本都不開心的，之後我們開始玩的時候，我看到一個老人不想和人說話，是我第一次看到的，這跟去○○基金會的老人不太一樣。

○廷：希望下次還有更多機會可以去照顧他們，我會非常用心對待他們，只不過爺爺太害羞了，害我也不好意思了，哈哈。

○恩：頭一次推輪椅上坐老人，真怕他摔下來我都慢慢推，以前推過輪椅坐的是小朋友，我們都會故意開快車，說是在開高鐵嚇他，經過護士阿姨教過推輪椅技巧後，我以後不敢推輪椅開高鐵了。

方案二：兒童組（因年齡小不參與推輪椅活動）

訪談簡要主題

6. 在團體中我最想分享的話

方案一：少年組

○萍：一起玩陪他們過下午，我想他們才比較不會無聊，○○爺爺非常的可愛。I LOVE YOU

○廷：開心，可以幫助老人，原來掛著笑容可以讓阿嬤這樣開心。

○恩：他們皮膚不好、健康很不好、動作很緩慢、語言不順暢、行為很怪異，希望那些老人變年輕也希望他們可以走路。

方案二：兒童組

○傑：我有時會忘了要去協助阿公，都被實習姐姐提醒，我會有一點害羞嘛！但是只要大家一起玩的活動，例如跳舞，我都很配合有喊很大聲，阿公還是有說我很乖喔。

○婷：現在開始會多學習關心老人，他們很需要別人關心他們，因為我們以後也會和他們一樣。

○偉：可以和老人相處和互動是很開心的，希望還有機會可以來。

機構安置兒少沒有或極少有相關服務老人或接觸老人的經驗，對於面對和自身差異性極大的團體，一開始多少有抗拒或不知所措的現象。而隨著團體一次一次的進行，和長輩接觸的次數增多，家童在互動過程中也顯得比較自在。經上述訪談及活動過程中發現：

- (1) 動機上：成員參與動機並不完全是因為可以服務老人，或被這一主題吸引而參加，甚至以玩遊戲心態看待，透過學習與服務過程，慢慢對於老人這一族群產生興趣。
- (2) 認知層面：對老人的不瞭解是共同的現

象，從一開始沒有什麼感覺或是對老人產生恐懼感，到最後感受到老人和他們的不同與不方便之處，但透過學習開啓孩子對老人身體狀況的認知，減低對老人外貌的誤解，甚至是在團體中因此產生自我能力的肯定，都為安置兒少帶來許多正向觀感

- (3) 互動技巧上：部份成員原本從對長者互動的排斥感，慢慢對與長者互動的改觀，甚至對於長者有很大的好感及認識。
- (4) 從服務中學習：成員起初不太知道如何協助，透過活動設計到後面可以自動的協助長者，而且可以很有耐心去協助，是共通的特點。
- (5) 不同年齡層差異：在服務過程中，少年組的青澀與兒童組的天真浪漫形成完全不同的氛圍，雖然都表示很開心，少年組比較多表現出，提供服務讓長者開心是不錯的活動，兒童組仍多立基在，可以一起玩，玩的很開心，並會將與其原有印象中老人做比較。
- (6) 參與後愉悅感：受到對服務老人的肯定，不論是少年或兒童組均有一致回應，也都表示此類活動非常值得繼續進行。

伍、結語

近年來臺灣兒童及少年整體生活條件與生活環境已有長足進步，相關法規也越臻成熟，以接受機構安置兒少而言，不論硬體或軟體設備，亦不斷追求更符合兒少人權及人性化設計，因此，當基本需求獲滿足後，如何帶領這群長期屬於受助者角色的孩子們，

走出不同的人生價值，確實是機構工作人員應該更進一步進行的，所以由方案的進行後，觀察兒童及少年加入老人服務後產生的影響：首先，服務老人改變了孩子們對老人的認知及態度，也更願意關懷、尊重與包容長者，當有朝一日安置兒少返回原生家庭後，也容易面對自己身邊的長輩，更容易重新融入家庭系統中。其次，安置兒少服務老人的歷程中對他們人生價值產生的影響：

- 一、個人價值：對「服務」意義的反思，提升自信，學習施比受更有福的真實體驗。
 - 二、社會價值：理解不同年齡族群的差異，重新思考家人關係及重視家庭關係。
 - 三、能力價值：由服務中自我體察能力不足處，將學習由被動轉化為主動。
 - 四、道德價值：真誠的態度及對長者投入更多愛心，藉此建立濟弱扶傾的品格標準。
- 根據本研究亦提出建議：

- 一、針對安置機構建議：鼓勵各機構推動此類服務學習的體驗活動，但必需注意在辦理前，依照參與者年齡規畫適齡的服務提供項目，及相關認知訓練，唯有規畫思考周全，進而引發其能力，才能達事半功倍之效。
- 二、針對老人福利機構建議：接納兒少進入老人服務中，確實可達活化長者，讓機構展現更多家的元素。
- 三、針對政策的建議：因應 12 年國教，國中學生就必需透過志願服務取得服務學習證明，當然取得證明絕非手段，更期待透過實質付出中獲得學習，倘各級學校也推動此項服務，擴大參與服務群，對高齡化社會臺灣的老人而言，就近程來

看，運用青少年無限的創發力，必可提供更多元化老人服務類型，長遠來看對老人福利的安全體系而言，必能產生優質連鎖效應。

針對未來方案推動需強化處：

- 一、缺少老人部份之評估：方案進行受影響的不僅只有機構安置兒童及少年，團體中的老人亦是成員中的一份子，也可能同樣會產生效應，例如對親人探視渴望之再度被喚起等，引發相關行為反應，這是本研究未能多加著墨處，這也是未來進行此類方案值得進一步評估的。
- 二、對老人機構中工作人員的影響：當外來者擾動了原本規律的老人日常生活作息時，以該機構工作人員角度來看，何類方案才是老人機構所需。因此，方案規畫也應列入由機構雙方共同討論中提出，才能完全符合雙方需求，這也是未來推動方案時值得列入的重點。
- 三、方案結束後僅進行短期評估之不足：延宕效應無法在此研究評估中顯現，例如

安置機構兒少對服務過的老人是否產生情感依附、不捨、期待再見等中、長期心理反應，亦是未來可以進一步提出研究。

總而言之，在 21 世紀的臺灣社會中，兒童及少年的福利已經不再侷限於單向思考，要「給」他們更多什麼樣的福利，更重要的是「創發」其能力；對老人福利而言，如何向兒少借力量，達到雙贏效果更是我們期待的。因此，透過志願服務的模式，增進兒童及少年人格成長及社會關懷能力，相信更能讓他們達到適應未來生活的世界公民境地。

（本文感謝 101 及 102 年衛生福利部中區兒童之家實習督導蔡淑慧、徐明瑄及全體暑期實習生：葉書瑜、顏曉丹、姚漢婷、謝易琇、林怡秀、王亭方、黃婷、黃琪瑀協助本方案進行）

（本文作者為衛生福利部中區兒童之家社工科科長、朝陽科技大學社會工作系研究生）

關鍵詞：志願服務、增強權能、高齡化社會、機構安置兒童及少年

📖 參考文獻

- 王明鳳、黃誌坤、陳晏禎、姚淑吟，2009，〈青少年志願服務充權方案實施~以育幼院院生為例〉《社區發展季刊》。125：394-407
- 周海娟，2012〈兒童及少年福利中的志願服務〉《21 世紀臺灣蛻變的兒童及少年福利》。臺中：內政部兒童局。
- 張英陣，2011〈慈善與變遷：我國志願服務發展特色〉《社區發展季刊》。133：500-510
- 陳玫伶，2012〈青少年增權的意涵及其價值〉《社區發展季刊》。139：206-215
- 賴兩陽，2011〈志願服務、時間銀行與服務學習之比較〉《社區發展季刊》。134：428-440
- Dubois, B., & Miley, K.K. (2002). *Social work an empowering profession* (4th ed). Boston: Allyn and Bacon.