

# 樂齡學習中心志工手冊



## 樂齡學習系列教材 9



執行編輯單位

國立中正大學高齡教育研究中心

成人及繼續教育學系



教育部發行  
中華民國 103 年 10 月



## 教育部序

因應國內高齡人口逐年攀升，教育部目前已於全國鄉鎮市區設有306所樂齡學習中心，並結合大學校院辦理101所樂齡大學，提供社區高齡者在地化的學習課程及活動。

為提供全國樂齡學習中心及相關單位系統化高齡教學教材及教案，教育部自95年起，陸續委託專業團體研編出版適性的高齡學習教材及教案，以協助相關單位人員具備推動高齡教育的專業知能。教育部編印之高齡教育叢書，係由最基礎的高齡心理到高齡人力運用及生命教育，以完整性協助教導高齡者基礎生活的知能。

另為精進全國樂齡學習中心營運之專業能力，歷年來教育部已編印「高齡學習方案企劃師訓練手冊」及樂齡學習中心創意教案、工作手冊等，並陸續出版樂齡運動休閒保健手冊、樂齡ing等故事集，總計編撰近25冊樂齡學習專業教材，均上傳教育部樂齡學習網，提供民衆閱覽。

本9冊系列教材為98年委請國立中正大學編撰之首套樂齡學習專業教材，此套教材問世後，因內容吻合社會發展脈動幅度，而獲得不少關注和擴充運用。隨著時間的遞移，本套樂齡學習專業教材已屬早期出版品，許多數據、法規及政府組織均有變動，今教育部係委請該校重新編修。

基於國人年老時，所需要的不只是健全的福利體系及完善的醫療設備，尚需考量因應家庭空巢期、兒女結婚、家庭新成員的誕生、老年婚姻及退休生活等衍生之議題，本次編修範圍含括「樂齡學習系列教材」第1冊至第9冊（健康老化、高齡心理、經濟安全、退休準備、家庭代間關係、社會參與、樂齡學習中心工作手冊、創意教案、志工手冊），企盼藉由本系列叢書重修及發行，協助全國樂齡學習推動單位運用及推廣，讓國內長者晚年的黃金歲月更燦爛豐富。

教育部103年10月

## 編者說明

### 壹、出版背景

為了因應人口高齡化的趨勢，教育部依據老人教育政策白皮書：增設老人學習場所，建立社區學習據點的策略，自民國 97 年起，補助各縣市設置樂齡學習中心，目標就是在提供中高齡者的學習平臺，規劃辦理教育課程及學習活動，提供中高齡者在地化學習場所，鼓勵社會參與及終身學習，以迎接越來越多更健康、更成熟、新形象的中高齡族群之出現。

至民國 103 年止，全國共設置 306 所樂齡學習中心，102 年總計有 171 萬 6,667 人次參與樂齡學習，志工人數為 7,830 人。各鄉鎮市區的樂齡學習中心，呈現一股欣欣向榮的學習熱力，令人感動。樂齡學習中心的經營，除了教育部的政策率先引導全國看見未來高齡社會的高齡學習之重要外，落實到地方之後，最重要的則是要靠縣市政府的支持與輔導，並善用可貴的志工資源，才能永續經營

### 貳、編輯架構

為使樂齡學習中心的設置與經營，能逐漸超越現有的老人學習活動之規劃層次，提供深化的學習課程，以創造學習、改變、增能與貢獻的成果。教育部樂齡教育總輔導團在全國分區培訓中，除了撰寫樂齡學習中心工作手冊，提供各中心知道如何設計，啟動各樂齡學習中心外，並結合學者與實務工作者的心力，共同編撰了這一本志工手冊，可以成為各中心培訓樂齡專屬志工的基本教材以及特殊訓練教材。本手冊共計七章，第一、三、四章分別論述我國人口高齡化的情形，樂齡志工的基本條件與訓練，樂齡志工的基本倫理，屬於志工基本訓練部份。第二、五、六、七章介紹樂齡學習中心的實施，樂齡志工的基本職責，樂齡志工的角色與功能，及樂齡志工的核心能力，是屬於樂齡專屬志工的特別訓練內容。

### 參、目標對象

本手冊的目標對象主要是各樂齡學習中心的經營團隊及志工，特別是真正在協助中心主任或執行長的核心志工，其次為對於經營樂齡學習中心或者是對於經營其他高齡學習據點、中心或機構有興趣的人。本手冊的應用方式，一方面可以作為志工個人自修之用；另一方面，各中心在辦理志工訓練時，本手冊更是必備的訓練教材。

各中心若能善用樂齡中心工作手冊以及這一本志工手冊，就已經具備樂齡中心的基本雛型，若再加上各中心經營團隊的創意思維及在地特色，將有機會成為樂齡學習的示範中心。本手冊初版的資料來源除了人口高齡化以及志工基本面向的資料外，其他的材料都是來自於總輔導團隊的培訓講授內容，以及輔導團對於各中心實際觀察與訪談的資料。初版發行後，廣受全國各樂齡學習中心經營團隊的喜愛與運用，很快就銷售一空，面臨再版的需求，再版針對樂齡學習的性別意識之均衡性，從文字、圖片或活動設計上，略做修訂，修訂版本能順利完成，要要感謝執行團隊的李雅慧副教授、陳毓璟副教授及成人及繼續教育學系博士班梁明皓、孫若馨，高齡者教育研究所盧婧宜與鄭喬璋等同學，一同合力完成修編工作。雖然經由團隊精密的合作分工，疏漏仍是難免，期望讀者先進不吝指教，使後續的編輯出版，更臻完善。

魏惠娟

教育部樂齡教育總輔導團召集人  
國立中正大學成人及繼續教育學系教授  
國立中正大學高齡教育研究中心主任



# 目 錄

教育部序 .....	2
編者說明 .....	3
<b>第一章 我國人口高齡化的情形 / 蕭玉芬、馬家玉 .....</b>	<b>6</b>
WHAT 目前人口高齡化的情況為何？	
WHY 為什麼人口高齡化現象日益增加呢？	
HOW 我們如何因應人口高齡化的現象呢？	
<b>第二章 樂齡學習中心的實施 / 陳冠良、胡夢鯨、魏惠娟 .....</b>	<b>32</b>
WHAT 我國有什麼教育政策來因應人口高齡化的衝擊呢？	
WHAT 何謂樂齡學習中心？	
WHAT 「樂齡精神」的意義及推廣策略是什麼？	
WHY 為什麼需要建立樂齡學習中心推動樂齡學習呢？	
WHY 樂齡學習中心跟現在的長青學苑、社區關懷據點、老人會的活動有什麼不同呢？	
WHY 樂齡學習中心為什麼需要樂齡志工呢？	
<b>第三章 樂齡志工的基本條件與訓練 / 陳 靜 .....</b>	<b>46</b>
WHAT 樂齡志工需要具備的基本條件是什麼？	
WHY 為什麼需要具備這些條件？	
HOW 如何能具備這些條件？	
<b>第四章 樂齡志工基本倫理 / 陳 靜 .....</b>	<b>54</b>
WHAT 樂齡志工需要具備的基本倫理是什麼？	
WHY 為什麼要具備基本倫理？	
HOW 如何具備這些基本倫理？	



## 第五章 樂齡志工的基本職責 / 胡夢鯨 .....62

WHAT 樂齡志工需要擔負哪些基本職責？

WHY 樂齡志工為什麼需要完成這些職責？

HOW 樂齡志工如何學習這些任務？

## 第六章 樂齡志工的角色與功能 / 李藹慈、蔡佳旂 .....70

WHAT 樂齡志工有哪些角色？

WHY 樂齡志工為什麼需要扮演這些角色？

HOW 如何扮演好樂齡志工的角色並發揮其功能？

## 第七章 樂齡志工的核心能力 / 魏惠娟、鄭羽琄、王馨柔、陳曉萍 .....82

壹、企劃能力

貳、檔案管理能力

參、行銷宣傳能力

肆、資訊處理能力

伍、敘寫故事能力

陸、空間經營能力

## 參考資料與延伸閱讀 .....110

# CHAPTER 1

## 第一章

# 我國人口高齡化的情形

蕭玉芬、馬家玉

**WHAT** 目前人口高齡化的情況為何？

**WHY** 為什麼人口高齡化現象日益增加呢？

**HOW** 我們應如何因應人口高齡化的現象呢？

## WHAT 目前人口高齡化的情況為何？

臺灣地區由於社會經濟的變遷，以及醫療衛生的進步，使得國人平均壽命不斷的延長，加上少子化的現象，使得 65 歲以上的高齡人口所占的比例不斷上升。截至民國 102 年 10 月底我國 65 歲以上高齡人口已達 2,671,274 人占總人口數的 11.43%。推估到民國 107 年時，臺灣地區高齡人口數將達到 14%，正式進入「高齡社會」；到民國 114 年時，推估高齡人口將超過 20%，臺灣將正式成為「超高齡社會」，可見我國在人口結構上老化的速度非常快。人口老化對個人、家庭和社會產生影響，包括著政治、經濟和學習相關議題待考量，且衍生著許多值得關注的趨勢。



▲屏東縣九如鄉樂齡學習中心

### 趨勢一：七年之後臺灣正式進入高齡社會（社會人口面）

（一）我國人口老化速度加劇，老年人口增加，平均餘命延長

臺灣地區不僅有更多老人進入 65 歲以上，且繼續存活平均壽命亦是逐年地增加。根據內政部簡易生命表與行政院經濟建設委員會之推



估，在民國 101 年時男性的平均壽命達 76.43 歲，女性則為 82.82 歲；預估民國 149 年時，男性的平均壽命將達 82 歲，女性則高達 88 歲。

從以上臺灣老人人口數及國民平均壽命的分析中，可以清楚的表示，現在及未來可以享受比過去任何世代更長久的壽命，當 50 多年後會有超過 36% 的人都是 65 歲以上的長者。

## (二) 退休年齡逐漸提早－退休年輕化趨勢，健康長者增加

我國高齡勞動人口（65 歲以上）雖亦逐年提高，但由於過往為解決高失業率，因而鼓勵提早退休，以增加年輕勞動力的就業機會，導致我國國人近年來退休年齡普遍偏低，造成人力資源的浪費，形成勞動人口高齡化及退休年齡降低的反差，從表 1 可看出退休年輕化的趨勢。



表 1 近七年來臺灣人口退休數據

年 (民國)	年齡 (歲)	人數 (千人)
95	55.2	70
96	56.2	76
97	56.5	97
98	56.3	75
99	56.6	50
100	57.1	61
101	57.3	93

資料來源：行政院主計處（民 101）



此外，依據行政院主計處民 101 年的調查發現員工平均退休年齡約 57.3 歲，如表 2 所示，101 年工業及服務業因退休而離職之員工人數 9 萬 4 千人，占總退出人數之比率為 5.2%。工業部門退休 4 萬 9 千人中，以製造業占 86.6% 最多，而服務業部門退休 4 萬 4 千人中，以批發及零售業、運輸倉儲業、金融及保險業分占 48.8%、13.4%、12.2% 居前三位。若以退休員工年齡組觀察，55 至 64 歲退休者占 60.0% 最高，其次為 45 至 54 歲者占 28.0%，再次為 65 歲以上者占 9.8%；而退休員工之平均年齡為 57.3 歲，較 100 年之 57.1 歲增加 0.2 歲。



▲屏東縣九如鄉樂齡學習中心



表2 工業及服務業退休員工－按行業、年齡分

項目 行業別	總計	35~44歲	45~54歲	55~64歲	65歲以上
民國99年	(100.0)	(3.3)	(30.1)	(57.5)	(9.1)
民國100年	(100.0)	(3.3)	(27.4)	(60.1)	(9.1)
民國101年	93,948	2,055	26,306	56,395	9,192
	(100.0)	(2.2)	(28.0)	(60.0)	(9.8)
工業部門	49,465	907	12,478	32,361	3,719
	(100.0)	(1.8)	(25.2)	(65.4)	(7.5)
礦業及土石採取業	148	0	0	123	2
	(100.0)	(0.0)	(0.0)	(83.1)	(16.9)
製造業	42,821	874	11,633	27,585	2,729
	(100.0)	(2.0)	(27.2)	(64.4)	(6.4)
電力及燃氣供應業	831	4	56	569	202
	(100.0)	(0.5)	(6.7)	(68.5)	(24.3)
用水供應及污染整治業	392	2	28	268	94
	(100.0)	(0.5)	(7.1)	(68.4)	(24.0)
營造業	5,273	27	761	3,816	669
	(100.0)	(0.5)	(14.4)	(72.4)	(12.7)

服務業部門	44483	1,148	13,828	24,034	5473
	(100.0)	(2.6)	(31.1)	(54.0)	(12.3)
批發及零售業	21,705	477	8,384	11,026	1,818
	(100.0)	(2.2)	(38.6)	(50.8)	(8.4)
運輸及倉儲業	5,974	39	984	3,472	1,479
	(100.0)	(0.7)	(16.5)	(58.1)	(24.8)
住宿及餐飲業	879	8	129	656	86
	(100.0)	(0.9)	(14.7)	(74.6)	(9.8)
資訊及通訊傳播業	1,275	4	309	776	186
	(100.0)	(0.3)	(24.2)	(60.9)	(14.6)
金融及保險業	5,431	366	1,862	2,541	662
	(100.0)	(6.7)	(34.3)	(46.8)	(12.2)
不動產業	2,084	36	186	1,464	398
	(100.0)	(1.7)	(8.9)	(70.2)	(19.1)
專業、科學及技術服務業	2,084	181	476	1,162	265
	(100.0)	(8.7)	(22.8)	(55.8)	(12.7)
支援服務業	1,151	30	166	769	186
	(100.0)	(2.6)	(14.4)	(66.8)	(16.2)
醫療保健服務業	3,341	0	1,278	1,774	289
	(100.0)	(0)	(38.3)	(53.1)	(8.7)
藝術、娛樂及休閒服務業	316	0	7	208	101
	(100.0)	(0)	(2.2)	(65.8)	(32.0)
其他服務業	84	7	47	27	3
	(100.0)	(8.3)	(56.0)	(32.1)	(3.6)

註：表中數字為退休人數，括弧內數字為該年齡組退休人數占該業別（或年度別）之總退休人數比率。  
資料來源：行政院主計處 101 年員工進退、勞動報酬統計。



## 趨勢二：老人新興產業興起

根據前行政院衛生署國民健康局於 91 年所公布『臺灣老人 10 年間居住、工作與健康情況改變調查』的資料顯示，從民國 78 年到 88 年，臺灣老人與子女同住的比例 10 年間下降了 20%，由 71% 下降到 49%，其中獨居的比例並沒有太大的改變，夫妻同住的比例上升了。這個資料顯示臺灣的社會愈來愈趨向於老人自成一個生活圈，就像美國一樣，美國三代同堂的比例只有 1%，大部份老年人選擇住安養機構或老人住宅、老人社區且不與子女同住。由此數據看來，臺灣老人與伴侶同住或自己獨居的比例將逐年增加，預計在目前房地產市場一片不景氣當中，老人的個人、雙人套房、老人社區、住宅可能是未來市場的明日之星（李文龍，民 92）。

## 趨勢三：老人上網及運用媒體趨勢日益增加

（一）運用資訊科技、電視媒體，提升生活便利性（如電視購物、網路購物）

臺灣從 100 年起，戰後嬰兒潮世代的族群紛紛到達 65 歲，也顯示臺灣的老年人口將快速增加，而這個世代中很多人的工作都會用到電腦或網路，因此「老年人不會用電腦」這個現象勢必會改變。而這裡頭所衍生出的商機更是驚人，就以美國一個專門為老年人開設的網站—MatureMart.com，單其出售保健和護理產品，市場價值估計就達 150 億美元（李文龍，民 92）。





## （二）適合高齡者的電視廣播節目日益增加

荷蘭早在 1988 年就有以老人觀眾為對象設計的電視節目，介紹老人教育、老人志工服務及老人保健等。臺灣近年來亦有類似的電視節目，內容包括健康養生、醫療保健等主題，廣受歡迎。

## （三）老人專屬媒體電台之開設

北歐如芬蘭、丹麥有老人雜誌，如丹麥的 *Seniorenes blad* 及芬蘭的 *Plus*，丹麥有老人社區廣播節目，工作人員大都是具有廣電媒體的專業素養，他們運用節目選播音樂，讓社區老人分享個人生命經驗。另外，針對高齡化社會，芬蘭也大力推動老人電視節目，還邀請老人傳承國家歷史，節目設計活潑有深度（周傳久，民 93）。

## 趨勢四：高齡人力再運用的需求日益增加，中高齡再就業及投入志工成為趨勢

### （一）失業率趨勢分析

根據勞動力發展署的歸納，中高齡的失業問題，有以下五點值得注意：

1. 失業週期長：中高齡者失業週期較一般失業者長（中高齡者為 28.21 週，一般失業者為 24.24 週），顯示其再就業不易及轉業困難。
2. 心理調適問題：往往受限於自己過往的經驗與年紀，不易放下姿態，導致心理適應問題。
3. 全球化衝擊造成結構性失業：從近年來人力資源統計顯示，受全球化之影響，在勞動力需求面之部分，呈現「M型」現象，亦即高級專業人力及藍領階級的人力需求增加。然而，中高齡者及高齡者的就業技能常常無法滿足高級專業人力之需求面；勞動人口高齡化，



年齡及體力之限制，亦無法參與藍領階級，如低就業技能或無就業技能之體力工，造成供需兩端的失衡，致衍生勞動力短缺、中高齡者及高齡者勞動參與率卻偏低的問題。

4. 就業政策法規面的限制：依據就業服務法第 24 條，主管機關對於自願就業之中高齡者應訂定計畫促進其就業，必要時得發給相關津貼或補助金，另就業服務法第 2 條對於中高齡者之用詞定義為「指年滿 45 歲至 65 歲之國民」，針對高齡者（65 歲以上）並無訂定相關之就業促進津貼之補助工具及相關之就業促進措施。
5. 雇主及社會大眾之刻板印象：我國雖於 96 年 5 月 4 日立法院三讀通過，同年 5 月 23 日總統令公布施行，將「年齡」納入就業服務法第 5 條就業歧視禁止項目。惟目前雇主仍普遍認為中高齡者因受限於年紀以致工作能力的退化及工作效率低，因此僱用意願通常不高。

### （二）中高齡再就業（公部門到私部門）與老人退休人力的運用（如就業訓練）

根據歐美國家的經驗來看，確實有許多企業對中高齡人力持肯定的態度。這些企業認為中高齡者有生產力、有效率、尊重工作倫理、忠誠度高、對工作有熱誠、可以成為其他員工的角色典範、可以吸引年長顧客等。更重要地，這些企業體認到中高齡勞動人口在未來勞動市場中所佔的比率，僱用中高齡人力可以增加與中高齡人力互動的經驗，為企業未來的經營預作準備（成之約，民 95）。在未來 10 年中高齡人力資源將成為我國勞動市場的主流。但是中高齡勞動參與率偏低，卻是不爭的事實。

### （三）高齡志工人力的增加

老人從事志願服務人力不斷增加，事實上，目前於我國許多的公私

立機關、組織、圖書館、醫院、學校或社區中，均可見高齡志工於其中默默付出的身影，顯示老人從事志願服務的情形已不再只是少數。

## 趨勢五：老人服務相關產業日益興盛

### （一）居家服務與居家護理

根據民 91 年臺北市就業輔導中心調查顯示，臺北市新興的九大熱門行業當中，居家照顧服務業（home health care）是其中一項，除了帶動新興就業機會外，也讓就業市場出現嶄新格局。

### （二）抗衰老產業

老人市場中還有一個更龐大的商機，那就是抗衰老市場，據估計抗衰老的市場規模有 4000 億，且這個市場將不限於只有老人，更包括已開始老化的中年人，因為每一個人都害怕變老，所以抗衰老的風潮將會是未來不可避免的趨勢（李文龍，民 92）。

### （三）殯葬業

每個人走到人生的終點都會消費的商品就是殯葬，根據資料統計，臺灣一年有 13 萬人需要殯葬服務，平均一次喪葬花費為 38 萬，其中土葬約 50 萬、火葬約 20 萬，臺灣的殯葬市場估計約有 500 億元的規模（李文龍，民 92）。

### （四）老人文創產業社群（老人手藝＋年輕人創意）

老人文創產業的發展主要在於經驗的傳承，以往我國對社區總體營造工作的推動也不遺餘力，不僅喚醒地方文化自覺、發掘地方文化特色，並推展以「地方」為核心的社區工藝產業，讓地方經濟與文化能同時俱興，以支持地方永續發展。



### (五) 財務規劃

老人財務規劃主要是退休理財規劃。勞保年金制度在 98 年 1 月 1 日開辦，全民拚退休時代來臨了。根據專家估算，國內個人退休金市場商機可望高達數十兆元，壽險業未來潛在商機，將比勞退新制大上數百倍之多，預料將成為壽險市場布局重頭戲。

### 趨勢六：中高齡保健醫療支出增加，成為使用醫療資源的主要族群

#### (一) 保健醫療經費支出趨勢分析

按性別及年齡別分，無論男女均以 45-64 歲之醫療費用為最多，男性為 980 億點，女性為 931 億點；男性醫療費用在 0-14 歲、45-65 歲及 65 歲以上較女性為多，其餘中間年齡組則以女性醫療費用較多（圖 1），同時隨著國人平均壽命延長，衛生保健觀念增強，醫療及保健支出比重持續增至 14.5%（表 3）

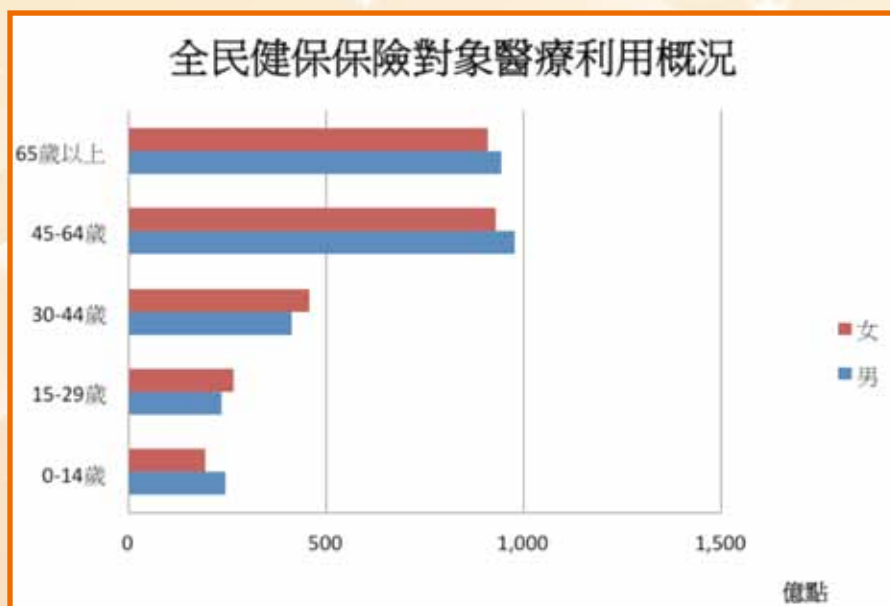


圖 1 全民健保保險對象醫療利用概況—按性別及年齡分  
資料來源：全民健康保險統計（2011）





表 3 家庭消費支出按消費型態分

單位：%

年 別	合 計	食品、 飲料及 菸草	衣著、 鞋襪 類	住宅服 務、水 電瓦斯 及燃料	家具設 備及家 務服務	醫療及 保健	運輸交 通及通 訊	休閒、 文化及 教育	餐廳 及旅 館	什項 消費
90 年	100.0	17.3	3.7	25.1	2.6	11.4	12.1	12.0	9.0	6.8
91 年	100.0	17.2	3.6	24.2	2.5	12.2	12.7	12.2	8.8	6.8
92 年	100.0	16.9	3.5	24.4	2.4	12.5	12.5	12.0	8.9	6.9
93 年	100.0	16.4	3.5	23.5	2.6	12.7	13.0	12.1	9.1	7.1
94 年	100.0	16.2	3.4	23.8	2.5	13.2	13.0	11.8	9.3	6.9
95 年	100.0	16.1	3.4	23.7	2.4	13.8	12.8	11.5	9.3	7.0
96 年	100.0	16.5	3.3	23.9	2.5	14.1	12.9	11.2	9.7	6.0
97 年	100.0	16.4	3.2	24.2	2.5	14.4	12.4	11.3	10.1	5.6
98 年	100.0	16.7	3.2	24.3	2.5	14.5	12.7	11.0	9.4	5.7
99 年	100.0	16.6	3.2	24.6	2.5	14.4	12.5	11.0	9.7	5.4
100 年	100.0	16.2	3.1	24.4	2.5	14.6	13.0	10.4	10.2	5.6
101 年	100.0	16.5	3.0	24.4	2.5	14.5	13.0	10.0	10.6	5.4

資料來源：家庭收支調查報告（民 101）。



### （二）老人醫學門診增加（家庭醫師角色、健康顧問）

老年醫學門診是針對 65 歲以上的老人，實施周全性老年評估門診。周全性老年評估（comprehensive geriatric assessment，簡稱 CGA）是一個多專業領域的工作，整合專業領域的診斷過程，了解虛弱老人在醫學上、心理社會上、及功能上之問題，進而提供整體計畫，以做為治療及長期追蹤之參考（張家銘、蔡智能，民 92）。強調「全人診治」的「老人醫學科」是民衆可以利用的醫療資源，能提供周全性評估，給老人持續和妥善的照護，是老人門診最大的優點。

### （三）養身食品種類擴增

隨著人們平均壽命的延長，人們也愈來愈重視自己身體的健康，尤其中國人向來認為食補比藥補好，所以平常就喜歡吃一些補品。以目前臺灣人喜歡吃維他命和直銷市場最暢銷的就是健康食品來看，臺灣老年人在這方面的消費能力是很可觀的。

### （四）心理諮商需求提高

根據美國大型流行病學研究，發現 13% 的老人有精神疾病，而臺灣一項調查也發現，38% 的老人有各種精神疾病，其中有憂鬱症的老人就超過 20%。老人普遍覺得自己不被社會所重視，生活沒有意義，未來社會的變遷將愈來愈是快速，愈來愈多的老年人對於心理治療與諮商的需求也將大增（李文龍，民 92）。



## 趨勢七：老人參與休閒運動成為趨勢，帶動觀光休閒娛樂產業的發展

### （一）活化身心機能課程等健康產業

身心機能活化運動是由日本所引進，主要是由身心機能活化指導者透過團體遊戲，競爭性的肢體動作、平衡活動，達到感覺機能、身體機能、精神機能、知覺機能的改善。成為很多社區老人日間照顧服務中心的主要推展課程，實施成效良好，獲得社區廣大長輩的熱烈反應與回響。

### （二）老人旅遊業興起

在美國與日本，因為老年人收入穩定，所以老年人高消費的休閒是相當常見的。以旅遊和運動為例，美國最昂貴的旅遊遊客幾乎都是老年人，因為老年人比一般人更有錢、更有閒，常常世界各地四處旅行；運動方面也是，老年人常藉由運動來強健身體，上健身房、打高爾夫都是相當普遍的。在臺灣，已經慢慢看到相同趨勢。

### （三）老人休閒渡假會館興起

對於老人而言，老人休閒渡假會館提供了他們在退休後一個可以有著舒適生活且受到保護的場所。即將退休者可以預購未來養生會館的居住權，並在退休後入住。養生會館是飯店式的管理方式，提供退休舒適的居住生活，亦特別關照退休族的生活起居安全。此外，其亦提供一套「以工代金」的制度讓樂在工作 and 享受成就感的退休族，不但自身可成為服務的一員，還可以為同樣居住在一個社群環境的人服務，而且享有津貼，以「旅居式」養生的新概念，規劃養生權商品，以分期付款的方式，預購未來養生會館的居住權，創新的退休養生概念。



### （四）娛樂性產業日益普及

Wii Fit 的上市讓我們能在家輕鬆做運動，如提供伸展體操、有氧舞蹈、瑜珈動作等一系列的健身訓練課程，來改善使用者的體態與健康，長期追蹤觀察鍛鍊成果，達成健身、減肥與娛樂的效果。

## 趨勢八：整體教育環境朝向高齡化社會轉型調整，中高齡學習市場將被開發

### （一）學校閒置空間的轉型運用

由於少子女化趨勢嚴重，中小學閒置教室會日益嚴重，也有國中小開發自然生態教室或開辦托兒所及身障者休閒運動場等。因此未來可運用閒置教室深入社區，為高齡長者興辦各項教育學習活動，如現在的樂齡學習中心的設置，已實現「在地老化」的理想願景。

### （二）老人學習的課程與教材之研發

為增進社會大眾對老化知識的瞭解，教育部於民國 96 年拍攝「祖孫情－隔代教養家庭的問題分析與協助歷程」，之後陸續編寫有關高齡教育相關書籍，例如：「活到老，福氣好」、「航向中年」、「高齡教育種子教師手冊」等。其他如實踐大學的老人學學分學程，精心蒐集有關高齡教育的教學材料，如老人相關繪本、課外圖書、影片等。

此外，樂齡教育輔導團編輯一套樂齡學習系列教材，分別為健康老化、高齡心理、經濟安全、退休準備、家庭代間關係、社會參與等書籍。

（有關高齡教育出版品電子檔資料請參見教育部樂齡學習網研究報告與出版品 <https://moe.senioredu.moe.gov.tw/>）。



## (三) 老人教育專業人才培育

近年來國內大專院校陸續成立老人服務或老人相關系所，其他如「高齡教育種子人才培訓」計畫，其主要目的在於培訓老人福利機構或相關領域的行政人員，得以運用知識技能為單位企劃優質的活動或教育架構，以提昇老人安養與老人教育內涵。教育部於民國 97 年起，於各鄉鎮開始設立樂齡資源中心，至民國 103 年，全國已有 306 所樂齡學習中心，分散在 301 個鄉鎮市區，為培育其機構的主管、志工、業務執行人在高齡教育專業規劃知能的提升，皆不遺餘力。



▲臺北市松山區樂齡學習中心



## WHY 為什麼人口高齡化現象日益增加呢？

老人人口的增加所帶來的人口快速老化，目前不論在開發中國家或是先進國中都是社會發展的必然現象。是什麼因素造成臺灣地區的人口高齡化現象日益嚴重呢？可從醫療的進步、老年人口的急速增加、平均壽命的延長、人口成長減緩、少子女化的現象等因素造成的諸多現象，進一步了解造成臺灣地區人口結構高齡化的主因。

### （一）老年人口的增加

臺灣地區在民 82 年正式邁入高齡化社會，老年人口的比例突破總人口的 7%，截至民國 103 年 8 月止，我國 65 歲以上高齡人口已達 276 萬 3,334 人，占總人口數的 11.81%，老年人口逐年增加已為顯見的現象。

依據行政院經濟建設委員會的推估，民國 97 年 65 歲以上高齡人口為 239.7 萬人，預計於民國 103 年左右，當民國 38 年左右出生之戰後嬰兒潮世代進入 65 歲時，高齡人口將達 283.1 萬人；預計於 130 年左右第二次嬰兒潮世代（65 年龍年左右出生高峰）進入 65 歲時，高齡人口將達 702.9 萬人；於 145 年，高齡人口再增加為 761.6 萬人，約為目前的三倍之多。高齡人口占總人口比將由 97 年 10.4%，於 106 年增加為 14.0%，達到國際慣例及聯合國等國際機構所稱的高齡社會（aged society），於 114 年再增加為 20.1%，邁入所謂的超高齡社會（super-aged society）。估計由高齡化社會（ageing society）轉變為高齡社會

約需 24 年，而由高齡社會轉變為超高齡社會所需時間縮短為 8 年，顯示臺灣地區人口高齡化之程將愈來愈快，於 145 年，高齡人口占總人口比將超過三分之一（約 37.5%，如表 4 及圖 2）。



表 4 臺灣地區三階段人口結構－中推計

年代 (民國)	年底人口數(千人)			年底人口結構(%)		
	0-14 歲	15-64 歲	65 歲以上	0-14 歲	15-64 歲	65 歲以上
102	3,349	17,336	2,696	14.3	74.1	11.5
107	2,993	17,127	3,449	12.7	72.7	14.6
112	2,905	16,392	4,355	12.3	69.3	18.4
117	2,850	15,477	5,298	12.1	65.5	22.4
125	2,683	14,026	6,469	11.6	60.5	27.9
135	2,172	12,111	7,479	10.0	55.7	34.4
145	1,903	10,323	7,548	9.6	52.2	38.2

資料來源：行政院經濟建設委員會（民 101 年）。中華民國 2012 年至 2060 年人口推計



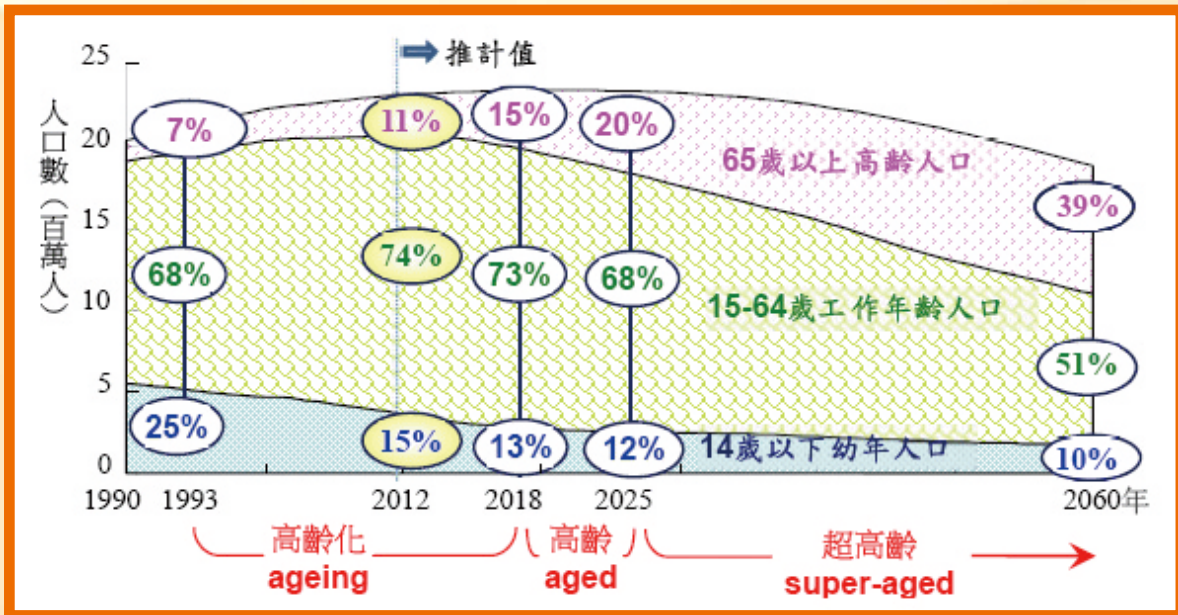


圖 2 臺灣地區三階段人口高齡結構變動趨勢－中推計

說明：圓圈內百分比字代表三階段人口高齡結構百分比。

資料來源：行政院經濟建設委員會（民 101 年）。中華民國 2012 年至 2060 年人口推計。

## (二) 平均壽命的延長

隨著國人生活水準改善，醫療科技提升，零歲平均餘命（預期壽命）亦將逐年升高。預期男性將由民國 99 年 75.9 歲，民國 149 年增長為 82 歲；女性則由 99 年 82.6 歲，民國 149 年增長為 88 歲。（如圖 3）

此外，臺灣百歲人瑞的人口數從 93 年 1,573 人，到 103 年 1 月底的 2,891 人，成長了近兩倍，亦顯現出臺灣人平均壽命的延長。



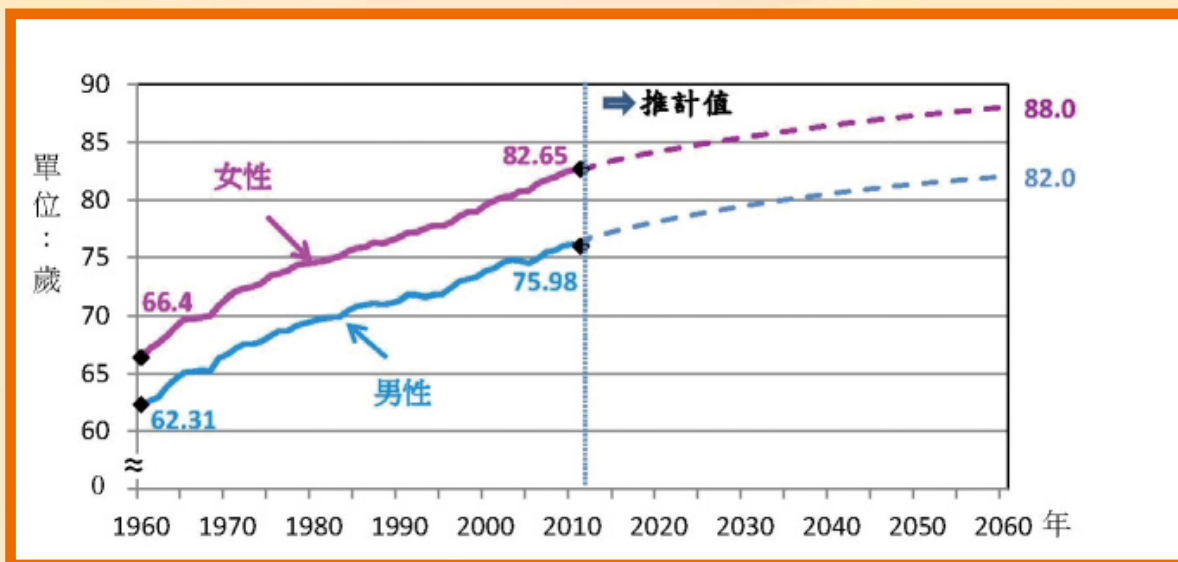


圖 3 臺灣地區零歲平均餘命預測

資料來源：行政院經濟建設委員會（民 101 年）。中華民國 2012 年至 2060 年人口推計。

### （三）少子女化、人口成長減緩的現象

在育齡婦女年齡別生育率方面，由於遲婚、不婚使得較年輕年齡組之結婚率持續下降，不但縮短女性生育時期，也延後女性生育第一胎年齡。我國婦女主要生育年齡已於 2008 年由 25 至 29 歲延後至 30 至 34 歲，因此，預期未來婦女有效生育期間將更為縮短，影響生育率之提升。

（行政院經濟建設委員會，民 101，如表 5）。



表 5 臺灣地區總生育率及育齡婦女生育率

年代 (民國)	年齡別生育率						總生育率 (人)
	15-19 歲	20-24 歲	25-29 歲	30-34 歲	35-39 歲	40-44 歲	
93	0.010	0.049	0.086	0.068	0.020	0.003	1.18
98	0.004	0.027	0.069	0.075	0.027	0.004	1.03
99	0.004	0.023	0.055	0.065	0.028	0.004	0.89
100	0.004	0.023	0.066	0.081	0.034	0.005	1.06
101	0.004	0.029	0.073	0.093	0.041	0.005	1.24
102	0.004	0.025	0.053	0.087	0.040	0.005	1.09
103	0.003	0.023	0.056	0.084	0.037	0.005	1.05

資料來源：行政院經濟建設委員會（民 101 年）。中華民國 2012 年至 2060 年人口推計。

目前由於出生率下降速度超過死亡率增加速度，造成人口自然增加率減緩，此為總人口成長減緩之主要原因，如表 6。



表 6 臺灣地區重要人口成長指標

年別 (民國)	年底總人口數 (千人)	人口年增率 (‰)				
			自然增加率 (‰)			社會增加率 (‰)
			粗出生率 (‰)	粗死亡率 (‰)		
90	22,406	5.77	5.94	11.65	5.71	-0.17
93	22,689	3.73	3.59	9.56	5.97	0.14
95	22,877	4.65	3.01	8.96	5.95	1.64
97	23,037	3.42	2.40	8.64	6.25	1.03
99	23,162	1.83	0.91	7.21	6.30	0.92
101	23,318	4.0	3.2	9.8	6.6	0.8
102	23,381	2.7	1.9	8.6	6.7	0.8

資料來源：行政院經濟建設委員會（民 101 年）。中華民國 2012 年至 2060 年人口推計。

由人口結構觀察，顯示由於少子女化與高齡化趨勢，出生人數的減少亦會造成育齡婦女人數縮減，若生育行為不變，甚至持續減少出生率，將使得出生人數更加縮減，而人口老化速度將會愈來愈快。



## How 我們如何因應人口高齡化的現象呢？

高齡化的人口結構發展，促使了社會和家庭結構的變遷，亦造就了高齡產業市場的興起，面對新一代高齡者的需求，提供高齡者的服務亦面對了許多的新挑戰，是危機亦是轉機。因此，世界各國在因應老人潮的世界趨勢潮流及挑戰時，必須以主動且積極的態度來面對。

聯合國在 1991 年通過的「聯合國老人綱領」中，提出了 5 個要點：

### (一) 獨立性

1. 老人應有工作的機會。
2. 老人應有途徑獲得食物、水、住屋、衣服、健康照顧、家庭及社區的支持和自助。
3. 老人在工作能力減退時，能夠參與決定退休的時間和步驟。
4. 老人應有途徑獲得適當的教育和訓練。
5. 老人應能居住在安全與適合的環境。
6. 老人應儘可能長久居住在家中。

### (二) 參與

1. 老人應能持續融合在社會中，參與相關福利的政策制定，並且與年輕世代分享知識與技能。
2. 老人應能尋找機會來服務社區與擔任適合自己興趣及能力之志工。
3. 老人應能組織老人的團體或行動。



## （三）照顧

1. 老人應能獲得符合社會文化價值、來自家庭及社區的照顧與保護。
2. 老人應有途徑獲得健康上的照顧，以維持身體、心理及情緒的水準，並預防疾病的發生。
3. 老人應有途徑獲得社會與法律的服務，以增強其自治、保護與照顧。
4. 老人應能夠在人性及尊嚴的環境中，適當利用機構提供的服務。
5. 老人在任何居住、照顧與治療的處所，應能享有人權和基本自由，包含了對老人尊嚴、信仰、需求、隱私及決定其照顧與生活品質權利的重視。

## （四）自我實現

1. 老人應能適當地追求充份發展的可能。
2. 老人應有途徑獲得教育、文化、宗教、娛樂的社會資源。

## （五）尊嚴

1. 老人能在尊嚴和安全感中生活，自由發展身心。
2. 老人應不拘年齡、性別、種族、失能與否等狀況，都能被公平的看待。





此外，陳燕禎（民 96）指出，人口老化國家應有積極的應對措施，包括訂定老人服務策略和目標管理、制定全面綜合的老人政策，並發展不同類型的老人需求服務，具體內涵如下：

1. 將老人視為志工，轉換為社會的人力資源。
2. 理解正常老化之患病可能原因，及早預防和早期治療，因為預防的成本將比治療之花費更低。
3. 制定國民收入之基本生活保障政策，如國民年金制度、健康保險及長期照顧保險，以及老人社會服務方面的政策規劃。
4. 滿足老人在經濟、生理、心理和社會等各層面的需求和尊嚴。



▲ 臺南市安南區南興樂齡學習中心

因此，因應高齡化社會的現象，我們需要了解高齡者的需求，包括健康醫療需求、經濟安全需求、教育和休閒需求、居住安養需求、心理及社會適應需求、以及家庭關係支持的需求等。從需求層面進一步檢視針對高齡者服務的提供，破除對高齡者的刻板印象，讓社會大眾重新思考對於高齡者的服務規劃，以提供高齡者多樣化且兼具品質的服務。

同時，我們需要破除老年歧視，創造一個充滿尊重及信任的環境，提供高齡者參與學習和公共事務以及工作或志願服務的機會，透過多元



▲ 臺中市樂齡學習示範中心

化活動的安排，提升高齡者的生活品質，進而維護其尊嚴，提供發展自我潛能和貢獻智慧的環境，並協助促進成功老化，達成自我實現。

目前世界上有著超過 200 個的機構提供 400 個以上的志願者的服務計畫，尤其是針對老人的志願工作者而言，我們發現越來越多的老人投入於志願服務的行列。在美國退休人員協會（American

Association of Retired Persons，AARP）的最新研究報告發現：在美國嬰兒潮世代的老年美國人從事著自我導向的志願服務，志願服務本身之外的另一個正式的組織，這樣的組織從 2003 年的 34% 增加到 2009 年的 57%（AARP，民 99）。此外從事志願服務的老人也會到海外去從事服務，尤其是針對第三世界國家的人從事志願服務。除了美國之外，很多國家也都興起老人從事志工服務的風潮，例如在新加坡、英國、日本、以及臺灣等等，我們都看到了許多老人，從事著不僅在服務別人也在服務自己的志願服務。



# CHAPTER 2

## 第二章

### 樂齡學習中心的實施

陳冠良、胡夢鯨、魏惠娟

**WHAT** 我國有什麼教育政策來因應人口高齡化的衝擊呢？

**WHAT** 何謂樂齡學習中心呢？

**WHAT** 「樂齡精神」的意義及其推廣策略是什麼？

**WHY** 為什麼需要建立樂齡學習中心推動樂齡學習呢？

**WHY** 樂齡學習中心跟現有的長青學苑、社區關懷據點、老人會的活動有什麼不同呢？

**WHY** 樂齡學習中心為什麼需要樂齡志工呢？



## WHAT 我國有什麼教育政策來因應人口高齡化的衝擊呢？

教育部為迎接高齡社會的到來，在民國 95 年公布了「邁向高齡社會老人教育政策白皮書」，其重要內涵包括（教育部，95）：

### 一、四大願景

#### （一）終身學習

保障老人終身學習的權利，使老人享有終身學習的機會。

#### （二）健康快樂

促進老人的生理健康、心理快樂，使老人享受健康快樂的生活。

#### （三）自主與尊嚴

尊重老人的自主權、維護老人的尊嚴，滿足老人追求自己享要的生活的權利。

#### （四）社會參與

鼓勵老人社會參與、世代參與（與不同年齡層的人有交流分享的機會），建立老人的自信心，肯定老人的自我存在價值。



## 二、七大目標

老人教育政策七大目標分別為：

- (一) 倡導老人的終身學習權益。
- (二) 促進老人的身心健康。
- (三) 維護老人的自主與尊嚴。
- (四) 鼓勵老人社會參與。
- (五) 強化老人的家庭人際關係。
- (六) 營造世代間相融合的社會。
- (七) 提升老人教育人員之素養。

## 三、十一項推動策略

為達成老人教育政策之目標，並配合國家整體發展，提出老人教育政策的十一項具體推動策略：

- (一) 建構老人教育終身學習體系，整合教育資源。
- (二) 創新老人教育方式，提供多元學習內容。
- (三) 強化弱勢老人教育機會。
- (四) 促進老人人力再提升與再運用。
- (五) 以家庭共學的策略，協助老人重新適應老年期的家庭生活。
- (六) 於正規教育中融入成功老化觀念。
- (七) 以社會教育辦理世代間教育及交流活動。
- (八) 增設老人教育學習場所，建立社區學習據點。
- (九) 提升老人教育人員之專業素養。
- (十) 建置老人教育資訊網站。
- (十一) 建立老人教育評鑑及獎勵機制。

在老人教育政策白皮書發布之後，教育部陸續推出了許多有關的政策，例如「活化歷史」的代間教育方案；規劃設置了 19 所社區終身學習中心（高齡學習中心及玩具工坊），並在 97 年開始擴大實施的方式及範圍，結合鄉鎮公所、學校、民間團體及圖書館等單位設置「樂齡學習中心」。

## WHAT 何謂樂齡學習中心呢？

「樂齡」乙詞，源引自新加坡對於老年人之尊稱（樂齡族），為鼓勵老年人「快樂學習、忘記年齡」，是以「樂齡」之名稱作為樂齡學習中心之精神。樂齡學習中心成立的背景、願景與核心價值如下：（教育部，民 97）

### 一、背景

教育部為落實邁向高齡社會老人教育政策白皮書第一項：建構老人終身學習體系之策略，及第八項增設老人教育學習場所，自 97 年起實施「教育部設置各鄉鎮市區樂齡學習資源中心計畫」，整合教育資源，建立社區學習據點，鼓勵老人走出家庭到社區學習。結合各鄉鎮市區公所、公共圖書館、各級學校、立案之文教基金會、民間團體等場地，分 3 年規劃設置 368 個鄉鎮市區「樂齡學習中心」，目前教育部已設置



306 所樂齡學習中心，希望朝向實踐成功老化的高齡社會。

## 二、願景

設置樂齡學習中心的願景在於打造臺灣成為「成功老化的高齡社會」。透過樂齡學習中心的學習，使高齡者身體健康、心理健康、人人參與社會、獲得靈性的安適滿足（成功老化也是聯合國所揭示高齡社會的願景）。



▲宜蘭縣礁溪鄉樂齡學習中心

## 三、核心價值

1. 高齡者中心：以高齡者為中心來規劃並提供學習活動與服務項目（要認識不同高齡者的特性）；
2. 深耕、創新：樂齡學習中心的學習活動，以能深化並持續辦理為目標，並且要不斷尋求創意的方式，以吸引樂齡族參加。
3. 學習、改變、增能：透過樂齡學習中心的課程，學員學到哪些新知識、學會哪些新技能、擁有哪些新觀點與價值；回到生活中，是否能將所學運用在家庭、社團、社區或志願組織；進而覺得自己有能力貢獻自我、有意願並主動積極的參與社會與服務人群。

## 四、樂齡對象

年滿 55 歲以上之中高齡者。



## 五、樂齡學習中心的功能

樂齡學習中心的成立，其功能如下：

### （一）全臺灣每一鄉鎮市區成立一所

教育部為了使高齡教育推動更能落實與普及到各鄉鎮市區上，因此逐步在 368 個鄉鎮市區，成立樂齡學習中心。

### （二）樂齡企劃總部

樂齡學習中心協助該鄉鎮市區推動高齡教育課程與活動的企劃總部，並進行村里拓點計畫。把學習送到該鄉鎮市區中的村里、活動中心等場所，辦理各項高齡學習課程活動。

### （三）上課學習、休閒聯誼的場所

樂齡學習中心是上課學習地點，因此空間需要營造成溫馨的學習氣氛。除了上課學習的場所外，樂齡學習中心也是一個休閒聯誼的場所，期望樂齡學習中心可以成為老人的第二個家。

### （四）找到學習資訊的地方

樂齡學習中心除了學習、休閒聯誼的場所外，應提供各類重要「資訊」給高齡者，因此樂齡學習中心得蒐集在地化的老人相關資訊，例如：政府宣傳品、書籍、醫療健康資訊、老人教育及福利等資料。

### （五）擔任志工的地方

樂齡學習中心是可以提供高齡者擔任志工的地方，使高齡者有回饋社會的機會與能力，讓老人有機會來服務老人。



## WHAT 「樂齡精神」的意義及其推廣策略是什麼？

### 一、「樂齡精神」的意義與內涵

中高齡者透過參與樂齡學習中心的學習與活動時，在個人面向，能夠達到「身體健康、心理快樂、靈性滿足」的境界；在社會面向，能夠積極參與社團活動並結交老友（胡夢鯨，民 98）。

### 二、「樂齡精神」推廣原則及策略

樂齡學習中心如何去推廣及落實「樂齡精神」呢？其推廣途徑有五個原則，分別為「多」、「宣」、「推」、「增」、「永」等五個字來代表，其內涵說明如下（胡夢鯨，民 98）：

#### （一）多元族群—學習需求

樂齡學習中心的經營者在開設高齡學習的課程或活動時，需要瞭解中高齡者是包含許多不同的族群，例如：公教人員退休、生意人退休、軍人退休、家管以及退休勞工等多元族群。因此經營者需要瞭解不同的族群及對象學習需求，針對他們的需要來開設課程。

#### （二）宣導樂齡—高齡社會來臨

樂齡學習中心不只是上課的場所，而是宣導的、推廣的、企劃的營

運總部。因此，總部需要針對自己所處的鄉鎮市區中去對外佈點及擴點，推廣高齡社會的來臨與高齡學習的重要性。

### （三）宅配推廣—開拓據點

樂齡學習中心應以企劃總部為據點，向外開拓據點，將學習及活動送到各村里中的高齡者。使高齡者能就近參與樂齡學習中心所開設的課程活動。

### （四）改變增能—成長發展

樂齡「學習」的本質是高齡者在學習的過程中，使自己原本不會的技能透過學習的過程之後學會，例如：原本不會寫字的高齡者，經過學習之後，能識字也會寫字。總而言之，「學習」要帶來「改變」；「改變」才能「增能」。所以樂齡學習中心不是只有讓高齡者來上課而已，更要讓高齡者從「不會」變成「會」、從「不懂」變成「懂」、從「不能」變成「能」，讓高齡者的「潛能」被激發出來。

### （五）自主永續—輔導成立社團

為了使樂齡學習中心能夠永續經營，中心經營者輔導學員成立「自主學習社團」，例如：樂齡學習中心一開始開設書法班，經過一段學習時間之後，輔導學員成立「書法社」，讓他們自己能獨立運作書法社團，而原本的書法班也因此可以招收新的學員。



## WHY 為什麼需要建立樂齡學習中心推動樂齡學習呢？

### 一、樂齡學習中心的目標

- (一) 匯集區域老人教育學習資源、建構學習平臺；
- (二) 規劃辦理教育意涵之課程及活動；
- (三) 提供老人學習之場所，落實在地學習模式；
- (四) 鼓勵老人終身學習及社會參與，促進身心健康；
- (五) 結合地方資源、共同營造無年齡歧視之社區文化；
- (六) 深耕社區老人教育工作，培植老人教育專業人員。

### 二、樂齡學習中心的課程規劃

為達成功老化的願景，根據 Howard McClusky 教授在美國白宮老化會議高齡教育的背景議題中之論述，高齡者的學習需求層次包括：因應需求、表達需求、貢獻需求及影響與超越需求。據此，本計畫一方面以該論述為基礎，同時配合教育部高齡教育宣導及政策推廣，進行樂齡學習中心的課程設計，如圖 4 所示（魏惠娟，民 98）。



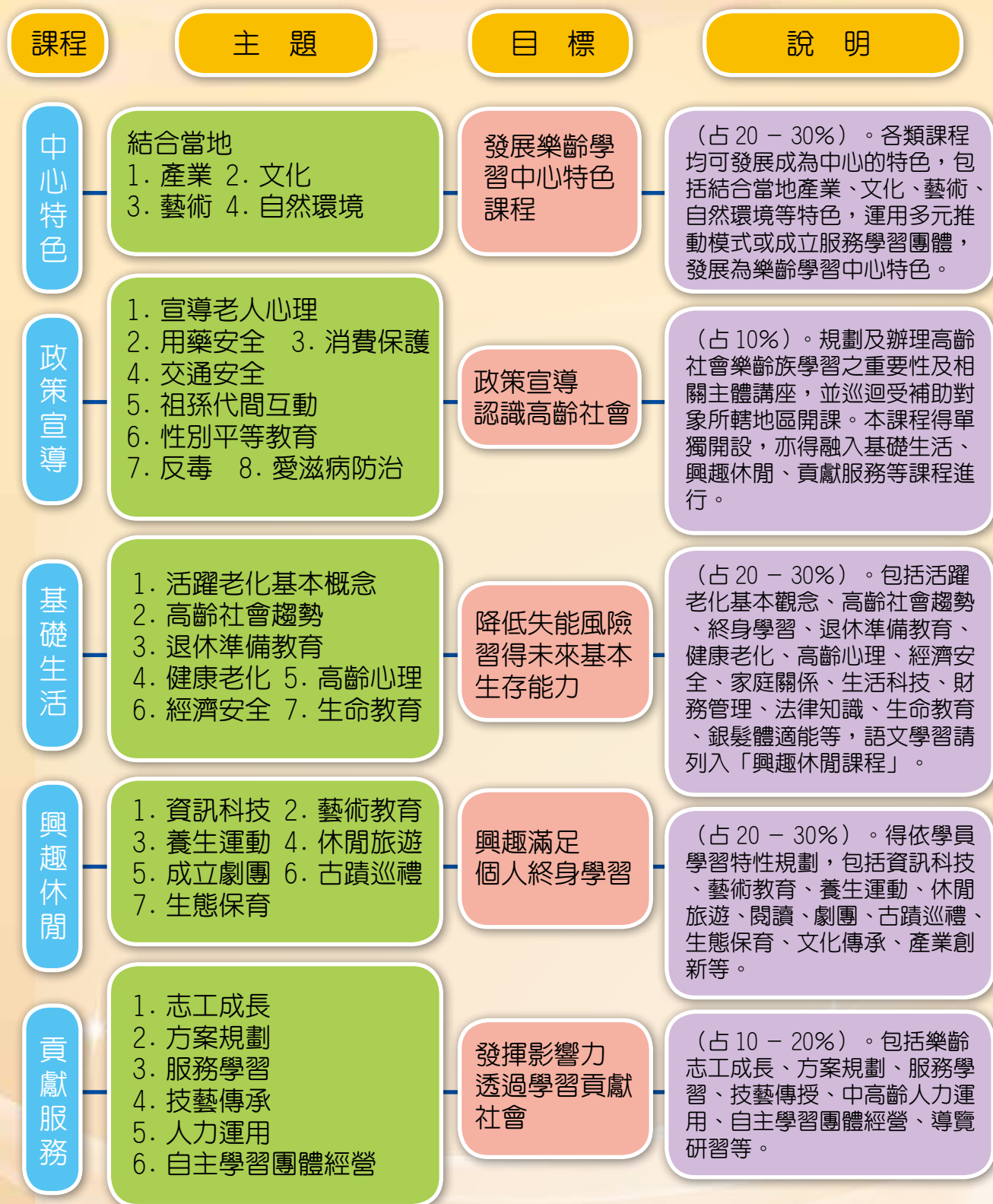


圖 4 103 年樂齡學習中心課程架構圖

註：全國樂齡學習中心課程架構圖，會因應政策及社會環境酌調。



## (一) 宣導課程

包括應規劃及辦理高齡社會樂齡族學習之重要性及相關主題講座，並巡迴受補助對象所轄地區辦理。其主題如：高齡社會趨勢、教育部樂齡教育政策、高齡學習重要性、高齡者生理與心理特性、樂齡中心課程說明等議題。

## (二) 基本課程

包括基本能力、健康管理、錢財管理、法律常識、生活科技、生命教育、家人關係等相關課程。其目標為使中高齡者能降低失能風險並開展未來基本生存能力。



## (三) 興趣系列課程

包括產業及特色課程，如：旅遊學習、運動休閒、手工藝製作、藝術文化、特色產業等課程。其目標為使中高齡者能在地繼續參與終身學習，享受學習樂趣。

## (四) 貢獻與影響課程

包含志工專業培訓、自主學習社團經營課程、社區服務課程、中高齡人力運用課程等。其目標為使中高齡者能透過持續參加學習、貢獻社會並發揮影響力。

## WHY 樂齡學習中心跟現有的長青學苑、社區關懷據點、老人會的活動有什麼不同呢？

教育部於 97 年度成立樂齡學習中心，相對於老人文康中心、長青學苑、社區關懷據點來說，屬於較晚成立的學習場所。然而樂齡學習中心與這幾種機構類型，有哪些異同呢？以下將從辦理單位、服務對象、課程服務等項目進行比較，如表 6：

### 一、辦理單位

長青學苑、社區關懷據點或老人文康中心等，是由衛生福利部補助辦理；樂齡學習中心則是由教育部補助設置。

### 二、服務對象

長青學苑依各縣市政府實施辦法，提供 55 歲或是 60 歲以上的民衆參與；社區關懷據點是鼓勵該據點村里中 65 歲以上的民衆參與；老人會為其會員提供服務；樂齡學習中心是以 55 歲以上民衆為主，以及為退休準備規劃的學習者或是延攬來擔任志工。



### 三、課程、活動及服務項目

長青學苑所提供的課程各縣市有其規定，但主要是以健康促進、防鬱、關懷、長青生活資訊訓練等課程為主；老人會或老人文康中心則是提供學習、休閒娛樂、運動等活動項目；社區關懷據點則是以關懷訪視、餐飲服務、健康促進活動、電話問安、諮詢及轉介服務為主；樂齡學習中心的課程目標在促進活力老化，並教育社會大眾認識高齡社會的現象，特別強調宣導課程、基本課程與貢獻課程等。



表 6 樂齡學習中心、長青學苑、社區關懷據點、人文康中心比較一覽表

項目	樂齡學習中心	長青學苑	社區關懷據點	老人文康中心
辦理單位	教育部	衛福部	衛福部	衛福部
服務對象	年滿 55 歲之中高齡者	55-60 歲以上之中高齡者	65 歲以上之中高齡者	65 歲以上之中高齡者
課程、活動特色、服務項目等	提供宣導課程、基本課程、興趣系列課程、影響與貢獻課程等。	以健康促進、防鬱、關懷、長青生活資訊訓練等相關課程為優先補助類別。	關懷訪視、餐飲服務、健康促進活動、電話問安、諮詢及轉介服務等。	提供學習、休閒娛樂、運動、唱歌等活動項目



## WHY 樂齡學習中心為什麼需要樂齡志工呢？

高齡者藉由樂齡學習中心志願服務活動，扮演著志工是社區人力資源發展的重要資產，基於老人服務老人的理念倡導下，以樂齡學習中心做為在地高齡者參與社區志願服務的場域，鼓勵結合其自身所擁有的工作經驗與專業知識等，實踐高齡者是社區瑰寶的形象與特質，發展高齡者擔任樂齡學習中心志工的風氣與文化，提升對樂齡學習中心的認同及高齡人力資源的運用，有正面的助益。

樂齡學習中心的志工團隊，是發展樂齡學習中心業務中重要的一環，而志工親和力提昇需要有計劃的訓練，特別是樂齡教育與學習的專業訓練，目標在使其成為包括具有正確的志願服務理念、樂於求知隨時充實自我、具團隊精神不爭名好利、具有彈性的態度以及持續的熱誠與愛心等受人歡迎的志工特質。

雖然高齡志工是以愛心和熱誠為投入志願服務的基本條件，但是面對創新志工服務與提升服務績效之際，透過各種學習方式充實角色知能，適才適所有效運用高齡志工人力資源，使志工組織功能的發揮，以彰顯高齡志工志願服務效益，對樂齡學習中心的志工管理與任務發展是重要的。

# CHAPTER 3

## 第三章

### 樂齡志工的基本條件與訓練

陳 靜

**WHAT** 樂齡志工需要具備的基本條件是什麼？

**WHY** 為什麼需要具備這些條件？

**HOW** 如何能具備這些條件？

## WHAT 樂齡志工需要具備的基本條件是什麼？

樂齡學習中心係為高齡者規劃專用的在地學習場所，扮演著訊息和人際網絡連繫平台，提供一個近便性、平等、沒有學歷及年齡限制的學習平台，並使得在地社區學習資訊連結，方便讓老年人取得各項訊息和新知，以達多元化的終身學習機會，也就是讓老年人可以透過社區管道學習各項新知，同時拓展與營造人際關係，讓晚年生活更愜意與快樂。在硬體設施建置齊備，以及全民皆志工以建造美好家園的理念下，需要各類型專長的人力投入才能注入永續經營的活力；各中心應廣為招募在地的樂齡志工，投入樂齡學習中心的運作，以老人服務老人，使樂齡志工人數呈倍數成長，將之蔚為臺灣樂齡學習中心的重要特色，從中深耕和形塑在地的樂齡志工服務文化。

為落實老人服務老人的目標，透過樂齡志工的各項訓練，讓樂齡志工清楚自己的角色定位，並具備擔任志工的基本知能，除了能消除服務上的障礙外，同時也能從中建立與拓展人際關係，進而使老年人再深化對家鄉的情感，並促使樂齡學習中心成為在地最快樂的學習園地。有鑑於志願服務的人生觀是建立在服務是享受、服務是應盡的責任、服務是學習以及服務是協同成長的理念基礎上，從事志願服務目的不在成就表現，而是一種學習與參與，身體力行藉此拋磚引玉，以感動他人來效法參與，除了是發揮自我效能的體現外，也是讓自己成長的一種社會實作。因此，擔任樂齡志工所需具備的基本條件，大致如下：



## 一、有熱誠

有助人的關懷之心為前提，目標是在幫助他人，是一種歡喜做，願意受的心境下，從參與服務後產生的心路歷程、感受的體驗，甚或同理心在心中的蔓延，幫助自己再次維繫不因退休而減損的生產力與貢獻力。

## 二、有訓練

需接受樂齡志工服務知能系列的培訓，經過基本知能與專業的培訓後，能有自我瞭解的能力和清楚自己的角色定位，並能規劃樂齡志工生涯願景的追求，讓自己的生命因擔任樂齡志工而更加發光與發熱。

## 三、有愛心

用愛心奉獻與服務社會，感受到晚年生活更有活力與價值，而志願服務的歷程，就像丟擲回力鏢的道理，當丟出去的是時間與愛心，便會接回快樂與充實感，匯集樂齡志工們點滴心力，成就無比的真愛，讓社會風氣更祥和與美好。

## 四、有時間

樂齡志工是在生活中「找時間」當志工，而非全部時間的佔有。在晚年時期無事可忙又想充實自己時，藉由樂於付出時間來擔任樂齡志工，從中擁有快樂與有意義的服務生活。



## 五、有同伴

親朋好友結夥當志工或是在當樂齡志工的過程中，找到志同道合一起做事的朋友，有力量就不孤單，從與同伴的互動中產生更多的連結，有助於助人工作之永續發展。

## 六、有經驗

樂齡志工應透過主動積極的學習態度，快速累積的服務經驗與知識，以謙虛的態度敏銳觀察在地服務需求，在經驗傳承中延伸服務層面，體驗服務才是快樂的根源，從服務的快樂中讓生命綻放光彩與喜樂。

## 七、有遠見

樂齡志工參與志願服務除可提升晚年的生命意義外，也可以為中心帶來包括增進服務品質、協助擴展各類型的服務型態、增進在地的公共支持與社區關係的建立等潛在效益。

投入樂齡學習中心的志工，應是本著自由意志參與志願服務活動，是以愛心和熱誠為投入志願服務的基本條件，不計報酬投入自己的時間、精神、體力、才智或經驗來貢獻為目的，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。也就是擔任樂齡志工的基本條件是有時間、有持續的熱誠、有受過樂齡志工訓練、有夥伴共同參與、有相關的志工經驗、有遠見與願景；重要的是，能從中獲得結交好友、增廣見聞、自我實現等精神上的無形報酬，且提高自己的價值感與自信心，並領悟晚年人生寧靜與踏實的幸福，進而更懂得肯定與珍惜自己，如此匯集樂齡志工服務的成就動機，以支持樂齡志工們繼續從事服務他人的實際作為。



## WHY 為什麼需要具備這些條件？

揭櫫志願服務的基本訓練，目的在建立正確的志願服務基本觀念，充實志願服務的工作技巧，培養謹慎且負責任的服務態度，尊重服務對象的個別差異與維護隱私，與志工夥伴或服務對象能建立有意義的友善人際關係，在志工服務的過程中學習連結相關的社會資源，及整合志願服務人力資源，並善加掌握與運用，以擴大志願服務範疇，除此之外，並以加強了解志願服務之內涵，宣導志願服務法令的立法與貫徹精神，目的以保障受服務人之權益，全面提升志願服務品質，以及彰顯志願服務特色與績效。

樂齡學習中心因機構使命與需求，會廣招各類型的樂齡志工，然而，樂齡志工背景條件各有所不同，在擔任志工經驗和服務能力上有相當的差異性，又如果對樂齡學習中心任務與發展願景，認識不明確清楚時，將會是中心服務工作推展的阻礙。一般而言，擔任樂齡志工所需具備的服務知能，是包含有個人特質、態度、技能與智識的集合，樂齡志工管理面上，強調的是樂齡中心的經營，如檔案管理、行銷推廣樂齡故事報導…等，強調服務效率與服務品質，又因樂齡志工個人背景的不同，欲提升服務績效的有效作法，宜應定期接受樂齡志工實務講習暨教育訓練等方式，以提升樂齡志工的服務知能，使樂齡志工成為各鄉鎮市樂齡學習服務志工的**最佳生力軍**。

## HOW 如何能具備這些條件？

透過樂齡志工訓練課程，可以充實樂齡志工相關服務基本知能，強化樂齡志工服務心念，達到樂齡志工心得分享、經驗交流與相互勉勵的訓練成效，以培養中心優質的樂齡志工為目標。因此，樂齡志工在投入志願服務前，必須要有充分的事前準備，包括：了解自己的興趣與專長所在、認識樂齡中心的精神意涵及其志工人力運用實況；親自參與志工訓練，與機構間有暢通的溝通與互動，有發現任何問題立即提出反應；在志願服務過程中接受督導並做自我反思，以統整服務經驗與成長。然而，更重要的是使樂齡志工適才、適所和適用，盡速適應樂齡學習中心的志願服務工作，營造具團結與和諧氣氛的工作組織，以提升樂齡志工執勤的高出席率與穩定性，從服務中使樂齡志工的自我價值被認可與被肯定。

### 一、認真參與志願服務訓練

為提升樂齡學習中心樂齡志工服務的基本知能，依據志願服務法第九條規定「為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志願服務運用單位應對志工辦理下列教育訓練：一、基礎訓練。二、特殊訓練」；以及志願服務證及服務紀錄冊管理辦法第二條規定「志工完成教育訓練者，志願服務運用單位應發給志願服務證及服務紀錄冊」（志願服務法，民 90）。基於上述規定之外，視所屬機構之需要可再行辦理特殊教育訓



練，茲將樂齡志工所需之不同階段之教育訓練，分述如下：

### (一) 樂齡志工基礎教育訓練

1. 明瞭志願服務的意涵，並且從專業講師及資深志工之實務經驗分享中，學得志願服務專業知識與服務技巧。
2. 提升樂齡志工倫理之認知與對服務機構的認同。
3. 加強志願服務法規的認識與了解樂齡學習中心之任務目標。

### (二) 樂齡志工特殊教育訓練

1. 認識高齡教育及老人相關福利政策與辦法，了解取得相關社會資源的途徑。
2. 瞭解所服務樂齡學習中心的運作，以利服務機構之選擇。
3. 加強訓練樂齡志工的倫理知能，強化樂齡志工與志願服務機構及受服務對象的溝通技巧。
4. 提升樂齡志工與高齡者的諮商輔導知能訓練，高齡學習與老化教育的認知，有助於樂齡志工的生涯規劃，並能自助助人發揮更多的影響力。

### (三) 樂齡志工成長教育訓練

1. 增進資深樂齡志工服務知能，培養合作精神與樂於分享經驗，帶動更多樂齡人士加入志願服務行列。
2. 增進對高齡社會的認識與規劃有活力的樂齡志工生活。
3. 增進樂齡志工對社會資源的了解，提供依服務對象連結適切之社會資源之需求，滿足及解決服務對象之實際需求與問題，提升志願服務工作之品質與效能。

除此之外，依據教育部補助設置各鄉鎮市區樂齡學習中心實施要點，樂齡志工培訓課程主題包括高齡者之學習特質與活力老化策略、老



年人之生理變化、如何規劃及推動高齡學習方案及資源中心之行銷策略、培訓老人志工具有講故事、口述歷史及社區文化講解能力等。

## 二、積極投入樂齡學習中心之經營運作

樂齡學習中心經營者，應將培訓後志工分組，給予職稱，並使之實際協助中心的運作，志工依志願分組並設置有專責志工督導人員，進行溝通協調、問題解決、考核評鑑及績優表揚等事宜，茲如下述：

1. 隊長（或組長、團長…）：負責樂齡學習中心志工事務之協調工作，並召開志工會議及執行其決議，對外代表樂齡學習中心。
2. 副隊長：協助隊長推展樂齡學習中心各項工作。
3. 行政組：協助樂齡學習中心各組行政管理工作及志工聯絡等事宜。
4. 課程推廣組：協助樂齡學習中心課程實踐與宣傳及教學輔助等。
5. 編輯組：樂齡學習中心志工各項活動之紀錄與攝影、志工服務成果專刊製作、各項活動會場布置等。
6. 網路經營組或行銷資訊組：協助樂齡學習中心網頁或部落格建置、維護、管理與資料更新等。

綜合上述，樂齡志工除了學習享受樂齡歲月外，在參與擔任樂齡志工所需的各式訓練後，除了以合作學習方式拓展人際關係外，樂齡志工將從志願服務訓練中，增加樂齡學習與服務的新知識、新技能與服務他人的新價值觀點，以期在潛移默化下使自己能改變觀念與做法，並為樂齡學習中心帶來創新的作法，吸引更多人參與，並以更歡喜做甘願受的熱誠服務態度，樂於積極參與中心事務，最終使自己成為身心靈健康和持續終身學習的活躍志工，並能體會到擔任樂齡志工的意義。

# CHAPTER 4

## 第四章 樂齡志工的基本倫理

陳 靜

**WHAT** 樂齡志工需要具備的基本倫理是什麼？

**WHY** 為什麼要具備基本倫理？

**HOW** 如何具備這些基本倫理？

## WHAT 樂齡志工需要具備的基本倫理是什麼？

倫理是一種人與人互動的規範，一種行為的標準，是社會上普遍認同的價值或觀念，是導引大眾明白辨別「是非對錯」的規準。而所謂志願服務倫理意指志工朋友在參與志願服務過程當中，在有所為有所不為的設身處世律己律人當中，所應該抱持的哲學思想和價值觀念，以及必須遵守的道德標準和行為規範而謂之。簡言之，在志願服務體系中，志工倫理是用來規範志工之間行為的準則，目的以維護志願服務對象的權益及提高志願服務的效果，而了解倫理意涵的最佳方法就是親身去體會。

樂齡學習中心的志工團隊，秉持著老人服務老人的理念，也就是由樂齡志工自己做起，參加志工基本與特殊訓練及其他方面的素養，以充實服務的技能，從中培養樂於助人的心態與服務的正確觀念，在生活的在地社區，廣為邀集志願服務的伙伴連結服務的網路，以擴大社區服務的層面，延伸服務的深度與廣度，全方位提升樂齡學習中心的志工團隊服務的品質。

依據內政部在民國 90 年所發布的臺（90）內中社字第 9074750 號志工倫理十二守則，包括有如下述：

1. 我願誠心奉獻，持之以恆，不無疾而終。
2. 我願付出所餘，助人不足，不貪求名利。
3. 我願專心服務，實事求是，不享受特權。
4. 我願客觀超然，堅守立場，不感情用事。
5. 我願耐心建言，尊重意見，不越俎代庖。



6. 我願學習成長，汲取新知，不故步自封。
7. 我願忠心職守，認真負責，不敷衍應付。
8. 我願配合志願服務運用單位，遵守規則，不喧賓奪主。
9. 我願熱心待人，調和關係，不惹事生非。
10. 我願肯定自我，實現理想，不好高騖遠。
11. 我願尊重他人，維護隱私，不輕諾失信。
12. 我願珍惜資源，拒謀私利，不牽涉政治、宗教、商業行為。

為使樂齡志工了解倫理是一種傳承與責任，清楚本份職責所在，讓服務更有效率，以及維繫樂齡志工之間的關係，應積極落實志工督導制度的推動，由專責人員定期或非定期督導各組志工團隊的事務，包括提供各式志願服務的新知識和新技巧給樂齡志工、發掘與解決志願服務上的問題、激勵團隊服務的活力與情感上的支持等。此外，也應建立一套樂齡志工生涯發展規劃體系，提升其自我持續成長的內在需求性，例如：服務滿一定時日，就具備擔任幹部的資格，可接受幹部訓練和參與規劃重要活動，成為具輔導員資格的資深樂齡志工；由資深樂齡志工擔任指導員（學長姐制），循序漸進帶領新進志工見習與融入環境；資深樂齡志工可依意願與擇優擔任訓練講師，激勵其自我成長與學習的動機，以為模範與豐富樂齡志工生涯的服務體驗。綜上所述樂齡志工需要遵守的基本倫理，包括有：

### 1. 樂齡志工與樂齡志工夥伴之間的倫理

要彼此互相尊重與有禮貌；凡事開放坦誠溝通協調，不唯我獨尊或不一意孤行；避免私事或人情包袱介入；要協力合作，不勾心鬥角；避免爭奪功勞或推諉過錯；要互相分享志願服務經驗，不漠視或孤立新進樂齡志工；要互相激勵，不互揭長短或引發爭端。

### 2. 樂齡志工與運用單位之間的倫理守則

要虛心接受指導，全力履行交辦事項；要遵守志工倫理規則，不喧賓奪主；避免擅自作主張，要協調問題，降低困擾產生；要維護組織機



構的立場，不妄加批評或毀謗；樂齡志工與運用單位之間要目標一致，努力達成目標；要促進彼此間的和諧，不惹事生非或詆毀對方；要接受督導，克盡職責達成目標。

### 3. 樂齡志工與服務對象之間的倫理

要誠懇接納公平服務，無差別待遇或偏頗；尊重服務對象的自我決定，從旁協助，不逼迫服從或替人決定；避免傷害自尊或損及人格；避免侵犯隱私，不道人長短，保守服務對象的秘密；樂齡志工可適度婉拒服務對象不合理的過分要求。

### 4. 樂齡志工與社會大眾之間的倫理

傳承志願服務經驗，擴大志願服務的影響層面；以自我為表率，提倡志願服務，是社會服務最佳途徑；致力維護社會公益（對他人或社會環境有影響），降低社會負面成本；表揚模範樂齡志工，發揮影響社會的力量；避免沽名釣譽，傷害樂齡志工形象與降低社會參與意願。

### 5. 樂齡志工與家庭成員之間的倫理

要與家庭成員共享志願服務的樂趣與意義感；樂齡志工與家庭成員共同主動參與服務、不求回報；要告知服務行蹤，增強家庭支持度與信任感；從事志願服務要量力為之，先將家庭打點好才出門服務他人，避免本末倒置影響家庭生活；成為主動積極任事的優良志工，讓親人與有榮焉。

為達成成功老化的晚年生活目標，鼓勵高齡者積極從事社會性的參與活動，有助於提升自我價值與生命意義感；有道是「志願」如同是一根針，「服務」如同是一條線，經由樂齡志工的穿針引線，美好的社會將能實現。而樂齡學習中心的志工團隊，正是在這個意旨下以不計物質的報酬，尊重高齡者的自由意志參與，非強迫或依法，以追求樂齡學習中心的整體公共的利益，增進樂齡學習中心的老人在地化學習效能，也因為樂齡志工的愛與關心，使社會變得更溫馨，也使樂齡志工的影響發揮了良善作用。



## WHY 為什麼要具備基本倫理？

聯合國於民國 74 年正式宣布，每年的 12 月 5 日為國際志工日，並於民國 86 年正式宣布，訂定民國 90 年為國際志工年，以及五大目標，包括增強對志工價值之認知、提昇資源整合與推動、建構網絡互動與連結、促進政府與企業對志工之運用、以及鼓勵志願服務的全民參與。也期許志願服務的未來發展趨勢，將朝向專業化、跨國合作、彌平兩性落差以及種族平等對待為方向來推展。我國對志願服務的推動也不遺餘力，分別從民國 84 年「祥和計劃」的推動，強調志願服務的組織化及教育訓練的必要性；民國 90 年「志願服務法」的頒布，以立法方式規範志願服務工作，強調志願服務權益的保障及責任的劃分；民國 90 年「志工守則」的修訂，是志願服務內涵、榮譽、自覺、人道、利他、互惠、公益、以及公民價值觀等高層次、形而上的強調。均是順應需求，有其時代的意義（金桐，民 97）。

志願服務是以奉獻為基本理念，志願服務參與者仍應堅守「有所為」、「有所不為」的守則。並引申強化為一種有所為體系，那就是志工本身、志工管理者、提供服務與被服務的主管機構，整個關係志願服務精神與服務品質層次，均應遵守基本理念與落實，以確保受服務對象的安全與權利。

對志工的相關權利及義務也應有所認識，以下列舉志願服務法第十四、十五條相關規定如下：

## 一、依據志願服務法第十四條規定志工應有以下之權利：

- (一) 接受足以擔任所從事工作之教育訓練。
- (二) 一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。
- (三) 依據工作之性質與特點，確保在適當之安全與衛生條件下從事工作。
- (四) 獲得從事服務之完整資訊。
- (五) 參與所從事之志願服務計畫之擬定、設計、執行及評估。

## 二、依據志願服務法第十五條志工應有以下之義務：

- (一) 遵守倫理守則之規定。
- (二) 遵守志願服務運用單位訂定之規章。
- (三) 參與志願服務運用單位所提供之教育訓練。
- (四) 妥善使用志工服務證。
- (五) 服務時，應尊重受服務者之權利。
- (六) 對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。
- (七) 拒絕向受服務者收取報酬。
- (八) 妥善保管志願服務運用單位所提供之可利用資源。

志願服務法中並明示前項所規定之倫理守則，由中央主管機關會商有關機關定之。此外，張鏡予（民 70）指出社會學家認為社會進步，係指人一方面要能控制物質的發展；一方面要能控制人際的關係，並使人際朝向良性互動，是安定社會的力量，能提升文化與社會的進步。志工倫理發展目的使志工群能有一具規範性的規約，作為志工與志工、志工與機構、管理督導間的互動溝通依循，期使能更加簡化且有效率，並本著相互尊重、鼓勵、支持與熱誠服務的意念，共同打造良好的志工服務環境。



## HOW 如何具備這些基本倫理？

志願服務的核心價值是對生命價值的肯定，是人與人之間愛與關懷的極致表露，也是人性本善理念的闡揚，藉由志願服務參與開展自我理想的實現場域，此核心意念適用於任何年齡、種族、階級與角色的志願服務參與者。特別是已嘗過人生酸甜苦辣滋味的樂齡志工，在卸下人生過程的多種角色與責任後的黃金老年期，是社會龐大的志工人力資源，對提升社會責任與公益有莫大的助益。

樂齡志工的增能訓練目的以強化樂齡志工倫理服務知能，使樂齡志工在訓練中學習到更多新思維與新做法，改變自己的生活與做事習慣，增加更多創意的做法與影響他人，也就是經由學習產生改變進而增能。因此，為促進樂齡志工倫理知能的提升，有如下的作法：

### 一、加強樂齡志工倫理與服務態度的知能訓練

因為服務內涵不同，面對的議題亦可能不同，故樂齡志工的服務知能訓練的重點，應著重在以觀念改變行動，像是避免被誤認是倚老賣老，不尊重他人；去除傲慢不善與人共事，而自命不凡眼高手低的心態；導正遲到早退、來去自如與流動率高的作為；降低蜻蜓點水漫無法紀與喧賓奪主逾越權限等對服務機構之無形傷害。

### 二、積極倡導老人服務老人的宗旨與目標

在了解志願服務是利己利人的精神內涵，藉由親身參與擔任樂齡志工的實際經驗與收穫中，拋磚引玉以鼓勵週遭親朋好友共同來參與，藉



由同儕服務同儕的志願服務，在學習與生活上相互扶持，並在處處服務，事事學習，時時成長中，讓晚年生活更有意義與價值。

### 三、 建立樂齡志工的人際網絡

擔任樂齡志工首重服務人生觀的確立，能尊重別人並欣賞自己，深度自我認同及自我接納，並培養謙卑溫柔的心，從服務過程學習成長，而增廣見聞，拓展服務空間，尋求有共同價值觀之樂齡伙伴，在人際關係上有積極的互動與成長，並做到你損我我不生氣，你誇我我會更努力的高尚境界，在擔任樂齡志工的過程中，與他人建立和善的人際關係，開展生命的視野而更形多采多姿。

### 四、 從服務經驗中創新志願服務的形式

應加以運用樂齡志工的豐富生命經驗與睿智，以激盪出新型態的樂齡志願服務方案，從實務創新中積極推動志願服務方案，像是代間服務方案的落實，除了提升樂齡志工的服務動機與成就感外，也能強化高齡人力資源的再運用，從中扭轉社會大眾對高齡者的不當歧視與偏見，重塑社會敬老的良善風氣。

### 五、 成立在地樂齡志工網

有道是助人要靠技巧，服務要講要領，為提供樂齡志工服務訊息取得的近便性與有效性，可藉由成立在地樂齡志工網，有專人管理與指導樂齡志工，來發掘與解決問題，克服挫折並予情感上的支持；提供樂齡志工服務的新知識和新技巧，以適應社會環境的變遷；強化樂齡志工的服務職責和能力，提升樂齡志工團體的活力；建立分享型的志願服務知識體系，增進樂齡志工互助關係與和諧，重要的是，樂齡志工將所具有的服務熱誠與知能，協助服務機構順利有效推展業務，以維持運作體制上的穩定與效率的提升。

# CHAPTER 5

## 第五章

### 樂齡志工的基本職責

胡夢鯨

**WHAT** 樂齡志工需要擔負哪些基本職責？

**WHY** 樂齡志工為什麼需要完成這些職責？

**HOW** 樂齡志工如何學習這些任務？

## WHAT 樂齡志工需要擔負哪些基本職責？

由於樂齡學習中心並沒有專職人員，所以中心經營的成敗關鍵就繫乎志工的良窳。樂齡學習中心的志工不僅要受過良好的培訓，更應清楚明白其基本職責為何。基本上，樂齡學習中心的志工應該具備下列基本職責：

### 一、瞭解機構願景目標

樂齡學習中心的經營有其願景目標。願景代表的是一種願望的景象，是樂齡學習中心所期望達到的一種理想狀態或境界。願景通常較為長遠，抽象程度較高，理想成分居多。願景一旦確立，將可成為樂齡學習中心經營的指引，願景將成為中心努力的方向。願景最好以簡潔方式呈現，使得組織成員能夠朗朗上口，甚至願景常以口號型態出現，以方便樂齡學習中心懸掛推廣。

樂齡學習中心的經營目標，通常係根據樂齡學習中心的願景而制訂。願景與目標的不同，在於願景較為原則，而目標較為具體；願景代表理想，而目標代表成果；願景較為長遠，而目標較為切近。願景係透過目標的達成而逐步實現，目標必須扣緊願景而漸次推動。

舉例而言，某個樂齡學習中心可能是以客家族群為主要對象，所以，其願景可能是「傳承客家文化，推展樂齡學習」，其目標可能訂為：每年介紹推廣一種客家文化，使參與樂齡客家學習人數成長 3 成。樂齡學



習中心任何課程規劃及活動推廣，均應連結願促使目標達成。否則，樂齡學習中心的發展將失去方向，活動也將流於形式。

## 二、瞭解機構交付的基本任務

樂齡學習中心志工的第二項基本職責，必須充分瞭解機構交付的基本職責為何。樂齡學習中心的運作，涉及多項指標及工作項目，而這些工作項目必須有賴志工的分工合作才能完成。例如，樂齡學習中心如要爭取經費，就需要有志工幫忙撰寫計畫；計畫開始推動時，需要有人幫忙行銷宣傳；開班上課前需要有人佈置環境，準備上課空間，聯絡上課老師；學員報到時需要有人幫忙招待；活動進行中需要有人幫忙照相或錄影，以留下必要的畫面或記錄；上完課後場地需要恢復，並且幫忙完成志工日誌，做好檔案管理，製作並上傳感人的學習記錄。

一般而言，樂齡學習中心志工的基本任務包括下列各項：

（一）撰寫計畫、（二）行銷宣傳、（三）場地布置、（四）活動招待、（五）照相錄影、（六）檔案管理、（七）行銷宣傳、（八）學員聯絡、（九）輔導服務等項目。這些基本任務均與前述願景目標的達成有關，而且不可能由少數人完成，必須靠所有志工伙伴分組並分工合作，協力完成。

當然，除了上述這些基本任務外，樂齡學習中心無論在草創階段或營運階段，均有許多臨時交辦事項，例如，揭牌典禮、記者招待、貴賓接送、需求評估、老年人口調查、物品採購等，不一而足，而這些臨時交辦的任務，雖屬短暫性的任務，但卻攸關活動的品質及經營的成效。所以，志工伙伴不僅宜瞭解中心的基本任務為何，也必須有心理準備，隨時回應可能發生的臨時交辦事項。



### 三、參與志工成長活動或專業培訓

服務，就必須對於中高齡族群學習及中心的經營管理有所瞭解。樂齡學習中心除了部分志工曾有服務老人的經驗外，許多志工可能是初次服務老人，或者對於樂齡學習相當陌生。因此，志工伙伴不僅在加入初期必須完成基礎培訓及特殊培訓，更需要在服務樂齡中心過程中，不斷參與志工成長活動，隨時增進高齡相關知能。

具體而言，樂齡志工最好能夠充實下列知能：高齡社會趨勢與議題、成功老化基本概念、高齡心理與學習特性、樂齡中心經營管理、媒體公關與行銷、方案規劃與執行、社區資源開發與連結、學習諮商與輔導、活動帶領技巧、經費預算管理與核銷、資訊處理與網路管理等知能。

樂齡學習中心志工的服務，如果沒有成長，就將只是付出；如果沒有專業，就將只是消耗。志工參與各種專業培訓活動，不僅有助於其個人的成長，更將有助於專業服務品質的提升及組織效能的發揮。

### 四、選擇適當工作及訂出服務時間表

樂齡學習中心志工服務項目眾多，所需知能及條件亦各有不同，志工必須量力而為，依據自身條件、興趣、時間及專長，選擇適當工作及活動參與。樂齡志工可以選擇的工作項目，依其性質可以分為：企劃、行銷、文書、攝影、財務、公關接待、場地服務、檔案管理、電話服務、物品採購等不一而足，端視中心運作上需要予以分工。志工可以依其自身興趣、專長、及時間，選擇適當工作參與。

前述各項工作所需時間及時段各有不同，例如，企劃工作多開始於年度經費申請之前就需完成提報申請；行銷宣傳多半開始於活動舉辦之前；檔案管理最好能在活動辦完之後完成；場地服務多發生在活動現場



的佈置及調度；電話服務則可能隨時發生於活動過程之中。基本上，樂齡志工服務時間最好能夠固定下來，並且編製完整的服務時間表，以利中心管理及人員調度。

### 五、建立志工團隊合作關係，定期召開小組會議

前述工作項目的選擇，最好能夠分組，每個組別均有若干人搭配成為工作小組，例如企畫組、行銷組、公關組、文書組、攝影組、檔案管理組、總務組等。在工作小組中，大家彼此切磋，互相合作，將使任務順利完成。工作小組的選擇，最好能夠專一，各司一職；非不得已，不要身兼數職，更不宜大權在握。

然而，樂齡中學習心的分工固然重要，更重要的是團隊之間的合作。團隊合作將能發揮一加一大於二的效果，使有限人力作最大的運用。除了平日溝通協調外，固定時間的小組會議更是不可或缺的關鍵。小組會議可以輪流擔任主席及記錄，儘量以腦力激盪方式進行，以尋求最佳解決對策。

## WHY 樂齡志工為什麼需要完成這些職責？

樂齡學習中心志工之所以要具備上述這些職責，因為樂齡學習中心並無專職人員，而上述這些職務都是樂齡教育輔導團指導各中心要經營的項目，所以必須靠受過培訓的志工，大力來協助。

## HOW 樂齡志工如何學習這些任務？

樂齡志工如果要具備上述這些職責，基本上除了要參加志工基礎訓練外，更重要的是需參加由樂齡教育輔導團所辦理的培訓，並依照輔導團所編製的樂齡學習中心工作手冊所列的項目來學習並實作。透過完整的樂齡志工培訓，才能增進樂齡專業知能；其次是要參加樂齡學習中心的志工會議或講習，以便瞭解樂齡學習中心的基本任務，及所需擔負的職責為何；再者是要參加交流觀摩活動，透過樂齡中心的交流及觀摩，瞭解其他中心的運作，並吸取其志工經驗；最後是練習撰寫志工日誌，將工作經驗及心得記錄下來，並做成志工檔案，作為將來經驗分享及傳承的基礎。

### 案例 分享

#### 樂齡志工故事

#### 彰化縣埔鹽鄉樂齡學習中心

#### 背景

林老師，目前擔任彰化縣埔鹽鄉樂齡學習中心的志工（也是藝文課程的講師）。民國 81 年退休於新竹竹東高中，後又受聘於日立公司經辦之私立高中服務 10 年，正式退休後遷居於魚池鄉南港村計劃過著悠閒之退休生活。對林老師而言，55 歲退休後反而是另一個人生的開始。原本計畫退休後在家好好陪兩個孩子，誰知道孩子早已長大擁有自己獨立的生活。從事教育 35 年，習慣對著學生千叮嚀萬囑咐，但是這一套



放在自己家的小孩身上反而讓親子關係緊張。在因緣際會下參加臺中市曉明長青大學志工，從教授高中學生轉換成服務比自己年紀更大的學生，那種生命的衝擊 -- 在教學相長的過程中，透過與其他老人經驗的分享及協助長者學習，讓自己學會快樂老化、健康老化。

### 擔任志工動機與職責

當問及林老師為什麼投入樂齡志工的工作？又擔任何種工作內容時？林老師說：『要把自己的所學貢獻給社會，要把健康的觀念帶到社會上的每一個角落。尤其能服務其他的老人，以自己的人生經驗與老人分享是一件利人利己的終身志業。每個星期二在南開科技大學長青學苑擔任志工老師教導閱讀饗宴班；星期三早上在草屯國立臺灣工藝研究所擔任志工，下午則在草鞋墩協會教授健康 DIY 課程；星期六則在現居地國姓鄉南港村社區活動中心「義學堂」教授社區老人趣味英文及手指念謠課程。』

### 擔任志工後的改變

林老師在擔任樂齡志工前，心境悲觀多愁善感、愛斤斤計較、對孩子要求嚴格以至於親子關係冷淡。而擔任樂齡志工後，透過參與及社會服務轉換心境，如今看到任何事物都是美好快樂的。林老師以自己親身的體驗中心期望想要投入樂齡志工者，應有愛心、雞婆性格及無私的奉獻精神；最重要的是要把自己的身體顧好，因為只有健康的身體才能有服務他人的本錢。

### 擔任志工的收穫

林老師說擔任樂齡志工最大的收穫就是：『看到阿公阿嬤笑咪咪的來上課，然後一個一個都比以前更快樂，因為以前他們在家無所事事，有時會碎碎唸，唸子孫們，一定要走出來』。自從移居到埔里後林老師



發現鄉村裡的老人家都很慈祥，真的很棒！我到這裡有如到一個仙境一樣，世外桃源，很喜歡住這裡，林老師常跟她婆婆說：「媽媽真的很不好意思，我很喜歡住南港，我回到婆婆家，我會睡不著！我好喜歡住南港耶！」上課時，除了阿公阿嬤來，孫子也一起來上課，社區的老人們很聽話很配合，有個阿公聽說林老師上課很有趣很好玩，他就靜靜的出來上課了，不出門的也出來了，林老師給她們健康的人生觀，讓她們快樂的過日子，不需要過度節儉，要活在當下對自己好一些。

從擔任志工老師中教學相長，透過其他老人經驗的分享讓自己快樂老化、健康老化。另一個難得的收穫就是將老人從家庭中帶出來，參加樂齡課程。看到這些老人透過活動參與及學習一個比一個更快樂，原本嘮叨及憂鬱的心情變得樂觀開朗。她在山間靜地善用人力資源，把每個人的才能運用得淋漓盡致，在她的話語裡充滿生命的熱情與知足常樂之心，她表揚每個熱心、熱情的人，樂在其中卻忘了自己才是主要的帶動者，這種無私忘我的精神十足令人敬佩。

## 給樂齡中心的建議

林老師以樂齡志工的角度對樂齡機構的建議是：針對提供給老人的文宣字體一定要大，上課的地點一定要有固定的場地及完善的設施，免得讓老人每次上課都不知所措。

## 資料來源

由彰化縣埔鹽鄉樂齡學習中心羅智容老師訪談並彙整；羅智容老師曾擔任臺中市私立小豆豆托兒所負責人兼所長。

# CHAPTER 6

## 第六章

### 樂齡志工的角色與功能

李藹慈、蔡佳旂

**WHAT** 樂齡志工有哪些角色？

**WHY** 樂齡志工為什麼需要扮演這些角色？

**HOW** 如何扮演好樂齡志工的角色並發揮其功能？

樂齡志工是樂齡學習中心的重要資產，志工角色的定位及知能的發展，是發展樂齡學習中心業務中重要的一環。易言之，為有效運用志工人力，中心不僅僅要招募足夠人數的志工，還必須清楚的讓樂齡志工瞭解自身的角色與任務，在中心所發揮的功能，並透過有計畫的教育、訓練與工作上的學習，提升服務知能，如此一來，必能充份展現高齡者豐富的知識、技能與經驗，得以有效達成樂齡學習中心的發展目標。

## WHAT 樂齡志工有哪些角色？

由於樂齡學習中心的經營與發展，有許多重要的核心業務，如學習課程的規劃與執行、學員的招生與行銷、活動流程的紀錄與管理等，此有賴於樂齡志工的參與與投入，根據樂齡志工所必須完成的工作職責，整體而言，其在中心的角色可分為八大類型：企劃志工、文書志工、活動志工、公關志工、行銷志工、輔導志工、資訊志工與故事志工。以下詳述每項角色的定位、功能與所需要的能力。

### 一、企劃志工－撰寫計畫、爭取經費

- (一) 定位：總舵手，中心課程及活動的設計
  - (二) 功能：協助撰寫計畫、爭取經費、系統性的設計課程
  - (三) 需要能力：企劃能力、評鑑能力、系統思考能力、資料蒐集能力
- 撰寫企劃是樂齡學習中心最重要的工作項目之一，不管是向政府單位、



民間機構爭取資源、申請補助，或是辦理學習活動等，皆需要透過企劃書來詳細說明，在撰寫企劃書的過程中，不僅需要企劃能力，還包括整體的系統思考跟資料蒐集都是要具備的。因此，中心首要志工即是扮演中心課程及活動的重要推手－企劃志工。主要工作內容如下：

1. 樂齡議題蒐集、樂齡中心方向規劃
2. 協調各組事務並掌握執行進度
3. 活動前後之檢討
4. 撰寫各項計畫、規劃中心各項活動
5. 活動預算之管控

## 二、文書志工－發文、紀錄、檔案管理

- (一) 定位：扮演知識長，協助中心知識管理
- (二) 功能：發文、紀錄、檔案管理、資料整合
- (三) 需要能力：文書處理能力、檔案管理能力

中心需要整理、蒐集許多的資訊及資料，並且需與各機關有公文上的往返，而這些檔案及公文的管理，就需要透過文書志工的協助，才能順利且完整的做好知識管理的工作。例如：學員、師資檔案的管理、檢核表、記錄表、上課照片的蒐集等，都是需要具備良好的檔案管理能力來完成，而文書志工即是協助中心做好知識管理的不二人選。主要工作內容如下：

1. 發文記錄
2. 活動檔案整理（含教案及活動設計）
3. 各項會議資料列印、分發及會議記錄
4. 各式表單及表格製作
5. 各項書面資料整理、印刷、出版



### 三、活動志工－場地布置、招待、餐點、器材

- (一) 定位：大總管，統籌安排各項活動執行
- (二) 功能：場地布置、招待、接送、伙食、活動器材架設
- (三) 需要能力：活動執行能力、資料蒐集能力

辦理各種樂齡活動是中心的重要任務，而不管是在活動事前規劃及活動當天的行政庶務等，都是需要專業的志工人力來協助，而活動當天包含報到、會場佈置、接待、餐點安排、器材設備準備等，就倚賴活動志工的協助，也因此活動志工不僅要在事前清楚瞭解活動流程，活動當天的執行及臨場反應更是重要，要總籌管理整體活動執行。主要工作內容如下：

1. 活動當天流程管控、主持
2. 活動節目之策劃籌辦與執行
3. 蒐集活動場地、活動類型之資源
4. 活動場地佈置、餐點準備
5. 活動當日接待及交通聯絡事宜
6. 活動報名

### 四、公關志工－籌措資源、新聞稿

- (一) 定位：挖寶專家，外部資源的挖掘者
- (二) 功能：協助籌措中心資源、撰寫及發佈新聞稿
- (三) 需要能力：資源整合能力、行銷宣傳能力

想要辦理完善的課程及活動，光是靠著政府單位的補助絕對是不夠的，每個中心都需要向外尋求其他資源來因應中心辦理活動所需。而所在的鄉鎮市或是鄰近地區都可以互相支援、互相協助。像是場地、師資、



硬體設備等，亦或是可以跟企業拉贊助，這時候就需要人脈廣、交際手腕高的公關志工出馬，想辦法去挖寶。同時，在活動辦理過後，還可以找到合適的媒體管道，公開中心的消息，讓社會民衆瞭解中心是認真在做事的。主要工作內容有：

1. 各項活動對外聯繫事宜
2. 聯絡活動出席貴賓
3. 籌措資源、尋求活動贊助對象
4. 各項活動訊息宣傳與公布
5. 新聞稿撰寫與發布

### 五、行銷志工－招生宣傳

- (一) 定位：議題製造機，中心人氣與名氣的生產者
- (二) 功能：協助中心招生、招募志工、宣傳及推廣中心活動
- (三) 需要能力：網路行銷宣傳能力

課程如果辦理得很完善，但卻沒有學員來上課，是一件相當可惜的事。要如何透過各種行銷宣傳方式，讓鄰近地區的居民願意到中心上課，即是行銷志工的首要任務，除了發海報、傳單、口耳相傳之外，可能還要創意且創新的作法，才能吸引更多的學員。透過中心之間的互訪、交流，瞭解其他中心的運作狀況，也是另一種學習的方式，因此，製造新的話題便是行銷志工的入門。主要工作內容有：

1. 招生宣傳、活動宣傳
2. 社會服務工作之籌辦
3. 各項樂齡中心聯誼、互訪活動推廣
4. 樂齡中心相關訊息及動態活動之傳達與推廣

## 六、輔導志工－接聽電話、提供資訊、解決問題

- (一) 定位：班長，搞定活動疑難雜症。
- (二) 任務：接聽電話、提供資源、解決問題。
- (三) 需要能力：電話禮儀、問題解決、資訊蒐集。

在經過前述幾項志工的打拚之後，中心已能具備開設課程的能力，但在擁有了許多的學員之後，後續提供的諮詢服務更是維持這群學員繼續上課的動力之一，如何能與學員博感情、交朋友，即是輔導志工需要花費心力的地方。因此，除了要能夠提供學員在學習上的諮詢服務之外，也還需要能夠主動出擊的至社區去關懷高齡者，或是透過團體的活動來增進學員之間的感情，簡單來說，輔導志工就像班長一樣，要關心每一個人。主要的工作內容有：

1. 提供樂齡學習各項諮詢及服務
2. 協助解決樂齡學習者在學習上面臨之挑戰或困難
3. 主動關懷、慰問社區高齡者
4. 公布欄布置與資料更新
5. 學員聯絡

## 七、資訊志工－照相錄影、美編、網路蒐集

- (一) 定位：小說家、畫家，中心回憶的紀錄者
- (二) 功能：協助中心照相錄影、美編影片照片、將資訊上網、發表活動
- (三) 需要能力：資訊處理能力

樂齡教育輔導團的老師們常常說，要替中心做紀錄。而紀錄的方式有很多種，像是照片、影片、文章、新聞、甚至是時下流行的部落格、youtube 等，都可以將中心活動歷程完整的保留。也因此，資訊志工便



擔負了寫文章、拍照及發表活動紀錄的任務，除了要有一點點美感之外，對於電腦、攝影器材絕對也不能太過陌生。換句話說，資訊志工就是美好回憶的保留者，透過各種方式為中心留下紀錄。

主要的工作內容有：

1. 平日及活動當天攝影、拍照工作
2. 中心活動影像及照片的初步整理
3. 活動器材清點與負責
4. 海報繪製、活動宣傳品之美術設計
5. 網路資訊的提供與上傳

## 八、故事志工－挖掘與撰寫樂齡故事

- (一) 定位：故事家，樂齡故事的收納百寶箱
- (二) 功能：挖掘與撰寫樂齡故事、地方人物誌的蒐集與傳承
- (三) 需要能力：敘寫故事能力

在日常生活中，一定都會有故事發生，特別是對於高齡者而言，年紀長了、經歷多了，走過的人生都可以交織出一段故事，不論是感人的、憂傷的、勵志的，或是心靈點滴等，但如果沒有透過文字或是影像的紀錄，那故事可能就會默默的失傳。因此，中心需要借重故事志工說故事的能力，將學員的人生故事保留下來，不僅針對人物，就連在地的故事都很值得珍藏。故事志工扮演收納的功能，廣納地方人物、社區的生命史。主要的工作內容有：

1. 樂齡人生故事記錄或撰寫
2. 在地故事講述
3. 蒐集地方特色人物資訊



## WHY 樂齡志工為什麼需要扮演這些角色？

樂齡志工雖然是以愛心和熱誠為投入志願服務的基本條件，但是面對中心必須不斷創新與永續經營的要求下，樂齡志工需根據其能力、特質與興趣，選擇適當的志工角色，以適才適所的發揮最大效能。其必須扮演上述角色的理由如下：

### 1. 協助落實樂齡學習中心的願景與目標

面對社會變遷與人口老化的趨勢，樂齡學習中心被賦予一斬新的使命，來達成推動老人學習與老人服務老人的目標。每所樂齡學習中心有其特有的願景與目標，並據以發展中心經營的特色，因此，中心成員與志工必須瞭解自己的角色職責，成為一個有組織、有效能的工作團隊，來推展中心的各項業務，落實中心的願景與目標。

### 2. 增進樂齡學習中心的服務品質與服務類型

樂齡學習中心的推展成效，繫於志工人力的統籌運用，藉由妥善的規劃與分配志工的角色與任務，將能強化志工服務的實力，樂齡志工可為樂齡學習中心帶來的利益，包括增進服務品質、協助擴展各類型的服務型態、增進在地的公共支持與社區關係的建立等。

### 3. 透過服務學習，達成樂齡志工成功老化的目標

樂齡志工利用生活餘暇參與志願服務，可以運用個人技巧與經驗，協助他人，是讓自身技能與經驗獲得良好應用的一種管道。再者，透過專業志工培訓，亦可讓其吸收新知，充實知能；投入志願服務時，也藉



由與他人持續地接觸，能保持心智活躍，並且從幫助他人的過程中，產生自我概念的改變，提昇自我價值感，增進心理健康，凡此種種，將使樂齡志工更能享有一個快樂與健康的樂活人生。

## HOW 如何扮演好樂齡志工的角色並發揮其功能？

### 1. 結合原有的能力、特質與過去的經歷

樂齡志工是一股無形的人力資源，基於老人服務老人的理念倡導下，鼓勵結合其自身原擁有的工作經驗與專業知識，以發揮其最大價值，例如原來具有電腦背景的專業，可以擔任資訊志工，協助中心影片製作及上網。

### 2. 透過專業培訓與工作上的學習充實角色知能

要成為一個勝任的樂齡志工，志工基礎培訓及專業培訓是必然不可少的活動，其次，透過工作任務的完成，如練習行銷招生海報的製作，將可學習到製作海報的能力，並更能清楚知道自身具備與欠缺的知能為何。

### 3. 規劃志工生涯

樂齡志工要有自我瞭解能力，清楚自己可扮演的角色，以及可運用的時間，積極規劃可參與的志工服務項目，並從中學習擔任領導者，開展個人志工終身學習生涯。

案例  
介紹

△△縣○○鄉樂齡學習中心熱熱鬧鬧的開張了，衛主任運用平日累積的人脈，邀約了許多志同道合的好朋友來中心幫忙，也把工作上的好伙伴拉來兼職當鬚顧問、禮主秘，為的就是能夠實現高齡教育的理想。而憑著一股熱情跟不怕辛苦的勇氣，○○鄉樂齡學習中心終於要開設第一門課了。記得中正大學的輔導團老師們培訓課時有說過，可以先開一些基礎性的宣導課程，帶給高齡長者一些成功老化的概念，所以衛主任在與鬚主秘、禮顧問討論過後，決定設計系列的宣導課程，先將高齡教育的理念推廣，並替中心打出口碑，而為了讓每個志工們能夠發揮所長，衛主任、鬚主秘與禮顧問根據志工們過去的工作經驗與專長，賦予他們不同的工作任務，讓他們能夠各司其職。

決定了中心初步開課方向之後，接下來就是要寫企劃書、行銷、執行、跟紀錄等諸多任務的分工了，在這群好朋友之中，就屬季樺嘉最有系統性的概念，平常也是點子最多、最能掌握高齡時事的脈動，也因為曾經擔任社團領導人，思緒清晰，所以衛主任很仰賴他一同來替中心課程做整體的設計規劃，也都是靠他來幫忙撰寫企劃書，所以被稱為企劃志工。

文見慧則負責文書志工的角色，因為她相當細心，對於瑣碎的行政工作不會排斥，在表單的設計上也都能夠很有創意，資料的整理也很有心得，這多虧了她之前在文建會擔任秘書的工作。侯幸探平常老愛蹦蹦跳跳、臨場反應又快，辦起活動八面玲瓏，還沒退休以前就是救國團的老師，所以就被賦予活動志工的任務，協助活動執行最有一套。



公蒂秀光聽這個名字就知道很會交際應酬，以前在學校時參加新聞社，寫新聞稿根本就是家常便飯，現在全職當個家庭主婦，省錢找資源最有一套，所以來到了中心，衛主任就拜託她一定要幫中心多爭取一些，扮演了公關志工的角色。伏仰沸是一個細心又溫暖的退休公務員，喜歡透過各種方式學習來充實自己，所以很多疑難雜症都難不倒他，在中心擔任了輔導志工的角色，會像個大哥哥一樣關心學員。邢添恭最愛跑到別人家串門子了，各大大小小的新知都很快被他掌握，當然也因為很喜歡跟別人交流，所以可以迅速的將消息傳播到各地去，擔任行銷志工的角色最適合不過。

支聲棠跟顧示舒則是○○鄉的活字典，支聲棠最愛拍照，社區中很多展覽都看得到她的身影，也因為家裡有念大學的孫子，所以常利用網路跟孫子聊天，喜歡瞭解一些電腦資訊，顧示舒當過里長，社區中的每一個人他都很瞭解，所以他們分別負責資訊志工跟故事志工的任務。



這一次新開的宣導課程，衛主任就利用大家擅長的部分，將八大類志工任務統一分配，大家不分你我的一起進行，企劃志工－季樺嘉負責撰寫宣導課程的企劃書，規劃了五堂宣導課程，還找了輔導團老師協助修改；文書志工－文見慧則發通知給政府單位告知課程的開設，建立各種表單，並將學員、講師資料建檔，還印製了一本精美的上課手冊！活動志工－侯幸探則是管理這五堂課程的報名、器材、伙食以及講師的接



送，並找了一個在一樓且光線明亮的教室，讓課程進行的順順利利，學員也都很滿意的說下次要再來上課；公關志工－公蒂秀則找來了鄉長開幕致詞，讓學員感受到政府政策的推動，同時還爭取到了鄰近醫院的心臟檢測儀器，課堂當天讓學員瞭解身體現況，最後還找來地方新聞記者採訪報導呢！輔導志工－伏仰沸則是張貼了課程的資訊在附近的公佈欄，並跟文書志工要了學員的資料，細心觀察每個學員上課情況，下課後還電話追蹤，瞭解學習情況，有個學員不知道該先上哪堂課好，他還提供了不少建議呢。

由於是中心第一次開課，要找到很多學員很不容易，行銷志工－邢添恭除了先將身邊周遭高齡好友拉來上課之外，還去拜訪各個鄰里長、社區大樓的管理委員會，請他們在開會時幫忙宣傳，另外還主辦了縣市層級的樂齡學習中心交流餐會，讓鄰近的中心有互動機會；資訊志工－支聲棠在課程一設計好時，便替中心申請了一個部落格，紀錄中心的運作過程，五堂課程更是拍了五百張照片，選了三十張最精彩放上教育部的樂齡學習網，還做成影片放到 youtube，目前點閱率已經破千了；故事志工－顧示舒在這次的上課學員中，發掘了兩名養花及土風舞達人，一個蓋了五間花園，另一個則是跳了二十年的土風舞，還會改編老師的動作，他們的經歷很快的就透過顧示舒的筆，化作兩篇動人的故事。

經過了三個月的努力，課程圓滿結束，不僅衛主任很滿意，學員也都很開心有這樣的課程，讓高齡者可以走出家門學習新知，訪視委員更是讚不絕口，頻頻詢問中心的運作方式，志工之間也因為互相合作建立了如同家人一般的情感，相信在大家的打拚之下，△△縣○○鄉樂齡學習中心將能成為臺灣首屈一指的績優中心。

# CHAPTER 7

## 第七章

## 樂齡志工的核心能力

魏惠娟、鄭羽琄、王馨柔、陳曉萍

壹、企劃能力

貳、檔案管理能力

參、行銷宣傳能力

肆、資訊處理能力

伍、敘寫故事能力

陸、空間經營能力

前面提過樂齡學習中心志工的角色與功能，可以發現樂齡志工可以做的事情真的是包羅萬象，而要能夠完成這些工作，樂齡志工就需要具備幾項核心能力，包括企劃能力、檔案管理能力、行銷宣傳能力、資訊處理能力、敘寫故事能力與空間經營能力等，下面就針對上述幾項能力做介紹，帮助大家快速的成為樂齡中心的好幫手！

## 壹、企劃能力

### WHAT 什麼是企劃能力？

企劃，簡單來說就是為了完成某件事或是達成某種目標而做的規劃，例如春節時想要全家出遊，就會先做好出遊的行程安排、聯絡和調查，或是在社區內要舉辦為期一週的電影觀賞活動時，需要先找到場地、安排時間、列電影清單、進行空間布置、宣傳等等，這些為了完成一個活動而做的一系列工作，就是在做企劃這件事情。

企劃能力包含的不僅是能夠把活動的各項細節寫出來、講出來，更要在規劃之後，能夠真正的、完整的推行。因此，具備有「企劃能力」就是指一個人或是一個團隊能夠針對一個想要完成的活動，進行資料蒐集、整理，然後撰寫成每個人都看的懂、清楚的企劃案，並且不管是規劃者或是其他志工，都能夠照著企劃案裡寫的流程、經費等內容實際的把整個活動完成。



## WHY 為什麼要有企劃能力？

擁有良好的企劃能力，不僅可以掌握活動執行的流程和進度，更可以透過事先的規劃與企劃撰寫，和活動的關鍵人物、有豐富資源或權力的人進行溝通和協調，以得到充沛的資源協助及人力支援。

例如樂齡學習中心想和關懷據點一起為社區的獨居高齡者提供居家保健課程或是一日宣導講座時，就可以透過企劃書的撰寫，將課程活動的時間、地點、內容、人力分配、經費資源等細節做事先的規劃，並且和關懷據點的夥伴協商人力、物品資源等分配，或是跟主管單位或是社區裡的人爭取經費贊助等等，讓課程與活動可以順利的進行。



## HOW 怎麼做企劃？

企劃通常都是為了要完成一個目標而出現的，這個目標就是整個企劃的主題，因此，先將要完成的主題清楚並且明確的列出來就是做企劃的第一步。

以前面提過的例子來說，想要為社區的獨居高齡者提供居家保健課程或是一日宣導講座，就是企劃的主題；但是這樣的主題還是不夠具體，也還不夠明確：我們究竟要幫獨居的高齡者提供什麼居家保健課程？或是說希望宣導什麼概念給這些獨居高齡者？

因此，在主題確定之後，我們更要進一步的思考我們在這個主題之中，希望達成的目標，以及希望提供服務的對象。以辦理「小心電話詐騙」的一日宣導講座為例，那我們希望能夠達成的目標，就是要能夠讓社區的獨居高齡者能夠知道什麼是電話詐騙、電話詐騙會用什麼方法騙人，以及接到電話之後該怎麼辦...等等，這些是針對社區的獨居高齡者所建立的目標，對於樂齡學習中心以及其他協辦單位的目標，可以設定為當天要有多少社區的獨居高齡者參與、當天參與的獨居高齡者有多少人願意與現場的人一起互動...等可以計算的目標，一方面是便於瞭解當天課程與活動的參與率，也可以幫助樂齡學習中心作為下次舉辦活動的參考數據。而我們的提供服務的對象，就是以社區的獨居高齡者為主，當然社區中也會有非獨居高齡者們，這些人就可以成為我們次要提供服務的對象。



設定好目標與對象之後，就可以開始撰寫企劃內容了，企劃內容包括了活動當天的地點、時間，以及整個課程活動的時間流程、需要的人力、物資、設備和經費。由魏惠娟等人在 2007 年編寫的《教育部高齡學習方案企劃師訓練手冊》裡有企劃書撰寫的參考格式，內容項目都非常詳細，但是企劃書的格式各單位規定不同，因此可以單位規定的格式為主，再參考該手冊中提供的參考格式，這樣才是一份獨一無二、屬於自己的企劃書。

在撰寫企劃書的內容時，不是長篇大論就是最好的，要如何將主要的概念用簡短的文句表達出來，並且能夠讓其他人在閱讀這份企劃書時能夠很快就瞭解這份企劃書希望辦理的活動內容與想法，是非常重要的。另外，能夠為活動取一個有創意的名字，也會讓人特別有興趣。所以，在撰寫企劃書時，要注意每個項目是不是跟一開始設定的目標有關、項目裡的内容與活動有沒有重複、用表格和圖將數據、場地佈置等内容整理出來、活動名稱是否具有特別的創意或是在地特色... 等，這些都是讓企劃書更為吸引人的關鍵。如果能夠確實的掌握這些要點，要能夠寫出易懂、引人注目的企劃，也都不是夢想。



## Example

## 看懂計畫、會寫計畫、改寫計畫

下面是一份簡單的企劃書，在撰寫屬於自己的企劃前，可以先練習看懂其他人撰寫的企劃書，並且練習增加其他沒有撰寫在其中的項目，例如人力分配、設備使用、經費使用等項目：

## △△縣○○鄉樂齡學習中心 一日宣導課程

一、活動（課程）名稱	小心電話會耍「詐」		
二、活動目標	幫助獨居高齡者認識詐騙電話的內容，以及瞭解如何應對詐騙電話。		
三、目標對象	社區中的獨居高齡者。		
四、參與人數	每場 25 人以內。		
五、活動時間	每週六上午 8:30~11:30		
六、活動地點	社區活動中心（公園），方便高齡者前往的地方。		
七、主講人（老師）	樂齡中心講師（或聘請警察局、法院等長官）		
八、活動內容與方式	8:30~9:00	報到 彼此認識	請關懷據點的夥伴幫忙協助社區內獨居高齡者前來參與活動。
	9:00~10:00	詐騙電話知多少	可以利用演戲等方式，讓高齡者知道詐騙電話的內容。
	10:00~10:15	休息與茶敘時間	
	10:15~11:15	防止被騙我最行	告訴高齡者該怎麼應對不同的詐騙電話，以及反詐騙專線等。可以當場和高齡者互動。
	11:15~11:30	快樂的回家～	可以鼓勵高齡者留下來一起共進午餐、交流。
九、活動評鑑	可以依據主辦單位的需求自行決定是否進行，可以在活動結束前邀請參與者、工作人員等人填寫評鑑、給予回饋。		



## 貳、檔案管理能力

### WHAT 什麼是檔案管理？

「檔案」一詞廣意來說，是指由機關、機構、組織或個人在業務處理過程中所產生、持有並保存的記錄、文件或資料。然而一般人對檔案的印象多是枯燥乏味及封塵長霉的，所以往往敬而遠之。但是檔案是人類活動的歷史記錄，可以提供我們特定時期、特定事件、與特定人物的相關資料，讓我們了解國家與社會各個時期的情形與發展，特定事件或人物對國家社會的影響。

樂齡學習中心在執行檔案管理方面，可以包含以下三種類別：

第一類是行政公文檔案，是指上級指導單位，如教育部縣市政府社會教育科或是家庭教育中心等公務單位，透過公文的方式，將重要訊息傳達給樂齡學習中心的承辦人，協請辦理各項事務的公務用文件。

第二類是志工服務檔案，志工服務檔案即為將志工服務的過程一一記錄下來，檔案內容可以包含「志工基本資料表」、「志工工作日誌」、「志工輪值表」、「志工簽到表」、「志工服務成果」等。

第三類是電腦文件檔案，可以是包含志工服務各項檔案、辦理各項活動資料檔案、數位影音、相片等數位化檔案。

簡言之，檔案可以是紙本檔案及數位檔案，而檔案管理則是透過有條理、有系統的方式將資料記錄並保存下來。



## WHY 為什麼需要檔案管理能力？

目前樂齡學習中心的各項業務的執行，主要是原承辦單位派任一位同仁以兼職的方式並帶領一群志工協助辦理活動。由於並不是專任的人員來辦理活動，因此各項檔案資料的處理能力，就顯得更加重要。

就樂齡學習中心的承辦人及樂齡志工而言，透過檔案的整理與保存，可以使承辦人及志工對自己的服務情況能夠一目了然，並能從中檢討反省、提昇自己的工作服務品質。此外，若有長官或是貴賓來訪時，亦或是撰寫活動成果報告時，可以迅速的將資料以系統的方式呈現出來，而不會找不到資料，苦惱不已。

## HOW 如何進行檔案管理？

樂齡學習中心的承辦人及樂齡志工如何進行檔案管理，以提升檔案管理能力，以下則從紙本檔案管理及電腦檔案管理來說明。

### 一、紙本檔案管理

準備適合之資料夾或資料袋，製作名條，如行政公文、成果記錄夾、志工服務檔案夾、活動記錄單等，將名條貼在資料夾上，方便辨識。樂



齡學習中心若有進行職務分組的話，可以透過各組的志工，把每個活動或是蒐集到的資料表格填寫完畢後，分門別類將資料裝進資料夾中，並隨時、定期更新檔案。



▲ 各類檔案資料夾（金門縣金寧鄉樂齡學習中心）

## 二、電腦檔案管理

很多人習慣把所有檔案放進「我的文件」（my documents）資料夾，或是在「桌面」（desktop）放了一堆檔案在上頭。電腦如果放進了許多文件，桌面上貼滿了檔案與文件夾，不僅電腦運作速度變慢，連找檔案的時間也變長了。因此，電腦檔案也需要整理。

電腦檔案的整理最重要的是檔案夾及檔案的命名方式。例如：建置了「樂齡志工服務」的檔案夾，在其檔案夾中可以繼續建置各項檔案夾，並在前面進行編號，如「01 志工基本資料表」、「02 志工工作日誌」、「03 志工輪值表」…等。透過編號的方式，電腦就可以自動進行排序。另外，在檔案夾中的檔案名稱後面可以加上日期，如：「03 志工輪值表」檔案夾中的檔案，可以命名為「03 志工輪值表 990401」、「03 志工輪值表 990401」，以此類推。在檔案夾名稱加入日期的好處是未來在尋找檔案時，可透過日期的方式迅速找到。

## 參、行銷宣傳能力

### WHAT 什麼是行銷宣傳能力？

中心可透過行銷宣傳，引起大眾或學員的興趣，並有效吸引人群來參與所宣傳的活動。為達有效的行銷宣傳，需培養以下幾種能力：溝通能力、上網能力、美工編輯能力、文字撰寫能力。溝通能力可運用在口耳相傳的行銷方式，能以有效的方法快速地傳達正確的訊息。上網能力可幫助中心資訊的散播更為快速、方便，也讓大眾更容易與中心接軌。美工編輯能力用於製作宣傳品，而文字撰寫能力在行銷宣傳上也是重要的能力之一，如何透過文字引起閱讀者的興趣並有強烈參加活動的動機，端靠文字感染力。

### WHY 為什麼要有行銷宣傳能力？

中心若要長期發展，並能服務廣大的地方社區，跨出的第一步即為有效的行銷宣傳。因此，培養行銷宣傳的能力非常重要，若課程設計的好、師資優良且和善、場地環境設備齊全 ... 等，卻沒有人知道中心的存在，視同做白工。透過行銷宣傳，可以將中心的所有訊息有效、快速地傳達出去，故中心所有成員都必須具備行銷宣傳的能力，在任何時間、任何地點都可以運用這些能力、把握機會宣傳樂齡相關的訊息。



## HOW 怎麼做行銷宣傳？

### 第一步：了解行銷宣傳的對象

在進行行銷宣傳之前，首先必須了解所要行銷宣傳的對象，特別是他們的特性跟習慣是什麼。樂齡學習中心所服務的對象大部份皆為高齡者，高齡者經常在外走動、活動身體，聚集在一塊兒時，常有機會互通訊息；其次，高齡者有較多的空閒時間，對於有好處的事物有較高的敏感度…等。在了解行銷宣傳對象特性之後，就可規劃行銷宣傳的方式。

### 第二步：選定行銷宣傳的方式

行銷宣傳的方式分為四類：

1. 廣告－傳單、海報、郵件、電子信件、網路刊登
2. 促銷－展示會、抽獎、彩券
3. 公共關係－報紙、電視、廣播、新聞事件、記者會、雜誌
4. 人員關係－電話行銷、朋友介紹、人員見證

想想看，哪些方式可以吸引中心的行銷宣傳對象的興趣，就可往那些方向著手進行行銷宣傳的設計與規劃。

### 第三步：實際進行行銷宣傳

待行銷宣傳的設計及規劃準備完畢後，即可著手進行行銷宣傳的活動。這些行銷宣傳的紀錄記得隨時保存下來，這些紀錄的文字檔案、美



編設計 ... 等，在下一次的行銷宣傳中還可拿出來參考，或直接修正繼續沿用，可以省下許多寶貴的時間。

## 第四步：檢視行銷宣傳成果

在行銷宣傳告一個段落後，可針對前來參加活動的學員進行調查，了解他們是怎麼樣知道中心的訊息，作為以後行銷宣傳規劃的參考依據。另外，行銷宣傳其實是隨時隨地都在進行中，因此，所有的活動及紀錄都要好好保存起來，以作為其他行銷宣傳之用。





## Example

### 招生布條與海報

招生布條與海報的內容，需要包含樂齡學習中心名稱、招生對象、活動主題、活動日期與時間、地點、聯絡方式、主承辦單位等，讓有興趣的高齡者可以清楚知道學習的相關訊息。

### 口耳相傳

透過參與樂齡活動的學員向親朋好友，傳遞在樂齡中心學習的快樂與收穫，將樂齡中心的設置宗旨、特色及課程內容傳達出去。

### 網路

透過網路新聞、部落格、網站等，將訊息以文字及圖片的方式進行行銷宣傳。對高齡者而言，此種方式雖然較不易接觸，但對於高齡者的家人如兒子孫子等，較容易注意到這類的訊息，藉以傳遞給高齡者知道。

### 宣傳品



◀ 樂齡學習中心招生海報



▲ 宣傳海報（臺中市大里區樂齡學習中心）



▲ 宣傳海報（臺南市東區樂齡學習中心）





## 新聞稿要點與範例

新聞稿撰寫宜直接破題，敘明人、事、時、地、物等，並加上創意的標題，如以下範例。

【2014/07/27】聯合報臺南報導

### 社區文史課玩遍台南 老人家超愛

【聯合報／記者鄭惠仁／台南報導】

安平區樂齡學習中心為退休民衆開設的文史課程叫好又叫座，範圍從在地文史擴及到台灣文史政經，還搭配戶外踏查。學員表示，「都可以當解說員了」。

以西門國小為中心的安平區樂齡學習中心，為老人家或退休居民規畫了文史課程，吸引爆滿的學員參加。鳳凰城文史協會理事長歐財榮表示，最初開班時原認為娛樂性不高，參加的人有限，沒想到課程大受歡迎，因此持續開課。

學員李敬司與妻子李盧文代過去常出國旅遊，但上了文史課程後，為了更深入了解台灣的文史，搭火車走遍全國各車站。

到關仔嶺踏踩，就邊走邊唱「關仔嶺之戀」，並由老師解說創作過程及由來；也到北門井仔腳了解台灣最早的鹽田，還搭乘竹筏到濱外沙洲。

這學期課程介紹五條港的形成與變遷、大目降的人文風情、找尋消失的部落、安平海洋故事。

西門國小校長莊崑謨指出，樂齡中心文史課程已邁入第5年，這學期有40餘人參加，教室已爆滿，「卻也是最大的鼓勵與動力」。

【2014/07/27 聯合報】@ <http://udn.com/>



【2014/7/29】大紀元電子日報報導

### 左八股右砥礪 長者打字沒煩惱

【記者李瓏瓔 / 嘉義報導】電腦已經是當前社會中的重要工具，許多工作都離不開電腦，但有長者對此仍然排斥，嘉義市衛生局表示，學會接觸電腦、不懼怕電腦對長者的身心健康的確有好處，身體健康方面可以透過滑鼠等操作，訓練手眼協調，提升長者接受新事物的能力，而心理健康方面，會讓長者感受到自己沒落伍，而能夠接觸孩子、孫子最常使用的電腦，更讓長者降低因為時代變化而被子孫排拒的感受。

為創造祖孫互動話題，嘉義市西區衛生所於 28 日在長青園為嘉義市長者舉辦「電腦基本操作 網路基本認識及使用」課程，邀請嘉義市長者一起學習電腦，跟上時代潮流。

為了幫助長者學習電腦，嘉義市西區樂齡學習中心主任王明偉發明有趣的記憶法，例如鍵盤上 Delete 鍵取名為「砥礪」，Backspace 鍵則稱為「八股（閩南語的倒車）」，依照位置來看，把這空隙想像成滑鼠鼠標的輸入線，口訣就是「左八股、右砥礪」。

這個小口訣與清楚的介紹，讓所有老者恍然大悟，每個都覺得這樣講超簡單又容易記，大家都說原來用電腦刪除不難，在快樂的氣氛中，長者們學習到電腦應用的最基本知識。



在快樂的氣氛中，長者們學習到電腦應用的最基本知識。圖片來源：大紀元電子日報



## 籌措中心所需資源（人力、物資）

樂齡學習中心為籌措中心所需要的資源，如人力或物資等，無論透過何種方式進行，如口耳相傳、張貼海報等，內容都需從人、事、時、地、物等層面進行說明，如以下範例。

範例：招募「樂齡課程志工」

教育部設置○○縣△△市樂齡學習中心 樂齡課程志工招募

工作性質：陪同參與樂齡課程，觀察及記錄上課情形，隨時反應給中心主任。

工作條件：願傾聽、有愛心關懷銀髮族長輩，願協助長輩走出來交朋友傳承生命經驗。

報名表：

○○縣△△市樂齡學習中心 樂齡課程志工報名資料表

姓名		照片黏貼處
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	
身份證字號		
出生	民國 年 月 日	
專長		
職業（職稱）		
學歷		
地址		
聯絡方式	電話：（O）	（H）
	手機：	
	E-MAIL：	
可以提供服務時間		
備註		

本表填妥後請回傳○○縣△△市樂齡學習中心

時間：即日起至 年 月 日止

詳情洽詢：○○縣△△市樂齡學習中心

負責人：

聯絡方式：

官方網址：

註：本表所載之個人基本資料僅用於○○縣△△市樂齡學習中心志工資料建檔之用

## 肆、資訊處理能力

### WHAT 什麼是資訊處理能力？

現今為電腦及網路的時代，能夠靈活使用電腦來幫助作業的進行是必備的能力之一。資訊處理指的是能夠利用電腦管理照片、影片，甚至利用美編軟體將照片、影片處理過後，能公佈在網路的平臺上，讓每位網路使用者能輕易與中心的活動或紀錄接軌，得到初步的認識進而行銷宣傳中心。另外，如何利用網路來搜尋、蒐集中心所需要的資料或資源，也算是資訊處理能力。網路上有非常多的資源可以讓中心使用，例如：參閱其他中心的宣傳及成果、瀏覽影片、蒐集最新樂齡相關資訊 ... 等。

### WHY 為什麼有資訊處理能力？

中心在運作時，需要透過文字、照片、影片，將所有活動都紀錄下來，以便宣傳、存檔、成果展示之用。目前所有的文字紀錄幾乎都利用電腦進行存檔、備份，由電腦輸出的文字紀錄也較為工整、容易閱讀。而中心利用相機、錄影器材拍攝下來的照片及影片，除了儲存在電腦的檔案夾內，也必須經由美編軟體將照片或影片進行處理，處理完畢後再輸出或上傳到網路平臺上。因此，也必須熟悉網路的使用，了解可以利用哪些免費的網路平臺，將照片及影片上傳，供大家閱覽。



## HOW 怎麼做資訊處理？

### 第一部分：照片、影片歸檔

步驟 1 → 從相機中取出記憶卡

步驟 2 → 放入讀卡機

步驟 3 → 將檔案儲存至電腦上預備好的資料夾即完成

可在電腦內建置專門放置中心照片的資料夾，並非為活動照片、中心資料 ... 等資料夾，在活動照片中，以日期分類，較方便日後的找尋。

如何從拍攝器材存取影像（攝影機）

步驟 1 → 將傳輸線連接於 DV 攝影機及電腦 USB 兩端

步驟 2 → 開啓 DV 攝影機，選擇 HDD（連接電腦）

步驟 3 → 將檔案儲存至電腦上預備好的資料夾即完成

### 第二部分：利用電腦軟體進行照片、影片的編輯整理

#### ★ 照片編輯

市面上有非常多照片或圖片編輯的軟體，在此，介紹一個最容易上手、功能齊全的軟體：光影魔術手。

#### 1. 照片編輯基本操作

縮放 – 若要更改圖片大小，可使用縮放的功能，同時可以設定維持原圖片長寬比例，避免失真。如需要一般常用的大小，也可直接利用快速設定來編輯。



旋轉－若照片需要旋轉，就可使用本功能。

剪裁－當需要對照片進行剪裁時，可使用本功能達到剪裁的目的。使用簡單去背功能，即可將背景去掉。

## 2. 照片顏色調整

數位補光－當照片的光線不足時，可利用本功能來自動調整照片至較漂亮的顏色，同時也可打開「檢視」中的「對照模式」來比對調整前調整後的照片。

## 3. 將文字加入照片中

文字標籤－利用「工具」中的「文字標籤」，輸入要加入的文字，並自行調整文字至對的位置，可使用左下角的預覽，完成文字的調整。同時，顏色和透明度或背景皆可自行調整。

## 4. 為照片加上邊框

輕鬆邊框－利用「工具」中的「輕鬆邊框」，點選左側想使用的邊框，即可預覽加上邊框的樣子。可上網下載各式各樣花樣的邊框使用。

多圖邊框－利用「工具」中的「多圖邊框」，將要放的照片放置在下方格內，並調整排列順序，使用預覽功能，便可輕輕鬆鬆完成合併多圖。提醒：可將幾張照片先以多圖邊框合併後，再使用輕鬆邊框加入簡單的邊框。

其他如影片剪輯、上傳資料至免費影音網站，請參考樂齡學習中心工作手冊。



## 伍、敘寫故事能力

### WHAT 什麼是敘寫故事能力？

敘寫故事就像是寫日記，需具備專心、客觀、分析、彙整的能力。聆聽他人述說故事時，需要專心傾聽，融入他的故事情境，接著以客觀的角度分析並將故事撰寫出來。聆聽過程中需細心地紀錄關鍵字詞，希望可以透過撰寫的故事將現場還原，令讀者或聽者能夠有身歷其境之感。敘寫故事時若不夠客觀，便可能扭曲說故事者的本意，導致故事不夠真實。總而言之，敘寫故事的能力便是書寫、專心、客觀、分析以及彙整的能力。

### WHY 為什麼要有敘寫故事的能力？

一個好的故事，若少了口耳相傳，便會漸漸被淡忘，寶貴的經驗也就隨之遺失。但藉由故事的敘寫，就能將那些感人肺腑、具備教育意義或經驗傳承故事保存下來，而不會因為時間的流逝而漸漸消失。所以我們需要有良好的敘寫故事能力，才能將有意義的故事紀錄下來，將過去的美好經驗藉由這些豐富、精彩的故事，讓未曾經歷的後代子孫能窺探一、二，許多寶貴的經驗都是生活中學習不到的。因此，要具備好的敘寫故事能力後，才能讓這些不為人知的寶藏，在社會中永流傳。

## How 怎麼敘寫故事？

剛開始敘寫故事時，建議可以從自身的經驗開始寫起。說說自己和家人或是朋友之間有趣、印象深刻的故事，就像每天紀錄在日記本裡的内容一樣，等到敘寫能力熟練後，慢慢地可以蒐集別人的故事，這時需要將一些小細節加入在内容中：例如發生的時間、地點、事件的詳細描述，如此可使故事的内容更加完整，可靠性也會增加，讓讀者對故事產生興趣，甚至可以在敘寫故事時，將内容分成起、承、轉、合四部份，鋪陳在故事中。如此以來，不但故事精彩，更容易讓讀者在閱讀故事時有身歷其境的感受，達到經驗故事的傳承，還可讓更多不知道這些故事的讀者，將故事發散出去，得到更多的關注與回應。

### Example

#### 說故事的能力

在具備敘寫故事的能力之後，也需要知道如何說故事，但敘寫和敘說是不一樣的。什麼是敘說故事的能力呢？只要把握以下幾點就可以學會說故事。首先，要有自信、誠意。有自信、誠意後，即便說故事時描述得不夠完美，仍能因自信與誠意、充分的準備而感動聆聽者。第二，在說故事前必須了解聆聽故事的對象，針對對象尋找和規劃適合的故事，配合深淺度，以達到最佳傳遞訊息的目的。第三，增加互動，說故事並非單個人單方面的說，其他人被動的接收。若在敘說故事時，更為



活潑、生動並與聆聽故事的人進行互動，不但能達到訊息的傳遞，還能藉由互動激發出令人意想不到的創意想法，同時從中增加說故事者的臨場反應。注意，活潑不等於誇大的表現，不可以擅自竄改故事，避免故事被誇大或扭曲。另外，也可以在敘說故事時，準備一些小道具，像是布偶、圖片、影片等等，穿插其中，讓故事敘說的過程，更為豐富、精彩。

### 撰寫出故事的能力

#### 【故事一】

古藝新呈情更濃－文山樂齡祖孫共學

以有限的生命追求無窮盡的知識

臺北市立圖書館景新分館「臺北市文山區樂齡學習中心」中有一群銀髮學員，把學習當成習慣，以有限的生命追求無窮盡的知識，落實終身學習，其中在竹板快書課程中，阿嬤就算腳受傷也要帶著孫女一起來學習，還有在手語帶動唱的班級裡也有不畏身體病痛的學員來學習，他們學習的精神，令人讚嘆。

#### 祖孫同樂 學習無隔閡

70歲國小老師退休的美紅奶奶，是竹板快書的學員，雖然雙腳受傷，每天都需要做復健，但從沒有缺席，每週三還是撐著拐杖，帶著幼稚園大班的孫女一起來上課，除此之外，只要是景新圖書館的各種表演，都可以看見祖孫倆的身影，美紅奶奶表示，能夠學習是很快樂的事，在這裡，大家一邊打著竹板，一邊演唱故事，碰到瓶頸時，大家相互幫忙、一起學習，在這學到的不只是課堂所教的東西，無形中也增進彼此的人際關係和溝通技巧。



美紅奶奶說，第一次跟孫女一同上課是很難得的經驗，讓祖孫倆因為有了共同學習的目標，在生活的互動也更加頻繁，回到家後，有了共同的話題，一起練習課堂所教的東西，讓彼此的關係也更融洽。

孫女柯妹妹開心地說，她最愛的人就是奶奶，因為奶奶，她才能學竹板、陪她一起練習打竹板，還有奶奶會帶著她到圖書館看書，教她識字，跟奶奶在一起很快樂。



▲ 竹板快書班 - 美紅奶奶及孫女柯小妹妹

### 生命就是學習

69 歲的貴蘭奶奶，32 年前，因為投資餐飲業，全家移民到歐洲比利時，直到前幾年才回到臺灣，她表示：透過朋友的介紹，報名文山樂齡學習中心所舉辦的手語帶動唱，但去年身體不適，醫院檢查出患有心血管疾病，其中曾做了心導管手術、住院 3 次，但她不放棄，雖然課堂過程中，會有不舒服，她還是盡量上到課程完畢。此外，她也參加社區大學的課程、文山健康中心的合唱團等，而且還是創世社會福利基金會的義工，她覺得學習是一件很有意義的事，所以只要有任何學習的機會，都會去嘗試！



【故事二】

“一群不老兵團” ——  
在大埤鄉樂齡學習中心數位學習的故事

大埤鄉樂齡學習中心—資訊志工樂齡爺爺 張聰益

「這滑鼠比我拿鋤頭擱卡重！」

「這滑鼠比我拿鋤頭擱卡重！」一群樂齡爺爺操台語口音說道，那邊阿嬤更說：「那㗎這麼酸…」，正在嚷嚷之際，有一位阿嬤說：「我的老照片可以把它用電腦保留起來嗎？」阿公也說道：「可不可以把我從小到大及結婚俗俗的照片典藏起來？」揭開了這一群不老兵團在大埤鄉樂齡學習中心的數位學習序幕。

阿公阿嬤級學員學電腦～

在這裡的阿公阿嬤級學員，【社區風華再現—數位影像研習】透過影像軟體的處理，翻拍及掃描，將個人照作美美的處理，並放在 DVD 格式製作出來，以生活化的應用，利用基本的電腦操作，阿公阿嬤來學嘛要通，以前連照相都不會，現在拿起數位照相機，想起來



還是有點不好意思。

### 我們的社區活力中心 ...

在大埤鄉樂齡學習中心的電腦教室及終身學習教室，不僅僅是一個教室，也是我們的一個社區活力中心，在這裡除了教我們數位能力的提升之外，還是作社區營造工作的聚集地方，文化、經濟、社會面的推動更是大家一起來，希望透過大家共同的學習，為我們社區在公民的議題、環境及文化上盡一份自己的力量，也歡迎來『酸菜的故鄉—大埤』這裡走走，有作導覽服務喔！摯上歡迎之意，但不忘叫我們一聲“一群不老兵團”。

## 陸、空間經營能力

### WHAT 什麼是空間經營能力？

空間經營能力是指空間環境的整體規劃與有效運用，主要有兩方面考量：一方面是硬體環境的規劃與安排，另一方面是軟體氛圍的營造。因此，空間經營能力就是環境布置、空間配置、場地管理、成果維護、設備保養的能力。除了有關空間規劃的知識外，同時必須具備細心、觀察力，掌握樂齡中心提供資源的宗旨，在環境的大小之處細心規劃，讓每位來到樂齡中心的朋友都能有賓至如歸的感覺。





## WHY 為什麼要有空間經營能力？

樂齡學習中心的設置，並非僅為提供學習場地，而是希望營造一個屬於高齡者學習、休閒、互動的空間，讓高齡者在閒暇時，能夠有一處對身心發展皆有幫助的環境，提供高齡者閒暇時可利用的空間。因此，必須知道如何進行空間經營，才能營造出合適的空間。

## HOW 怎麼做空間經營？

### 第一部分：氣氛營造

中心的場地最好在通風、採光良好之處，也可在室內擺放植物盆栽，但要注意避免蚊蟲孳生。牆上可掛放高齡者相關資訊知識，或是中心的成果展示，讓來中心的高齡者可以感受到親切感及中心的用心。除非有電梯，中心不宜設置於二樓以



▲ 屏東縣樂齡學習示範中心

上的樓層，爬樓梯對高齡者而言是額外的負擔。斜坡之處也應加裝扶梯，讓高齡者沒有安全的疑慮，創造無障礙的學習空間。



## 第二部分：場地管理

平時樂齡學習中心的開放時間應公告讓大眾知道，在中心內也應明列中心使用規則，同時，針對第一次來到中心的高齡者，能以口述的方式，將中心的使用規則或注意事項解釋給高齡者聽。

中心使用規則應詳列開放時間、中心聯絡方式、中心聯絡人，並強調歡迎高齡者依照開放時間來使用中心。

## 第三部分：成果維護

中心的成果可張貼於空白的牆上或是開闢一處成果展示空間，定期維護成果或打掃環境相當重要，對於第一次來中心參觀的人而言，環境是否整潔、作品是否完整即為這個中心給人的第一印象，因此這些部分不可馬虎。

## 第四部分：設備保養與維修

中心應詳細紀錄每個器材與設備的細節，採買時間、價錢、廠商聯絡資訊、保固期、採買人 ... 等重要資訊，並定期清點器材與設備，最好是三個月清點一次，也可自行設計請修單，讓中心可以快速得到器材與設備的使用情形。



## 參考資料與延伸閱讀

1. 山川悟 (民 98)。圖解企劃案撰寫入門。臺北市：商周。
2. 成之約 (民 95)。高齡化與少子化的人力資源運用。國政分析，財團法人國家政策研究基金會。
3. 行政院主計處第三局第八科 (民 101)。臺灣地區家庭收支調查。2009 年 6 月 15 日，取自 <http://win.dgbas.gov.tw/fies/a13.asp?year=97>。
4. 行政院經濟建設委員會 (民 101 年)。中華民國 2012 年至 2060 年人口推計
5. 志工倫理守則 (民 90)。民 98 年 12 月 13 日，取自 <http://vol.moi.gov.tw/vol/home.jsp?key=type25&serno=200805210012&mserno=200805210012&menudata=VolMenu&contlink=ap/policy.jsp&logintype=null>
6. 志願服務法 (民 90)。民 98 年 12 月 13 日，取自 [http://vol.moi.gov.tw/vol/home.jsp?mserno=200805210012&serno=&menudata=VolMenu&contlink=ap/policy\\_view.jsp&dataserno=200807310001](http://vol.moi.gov.tw/vol/home.jsp?mserno=200805210012&serno=&menudata=VolMenu&contlink=ap/policy_view.jsp&dataserno=200807310001)
7. 李文龍 (民 92)。抓住 3000 億老人商機。知本家文化事業有限公司。
8. 周傳久 (民 93)。探訪北歐 --- 追尋一個在乎他人的國度。民 98 年 12 月 13 日，取自 <http://webgo.tw/html/html/19/19-109.html>
9. 金桐 (民 97)。我國「志工倫理守則」中心思想之探討。人文社會科學研究，1 (2)，91-103。
10. 胡夢鯨 (民 98)。樂齡精神。民 98 年 12 月 13 日，取自 <http://team.senioredu.moe.gov.tw/031-98.htm>
11. 張家銘、蔡智能 (民 92)。老年人之周全性評估。臺灣醫學，7 (3)，364-374。

12. 張軒哲（民 98）。老人志工檔逗樂老人在行。民 89 年 8 月 1 日，  
取自 <http://www.libertytimes.com.tw/2008/new/mar/2/today-love3.htm>
13. 張鏡予（民 70）。社會進步。臺北市：中國文化大學。
14. 教育部（民 95）。邁向高齡社會老人教育政策白皮書。臺北市：教育部。
15. 教育部（民 97）。教育部設置各鄉鎮市區樂齡學習資源中心實施計畫。臺北市：教育部。
16. 教育部（民 98）。補助設置各鄉鎮市區樂齡學習資源中心實施要點。中華民國 98 年 5 月 15 日教育部臺社（二）字第 0980078540C 號令訂定。臺北市：教育部。
17. 陳梅雋（民 96）。優質企劃案撰寫：實作入門手冊。臺北市：五南。
18. 陳燕禎（民 96）。老人福利理論與實務：本土的觀點。臺北市：雙葉書廊。
19. 勞動力發展署（2008）。高齡化時代的來臨—中高齡者及高齡者的就業問題與因應策略。臺灣勞工，15。
20. 廖舜茹（譯）（民 99）。大整理術。臺北市：麥田出版社。
21. 檔案教育學習館。<http://e-archivist.archives.gov.tw/>
22. 魏惠娟（民 98）。樂齡中心的課程設計與計畫修正。民 98 年 12 月 13 日，取自 <http://team.senioredu.moe.gov.tw/031-98.htm>
23. 魏惠娟、胡夢鯨、李藹慈、黃錦山等人（民 96）。高齡教育方案企劃師訓練手冊：入門篇。臺北市：教育部。
24. AARP(2010). Study Finds Boomers, Older Volunteers Serving On Their Own. Accessed date: 2010/05/20 from <http://www.aarp.org/giving-back/volunteering/info-04-2010/study-finds-boomers-older.html>



# 志工小語錄 . . . . .







# 志工小語錄 . . . .





# 志工小語錄 . . . .





# 志工小語錄 . . . .





## 國家圖書館出版品預行編目資料

樂齡學習系列教材 9-- 樂齡學習中心志工手冊  
國立中正大學高齡教育研究中心·成人及繼續教育學系編撰  
——再版——臺北市：教育部，民國 103.10  
116 面：21×29.7 公分  
ISBN：978-986-02-7514-8（平裝）  
1. 老人教育 2. 社會教育機構 3. 志工  
528.433 100005566

## 樂齡學習系列教材 9-- 樂齡學習中心志工手冊

編輯團隊：魏惠娟、胡夢鯨、李藹慈、蕭玉芬、陳靜、陳冠良、馬家玉、  
蔡佳旂、鄭羽瑁、王聲柔、陳曉萍、梁明皓

總編：魏惠娟

主編：胡夢鯨

企劃編輯：李藹慈

執行編輯：蕭玉芬

排版美編：邱藍馨

出版機關：教育部

執行單位：終身教育司

地址：10051 臺北市中正區中山南路 5 號

網址：<http://www.edu.tw> 電話：(02) 77366666（轉終身教育司家庭及高齡教育科）

編撰單位：國立中正大學高齡教育研究中心、國立中正大學成人及繼續教育學系

地址：62102 嘉義縣民雄鄉大學路 168 號 電話：(05) 2720411 分機 26108

出版年月：民國 100 年 7 月初版一刷、民國 103 年 10 月再版一刷

本書同時登載於教育部網站 /<http://www.edu.tw/> 終身教育司 / 出版品

教育部樂齡學習網 /<http://moe.senioredu.moe.gov.tw/> 研究報告與出版品

定價：新臺幣 100 元

展售處：

1. 五南文化廣場 地址：400 臺北市中區中山路 6 號，電話：(04)22260330#820、821
2. 國家書店松江門市（秀威資訊科技公司） 地址：104 臺北市中山區松江路 209 號，  
電話：(02)25180207#17
3. 國家教育研究院教育資源及出版中心 地址：106 臺北市大安區和平東路一段 181 號  
電話：(02)33225558#173
4. 三民書局 地址：100 臺北市中正區重慶南路 1 段 61 號 電話：(02)23617511#114
5. 教育部員工消費合作社 地址：100 臺北市中正區中山南路 5 號 電話：(02)77366054

GPN：1010000741

ISBN：978-986-02-7514-8（平裝）

著作財產權人：教育部



本編著係採用創用 CC「姓名標示—非商業性—禁止改作 2.5

臺灣」授權條款釋出。此授權條款的詳細內容請見：

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/tw/>