

陪伴與培力~社區長者代間服務方案成效之探討

王明鳳、鄭合君

作者姓名：王明鳳

學歷：東海大學社工所博士

工作單位：美和科大社工系

職稱：助理教授

聯絡地址：屏東縣內埔鄉屏光路23號

電子信箱：x00003235@meiho.edu.tw.

聯絡電話：08-7799821#6447

作者姓名：鄭合君

學歷：美和科大社工系學士

工作單位：社團法人台灣仕馨服務協會

職稱：社工督導

聯絡地址：屏東縣內埔鄉學興路27巷10弄5號

電子信箱：professionalism169@gmail.com.

聯絡電話：0985-373105

中文摘要

面對少子化、高齡化現象，使得家庭型態改變，除了家人的支持力量變得薄弱之外，傳統家庭所強調的社會化、社會地位、感情等功能亦逐漸付之闕如，面對家庭結構的改變，如何去讓不同世代的成員，能夠彼此欣賞、相互支持、重聚家庭的歸屬感與向心力，以代間相互學習為主軸的服務活動也成為重要的家庭社會工作課題之一。

本方案的理念是希望由社區長者自主辦理代間服務方案來促進祖孫關係的互動，共包含二個子方案：子方案一辦理研習課程，課程結束後，鼓勵長者自組團隊報名執行代間服務方案，共有二隊 14 人參加，由其設計規畫執行祖孫交流的代間方案活動，方案工作人員則扮演陪伴和協助的角色。二隊成員在祖孫關係自評分數上，後測分數皆有提高，在培力充權量表分數上，二組後測分數亦皆有提高，長治組的團隊並在培力充權量表四個面向：「自我效能與內控力」、「外在掌控力」、「社會自我肯定」、「人際溝通技巧」皆達顯著差異（ $Z=-2.536$ ， $p=.011$ ， $Z=-2.214$ ， $p=.027$ ， $Z=-2.428$ ， $p=.015$ ， $Z=-2.401$ ， $p=.016$ ）；子方案二辦理代間服務活動成果發表會，以展現長者自組團隊的方案成效，由長者報告服務內容，現場展示自組團隊的活動內容海報、影片，二組皆全程執行完畢，並繳交成果報告書一份。發表會當日共計有 73 人出席，51 人填寫問卷；對發表會滿意度評分高達 9.3 分，其中有 80% 以上填寫者表示「很肯定阿公阿嬤的活動方案內容」、「覺得阿公阿嬤的活動方案有助於祖孫關係的互動」、「看到阿公阿嬤的活動方案，感到自己也可以做到的」。從本方案確實看到長者的培力充權具體展現，也希望提供給相關單位未來做為規劃代間活動、家庭服務、社區工作之參考依據。

關鍵字：培力、代間服務、方案成效

壹、問題陳述

隨著醫學與科技的進步、人口平均壽命逐漸延長，高齡人口的增加已成為世界各國共同關注的焦點。依聯合國世界衛生組織（WHO）所訂指標，老年人口總數達全國總人口數的 7% 以上為高齡化社會，而根據行政院主計處統計，台灣至 2013 年 10 月底，65 歲以上高齡人口已達 267.1 萬人，佔總人口比率為 11.43%，故台灣不僅已是高齡社會，更逐步邁向超高齡社會。

屏東縣為傳統農業縣，以農林漁牧業為主要產業狀態，因此青壯人口多外出工作，高齡化現象更加明顯，家戶人口數也普遍下降。屏東縣至 2013 年 10 月底老年人口數已達 11.5 萬人，佔全縣總人口比率為 13.44%；全縣人口數有 85.3 萬人，家戶數有 282,080 戶，每戶平均人口數為 2 人（內政部戶政司，2013 年），雖然老化是人生必經的過程，但在國內外的相關研究中，都呈現出不論哪個年齡層對老人都存有諸多負面的刻板印象，像是認為高齡者是傷殘、疾病、不中用、學不會新東西…等，貶低了高齡者的正面價值，及年齡增長所帶來的積極的一面（梅陳玉嬋、齊鈺、徐玲 2006；張嘉倩，1999）。再者，若從家戶型態觀之，根據統計，全國主幹家庭中隔代家庭約有 101,626 戶，而屏東縣有 5,540 戶，佔全國 5.45%。這樣的家庭型態除了家人的支持力量變得薄弱之外，傳統家庭所強調的社會化、社會地位、感情等功能亦逐漸付之闕如，面對家庭結構的改變，隔代教養家庭的增多，祖父母取代原來父母應扮演的的工作及角色，「親子關係」轉變為「祖孫關係」，不同世代間的衝突終將會隨著祖孫的年齡差距變大而加深，如何去讓隔代教養或不同世代的家庭，能夠彼此欣賞、相互支持、重聚家庭的歸屬感與向心力，也成為重要的家庭社會工作課題。

面對屏東縣特殊的高齡化和隔代教養現象，我們除了需要去鼓勵高齡者參與社會，也應努力維繫高齡者與其他世代的聯結，近年來所興起的代間學習（intergenerational learning）或代間方案，目的皆在促使高齡者與其他世代產生新的關係聯結與有意義的互動行為（Rosebrook & Murray, 1999），同時亦提供了老人貢獻智慧與傳承文化的機會，有助於促進代間的交流。所以，代間學習方案不但有助於年輕世代對老化的認識並培養正確之態度，也可以破除對老年的偏見與歧視，發展正向的老化態度，使參與老、少成員都有所收穫與成長（Kaplan, 2007；黃國城，2007；黃富順，2006；莊娣嫻，2010），進而達到重整家庭倫理，增進世代情感交流的目標。

只是目前代間學習方案大多採取單向設計形式，由青壯年族群所發想，規畫以「教育」構面出發的課程活動，之後再邀請高齡世代與年輕世代參與，如此的出發點不啻低估了高齡者的優勢與潛力，但是要如何喚起高齡者的參與力和行動力，讓其發揮所長、所能，發展出屬於自己的代間學習方案。學者多指出系統性的教育訓練是培力常用的方法（李易駿、劉承憲，2013），藉由培力的過程，喚起居民潛在的社區意識，鼓勵居民勇於表達自己的想法、參與社區的行動，激勵起居民對於社區切身問題的關心與重視。

本方案以長者培力為出發點，推動祖孫代間交流學習為設計主軸，希望能改變

年輕世代對長者的刻板印象，同時減少高齡世代所經歷到的無力感及無價值感，重構高齡世代與年輕世代的互動關係，讓雙方在互動過程中相互回饋、鼓勵和關懷。我們以屏中地區之社區長者為對象，培訓社區長者成為代間種子志工，鼓勵他們自組團隊、自願發起、自行構思設計執行代間交流活動，以及採借行動研究概念去協助、陪伴、紀錄長者代間方案之行動歷程及結果，讓社區長者動起來，達到「活力老化」之目的。

貳、文獻探討

一、代間服務

Granville (2002) 認為代間學習是指將年輕世代和老年世代聚集在一起，使之分享經驗和相互學習，並改變對彼此原來的認知，在學習上他們是平等的夥伴，共同學習、向對方學習。所以 Ohsako(2002)認為代間學習須包含下列因素：(一)至少是兩個非前後緊鄰的世代彼此相互的學習；(二)是指兩個不同世代共同一起學習其生活世界，此處生活世界係指與學習者有關的重要人物、歷史及及社區事件；(三)兩個不同年齡群體分享生活經驗，並發展服務社會之技能與訓練。

所以選取「代間學習」做為方案主軸，乃是要提供兩個不同世代相互分享經驗，並給予雙方學習或向對方學習的交流機會，這也有助於家庭成員的溝通和欣賞不同世代的生活特色、生命歷程，以鞏固日漸脆弱的家庭結構。

二、充權培力

Torre(1985)定義充權(培力)是一種歷程，人們經由充權學習到各項參與控制或影響相關單位與制度的技巧、知識與權能，以改善自我生活品質；而 Staples(1990)定義充權是獲得權能，發展技能、取得權能與促進全能，因此，充權不僅是一個結果，也是過程；相同的，Itzhaky&York(2002)也提出類似看法，認為充權是結果也是過程，它是個人和專業者不斷修正個人和社會結構，以達成產生權能、擁有權能的一個過程，亦是感覺有能力、有尊嚴、有自我表現的一種結果。

本方案所選定的對象為社區長者，便是希望藉由方案的行動過程，透過研習、陪伴與實地操作方式來提昇長者能力，讓他們能獲得尊嚴、信心、能力，在團隊運作過程去共享集體經驗、共同體意識感與共有能力感。

參、研究設計

研究主要採取行動研究的概念，行動研究(Action Research)是透過行動與研究結合為一，強調如何將工作者的實務行動與研究結合，以縮短理論與實務的差距(Stringer, 1996)。高淑清(2008)認為行動研究方法，是建立在研究過程中所有參與者的實際生活經驗上，因此整個研究過程中，乃是研究者和參與者一起合作，以相互成為彼此的「協同夥伴」。本方案的目的，乃是希望看到長者如何經由代間服務方案走入社區及與社區中不同世代進行互動，同時也希望在行動歷程中去探討長者培力的增長情形，以此更能一窺培力的知識原理，與導引出培力行動的實務走向，在「陪伴」、「培力」過程中，看見長者產生權能、擁有權能的一個過程。

一、 行動的開始

本方案是由台灣仕馨服務協會向聯合勸募協會所申請的計畫案，協會長期投

入於在地長者的健康促進服務，在服務過中看到長者面臨了年齡與社會的雙重歧視，希望結合實習生，經由培力方案，喚醒社區長者意識(conscientization)，使能長者進行代間方案，配合社工專業介入策略，透過個人、社區的充權，培力長者看重其能力和權力，成為具有自主性和自發性的主體，並從中獲得自我決策、解決問題的能力，並提升自我信心，以發展出互助與互信的參與式工作模式。

在方案的開始籌備階段，先與實習生說明代間服務和培力的理念，雙方達成方案執行方向的共識後，設定方案目的與架構，如表 1、圖 1 所示，研究者、社工、實習生開始進入正式的籌備工作。

表 1 服務方案目的與目標

方案名稱	目的	目標
子方案一 社區長者代間服務方案	鼓勵社區長者自組團隊，透過代間培力方案的設計與執行，增加與年輕世代交流的機會，創造代間共學的機制與提供長者終身學習的機會、創造活力老化的樂齡生活。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過研習課程來鼓勵高齡世代自組團隊、自願發起、自行構思代間培力方案設計，拉近與年輕世代的距離，創造代間共學的機制。 2. 藉由團隊的運作，讓高齡世代發揮行動力，培養自主、團隊合作能力，創造活力老化的樂齡生活。
子方案二 代間服務活動成果發表會	透過成果發表會，讓長者分享團隊執行祖孫交流活動經驗，促發與會人員看見高齡世代的優勢，號召更多社區長者加入服務活動行列。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 肯定社區長者代間服務方案的實作成果。 2. 由長者分享自組團隊的祖孫交流活動內容，號召更多社區長者加入服務活動行列。

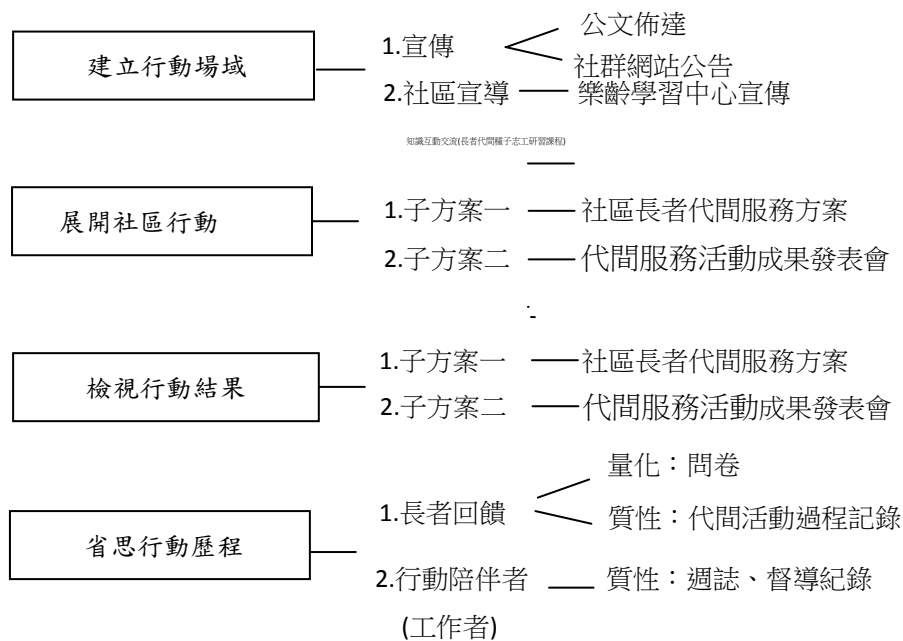


圖1 服務方案設計架構

二、建立行動場域

協會社工與實習生著手進行方案的籌備會議，透過持續的督導會議、文獻查閱，決定以代間學習方案做為培力社區長者的媒介，初擬二個子方案的計畫內容和製作子方案一與子方案二的報名簡章、代間教戰手冊一份，由協會發文給屏東縣樂齡學習中心，邀請長者來參與方案活動，及透過社群網站(FB)進行宣傳工作，另考量時間、人力、經費的限制，選定離學校、協會(內埔鄉)較近的屏中地區(長治鄉、內埔鄉、竹田鄉)，實地拜訪社區進行宣導，以及商借學校和社區照顧關據點二個場地做為子方案一、二的活動場地。

三、展開社區行動

李聲吼(2010)提到培力的方式以研習、陪伴與實地輔導最為重要，羅秀華(2001)則以木新永安組織經驗為例，發展社區學習、社區規畫與行動以及社區組織的社區充權策略。本方案整合二位學者觀點，將社區學習、社區規畫與行動列為方案重點，希望使能長者可以自組團隊來辦理代間服務活動，並鼓勵自組團隊長者在執行完畢方案後，能夠邀請社區其他長者、居民參與發表會活動，藉此衍生出社區變遷的效益。首先，「社區學習」是透過子方案一先進行課程學習、知識的傳播和意識的喚醒，讓長者明瞭如何自組團隊來執行代間服務方案，共計有 33 人參與，14 人組隊報名。之後的「社區規劃與行動」則是配合社工、實習生進行自組團隊成員的充權，陪伴自組團隊成員籌備方案、聯結資源(人力、物力、財力)、規劃執行。並且在籌備過程中，由協會社工與實習生提供諮詢和必要的協助；「社區變遷」乃是配合子方案二辦理代間服務活動成果發表會，期待藉由自組團隊長者去向社區居民分享和展現其方案服務成果，以導入「社區參與」的理念，號召更多當地居民的參與，並

能夠在自己生活的社區中，由下而上帶出影響力和改變的力量，進而達到社區變遷的願景。二個子方案規畫的內容，如表 2、表 3、表 4 所示。

表 2 子方案一：社區長者代間服務方案(社區學習研習課程)

時間		單元主題	單元內容
第一天	09:00~10:00	「身」音，停看聽	透過基本老化現象的介紹與認識，瞭解身心理上的變化與差異，讓長者學會正向面對身體老化的過程。
	10:10~11:00	樂齡金頭腦	藉由當前流行趨勢介紹，以年輕世代歌曲、明星、卡通、影集、3C 產品作為題目，增進成員與年輕世代互動機會及談話主題。
	11:10~12:00	許願瓶，夢想啟航！	藉由許願瓶製作分享祝福，珍藏祖孫間最美好回憶，同時給予年輕世代關懷與祝福。
	13:00~13:50	電影賞析-不老騎士	由電影情節觸發成員們發想。創造活到學到老的精神。
	14:00~16:00	「代間」你我知！	讓長者與年輕世代有雙向的學習管道，透過對代間學習觀點的瞭解，增加老少成員情感聯結。
第二天	09:00~10:00	培力 GO!GO!GO!	了解充權培力的意義及進行方式。讓長者也能激發創意，經營良好的祖孫關係。
	10:10~12:00	創意大考驗	設計代間教案、分享代間教案的理念和架構、提出創意代間服務方案，並提醒執行代間教案的注意事項。

表 3 子方案一：社區長者代間服務方案(社區規畫與行動)

階段	工作主題	工作內容
第一階段	完成報名程序	參與子方案一的社區長者形成自組團隊，並完成報名作業，和提供教戰手冊一份(內含活動計畫書及成果報告書撰寫內容之範例參考)。
第二階段	培力自組團隊籌備代間方案	1. 工作人員分工協助自組團隊，提供自組團隊諮詢和相關事項的協助(例如參與方案籌備會議，指導長者規劃活動、進行人員配置及活動材料整備..) 2. 工作人員協助長者撰寫活動計畫書，並教導長者撰寫計畫書技巧、提醒執行代間活動的注意事項。 3. 工作人員紀錄自組團隊的方案籌備過程。
第三階段	陪伴自組團隊執行代間方案	1. 工作人員分工協助自組團隊，陪同自組團隊執行代間方案和相關事項的協助(活動場佈、拍照、機動工作..) 2. 工作人員紀錄長者自組團隊的方案執行過程。

第四階段	自組團隊完成代間方案成果報告書	1. 工作人員分工協助二組團隊，陪同自組團隊完成代間方案成果報告事項(訪談、打字、製作 MV、海報...) 2. 工作人員邀請長者自組團隊參加成果發表會。 3. 工作人員紀錄長者自組團隊的方案完成過程。
------	-----------------	---

表 4 子方案二：代間服務活動成果發表會

時間	活動流程
08：50—09：00	佈置場地、報到
09：00—09：10	來賓介紹
09：10—09：30	祖孫活力健康操
09：30—09：40	子方案一影音回顧
09：40—09：50	休息時間
09：50—10：40	自組團隊發表時間 1
10：40—10：50	休息時間
10：50—11：40	自組團隊發表時間 2
11：40—11：50	頒獎、大合照
11：50—12：00	填寫滿意度調查表、長者簽退、用餐

四、檢視行動結果

(一)子方案一行動結果預期效益

為能瞭解自組團隊長者在參與行動前後的變化情形，請長者自評祖孫互動關係和填寫「培力充權量表」，做為方案評估工具。考量長者的理解程度及與方案目的，修改宋麗玉(2006)增強權能量表，保留「自我效能與內控力」、「外在掌控力」、「社會自我肯定」、「人際溝通技巧」四個因素共 20 題，Cronbach's Alpha 值分別為.923、.771、.746、.840，顯示有足夠的信度及鑑別力。另外方案設定之預期達成的效益如下：

1. 自組團隊長者在代間培力活動中有 90%出席率，且有 80%的方案達成率。
2. 自組團隊能繳交成果報告書一份。
3. 自組團隊長者在祖孫關係、培力充權量表上有所改變和提昇。

(二)子方案二行動結果預期效益

為能瞭解發表會的成效，請出席人員填寫活動滿意度調查表，做為方案評估工具。另外方案預期達成的效益有：

1. 發表會報名者有 90%出席率，且有 80%成員對發表會內容感到滿意。
2. 發表會出席者有 80%成員肯定自組團隊的方案活動表現。
3. 自組團隊成員在發表會中有 90%出席率，且能上台完成報告。

五、省思行動歷程

本方案是以「陪伴、培力」做為出發點，所以從二個方向蒐集相關資料，做為

工作人員檢視行動結果與反躬自省的工​​具。長者部份除了填寫相關問卷外，並輔以「代間活動過程紀錄」，由工作人員紀錄二個子方案執行歷程中，長者的成長與改變；行動陪伴者部份則是將工作人員與實習生互動的週誌、督導紀錄加以摘錄整理，以發展理論與實務間的對話空間，並期待將方案結果回饋給機構、學校做為規劃實務工作、課程發展和人才培育之建議，亦可提供給相關單位做為未來規劃代間活動、家庭服務和社區工作之參考依據。相關質性資料編碼方式如表 5 所示。

表 5 質性資料編碼方式

編碼方式	編碼意義	例子
長 A... 長 N	自組團隊的成員代號	長 A：表示第 1 位長者的活動觀察紀錄內容。
學 1.....學 N	方案的實習生代號	學 1：表示第 1 位實習生的紀錄。
週 1.....週 N	實習生按時間順序寫下的週誌記錄	週 1：實習生第 1 週的週誌記錄。
督 1.....督 N	方案按時間順序寫下的督導會議記錄	督 1：方案第 1 次的督導記錄。

肆、服務方案成效評估

一、子方案一成效評估

(一)上課學員參與自組團隊成員的比例

子方案一的 1.5 天研習課程參與長者計有 33 人，但實際完成報名組隊者只有二隊共 14 人，長者分別來自長治和竹田樂齡學習中心，取名快樂夥伴團、小毛驢隊(簡稱長治組、竹田組)各有 8 人、6 人，諮詢未報名組隊者的長者意見，多表示沒時間、太麻煩、不需要..等，雖然讓工作人員有些失望，但至少仍有接近半數的長者願意嘗試，也帶給工作人員不少欣慰。

表 6 上課學員參與自組團隊成員的比例

	上課學員人數	參與自組團隊成員人數	參與率
參與率	33 人	14 人	46.7%

(二)籌備會議次數及內容

工作人員以電訪、現場互動方式來瞭解及協助自組團隊進行籌備會議，二隊各召開了 4 次籌備會議，會議內容重點如表 7：

表 7 籌備會議次數及內容

組別	籌備會議次數	籌備會議內容重點
長治組	4 次	<p>1. 3/20(電洽)：工作人員了解執行方案是否有困難，需要協助的地方？長治組表示要合併之前上課所討論的主題，由二個社區照顧關懷據點共同執行一個方案以及已確認好了執行主題，表示要執行台式包子方案，待討論後再跟工作人員確認需要協助的地方。</p> <p>2. 3/22(電洽)：長治組向工作人員說明執行方案交流對象設定為大學生，請工作人員協助洽詢有興趣者共同參與，以及敲定籌備日期為 3/27 下午 3:00，執行方案日期為 3/28 上午 9:00。</p> <p>3. 3/24(電洽)：長治組向工作人員說明 3/27 籌備會議內容：(1)討論計劃書撰寫、(2)方案執行預演、(3)台式包子餡料製作與準備。</p> <p>4. 3/27(現場)：長治組與工作人員先進行計劃書討論，之後再實際演練：介紹台式包子做法、團隊理念等，及預演隔天方案執行會有的狀況，討論結束後，帶領工作人員進行備料作業，從磨糯米漿、製作包子外皮的南瓜醬、炒包子內餡等，一一帶領工作人員參與並進行拍攝紀錄。</p>
竹田組	4 次	<p>1. 3/19(電洽)：工作人員為了解方案企劃內容，是否有需協助之處？以電話方式與竹田組連繫，竹田組表示成員間已用電話連繫過，也討論出主題內容，活動內容大致分為團康與繪畫這兩大項。</p> <p>2. 3/20(電洽)：竹田組向工作人員表示方案設定交流對象為國小附設幼兒園的小朋友，也與幼兒園負責老師討論好了，活動時間訂於 3/26 早上 9:30 於竹田鄉二崙村中壇元帥廟前活動廣場。</p> <p>3. 3/22(電洽)：竹田組向工作人員修正活動執行時間，因幼兒園臨時有活動，原訂執行日期為 3/26，修正成 3/28。籌備會議又因組員時間難以配合，故活動所需材料，請各負責人員各自準備完成活動用品，會再與工作人員報備籌備進度。</p> <p>4. 3/26(現場)：竹田組與工作人員先進行計劃書討論，之後再講解團康帶領方式與繪畫主題，與當天工作人員需協助之處(例拍照、協助帶動氣氛…)，完成活動前的籌備工作。</p>

(三)自組團隊活動達成率

二組自組團隊皆順利完成活動及繳交成果報告書，並由參與的工作人員協助將

影像紀錄的內容(照片、錄影)製作成小影片一部、海報一張，以利二組長者可以在子方案三祖孫交流活動成果發表會中，進行口頭報告和活動分享使用，二組達成率皆為100%，如表8所示。

表8 自組團隊活動達成率

組別	執行日期	出席人數	繳交成果報告書	工作人員參與人數	海報	MV(小影片)	達成率
長治組	3/28	活動出席人數：23人 長者：16人 大學生：7人	1份	4人	1張	1部	100%
竹田組	3/28	活動出席人數：50人 長者：25人 幼兒園：25人	1份	3人	1張	1部	100%

(四)自組團隊成員基本資料分析

二組參與人數共14位，其中長治組男性、女性各有4人各佔50%，且為四對夫妻檔，年齡分布在75-84歲，教育程度以不識字、國中居多，各有3人分佔37.5%，職業皆是農林漁牧業，經濟來源在工作所得、子女提供、退休金、政府補助各有2人各佔25%，家庭型態以三代同堂的大家庭居多有5人佔62.5%，子女數皆為3-4人，孫子女數亦皆在5人(含)以上。竹田組則以女性居多有5人佔83.3%，年齡皆分布在55-64歲之間，婚姻以已婚居多有4人佔66.6%，教育程度以大專院校(含)以上居多有5人佔83.8%，職業在軍公教、製造業居多各有2人分佔33.3%，經濟來源在退休金、其他居多各有2人分佔33.3%，家庭型態以小家庭居多有3人佔50%，子女數在1-2人居多，有4人佔66.6%，孫子女數在3-4人居多佔50%。

表9 自組團隊成員基本資料

項目	組別	長治組		竹田組	
		人數	%	人數	%
性別	男	4	50.0%	1	16.7%
	女	4	50.0%	5	83.3%
年齡	55-64歲	0	0%	6	100%
	75-84歲	8	100%	0	0%
婚姻	未婚	0	0%	1	16.7%
	已婚	8	100%	4	66.6%
	離婚	0	0%	1	16.7%
教育程度	不識字	3	37.5%	0	0%
	國小	2	25%	0	0%
	國中	3	37.5%	1	16.7%
	大專院校(含)以上	0	0%	5	83.3%
職業	軍公教	0	0%	2	33.3%
	製造業	0	0%	2	33.3%
	農林漁牧業	8	100%	1	16.7%
	其他	0	0%	1	16.7%
經濟來源	工作所得	2	25%	1	16.7%

	子女提供	2	25%	1	16.7%
	退休金	2	25%	2	33.3%
	政府補助	2	25%	0	0%
	其他	0	0%	2	33.3%
家庭型態	與配偶同住	3	37.5%	2	33.3%
	小家庭	0	0%	3	50%
	大家庭(三代)	5	62.5%	0	0%
	其他或獨居	0	0%	1	16.7%
子女數	0 人	0	0%	1	16.7%
	1-2 人	0	0%	4	66.6%
	3-4 人	8	100%	1	16.7%
孫子女數	0 人	0	0%	1	16.7%
	1-2 人	0	0%	2	33.3%
	3-4 人	0	0%	3	50%
	5 人(含)以上	8	100%	0	0%

(五)祖孫互動關係

二組成員對其祖孫互動關係的自評分數，長治組前測的平均數 7.13，標準差是 2.696，後測的平均數是 9.88，標準差是 .354，自評平均分數提高了 2.75。竹田組前測的平均數是 4.83，標準差是 2.483，後測的平均數是 6.17，標準差是 3.189，自評平均分數提高了 1.34。

表 10 自組團隊成員對祖孫互動關係評分

組別	長治組				竹田組			
	前測		後測		前測		後測	
項目	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
祖孫互動關係自評分數	7.13	2.696	9.88	.354	4.83	2.483	6.17	3.189

(六)培力充權量表

在培力充權量表上的前後測變化，分數差異愈高，代表愈有正向積極的力量，能夠自我肯定及重獲對外在的控制感。在自我效能與內控力層面，分數差異最大的是長治組李阿公(A)、林阿嬤(F)、林阿公(H)，進步 7 分；在外在掌控力層面，分數差異最大的是長治組陳阿嬤(G)，進步 4 分；在社會自我肯定層面，分數差異最大的是長治組李阿公(A)、洪阿公(C)、陳阿嬤(G)、劉阿姨(K)，進步 3 分；在人際溝通技巧層面，分數差異最大的是長治組吳阿公(B)、洪阿公(C)、林阿嬤(F)、林阿公(H)，進步 2 分。

表 11 自組團隊成員培力充權量表個別變化情形

培力充權量表			自我效能與內控力			外在掌控力			社會自我肯定			人際溝通技巧		
組別	代號	稱謂	前測	後測	後測-前測	前測	後測	後測-前測	前測	後測	後測-前測	前測	後測	後測-前測
長治組	A	李阿公	24	31	7	11	11	0	11	14	3	9	10	1
長治組	B	吳阿公	24	29	5	9	12	3	12	14	0	9	11	2
長治組	C	洪阿公	24	27	3	11	12	1	11	14	3	9	11	2
長治組	F	林阿嬪	23	30	7	8	11	3	12	12	0	9	11	2
長治組	G	陳阿嬪	21	26	5	8	12	4	8	11	3	9	10	1
長治組	H	林阿公	22	29	7	11	13	2	12	12	0	9	11	2
竹田組	K	劉阿姨	24	24	0	10	10	0	9	12	3	10	10	0

進一步針對充權培力量表進行無母數檢定，就長治組而言，長者在「自我效能與內控力」、「外在掌控力」、「社會自我肯定」、「人際溝通技巧」四個層面，組內前後測達顯著差異（ $Z=-2.536$ ， $p=.011$ 、 $Z=-2.214$ ， $p=.027$ 、 $Z=-2.428$ ， $p=.015$ 、 $Z=-2.401$ ， $p=.016$ ）。另從「培力量表總分」（1-19 題合計）前後測比較分析，發現也有達顯著差異（ $Z=-2.524$ ， $p=.012$ ），可知長者參與培力課程，實有增加自我效能、外在掌控力、社會自我肯定、人際溝通的能力。就竹田組而言，長者在「自我效能與內控力」、「外在掌控力」、「社會自我肯定」與「人際溝通技巧」四個層面雖未達顯著差異，但分別上升 0.67、0.38、0.84、0.5 分。另從「培力量表總分」（1-19 題合計）前後測比較分析，雖未達顯著差異，但上升 2.33 分，參與培力課程，亦有正向能力的提升效果。

表 12 長治組成員組內「培力充權量表」前後測比較

n=8

	前測		後測		Wilcoxon sibned ranks test	
	mean	SD	mean	SD	Z	p
1. 自我效能與內控力	23.25	1.165	28.25	1.832	-2.536	.011*
2. 外在掌控力	9.88	1.356	11.63	.916	-2.214	.027*
3. 社會自我肯定	11.00	1.309	13.00	1.069	-2.428	.015*
4. 人際溝通技巧	9.13	.354	10.50	.535	-2.401	.016*
5. 充權培力量表總分 (1-19 題合計)	53.25	3.284	63.38	2.669	-2.524	.012*

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

表 13 竹田組成員組內「培力充權量表」前後測比較

n=6

	前測		後測		Wilcoxon sibned ranks test	
	mean	SD	mean	SD	Z	p
1. 自我效能與內控力	23.83	2.229	24.50	3.782	-.816	.414
2. 掌控力	11.00	2.828	11.33	2.251	-.552	.581
3. 社會自我肯定	11.33	2.066	12.17	2.041	-1.732	.083
4. 人際溝通技巧	8.83	1.169	9.33	1.211	-1.633	.102
5. 充權培力量表總分 (1-19 題合計)	55.00	7.014	57.33	8.710	-1.892	.058

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

二、子方案二成效評估

(一)發表會參與人員出席率

子方案二的 0.5 天發表會報名者計有 60 人，實際現場出席則有 76 人，邀請出席的對象為曾參加二隊自組團隊活動的長者、大學生和幼兒園幼童，以及提供場地的社區照顧關懷據點成員。在發表會前二週，工作人員完成邀請卡及宣傳簡章，提供給二隊長者做為邀請社區居民、宣傳活動使用。長治組長者號召了原本一起參與長治樂齡學習中心(頭前社區、蕃仔寮社區)的長者約 25 人出席；竹田組則是號召了竹田樂齡學習中心(竹南社區)長者及提供活動支援的兒童美語機構人員、約 6 人出席。現場扣除無法填寫問卷的幼童和不識字長者，實收有效問卷 51 份。

表 14 發表會參與人員出席率

	應出席人數	實際出席人數	出席率	預期目標	執行成效
全部人員	60 人	76 人	126%	90%	126%
長治組	8 人	8 人	100%	90%	100%
竹田組	6 人	6 人	100%	90%	100%

(二)發表會滿意度量表

發表會滿意度量表共有 12 題，分為二個向度：在活動規劃上，非常同意分數最高的前三個項目，分別是「對工作人員的表現感到滿意」、「對這次活動流程的安排感到滿意」、「對場地的安排感到滿意」，分別有 42 人、41 人、40 人，各佔 82.4%、80.4%、78.4%。在活動成效上，非常同意分數最高的前三個項目，分別是「看到阿公阿嬤的能力和優勢」、「很肯定阿公阿嬤的活動方案內容」、「覺得阿公阿嬤的活動方案有助於祖孫關係的互動」，皆有 42 人、佔 82.4%。

表 15 成果發表會滿意度量表

項目	非常不同意		不同意		同意		非常同意	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
一、活動規劃								
1. 對時間的安排感到滿意	0 人	0%	0 人	0%	12 人	23.5%	39 人	76.5%
2. 對場地的安排感到滿意	0 人	0%	0 人	0%	11 人	21.6%	40 人	78.4%
3. 對工作人員的表現感到滿意	0 人	0%	0 人	0%	9 人	17.6%	42 人	82.4%
4. 對這次活動流程的安排感到滿意	0 人	0%	0 人	0%	10 人	19.6%	41 人	80.4%
二、活動成效								
1. 在「祖孫交流活動成果發表會」中，你看到阿公阿嬤的活動創意？	0 人	0%	0 人	0%	10 人	19.6%	41 人	80.4%
2. 在「祖孫交流活動成果發表會」中，你看到阿公阿嬤的活動執行力？	0 人	0%	0 人	0%	13 人	25.5%	38 人	74.5%
3. 在「祖孫交流活動成果發表會」中，你看到阿公阿嬤的能力和優勢？	0 人	0%	0 人	0%	9 人	17.6%	42 人	82.4%
4. 在「祖孫交流活動成果發表會」中，你很肯定阿公阿嬤的活動方案內容？	0 人	0%	0 人	0%	9 人	17.6%	42 人	82.4%
5. 在「祖孫交流活動成果發表會」中，你覺得阿公阿嬤的活動方案有	0 人	0%	0 人	0%	9 人	17.6%	42 人	82.4%

助於祖孫關係的互動？								
6. 在「祖孫交流活動發表會」中，看到阿公阿嬤的活動方案，讓您感到自己也可以做的到？	0人	0%	0人	0%	10人	19.6%	41人	80.4%
7. 你也會想組團一起做「祖孫交流活動方案」？	0人	0%	0人	0%	11人	21.6%	40人	78.4%

此外，與會人員對發表會也提供了部份想法與建議，給予活動支持和回饋，整理如下表。

表 16 發表會開放性回饋

項目	開放性回饋
你最喜歡今天那一小隊的活動規劃內容？為什麼？	<ol style="list-style-type: none"> 1. 小毛驢；老人與幼童一起擁抱和畫圖的畫面很溫馨。 2. 高興夥伴團；看到老人製作的包子非常的棒，有技藝的傳承，可以教孫子女從前的食物。 3. 都喜歡；每個活動都有不同特點且都非常有意義。 4. 兩隊都很棒，內容都能拉近祖孫情誼，活動很有特色。
其他建議：	活動內容很棒！讓老人和孫子女之間有交流與互利，及分享彼此的經驗。

三、整體成效呈現

(一) 代間活動過程紀錄

由方案陪伴者(工作人員)紀錄長者在二個子方案的活動表現，呈現出自組團隊成員在參與代間活動方案過程中的轉變與成長，以瞭解代間與充權理念如何在長者身上加以落實。共計有 10 位長者全程參與二個子方案活動，長治組共有 8 位長者、竹田組共有 2 位，摘錄四位長者內容如表 17 所示。

表 17 長治組、竹田組長者活動觀察紀錄

組別	代號	活動觀察紀錄
長治組	長 A	<p>男性，80 歲，個性沉穩、熱心，在課程中與成員互動良好，在我們前往社區宣傳活動時，極力邀約社區其他長者一同參與，在代間研習課程中配合度佳，勇於發言外，也在課程中展露開心表情。在課程結束後鼓勵同社區成員一同參與代間培力行動方案，在與小組討論過程中，針對活動設計提出個人看法給組員參考，協助組員完成海報。在執行自組團隊方案中，熱情邀約大學生一同參與活動，並享受活動給予的成就感。成果發表會時因感冒身體不適，無法上台發表而感到遺憾，但在活動結束後熱情邀約我們至社區辦理活動。</p>
長治組	長 E	<p>女性，74 歲，個性較為害羞，在課程中與成員互動較少，初期相當害羞但配合度高，尤其是團康小遊戲時開心表情讓印象深刻，在研習課程第二天討論代間培力行動方案時，覺得自己無專長可以貢獻，但在工作人員的引導下，慢慢說出自己的想法；尤其是講到自己最擅長的部份-古早味包子時顯得開心、有</p>

		自信。過程中，在自組團隊方案當天雖然默默的執行負責部分，不時也會熱心的教導大學生，也不斷貼心提醒大學生注意細節，相當享受於活動中，在結束後也很開心邀請大學生再去參與他們平時活動。在成果發表會上，在過程中訴說許多以前所發生之事，對於可以上台發表這件事而感到開心，雖在之前活動不敢發表想法，但在私下也會與工作人員說出她的看法。
竹田組	長 M	男性，56 歲，個性沉穩，在課程中與成員互動尚可，活動配合度尚可，曾阿伯於活動前與我們表示對於原先參與動機純粹好奇，並無其他想法。起初在參與代間種子研習課程第一天時不太熱衷，但在第二天培力課程中，因為講師鼓勵大家參與代間培力祖孫交流活動，曾阿伯也表示代間培力活動設計非常吸引人，激起他的興趣。在課程結束後祖孫交流活動中，表現非常積極，不僅主動聯絡組員商量活動設計，也在活動中帶領他所擅長的繪畫課程。
竹田組	長 N	女性，55 歲，個性活潑開朗、積極，在課程中與成員互動良好，起初也因對代間活動非常有興趣而參與我們活動，在代間種子研習課程中非常熱衷，也在第二天的討論中擔任召集人，聆聽組員們想法，並統整大家想法、決定後續討論方向，在自組團隊的活動中，展現個人魅力以帶領團康小遊戲，炒熱現場氣氛，也在後期發表會給予工作人員很大的讚賞，並給予許多建議供我們參考。

(二)週誌內容

從籌備過程至方案完成日，共完成 8 篇週誌，摘錄工作人員(實習生)如何建立起長者培力、代間學習的概念，以及從過程中看到長者培力行動的反思。

表 18 週誌內容紀錄

週別	週誌內容紀錄
週 1	學 2：本組所鎖定對象為五十歲以上長者，其活動的過程中需比帶領其他對象來得用心，因為執行活動必須以長者的角度來設計，...
週 2	學 3：...透過長者在研習課程的回饋分享，讓我了解到長者們對於新世代的事物非常感興趣，透過課堂解說，他們能夠實際感受到與新世代的溝通需要我們搭設這樣的橋樑，讓他們能夠更了解自己的孫子女。 學 4：此次方案的主軸為「代間融合」以及「充權培力」，透過活動的執行，從參與成員(長者)身上看見原來所謂「代間融合」與「充權培力」是很特別且實務的經驗，是從文字敘述上看不見的感受，原來高齡世代的創意、學習力、好奇心是不輸年輕世代，他們有著無窮的潛力，是值得和年輕世代互相交流與傳承，從實際的操作過程看見這個方案的核心價值。
週 3	學 3：能夠透過這樣的方式與長者做交流，就如同與自家長輩溝通一樣，當他們不了解我們流行的物品時，能夠用圖片、文字、影片食物解說等，讓他們從課堂中學習進步，更甚至能夠讓他們也跟上我們的腳步，課堂中有位爺爺分享他與我們(年輕人)原來有這麼多的不一樣，所以不能了解孫子女的想法，我也思考著我們以後老了，是不是也會更不了解更新的世代想法呢？若不是舉辦這樣的活動，我們永遠都不會深刻體會，舉

	辦代間活動的重要性和原因。
週 5	<p>學 3：本週我們參與了由各組長輩們所設計的自組團隊活動，從中協助並扮演觀察者的角色，在長治樂齡的長輩是傳授製作傳統包子，從與長輩們求教學習的感覺，能夠感受到長輩們與大學生互動的喜悅與樂趣，而竹田樂齡的長輩則是與幼稚園的小朋友一起學習擁抱，擁抱這樣的行為看似簡單，但方法卻有好多種，看著小朋友們天真的學習擁抱長輩，看著看著心中充滿著暖暖的感動，也反思自己是不是太少和自己家中長輩做這樣的擁抱了呢？</p> <p>學 2：將自己定位在觀察者的角色，從中看見長者們由心散發出的自信，在他們熟悉的地方進行他們所熟悉的事，是屬於他們特有的才能，將其傳承給孫子女輩時的成就感，如此的代間互動是寶貴且回一再回味的經驗。我不僅是觀察亦有體驗，親自與長輩們互動，更能體會並了解了代間活動的意義。</p>

(三)督導會議紀錄

從籌備過程至方案完成日，共進行了 8 次督導會議，摘錄會議紀錄內容，督導如何傳遞方案的真意及希望方案可以帶來的衍生效益，亦可提供助人工作者另一工作視角。

表 19 督導會議紀錄

督別	督導內容紀錄
督 1	本方案是由被服務對象觀點出發來達到「代間融合」以及「充權培力」，確實不是件容易的事情，很謝謝大家可以發揮這麼好的團隊精神，在執行方案的過程，也可以看到自己如何突破極限！
督 2	本方案的目的，是為了讓長者們實際去執行代間服務，體驗如何與代間互動。跟隨長者服務的過程，看到長者們號召社區長者一同參與代間服務，積極準備服務所需的材料和道具，能感受到長者們的用心，也達到方案的目的，長者傳遞了年輕世代不曾瞭解的知識，可以增進助人工作者的視野。
督 3	方案設計是一種有目的性、策略思維的行動過程，並講求活動的有效性與成果，最重要的要去想「為什麼要做？要做什麼？要如何做？做的如何？」這些問題，也能夠讓自己做個反思。本方案要鼓勵及推動長者思考代間議題，使長者不僅在此活動認識代間之重要性，亦能將其落實於社區生活中。

伍、結論與建議

從本方案中，確實看到長者如何完成了所謂的「不可能的任務」(mission impossible)，把方案的主導權和決定權交給一群社區長者，助人工作者化為幕後的推手與陪伴者角色，不是一件容易之事，而長者在行動歷程中所展現的權能感，特別是一群年齡介在 75-84 歲的老人家，他們在「自我效能與內控力」、「外在掌控力」、「社會自我肯定」、「人際溝通技巧」培力充權量表分數，皆有突出的表現，也超過當初工作人員所預期的結果，不論是協會的工作人員或實習生，更因為長者的表現，反思到自己的家庭關係、祖孫互動、社工專業的真意，重要的是透過這個歷程激勵了工作者的士氣，我們要成為什麼樣的助人者？我們可以用什麼樣的視角看待服務對象？陪伴者的角色並非要讓助人者有卸責的藉口，而是要落實與服務對象真正的「夥伴關係」，陪伴與培力不是口號，而是可以真正發生在助人關係上的！以下亦針對本方案的執行結果提出相關建議，供實務工作與課程教學之參考：

1. 代間服務過去多在高齡教育領域上進行探討，但面對少子化、高齡化的趨勢，代間服務終將會成為家庭工作的重要議題，因為代間學習確實有助於改變對高齡者的刻板印象及連結不同世代的情感互動。期待未來在家庭實務工作上，可有更多機構加入代間服務的行列，成為搭起年老與年輕世代的溝通橋樑角色，亦可重構日漸薄弱的家庭結構和基礎。
2. 培力的概念可幫助社會工作者打破本位主義、畫地自限的想法，跳脫傳統社會工作的窠臼，社區工作要能紮根在地，唯有建立起個人能力及社區組織能力，如此才能進而累積人力資本和社會資本，落實社區居民的長才、由下而上的動員和資源分享，皆有助於帶動社區參與和社區行動的力量。
3. 從行動研究觀點來檢視方案計畫，更能釐清學生、社區長者、督導等角色和立場，以及獲得反思自省的成長力道，未來在社會工作相關課程的規劃與發展，如何檢視不同學習階段的專業要求和具體能力，在「做中學」過的過程中，有效提昇學習的層次與兼顧專業敏感度，以對助人專業有進一步的認知，亦是繼續努力的方向。

參考書目

- 內政部統計處(2013)。台灣老年人口數查詢。台北市：內政部。2013年11月26日，
取自：<http://statis.moi.gov.tw/micst/stmain.jsp?sys=100>
- 行政院主計處(2010)。普通住戶之家戶型態統計。檢索日期：2013/11/26。取自
<http://statis.moi.gov.tw/micst/stmain.jsp?sys=100>。
- 李易駿、劉承憲(2013)。透過社區方案進行社區培力的行動研究。台灣社區工作與
社區研究學刊，3(3)，59-98。
- 黃富順(2006)。高齡學習。台北：五南。
- 黃國城(2007)。代間學習及其對高齡教育之啟示。社區發展季刊，118，265-278。
- 莊娣嫻(2010)。中高齡者參與代間學習其對家庭互動關係影響之研究。南開科技大
學福祉科技與服務管理學研究所碩士論文，未出版。
- 梅陳玉嬋、齊鈺、徐玲(2006)。老人學。台北：五南。
- 張嘉倩(譯)(1999)。J. W. Rowe and R. L. Kahn 著，活力久久。台北：天下文
化。
- Kaplan, M. S. (2007). **Intergenerational Engagement: From Program to way of life**. 論文發表於「代間方案工作坊－成人教育與環境教育的新交集研討會」。台
中：國立台中教育大學。
- Granville, G. (2002). **A review of intergenerational practice in the UK**. Beth
Johnson Foundation. Retrieved March 15, 2008, from
[http://www.centreforip.org.uk/Libraries/Local/67/Docs/Review%20of%20IP%
20in%20UK.pdf](http://www.centreforip.org.uk/Libraries/Local/67/Docs/Review%20of%20IP%20in%20UK.pdf)
- Itzhaky, H. & York, A. S. (2000). The empower and community participation:
does gender make a difference?. **Social work research**, 24(4), 225-235.
- Ohsako, T. (2002). **The role of intergenerational program in promoting
lifelong learning for all ages**. Retrieved December 23, 2004 from [http://
www.unesco.org/education/uie/pdf/uiestud36.pdf](http://www.unesco.org/education/uie/pdf/uiestud36.pdf)
- Rosebrook, V., & Murray, T. M. (1999, November). **Intergenerational
interactions**. Paper presented at the Annual Conference of National
Association for the Education of Young Children. Orleans, Louisiana.
- Staples, L. H. (1990). Powerful ideas about empowerment. **Administration in
social work**, 14(2), 29-42.
- Torre, D. (1985). **Empowerment: structured conceptualization and instrument
development**. Unpublished doctoral dissertation, Cornell University,
Ithaca, New York.

The effect of the community elder' s intergenerational empowerment program

Abstract

Nowadays, family structure has changed dramatically because of the baby bust and the aging society. Facing the change in family structure, learning from each other as the main service activities between generations has become one of the important topics of the family social work. It can help the members of different generations appreciate each other, give mutual supports, and reunite the senses of belonging and solidarity in the families.

The program was that we hope the elders in the community autonomously attend the intergenerational program to improve the interactive relationship between grandparents and grandchildren. Two sub-programs were included. Sub-program one was training course. After the course, the elders were encouraged to build a team to conduct the intergenerational program. The scores of both team members, evaluated by themselves on the relationship between grandparents and grandchildren, were better. Besides, the scores on the empowerment scale were better, too. On the Team Chagz, there were four strikingly different aspects in the empowerment scale: “self-efficacy and control”, “external control”, “social self-affirmation” and “interpersonal skills”.

($Z=-2.536$, $p=.011$, $Z=-2.214$, $p=.027$, $Z=-2.428$, $p=.015$, $Z=-2.401$, $p=.016$) . Sub-program two was wrap-up presentation of intergenerational activity. This presentation was that the two elder teams demonstrated their program effectiveness. The elders narrated what they had served, showed their activity posters, videos, and handed in their reports after the presentation. The attendants of the presentation totaled 73, 53 of whom filled in the questionnaires and the attendant satisfaction was up to 9.3. More than 80% questionnaires showed “I quite approve of the ideas of the grandparents”. “I think the activities designed by grandparents are helpful to grandparents-grandchild relationship”. “I can do it, after I saw the presentation”! From this program, we do see the elder's empowerment. Moreover, we expect that this program can provide reference for the relevant organizations to implement intergenerational activities, family services, and community work in the future.

Key words: empowerment, intergenerational program, program effectiveness