

### 背景與目的

- 研究指出，大學生參與服務學習後，在與長者的溝通能力得到增加，發展出更多的同理心，對於老化感到比較不害怕(Ames & Diepstra, 2006)。甚至回饋服務學習是在大學生涯中接受過最好的學習經驗(Dorfman, Murty, Ingram, & Evans, 2002)。Augustin與Freshman在2016年，以質性研究的方式探討這問題，結果顯示，與老年人接觸，可提高對超齡者的接受度，改變自己對老化的刻板印象，同時對於投入高齡產業會產生興趣。長期追蹤下，學生表示自己的專業生涯，當時服務學習的經驗有正面影響(Augustin & Freshman, 2016)。
- Yamashita, Kinney, 與Lokon在2013年則探討了單純上老年相關議題講習課與結合服務學習課程(與有失智症之長者相處)的學生態度改變。結果發現參與服務學習課程的同學在上完課後，對是否願意與老年人共事的態度上往正面改變，且這改變顯著大於只是參與演講課程的學生。學生的反思日誌中也顯示，對於這服務學習的經驗，學生感到很滿意。
- 教學策略邏輯：先教導薩提爾模式之知識，並先在課堂演練後，透過進入社區據點/店家服務，學生走進社區人群得到實際的經驗，將理論與實務結合。過程中(1)提供學生與長輩互動之服務機會，拓展學生之生命經驗，進而促進代間溝通；(2)培養學生對長者之人本關懷與瞭解，建立利他之價值觀；(3)直接使用薩提爾模型為鷹架的對話練習，增進學生之溝通技巧，奠定未來建立良好治療性關係之基礎。

以109學年度，職治系服務學習(三)，檢驗課程前後：

- 對話技巧知識程度改變
- 對話技能之自我效能改變
- 對老年人態度之改變
- 課程滿意度(場域、規劃、內容、目標、教學)

### 教學對象、進行方法

#### 教學對象

職能治療學系大學二年級。

#### 課程目的

透過教導薩提爾模型知識，至社區場域服務，同時有意識地應用對話練習，陪伴與帶領長輩進行活動，了解是否能提升學生與社區長輩的對話能力，是否能提高溝通與關係建立的信心，是否會改變對老年人的觀感。

#### 進行方式

- 課程說明與服務學習簡介(4小時)、社區機構服務(12小時)、課堂討論與反省(2小時)
- 依據不同的場域，陪伴及參與活動的方式也不盡相同，包含長勝里的長者訪談、正覺里的健康促進與陪伴、牧水巷的手作甜點、好花的乾燥花課程、以及於銀同社區中觀察長者友善的店家帶領活動。



#### 教學成效評量工具

課程第一週與最後一週各填寫一次試卷/問卷，問卷以李克特量表自評。

概念	工具	資料種類
學生知識	課前閱讀報告(前測)	質性
學生知識	對話技巧知識測驗(前測 vs. 後測)	量性
學生技巧	對話技巧自我效能量表(前測 vs. 後測)	量性
學生態度	Kogan老年人態度量表(前測 vs. 後測)	量性
學生態度	反思日誌(後測)	質性
課程評估	課程滿意度調查(後測)	量性、質性

### 教學成果

- 修課31人，完整填寫問卷30人，佔總修課人數97%。
- 76%為女性，平均年齡20歲。
- 87%有社團經驗，其中63%為服務性。

樣本數(N=30)	數值	百分比
性別		
女性	23人	76%
年齡	20歲	
有社團經驗	26人	87%
服務性社團	19人	63%

服務場域	人數(百分比)
正覺社區	9 (30%)
長勝社區	9 (30%)
銀同社區	6 (20%)
好花	3 (10%)
牧水巷	3 (10%)

#### 1) 對話技巧知識、2) 對話技能、3) 對老年人態度

	期初 Mean (SD)	期末 Mean (SD)	t	p	Cohen's d
知識[紙筆測驗] <sup>a</sup>					
對話技巧	6.7 (2.4)	5.9 (2.3)	1.48	.150	.353
技能[自我效能] <sup>b</sup>					
對話技能	3.5 (0.7)	3.8 (0.6)	3.08	.005*	.523
敘事技能-蒐集	3.7 (0.8)	3.9 (0.7)	1.15	.258	.282
敘事技能-處理	3.4 (0.5)	3.8 (0.6)	1.14	.266	.715
敘事技能-表達	3.6 (0.7)	3.8 (0.6)	2.71	.011*	.432
態度[自評] <sup>c</sup>					
對老人態度	3.3 (0.4)	3.6 (0.4)	5.59	.000*	.959

<sup>a</sup>分數範圍 0-10分，10分為滿分。<sup>b</sup>1=非常不同意自己能做到，5=非常同意自己能做到。<sup>c</sup>1=非常不同意，5=非常同意。

- 薩提爾相關知識的紙筆測驗，期末分數略微下降(6.7 vs. 5.9)，但未達顯著( $p = .150$ )。
- 薩提爾為模型之對話技能，自我效能顯著上升( $p = .005$ )，進步約0.52個標準差。
- 敘事技能中的表達，自我效能顯著上升( $p = .011$ )，進步約0.43個標準差。
- 對老人之態度，顯著正面提升( $p = .000$ )，進步約0.959個標準差。

#### 4) 課程滿意度。

- 修課同學對於課程感到“滿意”(3.57-4.17)。
- 最滿意的部份為教師教學(4.17)，最不满意的部份為作業規劃(3.57)。

變項	平均(標準差)
服務場域	3.70 (1.02)
課程規劃	3.73 (0.94)
課程內容	3.97 (0.85)
課程目標	4.03 (0.85)
教師教學	4.17 (0.65)
作業規劃	3.57 (0.97)

註：1=非常不同意，5=非常滿意



### 討論與建議

#### 同學說...

- 雖然我們的陪伴沒有很多的話語，但安靜的陪伴也會讓他們感到溫暖。
- 課程結束後花了一些時間和店家聊天，瞭解很多他們當初參與這個活動的啟發和目標，聽了蠻感動的，有多少創業者會願意花心思去想除了盈利以外的事呢？
- 「溝通」是件不容易的事，尤其是和年齡不相近的長輩們。
- 和阿公聊天的過程，從不知道怎麼開口到越來越熟練如何接話。
- 實作都是平常在書上看不到的，但卻是失智症患者真正在平常生活中會遇到的狀況。

- ✓ 同學在薩提爾模型相關知識上，並未因為進入社區實作而進步。因紙筆測驗屬於資訊記憶性，在期初印象最深。因此項目並未納入考試成績，因此同學不會重複背誦。
- ✓ 經過在社區實際使用後，對於薩提爾為鷹架之對話技能的自我效能有顯著提升。其中表達進步較多，資訊蒐集(對的時間問對問題)、資訊彙整進步未達統計顯著，可能因個體經驗差異較大。
- ✓ 對高齡者的觀感有顯著正面的提升，同學對社區高齡生活的觀看角度已經改變。
- ✓ 對於課程大致滿意，但因為COVID-19疫情，部分社區活動調動，無法照原計畫進行，間接導致規劃好的作業，無法與現場實際內容對應，而影響了課程滿意度。
- 同學較習慣在有結構、有具體目標的課程中進行陪伴，單獨的對話與陪伴次之，較不習慣變動性大、形式不固定、目標不明確的情境。有活動同時進行，相處與關係建立似乎會優於單獨的對話或單獨的旁觀。同學早上的必修課多，但長輩活動很多都安排在早上，下午許多長輩習慣休息、睡午覺。這是去社區據點，參與例行團體活動較困難的地方。

### 致謝

感謝賴又甄助教的用心投入、成大USR相關人員的協助、提供場域的社區關鍵人，以及所有參與課程的學生對教師的回饋與鼓勵，讓彼此在過程中教學相長！

#### 統計分析

- 以配對t檢定比較學生期初與期末紙筆測驗/自我效能的差異是否顯著。
- 計算Cohen's d以了解改變幅度。
- 從反思日誌了解質性之學習歷程。