

東海大學教育研究所

碩士論文

冰山下的寶藏--

樂齡教育講師內隱職能之研究

Exploring the Tacit Competency of
the Elderly Educator : The Iceberg Model
Perspective

研究生：陳惠敏

指導教授：趙星光 博士

中華民國一〇六年六月

冰山下的寶藏--樂齡教育講師內隱職能之研究

摘要

本研究採質性研究設計，目的在探討獲得教育部樂齡教育奉獻獎優良樂齡教師之內隱職能。以 McClelland 的「成就動機理論」、Cattell 的「人格特質論 16PF」、Rogers 的「實際我與理想我」以及 Cooley 的「鏡中自我」，作為資料分析之架構。

研究結果發現，受獎樂齡教育教師具有三項內隱職能：(一)具有成就需求、親和需求與貢獻服務動機；(二)擁有的人格特質是樂群性、聰慧性、穩定性、有恆性、獨立性、自律性、同理心與反思解決問題能力；(三)滿意自己與受人尊重的自我概念。換句話說，樂齡教育講師成就動機源於追求生命意義、具有積極正向人格特質、自我概念的建構來自於內在力量的支持。具有上述的內隱職能的樂齡教師可以在教學過程中，與學員保持良好的互動，並獲得良好的教學相長機會。研究者對未來樂齡教育發展的建議有：(一)建議樂齡教育相關單位，應多補助樂齡資源，注意樂齡潛在的講師素質問題與規範；(二)建議即將投入樂齡教學工作者，秉持服務與奉獻的精神；(三)建議未來研究的方向應多注重性別在內隱職能表現的差異性，以及樂齡學習中心組織文化對樂齡教育講師的影響，還有可擴大樣本數，量化研究樂齡教育講師的內隱職能。

關鍵字：樂齡教育、樂齡教育講師、職能冰山理論、內隱職能

Exploring the Tacit Competency of the Elderly Educator : The Iceberg Model Perspective

Abstract

This qualitative study explored the tacit competencies of the elderly educators who earned a “Special Award for Contributions to the Elderly Education” from the Ministry of Education in Taiwan. Data analysis was performed using the following four concepts: achievement motivation theory by McClelland, 16 Personality Factors Test by Cattell, the looking-glass self by Cooley, and the ideal and real selves by Rogers. Semi-structured interviews were conducted with six award-winning elderly educators to determine the tacit competencies required in instructing the elderly education. This study shows that the award-winning elderly educators possess three tacit competencies. First, they have need for achievements, need for affiliation and desires to make contributions to the society. Second, their common personality traits include sociability, wise, stability, conscientious, independence, self-discipline, empathy and the ability to reflect and solve problems. Third, self-concept is established on the fulfilments of the elderly educators themselves and the respects from the others. That is to say, the achievement motivation of the elderly educators is derived from the pursuit of the meaning of life. The elderly educators own positive personality traits, and their inner strength shapes the self-concept among them. The elderly educators with the tacit competencies mentioned above tend to have comfortable interactions with the learners while teaching; furthermore, the ones who teach, learn as well.

Keywords: the elderly education, the elderly educator, the iceberg model of competency, tacit ,competency

謝誌

在鳳凰花開、知了蟬聲中，我的論文完成了！此刻的心情既歡欣又不捨，因為要畢業了！回首三年的研究生之路，除了感謝上帝的保守帶領之外，特別感謝指導教授趙星光老師，從不間斷的耐心與支持，幫助我釐清研究主題的方向，啟發我學術論文的寫作，給予我許多殷勤寶貴的督促與指導，俾使本論文得以順利完成，謹致上最深的敬意與謝忱。同時感謝三位口試委員楊國德老師、陳世佳老師以及陳黛芬老師，謝謝他們在百忙之中，仍然撥冗費神用心審閱本論文，以專業的角度，給予本論文諸多寶貴且精闢的建議與指正，方能使本論文更臻完善，亦感謝素瑩與雅雯幫忙擔任口試紀錄工作，使我可以安心地進行研究報告。更要感謝每位受訪者的同意參與與真誠地回應訪談，才能促使本論文的誕生。

憶起三年寒暑的課堂時光：星光老師的生命教育、啟超老師的學習動機、世佳老師的質性研究、淑美老師的多元教育、信良老師的青少年學習行為、佳恩老師的科技與倫理，星光老師、鶴元老師與聲柏老師的移地研究，腦海中重溫師長與同學，彼此朗朗思辨、充滿驚奇與豐富的精彩歷程。謝謝師長的愛與榜樣，勉勵與教導，使得艱辛的研究之路，仍能有如沐春風的喜樂，讓學習收穫滿載；還有謝謝所辦組員岱莘、雅麟與秋雯的熱心協助，始能讓課務順利進行。

感謝親如家人的所有同學，素瑩、仕涵、雅雯、寶羚、佑儒、慧雯、玉齡、芮綺、恩琳、心湄、光欣、瑞傳與皓庭；學長姊誠澤、岸真、日升、婉儀、瑜琪、聖典、玫儀、鈺紋與育真，以及學弟妹子麒、秋芬、斐庭、瑞芬、竹軒、庭聿、詩穎、承穎、祐任、心慈、品瑜、孟娟與嘉郁，給予關心與鼓勵、陪伴與支持，在課業討論與生活分享中，充滿歡樂與激勵，讓我在學習之路保持活力與動能。感謝仕涵、佑儒、欣光與碩專班同學怡伶、曉葦、淑美、博超、秋芳、怡吟、泳安、怡芳、湘玉、士哲與秀娟，在移地研究的八天蘭州青海湖敦煌學術之旅，彼此切磋琢磨，共同見證歷史的春華秋實，了解多元的人文風情與教育制度；還有謝謝怡伶、曉葦、茗慧與陸錦，我們一起主持歡送晚會的美好回憶，為我的研究所學習之路，畫下感恩喜悅的溫馨句點。

最要感謝的是我親愛的家人，感謝爸爸媽媽和婆婆總是提醒我，讀書之餘不要忘了照顧身體；感謝摯愛我的先生宴泉，與三個孩子弦奎、弦哲和弦琪，在我研究之路受挫時，給予親切安慰與關心代禱，歡欣時與我同開懷；體諒接納我這三年來常常疏忽為人女、為人媳、為人妻與為人母的角色，始終給予我完全的支持、陪伴與鼓勵，讓我勇敢地追逐並完成自己的夢想，謹將本論文獻給您們。

惠敏 謹誌於東海大學教育研究所 2017.07

目次

冰山下的寶藏--.....	i
表次.....	iii
圖次.....	iv
附錄次.....	v
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與重要性.....	1
第二節 研究動機.....	3
第三節 研究目的與研究問題.....	4
第四節 名詞釋義.....	5
第二章 文獻探討.....	7
第一節 高齡、高齡教育與樂齡教育講師.....	7
第二節 職能冰山理論之相關文獻與研究.....	16
第三節 成就動機、人格特質與自我概念之文獻探討.....	26
第四節 樂齡教育講師內隱職能資料分析之理論架構.....	32
第三章 研究設計.....	41
第一節 質性研究設計.....	41
第二節 研究場域與研究對象.....	43
第三節 資料蒐集與分析.....	46
第四節 研究信效度與研究倫理.....	49
第五節 研究限制.....	51
第四章 研究結果與討論.....	53
第一節 樂齡教育講師的成就動機.....	53
第二節 樂齡教育講師的人格特質.....	61
第三節 樂齡教育講師的自我概念.....	76

第四節 樂齡教育講師內隱職能對教學角色實踐的影響.....	84
第五章 結論與建議.....	93
第一節 結論.....	93
第二節 建議.....	94
第六章 研究歷程反思.....	97
參考文獻.....	99

表次

表 2-1	績效管理與職能的混合模式.....	18
表 2-2	16 種基本人格特質的高低分特徵.....	36
表 3-1	訪談對象之基本資料.....	44
表 3-2	訪談資料編碼說明.....	47

圖次

圖 2-1	樂齡教育專業人員培訓子計畫執行架構圖	13
圖 2-2	冰山模型中核心與表面的職能	18
圖 2-3	職能與工作績效的關係流程模式	21
圖 2-4	資訊管理人力 KSAOs 需求層級分析架構圖	23
圖 3-1	研究流程圖：研究者自行整理	42

附錄次

附錄一	訪談邀請同意書.....	110
附錄二	受訪樂齡講師之基本資料.....	111
附錄三	訪談大綱.....	112
附錄四	訪談大綱與研究問題間的關聯性.....	113
附錄五	第三屆樂齡教育奉獻獎教學優良推薦之資格、條件限制與評選標準..	115
附錄六	受訪者內隱職能之分類與行為特徵.....	116
附錄七	訪談逐字稿與主題說明示例：範例---美智老師.....	118

第一章 緒論

面對高齡社會帶來各種衝擊，我國推展樂齡教育以因應；樂齡教育講師內隱職能之研究，主要是探討有關樂齡教育講師具備之內隱職能與對樂齡教育之影響。本章為緒論，主要探討的重點分為四節，第一節研究背景與重要性；第二節研究動機；第三節研究目的與研究問題；第四節名詞釋義。

第一節 研究背景與重要性

現代的醫療科技進步，使得人類壽命不斷的延長，聯合國教科文組織(United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, UNESCO)曾以 65 歲以上老人人口占全國人口的比率，作為衡量社會進步的標準。若老人人口在 4% 以下者，被歸為青年國；老人人口在 4% 至 7% 之間者，被稱為中年國；老人人口在 7% 以上者，屬於老年國。老人人口在 7% 以上者的社會，即邁入所謂「高齡化社會 (Ageing Society)」，當老人人口達到 14% 時，被稱為「高齡社會 (Aged Society)」，當老人人口超過 20% 時，就形成「超高齡社會 (Super Aged Society)」。

台灣地區 2011 年老年人口已達 10.8%，屬高齡化社會，行政院經建會推估，我國於 2018 年，老年人口比例將超過 14%，進入高齡社會；至 2026 年老人人口比例超過 20%，達到超高齡社會的標準(邁向高齡社會老人教育政策白皮書，2006)。從行政院經建會人力規劃處 2012 年簡報得知，自 2012 年至 2060 年的人口統計推估，在 2022 年出生數近乎等於死亡數，由於我國現處少子女高齡化社會的狀態，粗死亡率將逐漸攀升，而粗出生率卻遞減的情形下，將出現人口負成長的狀況，綜合上述報告，事關國家整體的未來發展與動向，因此突顯探討高齡化社會議題之迫切性與重要性，值得政府與全體國人投注關心與深入研究。

在面臨少子女高齡化的全球浪潮，我國社會大眾似乎還不太注意到老年族群對國家社會造成甚麼樣的影響，因此政府於 1994 年推展終身教育理念，開啟終身學習風潮，特別揭示「終身學習」、「健康快樂」、「自主尊嚴」、「社會參與」為邁向高齡社會老人教育的四大願景，期待打造「老有所用、老有所終」的社會。這樣的願景，唯有靠教育的力量，才能使民眾了解臺灣社會正面臨快速老化的嚴厲考驗，也為適應高齡化社會的能力做預備(邁向高齡社會老人教育政策白皮書，2006)。

為此，教育部於 2002 年制頒「終身學習法」，其中定義樂齡學習，為提供超過 55 歲以上樂齡民眾之多元終身學習管道，以增進高齡者的學習機會，其中社政單位、民間組織、宗教團體與教育部門都投入極大的心力，例如社政部門辦理的長青學苑；民間組織辦理的老人大學；宗教團體辦理的松年大學等(黃富順，2012)，同時教育部也推動樂齡教育，辦理樂齡大學與樂齡學習中心。魏惠娟(2012)指出「樂齡學習中心」是一個可以上課、休閒聯誼、學習資訊、還可以當志工服務的地方，說明教育部期望能結合各級學校、機關、民間團體，達到合力建置「一鄉鎮，一樂齡」的目標，自 2008 年建置 104 所樂齡學習中心，到 2016 年為止，全國共有 339 所樂齡學習中心(教育部樂齡學習網)，統計至 2015 年全國 313 所樂齡學習中心，執行場次為 7 萬 5,786 場次，總計有 188 萬 2,192 人次(行政院全球資訊網，2016)，可見樂齡學習在全國各鄉鎮大力地展開，成為高齡學習者一個重要的學習管道，也使高齡教育展現新氣象，此即為何研究者選擇樂齡學習中心為研究場域的原因，而執行這許多場次教學工作的樂齡教育講師，正是樂齡學習政策成功的因素之一，同時根據胡夢鯨(2013)參訪美國高齡中心考察最大的啟示是，高齡中心人力專業分工與素質提升，還有評鑑制度，說明樂齡教育講師是樂齡學習中心能否更上一層樓的關鍵因素之一，所以進一步認識樂齡教育講師的職能有其意義與重要性。

第二節 研究動機

面對少子女高齡化社會的來臨與衝擊，世界各國與我國皆大力推動符合終身教育精神的樂齡教育或老人教育來順應挑戰，如今老人教育在全球皆普獲社會的肯定與支持，而且還在繼續努力研究，期使能有更好的推動策略與進展。我國於2006年頒布「老人教育政策白皮書」，強調老人教育政策落實的關鍵在於專業人力的養成，魏惠娟(2012)研究指出高齡教師的培訓，將由於人口高齡化的速度加快，變得更為重要；黃富順(2010)也指出高齡教育的推動，必須要有專業的訓練為基礎，才能有健全的發展；張德銳(2010)認為我國教育環境日益複雜化、多元化，教師被期許能提升教育品質；綜上所述，說明推展樂齡教育工作，對一位樂齡教育講師的要求，專業能力是必要的。而有關樂齡教育教師的研究，在魏惠娟(2012)研究結論中發現，樂齡教育教師對於高齡議題與樂齡學習中心方案之精神與內涵，都缺乏完整的理解，在高齡教學專業知識方面，尚有加強之處，建議樂齡中心對於講師的背景應有所規範；魏惠娟(2012)指出，統計樂齡學習中心至2010年，共有3,168位講師參與樂齡學習的教學工作，當中有優秀傑出者，也有一般表現者，為使樂齡學習課程活動不斷提升素質與經驗傳承，必須使樂齡師資的培訓工作更加精進；黃富順(2010)曾表示高齡教育專業與半專業人員培訓與發展研究的主題在國內不受重視，導致在期刊或學位論文方面的研究少之又少；陳淑珍(2008)研究發現，在高齡教育研究類型方面，國內碩博士論文偏向實務應用，然而有關樂齡教育講師之研究卻極為少數，至於樂齡教育講師職能之研究則付諸闕如。

研究者基於面對台灣高齡社會以及樂齡教育發展的關心，體認若從事樂齡教育講師的教學意願不高，如何能有效推動樂齡教育教學？而在樂齡教育的現場，觀察到許多懷抱高度教學熱忱的講師，盡心竭力的投入樂齡教育，心想是什麼因素促成他們投入樂齡教育職場的？對樂齡教育教學有什麼期待嗎？任職高齡教

育教學過程曾經有什麼讓自己感到安慰與驕傲的？以及在目前教學的過程當中曾經發生過什麼困難或障礙？曾經想要放棄樂齡教學嗎？至於未來有什麼規劃嗎？期待透過質性研究之深度訪談，探究樂齡教育講師投入樂齡教學工作，以及在樂齡教育現場帶給他們的各種成長的經驗，讓社會大眾更清楚了解樂齡教學這個場域的教師職涯發展狀況。希望這個出於關懷的研究，能夠使更多人注意到樂齡教育講師的職涯觀，協助正在或預備投入樂齡教育的教師，能夠從本研究的成果中獲得啟發，提升自我的教學動機與教學成就感，因為相信有快樂滿足的教師比較能引導學生成為快樂滿足的學生，也才能真正達到樂齡教育的目的，鼓勵高齡者學習動機並增進其身心健康。此即為何本研究發現此重要議題值得探討之處。另外，研究者基於對所生長地土的人文關懷，以及個人生涯發展與自我實現的期盼，心想或許有朝一日，研究者本身也可能成為樂齡教育講師的一員，因此相當關心影響樂齡教育發展之樂齡教育講師的探討議題，故引發本研究之動機。

第三節 研究目的與研究問題

全國樂齡學習中心從 2008 年的 104 所成長到 2015 年的 313 所，學習人數由 59 萬人增長到 188 萬餘人，說明推動樂齡學習的實質效益，顯示樂齡教育講師的重要性。在講究專業能力的職涯發展中，Spencer & Spencer (1993，魏梅金譯，2002)提到職能冰山理論包括 5 種職能，分為外顯職能(工作須知的知識與技能)與內隱職能(個人的動機、人格特質與自我概念)，其中內隱職能影響工作效能最深。有關樂齡教育講師應具備的內隱職能，目前研究報告闕如，樂齡教育總輔導團已規劃許多培訓課程，來增進樂齡教育講師的專業知能，因此不在本研究探討之列，本研究的設計範圍，在於影響個人與組織發展最大的內隱職能部分，目的在於透過訪談樂齡教育講師，依據其所談成功與失敗的事例，發掘樂齡教育講師

所具備之內隱職能，如同挖掘冰山下的寶藏，令人感到欣喜與驚奇，盼望能使樂齡學習中心之經營者，與預備投入樂齡教育教學工作的講師，從中獲得啟發。

因此本研究目的是：

- 一、 探討樂齡教育講師之內隱職能。
- 二、 探討樂齡教育講師內隱職能對其教學角色實踐的影響。

根據研究目的形成的研究問題是：

- 一、 樂齡教育講師的成就動機是甚麼？
- 二、 樂齡教育講師的人格特質有哪些？
- 三、 樂齡教育講師的自我概念是甚麼？
- 四、 樂齡教育講師之內隱職能對其教學角色實踐有何影響？

第四節 名詞釋義

針對本研究的主題與方向，以下提出樂齡教育講師與內隱職能做名詞釋義：

一、 樂齡教育講師

教育部於 2012 年 7 月 11 日公告修正「教育部樂齡教育專業人員培訓要點」，其中教育部樂齡教育專業人員分類如下：

- (一) 樂齡教育講師：指在樂齡教育機構中，規劃及執行樂齡授課活動者。
- (二) 樂齡教育專案計畫管理人：指在樂齡教育機構中，擔任樂齡教育活動之規劃及經營管理者。
- (三) 樂齡自主學習團體帶領人(含導覽帶領人)：指於樂齡者自行組織，以自助、自主方式運作之學習團體擔任領導工作之人。或於教育部主管之圖書館、博物館、科學館等社會教育機構中，對樂齡者進行文史、自然科學或其他知識內容之導覽解說者。

教育部於 2012 年 4 月頒布「樂齡教育專業人員培訓要點」，旨在培訓包括講師、專業計畫管理師、自主學習團體帶領人等三類樂齡教育人員，培訓課程共分三階段，初階：由直轄市、縣(市)政府辦理，36 小時；進階：由委託機構辦理，24 小時；實作：至樂齡教育機構進行，36 小時；通過者，發給各類樂齡教育專業人員證書；以上合計 96 小時，另外交流座談 6 小時，成果發表 6 小時，總計為 108 小時(黃富順，2012)。本研究對象特指在樂齡學習中心，擔任樂齡教育教學工作之樂齡教育講師。

二、內隱職能

David McClelland 認為智力測驗和傳統性向測驗有缺點，無法預測個體的工作成就，應該有一種讓個人凸顯在工作表現高效能的重要特性，於是「職能」(Competence) 的概念因而產生。Spencer & Spencer(1993；魏梅金譯，2002)應用冰山理論與職能概念建構職能冰山模型(Iceberg Model)，並以五種職能特質以冰山模型來做為比喻：

- (一) 知識 (Knowledge)：指個體在特定領域的專業知識，如教育概論。
- (二) 技能 (Skill)：指個體執行有形或無形任務的能力，如操作電腦。
- (三) 動機 (Motive)：指個體對某種事物或達成某項目標保持渴望，並付諸行動的念頭，如想當老師。
- (四) 特質 (Trait)：指身體的特性及擁有對外在情境或接收到訊息的持續反應，如積極努力。
- (五) 自我概念 (Self-Concept)：是個體對自己多方面認識的總和，例如個體的態度、價值觀及自我印象。

其中知識與技能是顯而易見且易學習與訓練的，稱為外顯職能；另外，動機、人格特質與自我概念是潛藏於內在深層，不易被人察覺，也不易訓練的，稱為內隱職能。

第二章 文獻探討

我國在人口結構上老化的速度非常快，高齡人口的照顧與學習問題值得重視，台灣的樂齡學習，在短短幾年間引起國人極高的重視，並且逐漸形成一股新的高齡學習趨勢，同時樂齡學習也為高齡社會的來臨，開闢另一道重要的終身學習管道與方向(魏惠娟，2012)。依據魏梅金(2002)之職能冰山理論研究發現，個體的冰山下職能，是影響其在組織中工作效能高低的重要指標，觀察成就樂齡學習規模的關鍵因素之一，是一群默默付出的樂齡教育講師，而有關樂齡教育講師職涯歷程中之職能冰山下層的世界是甚麼呢？為達研究目的，研究者綜覽學術論文，期刊發表，探討有關終身學習、高齡學習、樂齡學習、樂齡教育講師、成就動機理論、職能冰山理論、人格特質論與自我概念之理論與研究，以作為後續資料分析之依據，茲將蒐集之資料歸納整理如下：

第一節 高齡、高齡教育與樂齡教育講師

一、高齡教育的興起

2016年行政院全球資訊網公布，我國人口老化速度從1993年的7.1%，預估至2018年的14.6%，只花了25年的時間，老化速度相當快速，加上少子女化，使得人口結構產生更大的問題，因此如何因應高齡化社會所帶來的政治、經濟、文化、教育、醫療、生活等各層面的衝擊與挑戰，是我國應即刻正視的問題。同時依據行政院經建會人力規劃處2012年簡報，從2012年至2060年的人口統計推估，至2022年出生數近乎等於死亡數，人口結構將出現負成長的情況，因此高齡化社會議題，值得政府與全體國人投注關心與深入探討。

我國政府於1994年提出推展終身教育議題，開啟終身學習以因應高齡化社

會來臨，訂定 1998 年為「終身學習年」，2002 年教育部制頒「終身學習法」，在 2006 年公布「邁向高齡社會老人教育政策白皮書」，提出高齡教育政策，特別揭示「終身學習」、「健康快樂」、「自主尊嚴」、「社會參與」四大願景(教育部樂齡學習網站)，全民終身學習除了使個體增加學習知識之外，還可以使個體不斷地開闊更遠大的人生視野與生命疆界，更可以讓人人的人生涯規劃有實現的機會。透過終身學習的理念與實踐，可以幫助高齡社會活躍老化、健康老化、成功老化與在地老化，在終身學習的教育政策下，樂齡教育講師是樂齡教育實施及改革的關鍵人物。

學習與教育永遠是人類生存與發展不可缺少的重要活動，過去對於教育規畫的概念都是以兒童、青少年及青年前期為主要對象，沒有關注到成年人與老年人也有學習的需求與渴望，後來由於社會的快速變遷，在全球化知識爆炸的衝擊下，成人需要接受教育的這項概念，終於在先進國家成為共識。在 20 世紀 80 年後，教育是一項基本人權的意識興起，加上終身學習的觀念盛行，於是各國展開教育改革行動。1980 年代後期，大量的老齡人口出現，成人教育的開展帶動高齡教育的誕生，各種不同型態的高齡教育如雨後春筍般地出現，高齡教育從此受到先進國家的重視(黃富順，2007)。在 2015 年「行政院 3494 次教育會議」終身學習司黃司長月麗的簡報「活躍樂齡深耕拓點---樂齡學習推動現況與展望」中提及，65 歲以上高齡者，健康與亞健康的人口約 249 萬餘人占老年人口的 84%，以教育部 105 年度編列 1.71 億元的高齡教育經費，每位高齡者可使用的經費平均是 69 元；而失能的高齡者 47 餘萬人占 16%，每年增列 24 億元的照顧預算，平均每人每年增列 5,000 餘元，說明其實高齡教育資源真的非常有限。因此先進國家的趨勢都以「建立學習機制」、「提供學習機會」做為國家高齡社會議題之基石，我國也以此理念因應，建構高齡教育政策，於 2008 年設置樂齡學習中心及開辦樂齡大學(行政院教育部，2016)。

二、台灣與各國高齡教育概述與比較

高齡教育(senior citizen education)，俗稱老人教育，各國對名稱的使用有不同選擇。所謂「老」的定義，可以從實足年齡、生物、心理、社會及法律等四個層面來解釋。國際上的人口統計是以實足年齡層面來說，因為最簡便最普遍，60歲及65歲都列為老年人口，以60歲為老人指標者，如大陸、俄羅斯、法國及日本等；以65歲為標準者，包括美國、加拿大、英國、德國、義大利、盧森堡、西班牙、瑞典及歐美多數國家等，均以65歲為標準(黃富順，2007)。我國依據2007年1月31日修訂公布的老人福利法第二條的規定，所謂「老人係年滿65歲以上的人」(老人福利法)。

有關「高齡教育」的定義，朱芬郁(2015)說明是指針對年滿55歲以上者，提供其有組織且持續性的教學，透過教授生活中各種知識、技能和價值的課程與活動，藉以建構或重構其認知、情意及行為」。高齡教育的實施，須倚靠高齡教育機構的成立與推展，各國受其歷史文化的影響，各自發展符合社會需求的高齡教育政策與機構，如美國的老人寄宿所組織、英國的第三年齡大學、法國的自由時間大學、日本的長壽學園、大陸的老年大學等，所蒐集之資料或許無法全面涵蓋高齡教育之現狀，然而多少可以從中窺探端倪與瞭解發展的狀態。以下是研究者依據黃富順(2007，2012)所提台灣與各國(包括美國、英國、法國、德國、韓國、日本)以及中國大陸於高齡教育、公部門以及民間團體所呈現高齡教育之特色與問題的資料，做一比較與彙整，呈現台灣、中國大陸與各國高齡教育實施之狀況，及在各方面的優勢與尚待加強之處：

- (一)政策層面：各國都意識到高齡教育是不能忽視的一項政策，也安排許多策略與配套措施，惟有些國家的無法全國貫徹執行，如美國、日本、韓國。其中尤其韓國對高齡教育的認識不足。
- (二)經費支持：相對其他國家，台灣與德國是較明顯的有此特色。
- (三)經營取向：已從福利取向進化到教育取向的，有台灣、日本、美國、德國、法國。

(四)民間參與：民間組織團體積極參與的，有台灣、日本、韓國、英國、德國。

其中過度仰賴民間力量的是英國。

(五)部門連結：特別顯示部門缺乏連結的，有日本、韓國。

(六)學習管道：呈現多元學習管道的是，日本、美國、德國，而需加強多元型態的課程與學習管道的是，台灣與韓國。

(七)資源分配/城鄉差距：特別是中國大陸特別顯出此項待解決的問題，其原因可能與高齡教育推展的時間點較晚近有關，加上地緣廣大，有鞭長莫及之憾。

(八)代間學習/老人感受：英國特別在實務面有代間議題討論，近年來台灣也有提倡代間學習的重要；在法國顯出代間互動薄弱，年輕人參與度低的情形，並在職訓政策上不受重視；韓國則出現高齡者的固有傳統觀念---否定自身能力。

(九)師資條件：其中日本、中國大陸、韓國顯示缺乏專業師資與人才。

(十)學術研究：德國、法國積極鼓勵高齡學研究；台灣新近有鼓勵人才培育學術研究，至於高齡學研究領域仍需多加努力。

綜觀上述彙整發現，台灣與世界各國都意識到，高齡教育是不能忽視的一項政策，普遍的現象是高齡教育專業人才的缺乏，雖然每個國家都有自己的困難待突破，卻也同步在高齡教育議題上規劃因應策略，匯聚實務經驗彼此交流，透過公部門與民間團體共同努力，期許能夠朝向「老有所尊」的高齡社會前進。

三、高齡教育與樂齡學習中心的實施現況

我國高齡教育的實施，由四種類型組織所執行，一是社政部門所辦理的長青學苑；二是教育部門的樂齡大學與樂齡學習中心；三是民間組織所辦理的老人大學；四是宗教團體所辦理的松年大學等(黃富順，2012)。樂齡學習中心是指承接教育部樂齡教育專案補助計畫，教育部訂定各項樂齡教育專案補助計畫，為 55 歲以上中高齡者，辦理活躍老化課程及學習活動。「樂齡」一詞源自新加坡，意思是「快樂的年齡」，教育部參考引用了這個名詞，強調因為快樂學習，而忘記

自己的年齡，甚至忘記煩惱，達到成功老化，身心靈滿足的境界。樂齡學習中心是一個安排中高齡者樂齡學習，可以上課、休閒聯誼、學習資訊、還可以當志工服務的地方，甚至是可以被營造成老人的第二個家(魏惠娟，2012)。自 2008 年開始的 104 所樂齡學習中心到 2016 年 7 月為止，全國共有 350 所；統計至 2015 年全國 313 所樂齡學習中心，歷年累積已達 963 萬餘參與人次(行政院教育部簡報，2016)，說明樂齡學習中心的運作正在一片蓬勃發展中。在魏惠娟、胡夢鯨、李藹慈(2012)樂齡學習輔導團培訓簡報中提及，樂齡學習的願景，就是幫助樂齡者學會活躍老化，樂齡學習的目標是，學習、改變與增能；使老有所學，老有所夢，老有所為，老有所尊，透過生涯規劃，讓自我提升，進而貢獻社會(樂齡學習中心的經營架構，教育部樂齡學習網，2014)。

樂齡學習中心經營成功的關鍵在於領導的人，讓學員有歸屬感和成就感、學到東西、交到朋友，配合社區的安排，設計多元課程，擴展場地，使資源整合，以提供滿足活躍老化需求的課程為目標(樂齡學習中心的經營架構，ppt)，進行的課程內容與活動，包括中心特色，例如結合當地的產業、有關文化、藝術、自然環境等；政策宣導，例如宣導老人心理、用藥安全、消費保護、祖孫代間互動等；基礎生活，例如高齡社會趨勢、退休準備教育、健康老化、生命教育等；興趣休閒，例如資訊科技、養生運動、休閒旅遊、古蹟巡禮等；貢獻服務，例如志工成長、服務學習、人力運用、自主學習團體經營等(黃富順，2012)。

近年來面對高齡人口的持續增加，台灣可能相繼出現一些隱憂及問題，例如財政負荷加重、經濟成長下降、消費行為改變、教育資源重分配、家庭結構改變等，因此需要按部就班，一步步循序漸進的調整高齡教育的問題與缺失，使符合國家在「老人教育政策白皮書」的願景，並為推動在地化的樂齡學習，以「一鄉鎮、一特色」的方式規劃(行政院全球資訊網)。據張惟琇(2012)研究發現，樂齡學習中心的經營方向，各負責人有各自的發展重心，樂齡學習中心負責人認為較重要之樂齡教育目的前五名依序為：促進內在潛能的開發、提高對各種環境或議

題的影響力、培養新世代的生活技能、鼓勵其從事感興趣的活動以及提升與同伴或家人互動的能力。

魏惠娟(2012)指出在課程實施部分：各中心仍然以興趣課程為主，宣導、基本及貢獻增能課程偏少；各中心的補助款彼此差不多，但是開課時數卻相差懸殊，最多的已達 720 小時，最少的竟然只有 2 小時，由此可見組織效能相差懸殊。在空間的設置上：發現約有三成的樂齡學習中心沒有專用的空間。在獎勵機制部分：由於各中心無專職人力，所以多倚靠樂齡經營團隊與志工的熱心投入在經營，如此將不利樂齡教育永續發展。樂齡教育教學的方針，取決於樂齡教育經營的方向，有關樂齡中心如何經營的議題，教育部 105 年度樂齡學習總輔導團，為了提升樂齡學習中心經營團隊推動樂齡學習工作的運作，辦理研習培訓會議，採用「應用導向」的課程設計，富經營經驗的樂齡輔導員也透過培訓，知悉輔導重點，教學方式強調多元與互動，包括：個人分享、小組研討、主題講述等(教育部 105 年度樂齡經營培訓會議)，要建立經營與課程教學模式，使樂齡學習方案能源源不絕由下而上的創新(魏惠娟，2012)，這由下而上的創新學習方案則說明優良的第一線樂齡教育講師的重要性。

四、樂齡教育講師的重要性

根據胡夢鯨(2013)考察報告，發現美國高齡中心人力的專業分工與素質提升是最大的啟示；相對於臺灣的樂齡學習中心，沒有專職人力，完全靠志工熱心幫忙，不僅專業不足，且流動性大，導致人事的變動與銜接不足。胡夢鯨(2013)建議政府加強樂齡學習中心人力配置與體系建立，以發揮樂齡學習中心的專業功能。另外，美國高齡中心協會為提高高齡中心服務品質，推展優良中心認證制度，認證過程組成一個認證委員會，成員包括地方政府、社區志工、高齡者、學者專家及高齡中心等代表，向政府發聲。由此可知，除了制定更完善的政策、提升軟硬體設備之外，推展優良中心認證制度，是很前瞻的創見；另外提及由下而上的意見反應，是提升樂齡學習中心經營越來越好的一個重要管道，由此可見樂齡教

育講師的意見很重要；本研究思考我國樂齡教育講師是樂齡教育第一線的基層實務工作者，期望有關單位重視樂齡教育講師在教學工作的看法與建議。有關樂齡教育講師的培訓計畫：

(一) 教育部樂齡教育專業人員培訓要點

為提升樂齡教育師資及工作人員之專業，教育部於 2012 年 4 月訂定「教育部樂齡教育專業人員培訓要點」及 2012 年 5 月訂定「樂齡教育專業人員培訓實施計畫」。委託國內相關領域之大學及國立社教機構辦理 4 類別之樂齡講師、專案管理人、導覽解說員及自主學習團體帶領人進階培訓及實作評核，以圖 2-1 樂齡教育專業人員培訓子計畫執行架構圖說明之。經教育部鼓勵在樂齡學習服務的夥伴及單位，以及努力及用心推展樂齡教育業務，至 104 年全國共計有 643 名領有專業證書之樂齡教育專業人員(行政院全球資訊網，2016)。

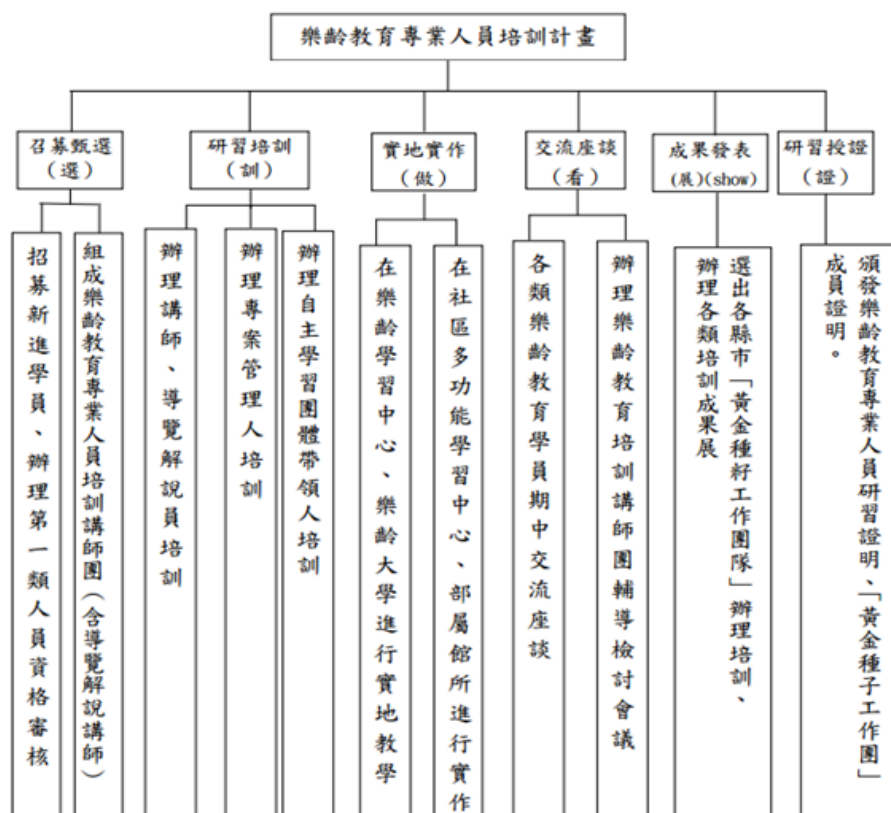


圖 2-1

樂齡教育專業人員培訓子計畫執行架構圖

資料來源：教育部樂齡學習網站。2016年6月7日取自

<https://moe.senioredu.moe.gov.tw/front/bin/home.phtml>

(二) 樂齡教育奉獻獎

教育部為獎勵並表揚投入樂齡教育，積極奉獻且有績效之個人和團體，以發揮貢獻服務與楷模學習的效果，強化高齡者人力服務的價值，辦理表揚計畫，頒發「樂齡教育奉獻獎」以資表揚。該獎項每二年辦理一次，其中每屆的個人獎項包括卓越領導獎 20 名、志工奉獻獎 20 名、教學優良獎 20 名，團體獎項包括樂齡學習中心：特優等獎三名、優等獎八名；以及樂齡學習示範中心：特優等獎一名（得從缺），合計表揚 12 組，獲獎的團體及個人都是經過嚴謹審查機制後脫穎而出的。截自目前為止，於 2012 年 6 月 27 日舉行第一屆，於 2014 年 12 月 19 日辦理第二屆，於 2016 年 12 月 9 日舉辦第三屆(教育部樂齡學習網)。

五、樂齡教育講師的相關研究

從教育部廣設樂齡學習中心，且參與的學員一直有增加的趨勢來看，可知樂齡學習已經在台灣成長茁壯，雖然目前尚有某些需要改進的空間，但樂齡學習為台灣高齡教育帶來的影響，卻不容小覷，值得進一步探討。而具關鍵因素之樂齡教育講師之研究非常有限，茲將蒐集所得之文獻整理如下：

魏惠娟（2012）以中部五縣市樂齡學習中心 225 位樂齡教師為研究對象，探討高齡教育教師教學專業知能與培訓需求的情況，進行問卷調查。此研究的專業知能包括專業知識、專業技能與專業態度，在專業知識方面，探討教師高齡教育知識以及樂齡學習政策；在專業技能方面，包括教學方式、溝通技巧與教材準備等；在專業態度方面，包括教學熱誠，服務與關懷態度、老化觀念等；資料分析方法包括：描述統計、t 考驗、單因子變異數分析、皮爾森相關分析。以下是高齡教育教師在此研究呈現的結論：一、對於高齡議題或樂齡學習中心設置方案之精神與內涵，缺乏完整理解；二、在高齡教學專業知識方面，對高齡者身心特性的了解較弱；三、中年的高齡教育教師較年輕的或更年長的教師，在高齡教學態

度方面，更符合高齡教學的理念；四、教育程度大學以上者，在教學專業各方面都顯著高於國中(含)以下教育程度；五、在專業技能整體的培訓需求都很高。

在周維玲(2014)「樂齡學習中心教師美學教學信念之研究」論文中，採半結構式的訪談與觀察記錄分析，針對四位樂齡美學教師專業學習背景及教學信念形成歷程、教學目標、教學內容、教學角色之信念進行探討，結果發現樂齡美學教師透過教學反思與終身學習的精神，能夠有效達到教學的成果；至於教學信念形成的歷程中，一開始是以自身的經驗出發，接著透過學員的回饋及教學成果的不斷累積，最終發展成以學習者為主的教學信念；在教學內容的安排上，必需先瞭解高齡者學習特性，才能使教學增加效果；在美學教學目標信念，以鼓勵及良好互動的方式，激發其貢獻社會的利他行為，進而提升學員的生命價值；在教學角色信念上，以循序漸進、陪伴的方式，師生共學，共創「教學相長」的學習精神。

廖學卿(2014)在「樂齡講師訓練成效評估之研究」中，以樂齡教育專業人員為對象，採問卷調查法，探討訓練成效，包括培訓滿意情形、培訓內容的吸收及態度改變情形、培訓後成效的提升情形。結果發現取得樂齡教育專業人員資格以女性為主，約佔七成，年齡以中高齡者占大多數，受測對象對於初階、進階與實作培訓等三階段，具有相當不錯的滿意度，認為培訓內容在高齡教育相關知識、技能與態度皆有明顯的改變，對於高齡教學技能方面仍需加強，尤以電腦科技的使用最為需要。

蔡淑芬(2015)在「樂齡教師教學反省歷程之研究」，以樂齡教師為研究對象，採半結構式訪談法，探討教學反省之歷程，結果發現樂齡教師進行教學反省，主要原因是對教學的信念與態度，認為自己是教育知識的生產者，而樂齡教師與學習者應開闢多元的溝通管道，反省部分則是對個人的檢討，對上課內容與方式進行反思，以找出適合高齡學習者的學習策略，透過反省，幫助其在教學策略做系統全面性的思考，不斷進行教學的修正。

綜合上述有關樂齡教師的研究，發現應加強專業知能與專業態度的培訓；透

過教學知能的培訓與教學反思的策略運作，可以提升教學知能滿意度，達到教學相長的學習精神，貫徹終身學習的願景；研究者進一步思考上述報告，印證職能冰山理論所言，海平面以上的外顯職能，是以技能與知識為主的，是容易培訓的；海平面以下的內隱職能，是不容易訓練的，是影響組織目標達成與否的關鍵因素，舉凡信念、反思、態度的背後深處，都隱藏著個體殊異的動機、人格特質、價值觀與自我概念；齊若蘭(2009)提到 Peter F. Drucker 認為效率是「把事做對」，而效能是「做對的事」；兩者的差異在於，效率講求快，而效能注重達成目標，要求快也要求好。因此，針對樂齡教育講師專業職能的要求，除了外顯職能的知識與技能的培訓外，對於樂齡教育講師內隱職能效能的了解更為重要。

第二節 職能冰山理論之相關文獻與研究

職能(Competence)是近年來在公部門、各企業組織、非營利事業體，乃至學校及教育機構等，在人才選、用、育、晉、留五個流程中，都需考量的一項重要參考指標。張吉成在「職能發展與應用推動」一文引述 Armstrong(2000)所言，職能可區分為個人職能和組織職能，個人職能指個人執行特別工作的標準需求；組織職能則是指一切與工作成敗有關的行為、動機與知識的總稱，自企業主管及高績效員工身上，找到達成高績效的職能因素，將這些職能因素加以歸納統整之後，即可找到該項工作職能模型(Competency Model)。因職能牽涉到能否提升組織整體效能，研究者就所蒐集之資料歸納整理說明以下：

一、職能的定義

隨著知識經濟的發展，人們的工作型態與心智有關的成分不斷地增加，傳統的工作分析，有時難以描述員工工作內涵的全貌，因而有工作職能的論述出現(張緯良，2007)。Spencer & Spencer (1993；魏梅金譯，2002)指出職能最早由哈佛大

學教授戴維·麥克利蘭 (David McClelland) 於 1973 年提出，是指能將工作中有卓越表現者與普通者區分開來的個人能力，包含動機、特質、自我形象、態度或價值觀、該領域的專業知識或技能等。孫景棠在「職能與應用」講義中提到，初期的職能觀點，指職務上穩定、經常維持高績效者的行動特性。McClelland 發現傳統選才的方式，以性向測驗、專業知識、在學成績與學經歷來考核，其中有兩項缺點，第一、無法準確預測個人在生活上與工作上的成功與表現；第二、可能對弱勢團體、婦女及社經地位低者有偏差的看法，於是促發其研發更適合的方法，來評量才能的變項。

魏梅金(2002)提及 1963 年 McClelland 開創了麥克伯 (McBer) 顧問公司，其業務為專業協助管理人員評估和員工培訓。McClelland 的研究小組將才能定義為：能區分在特定工作領域和組織環境中，績效表現的個人特質為評量才能，McClelland 創造“行為事例訪談法”(Behavioral Event Interview, 簡稱 BEI)，方法的運用是：第一，將表現優秀者與表現一般者作比較，建立模範校標樣本；第二，訪談進行方式，是請當事人說故事，以一個主題為主，說出三個最值得高興的成功經驗與三個令人挫敗的事件；第三，從訪談紀錄中，以所述主題來分析樣本的特質差異，篩選出優秀者所表現的行為特質，再將此紀錄轉化成客觀的定義，並可藉由不同的觀察評量，獲得一致看法；第四，配合運用「口語表達內容分析法」，來評量個人動機的高低，其編碼方式，是使評分員在表現優秀者與一般者之間的特質顯著差異上，進行計算和統計分析。王美娟(2016)解釋職能是指，做出成果之人共同的行動模式。而要交出成果很簡單，只要與交得出成果之人採取的程序相同即可，然而縱使依照如此簡單易懂可接受的邏輯程序，卻仍會發生不同的結果，關鍵就在職能的差異。

在蔡怡君(2009)的「績效導向培訓規劃與職能運用」一文中，提到相關研究認為融入核心職能概念與作為，對提升訓練學習效果或滿足訓練需求有幫助，即以績效為最終導向，運用職能策略能使培訓獲得最大效益。在許峻嘉、呂育誠

(2015)的「組織權力動態與公務倫理」一文中，提及績效指標重視量化表現，而職能模式與績效管理不同，其指標偏向質性測量，評估重點在於員工是否具備相關核心職能，以及核心職能可否與未來工作表現結合，於表 2-1 說明混合績效管理與職能模式的評量方向。

表 2-1

績效管理與職能的混合模式

績效管理與職能的混合模式	
績效(以結果給薪)	職能(以技能給薪)
產生什麼績效	如何產生績效
偏向量化	偏向質性
短期結構：現在工作的過去一年績效	長期結構：在現在與未來工作中的未來績效
獎酬導向	發展(行為改變)導向

資料來源：許峻嘉、呂育誠(2015年3月)(第164期)。組織權力動態與公務倫理。行政院人事行政總處公務人力發展中心發行游於藝電子報【電子郵件清單訊息】。

有關職能的定義，除了上述 McClelland 所提職能概念之外，以下資料整理引自王正慧、黃思萍在「大眾傳播學系學生職能與課程之配適」一文中提及各學者的見解：Boyatzis(1982)指出，「職能」包括動機、特質、自我印象或社會角色，是一種讓個人在工作表現高低效能或出色與否的重要特性。Ulrich 與 Yeung (1989) 針對「人力資源職能」，解釋為個人所具備或表現出來的知識和技能。Ralelin&與 Cooledge (1995) 認為「職能」應具備敏感性、創造性、以及直覺等不易觀察到的個人特質，並且擁有「學習再學習」的能力。Parry (1998) 對「職能」的看法，包含知識、態度、技能的相關因素，是影響一個人工作的最主要因素。Lucia 與 Lepsinger (1999) 強調「職能」是指有效扮演組織內的每一個工作角色所需要具備的知識、技能及特質之特定組合。

綜合上述，結合多位學者專家所言，說明運用職能策略能使績效獲得最大成

果，是一種全面考量的方向；而「職能(才能)評鑑法」是一項人力資源管理的方法，適用在甄選、績效考核與訓練發展，包括動機、特質、自我形象、態度或價值觀。本研究考量樂齡教育總輔導團，已為樂齡教育講師規劃一系列的知識與技能課程，目前不在本研究範圍，本研究以職能冰山理論為資料分析架構，探討樂齡教育講師之內隱職能，及其內隱職能對樂齡教育工作之影響。

二、職能冰山理論

探討人類行為議題的學者與學說理論相當多，透過電子媒體壹讀(2016)了解 Satir 的冰山理論(Iceberg Theory)，說明人類行為的內在經驗與外在表現，因不一致而引起的種種困境，冰山理論指出個體的「自我」就像一座冰山，外人看到的是表面行為，是很少的一部分，而更大一部分的內在世界卻藏在更深層，不為人所見所知，如同冰山一樣。而在講究專業能力的職涯發展中，魏梅金(2002)提到的 5 種職能特質的職能冰山理論，分別是：

- (一) 知識(Knowledge)：指個體在其特定領域的專業知識；如高齡者特性。
- (二) 技能(Skill)：指個體執行特定工作必備的基本能力；如取得證照。
- (三) 動機(Motive)：指個體對某事物或達成某項目標的持續渴望，進而付諸行動的內在動力；如找工作。
- (四) 人格特質(Trait)：指個體的生理特性及對外在情境或接收到訊息的持續反應；如勇敢果決。
- (五) 自我概念(Self-Concept)：關於個體的價值觀與對自己，以及自己與他人、與環境、及未來的想法；如我是一個負責進取的人。

上述五種職能主要分成兩大部分，以海平面來劃分，海平面之上的職能稱為外顯職能，包括知識、技能，這部份的職能通常可以藉由學習與訓練來取得能力，是比較容易被了解與確認，是容易評估與發展的；在海平面之下的職能稱為內隱職能，不容易被評估和瞭解的，包括自我概念、人格特質、動機，其中人格特質與動機是位於底層，這部份的能力是天生的或是成長過程中，不斷學習累積的，

自我概念則有可能藉由長時間的發展與訓練產生改變，或可能受限於過去經驗造成的觀念。綜合以上所述，說明個體的外顯職能是工作上的必備條件，其固然重要，然而內隱職能，才是核心職能，是個體適任於一個組織與否的關鍵因素，是影響工作效能的最大因素，換句話說，外顯職能是以工作為基礎的職能，是指個體在工作中被要求的基本能力，而內隱職能，是以個體為基礎的職能，是指促使個體把工作事情做得好的歸因。外顯職能與內隱職能之結構可以如圖 2-2 表示：

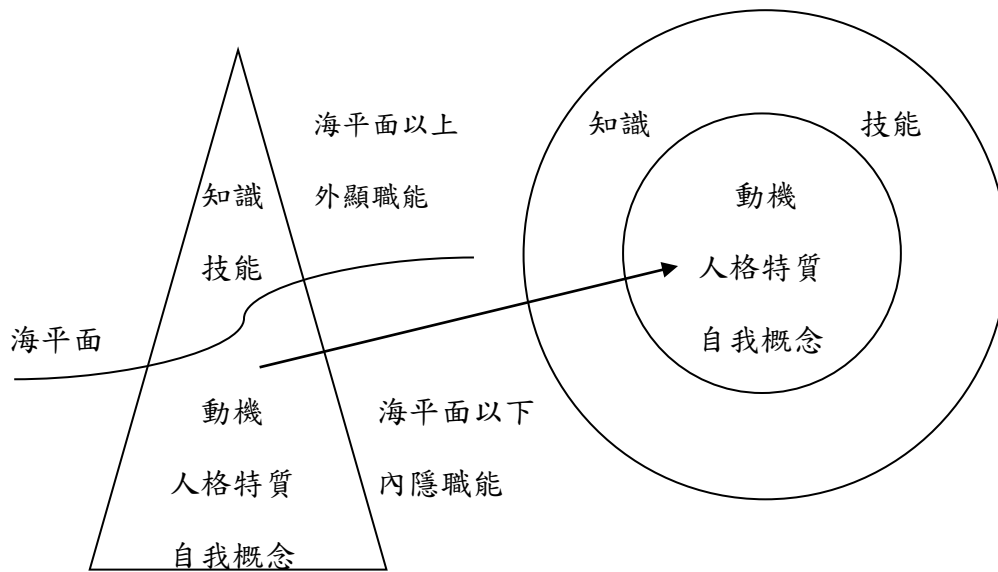


圖 2-2

冰山模型中核心與表面的職能圖示

在職能與工作績效結果的關係上，說明職能可預測個人的行為，有了行為之後則產生工作結果，整個過程即由意圖(包括動機、人格特質、自我概念與背景知識)進而產生行動，再產生績效結果，換言之，若有好的意圖就容易產生好的行為，接著產生好的績效結果的機率就增高，然而要了解個人意圖，是不太容易的，一般研究採用 Spencer & Spencer (1993)所提的「行為事例訪談法」來判斷意圖，即參考個體過去的行為，來評量其現在與未來可能的行為，然後再與未來工作上所需職能的行為指標做評判。因為有正確的動機、人格特質、自我概念與知

識判斷，才能做出正確的行為，最後才能產出好的與對的結果與目標，換句話說，職能會影響工作績效之機制，亦即職能與工作績效具有因果關係，認為動機(Motive)、人格特質(Personality)和自我概念(Self-Concept)的能力，可以預測行為(Behavior)，這些行為將導引出工作的成果(Result)，因此若評論一個人的工作勝任程度，內隱職能的重要性是先於外顯職能之上的，其流程模型如圖 2-3：

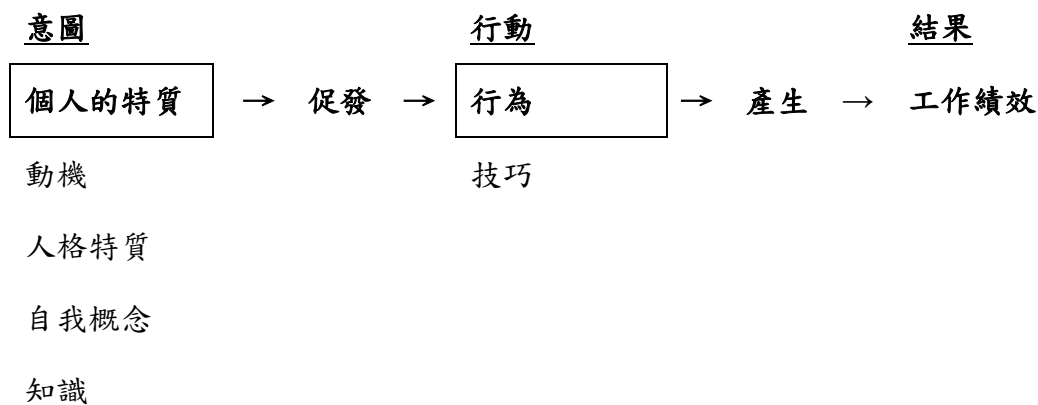


圖 2-3

職能與工作績效的關係流程模式

資料來源：魏梅金(譯)(2002)。才能評鑑法：建立卓越績效的模式。台北市：商周。(Spencer, L. M. & Spencer, S. M., 1993)。

三、國內職能冰山理論之研究文獻

在蒐集與整理分析文獻過程中，發現職能冰山理論被廣泛應用在各研究領域，例如運用在企業管理、資訊管理、銷售人員、政府公務部門、教育界等等，然而有關職能冰山理論應用在樂齡教育講師的研究卻仍闕如。說明以職能冰山理論為基礎，探討對組織更具關鍵的職能因素，幫助組織更成長、更有效能，找出使個體更適任於組織機構的重要參考職能，是當今社會所有組織體共同期盼達到的目標。

許棟輝(2015)在「提升適任率之人員面試要素研究---以家電產品設計師為例」研究中，深度訪談有任用決策權的人員，評量職能各項要素的重要度及適任率狀況。探討職能要素外顯職能、內隱職能、人格特質，再訂出外顯與內隱職能

要項，發現外顯職能以“專業職能-圖學/美學(3D繪圖軟體使用能力)”，與內隱職能的“積極性”，是職能要素重要度最高的。外顯職能要素項目中有70%會影響適任性，內隱職能要素項目中有80%會影響適任性。外顯職能能力不足的情況下，應徵者內隱職能要素：積極性、學習力、配合度、穩定性、工作熱忱等，是錄用應徵者非常重要的條件，並會影響日後的適任性。

韓慧林、張良政、李柏誼、謝孟庭、黃煒程(2015)「以職能為基準之資訊管理人才訓練與評估—以實踐大學高雄校區為例」，探討資訊管理學系的學生，畢業即失業的窘境，以國際標準組織所頒布的「ISO10015 品質管理—訓練指南」，以職能為基準，制定台灣訓練品質系統 (Taiwan Training Quality System, TTQS) 作為企業訓練的藍本。該研究藉職能分析方法，結合「中華工程教育學會」認證，透過「知識、技能、能力與特質(KSAOs)」等指標，並以實踐大學高雄校區資訊管理系之有關企業主管、家長、畢業生與在校生等有效問卷調查497份為依據，經腦力激盪方法，參考Spencer & Spencer (1993)職能冰山理論，評估資訊管理人才應具備職能因素，做為資管系學習歷程、職能課程與成功謀職之參考。其中KSAOs「職能特徵評價法」，是一種人力資源評價分析技術，「勝任特徵」是指組織成員的動機、特質、自我形象、態度、價值觀、某領域知識、認知或行為技能，以及可以被測量和計算並能顯著區分出優劣的特徵。實施步驟1.選擇合適的績效標準；2.隨機抽取分析效標樣本；3.獲取有關特徵的數據資料，進行行為事例訪談；4.建構合適的勝任特徵模型；5.檢驗證實勝任特徵模型。因為勝任特徵模型的建構較為費時費力，所以需要依據自身的需求、財力、物力的考量，建議選擇價值鏈中重要單位來分析，降低關鍵單位用人不當，而帶給組織損失和危險。該研究所分析出的「資訊管理人力 KSAOs 需求層級分析架構圖」如圖 2-4 所列，其中的基本素養即所謂的內隱職能：

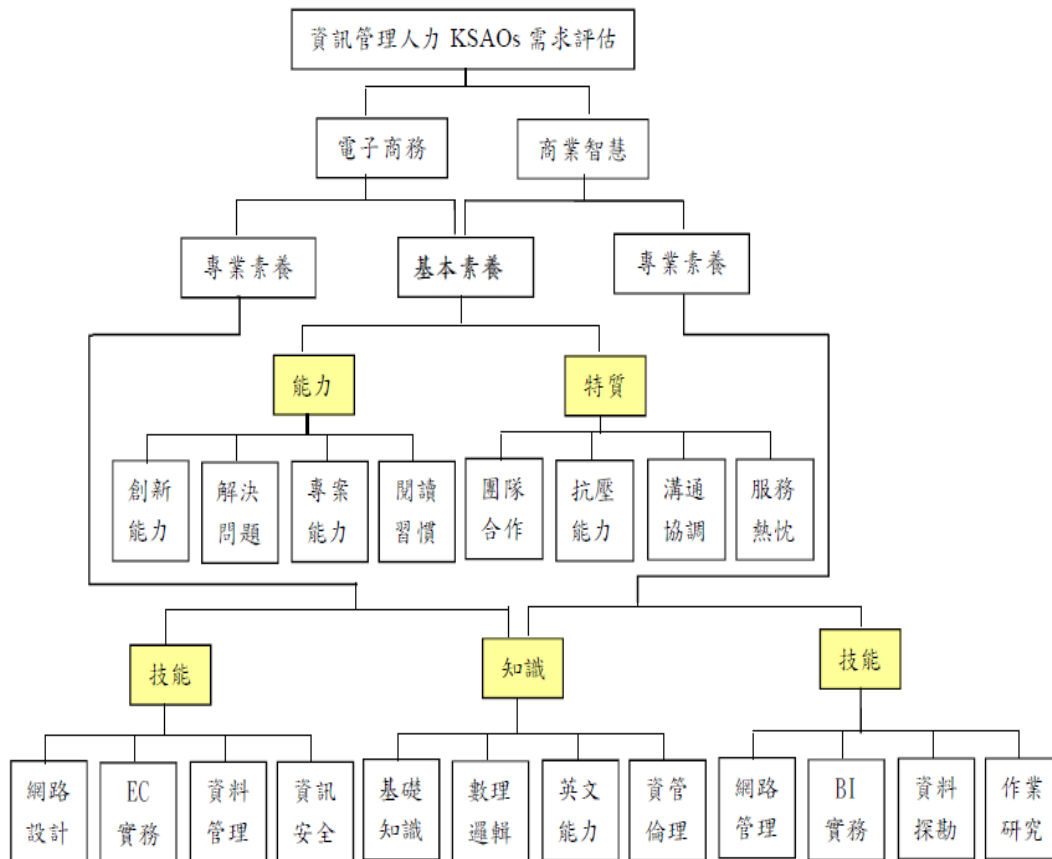


圖 2-4

資訊管理人力 KSAOs 需求層級分析架構圖

資料來源：韓慧林、張良政、李柏誼、謝孟庭、黃煒程(2015)。以職能為基準之資訊管理人才訓練與評估—以實踐大學高雄校區為例。管理資訊計算，4，(1)，P162-174。

陳心懿、范凱棠、林怡君(2014) 在「臺灣銷售人員職能模式之初探：冰山模式觀點」研究中，以臺灣某產業經營績效優良的銷售人員為研究對象，提出職能模型程序供後續參考。為了辨識銷售人員工作成功與否具有影響力的關鍵職能，該研究以文獻回顧、工作分析與深度訪談，蒐集工作相關行為面的資訊。研究對象以該個案公司 14 個子公司進行大規模資料蒐集，提出職能模型。過程以探索性因素分析與驗證性因素分析進行信、效度檢驗，將銷售人員職能分為五大職能群組，17 項職能項目，79 個職能行為要素子項目。以下說明之，商業行為

慣例組：3 項職能（客戶管理能力強，業務和行業知識，交易控制能力）；管理能力組：3 項職能（自主性、解決問題、和語言表達能力）；人際交往組：4 項職能（通信、應對技能、網絡建設、團隊合作）。態度組：4 項職能（以目標為導向、獨立、主動、快速學習）。價值組：3 項職能（負責、以客戶為導向、主動）。其中商業行為和管理能力群組所反映的是技能和知識，是冰山模型的上部；其他三個組的能力，人際交往，態度，價值，是冰山模型的下部。公司和經理在其各領域有足夠的了解，任何勝任素質模型，需要獲得高層管理人員充分的支持和承諾，以確定行動計劃，任何勝任特徵模型需要更新或修訂，以適應非預期的內部或外部的變化，這是一個持續的過程，不是一次性的工作。其他不可缺少的元素，包括必要的溝通管道，通過整個組織培訓和教育訓練機會，建立良好的獎勵政策，儘早整合 HRD(人力資源)系統，都能大大提高成功機會，減少不必要的阻力。這項研究的成果可用於評估自己能力的優缺點，進而改善自己工作的績效。

在蔡璧煌(2013)「文官訓練新方向」的論述中，提到人才是提升台灣競爭力的重要條件，因此經由國家公務人員考試，進入公務單位者，其價值倫理與相關職能的了解，對文官訓練的角度來說非常重要，故將職能冰山理論導入，讓公務人員明瞭該有的職涯職能，進而激發服務的熱誠，同時結合單位的願景，找出自己需要的以及欠缺的職能，最後的目的是能夠促進單位的績效。文中提及我國各部門都在進行在職訓練，然而許多方向與課程是相似的，反倒缺乏職能項目的訓練，造成資源浪費，因此建議職能證照採認證制或抵免制，以免浪費公帑。職能訓練進行方向以公務員的專長為基礎，提高通才訓練，本著圓融、同理心回應民眾的需求，同時著重溝通、協調與跨領域思維，以藝術美學、志工服務、多元文化社會、道德責任及倫理等為轉化媒介，展現人文關懷的具體行動，讓公務人員實踐終身學習，使其提升服務動力，進而達成自我實現。

在施俊名(2012)「挖掘知識冰山下的財富－內隱知識理論及其對中小學教師專業發展之啟示」一文中說到學者 Polanyi 的書《個人的知識》(Personal Knowledge)

最早提出人類有兩種知識，外顯知識與內隱知識；外顯知識是用文字、符號、數字表達的，只是冰山一角；而內隱知識是有關自己行為、只能會意不能言傳的，此個人化知識主要特點是經由親身經歷而取得的知識，會因信念與價值觀的不同而有不同，是獲得外顯知識的重要基礎。該研究之文獻 Sveiby(1997)中提到內隱知識是外顯知識的重要指南，舉凡洞察力、直覺、預感與技能訣竅皆屬之，甚至可以說內隱知識支配了外顯知識的獲得與否。該研究整理文獻發現，內隱知識的特徵是直接透過親身經驗取得，一種個體在追求目標過程所出現的整合系統、能協助個人達成有價值的目標。另外在 Beazly,與 Boenish&Harden(2002)中提到「內隱知識具有經驗累積、透徹理解、個人判斷、互動產生及與生俱來等五大特徵」。該研究指出，內隱知識獲得的途徑是，透過師徒傳授、隱諭和說故事以及反思的方法，學校教師經過多年教學經驗，累積教學的內隱知識，使得在面對多變的班級情境時，能夠做出明智的判斷與行動，此即是展現內隱知識的實證。期待能將優質專業教師的內隱知識，做有系統地分析匯整，規劃有效的教師專業發展。該文探討內隱知識理論，提出五項相對應的教育啟示，包括：更新教師對知識的看法，留意隱晦的內隱知識；鼓勵資淺教師觀察模仿優良教師的教學，創新教學觀點；支持優良教師將教學經驗轉化為言語資料；協助資淺教師積累經驗，塑造個人教學風格；鼓勵教師寫教學日誌或內化教學經驗，做為將來規劃師資培育政策及教師專業發展之參考。

綜合上述，說明具有優良內隱職能與否，是組織錄用應徵者非常重要的參考條件，因為會影響日後工作的適任性，正向的內隱職能是成為人才不可缺少的元素，而組織若能透過溝通管道，運轉組織培訓和教育訓練，建立良好的獎勵政策，整合 HRD(人力資源)系統等，都能大大提高組織成功的業務及達成願景的機會，減少不必要的阻力。職能評估可用於評估個人能力的優缺點，進而改善自己工作的績效，同時配合溝通、協調與跨領域思考的習慣，做出明智的判斷與行動，達成自我實現，此即展現內隱職能的最佳證明，更重要的訊息是內隱知識支配了外

顯知識的獲得與否，說明了樂齡教育講師的內隱職能，對樂齡學習中心教學與活動指導的重要。

第三節 成就動機、人格特質與自我概念之文獻探討

McClelland 所提職能冰山理論之內隱職能包括：動機、人格特質與自我概念，研究者蒐集到的文獻皆為量化的資料，分別列述如下。

一、成就動機理論

國家教育研究院雙語詞彙對「成就動機」的解釋，是指個人認為重要的或有價值的事情，不僅願意去做，而且極力追求達到完美的一種心理傾向，由於成就動機是由社會環境中學習到的理性架構，因此需要以觀察變項作為成就動機的指標，成就動機使個體傾向於追求成功，避免失敗。

李國強、張美雲(2016)的「學前巡迴輔導教師成就動機與工作壓力之研究」中，探討台灣地區學前巡迴輔導教師成就動機與工作壓力之現況、差異與關係，研究對象為學前巡迴輔導教師 308 人，以教師個人背景、成就動機與工作壓力為研究變項，採問卷調查法，研究結果為：學前巡迴輔導教師成就動機以「努力取向」最高；不同婚姻狀況、年齡、教學年資、學歷、任教地區之教師，其成就動機知覺有所差異；學前巡迴輔導教師在成就動機與工作壓力上呈現負相關。

劉韻綺(2013)的研究「國民中學教師成就動機、工作壓力與創新教學關係之研究：以桃園縣為例」，以桃園縣公立國民中學教師為研究母群，分層隨機抽取 32 所學校，共 599 位教師為樣本。研究結果為：教師成就動機構面以「工作導向」最高；教師工作壓力構面以「教學與輔導」最高，「專業知能」最低；教師創新教學構面以「創新教學內容」最高；不同性別、年齡、擔任職務之教師，其教師成就動機知覺有所差異；「教師成就動機」與「教師創新教學」呈正相關；

教師成就動機量表中以「工作導向」對於整體教師創新教學最具預測效果，工作導向是指以達到工作目標為目的而採用的行為結構的一種管理學。

戴美倫(2012)在「臺南市國中教師成就動機、工作壓力與職業倦怠之相關研究」中，以問卷調查法，針對臺南市公立國中正式教師進行分層隨機取樣 439 位，研究結論為：臺南市國中教師成就動機為中間偏高程度，工作壓力為中等程度，職業倦怠為中間偏低程度；不同性別、婚姻及職位之教師在成就動機上無顯著差異存在；51 歲以上之教師成就動機高於 31-40 歲以及 41-50 歲的國中教師；年資五年以下教師成就動機高於任教 6-10 年以及 11-20 年的國中教師；臺南市國中教師成就動機與工作壓力呈現負相關、成就動機與職業倦怠及其各層面均呈現負相關；臺南市國中教師成就動機及工作壓力對職業倦怠具有預測力。

李美嬌(2010)的研究，「教師成就動機、教學創新與教學績效關係之探討——以桃園市國民小學為例」，在探討桃園市公立國民小學教師在成就動機、創新作為與創新績效的相關情形與影響，以及教師的成就動機是否受到教學創新的中介效果，進而對教師創新績效之學生學習表現知覺有所影響。研究結論為：成就動機對教學創新有顯著的正向影響；教師教學創新對教學績效有顯著的正向影響；教學創新對成就動機與教學績效之關係具有中介效果；教師知覺到愈高的成就動機，有愈高的教學創新，並且也能有愈高的教學績效。

綜合上述文獻，發現教師的成就動機與創新教學呈現正相關，與工作壓力呈現負相關，換句話說，當個體有高度的成就動機時，其創新教學表現越好，越有創造力，教學績效越好；而當個體的成就動機低落時，其工作壓力相對較大；另外，無論是任何年齡、年資或學歷，他們的成就動機沒有顯著差異，說明成就動機是與個體的內在需求有關，與外在客觀條件無關；不同婚姻狀況、性別、年齡、教學年資、學歷、任教地區及擔任職務，其教師成就動機知覺都有所差異；教師的成就動機以努力達到工作目標為目的，最能顯示其追求成就的表現，而創新教學內容是創新教學最重要的構面。至於為何 51 歲以上教師的成就動機高於較年

輕國中教師的成就動機，以及年資五年以下教師的成就動機，高於年資大於五年的國中教師，值得進一步探討，本研究於訪談資料分析時，嘗試針對此議題作了解。

二、人格特質論

丁興祥、陳正文(2004)提及「人格」是一項持久而獨特的個人特性的組合，它會因情境之不同而變化，而「特質」是指在我們的環境中，對外來刺激的穩定又持久的反應方式，是人格基本結構的單位。換句話說，吾人皆知人格各不相同，因此人人衍生出各自不同的人生際遇，人格特質各有優勢，常因所處環境的不同而產生不同交互作用的結果。

王姿雅(2014)的研究「教師人格特質、生涯自我效能與工作滿意度之相關研究」，採用調查研究法，研究對象為台南市國中教師，有效問卷回收 534 份，研究發現：國中教師的人格特質會因教師「性別」、「教育程度」、「服務年資」及「學校規模」之不同而有所差異；國中教師的人格特質與生涯自我效能、人格特質與工作滿意度有顯著相關；國中教師的人格特質與生涯自我效能、人格特質與工作滿意度皆有直接因果關係存在。依國家教育研究院雙語詞彙解釋班杜拉的理論，自我效能的形成主要是透過行為表現的結果、口語的說服及情緒的擾動等訊息來源，而生涯的自我效能，循上述途徑，在人與環境互動下，個體面對生涯方向的考慮、生涯抉擇或生涯適應等方面，產生其預期心理與信心程度。

劉宗明、黃德祥(2008)針對「國中教師人格特質與教學效能之研究」，在探討國中教師人格特質與教學效能的關係，以及了解人格特質是否可以預測教學效能。研究對象為 447 位國中教師，研究發現：國中教師人格特質與教學效能有顯著相關，國中教師人格特質中的「勤勉性」、「友善性」與「教材呈現」、「教學流暢」和「班級氣氛」相關最高；國中教師人格特質的「嚴謹性」、「友善性」、和「開放性」能預測教學效能 46.5%的變異。教育部教育百科說明教學效能，主要重視教師在教學過程中對於教學方法的運用，熟悉教材和激勵關懷學生，使學生

在學習上或行為上有優良的表現，以追求良好的教學成效，進而達到特定的教學目標。

王錦鈴(2007)在「桃園縣國民中學導師人格特質對班級經營策略影響之研究」中，其研究目的為瞭解國民中學導師人格特質的現況、探討國民中學導師在班級經營策略上的現況，以及分析國民中學導師人格特質對班級經營策略的影響情形。採問卷調查法，研究對象為桃園縣公立國民中學現任導師 316 位。研究結論：桃園縣國民中學導師具備正向積極的人格特質，尤其傾向和善性及嚴謹自律性人格特質；桃園縣國民中學導師整體班級經營策略屬於良好狀況，以班級常規經營策略表現最佳；桃園縣國民中學導師人格特質各構面會因不同性別、婚姻狀況、學歷背景、導師年資等背景變項，而有顯著差異；桃園縣國民中學導師班級經營策略各層面會因不同性別、婚姻狀況、學歷背景、導師年資、擔任導師的年級等背景變項之不同，而有顯著差異；桃園縣國民中學不同人格特質程度導師在整體班級營策略及各層面上有顯著差異；桃園縣國民中學導師人格特質中的嚴謹自律性、和善性、外向性可以預測導師的整體班級經營策略情況，其中以「嚴謹自律性」特質預測力最高。

沈承宗(2006)的研究「教師人格特質、班級經營與班級經營績效相關性之研究」，在了解教師人格特質、班級經營與班級經營績效的現況，探討不同背景變項之教師，在人格特質、班級經營與班級經營績效的差異情形，並分析教師人格特質、班級經營與班級經營績效的關係。研究對象為台灣南部四縣市之高中職教師 667 人及 6767 名高中職學生。以五大人格特質問卷、教師班級經營問卷及班級經營績效問卷為研究工具。研究發現：高中職教師人格特質與教師教育程度有關；高中職教師職務及任教類科與班級經營有關；高中職教師的人格特質與班級經營有關，對班級經營績效產生影響。

綜合上述文獻，發現教師的人格特質傾向和善性與嚴謹自律性，亦即嚴以律己寬以待人；人格特質隨著個體基本條件的不同，如性別、教育程度、婚姻與導

師年資等有顯著差異；人格特質與生涯自我效能、工作滿意度及教學效能有顯著的相關性，亦即人格特質在人與環境互動下，面對個體生涯方向的考慮、生涯抉擇或生涯適應等面向，其預期心理與信心程度，以及工作滿意度，還有在教學過程中對於教學方法的運用，以達成良好的教學成效等，都產生直接的影響；同時人格特質在教師班級經營、整體班級經營策略，及班級經營績效等面向都有關聯性。本研究則以了解受訪者，如何因應自己遇到的成功與挫敗事例、如何處理遇到順利與阻礙、如何處理壓力、甚麼樣的態度面對教學工作、如何與周遭人事物互動、如何看待樂齡學習中心以及對自我實現有何想法，加上前述人格特質傾向、個體基本條件、班級經營狀況，以質性訪談作為樂齡教育講師人格特質的探討。

三、自我概念

湯淑貞(1997)指出個體不但是認知外界刺激的主體，同時也是被自己所認知世界的客體。所謂「自我概念」就是自己對自己的看法，是個體的自我觀，具有同樣意義的說法，還有「自我印象」與「自我認定」。

王藝蓉(2012)在「國小教師自我概念、制握信念與其對教學論題道德推理的關係」研究中，以高雄縣、市 625 位國小教師為研究對象。研究工具：「教師道德推理測驗」、「國小教師自我概念量表」、「國小教師制握信念量表」。研究結果：在國小教師自我概念方面：國小男性教師在自我概念量表之「生理自我」、「自我表現」及「自我評價」上，顯著高於女性教師；不同年齡的國小教師，在自我概念總量表及「道德自我」、「自我表現」及「自我評價」分量表上，達顯著差異；不同任教地區的國小教師，在自我概念分量表之「自我表現」及「自我評價」上達顯著差異；不同服務年資的國小教師，在自我概念總量表及「道德自我」、「自我感受」、「自我表現」及「自我評價」分量表上，達顯著差異；不同學歷的國小教師，在自我概念上均未達顯著差異。

蕭秋祺(2011)的研究「國中體育教師自我概念、教學信念、教學成敗歸因及

其教學自我效能線性結構關係之實徵研究」，以問卷調查全國各縣市國民中學分層隨機取樣 592 位在職體育教師，研究結論為：國中體育教師的自我概念和教學信念均傾向於進步取向，且普遍認為教師全心投入教學是教學成敗的關鍵，運氣是最不重要的原因，國中體育教師普遍具有高度的教學自我效能感；國中體育教師的自我概念、教學信念及教學自我效能因教師特質與教學環境的不同而略有差異；國中體育教師的自我概念與其教學信念、教學自我效能之相關性高；國中體育教師的自我概念、教學信念與教學成敗歸因對整體教學自我效能、個人教學效能及一般教學效能均具有預測力。教學行為是指教師因個人的教學信念不同，而在教學過程中所表現出來的行為知覺。進步取向是由同儕主導，彼此之間的討論較多，教師多用提示思考的方式。

林秀紅(2002)的研究「國民小學校長轉型領導與教師自我實現之研究--臺北縣之個案分析」，在瞭解國民小學校長轉型領導與教師自我實現之現況，並探討兩者間的關聯性。轉型領導意指領導者協助或催化成員進行本質的改變，將其工作目標由交易式，提升為更高的自我實現層次。研究對象為台北縣國民小學 1025 位教師，以「校長領導行為與教師自我實現調查問卷」為研究工具。研究發現：教師多數肯定校長的轉型領導行為，教師普遍具高程度自我實現之表現；校長轉型領導行為與教師自我實現程度有顯著相關。校長轉型領導行為各層面對整體教師自我實現具有預測效果。

吳敏綺(2001)在「國民小學女性主任自我概念、角色壓力與生涯發展關係之研究」中，瞭解我國國民小學女性主任自我概念、角色壓力與生涯發展的關係，以問卷調查中部地區台中市、台中縣、彰化縣及南投縣之現職國民小學女性主任 264 位。調查工具為「國民小學女性主任工作狀況問卷」，研究結論為：國民小學女性主任之自我概念與其生涯發展間有顯著正相關，表示國小女主任自我概念愈高，其知覺生涯發展的程度亦愈高；國民小學女性主任之自我概念對其生涯發展的預測，以自尊最具預測力。國家教育研究院雙語詞彙解釋「自尊」為可說是

自我價值感，與自我概念有關，在相信自己為人所尊重時，也就更尊重自己，相反的，如果自知未受到別人尊重，自尊心便會降低。

綜合上述文獻，在性別方面，發現男性教師在自我概念中的生理自我、自我表現及自我評價上，顯著高於女性教師；教師在不同年齡、任教地區及服務年資上的自我概念，有顯著差異，而在不同學歷上則沒有顯著差異；教師的自我概念會影響其教學信念與教學自我效能；在國小女性主任的生涯發展面向上，自我概念可充分預測其自尊心的表現；在教師所處教學環境部分，校長的轉型領導幫助教師達到自我實現。本研究則透過探討受訪者之成功與挫敗事例、甚麼樣的態度面對教學工作、令自己感動的事與羨慕的人、對自己的滿意程度、樂齡教學工作對自己生命的影響、自己對自尊與自我實現的想法，以及得獎對自己的意義，以質性的角度，對樂齡教育講師之自我概念作進一步的探討。

第四節 樂齡教育講師內隱職能資料分析之理論架構

樂齡教育講師的工作是一種影響他人的工作型態，有關樂齡教育講師之外顯職能進修課程，已有樂齡教育總輔導團整體規劃、執行與考核，不在本研究範圍，而其所擁有之內隱職能包含成就動機、人格特質與自我概念，至今未有研究論文發表，所以未有可依據的職能辭典，研究者因此好奇，獲得「教學優良獎」之樂齡教育講師，所具備之內隱職能有那些呢？有關動機、人格特質與自我概念的學說理論領域非常複雜，因為存在著各種觀點與論題，不同的研究，可以解釋不同的現象，在搜尋文獻的過程中，發現無論在動機部分、人格特質部分以及在自我概念部分各有許多理論架構為基礎的學術研究，而本研究所採用之理論架構基礎，是參考麥克利蘭(David McClelland)之「成就動機理論」(Achievement Motivation Theory)、卡特爾(R·B·Cattell)之「人格特質論」(Theory of Personality

Trait)，顧里(Charles Cooley)之「鏡中自我」(the Looking-glass Self)，以及羅傑斯(Carl Rogers)的實際我(Actual Self)與理想我(Ideal Self)，以為資料分析之架構，期能找出屬於樂齡教育講師之內隱職能。

一、McClelland 的成就動機理論

對於動機的看法，余振忠(1994)認為就是推動行為的力量。湯淑貞(1997)指出傳統上認為是獲得經濟報酬，後續來自心理學的看法認為，人們工作的動機有很多種。洪英正、錢玉芬(1997)指出對人類動機的解釋理論可以分成兩大理論：認知觀點與非認知觀點，認知觀點認為人對自己的行為是有意識的決定，強調人們是受個體內在力量的驅動來行使行為，這些內在力量包括對成就感、權力及自我實現的滿足，和與他人親近的需求；非認知觀點對動機的解釋是以增強理論為基礎，指的是行為的模仿與修正，是由外在力量所決定，這些外在因素就是酬賞與懲罰，目的在制約行為。劉亦園(2010)說明動機是指能引起個體行動，維持並促使行動朝向某一目標前進的內部動力，引起動機的因素有內在需要與外在誘因。洪英正、錢玉芬(1997)說明許多工作上的人類行為，是可以藉由完成重要事情、權力追求以及與他人親密相處的強烈動機加以解釋。據上述理論基礎，以及探討之內隱職能所注重的觀點是屬心理層面的，屬認知觀點的動機理論，因此本研究採 McClelland 提出之「成就動機理論」為資料分析架構。劉亦園(2010)指出高成就動機者其特殊表現為有進取心，事業心強，勇於負責，敢冒風險，要求及時得到工作的回饋訊息，從工作的成就中得到很大的滿足感，物質報酬只是衡量成就大小的一項工具，有時為了完成任務可能會造成人際關係上的緊張。McClelland 之「成就動機理論」把人的動機歸納為對成就的需求、權力的需求和親和的需求。而洪英正、錢玉芬(1997)對於需求的定義是一種內在的緊張狀態或努力去做某些事的準備狀態。以下就成就動機之三項需求與文獻探討作敘述：

(一) 成就需求 (Need for Achievement)

俞文釗(1993)指出成就需求是希望自己能做到最好並爭取成功，是超越他人

達到某種水準。劉亦園(2010)描述高成就需求者的特點是：強烈企圖獲得工作的成功，他們可以接受甚至熱衷於富有挑戰性的工作，往往有意識地為自己設立有一定難度的目標，會迴避超過自己能力的目標，勇於冒險，不願隨波逐流，希望有所作為，能以務實的態度分析問題，對所做的工作願意承擔責任，同時要求工作狀態能得到準確而即時的回饋，不常休息，喜歡長時間的工作，儘管失敗也不會過分沮喪，一般說來他們喜歡表現自己，會衡量成功的勝算機率，全力以赴，從中體會成功的喜悅。

(二) 權力需求 (Need for Power)

劉亦園(2010)描述具有較高權力需求者的特點包括，對於表現出影響力和控制慾顯出很大的興趣，喜歡發號施令，喜愛追求領導者的地位，追求出色表現，為了獲得地位和權力，常常以爭辯、健談、直率和腦筋冷靜令人印象深刻，並且善於提出關鍵問題和要求，也喜歡教訓別人。洪英正、錢玉芬(1997)說明權力需求是使個體為自己的利益或其他人的福利而努力，McClelland 把權力區分成個人性權利與社會性權力，一個有個人性權利動機的人，是為了個人利益而想去控制或嘲弄他人，而一個有社會性權利動機的人，往往是為了替組織或社會增進福利。俞文釗(1993)認為權力需求是指想要影響或控制別人的一種需要，同時提到 McClelland 發現，高權力需求者喜歡身處追求地位及充滿競爭性的環境，因為權力及地位的獲得，使人更容易影響獲控制他人。

(三) 親和需求 (Need for Affiliation)

俞文釗(1993)認為親和需求是指讓他人喜歡與接納的一種欲望，是一種建立友好親密人際關係的需求，文中提到 McClelland 認為親和需求者不喜歡競爭的情況，反而是設法增進親密的人際關係以獲得友誼。劉亦園(2010)描述具有親和需求者其特點為，期許被他人喜愛和接納的一種願望，會從友愛、情誼、充滿人情味的社會交往中，得到滿足和快樂，喜歡與他人交往，為他人著想，享受親密且相互諒解的樂趣，渴望合作的工作環境，希望彼此溝通與理解，並且總是盡力

避免被群體拒絕，會迴避失去親密關係的恐懼和人際衝突，他們喜歡保持一種和樂的社會關係。McClelland 認為注重親和需求的 관리자，可能因為個人交情和注重義氣，而違背或不重視組織的管理原則，進而導致組織效率下降。

二、Cattell 的人格特質論

洪英正、錢玉芬(1997)認為人格 (Personality) 指的是個體在各種不同的情境中，會有一致的、持久的行為模式。路洛則說，人格指的是存在於個體內一套有結構且有持久性的心理傾向與特徵，其與外在環境互動，進而決定個人的思考、情緒和行為。因此人格可定義為：每個人獨特且一致的行為表現。它包含兩層意義，其一是一致性，指一個體在不同時間、不同情境下，仍表現一致的行為；其二為特殊性，指每一個體在同一個情形下的不同表現。洪英正、錢玉芬(1997)指出人格特質與需求促使人們依特定方法行事，每一種需求將導致人們形成特定的行為方式與習慣。依據丁興祥、陳正文(2004)指出 Cattell 定義特質(Trait)為，一種相當持久的反應傾向，是決定人格基本結構的單位，是決定個體行為的基本特性，是人格的有效組成元素。同時 Cattell 將人格特質分成「表面特質」與「根源特質」，這是根據特質的穩定性與持久性來區別的，表面特質是人格的特徵，這些特徵彼此相關，但他們不會構成一個人格的因素，因為這些特徵並非由單一的來源所決定，例如許多行為的成分，如快樂形成的表面特質，並不是來自於單一的根源，也就是說表面特質是由幾種成分所構成，他們比較不穩定也不持久，因此在了解人格上也就比較不重要；相反的，根源特質是整體性的人格因素，比較具有穩定性與持久性，每一個根源特質會導致某些行為出現，根源特質是個別的因素，是從因素分析中衍生出來的，將這些特質結合起來可以說明表面特質。

青衣(2006)指出為了測量這些根源特質，Cattell 首先從各種字典以及有關心理學、精神病學的文獻中，找出描述人類行為的詞彙約有 4500 個，從中選出 171 項特質名稱，讓大學生進行行為評定，最後用因素分析法得到 16 種人格特質，並制定相應的《16 種人格因素問卷測驗》(簡稱 16PF)，該測驗量表是最典型的

因素分析人格問卷，可以測量出受試者個性中的 16 種根源特質，該量表具權威性、穩定性，是目前世界上最完善的心理測量工具之一，在國際上有較高的效度和信度，廣泛應用在人格測評，是人類潛在穩定的人格特徵。16 種人格因素測量的每一因素，都能使被試的人格特徵有清晰獨特的認識，對被試的 16 種不同因素能組合出綜合性的解釋，可以全面評價其整個人格，洪英正、錢玉芬(1997)稱 16PF 靠總分為 10 點的分量表可以使 16PF 有超過 10^{16} 種人格類型，每一個體在完成 16PF 測驗後可以得到一組與他人完全不同的分量表，其意義說明每一個體獨一無二的人格。然而本研究目的在於找出樂齡教育講師的內隱職能，以做為社會大眾所認知，因此研究者專注於找尋受訪之樂齡教育講師共同擁有的、一致的人格特質，同時配合 McClelland 建議之行為事例訪談法之質性深度訪談，非採問卷量化研究。表 2-2 所列是 16 種基本人格特質的高低分特徵：

表 2-2

16 種基本人格特質的高低分特徵

因素	高分特徵	低分特徵
樂群性	外向、熱情、隨和、樂群、坦率 仁慈、輕鬆、好相處的	沉默、孤獨、冷漠、詭秘 表面的、保守的
聰慧性	聰明、富有才華、善於抽象思 考、學習力強、思考敏捷	思想遲鈍、學識淺薄、具象思 考
穩定性	情緒穩定成熟、能面對現實、 富耐心、冷靜	焦慮、易生煩惱、心神動搖不 定、易受環境影響
恃強性	好強固執、獨立積極、自信、 攻擊的、固執的	謙遜順從、通融恭順、服從性 強、膽怯
興奮性	輕鬆熱誠、隨遇而安、親切快樂 自動自發、表達富變化	嚴肅審慎、冷靜寡言、沉默 壓抑表達的

(續下頁)

因素	高分特徵	低分特徵
有恆性	做事盡職、工作細心、有始有終 有恆負責、責任心強、服從堅毅	苟且敷衍、輕浮不可靠、不認真、自我要求低
敢為性	勇敢、冒險敢為、少有顧忌	缺乏自信、畏怯退縮
敏感性	理智、重現實、務實、意志堅定 堅強	善感多情、感情用事、意志薄弱
懷疑性	懷疑、剛愎、固執己見、提防	依賴隨和、易與人相處、信任
幻想性	幻想、狂放不羈、任性、 缺乏意志力	現實、合乎成規、力求妥善合理、保守沉著、實事求是
世故性	精明能幹、世故、計謀、精於打算的	坦白、直率、天真、開放自我的
憂慮性	憂慮抑鬱、煩惱自擾、易內疚	安詳沉著、自信樂觀、富安全感
實驗性	自由的、批評激進、不拘泥現實	保守、重傳統、不願變化
獨立性	自立自強、當機立斷	依賴、隨群附眾
自律性	知己知彼、自律謹嚴	矛盾衝突、不顧大體
緊張性	緊張困擾、激動掙扎	心平氣和、閑散寧靜

資料來源：研究者整理自丁興祥、陳正文(2004)、青衣(2006)與洪英正、錢玉芬(1997)

三、自我概念(Self- Concept)

郭為藩(1972)認為自我概念是指個體能辨別自己與他人不同之處；馬立秦(1984)在「自我概念: 顧里和米德理論的比較與評估」一文中提到自我概念是研究人類行為的主要概念；洪英正、錢玉芬(1997)認為自我概念就是自己認為自己是誰，或自己對自己的想法。張春興(2000)則解釋自我概念是個人對自己多方面認識的總合；另外根據 Berger, Pargman 與 Weinberg (2002) 的說法，自我概念是

個人對自己的認識，以自我描述對照不同角色為基礎。Buckworth 及 Dishman (2002)則說是對自我組織化的了解，是一種意識上的察覺。綜合以上敘述，得知自我概念是探討「我是誰？」、「我是一個怎樣的人？」以及「為什麼成為這樣的我？」。本研究依據研究所需面向，列舉 Cooley 與 Rogers 兩位學者對自我概念的解釋，說明如下：

(一) 鏡中自我(the Looking-Glass Self)

周新富(2013)指出 Cooley 主張的自我概念是個人從別人的角度認識到自我，每一個體必須透過自己的眼光來了解世界，也必須學習包容接納他人的觀點或立場。每一個體的「鏡中自我」都是透過個人在社會化過程中，靠著經常接觸的人事物，例如父母、手足、師長、夥伴的行為，相互影響而形成的。在人際互動的歷程中，個體體察到他人對自己的看法，了解到他人眼中自己的特點或價值，從而發展出自己特有的人格或期望，換句話說，他人的反應即是自我的鏡子，沒有這樣的鏡子，就不會有自我觀念。

(二) 實際我(Actual Self)與理想我(Ideal Self)

依據丁興祥、陳正文(2004)指出 Rogers 認為，自我概念是個人從各自主觀經驗所構成的感受，個人可以反映出內在的心理需求、目標和信念，是個人因應內在需求的主觀建構。Rogers 把自我分成兩個面向：實際我(actual self)與理想我(ideal self)，實際我係指我現在是一個什麼樣的人；理想我係指我希望自己變成什麼樣的人。而從實際我到理想我之間形成一段落差，於是個體心中會有一段不斷向上成長的歷程，這是人類最基本的性格，這個歷程稱為「自我實現」，Rogers 對自我實現者的描述是，他們會發展自我的各個面向，一旦有了成長，人就有自信，就會達到一個正向的循環，可以充分發揮自我功能，Rogers 指出充分發揮功能者，是心理發展以及社會進步所要達到的結果，能覺察所有的經驗、每時刻都活得充實豐富、信任自己、能夠自由的做選擇而不會感到約束或受到壓抑、富有創造力、能夠活得有建設性、當環境條件改變時也能適應很好、當然個體也會有

面臨到困難的時候，自我實現是一直在進步成為充分發揮功能的人，是一個方向而非終點，如果停止成長與奮鬥，將失去對新經驗的開放度。李茂興、余伯泉(1995)描述自我實現是一種自我實踐的慾望，亦即使自己有能力做到的事情都能成真的慾望。

第三章 研究設計

本研究屬質性研究，是一種以不同角度的豐富描述，來瞭解事象，詮釋研究結果的研究。質性研究關切的是社會事實的建構，以及受訪者在其特有情境脈絡下的原始經驗及深度詮釋，是一種用文字敘述的方式來提出事實的研究(王文科、王智弘，2002)，同時採深度訪談的行為事例訪談法，是一種由下而上的紮根理論發展方法，蒐集許多不同的片段資料，發展其間的相互關聯。本章依研究設計及實施方法分為六小節，依序說明質性研究設計、研究場域與研究對象、資料蒐集與歸納分析、研究信效度、研究者的角色與研究倫理及研究限制。

第一節 質性研究設計

質性研究流程非單向的步驟，而是會在前四個階段來來回回的檢視與修正，當有需要更動與調整時，研究者需馬上在研究步驟做處理，以深入探討主題之異質性，注重同中求異的方法論來著手。本研究一開始即設定樂齡教育領域為研究計畫的方向，之後著手進行各樣相關資料的收集，然後找到具有興趣且具重要性的研究主題，並定調研究目的與研究問題，接下來根據研究目的，同時確定研究計劃的場域與研究對象，並持續大量的收集資料與文獻報告，接著聯絡訪談對象，進行深入訪談，訪談結束之後，將錄音檔轉謄成逐字稿，之後開始編碼、資料分析、歸納整理，最後提出研究發現和結果，並做成結論與建議，最終以總結性評估的型態來呈現研究結果。茲將研究設計及說明建構一流程圖，流程圖中的雙劍號意指在第一階段到第四階段中，可能因訪談方向、過程或結果有變動時，須對所整理的資料或相關文獻加以修改或調整，來回檢視直到資料飽和為止，研究流程圖請詳見圖 3-1：

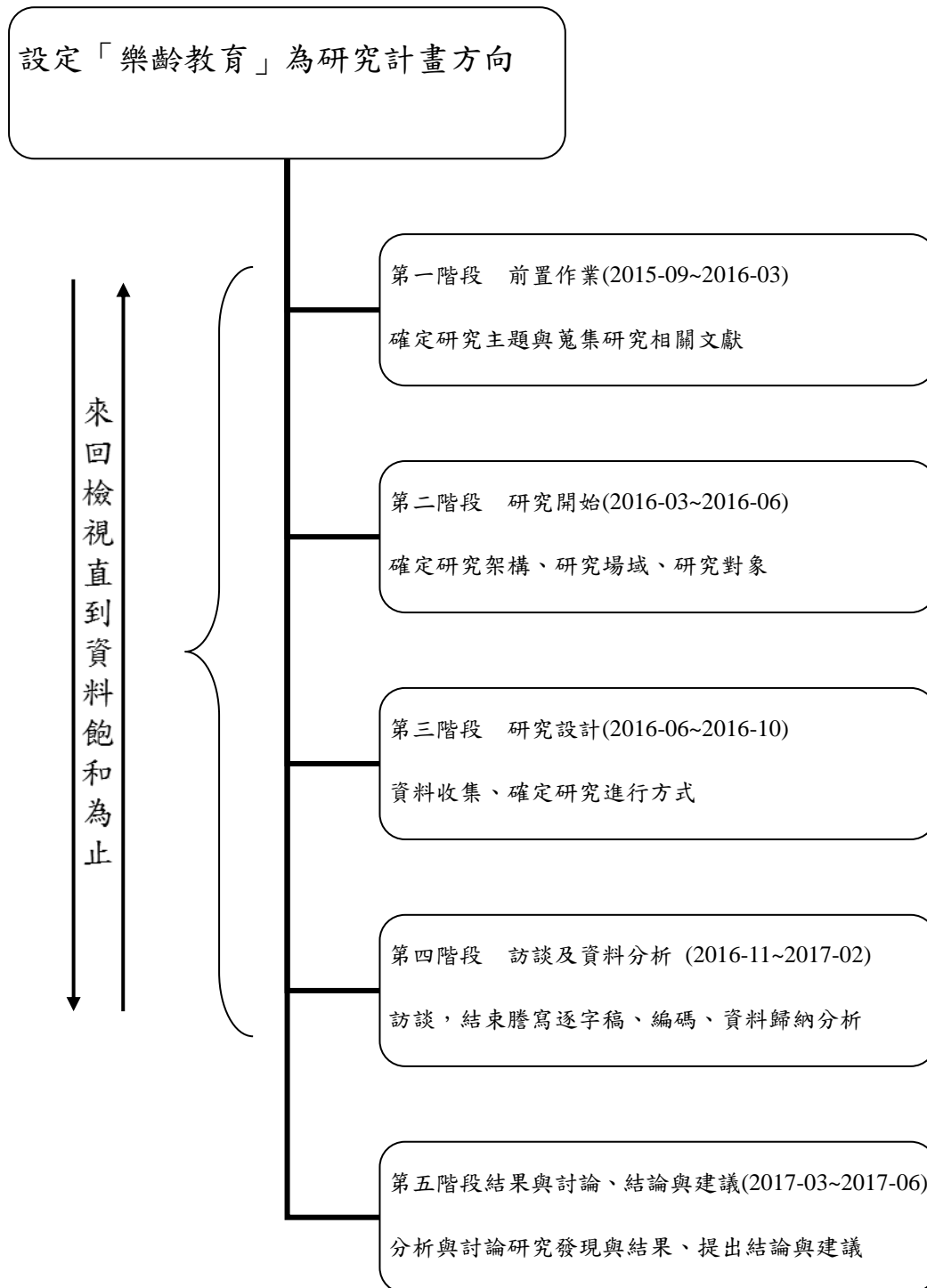


圖 3-1

研究流程圖：研究者自行整理

在資料分析的方法上，即將訪談逐字稿開始進行分析歸納，並注意某種現象出現的次數情形，同時讓訪談的資料概念化與逐步聚焦，研究者不斷比較各主題之間的異同與關係，有些類似的主題可合併為更廣的類別，再依此類別引導資料彙整，相關的文獻和理論一方面支撐研究，一方面也要接受實際訪談資料的考驗。面對大量且豐富的資料，研究者採用文獻探討之理論觀點來解釋，並加以篩選檢視，只保留與主題相關的資料，使去蕪存菁的資料分析來呈現研究成果，在分析時，同時避免研究者價值觀的涉入。

第二節 研究場域與研究對象

質性訪談是社會科學研究中最廣泛運用的收集資料的方法之一，主要著重於受訪者個人的感受、生活與經驗的陳述，藉著與受訪者彼此的對話，研究者得以獲得、了解及解釋受訪者個人對社會事實的認知。研究者基於關心所處環境之風土人文與顧念在地故鄉情懷，注意到樂齡學習中心是最貼近高齡者的學習環境，因為樂齡學習中心以在地化的學習理念，結合學校、民間團體及鄉鎮公所等資源，提供多元的學習課程，教育部年至 2016 年核定全國 350 所樂齡學習中心，深入全國各鄉鎮市區，提供高齡者學習機會。因此樂齡學習中心是極為靠近高齡者生活步調與聯誼的地方，故選擇樂齡學習中心為研究場域。

本研究採質性研究和目標之立意取樣的設計，邀請榮獲「樂齡教育奉獻獎」之「教學優良獎」的樂齡教育講師為本研究之訪談對象，教育部於 2012 年舉辦第一屆，2014 年舉辦第二屆，2016 年舉辦第三屆，第一、二屆審核範圍包括全省參與樂齡教育的團體與機構，如樂齡學習中心、樂齡大學、社區大學、社區發展協會、老人會、教育協進會等等，第三屆則以樂齡學習中心、樂齡學習示範中心及樂齡大學為評選對象，經過嚴格審核才能得此殊榮，這三屆中「樂齡教育奉

獻獎」個人獎項的「教學優良獎」共有 53 位得主，研究者考量第一、二兩屆樂齡學習中心、樂齡學習示範中心，以及樂齡教育講師都有人事異動，以及訪談地點與交通因素之限制，故本研究之研究對象以最近 2016 年舉辦的第三屆樂齡教育奉獻獎之樂齡教育輔導團所屬中區(涵蓋新竹縣、新竹市、苗栗縣、台中市、南投縣)與中南區(涵蓋雲林縣、嘉義市、嘉義縣、台南市)之樂齡學習中心(含樂齡學習示範中心)的教學優良之樂齡教育講師為立意取樣，其中新竹縣兩位、苗栗縣一位、台中市一位、嘉義市一位，台南市三位，共有八位，同意接受本研究計畫的受訪者有六位。

有關「樂齡教育奉獻獎」之「教學優良獎」評選條件與範圍，請參閱附錄五，本研究訪談「教學優良樂齡教育講師」，是因為樂齡教育優良教學講師已呈現優質內隱職能，正待我們去發掘與探討，此次的訪談研究如同經歷一場挖掘寶藏般的知性之旅，期待透過這六位任職於樂齡學習中心(含示範樂齡教學中心)之教學優良獎得主，在動機、人格特質與自我概念的寶貴分享，能有助於未來樂齡教育講師的甄訓工作，有關訪談對象之基本資料詳見表 3-1。

表 3-1

訪談對象之基本資料

訪談對象	尚宇	理欣	品悅	真昀	美智	晶琦
項次						
性別	男	女	女	女	女	女
年齡	67	48	50	66	68	55
教育程度	大專	大學	大學	碩士	初中	碩士
教授科目	八段錦 太極拳	養生保 健	樂齡核 心課程 美食	銀髮體適 能運動保 健	手工藝 美食	核心課程 心靈成長 人際關係

(續下頁)

訪談對象	尚宇	理欣	品悅	真昀	美智	晶琦
項次						
樂齡教學年資	5	4	6	4	5-6	3 年以上
專/兼職	專職	兼職	兼職	兼職	專職	專職
之前職業	電子電路研發	芳香保健講師	小學圖書館管理	教師	手工藝業房地產銷售	大學講師
訪談日期	2016.11.23 10am	2016.11.30 10am	2016.11.30 4:30pm	2016.12.01 10:20am	2016.12.12 10:00am	2017.01.09 09:30am
訪談歷時	1 小時 10 分鐘	1 小時 46 分鐘	1 小時 56 分鐘	1 小時 09 分鐘	2 小時 17 分鐘	2 小時 25 分鐘
非正式訪談歷時	20 分鐘	20 分鐘	30 分鐘	25 分鐘	10 分鐘	52 分鐘

資料來源：研究者整理

有關訪談對象基本資料之分析

在人數部分，依本研究在研究方法預設訪談之研究對象，以 2016 年舉辦的第三屆樂齡教育奉獻獎之樂齡教育輔導團所屬中區（涵蓋新竹縣、新竹市、苗栗縣、台中市、南投縣）與中南區（涵蓋雲林縣、嘉義市、嘉義縣、台南市）之樂齡學習中心（含樂齡學習示範中心）的教學優良之樂齡教育講師為立意取樣，共有八位，經連絡結果，有一位講師因個人理由不願意接受訪談，另一位講師則因數度連絡無法聯繫上，故放棄，所以共訪談六位講師；在性別部分，女性有五位，男性有一位，故以女性居多佔 83%；在年齡部分，有一位 50 歲以下，有兩位居 50-55 歲，有三位超過 65 歲，亦位在高齡者之列，故有 50% 的講師也是高齡者；以上

所述在年齡與年資部分，呼應文獻探討中廖學卿(2014)所述，取得樂齡教育專業人員資格者，以女性為主佔七成，年齡以中高齡者占大多數來看母群體，可知母群體的女性即已佔多數，所以本研究之立意取樣之受訪者以女性占多數，是可想而知的。

在教育程度部分，有五位具大專學歷以上，其中有兩位是碩士學位者，而另有兩位正在研讀碩班研究所，可見有 83%的教學優良樂齡講師是擁有高學歷者；在教授科目方面，有四位教授的科目是保健養生課程及興趣課程，有兩位教授核心課程，故有 67%的獲獎講師是教授保健類與興趣類課程居多；在樂齡教學年資部分，有三位超過五年以上，其中有兩位超過六年，可見有 50%的獲獎講師服務樂齡教育的年資都超過五年以上，故教學經驗較豐富；在專/兼職的部分，各有三位，亦即各有 50%的講師擔任專職或兼職；在其之前職業的部分，有三位曾任職教師的工作，說明有 50%的獲獎講師延續之前的教學工作，故顯得心應手；在訪談歷時部分，每位受訪者都知無不言，盡情地述說其豐富的經歷，每位受訪者的訪談時間都超過 1.5 小時，其中有四位訪談時間超過兩小時，約佔 67%，說明每位受訪者樂意助人，熱誠又善良的人格特質。

第三節 資料蒐集與分析

本研究之訪談對象有六位，採用行為事例訪談之深度訪談法，研究者參照訪談大綱為主要訪談方向，過程中以行為事例訪談之技巧，仔細傾聽受訪者的敘述，直到資料蒐集飽和為止，每次訪談時間約 1.5 小時，進行訪問之前，徵詢受訪者之同意取得全程錄音，並於訪談進行中記錄受訪者所提重要或非語言訊息，當日並以筆記記載於研究工作日誌。將訪談之後的錄音檔轉騰為逐字稿，依受訪者習慣的說話方式與思考邏輯，如實紀錄使完整呈現，然後將逐字稿一字一句仔

細閱讀推敲並找出其意涵，再依據質的資料分析特性，採主題與類別分類系統進行編碼工作，再匯整成為主要主題，以利訪談資料分析。訪談資料編碼方式為引述受訪者談話內容，若編碼為「20161130 理欣 12」，則第一碼到第八碼為訪談日期，第九碼「理欣」指受訪者化名，第十、十一碼指該受訪者逐字稿頁碼，表 3-2 為訪談逐字稿中資料編碼之使用說明，其他受訪者訪談編碼方式以此類推。

探討有關受訪者職能冰山下層之內隱職能部分，以「行為事例訪談法」進行深度訪談，是最佳的了解方式，因為內在的素養很難以數字量化表達，唯有藉助於質性訪談，讓受訪者可以暢其所談，然後研究者再依據其行為出現頻率高低，篩選出職能主題與職能項目，最後找出關鍵職能。

表 3-2

訪談資料編碼說明表

編碼	第一碼到第八碼	第九碼	第十、十一碼
20161130 理欣 12	20161130 指訪談日期 2016 年 11 月 30 日	「理欣」指 受訪者化名	12 指該受訪者 逐字稿頁碼

而內隱職能的三大部分：動機、人格特質與自我概念，其可呈現的內容相當廣泛，因此在以教學工作為主軸的訪談大綱中，請教學優良樂齡教育講師依據其所談成功與失敗之事例，來進行解釋與分析；過程使其鉅細靡遺的表達，並取得受訪者的同意進行錄音，最後在做資料歸納分析時，佐以與教學工作有關之「成就動機理論」、「16PF 人格特質因素測驗」、「鏡中自我」、「實際我與理想我」，以為資料分析參考之藍本。同時將依年齡、年資、性別、教學科目、之前的工作經歷與不同樂齡學習中心等方向，彙整分析各教學優良樂齡教育講師在內隱職能之呈現，提供樂齡教育講師與樂齡教育機構參考，讓樂齡教育工作增加多元思維，使相關單位之決策更貼近高齡者的需求，進而讓高齡社會邁向終身學習、健康快樂、自主尊嚴與社會參與四大願景。

本研究採取質性研究，主要是為了深度了解樂齡教育講師的內隱職能，因此資料的蒐集採職能冰山理論中常用之行為事例訪談法，藉著深度訪談蒐集資料，並轉騰為逐字稿之後，再編碼與歸納分析，最終完成研究報告，以下說明以行為事例訪談法來進行資料蒐集與分析的方式。

賴春金、李隆盛（2011）指出職能分析做得好，後續的職能訓練與職能考核才能落實，「行為事例訪談法」（Behavioral Event Interview, BEI）的模式是由先經人力資源發展專家與主管釐清此職能評估方式（即 KPI：關鍵績效指標），之後設定職涯發展方向，其中所依據的理論架構可隨探討主題之方向而有所不同；本研究所進行深度訪談之行為事例訪談法，與原始的步驟與流程會有些許差異，但不失其獲取重要且細部訊息的主旨與精神。本研究之研究對象是獲得「樂齡教育奉獻獎」之「教學優良獎」得主，研究者直接深度訪談研究對象，以得知其所具有之內隱職能，作為樂齡教育機構能夠直接應用於人才選拔、考核或培訓參考之用。進行過程請受訪者述說過去半年，在教學工作上最感到成功與失敗的關鍵事例，述說部份包括：描述情境、參與者、採取的行為、個人感覺及結果。透過這些資料，研究者將清楚地瞭解事件的脈絡、應對事件的動機、價值觀、態度、人格特質與自我概念，以及其他有關於此職務的詳細資訊（湯海，2010）。

依據 iCAP 職能發展應用平台提到行為事例訪談法進行之流程與步驟用 STAR（Situation, Task, Action & Result）方法來訪問受訪者：S（Situation）情況，例如問說那是甚麼情境？什麼因素導致這情境？；T（Task）任務，詢問主要任務是什麼？為了什麼目標？A（Action）行動，了解當時的想法、感覺和想要採取的行為是什麼？；R（Result）結果，受訪者如何看待他人或情境？感受是什麼？內心想要做的什麼？最後的結果是什麼？過程中發生什麼？其中關鍵提問技術，首先從正向事件開始談，詢問相關時間、地點和心情，有助受訪者回憶起當時感受與情節，最重要的是鼓勵受訪者多說與研究方向有關的素材，訪談過程，同理受訪者可能引發情緒反應，注意讓受訪者一次只說一個情境，注意其行

為模式或肢體語言。

最後將所有訪談事件進行歸納、編碼分析，分析的方法包含：從表現優秀及有效率的典範中，找出特質及行為模式；利用冰山理論內隱職能作為架構，整理編撰訪談的紀錄；從訪談的敘述中，抽譯出職能要素項目，本研究之行為事例訪談內容的主題式分析，是透過設計對焦於研究問題的訪談大綱，當受訪者依序接受訪談過程中，除了讓受訪者暢所欲言之外，研究者會隨時注意所談內容有無對焦在主題上，若談論偏離主題時，研究者會適時引導受訪者回到主題：行為事例訪談法是職能分析過程中，最困難也最具創意的部分。在優缺點的考量上，行為事例訪談法的優點是透過深度的訪談，及適當的引導，深入地了解該職位在工作中進行情形。然而缺點是，需要大量人力、財力和物力收集大量資料，才能建立該職位的相關訊息，從投入與回報的角度來說，可能會不敷成本效益。

然而對本研究來說，由於聚焦在教學優良講師的內隱職能，沒有進行對照組的訪談，所以可說是行為事例訪談法的應用，故能跳脫成本效益考量的缺點與限制；同時因為覺得本研究的重要性，所以研究者秉持「用心，路就不遠」的做事態度，配合在行前將該注意與了解的背景知識與資料都準備好，所以研究者認為可以克服投報率的考量。有關訪談大綱與研究問題間的關聯性以附錄四說明之。

第四節 研究信效度與研究倫理

一、研究信效度

潘慧玲(2003)在「社會科學研究典範的流變」中提到信度是研究可以成立的重要依據，有一些具體做法例如：「澄清研究者之背景與立場、長期進駐田野、三角檢證、參予者檢核、同儕審視、厚實敘寫、反例個案分析、外部查核。」但並非需要每項都做到，本研究信度以三角檢正、厚實敘寫與同儕審視來呈現，即

除了研究者，加上受訪者的訪談逐字稿之外，佐以官方文件資料，如教育部編印之第三屆樂齡教育奉獻獎得獎專輯，其中介紹樂齡教學優良講師的教學特色、背景介紹與得獎感言等檔案資料，作為三角檢正。

在參與者檢核項目於研究期間為求資料的正確性，會與受訪者保持聯繫，需要時以電訪聯絡；另外在厚實敘寫部分是將研究的情境與人事描寫得清楚使讀者掌握研究訊息，使其發現此研究可發展至其他用處；在同儕審視部分，請研究者之研究所同儕協助檢閱與討論訪談資料。

除上述方法之外，本研究所採之行為事例訪談法，是深度訪談，即是具有高度可信度；在研究效度部分，王文科、王智弘(2002)說到提升效度是指增加研究者及受訪者雙方同意之描述或現象組成因素的資料蒐集策略，本研究採用「多種方法策略」：採用「以機械紀錄的資料」，本研究在訪談前將徵得受訪者的同意以錄音設備錄下訪談紀錄，以完整呈現訪談；採用「參與者語言：逐字解說」部分，本研究以逐字稿呈現在研究的文件中；採用「低推論描述」是研究者準確地以受訪者的意思為主軸，降低研究者的主觀推論。

二、研究倫理

(一) 研究者是研究的工具之一

研究者是一訪談者的角色，秉持質性研究的特性，與受訪者的關係是信任而非友誼的立場，並且以誠信的態度進行訪談，同時以公正客觀的角度來進行資料分析，在訪談過程不影響其作息，同時尊重受訪者的觀點。

1. 研究者是一名義務張老師

研究者受過義務張老師機構 10 個月的專業培訓，無論在專業理論研討與實務實習都有紮實的訓練，加上執行義務張老師實際線上諮商與現場晤談之志工服務達 3 年 8 個月的歷練，應該在進行行為事例訪談的過程，足以因應與受訪者的對話。

2. 研究者關懷故里風土人文

當研究者在義務張老師值班的過程中，綜合所接觸超過 400 位個案的深刻體會，發現到一個人的動機、人格特質與自我概念，將會定義個人的痛苦與幸福、憂愁與喜悅、失敗與成功，加上我國正邁向高齡社會，樂齡教育對高齡者的重要性不言可喻，研究者基於愛人愛鄉愛社會的起心動念，因此引發本研究的動機。

(二) 保證受訪者的權益完全受到尊重

在進行訪談之前需先聯繫受訪者，得其同意受訪之後，前往約定處所，於訪談前與之建立彼此信任的關係，並提示同意書，告知訪談過程將因研究需做資料分析的緣故，會進行錄音，經其同意始得進行；過程中尊重受訪者的要求，隨時得以停止受訪；訪談結束後，會將訪談稿繕打成逐字稿，以備客觀分析；發表的論文必以化名代替受訪者，以保護受訪者的隱私，除非受訪者同意以真名呈現訪談。

(三) 謹遵守社會責任，發揮專業能力，善盡研究人員取之社會用之社會的回饋精神，並重視學術誠信。

第五節 研究限制

- 一、本研究之資料分析，可能因研究者的專業知能未臻完善，使得可能不及全面完全客觀表述。
- 二、本研究缺乏量化的統計數據與分析，無法推估至母群體，僅作微觀呈現，期待將來有其他的研究者，投入量化的研究。
- 三、本研究所採資料分析之動機、人格特質與自我概念理論架構，都是非常深廣的學術理論，本研究僅做到粗分常模的探討，期待將來能有更深入的研究與分析。
- 四、因交通與時間因素的考量，研究者選擇針對中區(新竹縣、新竹市、苗栗縣、

台中市、南投縣、彰化縣)與中南區(雲林縣、嘉義市、嘉義縣、台南市)獲獎之教學優良樂齡教育講師進行立意取樣，而未對北區(包括基隆市、台北市、新北市、桃園市、宜蘭縣、花蓮縣、金門縣、連江縣)與南區(高雄市、屏東縣、台東縣、澎湖縣)進行研究，實是遺珠之憾，期望將來的研究者，有機會擴大研究範圍，使樂齡教學領域的研究更添完整性與豐富度。

第四章 研究結果與討論

本研究之目的乃在發掘樂齡教育講師職能冰山下的寶藏，即是探討樂齡教育講師所具備之內隱職能，包括成就動機、人格特質與自我概念，同時探討樂齡教育講師內隱職能對其教學角色實踐的影響、以及了解樂齡教育講師對樂齡學習中心的想法與建議，經研究者反覆閱讀資料，最後進行深入分析，根據研究結果本章以四節進行分析與討論，第一節、樂齡教育講師的成就動機；第二節、樂齡教育講師的人格特質；第三節、樂齡教育講師的自我概念；第四節、樂齡教育講師內隱職能對教學角色實踐的影響。研究者彙整受訪者之內隱職能以附錄六說明之。

第一節 樂齡教育講師的成就動機

動機是個體朝向目標前進的內部動力，因此個體的任何內在需要，如興趣、信念、價值觀、世界觀等，以及外在因素，如壓力，環境條件等，皆會構成個體牽動其動機的任何可能性，本研究援引劉亦欣(2010)所述 McClelland 的「成就動機理論」為分析架構，McClelland 認為人在基本生理需求滿足之後，還有成就動機，包含成就需求、權力需求與親和需求。研究者在處理資料分析時，依循訪談對象表達應對某事件或生活經驗，所做出的處理方式及表現出的認知、行為與情緒，即所謂的態度，來判斷與佐探其內在動機為何。本節發現受訪者的成就動機包含成就需求與親和需求。

一、成就需求

劉亦園(2010)描述高成就需求的人有以下特點：強烈企圖獲得工作的成功，

他們可以接受甚至熱衷於富有挑戰性的工作往往，有意識地為自己設立有一定難度的目標，勇於冒險，能以務實的態度分析問題，對所做的工作願意承擔責任，同時要求工作狀態能得到準確而即時的回饋，不常休息，喜歡長時間的工作，儘管失敗也不會過分沮喪，一般說來他們喜歡表現自己。研究者透過訪談資料分析，發現六位受訪者中有五位具有成就需求，而這五位受訪者皆是女性，他們以負責認真、渴望學習沒有放棄、學員肯定的即時回饋、遭受打擊不退縮仍然努力不懈往前行和勇於接受挑戰來呈現出成就需求，這項研究發現與李茂興、余伯泉(1995)指出高成就需求與努力或成功的指標之間，存在著密切的關連性的報告相吻合；另一位男性受訪者，在訪談中他一貫地展現出以感恩的心，慈悲為懷的出發點來服務樂齡學員，或許是這樣，因此在成就需求的表現上相對比較不明顯。以下是呈現成就需求之受訪者的回應紀錄：

在訪談中思緒清楚提供豐富資料的理欣老師，知道自己的成就需求，明白自己是一個負責認真的人：

我做不好的事情，我就不會答應。我覺得沒有把握的事情，我就完全不會去跟他講說，我要做。可是如果你把這件事情給我之後，我一定會很，一定要做好給你，而且是提早時間給你。這是他們比較欣賞我的。(20161130 理欣 15)

在六位受訪者中年紀最大(68歲)，學歷只有初中的美智老師，在人生經歷幼年時的教育資源缺乏環境，及至長大後心中渴望學習的心沒有放棄，在遇到樂齡教育之後，很高興有機會再學習，所以非常珍惜任何機會，因此都以負責的態度面對教學：

那一次是染一個絲的東西，很容易上色，然後我們可能摻了一些美染劑，那處理得不是很好，可能是絲的東西，我比較少做，那當然做出來顏色沒有那麼漂亮，那心裡會有一點挫折。就是自己自我解嘲一下，那學生覺得沒關係，這顏色也很好看，沒有人規定一定要大紅的或者大綠的才會好看啦，只是覺得說我真的是需要檢討，我當然覺得有點不好意思，哎喲，怎麼這麼丟臉啊，有一次黑糖糕沒做

好，我說有可能買的材料，不是原來的品牌，會有出入，因為那一種散裝的麵粉，比較不好，我下一次再補賞你們啦這樣，那大家也是很高興啦。(20161212 美智 11)

善於創新教學的晶琦老師，在一次颱風天的教學課程中得知自己是一位受肯定的老師，內心為自己的付出有了學員熱情的回報，而深受感動：

我那天要教英文，鄉下很偏遠，但那些老人如果來了怎麼辦，我沒去不好意思，打電話志工電話又不通，通知今天不上課怎麼聯絡，好吧，我自己走一趟，開車開了 20 多分鐘，風雨交加啦。我心裡邊開邊知道阿公、阿婆不會來了，一直開到活動中心，外面沒輛車，沒腳踏車，鐵門也是關著，旁邊還有小門也關著，我知道這沒人來了，轉彎，那個志工淋雨騎機車來，風雨中搖下車窗，我說風雨那麼大你也來，他說裡面都是人怎麼叫我回去，我停好車打開門，進去之後，大家跟我說 good morning，十幾個阿公、阿婆躲在那裡，跟我說 good morning，我眼淚差點下來。(20170109 晶琦 16)

真昀老師是退休老師，同時不斷在自己的專業領域精進到完成碩士學位，其在遭受同事打擊之後，不願退縮，仍努力不懈地、兢兢業業地在自己的崗位上執著地往前行：

樂齡中心需要拓點，但行政部分沒有聯繫好，讓我的教學中斷兩個月，生活頓失重心，心情沮喪。在靜心等待中，繼續到可供學習進修的地方充電，增加教學能力以帶領人身份申辦高齡自主學習團體。同時應徵台中市一里一樂齡健康促進講師，參加台中市的自主團體學員群組討論 line,在當中有機會吸收到不同的教學模式與創意，積極參加教育部辦理的進修研習。(20161201 真昀 01)

自認從一開始常被學員消遣而不知如何回應的品悅老師，到後來自覺自己的進步，都是教學相長的火花，過程中充滿學員的犀利與自己的勇於接受挑戰：

我又教他們做一個那個外用的防蚊膏。因為有經驗告訴我說，來他們這邊上課我一定要很小心，我就擔心他會說你製藥我要告你。結果因為我有事先做了準備了，我如何預防他們質問我，檢察官的朋友告訴我，第一你不可以廣告療效，所以我

沒有講療效，他就說你製藥我可以告你，我就回答他說阿伯我跟你講你告不動我，因為我沒說療效，這是純粹分享，他就笑一笑。他就告訴我說如果我擦有效我幫你廣告，他說他要登報跟我道謝，我說不要，你會害我去吃牢飯，反正這個阿伯比較奇怪啦。(20161130 品悅 08)

二、 權力需求

劉亦園(2010)描述具有較高權力需求的人，對於表現出影響力和控制慾顯出很大的興趣，這種人喜愛追求領導者的地位，常常以爭辯、健談、直率和腦筋冷靜令人印象深刻，並且善於提出關鍵問題和要求，也喜歡教訓別人，樂於演講，權力需求包括對個人需求和社會權力的追求。依據以上權力需求者的特點，透過訪談資料分析探討，發現六位受訪者皆不具有權力需求，而在基本資料顯示上，其中的五位受訪者是女性，研究者思考是否印證於在溫金豐、陳旻(2002)的研究中指出，婚姻對性別角色態度、成功恐懼與事業發展需求具干擾效果，家庭外角色態度與婚姻的交互作用，對權力需求有干擾效果。換句話說，女性在家庭中受婚姻角色因素的干擾，於是造成成功恐懼，而不顯出權力需求；而另一方面又或是單純的因素，樂齡教育講師就是不具權力需求，此項質疑仍待將來可能的研究去發現。

洪英正、錢玉芬(1997)指出成就需求帶領人去完成有價值、有意義的事情，權力需求是直接影響人去控制或吸引他人注意他們的努力，這兩個需求是相容的。然而自 1997 年至 2017 年的 20 年後，本研究發現成就需求與權力需求這兩項需求沒有產生必然的交集，說明時代的變化與演進，促使人類工作動機的需求亦隨之轉變。

另外在李茂興、余伯泉(1995)指出男性在競爭意識與偏愛挑戰性工作的程度較高，而女性比較傾向於努力工作，然而本研究唯一一位男性講師，因年輕時已在職場奮鬥過，現已退休狀態，加上因為以助人為信念使然，在權力需求項目中不明顯，所以是否說明權力需求在性別上與年齡上有都差異性。在許純碩、許淑婷、丁偉、鍾世和(2015)的研究發現大專生對於未來職涯的選擇偏好上，以權力

需求的意向比例最高，而本研究受訪者不以權力需求為意向選擇，可見世代間對於權力價值觀的差異，透過文獻探討與訪談資料比對有此研究發現。

三、親和需求

劉亦園(2010)描述具有親和需求的人，會從友愛、情誼、充滿人情味的社會交往中，得到滿足和快樂，並且總是盡力避免被群體拒絕帶來痛苦，他們喜歡保持一種和樂的社會關係，享受親密且相互諒解的樂趣。有理欣老師、品悅老師、晶琦老師及真昀老師以熱心且喜歡與人互動、感動於他人的熱情、回饋的心及願意幫忙的心來呈現親和需求：

古道熱腸的理欣老師雖然孩子自國小畢業了，基於熱心也喜歡與人互動，故仍持續在該小學擔任志工，因為在小學裡頭有認識一位主任，而且跟主任很熟，在一個機緣下，主任請理欣老師幫忙樂齡業務：

他說我可不可以去幫他的忙，那時候對樂齡一點概念都沒有，然後我先去了解樂齡是什麼。透過培訓之後，也試著說用自己的專業角度，去設計一些適合樂齡上的課程，那從這一個狀況之下，就踏入樂齡的領域。(20161130 理欣 01)

有家事科專業背景的品悅老師，應之前服務學校之退休校長之邀，到該樂齡中心的社區跟高齡者參與活動過，而鄉下的長輩都很熱情，品悅老師常感動於他人的熱情，因此覺得應該可以勝任樂齡教學工作，所以就答應退休校長的邀請，想說就是陪伴長輩：

我們當初退休的校長想說他要回鄉下去服務他們大內的長輩，那時候大內樂齡是第二年，他去幫忙他們做這一些文書處理啊，譬如說計畫書的書寫啊，還有課程怎麼執行。那後來因為我們這個校長他接觸到，那他在找講師的過程他就想到我，所以他問我說我有沒有空，那剛好他退休我也離職，所以他找到我就說問我要不要到大內樂齡來幫忙，我就說好 OK 啊，因為我本身學的是家庭教育，所以我並不排斥跟長輩老人家相處。(20161130 品悅 01)

處事認真積極的真昀老師說，看見長輩們都枯坐在家門口，社區看起來一片

死寂，心中感到非常難過，於是告訴自己要活躍自己的社區，因而投入樂齡教育工作，同時也一直對社區有回饋的心：

退休後想要增加人際互動機會，也順便把退休後的先生一起帶入活躍老化，讓退休後的家庭生活保有活力。(20161201 真昀 01)

深具行動力且有成人教育專業能力背景的晶琦老師，由於與主任很熟，所以主任找她來幫忙，只是這個領域不是想進來就能進來，是由樂齡學習中心負責人來決定的，晶琦老師說：

舉一個例子你是主任，我跟你講說我要進來教，你未必會讓我進來呢，因為你跟我都不熟啊，所以樂齡這個教學其實有一種幫派的感覺，我用自己的人。我接受主任的邀請，因為跟他很熟啊，然後幫助他的關係。我的動機起初是一種協助，她知道我有成人教育的背景，所以她要我協助教學工作以及協助行政課程規劃的工作。但是來到樂齡這個領域之後，我覺得應該是把我所學的能力、知識、才能表現的時候了。(20170109 晶琦 01)

四、貢獻服務

研究者在訪談過程中，亦發現受訪者另外提出貢獻服務的動機觀點，在現代社會中，志願服務是一項極為普遍的社會服務活動。本研究中有二分之一的受訪者，年齡超過 65 歲，是尚宇老師、真昀老師及美智老師，他們亦是高齡者，他們皆有貢獻服務的精神；而理欣老師與美智老師是因志工身分而接觸到樂齡教育的，另外據品悅老師與晶琦老師所述，他們都曾想過要服務更多的人，貢獻他們的生命追求實現自我。他們呈現的奉獻服務是雖然講師費不高但仍全力投入教學、要活躍自己的社區、認為別人付出是有意義的以及從小就有服務的精神與信念。

總是以樂齡學習者的特性為教學課程考量與出發點的尚宇老師說：

因為接觸了樂齡以後，才感覺到樂齡這個工作是非常神奇的，能夠帶領長者走出心

靈的困擾。所以變成說，也許這是我應該接手這個工作(20161123 尚宇 13)...不要有說要拿多少錢，因為樂齡講師費本來就不高，然後又有限制，如果說你要以樂齡為生活的話，那是有問題，你只有付出。(20161123 尚宇 15)

在「2016 年的樂齡學習成果研討會」中，真昀老師說了一段話，可以說明她的貢獻服務動機：

在一個餘暉的傍晚，看見長輩們都枯坐在家門口，社區一片死寂，心中非常難過，於是告訴自己要活躍自己的社區。(20161118 真昀，研討會現場所言)

美智老師一開始是以志工身分進入樂齡教育工作的，後來在樂齡的學習資源中受益，於是自覺應該回饋，所以一路受訓直至成為講師，她的動機是做一些比較有意義的事情：

離開職場嘛，那覺得說或者可以做一些比較有意義的事情啦，...在經濟比較匱乏的年代，你說每個孩子都要用這個教育資源，當然就很困難，...到樂齡以後你會覺得說，樂齡這個地方政府有挹注經費，很多課程都是幾乎是不用錢，對我們來講如魚得水。那進來以後我就覺得說，我應該可以幫忙做一些事情啦，我也不曉得讀過一個什麼書，他講人有貢獻的需求，就是說其實你心理上，你都會覺得說很想為別人做什麼，你可以為社會做什麼，所以我也覺得說，假如有一個團體，有一個事情是屬於正面的，那我們都是願意去參與。(20161212 美智 01)

理欣老師剛開始也是因志工身分，而接觸到樂齡教育，因發現樂齡教育區塊缺少師資，於是自願重新學習投入樂齡教育工作：

一開始的動機就是延續原本小孩子的小學，然後我在那邊當志工，因為認識一位主任，在一個機緣下，他說，我可不可以去幫他的忙，我想到樂齡做志工也是志工，可是我發覺那個學習領域是不一樣，然後要做的事情領域性也是不一樣的。進去之後，其實發覺在樂齡的部份，師資還蠻缺的，而且他的課程也比較偏重就是興趣課程。透過培訓之後，也試著說用自己的專業角度，去設計一些適合樂齡上的課程，那從這一個狀況之下，就踏入樂齡的領域。(20161130 理欣 01)

另外兩位受訪者，品悅老師與晶琦老師的分享，他們的內在動機是為了要實踐服務的精神：

很早以前我自己個人就有一個想法，就是說我想要服務，我可以到那個孤兒院養老院去服務啊，可是有時候計畫趕不上變化嘛，就結婚了，其實應該說話又說回來，因為我小時候就是幼童軍嘛，幼童軍不是都想要日行一善嗎？因為我的導師他就是童軍團的團長，所以他都給我們這一種觀念，所以那時候我就想說我就是要服務。(20161130 品悅 15)

自從女兒國中畢業到德國讀音樂學院之後，自己為了探望女兒故常常出國，尤其是到歐洲一些文明發展程度較高的國家，見到別的國家的發展再看看自己的國家，每每讚嘆為何人家會這麼進步！於是很想把國外進步發展的訊息帶給國人，我自己覺得我若有能力，我也要創造一個像歐洲這樣的國家，我可以的話，我也要創造這樣的社區，這是我的人生的夢想，我就把這個概念這個新的東西讓社區的人知道，我希望你能夠受我一點點的改變，然後有新的思維。我的潛意識是要服務他人，所以這是一個人的人格特質，我到現在已經結婚生子，其實我告訴你，我還是蠻後悔我結婚，我的婚姻也許大家覺得說很 OK，一男一女，他們也都很有成就了。但是不曉得為什麼，我要是當護士我就可以照顧更多的人，我如果去做修女，我就可以到社區去服務更多的人，不過我結婚是事實，所以我潛意識在教育裡面，我就把那一個潛意識轉化為我的行動去做。(20170109 晶琦 14)

尚宇老師在教學工作上兢兢業業，認真地為學員檢討自己的課程內容，同時可能與其信仰有關係，心中一直想著要幫助別人：

教學動機是讓長者，身心快樂嘛。讓他能夠走出退休以後的後半生的，我本來是在中科院上班，後來我因為教了太極拳，然後從社區大學開始教太極拳，接觸到一些樂齡的那個教授來講課。大概五年前才開始參與樂齡這個區塊，能夠讓長者盡量出來，帶動他們快樂。因為我入了佛門以後，就一直想說有機會還是要幫助人家。(20161123 尚宇 01)

五、小結與討論

McClelland 認為個體在滿足基本的生理需求之後，會關注到更高層次的成就動機需求，分為成就需求、權力需求和親和需求，這三項需求是並存的，只是每

個人的需求傾向不同而已。本研究受訪者的成就動機表現在成就需求與親和需求上，而在權力需求部分則沒有顯出確切的動機，另外研究者發現貢獻服務是受訪者擔任樂齡教育講師一致的動機，出發點都是為了服務別人成就自己生命的意義，林麗惠(2006)也指出，高齡者藉由志願服務的參與，有助於彰顯晚年生活的意義與價值，進而協助其邁向成功老化。

劉亦園(2010)研究發現小公司的經理人員具有很高的成就需求，而大公司的總經理只具有一般的成就需求，他們更多的想要追求權力需求與親和需求，如此的研究發現可能說明，樂齡教學講師所處的階層關係，不似樂齡學習中心的主任，因此有較高的成就需求，而比較不具權力需求；而至於受訪者中有四位女性，他們雖不是主任，但具有親和需求，其中有兩位(理欣老師、美智老師)參與行政志工的工作，可能因為在行政工作上需要與人有頻繁互動，以至於展現親和的動機，以利行政工作的推展，在文獻中並未發現性別在親和需求上的顯著性，因此尚待未來的研究探討。

劉韻綺(2013)的研究發現，教師成就動機與教師創新教學呈正相關，在本研究中，晶琦老師的成就需求及創意教學的行為，可說是展現出越有成就動機的個體，其創新教學的動力越積極。本研究中發現超過 51 歲有成就動機的受訪者近 83%，佔絕大多數，因此可以作為詮釋文獻發現 51 歲以上的國中教師，其成就動機高於較年輕的教師。

第二節 樂齡教育講師的人格特質

所謂人格 (Personality) 依據路洛所說，每個人的人格會顯出一致性與特殊性，是人的獨特性的整體寫照，而不同的職業也可能顯示不同的特殊性，當從事某項職業的人也會形成該職業獨特的人格特質。綜合丁興祥、陳正文(2004)與青

衣(2006)所述，人格特質理論代表人物 Cattell 認為，人的行為之所以具有一致性和規律性，是因為每個人都具有其根源特質(Trait)。Cattell 提出人格的《卡特爾十六種人格因素測驗》(簡稱 16PF)，包括樂群性、聰慧性、穩定性、恃強性、興奮性、有恆性、敢為性、敏感性、懷疑性、幻想性、世故性、憂慮性、實驗性、獨立性、自律性、緊張性。

本研究依據 16PF 為資料分析架構，由於目前國內尚未建立樂齡教育講師之 16PF 粗分常模，故無法作任何比對。原始的《卡特爾十六種人格因素測驗》是受試者以問卷計分方式填答 186 道題，再以量化分析的形式進行，本研究配合 McClelland 認為對內隱職能的內容取得，以行為事例訪談法進行，較能收到創意與深入的訊息，因此本研究透過質性深度訪談，結合 16PF 的因素做探討，以獲得不同於量化無法涉獵的資料與訊息，同時訪談大綱所採的行為事例訪談，在過程中會提問受訪者其成功與失敗(或挫折)的行為事例，更能顯出受訪者的真誠回應與否。結果發現當研究者深度訪談受訪之樂齡教育教學優良講師，他們真誠無偽的分享與自我表露，充分展現內外一致的人格特質。

研究者貼近同理他們的處境時，發現樂齡教育教學優良講師所具備的正向優勢人格特質，在於遇到各樣逆境時，即或剛開始時會產生挫折與灰心，且打擊到受訪者的自信心，但終因秉持真實地面對與勇敢地因應的積極態度，於是能化解教學歷程所遇到的瓶頸，展現不凡的人格特質。經資料分析結果，發現六位受訪者共同具備的特質有四項：樂群性、聰慧性、穩定性、有恆性；另有五位受訪者具備的特質有獨立性與自律性；除了 16PF 之資料分析架構外，研究者同時發現受訪者具備同理心與反思解決問題能力，以下分別說明之：

一、樂群性：特徵表現為外向、熱情、隨和、樂群、坦率。

在此特質部分受訪者以團隊彼此支援、熱情與學員互動、與學員熱鬧互動、讓學員融入學習氣氛、感動人心受學員歡迎、對生命教育展現熱情的外顯行為來呈現。

尚宇老師在樂群性呈現的是，團隊彼此支援：

我們是團隊式的，就是教學方面，我們互相支援。有時候並不是就只有我一個人
在場，還有其它的，其它人在場。有的課程並不是一個人可以，因為你人數太多。
所以會有兩個三個，尤其像那個生命繪本的話，一定會有四個五個老師。

(20161123 尚宇 08)

理欣老師在樂群性呈現的是，熱情與學員互動後學員敞開心懷：

我發覺長輩他們會回饋給我就是說，在這樣子的過程當中，他的心情變得很愉悅，
因為在課程當中，我經常會用互動性，學員跟學員之間的彼此互動性跟互相關懷
性，他們發覺跟人有互動之後，敞開自己的心。(20161130 理欣 02)

品悅老師在樂群性呈現的是，與學員活潑熱鬧的互動：

跟學員的互動我算是蠻不錯啦，就是說因為我的課程大部份就是不會很沉悶，我的
課程都是採取比較熱鬧的方式，因為我覺得老人家他就是需要熱鬧，他們說我如果
是要來這邊坐，就在家裏打瞌睡就好了我來這幹嘛，他們也會這樣講。所以譬如說
我做料理的課程，我就帶遊戲，因為我要讓他們下菜的順序記住，我就讓他們蘿蔔
蹲，譬如說我今天做的是燉飯，那我會告訴他們熱量、材料，這些材料的下菜順序，
就是我們遊戲的順序，我就要求長輩說，現在要活躍老化。(20161130 品悅 13)

真昀老師在樂群性呈現的是，讓學員融入團康與表演，使學習氣氛有趣：

設計動態團隊表演節目，也設計使全部上課人數都能上場表演，讓每個學員擁有成
就感與受尊重的感覺。互動過程融入團康帶動，使教室學習氛圍輕鬆有趣。(20161201
真昀 01)

美智老師在樂群性呈現的是，用心規劃活動，感動人心，使得受學員歡迎：

每年都有報佳音，就是去社區長輩家裡，為社區一些比較弱勢的長輩，要給他們做
耶誕禮物，要做帽子，那我希望他們學了以後，就是能夠共襄盛舉，讓他們的愛心
能發揮，我們是小小的一個禮物，可是對於長輩來講，是大大的溫暖。結果就有感

動到他們，結果那一次報名，我說招 25 個就好，結果到了一直要有人要進來。那就是說他們有那個熱情，尤其年紀那麼大了，他有那個熱情，就算他不能幫忙做什麼，你還是要收。……我們都可以到社區去，那對於社區來講，等於說多一個不一樣的機會啦，因為你外面來的老師，跟他們原有的老師一定也是不一樣，那像去那邊，學員也都很熱情回饋你。(20161212 美智 04)

晶琦老師在樂群性呈現的是，對生命教育所展現的熱情，為的是點燃學員的內在世界的：

每一個人都想要說出他內心的故事，只是找不到人一個合適的對象講而已，阿公阿嬤為什麼都喜歡講過去，因為沒人要聽，所以他怎麼講都講過去。這本繪本出來之後，他不用講了，拿這一本來，他就開始講讓人家用看的，所以其實那個都是他生命的一個光彩啦，不管是淚水還是歌曲，我覺得這個對於一個人來講，請問人的生命結束之後他到底想要留下什麼？一個紀念館，一個有一天會花完的財產，還是讓人家多多少少認識你是一個怎麼樣的人，你是怎麼樣為你的生命在打拼，你是怎麼樣奮鬥，所以才有這一片家園，才有我們後代，我覺得這個其實比他留下的那些有形的資產還要重要，這是無形的，也就是他可以進行後代子孫的一種潛在的一個教育。(20170109 晶琦 02)

二、聰慧性：特徵表現為富有才識，善於抽象思考，學習能力強，思考敏捷。

受訪者以擁有碩士學歷、正在碩士班研究、顯現好學精神、認真求進步的學習態度來呈現：

真昀老師與晶琦老師本來即擁有碩士學歷，目前理欣老師與品悅老師正在碩士班研究，他們共同的聰慧性特質顯現在好學精神。尚宇老師與美智老師亦在自己的教授課程領域認真求進步，致使單位若要派人受訓時就把機會讓給美智老師。

我教太極拳，老人家一般都是腰酸背痛的，教了這個運動以後，減少他們的腰酸背痛，還有八段錦，他可以維持 24 小時的血壓很穩定，也教導種多肉植物，我初中高中是讀農的，到大專的時候才轉到讀電子的，滿多元的，跨領域的。你看電子啊，農啊，都沒關係的。教太極拳跟那個八段錦都是屬於體適能的東西，都沒有關係啊。(20161123 尚宇 05)

我們見得東西也多了啦，也知道眉角在哪，我之前有做手工藝業，在台北做 15 年，也有做教學的工作，累積很多經驗，我會的東西很多，都可以分享。所以就自然而然有需要的時候，就會派我上場，講師培訓嘛，名額只有一個他們還是派了我去。(20161212 美智 02)

三、穩定性：特徵表現為情緒穩定而成熟，能面對現實，富耐心。

受訪者以學員反映意見時不覺厭煩、當學員有情緒問題時輔以以柔克剛、情緒不受影響致使學員感動回饋、面對摩擦找出解決方法、遇困難事以氣氛融洽處理及成熟面對傷痛的穩定情緒來呈現：

尚宇老師在穩定性呈現的是，把學員的意見視為增進自己的教學能力，且不覺厭煩，顯然是情緒穩定的人：

我的教案學員的反應我都會更新，你教學如果不快樂，那你何必去教學？長者學得慢，忘得快要一直重複教，我不會覺得厭煩，因為教學的東西，教學相長，那反應的越多，我就會體會越多。我都喜歡學生表達意見，靜靜的我就說，可能教的不好了。你越有意見，我越高興。(20161123 尚宇 07)

理欣老師在穩定性呈現的是，當學員遇到情緒問題，引導用順氣以柔克剛的方式去面對，獲得成功的解決，說明老師在情緒管理上有方法：

他是一個還蠻情緒性的個案，他性情會蠻急躁的，也會有蠻多抱怨的，這時候我就跟他講說，其實用順氣的方法，調一些精油給他，緩和他的情緒，然後輔助他的睡眠。在這連結的過程裡面，他說他在整個生命過程當中，他說出了他的孤單，他的對愛的需求，甚至就是說內在的不安全感，然後透過我告訴他就是原則上以柔克剛的原理，疏導，然後教他做全身的安撫。不到一個月，他跟我說，他自己就慢慢有感覺。(20161130 理欣 05)

品悅老師在穩定性呈現的是，運用媒材解決問題，情緒不受影響，學員感動自己回饋：

總幹事告訴我他們的特性就是有一點比較自私不願意分享，所以我第一堂課就帶石

頭湯，結果這當中以後的課程請他們自己帶出來分享，就是我會預告他們說我下禮拜要教大家做什麼，譬如說我要教他們做蛋餅，每個人至少帶一顆蛋，他們就帶來了。我這樣分享那個石頭湯的故事之後，他們里長就跑出去採了一堆甘薯葉來，老師這個送你看你能煮什麼。(20161130 品悅 06)

真昀老師在穩定性呈現的是，面對與同事之間情感的摩擦，找出解決方法，以聯絡感情、邀約進修、增加互動與分享教學點子回應摩擦：

無意中取代原先任課教師在學員心目中的位置，引起同事之間彼此情感的摩擦。找機會聯絡感情，邀約一起進修成長，增加互動機會，分享自己的教學點子，蒐集教材的方式。(20161201 真昀 02)

美智老師在穩定性呈現的是，遇困難事，不情緒化，以氣氛融洽委婉處理為主：

曾經有學員為了爭座位，大家有一點摩擦。我就想要如何去化解。因為我們不止是說，教學員做什麼，比較重要的一點是說，學員的心理你也是要去照顧到，他來這裡是快樂的。當下，我就叫那個同學，就是占到別人的位子的那個同學，我說你來坐我這邊，那順便幫我照顧這個東西。我告訴他，你等一下做什麼事情的時候，你要特地照顧他一下，那後來也就沒什麼事情了。(20161212 美智 09)

晶琦老師在穩定性呈現的是，成熟地面對傷痛，在樂齡教育奉獻獎頒獎典禮中，未受尊重反受屈辱，本來傷心的考慮要離開樂齡領與域，最終仍選擇留下來：

台南市社教課要辦一個記者會，我也辛辛苦苦跟人家調課，記者會說隆重也很隆重，很多記者長官什麼。主持人社教課就全權，把權力交待給示範中心，你是主任就權力給你，你去辦。整個來講，我認為成功。可是對於我來講是人生莫大的恥辱。我們受獎者坐在前面，主持人他也有名單，就一個一個起立到台前去致詞。從頭到尾六個人，只有我沒有起來，沒有人認識我，我什麼都不是，我像空氣，我當場真的眼淚都快要掉下來了。要得到樂齡優良教師獎，你知道那是多不容易。從頭到尾裡面的新聞稿沒有我。樂齡裡面我剛剛所謂的競合關係就是競爭，有時候一個人的權力大到如此的時候，我們應該如何去考核他這個人的人品，當下我真的想說我要不要繼續在樂齡這個地方，後來因為我覺得她的權力還沒有大到決定我要不要教，

所以我不用去 care 她。我就是留在這裡啊。(20170109 晶琦 08, 09, 10, 11)

四、有恆性：特徵表現為做事盡職，工作細心，有始有終，有恆負責。

六位受訪者皆具備，他們各以上述的幾項特徵行為表現：

尚宇老師身兼行政主任，因此與樂齡學習中心共存亡的負責態度，感受特別深刻：

我們主任還是要跟校長碰面，還有我們秘書，都會討論，主任與中心共存亡共榮辱。(20161123 尚宇 18)

理欣老師最為自己與學員稱道的就是負責認真：

我覺得我對自己很滿意的點就是說，我非常有責任心，做不好的事情，我就不會答應。我覺得沒有把握的事情，我就完全不會去跟他講說，我要做。可是如果你把這件事情給我之後，我一定會做好給你，而且是提早時間給你。(20161130 理欣 15)

品悅老師縱使已經備課了，仍然會有強烈的責任心希望把每次的課教好，所以會以有壓力呈現：

我們會擔心說明天的課程，我今天在備課的時候，其實是已經教過的，但是這個區到這個里一定是新的，所以我會想我的壓力也來自於說他們的反應。(20161130 品悅 12)

真昀老師在自主團體執行的壓力下，當時雖然許多樂齡教學講師都退場了，但她秉持有恆負責的心志，繼續帶領自主團體：

許多人就因為這樣而放棄了，我當時也真想放棄因為難度太高了，自主團體的立意很好，但是執行面真的困難重重！(20161201 真昀 02)

美智老師為了把事情做好，一定事先規劃然後細心完成：

很多事情要有規劃，我要做什麼事情，規劃好然後要想出你怎麼去達成。

(20161212 美智 05)

晶琦老師做事盡職，責任心強，表現在別人可能退縮不前的颱風天，仍然掛念學員跑到教室看究竟：

開車開了 20 多分鐘，風雨交加啦。我心裡邊開邊知道阿公、阿婆不會來了，一直開到活動中心，外面沒輛車，沒腳踏車，鐵門也是關著，旁邊還有小門也關著，我知道這沒人來了，轉彎，那個志工淋雨騎機車來，風雨中搖下車窗，我說風雨那麼大你也來，他說裡面都是人怎麼叫我回去，我停好車打開門，進去之後，大家跟我說 good morning，十幾個阿公、阿婆躲在那裡，跟我說 good morning，我眼淚差點下來。(20170109 晶琦 16)

五、獨立性：特徵表現為自立自強，當機立斷。

研究者將資料分析後，發現其中五位受訪者具備的，他們以隨機應變、當機立斷、獨立堅強、勇於突破與創新來呈現：

理欣老師在獨立性呈現的是，遇到壓力時，知道如何去面對，並會隨機應變：

我比較大的壓力是，因為我負責示範中心的課務執行秘書，排課跟講師的調配，分配完之後你要去找講師，然後一般來講的話，講師的教學狀況是你很難控制的，他的教學品質，你一定是最難控制的，這麼多個的課程在跑，最大的壓力就是你排的課講師沒去。開天窗怎麼辦啊，他們如果真的沒去，其實還有一些應變方法啦，如果是關懷據點的話，其實他們就會有一些志工可以起來帶一些健康促進的一些健康操啦，或者其它讓他們唱歌啦，這樣子去幫他們補過來，那事後我們再去修。(20161130 理欣 15, 16)

品悅老師在獨立性呈現的是，遇到難纏的學員時，會當機立斷的回應，讓其知難而退，加上與其他學員關係好，學員也會幫忙老師，這就是平時就要與學員打下良好的師生關係：

有一個我看她很年輕 48 歲，每一次她應該是說有一點狀況，她上課的時候，我就跟她開玩笑，告訴她說你是偷渡客，你要安靜一點，因為她會當場就是說，譬如說今天是做淡淡的幸福，是水煮蛋滷心蛋，她就脫口而出「煮顆蛋哪有這麼麻煩，

老師你快點煮，我吃完要回去工作」，她就直接這樣講，那我就當然這個人一定要教育，所以我就告訴他說你以為煮蛋很簡單嗎？這是樂齡的課程，你是偷渡客，你還講這麼大聲。結果那個阿嬤就說「對啊，樂齡是要來這邊交換知識的，不是要你來這邊吃東西的，你吃飽再來」，她就直接這樣回應給他。(20161130 品悅 02)

真昀老師在獨立性呈現的是，在突然沒有接到上課通知的打擊下，雖然心中感到沮喪與否定自己的壓力，卻仍能獨立堅強的繼續保持學習的態度，靜心等待樂齡中心的回應：

我等了兩個月都沒有接到上課的通知，我非常的沮喪，也很否定自己，我發覺我被冷落了，我想忘記這件傷心的事情！聽說台中有辦「一里一樂齡」，所以我就到台中去，在這過程我就去反思我的教學，有動態的也有靜態的，其實長者他們都很喜歡，後來我聽說在我停課的期間，有一些同樣是樂齡的老師，他們有的猜忌、有的摩擦，還有一些阻礙，他們對校長說一些耳語，我聽到這樣子的傳聞，心中很難過，我反思自己的教學沒有問題，在我停課的期間樂齡學員只剩下 10 多個，因為開的課程不是學員要的，於是校長就回來邀請我再回去上課，校長在 Line 裡面一直地邀請我，邀請了好幾次，我還是拒絕；但是到後來我想想如果要往樂齡的領域發展，自己不能這樣小心眼，要放下，我就回學校找校長溝通，我又回去苑裡樂齡中心上課。(20161201 真昀 03, 04)

美智老師在獨立性呈現的是，遇到教案有突發狀況，能夠臨機應變當機立斷的處理：

一個教案設計出來，你還是那個整個流程的掌控啊，有阻礙的情形，譬如去那個北區圖書館，我們配合的，那我去教了四節課，那個地方是就是那一棟是公所，公家單位可能他們怕有危險，尤其是圖書館，就說不能使用爐具，不能加熱，我說那美食的東西我要怎麼樣去不使用爐具，不加熱的情況下來走，我說那我要怎麼弄，本來我想要做那個以前我很喜歡做那個叫什麼，港式腸粉，港式腸粉你知道，粉腸裏面包蝦仁。可是那裡完全都不行啊，對不對？他也不能蒸用電磁爐怕跳電，我就設計那個日式料理啊，做那個什麼壽司啊。(20161212 美智 13, 14)

晶琦老師在獨立性呈現的是，在教案的設計上，顯明勇於突破與創新的思維：

教案遇阻礙的時候就是繼續想，我課程設計是盡量跟以前要突破，要變形，我一直嘗試創新。創新是我一直想要做的事情。(20170109 晶琦 12)

六、自律性：特徵表現為知己知彼，自律謹嚴。

這項特質有五位受訪者具備，他們以遇挫折反思問題積極尋找解決方法、自我省思教學過程檢討後迎刃而解、面對壓力以規劃增加熟練度、不妄自菲薄把握機會認真學習、嚴以律己寬以待人來呈現：

理欣老師在自律性呈現的是，當遇到挫折時，除了反思問題，並積極的尋找解決的方法，直到心中釋懷：

我接觸樂齡大概四五年的時間，看他們一天一天地在老化，你跟他講話，你這次講，下次，你講什麼他已經忘記了，甚至於有時候，你上半年去，隔了三個月再去，他已經不認識你了。然後你會發覺看不到那個真正的未來在哪裡。所以這個還是蠻大的問題。後來我去不斷參加一些成果研習啦，就是成果發表會，或國際的研討會，然後再加上說，我又去中正去念成教所。然後從一些理論，很多對高齡的一些脈動，你會發覺你的步調就要跟長輩一樣慢，配合長者的腳步，然後結合理論的架構，就好像抓到了那個訣竅，所以講師一定要不斷地進修。(20161130 理欣 12, 13)

品悅老師在自律性呈現的是，自我省思教學的過程有無需要修正之處，還有課業的壓力，檢討之後幾乎可以迎刃而解：

在備課的時候，其實我們會擔心說明天的課程，我今天在備課的時候，其實是已經教過的，但是這個區到這個里一定是新的，所以我會想我的壓力也來自於說他們的反應，我每天去上這一堂課他們的反應怎樣，我自己會反思，我會想說說這一里的表現是這樣，那到這一里來他們的表現是怎樣，因為同樣的一句話或許在另外一個人聽起來他有不一樣的結果，所以這個是我的壓力，我會在意他們的想法。我目前壓力最大的就是學校的功課。我應該都是還能夠化解的，所以至於壓力是幾乎應該可以說都迎刃而解。(20161130 品悅 12)

真昀老師在自律性呈現的是，面對壓力以預做規劃增加熟練度來因應：

遇到需要辦理貢獻服務或展演時，團隊的表現代表我的教學成果展現，壓力是一定

有的。會選擇教學前就預做規劃，每天有一小部分的練習，逐次累積，增加熟練度，最後在展現前再多做練習，或實施自主學習模式，並以錄影模式播放讓學員自我欣賞參考，提升學員表現慾望，效果通常很不錯。(20161201 真昀 04)

美智老師在自律性呈現的是，知道自己的能力程度，但不妄自菲薄，仍把握機會認真學習：

有很多事情不是每一樣事我都能做啦，比如說你要叫我寫什麼文案，我就比較寫不出來，為什麼？我們沒有到那個層次。但是一般的事情，我們見得東西也多了啦，你也知道眉角在哪，累積了一些教學經驗。我會的東西很多，都可以分享這樣子。所以就自然而然就有需要的時候，就會派我上場，最重要我帶了很多我們志工一起，一起學，一起教，前幾年就有所謂的講師培訓嘛，名額只有一個，他們還是派了我去。(20161212 美智 02)

晶琦老師在自律性呈現的是，因為自己曾經歷滄桑，了解滄桑，所以看待人事物的角度是，嚴以律己寬以待人：

我小時候家裡很窮，我很小就要去做手工，有時候整個手都受傷流血，一天可能賺個十塊，歷經滄桑，包括求學也是歷經滄桑，所以你會發現一個沒有歷經滄桑的人，跟我說他多行，我很難相信，所以人家一有什麼問題，就說陳老師我有什麼問題想要麻煩你，我都有馬上幫他解決，以我這個年紀看的也很多，接觸的也多啦，所以我們都知道大概問題都是在哪裡，一個團隊，絕對不能說誰比較大，要尊重所有的人，包括志工，我每年都自掏腰包呢，拿四五千塊錢社區志工聚餐，因為我很感謝志工。(20170109 晶琦 14, 15)

七、同理心與反思解決問題能力

除了上述在 16PF 中發現受訪者所呈現的樂群性、聰慧性、穩定性、有恆性、獨立性及自律性之外，在訪談資料中尚呈現出六位受訪者，共同具備的有同理心與反思解決問題能力特質。

(一) 同理心

劉斐玟、朱瑞玲(2014)認為「同理心」可將之定義為，站在對方立場設身處

地思考的一種方式，是兩個主體之間的對話，經過你來我往的對話過程。在同理心部分受訪者以真誠待學員、疏導學員情緒同理學員、自我表露與分享交流、傾聽與協助、成人之美、以自身的辛苦經歷結合專業訓練理解施壓者來呈現：

尚宇老師在同理心呈現的是，真誠待學員如待父母：

因為對這個長者，就像自己的父母一樣，慢慢去教導，也許在他的家庭之中，並不這樣子，我們用這種方面來帶領他，感恩他，然後慢慢細心跟他講，他會感受到我們很真誠，很真誠的話，就容易融合，他們就會比較能夠快樂。(20161123 尚宇 08)

理欣老師在同理心呈現的是，疏導學員情緒問題，同理學員：

學員說他在整個生命過程當中，他的孤單，他對愛的需求，甚至說內在的不安全感，我告訴他以柔克剛的原理，疏導，然後教他做全身的安撫。我就跟他講說，別人都沒有辦法對你改變，只有你能夠對你自己改變，他真的，一個多月的時間，他的家人發覺他不發脾氣了，不嘮叨了。晚上睡眠品質有變比較好。(20161130 理欣 05)

品悅老師在同理心呈現的是，以自我表露與分享交流的方式來與學員互動：

應該是說我們有講到同理心啦，因為在這個過程當中，其實我不只教他們實作，有一些課程是心靈成長的，我請他們分享，那我也把我的經驗分享給他們，就是大家每一個人都要講不吝分享的人他的收穫會很多。(20161130 品悅 06, 07)

真昀老師在同理心呈現的是，以傾聽者與協助者的角色來同理他人：

在同事當中比較願意做個傾聽者，同理大家在工作中碰到的困境，適時提供協助體恤行政單位的工作繁瑣複雜會以曾經有過的行政經驗提供協助，例如行政檔案的建立、學員名冊的建立與招募、課程規劃撰寫等。(20161201 真昀 04, 05)

美智老師在同理心呈現的是，以成人之美的氣度來理解學員的心：

我覺得比較高興的就是說，長輩，其實來做的大部份年齡也跟我相符，這一次我特

別收了兩位差不多八十幾歲的，尤其年紀那麼大了，他有那個熱情，就算他不能幫忙做什麼，你還是要收。(20161212 美智 04)

晶琦老師在同理心呈現的是，以自身的辛苦經歷結合專業訓練，於是練就同理的能力：

我認為我非常同理心，我自己在讀輔導諮商，因為我們都要出去外面實習嘛，我只要一個 case 他講，一溝通下來，我馬上同理心進入他的世界，其他的輔導員沒有辦法，我有辦法，你講特質也好，應該歷經滄桑，因為我跟你講我小時候家裡很窮，我很小就要去做手工，有時候整個手都受傷流血，一天可能賺個十塊歷經滄桑，包括求學也是歷經滄桑。(20170109 晶琦 14)

(二) 反思解決問題能力

楊昌裕(2002)提到 Dewey 主張反思性思考，需有務實的態度和對生活的關注，經由理性推理、價值判斷，最後做出合乎倫理的決定。在反思解決問題能力部分，受訪者在教學過程中遇到困難與挫折，會反思困境試圖找到解決方案，他們以直接就事論事想辦法、了解學員真正的內在需求、主動出擊接受挑戰、個別晤談找機會聯絡感情、與學員一起想辦法來呈現：

尚宇老師在問題解決能力呈現的是，遇問題直接就事論事想辦法：

因為教學有時候會，一開始沒有經驗，你教得太難了，學員反應說太難了，那我就修改，依照學員的東西反應來修改。(20161123 尚宇 07)

理欣老師在問題解決能力呈現的是，以了解學員真正的內在需求來回應解決問題：

可能長輩們他們也不知道你真的用的是好東西，因為並不了解長輩他們內在的需求，或許他沒有這樣子的需求，未來在設計課程的時候，自己要反思說如果達不到這樣子的效益，就找別的課程來上。(20161130 理欣 07)

品悅老師在問題解決能力呈現的是，以主動出擊，勇於接受挑戰，來解決問題：

我來上課，結果來了三四個四五個，他們一開始給我的感覺很冷漠，但是後來因為我也很不客氣，我就說因為我們現在要實作了，數量有限，那就是大家洗完手再來做，其實是要修理他們的，我就那個桌子椅子都擺好了。一開始他們就是姍姍來遲，我就說趕快哦，如果只有這些人，那我們把多餘的椅子拿掉。我就說要把它拿掉，他們就有人出聲「還有人」，我很清楚地告訴他們，你如果不坐到這邊來，那不好意思，等一下東西沒你的。後來這個課程到最後，就是替代役還有他們公所的什麼人都來了。(20161130 品悅 04)

真昀老師在問題解決能力呈現的是，在學員部分利用下課個別晤談，在同事方面則找機會聯絡感情化解問題：

互動過程融入團康帶動，使教室學習氛圍輕鬆有趣，下課後有個別晤談機會與時間，解決私下問題，讓學員歡喜來上課。(20161201 真昀 01)同事之間彼此情感的摩擦，找機會聯絡感情，邀約一起進修成長，增加互動機會分享自己的教學點子，蒐集教材的方式。(20161201 真昀 01, 02)

美智老師在問題解決能力呈現的是，以巧思化解棘手問題：

我的學員有一些地方是年齡層次偏高啦，有一些學員他們是之前不太出來的，要嘛就人家約的，然後見了面跟你講，學這個有用嗎？再學也來不及了！你要怎麼保養，我都已經有皺紋了，保養有用嗎？然後我就會跟他們講，其實不在於有用跟沒有用，當你有參與的時候，你的心情是不一樣的，你的生活是積極的。那我通常我的一個方法，我都會跟他們說，我需要你幫忙，我會故意讓有一些工作分配給他做，協助的工作，叫他們來幫忙，那就不一樣了。(20161212 美智 08)

晶琦老師在問題解決能力呈現的是，因經費不足，老師自行吸收教材費用，或與學員一起做教材：

就是有時候要用到一些教材，然後中心又不給你錢，所以這時候我就想盡辦法能省

則省。因為有時候用起來教材要不少錢，所以就是會想盡辦法自己做教材，因為有時候學習中心它就覺得說你又不是做手工藝的，你為什麼要去買教材？但是他都不曉得教學有時候也要用到一些教材。我就很不願意跟學習中心要說我要經費買什麼。因為我怕人家誤會說你教這種不用什麼教材，好像我們在貪污什麼的，所以有時大部份我都是自行吸收了，不然就是想辦法去買材料，大家一起做啊。(20170109 晶琦 19)

八、小結與討論

綜合上述，透過資料分析探討六位受訪者，在 16PF 中所具備的特質有樂群性、聰慧性、穩定性、有恆性、獨立性、自律性，另外同時發現受訪者所共同具備的特質有：同理心與反思解決問題能力，說明受訪者在樂齡教育領域，不論面對順境或逆境，由於擁有多項正向人格質，以致他們可以勇敢面對挑戰，並從中不斷的樹立自己的生命風格。

由於本研究立意取樣的訪談對象中，女性所佔的比例高達 83%，致使研究者在整理資料過程中，特別留意性別相關議題，王姿雅(2014)指出國中教師的人格特質，會因教師性別之不同而有所差異，在本研究中發現女性受訪者在許多方面較男性受訪者積極，其原因是受訪者小時候家裡的教育資源不足，當有學習的資源，就緊抓住機會，並且在學習的路上樂此不疲；魏梅金(2002)所提 McClelland 指出內隱職能會影響工作績效與劉宗明、黃德祥(2008)指出國中教師人格特質與教學效能有顯著相關，本研究發現受訪者因具備多項正向人格特質，故產生優良教學的表現，說明人格特質確實會影響教學效能；沈承宗(2006)指出高中職教師人格特質與教師教育程度有關，然而，王美娟(2016)所提 McClelland 的研究報告，「創造優異業績的人都有共同的行動模式，但是與學歷及智能水準無關聯性」，在本研究中發現人格特質與教育程度無關，因為資料分析顯示無論學歷高低，每位受訪者皆具多項正向人格特質。

張婉玲(2016)發現臺北市公立國民小學英語教師，其教學決策影響因素（對教師個人看法、對學生看法及對學校情境看法）之間具有顯著正相關，換句話說，

若對自己越有正向自信看法的人，其看待外在的人事物，也就越會投射出正面的意象，本研究受訪者的行為也呈現相同的狀態，此項行為表現說明人格特質的一致性；王錦鈴(2007)桃園縣國民中學不同人格特質程度的導師，在整體班級營策略及各層面上有顯著差異，本研究每位受訪者因其不同的人格特質，在經營班級遇到問題時，所使用的策略也不盡相同，此項研究結果顯出人格特質的獨特性。鄭遠智(2012)指出組織不公平與離職傾向有顯著正向關係，換句話說，組織若讓員工有不公平對待的感受，則容易導致離職的效應，本研究兩位受訪者真的老師及晶琦老師，遭受到樂齡學習中心負責人的不公平對待，也曾萌生退場意念，但終因穩定性與有恆性的人格特質，使他們願意繼續留在樂齡學習中心，奉獻自己的生命，說明樂齡學習中心的人事物，與樂齡教育講師的互動，值得深入探討。

第三節 樂齡教育講師的自我概念

各個時代的價值觀不斷地在更迭，如果能夠引領或順應當代的價值觀者是識時務的人。笛卡兒說「我思故我在」，人的一生需要帶著理念來過其個人的生活，如此才顯出個人生命的價值與意義。而個體如何定位自己在所處的周遭環境與社會呢？本研究援引文獻探討 Rogers 提出的「實際我與理想我」，以及 Cooley 的「鏡中自我」兩位學者對自我概念的解釋，作為資料分析之架構。

一、實際我與理想我

Rogers 認為自我概念是個人從各自主觀經驗，所反映出個人內在需求的主觀建構。Rogers 把自我分成實際我與理想我，實際我是指「我現在是一個什麼樣的人」；理想我則是指「我希望自己變成什麼樣的人」。而從實際我到理想我有一段向上成長的歷程，這是人類最基本的性格，這個歷程稱為「自我實現」。李茂興、余伯泉(1995)描述自我實現為一種自我實踐的慾望，亦即希望自己有能力的實踐與

完成自己想要與可期待的樣貌。黃聖文、侯天麗 (2012)解釋「實際我」是以個體自我內在價值體系為主，「理想我」卻是外在社會環境對個體的期待。當「實際我」與「理想我」的差距相當接近時，個體處於穩定和諧的狀態，一旦兩者發生不一致，或當中有一段很大的差距時，就會產生自我的焦慮與衝突。而鄭如安 (2004)提及與實際我和理想我有關的自尊，自尊是一種自我評價的結果，其形成源於個體將成敗經驗與個人的期望值相互比較，若實際我與理想我能相互配合，其自尊為正向；反之，不能配合則為負向。說明個體一旦有了成長，就有自信，然後達到一個正向的循環，自尊的正向循環促使個體走向自我實現的路途，經過資料分析發現，六位受訪者的實際我相當接近理想我，只是其中有兩位老師(尚宇老師與美智老師)對自己有一些許不滿意之處，受訪者透過在教學現場與過程中建構自我概念。

(一) 當實際我相當接近理想我

個體對自己感到滿意，即有正向自尊，六位受訪者都有對自己感到滿意的地方，分別是為自己的被認同與肯定、教學有成果、有容乃大的態度、創新思維、負責、熱愛學習、找到人生舞台與值得信賴：

品悅老師自覺被學員認同與肯定，有自信的站在講台上與學員互動，她說出對自己滿意的心聲：

我自己對自己還算滿意啦，因為孩子也大了又在樂齡這個區塊，就是說畢竟有被認同，所以我覺得我還蠻快樂的。(20161130 品悅 12)

晶琦老師滿意自己的教學成果，還有自己有容乃大的態度及創新的思維，給自己打一百分，顯出極大的自信：

教學我是滿意的，我對我自己的教學是打一百分，我非常自信我的教學無人能比。因為我確實在很多的工作場域，很多人都這麼跟我講你是怎麼教的？國小也這樣問，國中的老師也這樣問，高中的老師也這樣問，大學的老師也這樣問，來到樂

齡我又被選為優良教師，你叫我不自信都很困難，所以我肯定我自己的教學，這個帶動互動和學員，我都給我自己打一百分。我都是採開放接受的態度啦，有一句話叫有容乃大，你的肚量大，你裡面的東西就會吸收得更多。我的東西不斷地源源創新，我都不用靠別人啊，我自己也有創新的東西。(20170109 晶琦 19)

理欣老師因為負責任讓自己擁有滿滿的自信，而對自己感到滿意：

我非常負責任，只要丟給我一件事情，我一定會把它做得很好，這是我就是從一直以來，我的工作我的就是任何一個團體來講，我只要答應的事，我就會把它做好。我做不好的事情，我就不會答應，我會自我要求還蠻高的。(20161130 理欣 15)

真昀老師因熱愛學習，讓自己在樂齡學習領域實現自己的夢想，故對自己滿意：

我對自己擁有繼續學習成長的心態感到喜悅，但滿意度會隨遇到的狀況有所消長。整體來說還好啦！(20161201 真昀 04)

美智老師因為在樂齡受到栽培且找到人生舞台，可以盡情揮灑生命色彩：

如果說滿意應該是說我這幾年，在這邊我覺得有舞台啦，有一個舞台讓你來發揮啦，我們常常講如果說懷才不遇，那個是最難過的事情，那你如果說你能夠有能力做一點什麼事，那你有那個因緣際會，你有辦法發揮，那個當然你對你的生命的歷程，對你的生活，那當然會覺得滿意啊。(20161212 美智 18)

尚宇老師因為自己不求回報，只求帶給學員快樂，因而成為學員值得信賴的講師，而感到感動與滿意：

人家願意把內心的事情，因為我們做樂齡，並不是只有教，一定還有，類似心理輔導那種課程，讓他疏解身心的壓力，你在教體適能其它的心靈還是要有，比較會讓你感動的就是他們非常的相信你，願意把內心的話告訴你，然後疏解他身邊的壓力。(20161123 尚宇 09)

(二) 當實際我與理想我有距離

個體對自己尚有未感到滿意之處，即產生負向自尊，六位受訪者中有尚宇老師及美智老師對自己仍有一點點覺得不滿意的地方。

尚宇老師羨慕的人是里長，里長擁有幸福美滿的家庭生活，孩子優秀又孝順，相對於自己擁有大專學歷的尚宇老師，對自己的學歷尚感缺乏，對於孩子也覺得來不及教導了：

不夠滿意的就是說，學歷不夠高。跟里長比起來還是差了一截，跟他的小孩子還是差了一截。自己給自己打 60 分。(20161123 尚宇 11, 12)

美智老師雖然現在在樂齡教育領域擁有人生舞台，自己也為此感到滿意，然而仍然稍稍為自己的能力有限而感到不滿意，語氣中似乎有些透露出遺憾的感覺：

當然我也有對自己不滿意的啊，譬如說我的能力還是很有限啦，那從小也沒有給我們很好的栽培啦，我相信如果說從小我們是一個很好的家庭，給我栽培的話，我相信我今天會有比較大的成就啦。(20161212 美智 18)

二、自我印象：配合的角色、自娛娛人、服務別人、身先士卒、基礎的工作

除了上述援引之理論架構，Rogers 所提之實際我與理想我，研究者同時結合自尊的視角，來探討受訪者所滿意的自己，發現受訪者獨特的一面，在訪談過程中，研究者以樂器作比喻，請受訪者談一談自己像甚麼樂器，來隱喻如何看待自己，綜合所探討的各面向，發現到受訪者在樂齡教育教學現場，認定自己的五種角色：配合的角色、自娛娛人、服務別人、身先士卒、基礎的工作，這五種角色都是具有貢獻服務的使命感，以下分別說明之：

(一) 配合的角色

尚宇老師與世無爭的感覺，真的老師希望人際關係是和諧的，他們表達自己

是配合他人的角色：

自己應該像鋼琴吧。鋼琴什麼都可以啊，什麼它都可以配合。(20161123 尚宇 13)

如果我是樂器，那鋼琴會是我的貼切比喻。我可以擁有基本的音符與節奏，可以平凡中取變化，也可以多部曲協奏，更可以搭配其他樂器演出，這比較像是我的感覺。(20161201 真昀 05)

(二) 自娛娛人

理欣老師以竹子的外型隱喻自己的學習步步高升，而在功能上是希望自己自娛娛人：

自己像笛子，覺得可能我是鄉下的小孩子，我特別喜愛竹子，因為我這個人很喜愛學習，我覺得好像不斷往上走的那種步步高升的感覺，那我的學習，我希望它不是很僵固的，而是可以四處遊走的，因為我的個性也比較喜歡旅遊，在教學的過程當中，就是說那個學員的領域，其實他有所變化。那笛子的音域也有很多的變化，而且你可以讓它沉也可以讓它高，也可以讓它尖，然後 type 也可以自己去控制。我是四處走的那種，可以帶著走，而且可以自娛，也可以娛人的部份這樣子。(20161130 理欣 18)

(三) 服務別人

品悅老師因孩童階段是幼童軍，日行一善服務別人成為他的信念：

我覺得我蠻像吉他的，到處可以扛著走，就是隨時就是你愛唱的時候就可以唱了，所以我覺得我隨時都能講。這個背後應該說一開始我的想法啦，我自己的想法其實這個很早以前我自己個人就有一個想法，就是說我想要服務，我們可以到那個孤兒院養老院去服務啊，應該說話又說回來，因為我小時候就是幼童軍嘛，那時候幼童軍不是都想要日行一善嗎？我自己因為我的導師他就是童軍團的團長，所以他都給我們這一種觀念，所以那時候我就想說我就是要服務，其實我一開始就是這樣。(20161130 品悅 14, 15)

(四) 身先士卒

美智老師認為自己所做的樂齡工作，是起帶頭的示範作用：

我覺得我應該像那個起床號吧。就是說很多事情我願意我先做，我不敢讓別人以我為榜樣啦，這樣有一點太假會，好像說你這一條河你跟人家講，這淺淺的你能走的過去，不會有危險，那別人都不敢走，我願意走，我走過去給你們看，我就跟他們講這很簡單，你就看整個流程，我都會去先寫一個講義出來，然後先介紹一下內容，讓他們心裡有譜，然後我們再現場操作，叫學員或助手一起做，不會失敗。(20161212 美智 21, 21)

(五) 基礎的工作

晶琦老師認為自己從事的樂齡教學工作，是任重道遠的基礎工作：

鋼琴啊。我為什麼把自己比喻為鋼琴？我覺得我是在做基礎工作。至於別人要用什麼小提琴上台獨奏表演那是他的事情，但是基礎工作非常重要，學鋼琴的人基本上他就是樂理的基礎，我們學音樂的人，因為我女兒自己本身是讀音樂班。學音樂一定就要學樂理五線譜豆芽菜等等，他有一些基本的理論，他所有的理論統統來自於鋼琴。(20170109 晶琦 20)

三、鏡中自我

Cooley 主張自我概念是個體從別人的角度認識到自我。「鏡中自我」是靠著經常接觸的人事物，相互影響而形成的。在人際互動的歷程中，了解到他人眼中自己的特點或價值，從而發展出自己特有的人格或期望。受訪者述說他人，包括樂齡學習中心、同事、學員與宅配據點的主任對自己的看法或態度，其中以可被尊重信任、值得認同肯定與待人熱忱親切為受訪者在鏡中自我的自我概念

(一) 可被尊重信任

尚宇老師教導的是太極拳，個人吃素，里長他們除了向老師學習之外，也很感動老師在外吃素不方便，常邀老師去他們家吃飯，他們全家也吃素，尚宇老師覺自己非常受尊重，而且里長因信任尚宇老師故常對老師說真心話：

他會一直講說，他小時候怎麼樣，一直講，他女兒就說，爸爸你不要對陳老師這樣講，我說沒有關係，老人家想說，我們要傾聽，讓他抒發，也許他有內心話要講，講到要掉眼淚啊！(20161123 尚宇 10)

理欣老師教導的是屬於居家順氣芳療養生的部份，學員受教於老師的教學，相信老師的話，應用在生活當中受益回饋給老師，說他們親身體驗到老師上課的理論是有用的：

學員願意去聽，學員聽得進去，聽得懂，又願意去做，他因為相信你，老師說的，那我在想說今天是因為他相信我說的做的，效果有出來。我們要講得讓學員聽得懂，可以接受。(20161130 理欣 03-04)

(二) 值得認同肯定

各地的樂齡學習中心有各自的人文色彩與學習風氣，品悅老師宅配課程的這個里，學員學習風氣不佳，常以冷漠的態度回應講師，常使宅配到點的講師感到挫折，但是品悅老師翻轉這個模式：

學員因為中場有休息，他們後來聽到有一點興趣了，就坐進來了，坐進來之後有幾個就在交談，他們就講，我不小心聽到，他們說這個老師在教不一樣哦。(20161130 品悅 04)

理欣老師是負責盡職的講師，她的宅配課程到點服務也常碰到姿態很高的負責人、學員與志工，理欣老師會耐住性子，好好解說並且以同理心理解不合作的學員，是因為學員的情緒遇到困難：

透過這樣子的一個養生保健，能夠對你更，就是覺得更認同你這個老師，那個被認同的感覺很有成就感。(20161130 理欣 05)

對於自己的教學充滿自信的晶琦老師，常常為課程想新的創意點子，為的就是要開闊學員的胸襟與視野，甚至期待或許哪天阿公阿婆出國會跟外國人說上幾句英文：

我覺得教學很重要就是你的學生真的要非常欣賞你，肯定你，把你當偶像。我是被肯定的，所以他們才會我上課設計一個嶄新的課程，他們居然也能夠這麼熱烈地歡迎。而且我上課幾乎是學員都會預訂哦，「明年老師你還要繼續來教我們」，所有的學員還會繼續這樣來預訂，我覺得這樣我設計的課程是沒有錯誤的沒有什麼很大的問題。(20170109 晶琦 17)

(三) 待人熱忱親切

本身充滿活力的品悅老師，秉持服務熱忱為學員設計課程，因此學員也以熱忱回饋：

我在上課的過程當中長輩們有感受到我的熱忱，所以他們看到我的時候會說，今天不知道是你，如果知道是你的話，我要準備什麼什麼來跟你見面，他們很可愛啦。(20161130 品悅 02)

曾受樂齡學習中心主任與同事惡意排擠的真昀老師，選擇以原諒來忘記這件傷心的往事，繼續秉持教學的熱忱，燃燒自己的生命，為樂齡奉獻：

一份教學熱誠，換來與長者貼心的互動長者，長者不畏天候或個人因素辛苦，執著到教室上課，讓我感動莫名。。(20161201 真昀 04)

在六位受訪者中，美智老師年齡最大，學歷最低，但是卻與其他受訪者同樣受到主任、同事與學員的尊重、歡迎與喜愛，說明年齡與學歷應該不是影響教學的主要因素：

同事及同學，大家都讓我覺得他們看到我都如見親人啊，我去一個社區，每一次要離開的時候，下課要離開，大家都會到你面前，「老師我謝謝你」。我也覺得很不好意思，可是你會覺得他是從心裡講出來的(20161212 美智 19)。學員跟你的互動，其實他們就是在給你頒獎，對你很親切。(20161212 美智 26)

四、小結與討論

綜合上述分析，發現六位受訪者來自不同的區域，無關學歷高低，都對自己

有正向自尊的自我概念，王藝蓉(2012)不同學歷國小教師，在自我概念上未達顯著差異，上述結果都說明個體的學歷並不影響自我概念；在陳麗貞(2009)探討國小教師自我概念，發現自我概念愈正向，人際關係會愈良好，在鏡中自我的部分，六位受訪者都受到正向評價，說明正向自我概念對良好的人際關係有幫助；蕭秋祺(2011)指出國中體育教師的自我概念，影響教學信念，本研究受訪者秉持熱忱的自我概念，以致在教學現場認真付出；吳敏綺(2001)發現國小女性主任的自我概念明顯影響生涯發展，本研究五位女性受訪者秉持正向自尊的自我概念，同時顯現在成就需求。張雨霖(2007)指出國中教師之創造力信念會影響創造力教學行為，受訪者中晶琦老師的創意理念，堅持不輟地訴諸創意行動力，為的就是實踐心中那份發揮創意教學的熱情，讓高齡者不僅快樂學習，還能運用所學在生活中。

第四節 樂齡教育講師內隱職能對教學角色實踐的影響

受訪者秉持著貢獻服務的內隱職能精神，及其所具備的成就動機、正向人格特質與清楚的自我概念，及所抱持的態度與思維，對於在樂齡教學現場所產生的角色覺知與所帶出的課程活動，勢必引導著教學實踐的走向，也影響到教學品質的成果。本研究發現受訪者在其教學角色的實踐，結合學員學習意願的強弱，產生教學相長中「教與學」的相互影響，其互動的面向表現在「老年議題的準備」、「生命價值的昇華」、「自我實現的歷程」。

一、老年議題的準備

「老」的刻板印象，普遍存在世人的認知中，譬如身體衰殘、沒有活力、沒有生產力以及成為別人的負擔等等，吳治勳(2010)「對老的刻板印象、老化自我覺知及最適老化」研究中，提到對「老」的態度可能是一個影響老化歷程的重要心理因素，換句話說，面對老化這個議題，因態度與視角的不同，將影響到回應

與處理的方式；在受訪者的訪談中呈現因接納高齡者是「老」人的狀態，體認到自己將來有一天也會變老的同理心，認知上對「老」的了解與接納，所以自己能夠坦然面對老化，並免除對「老」的恐懼，進一步積極地為自己的老年做安排與準備，這都是師生良好互動所產生的結果。

在樂齡教育服務達 5 年的尚宇老師，以慈悲為懷的出發點與學員互動，說出樂齡教學工作對自己生命的影響是，想要好好安排自己的後半輩子：

對生命啊，怎麼去安排你自己的後半輩子的生活。因為前面你在 55 歲以前，55 歲你可能一直在打拼，55 歲後面你還有很長的日子，很長的日子，要活得有尊嚴。(20161123 尚宇 15)

服務樂齡教學達 4 年的理欣老師，年輕時與公婆同住，加上自己工作很忙，孩子是公婆在照顧，因此與公婆的互動良好，導致自己對高齡的學員有份熟悉感，還有配合理論的進修，所以自覺更懂高齡者的心，從而調整心態：

對自己的影響就是更了解高齡者的處境，就是說如果有一天你是高齡者的時候，你的身心靈可能會有什麼樣子的一個變化，甚至可能你在生活上可能產生什麼子的盲點，你的機能退化之後，心理的轉變，會不會影響跟家人的互動。就是在整個教學的部份來講的話，可能會提早看到你可能未來，你如何調整你成為不是負擔者，其實在教學過程，你學到了。(20161130 理欣 20)

服務樂齡教學達 6 年的品悅老師，謝謝學員給自己舞台，她感恩地說，是透過教學相長讓自己成長的，在互動中看見學員的行為，引發自己見賢思齊見不賢內自省：

我們自己也慢慢在變老，我覺得我自己學到了就是說我先看到了長輩他們的模式，好的依循啦，不好的我們就不可以依循，我們要自己想個辦法，自己來做改變，就是對自己來講。(20161130 品悅 17)

服務樂齡教學達 4 年的真昀老師，總是在教學工作上不斷求進步，她認為透

過樂齡教學工作讓自己感到因可以學習，所以不怕老：

目前的感受是，自己可以接受活到老，學到老，學到老不怕老的感受。(20161201 真的 05)

在樂齡教學服務達 5-6 年的美智老師，在樂齡教學領域如魚得水且有發揮空間，她說雖然自己現在年紀比較大了，但因奉獻服務的精神，讓她對老一點都不感到恐懼，而且排除對老的刻板印象：

參與這個工作以後，我會覺得說我對於老比較沒有那麼恐懼了，我只要身體健康就好，我認為說我還可以發揮，我還可以做很多的事情，我還可以有幫助，等於說對社會多多少少我可以做我的一份心力啦，就是對於自己的生命，你會覺得積極，那你覺得自己是有用，你會自我肯定。(20161212 美智 24)

二、 生命價值的昇華

真正體驗生活並從中獲得啟發的人，才能將心境昇華，進而體會生命的價值所在。李遠哲等(1999)提及「每一個人都必須了解自己生命的意義以及存在的價值，肯定自己、接受痛苦與困難，在工作中完成生命，如此我們才能真正享受生命。」受訪者自樂齡教學工作中，實踐內隱職能，經歷自己生命的軟弱與堅強，挫折與勇敢，最終歡欣迎接生命的昇華。

在樂齡教學服務 3 年的晶琦老師覺得，把基礎的教學工作做得好，能讓社區的老人覺得學習很有趣很重要，能夠將自己的能力展現出來，貢獻自己生活的社區，這就是工程。這樣的歷程讓她覺得生命更有智慧：

我認為我自己改變，我認為我自己更有智慧。我也可以透過課程點亮生命的一盞燈，我在社區點亮了一盞燈，需要的人拿回去，不要的人我們，不 care，我也希望這盞燈能夠點亮他對生命重新的认识，原來生命就是生活，生活就是生命。(20170109 晶琦 23)

美智老師述說自己年幼時曾在重男輕女的家庭長大，自覺受的教育不盡人意，在六位受訪者中雖然年齡最大，卻一樣對教學工作充滿熱忱的她覺得，得到學員的肯定，對自己來說是更大的獎，她認為生命教育是有意義的工作：

我可以走過這一條溪水，然後別人看到，等於說也給別人啟發，你周遭的人，你的學員、你的伙伴你的誰，你不用影響到全部的人，不是說不用，你沒辦法影響到全部的人，但是少部份的人有得到你那正面的那一種影響，我覺得就有意義了。
(20161212 美智 24)

真昀老師小時候因父母重男輕女，使得自己失去許多學習的機會，當長大後有機會學習，變成是天大的恩惠，就像飢渴的人逢甘霖一般，認真做好自己有能力做到的事，內心愉悅生自信，因此改變自己的生命，這樣的正能量也影響他人：

我相信我的平常感受與做法對他人及樂齡中心會有正向的啟示，因為我參與教學，我樂在教學，而且越做越快樂，很多退休同事給我的回饋是：好羨慕喔！(20161201 真昀 05)

品悅老師踏入樂齡這個區域的時候，當地的環境與空氣氛圍她很喜歡，心想哪一天搞不好來此定居，果真實現夢想，賣地的那個伯伯的媽媽九十幾歲了，是念日本書的，人很溫暖，品悅老師很希望能像她那樣，這樣的信念影響到自己的家人：

我自己生命最大的幫助就是說我看到了我就做，那間接地影響到我的孩子，他們看到媽媽在做，所以他們也會挑著做，所以有一些很多事情就是盡在不言中啦，就是說他們自己也會去想，所以我覺得這個都是有影響的，現在我說快過年了你們要回去阿嬤家，阿公阿嬤年紀大了，回去幫忙他們如果要打理的幫他們打理一下，還是假日回來沒事我說你回去陪阿公回去陪阿嬤他們都 OK，有時候路過的時候自己也會進去，我覺得這個是影響很大。(20161130 品悅 17-18)

理欣老師除了樂齡教學工作之外，同時義務擔任樂齡行政工作，她常常需要

在腦中規畫許多事務，且有各種壓力須應變，在面對家人與學員，自己的做法產生了一些多元的影響：

對學員的影響的話，就是說讓世代跟世代之間緩和差距點，透過課程的安排，對現在的科技，社會安全的脈動，生活是跟現代連結，拋棄掉過往他們的僵固觀念，我是覺得他們不斷地在進步，他們會敢於勇於展現自己。你只要陪他們，他們願意接納自己，看到他們的轉變影響。另外因我做樂齡教學，我覺得對我家人有一些改變，尤其像我家兩個小朋友，可能是因為我是一個就是說很多元的人，他們在整個學習過程當中，他們會跟我問一些問題，然後甚至會跟我聊一些共同的話題。(20161130 理欣 20-21)

三、自我實現的歷程

終身學習是二十一世紀少子女高齡化社會的最佳因應之道，為了鼓勵高齡者提高繼續參與學習的意願，擔任教學職務的受訪者皆傾其所能，期使高齡者走出家門，走入社區，參與社會。在幫助高齡者活躍老化、成功老化的過程中，受訪者也完成了一段自我實現的歷程。楊國樞、路洛(2005)提及自我實現的追求是人生最重要的動力與最終極的意義所在。

本身是客家人的尚宇老師，對於發揚客家文化的人文關懷一直不遺餘力，透過樂齡教學工作實現自己的抱負與責任：

完整長者身心靈。尤其客家莊的真的非常空虛，跟台北市完全不一樣。北市的話，因為他們文化各方面都比較高一點，走出來比較方便，鄉下不是，鄉下很保守，身心靈是很有問題。對客家人文關懷有責任心有抱負，做了樂齡區塊，有那個責任，以前是沒有感覺到，這兩三年感覺到。(20161123 尚宇 19)

理欣老師認為得獎背後的意義，是一個壓力的開始，要如何讓自己變得更好，然後造福更多的人，後面最大的延續力量，是讓自己更有走下去的力量：

從事樂齡這一段時間，我覺得任何一個工作都甘之如飴，因為做的過程其實它有正向的，也有負向的，從負向的過程當中我可以成長，從正向的力量可以讓我覺得這

一條路是必須要再延續的，那當然我們都會覺得說人生路上，其實會碰到很多的挫折點，這些挫折就是在考驗我們的應變力。(20161130 理欣 23)

品悅老師認為學員們的經驗分享，教導品悅老師讓自己覺得有自信，而且學會看待事情要轉個彎，看待事情的角度變寬：

樂齡的長輩成就了我，謝謝這些樂齡的長輩，他們教會我成長，因此想要完成的自我實現是自己也成為有溫暖的人。(20161130 品悅 20-21)

真昀老師認為活到老學到老，可以自由隨自己意願學習，是自己最大的自我實現願望，得獎帶給自己的意義是，有機會受到肯定，有事情可做，從中找到自我價值：

是一種肯定，但是現在也看淡了，得獎不是我自己一個人的功勞，因為有長者的參與，才讓我有機會得到這個獎，把榮譽歸給參與樂齡學習的每個人，另外我也告訴自己要更積極，也鼓勵自己要更加的努力，想到自己退休了，都已經邁入老年了，還能有機會受到肯定，也有事情可以做，就覺得找到自己的價值。回想當時的困難被我克服了，心中真的很開心。所以想想我遇到困難的時候，會放下心，等待、思考並有堅持，會去找到困境的原因，然後就重新出發。(20161201 真昀 06)

美智老師認為施比受更有福，自己對自我實現的想法是，當自己做的事情真的帶給別人很正面的價值，自己就會覺得有快樂，生命有意義：

加入樂齡服務，選擇樂齡服務，是我今生最智慧的選擇。所以我覺得說，自我實現應該是說，希望在我身體還健康的時候，我能夠不管是以教學的方式，還是以志工的方式，能夠帶給學員們歡樂，我覺得讓他們生活更積極，大家都能夠正向的面對老化，因為人都會老，這個沒有辦法，我也很怕老，但是我們一邊學習，那有一些一起很快樂地伙伴，這個就是我的夢想。(20161212 美智 25)

晶琦老師認為樂齡教育的工作任重而道遠，這分樂齡教學工作讓自己心中覺得苦盡甘來，從事了 20 多年的教育工作終於在樂齡領域展露面貌，覺得很高興，

對於自我實現的想法是奉獻所能：

我的自我實現其實只有一件也一句話啦，我覺得人既然兩隻手、兩隻腳，父母沒有缺一隻手一隻眼，這顆頭還能思考做事，我們應該奉獻所能，我能拖地我就拖，我能煮飯我就煮，我能教育小孩就教育小孩，會做什麼就做什麼，自我實現其實是奉獻所能。(20170109 晶琦 27)

四、小結與討論

教育是古今中外永遠的議題，吾人皆知韓愈為教師所下的定義是：「師者，傳道、授業、解惑也。」而福祿貝爾說：「教育之道無他，唯愛與榜樣而已」；康德則認為「教育的功能是引導人性朝著善的方向去發展。」；儒家經典中的《大學》也提到：「大學之道，在明明德，在親民，在止於至善。」說明人一生的道路，是從教育一路栽培長大的結果，縱使已經來到了高齡還是需要不斷的學習。

在終身教育與樂齡教育的道路上，研究者發現受訪者的最大影響是自己的成長與蛻變，獲獎的真正榮耀是來自他們，真實地面對自己的軟弱與堅強，真實地看待自己的缺乏與富足，坦誠地說出自己的任何想法，是了解自己優缺點的人，是勇敢的象徵，雖然受訪者坦然地看待自己的優缺點，然而他人給予受訪者的回饋，卻都是對受訪者正面的肯定，說明其實自己比自己所想像的還優秀。

受訪的樂齡教學優良講師將其獲獎的意義，真誠表達感恩於樂齡學習輔導團老師們給予的肯定之外，最感恩的是學員，因為是樂齡學員給他們舞台，因為是樂齡學員教導他們人生的智慧，因為是樂齡學員在不便的交通，在不良於行的狀況下，甚至在惡劣的颱風天，仍願意到教室上課，在樂齡學員願意相信樂齡教育講師的話，而熱烈回饋給樂齡教育講師們，所以使樂齡教育講師們提升了內隱職能的能力，促使自己更加努力認真地設計課程來與學員互動，師生的教學相長形成了良善的循環。透過本研究發現五位受訪者，其教授的科目為健康養生、運動美食的課程，另外一位晶琦老師教授核心課程，而品悅老師教授核心課程兼美食課程，其引導課程與經營班級都是朝快樂學習方向，因此令學員來上課的意願提

高，蔡承家、阮惠玉(2011)指出，高齡者參與學習意願各層面中，以「健康快樂」層面意願最高，說明受訪者運用內隱職能，經營快樂學習的班級，因此比較受到高齡學員的歡迎。

最後研究者彙整內隱職能之分類，與受訪者行為特徵於附錄六。其中內隱職能之分類指：成就動機、人格特質與自我概念；而行為特徵是指受訪者在該項內隱職能所表現在外的行為。

第五章 結論與建議

內隱職能是個體在其生涯與職涯中，所擁有之冰山下的寶藏，然而若沒有一個對應的場域，則內隱職能是無法展現的，因此受訪者內隱職能與樂齡學習中心人事物是互為主客體的關係。透過訪談資料之分析，依據研究結果與文獻探討對話之後，本章針對本研究做一總結性的說明，得出四項結論，進而從研究發現中提出三項參考建議。

第一節 結論

教育部樂齡學習總輔導團，對於樂齡教育講師專業人才的進階培訓，包括高齡學習的理論、特質、原理、模式、活動設計與實踐，還有高齡教學策略與方法，期待使樂齡教育講師能具備更適任的教學專業能力，這樣的規劃確實讓樂齡教育講師從中受益，以上所述功能是比较傾向外顯職能的部分。另一方面透過本研究，訪談從事樂齡教學基礎工作的樂齡教育講師，尤其以具備教學優良之內隱職能的受訪者，其所處的教學環節對於高齡議題的討論，有很重要的參考價值，可以幫助相關單位了解理論與實務配合的狀態，以下是本研究的四項結論：

一、樂齡教育講師成就動機源於追求生命意義

透過研究結果發現，樂齡教育講師在不同年齡、任教年資、教育程度與教授科目的客觀條件下，他們一致擁有成就需求與親和需求的成就動機，以及貢獻服務使命感，說明成就動機與個體內在需求有關，而且渴望為自己的生命找到意義與價值。印度詩人泰戈爾說：「我們只有獻出生命，才能得到生命。」

二、樂齡教育講師擁有積極正向人格特質

研究發現樂齡教育講師沒有因為性別、年齡、服務年資與教育程度基本條件不同的影響，都具備多項正向人格特質，同時展現優良的教學效能與班級經營策略，研究者認為最大的因素，與他們擁有豐富的人生閱歷有絕大的關係，再者秉持寬容的氣度，使得受訪者以正向積極的態度讓生命發光發熱。美國文學家威廉·詹姆士說：「人類本質中最殷切的需求是渴望被肯定。」

三、樂齡教育講師內在力量形塑自我概念

經資料分析發現任教於不同樂齡學習中心的樂齡教育講師其教育程度也不同卻都擁有正向自尊也對自己感到滿意在鏡中自我部分也呈現受人尊重與肯定說明個體內在力量的支持大過所處的外在環境。美國思想家愛默生說：「你內在的力量是獨一無二的，只有你知道能做什麼。」

四、樂齡教育講師內隱職能與學員學習意願形成教學相長

終身學習是活躍老化成功老化的終極途徑，對樂齡教育講師教學角色實踐的最大影響，就是講師自己的成長與蛻變，他們真實地面對自己的軟弱與堅強，透過學員熱烈地回饋，使樂齡教育講師提升內隱職能，師生的教學相長形成了良善的循環。《禮記》：「學然後知不足，教然後知困，知不足，然後能自反也；知困，然後能自強也，故曰『教學相長』也。」

第二節 建議

全球面臨高齡化的銀髮浪潮，各國都卯足全力在探討各項高齡議題。本研究有幸訪談榮獲第三屆樂齡教育奉獻獎的樂齡教學優良講師，他們無私的服務奉獻精神令人敬佩，誠如愛因斯坦所說，一個人的價值，在於他貢獻了什麼，而不在於他能得到什麼。在訪談過程以及訪談後進行資料分析的歷程中，研究者深深地感到受益良多，針對三個方向提出建議：

一、對樂齡教育相關單位的建議

由於樂齡學習中心的經費相當有限，而且有其他課務的限制，建議應多補助樂齡資源，以及更多推廣樂齡訊息，同時注意樂齡潛在的講師素質問題與規範，尤其樂齡學習中心的負責人掌握樂齡教育資源，更需謹慎處理各項樂齡業務，若有不公的情事發生，對於受阻的樂齡教育講師來說，其工作情緒易遭影響，連帶也影響樂齡運作績效，因此相當值得重視。

二、對有意投入樂齡教學工作者的建議

想要投入樂齡教學工作者，應懷抱熱忱與使命感，秉持服務與奉獻的精神，否則會感到失望。因為資源有限，加上高齡者學員的差異性很大，若沒有做好心理準備，萬一實際面與期待值出現大落差，恐怕容易打退堂鼓，因此應將心理建設好。

三、對未來研究方向的建議

受訪者中有四位具親和需求，他們都是女性，在文獻中並未發現性別在親和需求上的顯著性，因此建議探討有關性別與內隱職能的相關性。另外有關樂齡教育講師與樂齡學習中心的關係與互動，尚待未來的研究探討組織文化對個體的影響。最後建議可擴大樣本數，以量化研究的方式，繼續探討有關樂齡教育講師的內隱職能。

第六章 研究歷程反思

處在多元社會的今日，由上而下的高齡教育政策，固然是引領的作用，然而由下而上的回饋反思，更能檢核政策的利弊得失，透過樂齡教學優良講師的訪談，將呈現更廣的多元思維與觀點更多的對話空間。研究者在這段研究訪談的歷程中，深深為受訪者真誠熱切的教學態度所感動，心中為此次的訪談記下自己的研究歷程反思。

一、 始於貢獻服務的內隱職能，終於自我實現的生命意義

樂齡教育教學優良講師的內隱職能，是本著貢獻服務的使命感，結合成就需求與親和需求為成就動機的出發點，加上一致擁有的樂群性、聰慧性、穩定性、有恆性，以及具備同理心與反思解決問題能力，還有在特殊性上顯出獨立性與自律性的人格特質，大部分受訪者在對自己感到滿意的自我概念下，完成自我實現的生命意義。

二、 反思是內隱職能實踐教學角色的重要過程

本研究之受訪者透過行為事例訪談法，談論其所遭遇之挫折與失敗的事例時，一致表達出他們經過「反思」，來迎戰自己在教學過程中所受到的挫敗，他們的教學熱情越高，則教學省思行為、教學內在動機、教學信念以及創新教學行為都隨之應運而生。樂齡教育講師透過反省教學歷程，幫助自己在教學策略做系統全面性的思考，不斷進行教學方法的修正。足見本研究之受訪者透過高成就動機、正向優勢人格特質與清楚的自我概念，綜合而成的內隱職能，經過反思的樞紐，使其在教學過程得以發揮優質的教學效能。

三、 樂齡學習中心支持與否影響內隱職能消長

教育部樂齡教育輔導團對於樂齡講師專業人才的培訓，內容非常的完備與紮實；雖然如此，樂齡教育學習領域每年仍然不斷地召開學術研討會，論文期刊發

表，說明沒有唯一的標準答案，唯有朝著找到更好的理念、策略與方案前進，而再好的教學方案，仍須倚靠樂齡教育講師的推動方能成就願景，研究者發現樂齡學習中心回應樂齡教育講師的方式，對樂齡教育講師的內隱職能會形成影響，譬如受訪者晶琦老師滿腔熱血，想透過創意教學帶動整個社區的活力，然而卻有某些地區的樂齡學習中心表明不採納，讓其感受到灰心，於是選擇低調回應所受的對待；真昀老師所處的樂齡學習中心，因負責人聽從別的樂齡教育講老師的耳語，將真昀老師的課取消且未給予通知，真昀老師的心中遭受打擊連帶否定自我，雖然後來因負責人道歉，並力邀重回樂齡職場而找回自信，然而以上兩位老師的遭遇說明傷害已經造成！相對的，尚宇老師、理欣老師、品悅老師與美智老師因受所屬樂齡學習中心主任大力栽培，以至於他們可以盡情發揮所能，對自己充滿信心，因此說明樂齡教育講師與樂齡學習中心的關係，應不僅僅是互為依存的主客體關係，樂齡學習中心的支持與否，同時影響樂齡教育講師內隱職能的消長。

參考文獻

中文部分

二〇六〇年成為全球第二老國家。(2014年2月5日)。2016年7月12日取自自由時報電子報，www.ltn.com.tw/

人格心理學。路洛。2016年6月12日取自

in.ncu.edu.tw/ncu34814/edu/program2/p205/3b.pdf

丁興祥校閱、陳正文等譯(2004)。人格理論(第二版)。台北市：揚智。

王文科、王智弘編譯(2002)。質的教育研究—概念分析。台北市：師大書苑。

王世璋。新學習文化。2016年6月15日取自

sparc.nfu.edu.tw/~wsc/ppt/sub2/ch04.ppt

王正慧、黃思萍(無日期)。大眾傳播學系學生職能與課程之配適。2016年6月22日取自 <http://educate.hcu.edu.tw/ezcatfiles/b047/img/img/887/122899501.pdf>

王姿雅(2014)。教師人格特質、生涯自我效能與工作滿意度之相關研究。成功大學教育研究所未出版碩士論文。台南市。

王美娟(譯)(2016)。職場升級學：20個提昇實戰力的職能試煉(鳥原隆志)。台北市：台灣東販。(2016)

王錦鈴(2007)。桃園縣國民中學導師人格特質對班級經營策略影響之研究。臺灣師範大學教育學系在職進修未出版碩士論文。台北市。

王藝蓉(2012)。國小教師自我概念、制握信念與其對教學論題道德推理的關係。屏東大學教育行政研究所未出版碩士論文。屏東市。

中華人才測評協會。www.168dna.com.tw/html/products_01.htm。

生涯自我效能-國家教育研究院雙語詞彙。2016年7月28日取自

terms.naer.edu.tw/detail/1304195/

自我與社會。2016年6月22日取自

[http://www.nani.com.tw/nani/steacher/stdownload/sppt/98u/TSC98UM1
P_1.ppt](http://www.nani.com.tw/nani/steacher/stdownload/sppt/98u/TSC98UM1P_1.ppt)

自尊-國家教育研究院雙語詞彙。2016年7月28日取自

terms.naer.edu.tw/detail/1305115/

行政院全球資訊網-高齡教育(中華民國國情介紹-社會教育)。2016年6月18日
取自 <http://www.ey.gov.tw>

行政院簡報教育部活躍樂齡。2016年6月21日取自

<http://www.slideshare.net/releaseey/ss-60590076>

行政院勞工委員會職業訓練局 iCAP 職能發展應用平台。(2013年3月出版)。2016
年7月28日取自 <http://icap.evta.gov.tw/>。

如何運用薩提亞的冰山理論？ - 壹讀(2016年1月17日)

<https://read01.com/zd7Oj7.html>

老人福利法 - S-link 電子六法全書。2016年6月15日取自

<http://www.6law.idv.tw/6law/law/老人福利法.htm>

朱芬郁(2015)。高齡教育：概念、方案與趨勢。台北市：五南。

成就動機-國家教育研究院雙語詞彙。2016年7月28日取自

terms.naer.edu.tw/detail/1304856/

李立泰(2005)。台北縣立完全中學兼職行政工作教師角色壓力、組織承諾與工作
滿意關係之研究。政治大學行政研究所未出版博士論文。台北市。

李美嬌(2010)。教師成就動機、教學創新與教學績效關係之探討--以桃園市國民
小學為例。國立臺北教育大學教育政策與管理研究所未出版碩士論文。台北
市。

李國強、張美雲(2016)。學前巡迴輔導教師成就動機與工作壓力之研究。臺灣兒

- 童發展早期療育協會第十六屆早療論文發表，2016年10月10日發表。
- 李遠哲等(1999)。享受生命——生命的教育。台北：聯經。
- 沈承宗(2006)。教師人格特質、班級經營與班級經營績效相關性之研究。崑山科技大學企業管理研究所碩士論文。台南市。
- 吳治勳(2010)。對老的刻板印象、老化自我覺知及最適老化。臺灣大學心理學研究所未出版碩士論文。台北市。
- 吳明烈(2004)。邁向富有的人生：成為終身學習者。國家文官學院 T&D 飛訊，28，1-13。
- 吳敏綺(2001)。國民小學女性主任自我概念、角色壓力與生涯發展關係之研究。臺中師範學院國民教育研究所未出版碩士論文。台中市。
- 吳清山(2006)。創意學校總體營造的理念與實踐。教師天地，142，9-15。
- 李茂興、余伯泉(譯)(1995)。工作社會心理學(Michael Argyle)。台北市：巨流。(1972, 1989)
- 我的人格特質、興趣與技能。2016年6月12日取自
<http://www1.tf.edu.tw/top/office/knowledge/6-2-5.3.ppt>.
- 余振忠(1994)。實用管理心理學。台北市：遠流。
- 林金賢、李傑勝、方筱涵(2016)。電信客服人員職能冰山模式之探討。台灣管理學刊，16(1)，P17-38。
- 林秀紅(2002)。國民小學校長轉型領導與教師自我實現之研究--臺北縣之個案分析。未出版博士論文。新北市。
- 林曉君、蕭大正(2011)。財團法人研究機構研發人員管理與職涯發展之研究。教育行政論壇，3(1)，31-63。
- 林麗惠(2006)。高齡者參與志願服務與成功老化之研究。生死學研究，4，1-36。
- 周維玲(2014)。樂齡學習中心教師美學教學信念之研究(未出版碩士論文)。國立中正大學，嘉義。

- 周新富(2013)。教育社會學。台北市：五南。
- 青衣(2006)。決定一生成敗的 32 種性格優勢。新北市：華立。
- 俞文釗(1993)。管理心理學。台北市：五南。
- 洪英正、錢玉芬(編譯)(1997)。管理心理學(Andrew J. Dubrin)。台北市：華泰。(1992)
- 胡夢鯨(2013)。考察美國樂齡教育政策之創新方案與整合策略計畫(出國報告)。
國立中正大學，嘉義。
- 胡夢鯨、鄧進權 (1997)。回流教育與終生學習。台北：施大書苑。
- 馬立秦(1984)。自我概念:顧里和米德理論的比較與評估 - 中研院民族所數位
典藏 c.ianthro.tw/416322。美國研究，125-142。數位典藏編號: 416322。
2016 年 6 月 12 日取自 <http://c.ianthro.tw/416322>。
- 施俊名(2012)。挖掘知識冰山下的財富－內隱知識理論及其對中小學教師專業
發展之啟示。教育與多元文化研究，7，P111 - 141。
- 高齡化社會來臨樂齡族群特色大不同。市場產業情報- 工研院中文版。(2015 年
8 月 14 日)。2016 年 6 月 20 日取自
<https://www.itri.org.tw/chi/Content/NewsLetter/Contents.aspx?SiteID=1...5000>
- 孫治民(2011)。我國推動終身教育政策發展策略之研究(教師專題研究計畫成果報
告)。南亞技術學院，100P-015。
教育部樂齡學習網站。2016 年 6 月 7 日取自
<https://moe.senioredu.moe.gov.tw/front/bin/home.phtml>
- 教育部樂齡學習網。樂齡學習中心的經營架構。2016 年 6 月 11 日
<https://moe.senioredu.moe.gov.tw/UploadFiles/20160401045314876.pdf>
- 教育部 105 年度樂齡學習總輔導團培訓實施計畫：樂齡經營培訓會議。2016 年 6
月 20 日取自 http://aerc.ccu.edu.tw/50_special/51_action/a1050317.htm
- 教育部(2012a)。100 年各直轄市及縣(市)政府與所屬樂齡學習中心辦理樂齡學習

成果一覽表。2016 年 6 月 7 日取自

<http://moe.senioredu.moe.gov.tw/ezcatfiles/b001/img/img/28/14685/8466.pdf>

教學效能-教育百科 [pedia.cloud.edu.tw/Entry/Detail/?title\(教育部教育 wiki\)](http://pedia.cloud.edu.tw/Entry/Detail/?title(教育部教育 wiki))

淡江人文社會學刊，49。2016 年 7 月 9 日取自

www2.tku.edu.tw/~tkjour/paper/49/49-3%20fulltext.pdf

陳心懿、范凱棠、林怡君(2014)。臺灣銷售人員職能模式之初探：冰山模式觀點。

測驗學刊，61(3)，P435 - 462。

陳依蘋(2008)。高齡教育教師教學專業能力之研究(未出版碩士論文)。玄奘大學，新竹。

陳美華(2007)。身體活動、自我概念和自尊關係之文獻回顧。台灣運動心理學報，11，17-39。

陳淑芬(2008)。高齡教育學術研究趨向之探討：1990-2007 國內碩博士論文分析(未出版碩士論文)。國立中正大學，嘉義。

陳麗貞(2009)。高雄市國小教師自我概念與人際關係之研究。屏東大學社會發展研究所未出版碩士論文。屏東市。

梁碧明、連君瑋(2011)。良師典範：優秀特教教師的教師角色與教育信念之探究。教育與多元文化研究，5，41-81。

國家教育研究院。2016 年 6 月 15 日取自 <http://terms.naer.edu.tw/detail/1315429/>

許峻嘉、呂育誠(2015 年 3 月)(第 164 期)。組織權力動態與公務倫理。行政院人事行政總處公務人力發展中心發行游於藝電子報【電子郵件清單訊息】。

取自 <http://epaper.hrd.gov.tw/164/EDM164-0503.htm>

許純碩、許淑婷、丁偉、鍾世和(2015)。大學生之多元智能與職涯需求關係之研究。環球科技人文學刊，20，1-22。

許棟輝(2015)。提升適任率之人員面試要素研究-以家電產品設計師為例(未出版碩士論文)。大同大學，台北市。

- 傅佩榮(2003)。釐清自我的真相。天下遠見，台北市。
- 湯海 (2010)。溝通與工廠管理。2016年7月31日取自
<http://hrclub.51job.com/blog/64/62732/archives/2010/12408.html>
- 湯淑貞(1997)。管理心理學。台北市：三民。
- 郭宗賢(2010)。職涯規劃、職涯管理與企業策略之關聯與實踐。國家文官學院
T&D 飛訊，108，1-21。
- 郭為藩 (1972)。自我心理學。台北：師苑。
- 張春興 (2000)。張氏心理學辭典。台北：東華書局。
- 張雨霖(2007)。國中教師創造力信念、創造力教學自我效能對創造力教學行為影響之研究。臺灣師範大學創造力發展碩士在職專班未出版碩士論文。台北市。
- 張惟琇(2012)。我國樂齡教育目的與實施現況之研究(未出版碩士論文)。國立嘉義大學，嘉義。
- 張德銳(2010)。喚醒沈睡的巨人—論教師領導在我國中小學的發展。臺北市立教育大學學報，41(2)，81-110。
- 張緯良(2007)。人力資源管理：本土觀點與實踐。新北市：前程文化。
- 曾玉慧。社會變遷與幼兒教育發展。朝陽科技大學。2016年6月15日取自
https://www.cyut.edu.tw/~crissa/class_file/96-2/96-2sociology/acticle/acticle6.doc
- 黃光雄主譯(2005)。質性教育研究：理論與方法。嘉義：濤石。
- 黃富順(2012)。高齡心理學。台北市：師大書苑。
- 黃富順(2012)。台灣地區新近高齡教育的實施、特色與問題。朝陽科技大學講座，2012年8月，台中市。
- 黃富順主編(2010)。高齡教育學。台北市：五南。
- 黃富順(2007)。各國高齡教育。台北市：五南。
- 黃聖文、侯天麗(2012)。Lionni 的再發現-從人本心理學看 Lionni 的繪本。2012

- 年「一圖千言——圖畫書的繽紛世界」學術研討會論文集。
- 路洛。人格心理-e-Learning。2016年7月4日取自
lms.elearning.tw/sys/read_attach.php?id=2141。
- 詹婉鈺(2005)。國中小教師教學熱情及其相關因素之研究。政治大學教育研究所
未出版博士論文。台北市。
- 楊昌裕(2002)。服務學習中反思活動的實施。學生輔導，81。
- 楊國樞、路洛(2005)。社會取向自我實現者與個人取向自我實現者的心理特徵：
概念分析與實徵衡鑑。本土心理學研究，23，71-143。
- 楊國樞(1999)。中國人之基本性格向度、結構及效應的系統性研究。台北市。
- 楊瑪利、黃漢華、林孟儀(2007)。不老革命。遠見，248，143-206。
- 溫金豐、陳旻(2002)。女性公務人員性別角色態度、成功恐懼及前程發展關係之
研究-以高雄市政府為例。中國行政評論，11(4)，93-126。
- 齊若蘭譯(2009)。杜拉克談高效能的5個習慣。台北：遠流。
- 潘慧玲(2003)。社會科學研究典範的流變。教育研究資訊，11(1)，115-143。
- 廖學卿(2014)。樂齡講師訓練成效評估之研究。國立中正大學成人及繼續教育研
究所碩士論文。嘉義。
- 鄭如安(2004)。提升中途學校學生自尊的現實治療團體方案設計。諮商與輔導
月刊，224，35-39。
- 蔡松純(2016年6月17日)。企業選才的關鍵：職能的理論與應用。台灣生涯發
展與諮詢學會，21。2016年6月22日取自 www.tcdca.org/?p=2333
- 蔡怡君(2009)。績效導向培訓規劃與職能運用。研習論壇，106，27-36。
- 蔡承家、阮惠玉(2011)。樂齡學習需求及參與意願關係之研究。高雄師範大學成
人教育研究所未出版碩士論文。高雄市。
- 蔡淑芬(2015)。樂齡教師教學反省歷程之研究。國立中正大學成人及繼續教育
研究所碩士論文。嘉義。

- 蔡壁煌(2013)。文官訓練新方向。國家文官學院 T&D 飛訊，162，1-13。
- 蕭秋祺(2011)。國中體育教師自我概念、教學信念、教學成敗歸因及其教學自我效能線性結構關係之實徵研究。臺灣師範大學體育學系未出版碩士論文。台北市。
- 臺中市樂齡學習網 - 教育部樂齡學習網。中華民國 2012 年至 2060 年人口推計 (經建會簡報)。2016 年 7 月 11 日取自
<https://moe.senioredu.moe.gov.tw/HomeSon/Taichung/TaichungIndex>
- 劉亦欣(2010)。管理心理學-實務與應用(第二版)。新北市：新文京開發。
- 劉宗明、黃德祥(2008)。國中教師人格特質與教學效能之研究。臺北市立教育大學學報，39(2)。
- 劉斐玟、朱瑞玲(2014)。同理心、情感與互為主體：人類學與心理學的對話。臺北：中央研究院民族學研究所。
- 劉韻綺(2013)。國民中學教師成就動機、工作壓力與創新教學關係之研究：以桃園縣為例。中原大學教育研究所未出版碩士論文。中壢市。
- 韓慧林、張良政、李柏誼、謝孟庭、黃煒程(2015)。以職能為基準之資訊管理人才訓練與評估—以實踐大學高雄校區為例。管理資訊計算，4，(1)，P162 - 174。
- 職能發展及應用推動。2016 年 6 月 7 日取自
www.training.org.tw/download_news_annex_con.php?down=news_annex_450
- 職能分析方法簡介 11 - iCAP 職能發展應用平台
[icap.wda.gov.tw/download/2-04 行為事例訪談法.pdf](http://icap.wda.gov.tw/download/2-04%20行為事例訪談法.pdf)
- 戴美倫(2012)。臺南市國中教師成就動機、工作壓力與職業倦怠之相關研究。國立臺南大學教育學系課程與教學未出版碩士論文。台南市。
- 魏惠娟編著(2012)。臺灣樂齡學習。台北市：五南。
- 魏惠娟 (1998)。從終生學習的觀點反思我國成人教育政策及未來行動。教育政

策論壇，1(2)，50-80。

魏梅金(譯)(2002)。才能評鑑法：建立卓越績效的模式。(Spencer, L. M. & Spencer, S. M.)。台北市：商周。(1993)

邁向高齡社會老人教育政策白皮書 - 教育部樂齡學習網。2016年6月7日取自

https://moe.senioredu.moe.gov.tw/ezcatfiles/b001/img/img/28/07013_9.pdf

Career 學習網。2016年7月11日取自

https://learning.career.com.tw/learning/userplane/paper_display.asp?ap_id=35

外文部分

Bang-Hee Kim & Jinsoo Kim (2016). Development and Validation of Evaluation Indicators for Teaching Competency in STEAM Education in Korea. *Eurasia Journal of Mathematics, Science & Technology Education.* , 12(7),p1909-1924. 16p.

Berger, B. G., Pargman, D. & Weinberg, R. S. (2002). *Foundations of Exercise Psychology. Morgantown, WV: Fitness Information Technology.*

Boyatzis, R. E. (1982). *The Competence Manager: A Model for Effective Performance.* New York: John Wiley & Sons.

Buckworth, J., & Dishman, R. K. (2002). *Exercise Psychology.* Champaign, IL: Human Kinetics.

Clarke, A.(1996).Competitiveness, technological innovation and the challenge to Europe. In P. Raggatt et al. (Eds.) *The learning society:Challenge and trends* (pp.59-77). London: The Open University.

Durette, B. , Fournier, M .&Lafon, M. (2016). *The core competencies of PhDs.* *Studies in Higher Education, 41*(8) , 1355-1370.

Gattiker, U. E., & Larwood, L.(1988). Predictors for managers' career mobility, success and satisfaction. *Human Relations, 41*(8), 569-591.

- Gonczi, A., Hager, P., & Oliver, L. (1990). Establishing competency-based standards in the professions. Department of Employment, Education and Training, Australia.
- Ituma, A., & Simpson, R. (2007). Moving beyond Schein's typology: individual career anchors in the context of Nigeria *Personnel Review*, 36(6), 978-995.
- Kierstead, J. (1998). Competencies and KSAO's, Research Directorate, Policy, Research and Communications Branch, Public Service Commission of Canada .http://www.psc-cfg.gc.ca/research/personnel/comp_ksao_e.htm
- Koike, K. (1977). *Syokuba no roudoukumiai to sanku: Roushikankei no nichibei hikaku*. Tokyo: Toyo Keizai Inc.
- Laslett, P. (1989). The emergence of the third age . *Aging and Society*, 7, 133-160.
- Lucia, A.D. & Lepsinger, R. (1999). The Art and Science of Competence Models. Pfeiffer: Jossey-Bass.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for Competence rather than for "intelligence" , *American Psychologist*, 28, 1-14.
- Parry, B.S. (1998). Just What is a Competency? And Why Should You Care ? *Training* , 58-64.
- Ralelin, J. A. & Cooledge, A. S. (1995). From Generic to Organic Competencies. *Human Resource Planning*, 18(3), 24-33.
- Schein, E. H. (1978). *Career dynamic: matching individual and organizational needs*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley.
- Schein, E. H. (1990). *Career Anchors*. San Diego: Pfeiffer, Inc.
- Schein, E. H. (1996). Career anchors revisited: Implications for career development in the 21st century. *The Academy of Management Executive*, 10(4), 80-88.
- Ting-Hua-Cao (2004). *Knowledge, experience, wisdom and style-On the advantages*

in resource of the elderly talent of education in a society of study.

Ulrich, D., Brockbank, W., & Yeung, A. (1989). *HR Competencies in the 1990s*. *Personnel Administrator*, 34(11) : 91-93.

Waterman, R. H., Waterman, J. A., & Collard, B. A. (1996), Toward a career resilient workforce, In P.Raggatt, P. et al.(Eds.), *The learning society: Challenge and trends*, (pp. 207-220), London: The Open University.

附錄一 訪談邀請同意書

_____ 老師：您好

我是東海大學教育研究所趙星光老師指導的研究生陳惠敏，為了瞭解一位優秀的樂齡教育講師應該具有哪些特質，計劃進行「冰山下的寶藏--樂齡教育講師內隱職能之研究」碩士論文的研究，我們邀請獲得樂齡教育奉獻獎之教學優良講師接受我們的訪談，期待您所提供投入樂齡教育的豐富經驗，以及在擔任樂齡教育講師所呈現的美好特質，可以成為培育未來樂齡講師的典範，讓樂齡教育可以更多滿足高齡者的需要，樂齡教育也可以有更好的發展。

本次訪談的目的是進行論文資料的蒐集，您的經驗分享與寶貴觀點，是本研究得以完成的關鍵，為確保您所表達的觀點可以被確實的瞭解，在訪談過程中會請您同意再進行錄音訪談，結束後我們將會把錄音轉謄為逐字稿。本次訪談的內容與逐字稿僅作為我們的研究之用，在撰寫發表研究成果時，我們會謹守研究倫理，所有接受訪談者的個人資料都會加以保密，需要引用您的高見時，我們也會以匿名的方式呈現，請您安心的表達您的意見。

本訪談的時間大約為一個半小時，在訪談過程中，如果您覺得有任何提問不方便回答，或您想終止接受訪問，請隨時告知，我將按照您的意思停止該項問題，或結束訪談，再一次感謝您接受我的邀請，參與我的訪談，本研究因您的協助顯得更有意義！

祝福您 平安喜樂

同意者簽名_____日期_____

訪談人：陳惠敏 指導教授：趙星光 敬邀

中華民國 年 月 日

附錄二 受訪樂齡講師之基本資料

受訪講師		教育程度	
性別		教授科目	
年齡		專/兼職	
之前工作 類型		訪談時間	
服務樂齡教 育年資			

附錄三 訪談大綱

_____ 老師，您好

- 一、 請說一說您參與樂齡學習中心教學工作的動機。
- 二、 請說一說最近半年，您認為在教學過程中的三個最感到成功的經驗，而產生成功的元素是什麼？面對這樣成功的結果您有何想法？
- 三、 請說一說最近半年，您認為在教學過程中的三個最感到挫折的例子，有想出方法克服嗎？如何克服？您覺得挫敗的原因是什麼？
- 四、 請談一談當您面對設計教案順利或阻礙時如何因應或解決？
- 五、 請談一談是以什麼樣的態度來面對教學工作、學員與樂齡學習中心？
- 六、 請談一談是什麼事使您感動？什麼人使您羨慕？您對自己滿意嗎？
- 七、 請說說在教學過程有遇到甚麼壓力嗎？是怎麼處理的？
- 八、 請舉例談一談在教學過程中與學員、同事以及行政單位的互動情形？
- 九、 請談一談如何看待自己這份樂齡教學工作，有符合自己職涯規劃的期待或有差異的嗎？如果以樂器作為比喻，您覺得自己像什麼樂器？為什麼？
- 十、 請談一談對樂齡學習中心有甚麼期許或任何想法？您對即將投入樂齡教學工作者的建議是什麼？您認為好的樂齡教育工作者如何養成？
- 十一、 請說說您參與樂齡教學工作對您的生命以及對他人還有對樂齡學習中心有產生什麼影響嗎？對於自尊的想法是甚麼？
- 十二、 請說一說您對自我實現的任何想法(包括夢想)。
- 十三、 請說一說得獎對您來說，所代表的意義是甚麼？
- 十四、 請總結一段話來說說自己從事的樂齡教學工作。

附錄四 訪談大綱與研究問題間的關聯性

對應內隱職能：指透過訪談大綱之題目為媒介，讓受訪者所談為其影射之對應三種內隱職能之分類。

主題：指自訪談逐字稿中，萃取出受訪者所談之意義所在或隱涵的概念

行為事例訪談法：即研究者對受訪者提出問題，再視受訪者的回應與處理方式。

對應內 隱職能	訪談大綱	主 題
動機	一、請說一說您參與樂齡學習中心教學工作的動機。	
人格特 質 / 自 我概念	二、請說一說最近半年，您認為在教學過程中的三個最感到成功的經驗，而產生成功的元素是什麼？面對這樣成功的結果您有何想法？	
人格特 質 / 自 我概念	三、請說一說最近半年，您認為在教學過程中的三個最感到挫折的例子，有想出方法克服嗎？如何克服？您覺得挫敗的原因是什麼？	
人格特 質	四、請談一談當您面對設計教案順利或阻礙時如何因應或解決？	
人格特 質 / 自 我概念	五、請談一談是以什麼樣的態度來面對教學工作、學員與樂齡學習中心？	
自我概 念	六、請談一談是什麼事使您感動？什麼人使您羨慕？您對自己滿意嗎	
人格特 質	七、請說說在教學過程有遇到甚麼壓力嗎？是怎麼處理的？	

(續下頁)

對應內 隱職能	訪談大綱	主 題
人格特 質	八、請舉例談一談在教學過程中與學員、同事以及行政單位的 互動情形？	
自我概 念	九、請談一談如何看待自己這份樂齡教學工作，有符合自 己職涯規劃的期待或有差異的嗎？如果以樂器作為比喻，您覺 得自己像什麼樂器？為什麼？	
人格特 質	十、請談一談對樂齡學習中心有甚麼期許或任何想法？您對即 將投入樂齡教學工作者的建議是什麼？您認為好的樂齡教育工 作者如何養成？	
自我概 念	十一、請說說您參與樂齡教學工作對您的生命以及對他人還有 對樂齡學習中心有產生什麼影響嗎？對於自尊的想法是甚麼？	
人格特 質 / 自 我概念	十二、請說一說您對自我實現的任何想法(包括夢想)。	
自我概 念	十三、請說一說得獎對您來說，所代表的意義是甚麼？	
動機 / 人格特 質 / 自 我概念	十四、請總結一段話來說說自己從事的樂齡教學工作。	

資料來源：研究者自行整理

附錄五 第三屆樂齡教育奉獻獎教學優良推薦之資格、條件限制與評選標準
教學優良獎：

1. 推薦資格：擔任計畫或活動授課之講師，能自編或運用豐富教材，設計多元教學活動、引導樂齡學習者參與，著有口碑者。
2. 條件限制：被推薦者自 103 年 1 月 1 日至 104 年 12 月 31 日，每年應至少開設樂齡課程滿 72 小時者；另 105 年 1 月 1 日至 6 月 30 日，應至少開設樂齡教育課程滿 36 小時者。

教學優良獎評選標準：

評分層面	主要評分項目 (65 分)
課程規劃	1.課程大綱能清楚呈現課程規劃，各單元主題明確、連貫，課程具有初階、進階之區隔 (25 分)。
教材內容	2.教材內容豐富多樣，教學者能自編適合樂齡學習教材(20 分)。
教學方法	3.教學者教學方法多元彈性，吸引樂齡者參與(20 分)。
評分層面	次要評分項目 (35 分)
教學成果	4.近 3 年的教學成果，包含：開課 (班) 次數、上課時數、學員滿意度、上課人數及出席率(25 分)。
研習時數	5.參加樂齡教育(老人教育)相關研習時數(10 分)。

附錄六 受訪者內隱職能之分類與行為特徵

內隱職能之分類指：成就動機、人格特質與自我概念

行為特徵是指：受訪者在該項內隱職能所表現在外的行為

內隱 職能	分類	受訪者內隱職能之行為特徵
成就	成就	負責認真、渴望學習沒有放棄、學員肯定的即時回饋、遭受
	需求	打擊不退縮仍然努力不懈往前行、勇於接受挑戰
動機	權力	在權力需求中受訪者未顯出符合理論定義之行為特徵
	需求	
人格	親和	熱心且喜歡與人互動、感動於他人的熱情、回饋的心、願意
	需求	幫忙的心
	貢獻	雖然講師費不高但仍全力投入教學、要活躍自己的社區、認
特質	服務	為別人付出是有意義的以及從小就有服務的精神與信念
	樂群性	團隊彼此支援、熱情與學員互動、與學員熱鬧互動、讓學員
		融入學習氣氛、感動人心受學員歡迎、對生命教育展現熱情的外顯行為
	聰慧性	擁有碩士學歷、正在碩士班研究、顯現好學精神、認真求進步的學習態度
	穩定性	學員反映意見時不覺厭煩、當學員有情緒問題時輔以以柔克剛、情緒不受影響致使學員感動回饋、面對摩擦找出解決方法、遇困難事以氣氛融洽處理、成熟面對傷痛的穩定情緒
	有恆性	做事盡職，工作細心，有始有終，有恆負責，責任心強
	獨立性	隨機應變、當機立斷、獨立堅強、勇於突破與創新

(續下頁)

分類	受訪者內隱職能之行為特徵
自律性	遇挫折反思問題積極尋找解決方法、檢討教學過程後迎刃而解、面對壓力以規劃增加熟練度、不妄自菲薄把握機會認真學習、嚴以律己寬以待人
同理心	真誠待學員、疏導學員情緒同理學員、自我表露與分享交流、傾聽與協助、成人之美、以自身的辛苦經歷結合專業訓練理解施壓者
反思解 決問題 能力	在教學過程中遇到困難與挫折，會反思困境試圖找到解決方 案，他們以直接就事論事想辦法、了解學員真正的內在需求、 主動出擊接受挑戰、個別晤談找機會聯絡感情、與學員一起 想辦法
自 我 概 念	實際我 與理想 我接近 自我 印象 實際我 與理想 我有距 離 鏡中 自我
	自己被認同與肯定、教學有成果、有容乃大的態度、創新思 維、負責、熱愛學習、找到人生舞台、值得信賴 配合的角色、自娛娛人、服務別人、身先士卒、做基礎的工 作 為自己的學歷尚感缺乏 為自己的能力有限而感到不滿意，稍有遺憾之感
	可被尊重信任、值得認同肯定、待人熱忱親切

資料來源：研究者整理自研究結果

附錄七 訪談逐字稿與主題說明示例：範例---美智老師

訪談時間：2016.12.12 訪談美智老師(○○樂齡學習示範中心)

訪談地點：○○樂齡學習示範中心

研究者：陳惠敏(Min，以下簡稱 M)

訪談對象：美智老師(Teacher，以下簡稱 T)

題號	訪談大綱與對話	主題
1 動機	<p>M：很高興能邀請美智老師接受我的訪談，請老師說一說您參與樂齡學習中心教學工作的動機。</p> <p>T：第一個當然是離開職場嘛，那有時間，那覺得說或者可以做一些比較有意義的事情啦，不是每天光是出去下午茶、逛街什麼什麼的。所以我就覺得說剛好因緣際會啦，對不對？那以前也沒有樂齡啦，那現在有就是我退休沒有多久，就有樂齡這樣子。那剛好我們就覺得說，在這個地方學習，可以學習，為什麼，以前在我們那個年代教育資源是比較缺乏的，那教育資源通常也是給家裡的男生優先，我大哥跟我的老么的弟弟，都是研究所。我大哥也是老師退下來，他是研究所，師大數學吧什麼的，可是好像他也沒畢業，就是說讀到大學，讀到什麼那個也是家裡比較支持的。那不是說家裡不支持我們啦，我媽媽也是會覺得女孩子也要受教育啊，但是在經濟比較匱乏的年代，我爸爸是那時候是鐵路局的工人啦，家裡小孩又多，你說每個孩子都要用這個教育資源，當然就很困難。我媽媽就覺得說犧牲女孩子，那我們那時候也沒辦法講什麼啊，就是這個樣子。但是你到樂齡以後你會覺得說，哎，樂齡這個地方最重要的，它是政府有挹注這個經費，那很多課程都是幾乎是不用錢，所以對我們來講如魚得水這樣子。那進來以後我就覺得說，我應該可以幫忙做一些事情啦，畢竟雖然我們是沒有讀很多書啦，但是我們也是在社會上經歷過很多很多的事情，我們就覺得說可以加入這個教學工作。那一方面也是可以幫忙做一些事，所以我一開始其實我是以樂齡志工的身份加入這樣。</p> <p>M：是，所以剛剛老師有提到說，有意義的生活，不知道老師認為有意義的生活是怎麼樣的？</p> <p>T：我常常講，我也不曉得讀過一個什麼書，他講人有貢獻的需求，就是說其實你心理上，你都會覺得說很想為別人做什麼，當然有時候你是想為親人做什麼啦，為你的朋友做什麼，但是在某一些時候你會覺得說，你可以為社會做什麼，那因為我們個人是很渺小的，你想為人家做什麼，但是你是不知道你能做什麼。所以我也覺得說，假如有一個團體，有一個事情是屬於正面的，那我們都是願意去參與這樣子。</p> <p>M：所以剛好樂齡這個團體提供本來之前缺乏的教育資源。</p> <p>T：對。</p> <p>M：現在有了，然後又有一個團體符合老師的期待，老師不好意思，因為我想說現在就不要講老師的名字了，反正錄音到時候，我就直接稱呼老師。</p>	<p>有意義的事</p> <p>教育資源缺乏</p> <p>到樂齡學習</p> <p>貢獻的需求</p>

<p>T: OK, OK, 都可以。</p> <p>M: 然後所以呢, 就剛剛好這兩項內在需求有符合老師的想要, 所以就全心投入。</p> <p>T: 對。</p> <p>M: 先從志工的立場進來。</p> <p>T: 對, 因緣際會吧。</p> <p>M: 那從志工後來跨入到這個教學, 這又是一個什麼樣的一個轉折?</p> <p>T: 這個, 我來應徵志工的時候, 我通常都會, 我不會像一般人講說, 我什麼都不會, 我會告訴他我會什麼, 我覺得這一點很重要, 你都不會, 那你自己要先充實嘛, 你怎麼先來對吧?</p> <p>M: 是。</p> <p>T: 我覺得說我可以做的事情, 那我就說我可以幫忙做什麼事, 當然有很多事情不是每一樣事我都能做啦, 比如說你要叫我寫什麼文案, 我就比較寫不出來, 為什麼? 我們沒有到那個層次。但是一般的事情, 我們見得東西也多了啦, 你也知道眉角在哪, 再說, 我們加入當志工, 最重要的一點應該是說, 配合單位的, 運用這個單位的需求, 還有他們的理念, 是吧? 不是你想個人想怎樣就怎樣啦, 那所以我就覺得說加入這邊然後我可以做什麼。然後最重要就是說, 我之前有做手工藝業, 在台北做 15 年, 15 年也是很漫長的時間啦。</p> <p>M: 累積了不少經驗。</p> <p>T: 對, 我從二十幾歲開始做到 41 歲, 我才來台中, 那在這個階段當中, 我們也有做教學的工作, 因為以前, 我不知道你現在比較年輕啦, 你不會有印象。</p> <p>M: 我也年紀大了。</p> <p>T: 不不不。</p> <p>M: 以前我們那個養樂多罐子有沒有?</p> <p>T: 對對對。</p> <p>M: 要用那個毛線勾勾勾。</p> <p>T: 勾勾勾, 然後把它刷毛是不是?</p> <p>M: 然後弄成一根。</p> <p>T: 毛毛的那樣, 像小精靈這樣子。</p> <p>M: 對對對, 或者你要做成任何的造型。</p> <p>T: 那時候你應該是小朋友吧。</p> <p>M: 國中。</p> <p>T: 你住哪裡的?</p> <p>M: 我住桃園。</p> <p>T: 那沒有, 如果你住在以台北永和的話, 那可能你就是我的客戶。我做 15 年。那當然也是講說, 也要累積很多教學經驗啦, 因為我們那個店, 你一定是買了東西, 他什麼馬上要教你做嘛, 那你才會不斷地一直買嘛。</p> <p>M: 對對。</p> <p>T: 瘋掉了一樣子。</p>	<p>全 心 投 入</p> <p>因 緣 際 會</p> <p>自 我 行 銷</p> <p>主 動 積 極</p> <p>自 我 管 理</p> <p>自 知 之 明</p> <p>配 合 度 高</p> <p>累 積 生 活</p>
---	---

經驗

M：做這個可能缺東缺西，你通通要買。

T：通通要買。

M：對。

T：其實我們那時候那個很好賺，而且生意好到不行。

M：好得不得了，那個是一個風行哎。

T：對，然後那個時候我們都是，我們那時候的店就是一個三角窗，我們的櫃台就這樣子一個長長的櫃台，那底下擺很多東西，那上面擺很多東西，那客人買了就在那邊，就站那一直做，他搞不好可以站一兩個小時，然後我們就教他做，但是比較不一樣的就是，那時候教的是都有，年輕人、小朋友，還有男生、女生啊，反而老人沒有那麼多，高齡的人沒有那麼多。

M：那時候可能這個觀念，就是說活到老學到老的觀念還沒那麼普及是嗎？

T：我在想那個時候的老人可能比較沒有天天跑出來。

M：還有可能這個也算是一種比較日常生活必需品以外的東西。

T：可能要在家裡幫忙做家事。

M：對對對。

T：所以那個時候大部份都是年輕人比較多。

M：年輕人，對。

T：我曾經有一個很年輕的男孩子，在上班，他每天下班來報到，有時候一次買幾千塊錢。

M：是不是為了老師。

T：當然不是，他比我年輕很多，然後他是怎樣你知道嗎？他學會做好，他說有的要送人，那有的帶回辦公室，有的同事拜託他買，那他就負責教人家做，厲害吧？

M：那所以就**累積了一些教學經驗**。

T：所以那個時候就是，就**累積很多經驗**啦，因為你教小朋友啦，教那些成人啦，教什麼，最起碼我們在**技術層面**我們可以說**怎麼教他才會**，那當然那個時候是教年輕人啦，比較不一樣啦。後來你到這裡是教長輩嘛，不一樣的地方就在這裡啊，所以我就認為說，我跟主任，就是我們主任會面談啊，我們這裡志工不是你高興來就來了啦。

M：還是要面談。

T：對，他要填寫資料，然後面談，那我會告訴他我可以做什麼，然後我就說教手工藝，我可以教手工藝的部份，這個雖然沒有到很專精啦，但是我會的東西很多，都可以分享這樣子。所以就自然而然就有需要的時候，就會派我上場，對。

M：就有一顆願意分享的心，然後又有求學的慾望，那當這個機會來了，就得到機會，因為要受訓嘛。

T：對。

M：那老師就願意，人家看見老師的那個亮點，然後願意栽培再上去。

T：對對對，是。真的是這樣，那就是這幾年在我當志工的階段裡面，我也是以**志工老師**的角色去做，那最重要我帶了很多我們志工一起，一起學，一起教，一起來做

高齡教學不同

分享各項才藝

認真態度

求學慾望

有機會

	<p>這個事情。那應該是說單位吧，他也是有肯定，所以那個時候前幾年就有所謂的講師培訓嘛，教育部有這個教師培訓啦，那有什麼樂齡學習什麼規劃師培訓，就是雖然說名額只有一個，但是他們還是派了我去這樣子。</p>	受訓
<p>2 人格特質 / 自我概念</p>	<p>M: 不容易, 那這樣子, 再請老師說一說最近半年您認為在教學過程當中舉三個例子, 您最感到成功的經驗。然後也談一談這個成功的經驗的元素是什麼, 那面對這樣成功的結果, 有什麼樣的想法?</p> <p>T: 這個成功的經驗, 當然我不敢說是什麼大成功啦, 但是我覺得最近這幾個月啦, 這一件事就是說因為我們是教會嘛, 每年都有一個報佳音, 就是去一些社區長輩家裡, 那我們要有禮物, 那主任就有找我商量, 說要推什麼禮物出來這樣子, 那我就說我們前幾年有做過一次三百條圍巾, 那我說今年我們來做帽子好了, 因為現在的天氣, 爆冷爆熱, 忽然間冷會冷到你真的很受不了。那我說, 我們來送長輩帽子, 主任說好啊好啊, 這樣子有沒有辦法做得出來。我們那邊做 220 個, 後來我說這樣, 我就先規劃, 這個第一件事我就跟我們主任講好這個事情嘛, 那我就規劃, 我先開了一個毛線編織班, 因為這幾年我都做美食課, 那所以我就說我來開一個毛線編織班, 要養成那些人啊, 對吧? 我說一群都不會做要幫我忙, 我就昏倒了, 我就說我先來開一個毛線班, 我開了一個十周的毛線編織。</p> <p>那我在那個招生簡章上面, 我就先說了, 什麼時間我們有這個報佳音的這個活動, 我們必須做, 為社區一些比較弱勢的長輩, 我們要給他們做耶誕禮物, 要做帽子, 那我希望他們學了以後, 就是能夠共襄盛舉。讓他們的愛心能發揮, 這樣子。最主要的是讓他們能夠參與, 當然我沒有講參與這個字啦, 是那個我們是心裡的計畫認為, 我們要給長輩有機會參與嘛, 但是我是跟他們說, 這個就是奉獻他們的愛心啦, 我說我們是小小的一個禮物, 小小的東西, 可是對於長輩來講, 是大大的溫暖。結果就有感動到他們, 結果那一次報名, 我說招二十幾個, 25 個就好, 因為太多人我沒辦法教啦, 結果到了一直要有人來進來。那我就說好啦, 你就邊看邊做, 那我說可能我沒辦法照顧到這麼多人, 因為那個有一些東西他不會, 你要個別。那這一次事情, 到現在課程差不多已經接近尾聲了, 可是講真的, 我這一次教他們的東西大部份都是帽子, 我本來有規劃背心什麼, 我說等我把這個工作, 這一個目標達成, 然後我說到過年前, 不用再報名你們就可以繼續參加這樣子, 回饋他們嘛。然後我們這個禮拜三要報佳音, 我們今年比較早。那我們我上個禮拜五, 我們就把我們的目標達成, 就是把所有的帽子都完成了, 那幾天我真的是忙到不行。</p> <p>為什麼忙你知道嗎? 他們做好的交過來, 有時候我很忙沒時間看, 我要包裝, 包裝不是只是隨便包起來就好啊, 我們要包裝啊, 要放什麼什麼東西這樣, 還有一個重點啦, 我們還要檢查, 檢查說那個大小啦, 會不會有什麼瑕疵的地方, 像剛剛你來, 我不是在拆一頂帽子, 就是他的最後那一圈邊太緊了, 它帽子本身可以, 但是太緊, 變得像那個孫悟空的緊箍咒這樣肯定不舒服, 所以每一頂帽子我們都要檢查過, 然後再把它包裝得很漂亮。你送人東西不能隨便拿給人, 對吧?</p> <p>M: 不好意思, 老師, 我打岔一下, 您會不會冷?</p> <p>T: 不會。</p>	<p>活動符需求</p> <p>自我評量</p> <p>重視感受</p> <p>溫暖人心</p> <p>規劃進度</p>

M：要不要去拿一件外套？我等一下，沒有關係。

T：不用不用，我比較怕熱，我剛剛還開了冷氣，我開了，我們這是兩邊啦，我開一邊啦，因為我覺得說，我很怕熱啦。

M：好。

T：一動我就冒汗這樣，不舒服。

M：好，那對不起，打岔了，所以您第一個達成目標了，後來就是說緊箍咒這樣，然後呢？

T：對，然後差不多包裝好，那就還有他們就說那什麼婦女中心什麼，他們有要給小朋友的，那個是一般都是新移民的小孩，他們也有那樣子的團體，所以要給小朋友的，我們剛才一個個球球，那個就是要做小朋友的，小朋友這樣還很可愛，要多少個，我說沒有問題，我都會盡量做出來。那就這個目標我們都可以達成，都沒有問題。還有就是我坦白講，**我覺得比較高興的就是說，長輩，其實來做的大部份年齡也跟我相符，這一次我特別收了兩位差不多八十幾歲的，我以前我是很有耐心啦，**因為他們是我們這邊的學員，那我就會覺得說，**他想學那我有空你都可以問我，那他會在我們沙發區那邊等我，看到我就說老師你幫我一下。**那這一次他就知道本來他沒有報名，那知道說我們要做這個，老師你可以幫我們兩個收起來嗎？人已經太多，有問題叫他們來問我，我就好啦，**那就是說他們有那個熱情，尤其年紀那麼大了，他有那個熱情，就算他不能幫忙做什麼，你還是要收。**

M：不忍心。

T：結果他們就要幫我買線，因為我自己有一些毛線，然後他們就我來買毛線，你看如果可以我們就捐出來，他們一個人都捐了兩個，線是他買的，買那個毛線啦，不是我們普通的這種，當然我們買的這個不是買很貴的，那他之前跟我買的那個是很柔軟的毛線，打完毛線就說你幫我看這樣可不可以，當然那個過程也拆過很多遍了，就覺得不行，那我就跟他講，當然我都會謹記老師說的，**跟長者的話，你要給他多多的鼓勵**這樣。就說你們現在很厲害，刺的很漂亮，他們自己就有信心，然後一個講這樣可以嗎？，然後他就講說他們要把它捐出來。那雖然講真的，是還沒有到我的標準啦，但是我就跟他稍微修改一點點，然後就把它捐出來，所以他們就很快樂啊。因為他是有一種社會，這個叫社會參與嘛，所以我覺得說，我做這一件事情當然我們首先我們是給社區的長輩一種溫暖，那還有另外一個問題，就是說來參與的學員，他們都很認真，有一個人刺一二十頂。

M：專注。

T：那像那個，剛剛那個我在那邊整理，那三個也是我的以前去年的學員，他說也可以幫忙刺，他怕來不及，所以他禮拜五就拿來，因為我禮拜五要整理嘛，他禮拜五就拿來了，那禮拜五那天剛好我也不在，他就寫說是他交的，那我就看哪裡可以，那他織得很漂亮，那有一圈太緊了，我就把它整理一下就好了。那所以我覺得這件事情，包括八十幾歲的學員，包括全體的同學就是都，大家都是全力以赴，然後那一種熱情，我們要講服務的熱情啦，真的講會讓你覺得感動。**他們坐在那邊一直刺，然後還一直問你說這樣可以嗎？這樣會不會被嫌，所以你就會覺得說，這件事情當**

成人之美

了解長者

學以致用

然這是我今年的目標，這是我今年的工作目標啦，那其實我也不是隨便找事做，其實我已經醞釀了好幾年，自從那一次幾年前，那個圍巾的事情做完了，做三百條圍巾，我們還去飛碟電台呼籲，有沒有人願意，住在附近的人不要太遠，就可以一起刺。然後那一次以後，我就想我下一個事，我就可以來做帽子。但是帽子比圍巾難一點點啦。

M：對，因為它立體啦。

T：帽子它有加減針啊，什麼大大小小，圍巾不管長短寬窄，通通可以圍上去。

M：就一直給它加工就可以了。

T：那所以這一次的事情，坦白講我覺得說這是我的年度目標，我今年有達成，我自己心裡覺得很高興這樣子。

M：所以這是這個醞釀很久的這個聖誕禮物呢，毛線帽達成目標。

T：對。

M：在這個過程當中呢，讓學員還有老師都有那個參與感，然後透過老師的鼓勵，給予學員溫暖，他也有得到他想要服務的熱情，也把它拋磚引玉引出來這樣子。

T：對。

M：所以面對這樣成功的結果，老師的想法是什麼？

T：想法哈，覺得很多事情要有規劃，當然你要有夢想，這個很重要，你就是一個夢想，我要做什麼事情，然後你在夢想的過程裡面，你要規劃好。那規劃好然後你要想出你怎麼去達成，那當達成以後，你會覺得說人生不就是很多的理想、很多的夢想的達成，那就是也是一種自我滿足啦。

M：那老師可以再說一下第二個成功的經驗嗎？

T：第二件事就是說我有到一些單位啦，我們有做移動教室，那他們會派我去別的社區，那因為我有一個理念啦，我覺得說我這樣一路走來，是單位栽培我，長官栽培我，那長官如果說，或單位我們今年的計畫，我們要去社區，因為樂齡他們也會要求說我們要拓點，不是只在你們自己家裡招生啦，那就是你要到別的社區，因為有很多社區並沒有開設樂齡啦。

然後就是你會覺得說，去到那裡，因為當然那是不一樣的地方嘛，跟這邊的學員也不同。像我去的地方，我們是並沒有說大家很熟，有些像以前有去過一些活動，那有一些社區是完全沒有去過的，那他們派我去，我覺得我也可以，我就一個人去這樣子，我就OK啊。然後同學們都能夠喜歡你的課程，我覺得這一點也是很重要的，不喜歡的話，老師教不下去。那還有就是感覺同學的配合度，你就會覺得說這件事情走進社區對我來講也是OK的，我不會說像有的人，像有的藝人他只能在攝影棚裡面對不對？我們都可以到社區去，那對於社區來講，等於說有一個，多一個不一樣的机会啦，因為你外面來的老師，跟他們原有的老師一定也是不一樣。那像去那邊學員，也都很熱情這樣子回饋你，所以我覺得這件事，今年的社區我是一整年都在跑社區，差不多是，幾乎每個月都有好幾個地方，也不一定是好幾個地方，有時候同時兩個地方，但是一個禮拜每個禮拜都會去。像有一個社區，我今年一共從三月份到現在，超過二十次，二十次的課程，我們每一次是五次課程，就是說二十次課程。

循序漸進

拋磚引玉

做事有規劃

回饋單位

受人歡迎

可塑性高完成任務

雖然也是很辛苦，但是感覺自己覺得說，我也可以把這件事情做好，那也幫單位來等於說把這件事情做好，也是很重要這樣子。

M：所以這次的成功經驗，您覺得產生成功的元素跟要素是什麼？導致您這樣成功的經驗。

T：當然首先就是你到別的社區去，首先你要注意的就是人家的學員狀況啦，像我們這個單位普遍學員是水準是比較高的啦，那有一些它的比較社區型的，年紀大，然後有一些甚至與要怎麼說？就是說他們學習的那個，學習的那個。

M：意願還是動機？

T：不是意願，他們意願都很高，經常。

M：想學，很想學。

T：他們班級 22 人，我去的時候經常是 22 人全部到齊，我就很感動，你到哪一個社區去是這樣啊。

M：出席率很高。

T：然後每一個人下課要走的時候，都要跟你道謝，表示什麼？他願意來，他是高興的，不然時間一到就回家，會不會意興闌珊那個樣子？因為有時候你要聰明一點，你要知道別人在想什麼，你看他的表現你會知道他想不想要這些東西嘛，就算我拿東西請你吃也要看你的表情你喜不喜歡。

M：老師，我剛才不是不愛喝咖啡，是因為我習慣喝水。（回應老師提到表情）

T：對，那所以我是覺得說，我們事先都要去做規劃，包括要給他們什麼課程。

M：所以剛剛老師講到他們意願其實很高，可是缺乏什麼？

T：我是覺得就是年齡可能是年齡的關係，就是學習，學習會比較慢，比較譬如有件事情你已經說過，當然不是說他不能再問了，而是說再問你會覺得是不是剛才都沒聽我說。還有就是有一些年紀大，他比較真的是做很多事情，他會看人做，那你就知道說，他不是沒有學習意願，他也會站在旁邊看，他如果完全沒有意願，他就會坐在旁邊，而且他會看，但是他手不敢伸出來。那所以我就覺得說，你要知道說你怎麼去教他們啦。

M：那面對這樣怎麼辦呢？

T：面對這樣子，我通常我就是譬如說我跟他們，因為我們不是有那個，這一段時間不是有講什麼核心課程你有沒有聽過？就是要讓你跟什麼生活有關啦，跟你的什麼什麼安全有關，跟你的健康有關，跟你的什麼人際什麼什麼的，還有什麼養生啦什麼什麼的，就是說你規劃任何課程出來，你不要只是像我們做美食課程，不要只是美食，只是美食哦，我吃完就算了，你也要有給他們一點所謂比較知性的東西。比如我這樣舉一個簡單的例子，營養，還有熱量，這個要給他們一點點最起碼的觀念，你不要說的太複雜，太複雜他們不聽，聽過也會忘，那就跟他簡單講，很多事情，很多東西你要怎麼去做，比如說你要炸東西，你不能用很高溫啦，還有就是你那個橄欖油啊，你盡量不能高溫，高溫去做，因為它有一個溫度的問題。那你加一些什麼東西，那你吃了對整個養生是有幫助的。當然你不要去講療效，那又踢到鐵板，那個不行，那是紅線。那讓他們覺得說，老師說吃什麼有幫助，那對我們是有好處

課前準備
與學員互動好

觀察學員

懂方法

的。他心裡上在吃到那樣東西，就算沒有很愛吃，他會覺得這個東西對我是好的，人會這樣子哦，那個是一種心理建設哦。

M：所以要跟核心課程做連結。

T：對，那你如果光是講核心課程，我跟你講，大家都在睡，那你當你講到實務，比如說我也做什麼，講一講，這個是什麼地中海飲食法，你要多吃一些什麼東西，你多吃一些什麼東西，那每天大概多少卡路裡，那比如說我也設計一個那個叫雪花膏，那你雪花膏你不要說，我這個只是做出來很好吃，我們雪花膏是什麼？是鮮奶做的，我們鮮奶是什麼？是鈣質最天然的來源，這個不是我講的。

M：是有根據的，營養學家說的。

T：我有摘錄那個馬偕醫院的那個期刊，他們就有一篇，就講到這樣。那我也做，之前我都有做成 PPT 這樣子的，印出來給他們看，讓他知道說吃這個很好，不是我隨便說說健康食品，那他們這樣子，你就是跟核心課程來結合。那不要光是核心課程，那也不要光是吃完就算了，你要讓他知道吃什麼這樣子。就是跟營養、保健、養生都有關係，那你就這樣子結合起來，讓課程不會那麼枯燥，不然核心課程我也沒把握有能力說

M：一個媒介。

T：不然也沒人要聽，是啦。

M：所以後來就是說面對他這樣子的狀態呢，老師就會結合總團部所教的，結合這個核心課程，把這個觀念引進來，然後就是就讓這個課程，除了背後有意義之外呢，就這樣子互動就比較有一個方向可以走啦。那所以這個這樣子就又造成另外一個成功經驗，那老師又有什麼想法呢？面對這樣的成功經驗。

T：其實也沒有什麼特別的想法，因為我覺得說課程開出來，第一個當然是要有意義，不要專門做一些沒有意義的事情，你知道。那第二個想法，就是說除了有意義以外，要學員能夠接受，你還是要稍微了解一下，因為還好啦，我說我是以同理心出發啦，我自己本身就是老人啦，我也會知道說我大概什麼東西要，什麼東西不要對吧？那就這樣子的時候，你會覺得課程開出來，然後你讓學員能夠接受，我覺得這一點是很重要啦。有一句話叫曲高和寡，就是說你的學問這麼高，但是你講的我就聽不懂，那也是枉然嘛。

M：這個很重要，首先他至少那個意願要提高出來。

T：對啊。

M：那第三個呢？

T：其實好像也沒有那麼成功，還有第三件事，我就想講一下，我的學員有一些地方是年齡層次偏高啦，那像有一些學員，你為了要鼓勵他，鼓勵他來參與，你也是想說，用什麼樣的方法。有時候常常講，我就跟你說，我以前我媽媽都跟我講，女孩子講話聲音不能太大聲，不能扯大嗓門講話啊，那你要溫柔，輕聲細語，我說可是我自從來這邊，就破功了，因為我講小聲都沒人聽到。那我也不希望說一個小小教室，然後拿一個麥克風在那邊講，這樣很吵，除非說你那個場面蠻大的，教室很大。那我就講說要怎麼樣一個學員的參與，那個我覺得比較，讓我覺得比較我感覺是有

一點點小小的成就啦，然後講成就有一點嚴重啦，就是說學員方面，有一些學員他們是之前不太出來的，也不是說不出來，要嘛就人家約的，不然就是來看看也好，然後見了面跟你講，那跟你談什麼他都說年紀這麼大了學這個有用嗎？再學也來不及了他們認為學什麼東西都太慢了，來不及了啦，我都這麼老了，就好像你要現在如果跟我講，你要怎麼保養怎麼保養，我都已經有皺紋了，這麼多皺紋了，保養有用嗎？對不對？然後我就會跟他們講，其實不在於有用跟沒有用，當你有參與的時候，你的心情是不一樣的，你的生活是積極的，我覺得這一點很重要，不管你今天是來上課還是來幫忙工作，你就會覺得說我有參與到。像曾經有幾個學員，我在想也許他家裡也有什麼事吧，然後看起來都不是很積極，那我通常我的一個方法，我都會跟他們說，我需要你幫忙，我會故意讓有一些工作分配給他做，協助的工作，叫他們來幫忙。當他你叫他來上課的時候他可能會覺得我學這個幹嘛又沒用，可是不一樣，你叫他說今天下一節我要做什麼東西，那你負責幫我做哪一個部份，尤其是男生啦，他們都坐不住，那就是做，不管做手工也好，做那個什麼東西也好，他們都會覺得好像就是不是很積極這樣子。

有一個男生很好玩，他說他板機指，什麼都不能做，但是來報名，我說我們在課程的過程中，有時候我們會有要記錄，要做記錄，我說你負責幫我拍照，那還有就是你負責做很多協助的工作啦，結果他就做得很好，他還有時候還會傳FB，很好笑。然後他就每一次課程，他時間到了他就來了，他想說有工作可以做，有的你將他有，請他幫忙做事，他就會覺得比較積極的參與，然後很快樂，然後更有趣的是什麼？我每次都跟他講，我常常會把那個，因為他們說你講什麼我們馬上就忘記。我說，你不用煩惱，我跟你一樣，不過我們去上課時老師有說有一種叫流質智力，會一直消失，時間久了就會忘掉，可是有一種叫晶質智力，那他會變成你的晶質智力，晶質智力增加，然後那個是好像結晶一樣，就在你的頭裡面，不會，那個不會消失。那個不容易忘記，我說這樣子會減少失智。

M：剛剛老師講的晶值是結晶的晶，價值的值，智力。

T：不是。

M：智力，腦力的智力。

T：質量的質。

M：質量的質，晶質智力。

T：跟流質智力，黃富順老師也很愛說這個，鼓勵他啦，最主要是說你不要以為，你現在學什麼東西都馬上忘記，有一些生活上的東西你是現學現忘，可是有一些比較觀念上的重點上，你有重視的東西，你有去努力去學的東西，不會忘記。那這樣子就比較不容易失智，如果你比較晚退休，然後你退休以後，你還是有不斷地在學習，不斷地在工作，不斷地在怎麼樣。

M：保持學習。

T：你就不會失智，就是那個失智的比例就降低很多啦。

M：風險降低。

T：那我就會，其實我也不是很內行啦，只是有時候老師講什麼，我們聽到一點，然

巧妙化解紛爭

學員回饋

<p>後就帶給他們這樣，但是我會很認真這樣跟他講，我說我現在學什麼，我都沒有忘記，當然以前很多瑣瑣碎碎的事情，因為我們累積了幾十年，事情太多忘掉也很正常流失了嘛，可是有一些東西，你就是會記住，所以智力不是說一定流失，只是說某一部份會流失，某一部份是不會流失的，然後這樣子我覺得我比較不擔心我會失智，好笑的是有天我聽他跟他的夥伴說什麼流失智力、品質智力通通拿出來講，你聽了你心裡會不會很感動，還是有一點效果，你每天跟他說。</p> <p>M：還是有聽進去。</p> <p>T：有聽，為什麼？現在人怕失智，一個怕臥床，一個怕失智，當然我也很怕，對不對？你看那這樣子的話，你就不會啊，那他就會，我就是說好笑的是，因為他們都會坐在那個沙發區那裡啊。</p> <p>M：聊天。</p> <p>T：嗯，他們聊天，有天我走過去，我就聽到他在跟他帶來的人，跟他的朋友在那邊講，我覺得那是有效果的，很有趣啦。</p> <p>M：所以就是這樣聽起來老師就是透過一些專業的教師訓練，然後把這個專業素養呢，傳遞給學員，然後引發學員的學習動機。</p> <p>T：對。他覺得有效，那就會比較積極啊。</p> <p>M：那這個成功的因素老師這樣有什麼想法？</p> <p>T：所以我是覺得說，可能啦，有很多所謂的學術上面的理論什麼之類的，我們要用比較淺顯的例子，淺顯的方式來表達。其實你跟學員講，不用說哪一個美國哪一個學者多少年，哪一個學者提出什麼理論什麼什麼的，也不需要講到這麼複雜，但是你跟他講一下，你有點到他心裡的重點，他們會聽進去。</p> <p>M：所以就學術理論要運用到生活。</p> <p>T：對。</p> <p>M：然後知道他的需求是什麼，切中他的需要，他才會聽進去。</p> <p>T：對，沒錯。</p>	<p>學員應用所學很感動</p> <p>引發學習動機</p> <p>將理論應用到生活</p>
---	--