

『高年級接線生』透過服務，學習樂齡

臺北市家庭教育中心『4128185 家庭教育諮詢專線』，以受過諮詢輔導訓練的志工為臺北市民提供支持與陪伴，協助民眾面對家庭問題、婚姻溝通、兩性交往、自我調適、親子關係、人際關係與溝通等問題，一起度過生命的低潮；我們稱呼這一群志工為『高年級接線生』。

在目前臺灣就業人口普遍提早退休的風潮影響之下，志願服務成為現代社會中的一種相當活躍的社會服務活動；著名的生物學暨人類學家 Jared Diamond 曾在一場公開的演說中一再呼籲應該重視「老人價值」，其中一個相當重要的原因就是，因為老年人的人生閱歷相當豐富，不論是政治的、經濟的、社會的甚至是個人生活中的各種生離死別、悲歡離合的經歷，都是目前年輕世代所無法想像的，雖然科技日新月異，世界局勢瞬息萬變，但是面對沒人說得準的未來，唯有閱歷豐富的老年人能夠處變不驚，用他們的智慧協助年輕人度過難關。

2019 年 10 月 25 日，臺北市家庭教育中心藉「樂齡的奇幻旅程-108 年度臺北市樂齡成果聯展暨終身學習表揚嘉年華」的舉辦，由本中心的『高年級接線生』彙整了目前臺北市樂齡民眾最常進線諮詢

尋求協助的議題，並且在活動期間提供現場來自全臺北市所有高齡學習的參與來賓現場諮詢的親身體驗，與現場共同從事中高齡終身教育工作者共襄盛舉，展現中高齡學習者豐盛成果。

活動現場可以看見臺北市家庭教育中心的攤位前隨時擠滿了樂齡學習者和樂齡教育工作者，大家對於目前較常困擾中高齡民眾生活的議題都相當感興趣，也紛紛提出自己的意見或提供親友的經驗作為交流與分享。

「樂齡」一詞源引自新加坡對於老年人的尊稱——「樂齡族」，為鼓勵老年人透過快樂學習進而忘齡。面對老年化的國際趨勢，聯合國教科文組織也陸續提出「健康老化」與「活躍老化」的概念；臺灣地區近十多年來也透過各種方式鼓勵中高齡長者持續學習，並致力於提倡中高齡者的社會參與；『高年級接線生』除定期接受臺北市家庭教育中心所規劃的培訓課程，持續學習；在陪伴進線市民一起面對問題、解決問題的同時，『高年級接線生』更是透過一對一的談話互動，與市民交流生命經驗，豐富自我人生。

臺北市家庭教育中心的諮詢或行政志工，許多人都是從年輕或中壯年時期便已擔任中心志工，這群『高年級接線生』都是透過積極且直接的方式服務台北市民，年資往往超過20年、30年，因此，我們

可以說這群『高年級接線生』也是透過服務的方式與臺北市民一起學習快樂老化、健康老化與活躍老化。(撰稿：王怡婷 20191113)