

社區老人自助團體行動策略之研究

林振春

——以台北市新龍社區為例

摘要

本文的主旨在透過整理社區老人自助團體籌組過程中的各要項，以探究社區老人自助團體的行動策略。研究者在財團法人黃氏慈善公益事業基金會經費支持下，提出社區老人自助團體籌組計畫，經基金會執行長與專家學者審核之後，同意提撥經費補助，並聘請一位兼任助理之後，正式展開運作。

經由對於社區老人自助團體相關理論之分析，與參考美國與香港地區，有關實際運作老人自助團體具體模式之瞭解，研究者即進行下列工作項目：在台北市尋找適合進行實驗的社區，結果以新龍社區為實驗社區，接著進行新龍社區的資源調查工作，以作為規畫活動的基礎；其三是針對新龍社區五十五歲以上的老人進行訪視，以瞭解社區老人的基本資料、參與社區活動的情形以及引導社區老人參與活動的最佳管道和方法，以作為辦理活動的指導；第四步驟便進行社區老人自助團體的招募工作，以老人訪視的結果採用宣傳單和海報為方式，並且再由助理逐一與有興趣的老人面對面懇談，終於獲得四十餘位老人的參與；第五步驟是舉行成立大會與工作計畫的執行，引導老人在民主方式下選出正副團長，並且在助理的協助下展開工作計畫的擬訂與執行。而本實驗的助理也在研究者的指示下，逐步將工作計畫擬訂與執行的責任，轉移給老人自助團體來擔負。

計畫結束之後，研究者針對各階段工作提出檢討，以利有志者之參考。

Abstract

The purpose of this artical was to investigate the community action strategy for self-help groups of the elderly. Through practical experiences from cooperation with Sin-long community, the strategies were discussed and obtained.

The process of this study were:

1. Searching of the cooperative community.
2. Executing community resource survey.
3. Inquiring the elder's needs and intentions through interview.
4. Organising the self-help group.
5. Helping the group set up their plan.
6. Working with the group.
7. Evaluating the program.

關鍵字：自助團體 Self-help groups

老人團體工作 group work with the elderly
社區老人工作 community work with the elderly
社區行動策略 community action strategy

壹、前言

個人從事社區工作，從不認為施捨一點財物便是在做福利工作，真正的福利工作應是能夠讓一個人自認為他是一個有能力有自信的個體。讓自己成為一個社會有用的資源，而非成為社會資源的純消費者，當然須要進行觀念的宣導和行動的示範。透過社工前輩陸光教授的引薦，個人提出辦理社區老人自助團體的構想。

老人自助團體的構想當然有理論與實務上的支持，但是如何在社區中有效的加以推動，在台灣地區卻是首創，缺乏相關的經驗引導，因此本文的目的在於將個人的實務經驗加以整理，以吸引更多關心此項工作者，能進一步研究最佳的社區老人自助團體行動策略。

貳、相關文獻分析

一、老人自助團體的理念

(一)自助團體的特性

自助團體通常是自己自動組成的互助性質的小團體，工作者協助具有相同問題和困難的案主組織此種團體，可以讓案主從團體中得到所需的支持，也培養他們發揮該有的社會功能，從而能夠融入社會，以解決自己的問題。但是 Johnson (1989) 卻提出一些警告，

他認為自助團體並非適合每個案主，有些自助團體強化不適當的依賴，有些則將複雜的情境過度簡化，有些則有強烈的反專業偏差。如果要避免這些負面的影響，他建議團體工作者一定要全程扮演好諮詢者的角色。他提出工作者幫助自助團體的方式有：

1. 幫他們找聚會地點。
2. 幫他們找財務資源。
3. 給予資訊和訓練。
4. 推介合適的人選入會。
5. 幫助他們發展與社區及專業工作者的信任感。
6. 提供他們社會及情緒的支持。

(二)老人團體的特性

關銳瑄（一九九三）認為老人團體的特性有：

1. 老人體能下降，知覺衰退，多講少聽卻希望別人聆聽。
2. 老人較不習慣於向別人訴說心中情緒，因此要其分享心中世界較為困難。
3. 老人常自以為社會經驗豐富，對於新觀念常持排斥的態度。
4. 老人較傾向於維持舊有的關係而不刻意去建立新的關係。
5. 老人對於工作者較具尊重，因此在團體中較喜歡與工作者溝通互動。

通互動。

針對老人團體的這些特性，顏文雄（一九九三）認為想要形成一個有效能的老人團體，在老人成員的選擇上，必須考慮到：教育程度不能相差過大、身體活動能力最好差不多、對團體的期望或參

與團體的動機最好具有同質性。

LoBray(1984)以心理學家的角度綜合整理出六種不同的老人團體：

1. 自願組成的團體 (voluntary groups) 包括由俱樂部、教會、老人文康中心等所提供之團體，其目的在增進社會參與、維持社交技能、促進身心健康和提供活動機會。

2. 治療性團體 (therapeutic groups) 基本上是由機構所提供的支持和介入措施，使成員能獲得良好的適應和最佳的目標。如身體和精神疾病等之治療團體。

3. 自助團體 (self-help groups) 這是近年來公認為最佳的老人行動方案，使得老人們自覺受到尊重、自己擁有能力和權力，且能自行作決定。在自助團體中，老人可以擁有相互輔導諮詢的機會，感覺上與同年齡的人較無代溝，情感上易於獲得支持，且具有相同的問題或困難，較易於產生團體凝聚力。

4. 教育團體 (educational groups) 團體提供接受各種繼續教育的機會，使得老人有機會不斷學習，這也是老人教育的重點。

5. 非自願性團體 (involuntary groups) 這是成員非由其願意參與或非計畫性參與的團體，如強迫退休人員組成團體、強迫某種疑似病患組成的團體等。在這些團體中，成員對於團體的情感基本上是排斥的。

6. 自然團體 (natural groups) 指的是老人所居住地區如社區中的老人所組成的團體，他們由於所居住地的相鄰，自然組成的團

體，社區老人便是屬於此一類型。

(三) 老人自助團體的特性

老人自助團體具備了老人團體和自助團體的特性，一般的老人團體可能由專業的工作人員帶領，老人自助團體的工作者只擔任諮詢者的角色，團體基本上是由同樣的老人擔任。Lieberman 和 Borman(1981)認為自助團體具有下列特性（轉引自 Burnside, 1984）：

1. 自助團體成員享有共同的情境、共同的問題、共同的特質和生活經驗。

2. 自助團體傾向於自我規範與自行運作；強調同儕凝聚力甚於正式的組織結構。

3. 自助團體要求成員能對團體忠心並擔負應盡的責任。

4. 自助團體提供成員理念信仰與行為信條。

5. 自助團體的成員擁有支持網絡，大多是面對面或電話連絡。

6. 自助團體成員擁有較多經驗者，負有指導其他成員的責任。

7. 自助團體成員相互間提供同理和關懷。

8. 自助團體提供特別的幫助給遭遇困難的成員。

9. 自助團體成員會發展出應負例行性問題或困難的對策。

參、準備階段

一、社區老人自助團體籌組計畫

台灣地區已進入老人社會時代，六十歲以上退休賦閒在家的老人人口眾多；他們不但不應該成為社會的負擔，反而因為他們擁有經驗、才智和時間的優勢，正可以成為社區發展的重要人力資源。一般在退休之後，逐漸減少了社會接觸，不但有害其心理調適，更不利於身體保健。籌組社區老人自助團體，在於建立老人的社會支持網絡，並導引其參與社區活動，從事社區助人工作，不但有益於自己，更可助益於他人。

(一) 計畫目標

1. 提供老人參與社區同輩團體活動的機會。
2. 培養老人運作社區自助團體的知能。
3. 引導老人參與社區發展工作，並主動規畫助人工作。
4. 增進老人身心保健。

(二) 計畫內容與步驟

1. 實驗社區的尋找（準備尋找兩個社區，其中一個列為後補之用）

在台北市轄區內找尋具有下列條件之社區做為實驗社區：

- (1) 屬於人口老化的社區，具有足夠數量的老人。
 - (2) 社區內有可供老人活動的設施或場所。
 - (3) 位置適中不偏遠，有公車路線通達。
 - (4) 具有代表性，可提供其它社區觀摩。
 2. 尋找合適的老人（每個社區十五至二十人）
- 在實驗社區內，利用台灣師大社教系的學生進行社區調查，一

方面宣傳老人自助團體計畫，一方面訪視可以利用的社區資源，最主要的是尋找並鼓勵具有下列特性的老人參與社區自助團體：

- (1) 退休賦閒在家，身體健朗。
 - (2) 為人熱心公益，個性開朗。
 - (3) 具有中等學歷，某種專長。
 3. 成立社區老人自助團體，規畫辦理各項活動
- (1) 提供老人所需的教育訓練活動，如辦理專題講座，滿足老人的教育需求。此方面課題如：老人醫療保健專題、老人投資理財專題、老人法律常識、老人創業實務、老人生涯規畫與自我照顧、老人人際交往技巧。

(2) 邀集社區老人組織互助團，提供各項互助活動。此方面的課題如：社區兒童的課業輔導、技藝傳授、家庭陪伴等；社區守望相助、治安巡邏、環境維護等；社區內貧病家庭之濟助、照顧、關懷和慰問等；增進社區感情維繫的休閒、旅遊、同樂等活動。

(3) 集合社區力量，推展社區發展工作。

4. 推廣階段

邀請其他社區的老人來實驗社區參觀，若有意願籌組社區老人自助團體者，由基金會提供顧問人力與所需財物的支援，協助這些社區組成老人自助團體，其目標是台北市每一個社區皆有老人自助團體。推廣快速視基金會財務狀況而定，原則上以每年籌組五個社區老人自助團體為標準，基金會提供一個專任助理。

5. 成立社區老人自助團體聯誼會

當台北市有十五個社區老人自助團體，則可籌組社區老人自助團體聯誼會，其功能在於促進社區老人自助團體間的連繫、交換工作經驗與心得、共同籌辦較大型活動，以擴大社區老人自助團體的影響層面。

二、目標社區的尋找

(一)目標社區訪視

從北市社區福利服務中心蒐集社區發展協會名單與實際及當地社區人士訪查，共計訪視八個目標社區。

(二)目標社區的選擇

根據計畫中的目標社區選擇條件，逐一連絡各該社區總幹事，並安排社區發展協會理事面對面溝通意見和看法，尤其是雙方合作的意願。經多方考慮，乃擇定離師大較近的和安社區和新龍社區。其中因為新龍社區有活動場地，乃列為第一選擇，而將和安社區列為第二選擇。

三、社區資源的調查

社區資源調查乃針對社區內各項有助於社區活動發展的資料，透過訪視、觀察、文獻資料分析與重要人士訪問等方式，加以有系統的蒐集整理，其所包括的項目如下：

(一)物理環境與歷史沿革

1.地理位置與對外交通。

2.社區面積。

3.人口統計。

4.房屋構造。

5.重要的傳統規範和事件。

(二)政治環境

1.主要的政治黨派和領導人。

2.社區發展協會的理事長和理事人選的社會人口資料。

3.社區內主要的社團組織名稱、負責人及其對社區所能提供的

資源。

4.社區內具權威人士與具影響力人士。

(三)教育環境

1.社區內正規教育的學校名稱、班級、學生數、校長與主任姓名、電話。

2.上述學校辦理的社區活動項目、內容、參與人數等。

3.學校開放校園的設施種類、時間、使用情形等。

4.社區內的非正規教育組織和活動。

5.社區內的圖書館和閱覽室地址及使用情形。

(四)文化環境

1.社區內的公園和公共休閒設施。

2.寺廟與教會場所的使用情形。

3.社區內的文化設施：博物館、電影院、文化走廊、文化中心、展覽場所。

心、展覽場所。

(五) 經濟環境

1. 主要的經濟來源：農、工、商、服務業的性質。
2. 社區內的大型企業：員工的水準與數目、與社區的關係。
3. 社區居民的消費型態。
4. 社區居民的就業情形與失業率。

(六) 社會服務環境

1. 衛生所提供的醫療照顧。
2. 派出所提供的治安維護。
3. 兒童照顧措施。
4. 老人照顧措施。
5. 社區內的熱心人士和善心人士（出錢與出力者）。

(七) 綜合

1. 社區當前的關心重點、迫切的問題
 - (1) 甲、乙兩區居民的距離感和隔閡。
 - (2) 缺乏宣導社區居民對社區的認同感。
 - (3) 居民關心社區問題和參與社區活動的參與度不高。
 - (4) 缺乏社區的志願服務。
 - (5) 缺少經費使用的彈性。
 2. 社區的決策型態、過程和習慣作法
- 社區居民若有投訴或需要協助的地方，大多會向社區的自治會或互助會求助。

3. 社區自主性和社區認同感

社區發展的需要資源，多半仰賴政府，如能取之地方，可以用之不竭。然而從訪談中，我們可知新龍社區缺乏自主性。因為社區的解決問題方式多向軍方求助，而不採社區居民全體共同協力解決或完成問題的模式。

4. 社區生活品質的優點

新龍社區的鄰近有假日書市、假市玉市、台北市立圖書館、大安森林公園、新龍公園、國宅中庭花園，加上社區居民的職業身分多為軍公教人員，可說有著濃厚文教氣息的社區。除此，社區可說有相當的規畫，社區的面貌非常整齊、美麗、讓人覺得舒服和清新。

5. 社區生活品質的缺點

- (1) 無公車直接直達社區。
- (2) 社區的停車問題：因缺乏停車位，常造成甲、乙兩區起爭執。

四、社區目標老人訪問

當一切準備工作皆就緒後，便展開社區內有可能成為老人自助團體成員的訪問工作。此一訪問工作的目的有二：一是找出具有熱心且活動力足夠的老人；二是瞭解老人對於社區生活的意見，以作為規畫老人自助團體活動的參考。因此對於訪員在第一次接觸訪問對象時，其介紹辭便加以統一規範如下：

我是師範大學社會教育系的學生，名叫○○○，這是我的證件。

本系與黃氏慈善公益事業基金會為推展社區老人教育活動工作，特別選擇在貴社區辦理老人自助團體服務工作，擬邀集社區內有熱心、有能力的老人，共同組織自助團體，由本系師生提供技術指導，在社區內辦理各項老人所需要的教育訓練活動；在行有餘力之時，也希望能夠為社區內需要幫助的居民和學校，提供必要的協助。為了使這一工作順利進行，您的意見甚為重要，現在我有一些問題要請教您，請您一定要接受我的訪問。

這次訪問工作不會占您太多時間，而且不會列出您的姓名，您所提供的資料，只用來作為規畫社區老人自助團體的參考，因此請您提供真正的意見和消息。

訪問的內容，除了蒐集老人基本的個人資料、在社區內活動的情形，更著重在下列四個問題上：

1. 請問您認為在貴社區辦理老人自助團體，應辦理那些活動？
 2. 請問您認為參與貴社區老人自助團體者應具備何種能力？
 3. 請問您認為貴社區內有那些人適宜擔任這個團體的領導人？
 4. 您對於在貴社區辦理老人自助團體活動有何建議？
- 本次老人訪視工作透過社區理事長提供的老人名冊，以系統抽樣抽出一百五十人為樣本，便交由台灣師大社教系修習社區工作的學生進行訪視，共獲得有效卷一二四份，進行統計分析。

(一)受訪者基本資料(限於篇幅，原稿附表從略)

(二)受訪者休閒活動與社區活動場所

社區老人的休閒活動場所所有八成在社區內，而社區內的活動場所，則以圖書館為多，其他的地方則以公園、路邊涼椅為多，到社區活動中心者不多，因此社區老人自助團體的順利籌辦，得視能否將老人吸引到社區活動中心，因為老人自助團體的活動場地仍以社區活動中心為主。

(三)受訪者是否參加義工組織與接受救助

社區老人很少有參加義工組織的經驗，也少有接受救助的經驗，因此想引導他們出來參加社區老人自助團體，一定要有引導他們重視服務社區的方法，才能順利推動該項工作。

(四)受訪者最近一年內曾參加的社區活動

社區老人未曾參與社區活動的比率相當高，近七成，因此有必要將這些社區老人引導出來參加社區各項活動。

(五)受訪者如何知道社區辦理那些活動

七成多的社區老人未曾參與社區活動，因此也不知社區辦理那些活動。至於瞭解社區活動的管道，則以傳單和海報為主。

(六)受訪者為何參加社區活動

社區老人參與社區活動主要以其個人興趣為主要考慮，因此辦理社區老人自助團體活動規畫時，應強調徵詢老人們的意見，才能引起他們參加的興趣。

(七)受訪者認為引導老人參加活動最好的辦法
利用傳單和廣播是引導老人參與社區活動的最好辦法，其次便

是透過相關人士的邀約，如社區有力人士、老人親友等人，這些都成為籌組社區老人自助團體過程中最重要的指導。

五、老人自助團體會員的徵募

會員徵募工作是與老人訪問工作同步進行，訪員在訪問過程中對於有興趣的老人，便向前進行徵募工作，因此他們皆隨身攜帶徵募啓事和報名表格。

所有的報名表件和經過訪員通報，可能成為老人自助團體成員者，皆交由一位負責籌組的助理，再一次進行當面訪視，以便更詳細的說明老人自助團體的宗旨，回答他們所有可能的疑問；也讓工作者與成員建立雙方的良好關係，為團體的順利籌組打下穩固的基礎。

肆、執行階段

一、成立大會與工作計畫的擬定

民國八十三年七月二十九日下午三點在新龍社區發展協會會址舉辦成立大會，邀請社區發展協會全體理監事、大安區公所相關人員、報名參加自助團體的老人，以及黃氏慈善公益事業基金會的執行長、顧問等人士共同參與。

成立大會的進行分三階段，第一階段是歡迎茶會，讓自助團體的成員、社區發展協會理監事、黃氏基金會與實驗計畫主持人等各

方人士有機會共聚一堂，進行面對面的溝通，並拉近雙方間的情感。第二階段由實驗計畫主持人向自助團體的成員說明舉辦此一活動的動機、目的和實施方式；也讓黃氏基金會說明該會支持社區老人福利的一貫立場，及其對社區老人自助團體的期望；社區發展協會理事長也說明該會的立場，對於社區內的老人給予必要的關心及該會在行政支援上的承諾。第三階段則是選舉自助團體的團長和副團長，並由該二人自行找幹部組織成團體核心的規畫小組。

團長由一位從中醫退體的郭先生擔任，但是他對於推動自助團體的活動仍缺乏概念，本計畫的助理蘇小姐便與團長共同討論如何來訂定工作計畫。根據資源調查與老人訪問所得的資料分析，並參酌團長的意願與社區發展協會理事長的建議，原則上排列出三種性質的活動：

(一)老人身心健康系列講座

計畫每月舉辦一次，邀請社區內的資源人士或社會上的名人主講，如團長本身便是中醫師，由團長主講一場，其餘也都是先找社區人士。至於講座主題則規畫有：

1. 銀髮族，有福了！——談老人社會福利
2. 銀髮族冬天的大忌——腦血管疾病
3. 銀髮族慢性病——糖尿病、高血壓
4. 吃出屬於銀髮族的營養
5. 明珠在懷的銀髮族——自助助人的銀髮義工
6. 熱鍋上的家庭——談銀髮族與家人的相處之道

(二) 社區論壇

每週三下午三時至五時，在新龍社區活動中心由理事長親自主持，社區內的所有人士皆可以參與，不限於老人或自助團體的成員。討論的問題不加限制，有關社區應興應革的事項，皆可以利用此一機會提出來討論。當然，社區論壇的情感聯誼功能可能高於任務性功能，對於社區老人自助團體的成員，也有一個共同聚會的場所與機會。

(三) 聯誼活動

針對老人自助團體為社區內其他老人而舉辦的活動，以聯誼活動為主，規畫一個屬於室內的活動，為「歲末銀髮族聯歡晚會」；另一個屬於室外的郊遊活動，為木柵指南山觀光茶園踏青。這些活動由助理蘇小姐策畫、自助團的幹部執行報名、連絡等工作，希望透過活動參與，使得老人自助團體能發展出獨立的舉辦活動能力。

(四) 團體刊物

團體刊物對老人自助團體內部的凝聚，具有重要影響力。任何一個團體都需要有維繫感情的東西，而團體的刊物更是提供團員彼此交流、認識的好媒介。老人自助團體是剛草創的團體，團員間的熟悉程度一直是輔導員最難掌握的地方，希望能提供一個團員認識彼此，增加向心力的園地，因此有了製作團刊的想法，也希望能藉此刊物，慢慢的影響這群老人，將他們漸漸的帶上「真正自助助人」的境地。

1. 刊物名稱：銀髮自助團刊
2. 出刊進度：每個月一期（預計自民國八十三年十一月到八十四年五月止）。
3. 稿件來源：自助團團員投稿、專人採訪。

二、工作執行

在民國八十三年七月二十九日成立新龍社區老人自助團體之後，順著工作計畫的擬定與基金會經費核可之後，一共辦理下列活動。

(一) 社區老人講座系列

1. 自助的銀髮族——談老人的居家保健 郭維屏先生
2. 銀髮族的健康保健常識 賴昌燮先生
3. 老人的法律常識 林根源先生
4. 老人的營養常識 賴昌燮先生
5. 銀髮族的養生之道——氣功 曹均先生
6. 舞出銀髮族的天空——談老人人際關係 廖榮利先生

(二) 聯誼活動

1. 新龍社區年終老人聯歡晚會

2. 銀髮青春之旅

(三) 保健常識專題

1. 中醫諮詢服務

服務地點：新龍社區文康中心（信義路三段一三四巷八二

號)

服務時間：每星期六下午三點到五點

服務內容：提供有關醫療保健的諮詢服務

2. 保健專欄

設置地點：新龍社區文康中心（信義路三段一三四巷八二

號）

專欄內容：於每月設計一主題，並根據主題進行相關資訊的收集。

(四) 團體刊物

1. 刊物名稱：銀髮自助團刊。

2. 發刊日期：配合每個月的專題講座日期。

3. 版面安排：一期一版，但視稿件多寡而增加版面，每版內容除了介紹、預告自助團的活動外，也有意見欄、藝文類文章。其性質重在溝通交流意見與增加團體凝聚力。

伍、工作檢討

新龍社區老人自助團體從目標社區的尋找開始到民國八十四年五月底止，已經進行整整一年，在助理蘇小姐全力帶領該團體成員，使他們慢慢形成一個具有共識的社團，的確花費不少的精神和心力，在回顧一年來的工作過程中，可以分成兩大部分來加以說明，一是有關工作內容方面，另一方面則針對活動部分加以檢討。

一、工作內容

本計畫工作內容，依據推展順序，分為三個階段：

(一) 籌備階段的工作

1. 成立工作推動核心

此老人自助團體計畫是黃氏慈善公益事業基金會顧問，陸光教授、蓋浙生教授、與張秀卿女士擔任顧問，由林振春教授擔任指導老師，並由師大社教系學生兼任助理工作，並結合新龍社區發展協會理事長、總幹事共同成立工作小組，由黃氏慈善公益事業基金會直接監督指導。

2. 訪問社區內外領袖

本老人自助團體計畫經過幾番討論修正決定後，主持人即進行實驗社區的選擇，在與各社區發展協會負責人溝通後，決定以大安區新龍社區為實驗社區，因此社區是屬於人口老化的社區，而其知識水平較高，再加以社區發展協會理事長李致騫先生，總幹事趙金蘭小姐都是社區的熱心人士，對社區發展有相當多的實務經驗與理念，因此最後選擇新龍社區為此計畫的實驗社區。

3. 結合師大社教系志工團

此工作成立後，基於初期的活動計畫需要相當多的人力支援，於是在師大社教系尋找志工，協助各項工作的辦理。

4. 動員社區內外的資源

社區發展工作，需要動員較多的資源，才能滿足社區的實際需要，在此方面除加強與社區發展協會的聯繫外，並與大安區公所進行溝通，促請協助工作的進行。

(二) 執行階段之工作

1. 舉辦社區抽樣調查

本計畫選定新龍社區為實驗社區後，負責人即展開第一步工作，開始進行社區調查工作，此乃委託師大社教系學生進行。調查工作採取隨機抽樣，對象是新龍社區年滿五十五歲的長者，實地訪問長者，以了解老年人的需求，並由接受訪問的長者中發掘熱心人士，並鼓勵他們參加老人自助團體。並且著手進行社區資源的調查工作，期能掌握各方資源，以充分運用。之後並進行資料的分析工作，使能掌握老人的需求，以利活動的進行。

2. 籌組老人自助團體

在接受訪問的老人當中，發掘社區的熱心人士，並鼓勵他們參加老人自助團體，待調查工作告一段落後，即舉行老人自助團體的成立大會，在會中主持人說明社區老人自助團體的意義與成立目的，並詢其成員的意見與看法，最後進行聯誼時間，以增進成員的彼此認識。

在自助團體成立後，召集團體中的意見領袖，共同商討自助團體的組織章程，並作活動規畫，但由於此團體尚屬初步形成階段，故成員多偏向於無意見狀況，而初步討論時欲成立的社團最後也因成員的意願不高而宣佈流產，因此活動的規畫部分又走回原先計畫

中的訓練工作，以老人講座來增進其知能的發展，再輔以聯誼活動來促進團體成員的感情與對團體的認同感。因此隨著團體的發展而確定活動的目標，主要在於教育訓練、康樂活動、服務諮詢。

3. 根據社區資源與老人需求規畫活動目標

自助團體成立後，在實際的工作過程中，所遭遇的第一個問題是與社區發展協會的溝通問題，因工作者是屬於外來的團體，初期階段，社區會採取較保守的態度，而又適逢台北市長的選舉前戰，因此容易被認為是有其他不好的企圖，而我們的工作又是組織發展的計畫，因此在彼此的心防下，使得工作不易推展，再加上自助團體成立後的一個月，接連有好幾個颱風，使得工作幾告停頓。

因此，在解決溝通工作方面，促成基金會與發展協會的聯繫、溝通是刻不容緩的，因此特地舉行一次溝通會議，在會議中大家彼此協調溝通理念，對這個計畫有相當程度的認同，之後再開始規畫活動。

至此調查資料的分析工作已告一段落，由此可發現老人對活動的需求集中在健康保健與娛樂活動部分，因此活動的規畫也就以這二原則為標的，且必須兼顧開發老人知能為原則。

4. 解決場地問題

活動規畫部分，場地與設備是首先面臨的問題，我們希望能為老人營造一個溫馨的聯誼空間，使老人能多走出大廈，認識其他的朋友。在場地部分，由社區發展協會協助解決，在自治會的文康中心中，可為平日老人活動、聯誼的聚會場所。有關設備部分，由黃

氏基金會捐贈一套舒服美觀的桌椅、飲水機、茶壺、茶葉、象棋、圍棋。並由師大社教系學生設計一保健專欄，由社區人士提供相關資訊，在場地完成布置後，喝茶、下棋、聊天的老人明顯增多。

5. 辦理教育訓練與康樂活動

接下來就開始展開老人的知能教育訓練課程，從去年十一月至今年六月共計六場講座，並舉辦大型的康樂活動，上半年各一次，在上半年是舉辦「歲末銀髮族聯歡晚會」，計約有二百五十位銀髮族參與，在下半年是舉辦「木柵茶園之旅」，預計二部車全部爆滿，在六場講座中，每場約維持在三十人左右，約有十五人是全程參與的，其它成員則有時會因其它要事的耽擱而無法參與，一般而言，成員對團體的認同感隨著時間的增長而增加，因此，到了下半年，他們對我們所舉辦的活動都給予高度的肯定，而他們從講座中所獲得的生活知能極大，從他們口中所說「活動——要活就要動，要動才能活。」可看出某些講師對他們的影響極大，他們在平日有問題時，也會主動與講課的講師聯絡，如林根源律師就常接到團員的電話。

6. 加強與團員的溝通工作

由於人們對社區性活動的參與意願原本就不高，加上團體成員都是老人，因此經常性的聯絡與溝通在初期的工作中是十分重要的，在使其對團體的認同與凝聚力的產生，進而能積極參加基金會所辦理的活動。

(三) 轉移階段的工作

1. 與老人溝通自助的概念

在團體成立之初，其理想是使團體能獨力運作，進而辦理社區活動，但在實際執行的過程中，發現要達到理想是一條漫長的路，尤其我們的對象是老人家，雖然已經退休，但多半要幫子女照顧小孩，其時間並非是完全自由的，加上大部分的老年人在身體上或多或少都有一些毛病，因此他們比較希望別人來服務他們。在此，工作者遭遇的問題即是在於如何灌輸他們「自助」的概念，使他們能慢慢的自助助人。

2. 加強團員聯繫工作

在團體成立之初，有選出團長郭維屏先生，也實際參與團體活動計畫的規畫，之後並有對團體進行分組的工作，計有四組，分別是「快樂常青隊、瑞安隊、西施隊、與龍隊」，各組並分別選出組長，往後由組長負責聯繫工作，並發行團刊與通訊錄，期能藉此加強團員的感情聯誼。

3. 分派工作使能自助助人

在團體達到一定程度後，工作者開始分派某些輕鬆的工作，如辦理講座時，成員必須互相招呼成員，並負責場地的善後工作，辦理晚會時，他們更是活動最好的宣傳者與招待者。逐漸當他們參加活動時總不忘要帶一、二個好友來參加，亦會主動詢問工作者是否有需要幫忙之處，以此慢慢的開始有自助助人的概念與實際行動。

二、工作檢討

(一) 工作編組及工作人員

本計畫的編組可分為三層次，第一層是工作領導核心，由基金會顧問、計畫主持人、社區發展協會負責人。第二層是工作助理。第三層是老人自助團體。這三層各有所司之工作，這三層應緊緊聯繫，在實際工作的過程中，這三層中間有因溝通不良而產生斷層，使得工作幾告停頓，因此，溝通的工作在這三層中是十分重要的。

在工作人員方面，亦由上述三大層而來，其檢討可說明如下：

1. 第一層的領導人員，具有充分的專業知識與豐富的社區工作經驗，給予工作助理極多指導與協助，唯一嫌不足的是其本身工作繁忙，所能指導參與的時間不足。

2. 第二層是工作助理，此由師大社教系蘇同學擔任，是屬於兼職的工作性質，也是實際負責計畫細節的執行，負責活動的辦理工作。由於是在學學生，雖有豐富的活動經驗，但對於社區組織發展在剛接工作時仍尚停留於理論部分，較無實際的社區組織經驗，因此其工作多半在於辦理活動，對於社區組織常有心有餘而力不足之處，使得活動的辦理困難重重。

3. 第三層是老人自助團體：老人自助團體的成員多是社區的熱心人士，但我們的成員中年齡多已是六十五歲以上，體力與健康狀況稍嫌不足，在加上有怕被認為是愛出風頭的心理，在團體初期，較不願發表個人意見，但隨著時間的增加，彼此的熟悉度增加後，已逐漸能在團體中與成員分享參加的心得。

(二) 工作場地方面

自治會的文康中心，是大部分活動辦理的場所，也是成員聯絡的聚會據點，此場地是自治會的會議廳，特以此為活動的場所，因此地是社區的中心所在，大家都很熟悉，加上基金會捐贈眾多設備後，此地成為最佳的聯誼場所，不足之處則在於夏天酷熱無比，第一次的成立大會四十個人有如在烤箱中度過一般，這個場地在夏天是比較不適宜的。

(三) 活動內容部分

前已提及活動內容是根據社區調查分析結果，在加上工作者實際與團員溝通之後所綜合而來，除了平時的私下聯誼、下棋、聊天以外，定期性的活動是每個月舉辦一場講座，非定期性的活動包括銀髮族聯歡晚會，與社區出遊活動。

1. 成立大會：在八十三年七月二十九日舉行，會中說明自助團體成立的目的與意義，並詢其意見，選出團長郭維屏先生，最後進行聯誼時間，成員自我介紹，以增進彼此認識。當天的大會氣氛良好，成員熱絡，亦勇於發表意見，唯一不足在於天氣過於悶熱。

2. 講座內容

在六場的講座中，每場均有約三十人左右參加。在講座進行前，工作者均有跟講師聯絡溝通講座內容，並希望講師能以淺顯易懂且生活化的方式表達。而每位講師的內容與表達都深為大家所歡迎，會後成員都會自己與講師連絡，每位講師都成為自助團體的諮

詢顧問。在最後一場講座中，成員都紛紛表示期望此類活動能繼續進行。

3. 歲末銀髮族聯歡晚會

這是上半年度大型的活動，晚會以表演為主，是以師大教育系的學生為表演的主體，以社區部分人士的表演為客體，服務對象為全社區的銀髮族人士，在活動的策畫方面，著重銀髮族的需求，考慮該區的人士身分與成長背景，依此來設計活動。

在工作前期須收集全社區年滿五十五歲長者的資料，以便發函通知，並寄予模彩券。在收集資料方面十分不易，因人口資料是屬於不公開的資料，因此幾經波折，終於透過里鄰系統與大安區公所協助而取得人口資料。

晚會場地也是十分克難的，由於此社區活動中心並無舞台設計，因此委請理事長幫忙想辦法，最後只好將桌子合併釘成一個大舞臺。社區的土風舞隊負責開場舞的工作，接著有一連串的表演活動，有相聲、平劇、模仿市長選舉脫口秀、社區媽媽老哥演唱、吉他歌唱等等，表演的節目十分精彩，且高潮不斷，中間並以摸彩串場。而自助團體的成員扮演了接待的角色。

4. 木柵茶園之旅

這是下半年度的大型活動，活動的時間原本訂於春假，但適逢工作者教學實習時期，因此挪到五月十九日。但活動自三月即開始著手進行，此是一日遊的活動，對於台北一日遊且須適合老年人的活動據點不易尋找，因此工作者經過多次探勘（十分瀑布、野人谷、

大湖山莊、深坑、木柵、貓空），最後選定木柵——深坑——翡翠水庫，由於翡翠水庫是保護區，必須發公文，因此特麻煩里長代勞，而車子的接洽與報名事宜均委請里鄰辦事處辦理，減輕工作者諸多事宜，特於此感激不盡。

原先預定二部車，全部爆滿，民衆反應熱烈，活動當天，天公作美，社區銀髮族可充分享受到平日所沒有的新鮮空氣。在指南觀光茶園中品茗，到深坑吃豆腐，到翡翠水庫看巨壩與無人破壞的生態環境，讓這群銀髮族度過了美麗的一天，紛紛詢問下次活動的時間是何時。

陸、結論與建議

一、結論

經一年多的時間，新龍社區老人自助團體從計畫構想到實際運作，的確花費不少工作人員的苦心。在上述工作報告與成果檢討之後，如今面臨的問題是社區發展協會在權力重組的過程中，理事長與總幹事更換新人，自助團體能否在現有的條件下獨力運作，計畫主持人只能抱持審慎的樂觀態度。幸好黃氏慈善公益事業基金會，並未斷了對老人自助團體的支持，計畫主持人也從台灣師大成教育中心培訓的「社區老人自助團體領導人培訓班」結業成員中找來三位，義務幫忙該自助團體的運作，希望能逐步讓新龍社區老人自助團體，真正邁出自助的腳步。

經由此次實際參與運作社區老人自助團體的寶貴經驗，可以歸納出下列三點結論：

(一) 老人不再只是社區工作的對象和資源，而是

共同生產的伙伴

在大力推動老人福利的年代，老人是社區工作的服務對象；當志願工作大力推動的年代，老人又成為社區工作的重要人力資源；如今經由老人自助團體的實務推動，專業工作者真正展現社區工作的基本精神，讓老人逐漸擔負起社區內重要的生活角色，他們不再只是服務的消費者，更可以是一個服務的生產者；他們不再只是專業工作者運用的社區資源角色，更可以是一個與專業者共同工作的伙伴。由老人來服務老人，當更能瞭解老人的真正需求；由社區老人來擔負社區老人的服務責任，更讓社區老人找回在社區中的角色和地位，更找回在社區生活中的意義和尊嚴。

(二) 社區老人自助團體的運作本身便是一種教育的過程

台灣地區從事社區工作，一般皆採福利服務的工作模式，因此容易讓社區民衆誤以為社區工作便是一種福利提供，居民只要等待政府的服務即可。當研究者開始與社區領袖接觸時，他們仍然以為這是一種服務的提供，以致於第一批被找來的老人，仍渴望獲得福利；當然這得花費研究人員不少口舌加以說明，也導致執行的助理人員必須再透過關係，吸引部分較有服務理念的老人，參與老人自助團體。而整個帶領他們運作的過程，一方面要提供相關課程以增強他們辦理活動的能力，也得花費心思教導他們運作團體的技能，

更得隨時與他們討論自助團體的意義與內涵。這是一種在實務工作情境中學習老人自助團體帶領的模式，與研究者另外採取開班講授的訓練模式絕然不同，雖然其效果未經評比，培育社區老人自助團體種子的教育功效則是一致的。

(三) 老人自助團體的運作須有諮詢與資源系統的配合

在此次實務工作中，由專家學者組成的顧問群，不斷與老人自助團體的領導幹部開會研商、溝通觀念、評估行動方針，甚至給他們鼓勵、讚美；由新龍社區發展協會的理事長、總幹事等的行政配合，師大社教系學生的人力支援，以及財團法人黃氏慈善公益事業基金會的大力協助，才能使得此項社區老人自助團體順利的運作。因此，諮詢系統與資源系統的配合，對社區老人自助團體的運作影響甚鉅，各社區若想成立老人自助團體，一定不能忽視對諮詢與資源系統的前置作業。

二、建議

自助團體是社會工作中重要的團體策略之一，在社區中推動自助團體，更符合社區工作中獨立自主的原則，尤其是具有指標作用的老人服務，更是採取自助團體的最佳對象。本文描述實際運作社區老人自助團體的經驗、心得和檢討，無非希望藉拋磚引玉之意，引起社區工作同道們重視此一團體策略在社區實務工作中的運用。因此，所提的建議可以分成下列三點：

(一) 進一步分析參加老人自助團體者的經驗

參與老人自助團體者，無論是領導幹部，或是團員，皆能對社區老人自助團體的成效提供建設性的評鑑，更能指出現行作法的弱點。研究者在與數位團體幹部晤談的過程中，感受到他們對老人自助團體的肯定，卻難以證明所有的團員皆有同樣的感受，因此若能有系統的對參與團員，作深度訪談，當更能瞭解他們經驗的價值性。

(二) 探討未能參加老人自助團體者的障礙因素

新龍社區共有五十五歲以上人口一千零三十七人，參與老人自助團體者計有四十四人，仍有為數可觀的老人未能參加；其中參與自助團體所辦的活動人數曾達到二百五十人之多，這些人為何未能參與自助團體，若能夠進行訪談，當可以進一步知道阻礙老人參與自助團體的障礙所在，此種因素的瞭解，當能有助於社區老人自助團體的推動。

(三) 將老人自助團體推動到人口嚴重老化的鄉村社區

都市老人有較鄉村老人為多的資源可供運用，在都市社區推動老人自助團體，似乎遠較在鄉村社區推動來得容易；可是鄉村社區卻擁有較高比例的老年人口需要服務，也是較受忽視的一群，如果能將老人自助團體的運作推動到鄉村社區，當更能具有實效性，也是有心想推動社區老人自助團體者的最佳挑戰。

(本文作者現任國立台灣師範大學社會教育系、副教授)

參考書目

- 林振春 社會工作 台北市 師大書苑 一九九四
- 林振春 老人自助團體領導人訓練的理論與實務 「高齡學科際研討會」論文 一九九五
- 孫淑貞 籌劃老人義工小組的社工歷程 載於關銳煊、顏文雄合編 老人小組社區行政工作 香港 集賢社 一九九三 頁二九七—三〇〇
- 顏文雄 老人小組工作的技巧 載於關銳煊、顏文雄合編 老人小組社區行政工作 香港 集賢社 一九九三 頁一—二五
- 關銳煊 促進老人小組動力的手法 載於關銳煊、顏文雄合編 老人小組社區行政工作 香港 集賢社 一九九三 頁一一—二二
- Burnside, I. (1984). Self-help groups. in Burnside, I. (ed.) Working with the elderly: Group process and techniques, (2nd ed) Monterey, CA: Wadsworth Health Sciences Division. 234-247.
- LeBrayde, P.R. (1984). A Psychologists's perspective in Burnside, I. (ed.) Working with the elderly: Group process and techniques. (2nd ed.) Monterey, CA: Wadsworth Health Sciences Division. 382-392.
- Liberman, M., & Borman, G. (1981). The impact of self-help groups in windows' mental health. National Reporter, 4 (7), 64.
- Johnston, L.C. (1989). Social work practice: A generalist approach. (3rd ed.) Massachusetts: Allyn and Bacon.