

# 從社會工作角度看老人的心理衛生

關銳煊

## 壹、前言

在科技進步的太空世紀中，人們對甚多問題、社會現象等都有突破性的發現，然而在關乎人類自身晚年的問題上，所探知者確實不多，而把研究所得應用到實際行動上更少之又少了。是否老年人的晚年果真如此悲觀嗎？老年人的心境果真如此蕭條嗎？老年人果真對社會再拿不出貢獻嗎？我們不用責難一般社會人士對老年人的歧見，但很可惜連一些專業人士——例如教育家、醫生、護士、社會工作員等，亦對服務老年案主感到乏味、抗拒、驚懼及不安。舉例而言：社會工作的服務領域中，老年案主自屬服務對象之一，而老人社會工作課程亦已在各大專院校中講授，然而細看各社會工作組或相關學科之實習機構內，竟難以看到仁愛之家、安老院等機構名稱。而與一般同學談及長期性的給予老年案主提供服務時，大多可以看到那種厭棄之情。我國文化背景本乎敬老，何以今天年輕的一代會有這種反應呢？究其根由不外由於「年齡主義」作祟。社會人士對老年人賜予一定的典型及不公平的待遇，單單由於老年人的年歲較長而已。我們公認老年人年老體衰、思想固執、嘮叨不休、保守落伍等，使得年輕的一代覺得他／她們與年老的一代截然不同，因而不再向老年人認同或模仿。但同時年輕人

覺察到自己也有年華老去的一天，將會成為別人遺棄的一羣，於是心理上不由產生自卑感。在另一方面，老年人們也為此種價值觀之影響而自怨自艾，產生自棄心理，凡事退縮、迴避，造成心理上不協調現象。其實，我們身為社會工作界的成員們深信老年人的晚年期是可以轉變的，只要我們運用適當的處置及照顧，每一個老年人都可以安享餘年。「年老體衰」一詞不獨不正確，亦已過度用於老年人身上。老年人所需要的是自由、鼓勵新的發展、自主與獨立。我們不應限制老年人們於一個固定的角色中，老年人也和我們一樣是人類的一分子，我們似乎忘記了老年人在晚年期仍然是活生生的一個人，仍然有人類的需要及感覺的。只要我們緊記此點，然後才可以從旁協助老年人們有一正確的心理衛生，有一歡樂的晚年。筆者希望於本文中就社會工作的角度，討論一些與老年人心理衛生相關連的課題。

## 貳、老年人的特性

在末談及老年人的特性之前，讓我們看一看現存社會上對老年人的一般虛構假想吧：

一、單以一個人之「年齡數字」而判斷老與不老是不切實際的。因為眾所熟知一個人的外表形態

除了年齡外，更有肉體上、心理上、及社會上等因素交互影響的。故一個幼兒可以被他人稱作非常老成持重，一個八十歲的老人也可以表現如中年人一樣。

二、第二個虛構觀念就是凡年老皆「年老體衰」。其主要原因基於一般醫師及社會人士都以此形容老年人之行為及情況。恰如筆者另文（註一）曾談及老年人之不同情緒表現都有其緣由的，但一般人都缺乏這種耐性及時間去詳細觀察或分析老年人之行為，最簡易莫如形容老年人「是這樣的了」，不願再聆聽老年人的抱怨而概稱之為「年老體衰」便算了。

三、老年人有足够的資源去實現一個「安定的晚年」。一般人都認為經過大半生的勞碌後，老年人在退休後便可以好好享受一下，況且積蓄亦足夠支付晚年的開支。殊不知我們沒有考慮到時代之變遷，物價之迥異，健康之不確保，一般失落感所形成心理上及精神上之衝擊，就算老年人有固定的積蓄，亦很快便發生經濟上及情緒上的危機矣。

四、一般人都相信老年人失去「勞力生產」的價值。我們假設老年人們一旦撤離工作崗位，便不再活躍於社交圈及中止創新；老年人會對多數事物不再感到興趣，生活日走下坡，自身與社會脫節。但據國際勞工協會（註二）之報告，至公元二千年時

六十五歲以上的老年人仍然在工作者中，男性佔百分之二十七，女性亦佔百分之八。何況更有甚多是做兼職工作的。我們實不能斷然否定老年人的生產價值或動機的。

五、一般人亦相信老年人「頑抗改變」。無可否認的，老年人在性格上較常人穩定得多，但能否接受轉變之能力是視乎老年人往昔的個性及經驗，與年齡高低是毫無關連的。當我們看到老年人作出非常保守的言行時，往往是由於社會經濟上的壓力而非由於年齡所致。

雖然社會上對老年人存在着上述五種誤解，但實際上老年人在一般行為模式上常表現出下列各種正常的心理衛生特性的：

一、希望留下遺物——人類在面對晚年來臨時，往往希望在人世間遺留一些紀念品，以便後人有所追思，例如子女、藝術品、個人物件、在別人腦海中之回憶，甚而捐獻部份身體器官等等。最主要是不希望被別人遺忘，或者意欲造福生者，或者爭取最後的一點控制力等。遺物給予老年人一種延續感，讓老年人覺得就算死後仍然有份參與世人的活動。

二、扮演長者角色——我國文化自古便尊崇年長者，因此老年人更每以「已過去之社會經驗而與下一代分享，向年幼者訓誨做人道理、處事之道等」。其實這種角色實有連接老、幼兩代之功能，更可以鞏固年長者的自尊，因為任何一個老年人都希望年輕的一羣有興趣聆聽他／她們的寶貴經驗，及尊敬他／她們長輩的身份。因此身為社會工作人員必須開放自己的心胸去留心傾聽老年案主所說的話，注意閱讀老年案主之作品，刻意觀察老年案主之活動，如此必可以得到更深入的瞭解。

三、依戀熟悉的事物——當人屆老年時，在情感上便會大量投注於日常熟習的物件中，例如住屋、寵物、祖傳物、紀念品、照相簿、剪貼簿、舊信件等等。這些物品不獨幫助老年人回顧往昔，也使得老年人得到歡樂、安全感及滿足感。老年案主常會因恐懼死後失去這些物品而致心神不寧。假如在死前能有一妥善的安排的話，老年案主之心境便平靜得多了。因此身為下一代者不應否認老年老者有死亡的一天，而應誠意地協助老年人安排如何處理這些物品才是。

四、對時間觀念的轉變——我們可以發覺老年人們對時間之珍惜，事事都只關注目前，大有時不我予之感。此種時間觀念上之改變有時反而使得案主從日常生活上得到一種新的樂趣，很多往日疏忽、省略的事物，現今都可以覺察到；此無他，因為老年人對現在每刻所做的事情更注意而已。

五、產生生活環境的感覺——因為在度過漫長歲月後，如今漸入暮境，回顧前塵往事，已約略可以見到自己的一生經歷了。此時也許我們會看到老年人們突然對哲學、宗教、或藝術、文學等產生濃厚的興趣；更會對一己的歷史作出評語或總結。

六、創作性、好奇心與驚異——一個人之創作性是不會隨着年歲之增長而消逝的。我們常會碰到一些仍然富於生產力的老年人，工作不懈；而好奇心及令人驚異之能力亦表現不息。此無疑與案主的性格有關連，能保持此種特性者每每表現出一種活的形態。

七、成就感及滿足感——老人會從過往的時光中感到滿足，為自己得以度過重重阻而活到今天感到自豪，為自己的智慧及沉着而開懷，對死亡的來臨亦泰然處之。老年人不一定需要在事業上有偉

大的成就或建樹，只要覺得自己會盡力奮鬥，會面對挑戰，會克服困難或會度過難關便足以產生滿足及實踐感覺了。

### 參、社會工作人員能做什麼

在前文中，筆者已稍為提及一般專業人士對老年案主都不大樂意提供服務。此種心理之形成有下列數種原因。首先就是所謂「年齡主義」（註三）。單單基於老年案主之年齡高低而對案主作出各種不公平之看待。另一種反應則較為少見，名為「恐老症」（註四），對老年案主產生莫名之恐懼與憎恨。另一種較常遇到的情形乃「反轉移作用」，指社會工作人員把自身受壓抑的感情或經驗，反應到案主身上。例如社會工作人員自身有高齡之親友，但在工作中發現自己對老年案主之行動與自己往昔之行為不相符，內心乃產生不安了。最後一種反應乃「過度認同」，社會工作人員把老年案主當做殘障、無能力者、有缺憾者看待，而對案主過度同情、憐憫。因社會工作人員恐怕他日自己亦與案主有同樣的遭遇。總括而言，一般引起社會工作人員對服務老年案主不熱心之原因有下列六項：

- 一、老年案主令社會工作人員對自己的晚年引起恐慌。
- 二、老年案主令社會工作人員及自身與高齡親友之不協調經驗。
- 三、社會工作人員認為老年案主之行為是不會再改變的，因此覺得自己對案主毫無幫助可言。
- 四、社會工作人員認為老年案主已屆風燭殘年，實在不需要再盡心盡力為案主提供服務。
- 五、社會工作人員顧慮到老年案主會突然逝去，而在工作上產生疑惑。
- 六、其他專業人士對社會工作人員服務老年案主投以

輕蔑眼光，認為他們白費心思而已。

既然專業人士以及社會工作人員，亦難免受到上述之困擾，則在協助老年案主保持健全之心理衛生工作上，社會工作人員必須具備自我認識的能力和建立專業的自我，以期在治療老年案主過程中能充分地把自己當作專業的自我來使用。而在工作技巧上，宜注意下列幾點：

一、運用非語言溝通技巧——老年案主因身體功能之衰退，會引致發音上有問題，社工員便要學習如何去閱讀唇語。有時亦因案主聽覺失靈而要在案主耳旁說話，如此則要知道案主那一邊之耳朵較有效。當老年案主因半身不遂而行動不便時，社工員便要依賴眼睛去接觸案主，留意案主不同之眼神代表何種意義。如案主發音不清楚時，便要學習去熟悉案主不同發音所代表之意思。觸摸之效用亦十分大，當老年案主病重，或不能溝通時，輕輕握着案主雙手無疑可予案主無限的支持感及關注感了。有時社會工作人員亦要嘗試去猜測案主想說的話而代案主發言，然後讓案主以點頭或手勢表示對否。當然在上述行動中，極端忍耐是非常重要的。社工員也要讓案主複述往日情景，只要在旁邊細心聆聽便足够了。

二、建立信賴關係——為了使老年案主能暢言一己之問題，信賴關係之建立實為社工員對案主服務之第一步。社工員必須讓案主感覺到社工員並不驚異於案主在身體上及心理上之轉變，社工員要接受這些改變乃正常的。當談及老年的問題時，社工員要有充分的認識，否則老年案主便覺得社工員不知所謂。社工員也要對社會上一般之老人所面對之困難有相當程度的了解。社工員更在專業角色上令案主相信社工員可以幫助案主解決問題，從而對社工員產生信心。

三、家庭訪視技巧——老年案主之家居環境是個案分析及處遇上不可欠缺的資料。當社會工作人員

至老年案主的住所訪視時，下列的事物是務必注意的。例如案主有否飼養寵物作伴，日曆或月曆翻至那一天或那一月；時鐘仍然走動嗎？時針正確否；屋中有異味嗎？是屬於什麼原因；案主三餐正常否，食物供給足夠嗎？屋中陳設那些紀念品；家庭照片多嗎？屋中之安全措施良好與否；案主在家中可否自由走動；有否其他人與案主同住等等。

四、一般之老人社會工作技巧——相信每一位社會工作人員都知道老年案主與其他年齡案主是不一樣的，其需要及問題亦迥異。就算在眾老年案主中，不同之老人亦有不同之困難及處遇方法。然而我們仍然可以概括出下列七種基本的老人社會工作原則：

- (一)案主必須給予自決的權利。
- (二)在任何工作未展開之先，信賴關係首要建立圖快速。
- (三)慎重地按部就班協助老年案主，萬不能急進。
- (四)不要過度仁慈或偏袒案主，因如此反而會使案主過度依賴而不克自立。
- (五)運用不同之資源，力圖協助案主解決困難。
- (六)當案主拒絕或有不同見解時，尊重案主的意思。

假如如老年案主不願意被移動的話，千萬不要試圖去移動案主，無論社工員之動機正確與否。

筆者在本文中就社會工作人員的工作領域而論及一些妨礙專業人士為老年案主提供福利服務的因素，更由社會上流傳着的對老年人的歧見指出老年案主心理上的壓力，假若社會工作人員真欲服務高齡人士，則我你首先要排除上述之社會錯誤觀念，才能協助老年案主建立健全的心理衛生。假如我們有足夠的機會與老年案主相處、相交、相溝通，則我們

## 肆、結語

當可以發現到老年案主無時無刻不在提示我們下列三個訊息：

- 一、老年案主主要自己決定他她們生活的一切，不願見到別人代他她們作主。
- 二、老年案主要繼續參與在人生歷程中，不希望被社會人士放在保護罩內。
- 三、老年案主要社會人士敬重他／她們的尊嚴。

說實在的，任何一個老年人都希望繼續參與，很可惜此種願望被社會上的「年齡主義」一再打擊。筆者深信此種觀念是可以轉變的，只要我們專業人士首先響應，老年人們定能對社會作出建設性的貢獻，經歷到滿足及成就，對年輕的一輩不再迷惑、徬徨或失望，會感覺到晚年才是人生中的黃金時代。退縮與不參與只會帶給老年人心理上快速衰弱，讓我們一齊鼓勵老年人參與吧。

### 註釋

- 註一：關銳焯著，「從社會工作角度看老人的情緒問題」，社會安全，第三卷，第四期，頁四十三至四十四，民國六十七年十一月版，中國社會安全協會編印。
- 註二：International Labour Conference, 65th Session, Report VI, *Older Workers: Work And Retirement*, (Geneva: International Labour office, 1979) pp. 6-7
- 註三：R.N. Butler, "The Effects of medical And Health Progress On the Social And Economic Aspects of The Life Cycle" *Industrial Gerontology* 1, (1969):1-9
- 註四：E. Palmore "Gerontophobia Versus Ageism," *The Gerontologist* 12, (1972):213