

社會工作

與

高齡案主

關 銳 煊

壹、前言

在我國當前進行的經濟建設六年計畫中，內政部長邱創煥先生曾一再提及我國社會建設的目標是建設大同的社會（註一）。而在諸大同社會的目標中，老人福利自屬不可缺少的一項了。以往臺灣省社會處在許水德處長及詹騰孫副處長領導下，不獨對老人問題展開實際及科學化之調查研究，以期作為他日訂定老人福利法案所本；並且業已制定在民國七十年前，為加強社會建設，應完成社會工作專業化制度的建立，責成今後有關社會工作，需要社工專業人員辦理（註二）。既然在現代化發展國家中，高齡案主所面對的適應問題便應運而生，其內涵亦日益繁複。我們可以預見他日社工的服務對象中，高齡案主所佔之比例亦會日漸提升的。筆者欲在下文中介紹老人社會工作過程中社工員所要關注細察的不同層面及專業技巧。務求我國社會工作員制度在老人福利服務上更專業化。

貳、高齡案主的困境

在今天的社會中，敬老尊賢的價值觀已沒有往昔那麼濃厚了。年輕的一代對老年人的服務亦較往日的高度自發性及熱忱降低不少。一般人士都誤以為只

要提供老人們在環境上適應便足以使老人們得到快樂感。而我們更缺乏考慮到老人們亦在「成長」過程中，因此我們給予的幫助是不能靜態的。何況今天我們所崇尚者乃人的存在價值，因此老人們在社會上的功能便相對地削弱了。但反過來說，我們有提供足夠的社會資源讓老人們在晚年期得以面對各種突變嗎？我們有充分利用老人們早年所累積的社會經驗嗎？常常我們提及老人們退休後所面對之危機，但簡言之，我們可把老人們之晚年期劃分為三個階段：

一、評估階段（四十五歲至六十歲）——在此時期中，老人們開始對自身之建樹作一衡量，假如與往日之理想相差不大的話，老人們便有足够的心理力量去面對餘年，否則便難免產生自卑感、失意感、內咎感及焦慮徬徨，對晚年無所適從，失去自信心。

二、積極退休階段（六十歲至七十五歲）——在這段期間乃我們普稱為老人們困境叢生階段。例如入息縮減、依賴親朋、身體老弱、喪偶、社會角色之轉變等等。此時期才真正稱得上為老年案主之危機，亦是社工員最需要介入的時期。

三、適應階段（七十五歲以後）——當老人們到達此時期，他（她）們開始習慣於身體機能衰退所帶來之諸多不便，更需要旁人給予小心護理，心理上亦期望別人能尊重案主之人性尊嚴及自決能力。老人們更不希望別人把他們當作嬰孩般看待。

雖然簡單地我們可把老人之晚年期區分為三階段，然而究竟老年期真正存在嗎？年老的過程果然如此簡單明確嗎？高齡案主單獨需要物質上之援助嗎？如何方可協助老人繼續成長呢？社工員在其他案主上之工作技巧可以引伸到高齡案主嗎？諸如此類的問題似乎永無窮盡，但却都是我們社工員所應密切關注的。

參、老人社會工作

當社工員與高齡案主接觸時，我們會發覺到老年案主一般急切需要協助者乃如何去適應因各種不同之「喪失感」所引致的難題。但社工員亦當明白到每一高齡案主具有不同之社會背景，故此不同之案主便需要個別的解決難題之途徑了。覺察到案主個別化表示案主有權利去自決，只要案主選擇的途徑符合社

會的利益便可以了。當勞碌大半載後，高齡案主更加需要別人對他們意見的尊重，因有如此方可以顯示出案主們對變遷的境遇有控制能力。

社工員亦當認知到老年案主是可以繼續成長的。雖然他們已屆晚年，但他們仍然可以改變以適應環境所需。社工員要提供著乃各種改變的途徑及機會，讓老人們自我選擇合適之道。社工員要在專業協助過程中，讓老人們接受他們自身的有用價值，使他們認識到他們有能力去改變自身周遭的環境，老了並非意味着就是消極、被動的一羣。

社工員在高齡案主心境培育方面要讓老人們接受往昔的一切，面對現在的境遇，及計畫處理將來的到臨。從案主過往的生活模式上指引出案主現今面對的不可逃避的事實。從而讓案主得以從容接受死亡的來臨而不致產生不必要的恐懼。另一方面，社工員亦不能忽視家庭對案主之影響，要盡力促使案主家庭及社區羣眾在協助高齡案主上扮演積極角色。

在展開老人社會工作時，下列四項工作步驟是要留意的：

一、首先要對高齡案主之問題作一深入評估，不要倉卒行事而未能細察案主的真正需要及問題所在。務要搜集詳盡的資料以備他日計畫處遇方法時不致誤入歧途。

二、為要達致專業協助成效，成功的溝通工作是十分重要的。基於高齡案主們在身體機能上有衰退現象，往往形成案主們視野不良、聽覺失聰、理解力驟減等情況，社工員在試圖與案主溝通時便困難重重，因此社工員要有極大容忍精神、耐性，及運用其他溝通技巧以便與案主交往互動。

三、當處遇時，專業關係必須建立。以期達到互信互賴，相互了解的基本專業關係。社工員在協議時便要對老人們之心理、生理、社會狀況有相當認識，在用字、語氣、速度等溝通技巧上便要額外小心謹慎了。

四、常常我們會發現在協助高齡案主時，實物幫助是不可缺少的。雖然老人在物質資源上多有不足，但社工員當明瞭到給予老人們物質幫助只是整個處遇計畫上的一部分而已，斷不能以此作為最終目的。

至於一般性高齡案主處遇過程中，社工員之工作原則包括了下列各項：

一、社工員關注者不獨案主的醫療需要，亦要顧及社會需要方面。又要案主一天活著，便不可以與社會脫節。

二、社工員要不斷地讓老年案主懷有期望，使他們感到生存的價值。

三、雖然老年案主之健康日漸衰微，但並不表示案主之願望不用再加入考慮。

四、社工員要力圖維繫案主與親朋戚友、社團、社區間之交通、互動。

五、假若案主瀕臨垂危或病重，社工員亦不該認為案主只剩下「病患角色」，

而忽略了其他的角色扮演。

六、社工員要顧及老年案主保有私人物品及秘密之權利。

七、在可能情況下，社工員務要使老人們有能幹，勝任感覺。

八、社工員要深知個別化之重要性，留意細聽案主的訊息；提供討論的機會；明白顯示出案主被關注的態度；尊重案主的話語；及協助案主保有健康的自我形象。

九、社工員不要錯誤假設老年案主們對自身的情況毫不知情，或無興趣加以討論。

十、一般老年案主都希望有機會把身後物早作妥善安排的。

十一、社工員亦要留意到老年案主的家人們需不致受專業協助以面對各種適應。

十二、社工員應當明白到自身的偏見，以免在協助過程中產生不必要之障礙。

肆、結語

在上文內我們得知老人社會工作上有四項基本工作必須做好（就是評估、溝通、建立專業關係，及提供實際幫助），因有如此才能更審慎地察覺到案主的確實需要。雖然一般社會工作多以「解決問題」為最終目的。但老人社會工作則以「發展過程」為目的，主要着眼於如何鼓舞高齡案主在有生之年去繼續成長、拓展，及適應。今天專業社工已在我國紮根，老人福利服務已在推廣，有日能把兩者相配合，無疑是社會工作者所極目企盼的（註三）。讓我們有心人士早日促成其降臨吧。

註釋：註一：邱創煥著，「我國社會建設的目標」，社會福利季刊，第二期，民國六十七年六月版，第二至六頁。

註二：許水德著，「社會工作人員需要何種訓練」，社區發展季刊，第四期，民國六十七年四月版，第一一三至一二五頁。

註三：近期在老人社工方面較佳之專著有……

C. Paul Brearley, *Social Work, Ageing & Society*, (London: Routledge & Kegan Paul, 1978); and Louis Lowy, *Social Work With The Aging: The Challenge & Promise of The Later Years*, (New York: Harper & Row, Publishers, 1979).