

老人社會工作專業化

· 關銳煊 ·

壹、導 論

我國當前進行的經濟建設六年計劃中，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。臺灣省社會處在前處長許水德及副處長詹騰孫領導下，不單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。省社會處為有效發揮社會工作員功能，特於省府推行小康計劃後不久，即民國六十三年元月以「以社會工作之方法推行小康計劃」之號召在臺中縣大里鄉作社會工作員制度之小規模實驗。六十四年推展至臺中縣之豐原、大甲、清水、東勢四鄉鎮。六十五年間推展至臺中縣所有廿一鄉鎮。並經於六十六年五月徵聘社會工作員一十三人分發至臺北縣、臺中縣、雲林縣及高雄市作進一步之擴

大實驗（註二）。既然在每個現代化發展國家中，老人案主的問題日益繁雜，可以預見他日社工員務必要花相當多的時間在老人案主接觸上，筆者欲在下文中介紹老人社會工作過程中社工員應富強調及留意的不同層面。務求我國社會工作員制度在老人福利服務方面更健全，更專業化。

貳、社會工作的目標

在今天的社會中，我們都可以發現到敬老尊賢之社會風氣已沒有以前那麼濃厚了。一般社會人士對老年人的服務已沒有往昔那麼自發性及熱忱。此種風氣不單只瀰漫在與老人有關的各種服務行業上，有時連社會工作員亦不大喜歡面對老人案主呢。因為我們往往誤以為只要令老人們對其周遭環境得到適應便可使他們得到快樂。而在社會工作的基本假設上，我們認為「成長」這觀念是不適合引申到老年期的。因此一般對老年人的幫助都是靜態的，我們甚少考慮到老年人亦在成長過程中。

當我們的社會越來越講求人的存在價值時，老

人在社會上的功能便被大大地減弱了。我們並未提供足夠的社會資源讓老人們在晚年時得以面對社會，我們亦未充分地利用老人們早期時所累積的社會經驗。究竟老年期真存在嗎？年老的過程是怎樣的？老年人需要的是什麼？對於老年人只需要物質上的幫助這假設準確嗎？社會工作的目標對老年人有何幫助？如何才能幫助老人們去成長及改變？諸如此類的問題似乎永無窮盡，但卻都是我們所應當關注的。

在未談及老人社會工作的特殊目標前，讓我們首先重溫一下今天社會工作的目標是什麼？今天，不同之社會工作理論及應用正依據著不同的社會工作技巧及服務而快速地發展中。傳統性的社會個案工作的成效已被倡導社會團體工作者及社區工作者批評及挑戰。

其中一種社會個案工作的說法提議社會個案工作一詞絕不能被濫用，只可以特指某一專門意義（註三）。社會福利工作包括因關注而對社會上某些人士提供物質援助以期改善他們之生活水準。而此

種工作是透過社工與案主間的面對面專業關係而實施者。更扼要地說，社會個案工作乃社工自覺地及刻意地協助案主在其自身環境中解決問題的專業關係程序。更狹義而言，社會個案工作主要在於給與案主一種特別的人與人間的關係——此種關係目的在協助案主克服在人際關係上的困難（註四）。

雖然社會個案工作不斷堅稱可以解決案主不同之問題，但我們都可以覺察到社會個案工作缺乏清楚的工作目標及方針，亦不能顯著地保證工作成果，無怪乎近日人們要對社會個案工作的本質再度審視。其中一套社會個案方法，乃着重在如何更有效地運用社工與案主間的專業關係而導至案主自動去面對問題而尋求解決之道。此種方法目前正被密切檢討中。除了應用上述那種面對面之關係外，人們亦開始注意團體工作之技巧。社工開始利用團體間之關係及小組歷程以期產生有計劃及有目的之變遷。在此之外，社工亦開始介入社區工作中。

社區工作之目的乃透過精密分析社區環境及區中團體間之關係而促進區內社會變遷的途徑（註五）。

（一）社區工作之目標有三：

一、使區內居民得以在日常生活上學習自由民主參與方法。

二、使區內居民得以認識到社區歸屬感的價值。

三、使區內居民得以明白到區內不同的問題與區內居民的需要兩者間之關係。

以上所述者乃部分社會工作的趨向而已。當然在真正實際工作情況中，社會工作員需要運用各種

不同之社會工作技巧及介入方法以協助案主們達成他們的需要。介入方法有很多種類，包括供應膳食，運用社工專業關係，及倡導社會行動等等。在今日變遷繁盛的社會中，既然社會工作的領域如此包羅萬象，無怪乎很多社會人士，甚而案主們，對社會工作的目標及工作不甚了解。楊哈賓教授曾建議社會工作在補救社會不幸上有三重目的（註六）：

一、使在困境中的案主對將來抱有希望。

二、對案主現況有更完善的照顧及服務。

三、研究案主問題的成因而導至大規模的行動方案。

在社會變遷的策動上，社工的關注集中在下列各層面中。基本上言，社工需要知道有關不同境遇中的人類行為的知識與資料。此等學識可自社會科學及行為科學中獲得。此並非表示身為社工員一定要樣樣精通，只不過在社會工作訓練上應當介紹有關人類行為，社會互動，及社工介入法的意義。使社工在個人及團體工作上有所依據。

當論及社工員面對老年案主時，一般都會有兩項基本假設：

一、社工員乃關注到在社會反功能情況時如何去協助案主減輕所承受之壓力。

二、社工員在介入過程中對所提供之社會資源一定要富有彈性。

而彈性之多少當然要視乎案主問題的本質，亦要看社會資源的有效性及社工員自身的背景而定。每一個社工員必然會運用他所熟習的學識去嘗試協助案主。故此便會因而產生不同之處遇方法及效果

了。

叁、老人社會工作

在面對老人個案時，社工員當然可以運用不同的專業技巧，理論或模式去滿足老人們的需要（註七）。而一般老人的需要主要不外乎喪失感及後期的適應兩大類。我們亦應當明白，基於每一個老人案主之需要及背景之不同，因此每一老人個案都需要獨特的解決之道。當社工員對老人案主分配各類服務時，大致上我們可留意到有下列各種情形。目前在我們對老人案主提供服務之先，我們均假設老人們有權利維持自立的生活。但當時我們根本不甚明瞭自立的意義。一般人都以為只要一個人能擁有在自己家園中長久居住下去的權利便是自立了。然則假如有一個足不出戶的老太太，她的女兒代她外出購物，鄰居代她煮食，工人代她整理房子，是否我們可以稱這位老太太為自立呢？在另一方面而言，在仁愛之家中，有一老人院民居住其內，可以自力步行至飯堂，可以自己穿衣，更可每週外出至教堂做主日崇拜，我們是否會覺得這一位院民享有更多的自立性呢？

從另一角度看上述兩位老人，居住於自己房子的老人也許在自主及自我控制方面有較大之感受。也許她仍需要旁人幫助她日常起居飲食方面，但最低限度她可以有能力支持日常開支。我們形容這位老太太擁有個人化也許較為恰當吧。維持個人化表示案主有權利去自決，只要她的決定符合周遭人等的利益便可以了。案主亦有權利受人敬重及維持尊

嚴。很可惜大部分要求社工協助之老人案主們，因為身體上或精神上的衰退而往往在敬重及尊嚴上受到打擊。

老人社會工作的另一個目標就是老人們應當認識到他們有繼續成長及改變之權利。因為案主們雖然已屆晚年期，但他們仍然應該獲得改變的機會。況且就算一個七十歲的老人，可能還有十五至二十年之壽命亦未可料，在這段時間內，任何改變都能發生，我們怎可以置之不理而任由老人們自生自滅呢？實應在案主們老化過程中從旁協助，使老人們在晚年期活得更充實，更有意義，及更愉快才對。進而使老人們感受到他們仍然可以改變周圍的環境，並非就是消極而被動的一羣。

假若老人們真能接受如上述他們有能力去改變的事實，則老人們對其晚年定可得到更多的滿足。社工員既關心到案主的晚年心境，實應全力去協助老人們克服阻礙老人們前進及改變的事物，務求老人們仍然活在一個動態的發展與成長過程中。為使老年案主在生活上得到滿足，社工員亦要讓老人們接受往昔的一切。社會工作就是要把案主的過去、現在、將來三者整合起來。從案主往日生活的模式而指引出案主現今不可逃避的事實，終而令案主接受死亡的來臨而不會恐懼。因此社工員明白到不論案主的年齡高低，案主是仍然需要發展的。而案主個人化的權利、受尊敬的權利、及維持自尊的權利等是老人在晚年期達至滿足的不可缺少的基本要素。

至於另一重要層面就是家庭參與程度。基於我國傳統道德價值觀念，我們都認為家庭有責任去照顧年老之親人。但在實際生活上，很多家庭已無力再供養老年長輩。社會工作員應盡一切能力去促使家庭或社區參與協助老年案主們。不單因為文化傳統上明文規定如此作，完全由於老年案主所面對之問題實在與他週遇的人們有密切的關係。若在老人社會工作上忽視了家庭的重要性，長遠而言是會產生更大的惡果，尤其是當晚輩們因無能照顧長輩而引致的內咎自責心理是相當嚴重的。

為了要達成上述各目標，社工員必須着手進行下列四項基本工作：

一、最主要者莫如評估老年案主的全部需要——很多時候由於案主一些偏見、壓力等而使社工員只匆忙注意到老年案主的表面需要。當社工員與案主首次接觸時，必須收集有關的資料以使他日處遇方法所本。假如在初步工作上未能完全了解案主的真正需要，則不單只所收集之資料不適當，整個社會工作處遇過程亦將誤入歧途了。

二、為要達成滿意的評估及處遇效果，成功的溝通工作便異常重要了——我們都曉得與老年案主溝通時往往會遭遇不少問題。例如案主之不良視野及聽覺便足以妨礙交談了。何況有時案主會因中風或老人疾病而導至不能言語或喪失了別人語言的能力。社工員必須具備極大的耐心及運用廣泛的溝通技巧才得以與案主建立專

業關係。

三、在處遇過程中，專業關係相當重要——為了要協助案主面對個別難題，社工員必定要與老年案主盡早建立互信互賴及互相了解的基本專業關係。老年案主因為受到喪失感、依賴性、家庭關係日疏、社會環境被剝奪等影響，因此社工員在與老年案主協談時便要額外小心謹慎了。

四、在協助老年案主時，實物幫助往往是第一步——雖然我們都知道老年案主在經濟上、居住環境上、及社會支持上都會缺乏資源，但社工員給予老人們物質幫助時要非常小心，此只可以作為整個處遇計劃的一部份，萬萬不能以此作為終結或目的。

肆、總結

在上文中所提及的老年人社會工作四項主要工作（評估、溝通、建立專業關係，及提供實際幫助）的最大用途在於能更審慎察問老年案主們的確實需要及服務。在老人社會工作這項服務中我們應該考慮到一般的社會工作均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老年案主在有生之年繼續成長、發展及改變以適應周圍的環境。作者在本文內未能更詳盡介紹有關老人社會工作這專業領域內一些更具體及細微的部份，謹希望以後日子中能繼續與各位專家、學者、社工員討論此一有關我國國民福利的課題。

註釋

- 註一 邱創煥，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，二一六頁。
- 註二 許水德，社會工作人員需要何種訓練，社區發展季刊第四號，民國六十七年四月，一一三三—一一三五頁。
- 註三 Baker, R., "The Challenge for British Casework," *Social Work Today* 2, No. 19, (13 January, 1972).
- 註四 Woodmansey, A.C., "The Unity of Casework" *Social Work Today* 2, No. 19, (13 January, 1972).
- 註五 Gulbenkian Report, *Community Work and Social Change*, Report of a study group on training set up by the Calouste Gulbenkian Foundation, Longman, 1968.
- 註六 Young husband E., "The Future of Social Work," *Social Work Today* 4, no. 2, (19 April, 1973): 33-37.
- 註七 Agate, J., *Geriatrics for Nurses and Social Workers*. London: Heinemann, 1972.
- Blank, M. L., "Recent Research Findings on Practice with the Ageing", *Social Casework* 52, No. 6, (June 1971): 382-388.
- Bumagin, V.E., "Challenge of Working with Old People", *Social Work Today* 3, no. 18, (14 December 1972).
- Millroy, M., "Casework with the Older Person and His Family", *Social Casework* 45, no. 8, (October 1964).
- Papalia, D. E., Salverson, S. M. and True, M., "Apprehension of Coping Incompetence and Responses to Fear in Old Age", *International Journal of Ageing and Human Development* 4, no. 2, (Spring 1973): 103.
- Wasser, E., *Creative Approaches in Casework with the Aging*, (N.Y.: Family Service Association of America, 1966).
- Posner, William, "Basic Issues in Casework with Older People", *Social Casework* 42, (May-June 1961): 234-240.
- Lokshin, Helen, "Critical Issues in Serving an Aging Population," *Social Casework* 42, no. 1 (1961): 21-27.
- Sibulkin, Lillian, "Special Skills in Working with Older People," *Social Casework* 40, no. 4 (1959): 208-212.
- Pincus, Allen, "Toward A Developmental View of Aging for Social Work," *Social Work* 12, no. 3, (July 1967): 33-41.
- Brody, Elaine M., "Serving the Aged: Educational Needs As Viewed by Practice," *Social Work* 16, no. 4, (October 1970): 42-51.
- Wasser, Edna, "The Sense of Commitment in Serving Older Persons," *Social Casework* 45, (October 1964): 443-449.
- Blonsky, Lawrence E., "An Innovative Service for the Elderly," *The Gerontologist* 13, (Summer 1973): 189-196.
- Farrar, Marcella; and Hemmy, Mary L., "Use of Nonprofessional Staff in Work with the Aged," *Social Work* 8, (June 1963): 44-50.
- Cornican, Elin J., "Task-centered Model for Work with the Aged," *Social Casework* 58, no. 8, (October 1977): 490-494.