

在仁愛之家內 推動團體工作 的專業模式

關銳煊

壹、前言

在我國公私立救濟機構中，專門安老者有十二所，屬綜合性者（包括安老、育幼、婦女、殘障、施醫、習藝等兩種以上）有十九所（註一）。而政府社會處在老人福利服務上仍不斷擴展、創新中，例如臺中市社會局在七十年度的社會福利基金裏面，特別編列擴建仁愛之家的計劃及經費。並且已編列預算，在軍功地區興建老人公寓；在大坑區興建老

人保健中心；及在大坑第五號公園興建一個老人活動中心（註二）。此外，老人福利問題，自中央以至省市，亦經進行多次之調查、分析及研究（註三）。在諸調查報告中均曾提及仁愛之家內工作人員在服務素質上未克專業化，因而在一些工作效率上未能發揮應有之成效。觀乎仁愛之家中高齡人士之日常活動程序上，如何有效地安排老人們善用閒暇一項是非常重要的。在老人們過多的空閒時間內提供團體性活動是其中一種專業方法。筆者意欲在

本文中與各工作人員研討一下如何在仁愛之家內推展專業團體工作，利端為何，工作人員之技巧與應關注之要項，及仁愛之家內老人團體之種類及形式等。希望透過本文能提供仁愛之家工作人員一些基本之團體工作專業學識。

貳、老人團體（小組）工作的特色

仁愛之家的工作人員也許會在其他場合或閱歷中帶領不同之團體工作，但我們應知曉老人案主與其他年齡案主是有很大的差別，因此我們不可以其他之團體工作經驗引用至老人身上。大體言之，老人的團體或小組與其他年齡小組有下列不同之特色：1 老人們很容易便會對小組工作人員之關注表示賞識，而以不同之方法引伸其謝意。因老人們覺得在老邁之年仍能得到別人之重視及照顧是非常難能可貴的。

- 2 一般老人小組之人數不會很多，如超過六名成員便會令工作人員相當吃力的了。
- 3 老人小組的進度會比較緩慢，並且小組之目標亦會較為狹窄。
- 4 在小組歷程上，各種的「喪失感」會不時出現，例如組員生病、去世、視、聽覺之失靈等。
- 5 組員們會不時面對身體上、心理上及社會經濟上之困擾。
- 6 組員們感覺器官上之毛病會日漸嚴重。
- 7 某一成員也許會同時在身體上出現數種微恙。

8 小組聚會之場所非常重要，例如溫度、聲浪、光線等往往使身體軟弱之老人們難於適應。

9 老人小組工作人員務需非常活躍，亦要負擔較多之團體責任。基於一般老人都不相信參加小組活動便會帶來神奇的效果，因此工作人員要時常投注於個人與個人間之專業互賴關係。

10 在其他年齡團體中，對外社交活動及聚會是不受鼓勵的，但在老人小組中，工作人員會鼓勵組員在集會以外時間維持互動及交往，因此舉會令老人們更易於安享院內生活。

11 小組工作人員在與老人們交往時，每每要把自己之背景與組員們分享。

12 因為老人們慣於保留精力，因此工作人員在觀察老人們之情緒反應時會比較費神了。

13 由於老人們在身體上之脆弱，因此在依賴性之需要上會較大。

14 交通工具上之問題會引致組員們在出席聚會時產生困難。

15 老人小組之聚會時間最好不要安排在晚上，因為此舉會影響到案主們之休息及安全。

16 安排小組活動程序時，當考慮到院內之其他活動時間安排及老人們之習性。

17 在年齡差距上言，工作人員與老人小組成員間可能有顯著之差異。

18 在小組歷程中，「死亡」的課題是會時常發生的。

19 在團體討論時，工作人員會發現「孤獨」及「厭煩

」是最常見之話題。

20 基於老人們經濟上之不景氣，因此一些可能受惠於老人團體活動之老人往往不能出席聚會。

21 老人們大多需要「自我的提升」而不需要相互抗衡，因此對質性小組在老人言是不適當的。

叁、參與老人小組會滿足何種需

要

任何一種團體或小組活動，其目的不外乎為組員們帶來某一方面的正功能而已。老人小組亦可以讓高齡案主滿足一些基本需要，例如：

1 愛與認可——任何人類都需要被別人接受，歸屬感及愛與被愛。在老化過程上，親密之親友會逐漸離別，促使老人們陷入孤獨及沉淪於往日的世界中。週遭環境顯得越來越冷漠，陌生及不相關連。這種新的實際體會往往使老人們無所適從而需要學習新的應變功能。參加老人小組可以讓老人們重新得到認同，激發人生的意義，學習新的人生角色及接受新的社會地位。

2 有用——在現代社會上，人們的價值是以工作成效為衡量指標，因此當老人們退休後，工作地位之喪失便間接造成老人們之無用感受。透過團體活動，老人們可以在一般社會人仕認為有價值之程序上有所貢獻或服務。老人們亦可以從小組活動中學習及認識到閒暇活動之重要性及有用之價

值。

3 從學習中成長——老人們在往昔工作經驗中積聚了不少寶貴學識。老人們對自我形象之觀感是以往日成就及生活點滴所構成的。因此當這些價值觀一旦被否定或排斥時，老人自身亦將會感到被排拒於門外。我們可以用小組工作去製造一個學習之環境，讓老人們得以把過去之經驗實際應用到小組中，使老人們可以更客觀地接受組員們之豐富學識，互相研討、切磋、學習，自發性追求新知識，分析人生經歷及繼續成長發展。

4 身分與地位——一般上老人會在工作上、家庭角色扮演上及體能有喪失地位感覺之產生。但在團體動力過程中，老人們可以再度獲得此方面需要的滿足。

5 自我人格上之融合及滿足——為着達成人格上之有效融合，老人們必須擁有期望及對過去、現在與將來能構結其關連性之能力。在體能衰退、社會經濟上不穩定的情況下，老人的自我應變功能便會受到限制了。老人們在無所適從外間壓力時，便會採取退縮或迴避不必要之外間因素。為着確保自我之完整及不受損害。大致上老人們會採取四種行動以排除心理上之壓力，例如奮力與之對抗、逃避、屈服，及依賴等行為。假如妥善地策劃安排的話，老人們不單可以從小組中得到自我之支持，希望及對將來滿有把握。

因此我們知道當老人們參與老人小組活動時，

他們可以得到同輩之支持，拓展新的友誼，發展新的身分及地位，增加家庭以外的歸屬感，產生自尊心理，重估行為的準則及規範，及發展新的功能等等需要上的滿足。

肆、老人團體（小組）的種類

在仁愛之家內，我們可以按照院民之性質及仁愛之家的政策方針而組織各種不同類形之老人小組。大致上可以區分為三大類：

1 自治性質小組——又可以劃分為三種：

(一) 院民議會

(1) 小組形式——代表；選舉或輪替出任議會議員。

(2) 組織——成員以不超過十五名老人最為恰當，可任用一工作人員作顧問，議員宜定期性與院方行政單位召開會議以廣溝通。

(3) 小組目的——與院方共同研究解決日常面對之難題，亦可協助審察及推展院方政策及程序，更可改變院方之形象，訓練院民之領導才能，透過團體工作而增加院民之社會責任感，改善院方職員與院民間之關係，促進團隊精神。

(二) 以居住單位為本之小組

(1) 小組形式——公開參加，志願性的。

(2) 組織——每一單位以不多於二十名老人為佳，盡量鼓勵同一居住單位內之職員及老年院

民們參加。

(3) 小組目的——可以打開院內相互間溝通之媒介，把關乎仁愛之家之問題轉達至院民議會中，讓院民有機會宣洩居住單位內所遇到之問題，糾正或更正誤導之消息。提供正確訊息，分派居住單位內各院民之工作任務，鼓勵培養領導才能等。

(三) 活動策劃委員會

(1) 小組形式——志願性，由職員或院民代表組成。

(2) 組織——一般上人數會較前二者為少。

(3) 小組目的——考慮院民們在閒暇中之活動需要，孕育院民潛在之才能以帶領不同程序，運用團體壓力以增加院民在活動上之參與，組織老人之友會，親愛訪問，及志願服務等。

2 特殊興趣小組——亦可再分為三種（註四）：

(一) 興趣小組

(1) 小組形式——老人們可以自由參加或離去，組員逗留於小組內時間之長短純基於該組員之興趣。

(2) 組織——組員人數不能太多，最好以工作人員能力範圍內為準，因老人組員往往需要工作人員之個別輔助。

(3) 小組目的——透過共同興趣及分享往昔經驗而達到組員互動原則，培養對某一項興趣之

嗜好能力，重建在工作上之處理能力等。

(二) 創作性小組

(1) 小組形式——可由工作人員發起或自由組合而成。小組有一定之期限，並盡可能以組員們之共同興趣為出發點，當組員們完成一小組歷程時，盡量鼓勵組員參加下一期之活動。

(2) 組織——以十五至十五各組員最適合，盡可能構成一會所式氣氛。

(3) 小組目的——進行小組計劃，發展及成就。對其他外間或院內社團、人仕提供服務。從小組經驗中獲得自身之滿足及人格之成長發展。

(三) 充實性小組

(1) 小組形式——由工作人員組織或院民自動組合而成，以探索組員間共同興趣為本。新組員可隨時加入小組，院民之親友亦可以參加部分之小組活動。

(2) 組織——以十五至十五人為本，因小組性質需要高度參與。

(3) 小組目的——在小組討論中研究一些老人們日常切身之課題，例如人際關係、時事、身體健康常識、社會問題、孤單、死亡、老化過程、宗教等。透過社區資源安排組員作戶外實地考察參觀，重新培養老人們之興趣，強化老人們對年老過程上之心理及生理現象，引導老人們瞭解重建及自助之重要性等。

3 專業性小組——可分為兩種：

(一)諮詢小組

(1) 小組形式——最少一位工作人員負責主持，並且必須會受專業社會工作訓練者。組員由工作人員特意挑選有共同問題背景者參加，其他老人不能中途加入小組。

(2) 組織——人數以不超過八名為佳。工作人員與組員間之互動關係必須極度專業化，因任何言行都具有特殊的意義在內。

(3) 小組目的——透過小組商議而輔導老人們對周遭環境有一明確之理解，培養融洽，接受及容許自由發問之小組氣氛使組員們可以暢所欲言表達內心感受，幫助組員們減輕內心壓力及憂慮，透過小組動力幫助組員們改進，逐步把小組內之決議力轉移至組員身上，以促使老人們自助、互助能力。

(二)心理治療小組（註五）

(1) 小組形式——以不多於十名老人最為適合，工作人員除了具備專業社會工作學識外，更需要豐富之心理分析及觀察能力。工作人員可視院民之健康程度、心智及問題嚴重性而分組。

(2) 組織——小組要定期性召開聚會，並且工作人員要有詳盡的會議記錄，每次會議之前要有周詳之計劃安排。

(3) 小組目的——主要在激發老人之潛能，使能

積極參與活動，去除消極旁觀者角色，提供老人們宣洩心中苦悶之場合，確保老人們人格上之健全發展，促使老人們留意、顧及別人的反應；使得老人們在身體軟弱境遇上仍能發揮成長及適應之功能。

伍、工作人員在老人小組上所運用之專業技巧

在個案工作與團體工作中，工作人員都要運用各種專業技巧以協助案主解決問題或改變某些行為模式。唯一不同者乃團體工作人員主要透過小組或活動而達到協助目的。在仁愛之家內辦理小組時，下述之專業技巧是非常重要的：

1 給組員們無盡的支持——在小組互動中，工作人員可以引導老人們建立一個自信的社會自我，從而逐步主裁自身的事務。讓老人們在實際境遇中仍然感覺到有能力提供服務及決斷。工作人員可以透過不同之途徑予老人們支持及鼓舞。例如老人們會向工作人員認同，因此工作人員在言談上便要表示對老人有信心能完成所分配之工作，亦同樣地表示接受老人們在體能上之限制而帶來之不便。常常老人們都期望有一了解他們處境之人任作為他的小組領袖的。因此工作人員不單代表了權力及信心，亦代表了老人們的希望。但工作人員當要懂得慢慢把小組內之事務處理權轉移至老人組員手中，使組員能養成自立精神。

2 協助組員澄清疑難問題——在小組聚會上，工作人員應允許老人們討論一些日常碰到之問題。在此種意見之交換及思想溝通過程上，可以增強小組之團結力。而組員們亦可以個人或組員之身分將往昔之經驗提出相互印證，工作人員在澄清問題時可間接地引領老人們客觀地走上正當之解決問題途徑，讓老人們知道無能力去處理某些事物並非代表了人生失敗，亦不表示老人從此便一無是處。

3 程序設計——在老人小組程序設計上，我們萬不能以為程序就代表了活動而已。實際上並非如此簡單，程序乃有計劃之活動，並且包括了組員間之互動關係，工作人員可依據老人們的興趣、意願、動機，及需要等而籌劃不同之康樂性、教育性、文化性、創作性、藝術性及戲劇性的活動程序。我們只是透過活動而提供老人們一種相互交通的環境，況且工作人員所安排之小組程序亦可以激發老人們之潛能，提供資源以滿足組員需要，命定工作方針，及鼓勵老人們之成就等。間接上令老人們有足夠之自信心去主裁老化過程上面對之新適應。

4 事前預期的引導——工作人員應具備有事前預期老人組員們對某些活動及討論之反應的能力。因此種敏銳洞悉力可以協助工作人員在某些小組動力範圍上得以適當地控制情況。在組員們未有充分心理準備時能知趣地避談一些敏感之課題，再在適

當時機提出討論，使老人們能有所獲益。

5 試探及探究方法——在小組參與上，工作人員可以探求出誰人具備領袖潛能。老人小組往往變成老人們嘗試扮演新角色的實驗場所。在工作員之循循引導下，組員們不獨可相互學習，亦可相互引導及追隨。在小組中探究老人們對往昔及現在之生活意義亦是十分重要的，因此舉可迫使老人們面對老年期所引致的一連串喪失，更因此而協助老人們排除內心的憂慮不安，建立相互間之聯繫，發展互相信賴及親密之關係，了解別人及為自己的後事作妥善之安排。因此在小組集會上，工作員應容許老人們追懷往事，因為這些覆述時常會提示工作員某一組員內心之困擾所在呢。在小組活動內加插慶生會亦是一個觀察老人們反應的良好機會。

6 解決衝突紛爭——時常在任何小組活動中，工作員都盡可能避免有任何衝突場面出現。但此種現象並不一定多弊多於利的。在老人小組過程中，工作員應容許組員或小組有經歷紛爭之機會。當危機產生時，工作員可以協助小組利用組員們之長處及小組資源去力圖解決問題。衝突與紛爭在小組工作上非常重要，假如小組有能力去解決這些衝突，則小組之存在便不會有問題了。工作員切勿因為老人們之情緒及健康之不穩定而假設老人們不克面對衝突之挑戰。

7 開創新的溝通途徑——在老人們的體能上及精神

上因老化作用而日益減退，工作員應顧及這些現象而特意安排小組有機會去討論老人發展上所謂對之適應，讓老人們不會被周圍陌生的環境所阻嚇及威脅，使老人們知道在社會上仍然存在着一羣關注老人福利的人仕及資源可資運用的。提供老人小組與外間建立新的溝通途徑可令老人們覺得自身與社會仍未脫節，仍然是一個有貢獻的市民。

8 關注個別組員之需求——工作員當知道並非每個老人都是一樣的。因此在小組動態領域內，工作員亦要不時留意個別老人之需要、興趣，及關注之事物。盡量使小組能在滿足個別組員需求之過程上扮演一輔助角色。

9 提供消息、意見及價值觀——時常一項決定是基於事實與價值觀的。工作員身為幫助者實有義務提供合理之消息予小組，以便在某些事務上作出明智之決定。因此當老人們無意地或衝動地忽略某些環境因素時，工作員應隨時提供正確之消息予小組組員們。

在目前的仁愛之家內，專業性的團體（小組）工作仍有待展開，但當仁愛之家的的工作員一旦受命組織老人團體時，在缺乏本地資料及參考文獻的情況下，工作便會顯得異常吃力了。因此筆者謹於此為新的團體工作員提供下列二十七項工作指南，希望在新的團體工作員的小組活動程序上有所幫助。

1 在未開辦老人小組之先，宜向仁愛之家內其他職

員解釋你的整個計劃。

2 在老人小組內，宜延攬不同性格的老人為成員，如果全部組員都是非常靜默或非常活躍均不適合團體動力的。

3 假如老人小組只有一位工作員負責，則人數方面最好不要超過八名老人組員。

4 在老人小組集會時，宜安排老人們圍成圓圈而坐，以便於聆聽及視野。

5 集會地點必須有足夠照明，不易受外間打擾，無電話機，及室內溫度暖和等。

6 假如小組活動中包括茶點者，則在室內需要一張桌子。

7 在開會之初及散會時，工作員宜給予個別老人特別之關注。

8 當有老人因身體不適而不克出席集會，工作員宜前往訪視該名老人，以表示小組之關注。

9 盡量在集會過程上直接呼喚老人們之姓名，以表示工作員常留意老人們。

10 盡量少用規條，有亦宜簡化之。

11 小組之目的宜合理化，使工作員及老人組員都可以因循者。

12 利用任何特別日子作聚會或活動主題，例如生日、假期等。

13 切勿隨意更改聚會地點，不要遲到，如有突發事件不克出席，亦要妥善安排別的工作員替代出席，不要作出不能實現之允諾。

14 盡可能與每一老人組員有一口頭上或書面上之合約，以此促使老人及工作人員工作方面之責任感。

15 與老人組員相遇時，一聲問候或請安，臨分手時一聲珍重及再見等語都是十分重要的，工作人員切勿等閒視之。

16 假若有老人缺席，工作人員最好在小組中處理，不要私下安排。例如有一老人逝世，工作人員可仍保留一空椅子，然後才向小組宣布。

17 與組員們互動時，互相身體上之接觸對老人們是非常重要的，例如拉拉手、拍拍肩膀等。

18 在小組中最好有男女老人成員，宜居中調換老人們之座位，以便利組員們互相溝通。

19 鑑於老人們很少公開透露其內心所需，因此工作人員在預測老人組員需要時便要十分小心了。

20 在聚會時，加上茶點會令集會生色不少。

21 工作人員不要過度令老人們驚異，適度之驚奇才會帶來新的喜悅氣氛。

22 在集會之初，話題要以眼前事物為主，以帶起組員參與。工作人員亦要預備老人們查詢及工作人員之背景，因他們亦欲對工作人員有所認識的。

23 在老人們值得讚揚時便直接表示出來，並且工作人員之態度要誠懇。

24 若小組容許院外老人參加的話，工作人員要為院外老人們安排接送之交通服務。

25 在安排院外活動時，宜考慮地域性因素。

26 工作人員亦要留意自身之感受，與組員們分享。

27 不要把心智有問題之老人與正常老人混於同一小組，否則工作上會出現難題。

陸、結語

在仁愛之家中開辦老人團體（小組）是與別的年齡小組迥然不同的。工作人員不獨需要具備勇氣、精力、創作性，及極大之忍耐力，亦需要對正常的老化過程、老人病態、小組經驗、容忍別人依賴的能力、處理別人的批判、工作組織力及應付自身之情緒等方面有所認識，才足以有希望成爲一個成功的老人小組工作人員。在本文中，筆者不厭其煩地提出老人小組工作上之特色，小組對老人需要方面的功能，老人小組之大致分類，及老人小組專業工作之技巧等。無外希望仁愛之家的工作員們有朝得以領導組織老人團體（小組）時，在一些基本學識上能具備一些基本認識而已。最後爲着方便新的團體工作人員去着手開辦老人小組，筆者更簡單地列出廿七項工作需知。深盼此文對我國仁愛之家工作同仁有些微貢獻。

註釋

註一：陳國鈞著，「公私立救濟機構評鑑紀要」，社會安全，第三卷，第四期，第九頁，中國社會安全協進會編印，民國六十七年十一月版。

註二：邱家洪講詞，見於「老人問題座談會——老

人福利措施之探討」，社區發展季刊，第十號，第一一七頁，中華民國社區發展研究訓練中心發行，民國六十九年五月版。

註三：例如民國六十八年度內政部社會司編印之老人福利措施與立法之研究，中華民國社區發展研究訓練中心由白秀雄教授主持之我國老年福利之研究設計，臺灣省社會處由詹騰孫、白秀雄教授主持之臺灣地區老人福利問題調查及對策研究報告，及臺北市政府社會局委託中央警官學校與中國社會調查學會主辦之臺北市老人問題及福利改進之研究報告等。

註四：有關在仁愛之家內推展興趣小組之守則，請參閱作者另文，關銳煊著，「在仁愛之家中推展老人康樂活動應注意的守則」，社會福利季刊，第一期，十至十三頁，臺灣省政府社會處編印，民國六十七年三月版。

註五：老人們有他們獨特之情緒反應及心理衛生，請參閱筆者另文，關銳煊著，「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，中國社會安全協進會編印，民國六十七年十一月版；關銳煊著，「從社會工作角度看老人的心理衛生」，社區發展季刊，第七號，頁五十一至五十三，中華民國社區發展研究訓練中心發行，民國六十八年七月版。