

# 社工員在仁愛之家內的專業角色

· 關銳燠 ·

## 壹、前言

我國社會道德風氣與禮節一貫主張「敬老」，然基於社會變遷，都市化及人口膨脹等歷程，部分老人便要依附於家庭以外的安養措施，例如社區安養、自費安養、仁愛之家等。我國社會工作員制度亦由於社會之需要而設立，但基於只有短短幾年之歷史，因此在諸多社會問題案主羣中，仍未能刻意發揮其專業功能。況且在甄選方面也不太着重專業修習標準，故一旦進入工作機構中時，每有茫然不知如何着手之感受，尤其當社工員之工作對象是高齡案主。從一般社工員之回饋中我們可以覺察到社工員希冀得到一些更具體及實際之工作指標，對於一些較理論化之課題則欠缺實用感。有鑒於此，筆者欲就本文詳述社工員在仁愛之家內之工作步驟、專業角色、實際工作方向等，希望能盡量減低社工員對工作於仁愛之家的冷淡反應，亦間接使仁愛之家行政人員對社工員之工作領域有所認識，從而讓高齡人士們真正得到專業的社會工作服務。

## 貳、仁愛之家社工員的工作大綱

相信每一位社會工作從業員都一致贊成社工員

在仁愛之家中是一不可缺少的重要角色。社工員不單在團隊工作上扮演領導人角色，亦為老年案主們提供各種社會上及心理上之需要。間接上亦為高齡案主們之親友提供所需之社會服務。大體言之，我們可以吧社工員之工作劃分為下列五大項：

一、直接臨床服務——例如為高齡案主及親屬們提供輔導及特殊治療（舞蹈治療、遊戲治療、音樂治療等）；為案主及家人們提供小組工作服務。社工員之工作重點着重於案主入院時之適應問題；案主家人之罪責感、案主在仁愛之家內之自立，及排解案主及家人們對死亡之恐懼。

二、共同合作與諮詢服務——為仁愛之家內之其他工作人員提供有關案主之審評進度報告；向案主家人透露有關案主在院內之現況；參與院內團隊工作會議，共同謀求制定及推動一套健全的服務護理方案；在決定案主進、出院之決策會議上提供專業意見。

三、協調服務——社工員有責任去促進案主、院方及案主家屬間之良好關係，亦要力謀運用當地社區資源，以應案主及家人們之社會上及心理上之實際需求；與院內高級行政人員共同致力發展

及推動機構間之互動互助互詢關係，從而制定新的社區程序及支持體系。

四、計劃檢討及發展服務——在創制服務計劃上提供專業社工見解以茲參考；社工員亦要自動參與義務工作及協助發展在職訓練計劃；對上級行政人員提供改善案主心理上及社會上之需要獻議；分析院內之行政方針而提供改良之途徑。

五、義務與責任服務——在工作上謀求符合專業社會工作準則，貫徹及保持有效之案主記錄資料，若遇到社會工作功能上之問題及困難時，立即向上級報告並謀求改善之道，向上級建議發展專業社工服務之方案。

## 參、仁愛之家社工員的工作細則

現在讓我們更深入探討社工員在仁愛之家內之四大服務領域中之工作細則：

### 一、個人服務領域：

(一) 針對申請中的高齡案主：

① 因應實際情況而與有關單位及案主家人們切實討論案主之需要、入院目的、及其他節充辦法或可行之道。

②在檢討案主之財政上及健康上之處境後，協助案主進行申請進院手續。

③尋求有關案主往昔生活形態的適當資料。

④協助案主表達自身對於離開社區而住進仁愛之家的感受；當案主在此過渡時期表現不適應時，及時提供輔導工作。

⑤不時讓案主知悉申請進院之結果。

⑥為案主他日之院內羣體生活而提供心理準備工作。

⑦當案主進院時，務求引導案主對新環境及人們有所認識。此舉可透過行政人員或歡迎會而達成。

⑧確保案主認識院內之有關政策及規條章程。

⑨如有所需要，為案主提供其他服務安排，並且肯定會提供追蹤服務。

#### (二) 針對院內的高齡案主：

①確定仁愛之家內院民獲得一致平等看待。

②當某些案主產生了適應問題時，提供緩衝作用。

③盡力促使個別老人能與其他老人們共同生活。

④努力讓每一個案主有其自立、自決能力，容許院民們自選良伴及建立自我形象。

⑤鼓勵案主們在身體上、社會上、心理上及精神上之極度發展功能。

⑥繼續對案主不時變更之選求作出評審，以期避免問題之叢生。

⑦當案主需要時，適當地提供輔導工作。

⑧在作出處遇計劃時，安排案主、案主家人、

院方、其他工作人員，及有關人士共同參與商討。

⑨協助案主有效地運用院內所有設施。

⑩維持每一個案主之最新記錄檔案。

⑪假如案主有意出院時，與案主共同商議有關安排。

#### (三) 針對案主的家人們：

①為案主家人們提供心理上支持及協助排解內心之罪責感、焦慮、排斥心理、冷漠及懊悔感。

②假若案主親屬們之間問題，非社工員職責上所能應付處理者，轉案至其他區內機構。

③澄清案主之需要並轉告其親屬，並且在任何有關案主決策上之會議邀請其家人出席。

④組織案主親屬小組，以便探討家人們對院內措施之觀感與意見。

#### (四) 針對其他工作人員們：

①當其他職工產生個人問題時，提供輔導或轉案服務。

### 二、環境服務領域：

#### (一) 針對工作環境：

①協助院方提供一個合適處遇高齡案主之生活形態，鼓勵及容許案主們相互溝通之環境。

②協助實施及推展一種安全及自由氣氛，讓案主們得以脫離恐懼及焦慮感，從而可以自由發揮意見。

③去創造一種有效的案主與案主間之互動狀況，使老人們不致太孤寂。

#### (二) 針對分析方面：

①尋求問題所在，鼓勵改善及策劃創新，不時檢討工作進度，與行政單位合作，以圖在工作程序上、政策上、方法上及計劃上有所改進。

②當嘗試新的計劃及方案時，預期會發生的境遇，以便防止困難之產生。

#### (三) 針對其他工作人員及行政人員：

①在案主未進院前不時向其他工作人員解釋案主之特殊需求。

②安排每週與其他工作人員作定期之團隊會議，以便對案主有一致之行動方針。

③與其他工作人員分享有關案主之現狀，亦經常鼓勵其他工作人員留心案主之行為模式。

④在不同階層工作人員之間保持交通。

⑤向其他工作人員透露有關案主們對院方之意見。

#### (四) 針對計劃方面：

①與閒暇工作人員合作，為老人們提供有意義之身心康樂活動。

②督導及推動義務工作，執行甄選義工、訓練、運用、輔導、分派及追蹤工作。

③倡導案主們成立自治小組，以便自主自立。

### 三、教育服務領域：

#### (一) 針對案主及其親友們：

①協助案主及其親友更加明白院方政策之目的，處遇步驟所本，及有關規條章程之緣由。

#### (二) 針對其他工作人員及行政人員：

①灌輸有關案主們在社會上、心理上及情緒上之需要予其他工作人員。

②主持在職訓練班，以教導其他非專業人員一些基本學識。

③針對社區：

①教育社區中其他機構或大眾有關仁愛之家的服務內容及工作宗旨。

④針對自身：

①不斷探求有關高齡案主的社會工作學識，以便日漸改善自身的專業服務，例如訂閱有關刊物；出席有關研討會；在職訓練及向專業人士諮詢等。

②盡量讓自己熟習仁愛之家內所產生之不同變遷。

四、公共關係領域：

(一)建立社區中人對仁愛之家的關注。

(二)發展及維繫社區人士參與仁愛之家的服務熱忱。

(三)熟習地運用社區資源以協助案主們。

(四)對社區中熱心人士之查詢，作出滿意的答覆。

肆、結語

在上文中，筆者儘量簡單地列出一般專業社會工作者在仁愛之家中所應負責推展之實務，至於在因應每項實務之推行時所應運用之專業工作技巧，則因篇幅所限，於此略而不談。然筆者相信在任何基本社會工作學理上當會涉及的了。希望在不久的將來可以見到有更多的人員活躍於仁愛之家中，為我國的高齡案主帶來更專業之關照。

## 「社會工作成果展覽」圓滿結束

### 喚醒大眾對社會福利的重視

臺北市首次舉辦的「臺北市社會工作成果展」已自三月十九日起至廿一日一連三天在本市忠孝東路城中區公所十樓舉行，這是一項極具意義的專業性而又普遍化的展覽，大家可從無限的社會資源中，擷取自己需要的社會服務資訊，多瞭解一些自助助人的方式，也進一步地瞭解任何人都無法脫離社會的關係。

主辦單位社會局長蔡漢賢表示，現代化的社會裏，人人都與社會工作有關，不是接受服務，就是參與服務，抑或是一方面接受，另一方面參與社會服務，所以人人都要關心社會工作，進而認識什麼是社會工作。

參加本次社會工作成果展的單位，除北市中正國際獅子會為贊助單位外，其餘協辦單位

計有四十一個，分別是：

(1)政府機構部分：臺北市政府社會局所屬各科室、內政部所屬中華民國社區發展研究訓練中心。

(2)社會工作部分：基督救臺北家扶中心、快樂兒童中心、救總臺北兒童福利中心、華興育幼院、嬌生公司、振興醫學復健中心、友好復健技藝社、更生復健服務中心、北市啓聰學校、北市啓明學校、北市陽明養護中心、臺北家庭計劃推廣中心、馬偕紀念醫院、市立療養院、臺大醫院、臺北捐血中心、陶聲洋防癌基金會、張老師、北市生命線、馬偕協談中心。

(3)人民團體部分：扶輪社、獅子會、同濟會、青商會、義芳慈善基金會。

(4)學校與服務社團：臺大社會系、師大社教系、中興社會系、輔大社會系、東吳社會系、文化兒童系與社工系、政大社會系、大慈服務社、大乘印經社、北市巧克力慈工會、輔大同舟社、普門文庫、北市社會局附屬機構。

本次作品展示，不但是各單位平日默默為社會盡心力的心血結晶，而且更重要的，是任何人皆可清晰明白地瞭解——什麼是社會工作。

除了有關單位所提供的服務內容、服務對象、服務時間及方式外，同時，有經濟能力而無時間的人，或有心有時間的人，甚至願提供志願服務或單服務特定對象的人，看了本次展覽後，皆很容易地為增加人間溫情、促進社會融洽，找到一個溫馨的入門「鑰匙」。幫助廣大市民瞭解社會工作，喚醒大家對社會福利的認識與重視，也證明本市社會福利工作已走向專業化、服務化。