

香港應用老年學論叢

# 老人個案工作



關銳煊博士·顏文雄博士 編著  
集賢社

香港應用老年學論叢

# 老人個案工作

關銳煊博士・顏文雄博士 編著

集賢社

香港應用老年學論叢——

老人個案工作

---

編者：關銳煊、顏文雄

出版：集賢社

香港軒尼詩道郵箱 20654 號

排版：傳真電腦排版製作公司

印刷：傳真廣告印刷公司

香港灣仔譚臣道 114 號廣亞大廈十樓 A 座

Tel: 28381699 28381742 Fax: 28381786

版次：一九九二年十月初版

一九九七年十月第二次印刷

定價：港幣六十五元

---

版權所有・請勿翻印

ISBN 962-7104-33-7

## 作者簡介

- |       |                     |
|-------|---------------------|
| 吳宏增先生 | 利民會屏山樓宿舍主任          |
| 吳純純女士 | 救世軍大埔老人社區中心主任       |
| 李建賢先生 | 扶康會興華成人訓練中心主任       |
| 李鳳春女士 | 香港仔街坊福利會耆友中心主任      |
| 李翠嫦女士 | 香港城市理工學院應用社會科學系講師   |
| 高錦基先生 | 葵涌醫院精神科註冊護士         |
| 張淑英女士 | 香港城市理工學院應用社會科學系講師   |
| 陳章明先生 | 香港城市理工學院應用社會科學系講師   |
| 陳肇始女士 | 前瑪麗醫院護士訓練學校導師       |
| 黃志英女士 | 明愛安老服務荃灣護理安老院院長     |
| 黃鳳鳴女士 | 前香港城市理工學院應用社會科學系講師  |
| 黃肇寧女士 | 前明愛安老服務協調總監         |
| 鄭宇碩教授 | 香港城市理工學院人文及社會科學院院長  |
| 顏文雄博士 | 香港城市理工學院應用社會科學系高級講師 |
| 關銳煊博士 | 香港城市理工學院應用社會科學系首席講師 |
| 羅桂瓊女士 | 瑪嘉烈醫院護士訓練學校護士長      |

( 排名以姓氏筆劃為序 )

# 序

長久以來，在我倆督導香港大專院校的學生從事老人輔導工作時，發覺本港極之缺乏一本有系統及詳盡的老年學應用手冊或課本。雖然從前本港亦有幾本老人工作手冊指引出版過，但是它們大都只是包括了基本的工作技巧，缺乏詳細的理論，去協助前綫工作人員進一步地明瞭老人家的需要及工作手法之淵源。而且隨著本港老人人口的增長、及平均壽命的延長，老人的問題日益繁複，尤其是涉及到情緒上的問題，再加上近期新的工作手法日漸湧現，以致愈來愈多同工們覺得簡單的老人工作指引之書本實在不够應用，有「書到用時方恨少」之慨嘆！回顧歐美等國家，應用老年學的課本，早已於十多年前面世，且涉及多方面學科的知識，例如心理學及社會學等理論之介紹，進一步地打好從事老人工作的同工對老人問題之學術認識基礎，著重於訓練專業的老人工作人員，而摒棄過往只強調製造純技術性之工作者，因為後者欠缺對老年問題之深入認識；可惜這類課本只是描寫西方國家之老年問題，欠缺任何可以應用於華人長者之討論，以致於運用技巧上，仍有賴本地工作人員經驗之累積及自我摸索！

有見及此，我倆於去年開始便積極地籌寫這本《香港應用老年學論叢》。在編寫的過程當中，我們誠邀有經驗之本港老人服務同工，書寫他們有效之工作經驗；但我們亦強調他們要將有關工作手法之理念基礎描繪出來，以便協助讀者有較清楚之理念。而同工們反應之熱烈，亦着實令我們鼓舞。在約一年的時間內，本書共收集了四十多篇之文章。這些文章亦可有系統地分為個案工作、小組工作，社區工作，及行政工作等四方面，我們亦接納了出版商之建議，將它們分為《香港應用老年學論叢——老人個案工作》及《香港應用老年學論叢——老人小組、社區、行政工作》兩本分開出版，以期本書之出版能更有系統地切合本港從事老人工作及關心老人問題讀者之需要！

最後，我們謹希望本書之出版能夠進一步推廣老人問題在本港的積極關注，老人工作及理論更能進一步邁向本地化，以符合本港華人社會之需要。假若本書能再進一步地拋磚引玉，觸發上述之討論及出版，那麼應用老年學在本港之推廣，便可以廣泛地播種了！誠然，以我倆之力量，只是極為有限，但我們希望這是一個勇於嘗試之好的開端！

關銳煊、顏文雄

# 前言

本港的老人問題，隨着人口老化，勢將日趨嚴重。六十五歲或以上人士佔本港人口的比例，從一九六一年的百分三逐漸遞升至一九八一年的百分之六點六，一九八六年的百分之七點六及一九九一年的百分之八點七。與日本相比較，本港的情況稍佳，因早在一九八六年，六十五歲或以上人士佔日本人口的比例已高達百分之十二。但由於平均壽命的延長，本港人口老化的嚴重性，將逐漸與日本看齊。本港男性的平均壽命自一九七一年的六十八歲增加至一九九〇年的七十四點六歲；而本港女性的平均壽命亦自一九七一年的七十五點六歲增加至一九九〇年的八十點三歲。

由於近年十五歲以下人口的比例逐漸下降，本港的受供養人口比率（即年幼及老年人士與十五歲至六十四歲之間人士的比率）亦處於一個下降軌，所以就業年齡人口的負擔趨輕。但上述情況相信會在未來一年扭轉過來，就業年齡的負擔因而將會逐漸加重。

再者，年老人士與已婚子女同住的比例漸趨下降，照顧老年人更加成為社會整體的責任。自一九八一至一九九一年，未

擴展的單核心家庭佔家庭總數的比例從百分之五十四點四增加至百分之六十一點六，而同期擴展的家庭的比例則由百分之十六下降至百分之十二點五。

上述數字，充份表明應用老年學在香港的重要性。關銳煊、顏文雄兩位所編著的《香港應用老年學論叢——老人個案工作》不單為社會工作者及社會工作系的學生們提供了一本重要的課本，對關心本港社會問題的人士而言，也是很有價值的一本參考書。

本港從事社會科學研究的學人，不少希望在掌握西方的理論後，在本地社會從事個案研究，一方面企求在理論上有所突破或發揮，另一方面亦打算以具體的研究成果回饋社會。關銳煊、顏文雄等在這方面不斷努力，實在令人敬佩，他們以中文發表著作，對推介他們的心得，相信可收事半功倍之效。就推動母語教學，亦作出一定的貢獻。

對同輩學人的耕耘和成就，我感到非常高興，也想表示一點敬意，是為前言。

**鄭宇碩教授**

香港城市理工學院

人文及社會科學院院長

一九九二年五月



# 目 錄

序 .....	關銳煊·顏文雄 .....	i
前言 .....	鄭宇碩 .....	iii
第一章		
輔導老人之基本原則 .....	黃鳳鳴 .....	1
第二章		
從老人實際案例看社工員的處遇手法 .....	關銳煊 .....	9
第三章		
如何以社工手法輔導老人的人際關係困境 .....	吳宏增 .....	29
第四章		
從折衷學派看臨床老人社會工作實務 .....	關銳煊 .....	41
第五章		
如何透過服務活動幫助老年人完成發展任務 .....	李鳳春 .....	61
第六章		
老人家庭服務個案工作的轉介手法 .....	關銳煊 .....	67
第七章		
如何輔導老人面對喪偶之痛 .....	張淑英 .....	73
第八章		
處理老年人的問題行為之方法 .....	關銳煊 .....	89
第九章		
與老人溝通的技巧 .....	黃肇寧 .....	99
第十章		
與護老者工作的個案手法 .....	關銳煊 .....	111
第十一章		
如何輔導護理安老院院友適應院舍生活 .....	黃志英 .....	119

## 第十二章

老人社會個案工作的實務技巧..... 關銳煊 .... 131

## 第十三章

輔導老人工作獨特之處..... 黃鳳鳴 .... 157

## 第十四章

護士在護理老年病人時應注意的地方..... 關銳煊·陳肇始 .... 163

## 第十五章

現況定向治療法的實踐..... 李建賢 .... 175

## 第十六章

處理殘障老人個案的手法..... 關銳煊 .... 191

## 第十七章

老年病人的醫院行為與復原心態..... 羅桂瓊 .... 199

## 第十八章

如何與情緒低落的老人進行輔導..... 顏文雄 .... 219

## 第十九章

老人院舍對有精神問題的老年人的照顧..... 李翠嫦 .... 231

## 第二十章

如何促使家庭照顧精神困擾的老年人..... 吳純純 .... 237

## 第二十一章

如何照顧阿采哈姆症之老年人..... 李翠嫦 .... 247

## 第二十二章

老年人採用抑鬱量表的考慮因素..... 陳章明·高錦基 .... 259

# 輔導老人之基本原則

黃鳳鳴

我們都知道，輔導的過程是無法事先決定的，輔導員必須待情況發展後才能加以反應，所以本文所討論的，祇是一些基本原則而並非嘗試將輔導老人的過程標準化。再者，本文所列出的原則，並不是一窮盡的清單，祇是按老人的一般特點，作某方面的強調。

## 建立信任的關係

「工作人員與案主關係」可說是輔導工作的重要元素，透過這個關係，案主能增加對自己的了解，學習與人相處乃解決面對的困難等等。雖然一個良好的關係並不是輔導成功的唯一原因，但却可肯定的說，它是必需的。

如何令案主與輔導員建立一個信任關係呢？首先要考慮的，是案主是否願意與輔導員建立一個工作關係。我們必須從案主的立足點開始，如果案主當時並不願意接受服務，輔導員便不可不理會案主的心理抵制而繼續下去，這樣祇會使案主感到輔導員並不與他一起而大大打擊他們之間關係的建立。

有些老人拒絕服務的原因是由於在過去習慣了自主，接受

## 2 老人個案工作

服務對他們來說是象徵失去獨立及失去對自己生活的控制，所以對接受服務會感到焦慮及恐慌；有些則由於認為自己年老有經驗而不信任比他們年輕的輔導員；當然也有是不願意去談及所面對的困難，特別是當這些困難是情緒上的而非涉及一些具體服務的需要，例如有關「失去」及「死亡」的問題。輔導員必須尋求案主的心理抵制所含的意義，然後作適當的處理。

輔導員與案主接觸時所持有的態度及與案主相處的方法都對關係的建立有直接的影響。

### (1) 給予案主支持的態度

這點可透過支持性的技術表達出來；如主動傾聽會使案主感到輔導員對他的福利關心，鼓勵是對案主之能力表示信心，並對其成就表示欣賞，這能增加案主的自信；及安慰等等。但要注意的是所提供的支持，必須是出自真誠的；還有，鼓勵及安慰應在符合實際的情況下才運用，時間的把握也非常重要，特別是安慰，不宜用得過早或過多，不然會剝奪案主自由表達的機會及妨礙了他積極尋求改變的動機。

### (2) 接納

「接納」是指無論輔導員贊成或反對案主所說的，他繼續對案主傳達一正面及了解的態度。有些輔導員，尤其是新進的，會感到很難做到這一點，理由是他不可能贊同案主不適當的行為。事實上，輔導員是可以在對案主不適當的行為表不贊同之際，繼續表達其接納的態度。「接納」是案主一種「持續的好意」之表達，而並非是對某一行為所持意見的表達。

接納的態度令案主感到自己受別人尊重及有價值。很多年老的案主，都會受到疾病、年老、寂寞、無依等所困擾而感到餘下的生命沒有意義，自我的價值也失去了，所以輔導員接納的態度對增強年老案主的自我觀念非常重要。

### (3) 不批判的態度

輔導員不應批評或譴責案主本人或其行為。批判的態度祇

會促使案主運用防衛機制，因而阻礙問題解決的過程，也會使「工作人員與案主關係」難以建立或受打擊。

#### (4) 同感

是一種有控制的感情介入。輔導員很敏感的了解案主的感受，並對案主的感受作有目的及適當的反應。當案主感覺到輔導員的同感時，他便會經歷到一種安慰，而不再感到單獨及無助。

總括而言，輔導員必須透過了解，關心，支持及接納，讓案主與他建立一個良好的關係。事實上，這樣也提供了一個治療性的環境給案主，使他在這環境下能自由談及自己的憂慮及所關心的事情。

### 有目的的介入

能够維持一個良好的關係和建立一個良好的關係是同樣的重要。輔導員與案主的關係是否得以維持，當然會受到案主的動機及輔導員的態度所影響，除此之外，最重要的可算是輔導員能否作一個有目的的介入。

有些輔導員很能够給予案主支持，因而很快便能够建立起一個良好的「工作人員與案主關係」，但一段日子過後，會談似是失去動力，並停留下來，雖然案主可能在會談中仍是滔滔不絕。這種情況往往是由於會談失去了方向或目標，這樣，治療性的關係便難以維持。

由於寂寞及生活單調等原因，很多老人家都很喜歡與人傾談，很容易地他們便談談自己，家人，甚至是鄰居的事情，輔導員必須能適當地將會談帶回焦點，當然這並不代表嚴格地規限了會談的過程，祇是有技巧地保持會談的目的，而避免使它變為一個閒談。

### 現實性之治療目標

合約訂定實際是基於一個假設，就是案主有自主的潛質及

擁有足夠的時間去取得資源和改變自己的生活情況。可是，老人往往對時間的消逝產生一種逼切的感覺，要等待去獲得所需的會是一件困難的事。由於不能預測前面的日子有多遠，加上對自己的自主能力失去信心，年老的案主便會傾向於希望輔導員直接給予他們所需要的而放棄自己的努力。因此，對訂定合約可能抱有懷疑的態度，恐怕自己的努力未能在其餘下的日子裏結果子。他們這種心態是可以理解的。

考慮到以上所提的一點，與案主所訂的合約便必須是現實性。首先要評估案主可作的最少改變，然後將目標降低至該程度，當案主感到他要付出的努力能在所見的將來對自己有幫助時，他便會容易些接受這合約。

### 有效的溝通

輔導員有效的溝通必有助於會談的功效，現就以下幾方面討論：

#### (1) 傾聽

輔導員應以少講多聽為原則。良好的傾聽不單是注意到表面明顯的材料，還要了解隱藏的內容，其技巧在於把注意力集中在一般主題上，並認知案主較明顯的行為（言詞或非言詞的）底下所藏的感受。

一般老人都很喜歡談及以前的經歷。有些輔導員感到與老人會談是一件沉悶的事，因為案主將往事重復地談及。事實上，若祇消極地聽別人說話，確是很沉悶的；有效的傾聽也並不如想像中的容易做<sup>(註一)</sup>，但若嘗試按着前文所提傾聽的要點去做，傾聽工作便會變得有意義及有趣。

#### (2) 利用沉默

會談中的沉默會使一些輔導員感到不安或產生焦慮，因而很快地用自己的言語將沉默抹去。輔導員的不能容忍沉默有時是基於輔導員對「沉默」的誤解，例如：將沉默解釋為案主對

輔導員的拒絕或認為沉默表示案主放棄談話的動機等等。其實沉默並不一定帶有負面的意義，在適當的時候容許沉默，可有助於輔導的進展。

沉默的好處是讓案主去思想所討論到的問題，給案主時間去整理材料或情緒。還有一點，有時案主靜下來正是嘗試去感受，特別是一些悲哀的情緒，案主或許不久後便會哭起來。若輔導員過早的介入，案主便失去了這些成長的機會。

容許沉默的長久要視乎情況及案主的需要而定，並不是基於輔導員自己的需要。若輔導員不能容許沉默，便要看看原因何在，是自己支配性的性格？是心急？是認為案主會感到焦慮，但這却是由於自己的「投射」防衛機制？還是不能容忍案主在沉默時所表現出來的情緒？不要讓自己的問題妨礙利用沉默的機會。

### (3) 不能不溝通

溝通並不侷限於言詞上的，也包括非言詞的，所以我們時時都與同在的人溝通着，就算是沉默，也是溝通的一種。

輔導員須清楚知道自己所傳遞給案主的消息及案主對此作出的反應。一些我們自己不察覺的表現也可能對「工作人員與案主關係」有很大的影響，例如輔導員問問題時祇注重於取得實際的資料而忽略了情感的介入，案主便會感到被調查而輔導員並非是與他工作。

### (4) 一致的溝通

不一致的溝通是指一個言詞或非言詞的訊息含有不同甚至是互相衝突的意義。當案主的溝通是不一致的時候，輔導員會幫助他去弄清，但是若輔導員本身的溝通不一致的話，案主就未必會提出問題來澄清了，這樣案主祇會感到混亂，挫折及無所適從。因此輔導員傳達一致的溝通是非常重要的。

相信最難作出一致溝通的時候就是當你對案主感到忿怒的時候。嘗試去壓抑忿怒的情緒並不能解決問題，雖然口裏說不

要緊，但非言詞上你的怒氣必不自覺地表現出來，所以最佳方法還是認知自己的感受，使溝通一致。

### 案主的自我決定權

雖然案主會因年老而倚賴性增強，但這並不顯示着他們沒有自我決定的能力，輔導員必須讓年老的案主如其他年齡的案主一樣繼續成為自己命運的主人，確認案主對處理其本身問題有作自由選擇及決定之權利與需要，並積極的鼓勵案主參與作決定的過程。

### 個別化

世上沒有兩個人是完全一樣的，每人都有自己獨特性質。正如其他年齡的人一樣，老人也有不同程度的適應能力及自我表達的方法，有些老人會時常回憶過去，有些可能固執地堅持以將來為主，所以不能一概而論。輔導員必須運用適合於案主的方法來協助案主。

### 結語

在本文已討論過輔導老人之基本原則。最後希望強調一點，輔導是一種科學，但也是一種藝術，因此可以說，最基本的原則還是能把所學的技术活用出來，要做到這一點，輔導員必須積極提高自我認識，使運用技巧的方法能配合個人性格而不流於公式化。

### 參考書藉：

- (1) Herr, J. and Weaklan, J. *Counseling Elder's and Their Families*, New York: Springer Publishing Co. 1979
- (2) Mackey, Richard "Generic Aspects of Clinical Social Work Practice", *Social Casework* December 1976, PP.619—624



- (3) 李保悅：《社會工作會談之原則與技術》，台北：中國文化學院社會工作學系印行，民國六十六年。

## 註釋

註一：傾聽技巧的精鍊便是區別「治療性關係」與「友誼」的其中一個標準。