

老年人社会工作

关锐焯 ©著



 武汉出版社

老年人社会工作

关锐焯 著

武汉出版社

(鄂)新登字 08 号

图书在版编目(CIP)数据

老年人社会工作/关锐焯著.

—武汉:武汉出版社,2013.8

ISBN 978-7-5430-7727-0

I. ①老… II. ①关…

III. ①老年人—社会工作 IV. ①C913.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 206401 号

编 著:关锐焯

责任编辑:杨建文

封面设计:武汉瑞肯传播

出 版:武汉出版社

社 址:武汉市江汉区新华路 490 号 邮 编:430015

电 话:(027)85606403 85600625

<http://www.whcbs.com> E-mail:zbs@whcbs.com

印 刷:武汉市首壹印务有限公司 经 销:新华书店

开 本:880mm×1230mm 1/32

印 张:7.75 字 数:180 千字

版 次:2013 年 10 月第 1 版 2013 年 10 月第 1 次印刷

定 价:35.00 元

版权所有·翻印必究

如有质量问题,由承印厂负责调换。

前言

人口老龄化是近年有目共睹的世界性社会现象。在依赖人口中出现高比率的高龄人口时，社会制度上亦要因此作出适应。

例如医疗服务设施的增加，社会保障制度的扩展，社会福利服务的多元化，安老院舍的增多，退休前准备的推行，专业安老服务员的训练等。而在华人社会中，虽然我们传统上有敬老尊长的风尚，但在实际前线工作中的实务论著却仍然贫乏。笔者有鉴于此，在多年前已刊行《老年人社会工作》一书，以供服务高龄人士者作为基本参考书。现今幸获武汉理工大学的大力支持而出版这一本《老年人社会工作》，允我代表各社会工作同仁向武汉理工大学致以谢忱。此书内容主要以安老工作理论及手法为主，辅以实际案例，以便读者们能更容易明了实务过程。希望能在安老服务上尽绵薄之力，让我国的高龄人士得到更专业的服务。

本书亦是武汉理工大学一系列社会工作丛书的序幕，企盼这些专业实务教材能成为未来的社会工作人员提升的阶梯。

目 录

第一章 从老人实际案例看社工员的处理手法	1
第二章 从折衷学派看临床老人社会工作实务	21
第三章 老人家庭服务个案工作的转介手法	38
第四章 处理老年人问题行为的方法	44
第五章 与护老者工作的个案手法	54
第六章 老人社会个案工作的实务技巧	62
第七章 护士在护理老年病人时应注意的地方	89
第八章 处理残障老人个案的手法	99
第九章 促进老人小组动力的手法	107
第十章 带领老人服务 / 倡导小组的技巧	119
第十一章 八节的老人辅导小组模式	134

第十二章	带领家庭护老者小组的技巧	144
第十三章	感觉刺激法 ——残障老人小组工作的有效辅助工具	159
第十四章	带领老人社交、康乐及教育小组的技巧	164
第十五章	带领老人治疗小组的技巧	181
第十六章	带领老人支援小组的技巧	195
第十七章	老人外展服务上的访问指引	208
第十八章	老人中心的工作策划模式	214
第十九章	老人服务程序连锁模式	221
第二十章	开办护理安老院的策划指引	228

第一章

从老人实际案例看社工员的处遇手法

在一般社会工作论著中，我们最常见到作者先介绍一套理论架构，然后再以案例来表明如何运用社工学理于实际工作上。但在本书中，笔者尝试用另一种写法——先以实际高龄案主的例子，带出社会工作者在处遇手法上所考虑及关注的地方，然后才加插社工理论于其中。在诸多社会工作学理中，众所皆知的是，社工员绝无法单单运用一种理论为老年案主解决问题。实务上的经验告诉我们，必须融会贯通地应用不同学科的理论及技巧，才得以更有效地处理老年人所遭遇的各种问题。当然，我们可以较着重某一学派的理论，再以其他学派补充，以符合工作所需。

案例一：陈老太太

陈老太太居住于一层有三间房的楼房中，其中两间房间分租给其他住户。陈老太太今年六十八岁，别人会觉得她有古怪的行径，因为她养了五只猫，这个地区的志愿机构都晓得陈老太太，因为邻居及其他房客不时。会投诉有关陈老太太寓所内的“不适合居住的恶劣环境”。

陈老太太似乎对其中一位较年轻和蔼的社工员较能接纳，最低限度她肯容许该社工员平时到访。虽然社工员本身亦觉得

陈老太太的居住环境非常不卫生，但至少社工员觉察到陈老太太是可以自我照顾起居饮食及身体卫生的。陈老太太曾多次明言绝不会住进任何安老院舍，邻居们也曾尝试透过不同途径企图说服陈老太太住进安老院舍而均失败。很明显地，陈老太太是有足够能力去作“自我决定”的。

直到一个寒冷的冬天，邻居们投诉——由于陈老太太忘记交电费而被电力公司中断电力供应，只要陈老太太补交电费，电力公司便会立即派员登门接回电力。但电力公司坚持要陈老太太先清洁住屋才肯派员。社工员关心寒冷天气对陈老太太及其他住户的影响，于是带着数张毛毯到访，以防陈老太太不肯暂时他迁以便旁人清洁房屋及接驳电力。

起先，陈老太太拒绝暂时迁出以便家务助理清洁居所。社工员根据以往的经验及与陈老太太间的积极良好关系，坦诚直接地与陈老太太沟通，并列举所有可行途径及其正反面的后果。最后，陈老太太决定隔天上午容许家务助理队有三小时的时间来帮她清洁房间，并感谢社工员带来的毛毯，使她及五只猫当晚不用挨冻。

【分析】

社工员在面对案主时，无疑会运用到不少社会工作基本原则，但我们不能忘记社工员本身亦有其独特的想法及价值观。在上述案例中，社工员要尊重案主的“自我决定”原则，但亦要顾及案主本身的安全及福利；很多时候，我们发现实际情况并不容许我们遵守一些基本的社工原则，亦没有绝对正确与不正确的决定。因此，其他社工同事的辅导与支持是十分重要的。

案例二：白老太太

家庭服务中心的社工员接获白老太太儿子的请求，为白老

太太寻找一个自我照顾的独立居住安老单位。因为白老太太最近刚被诊断出心脏有问题，而她对自己的心脏情况却不大了解，只知道以后不可以再自己独自居住了。于是在儿子的同意下，白老太太便搬至儿子家中同住以便于照顾。

白老太太在儿子家中居住一段短时间后，便出现婆媳不和的问题。结果，其儿子要求机构为其母亲寻觅合适的独立安老居所。

在社工员寻觅居所期间，白老太太的儿子曾多次致电机构，报告有关婆媳间纷争的事件，其后更差不多每天都致电追问有关安老住所的寻觅结果。其儿子认为，只要为白老太太找到独立居所，便万事皆休；而社工员亦假设白老太太希望有自己独立居所，因为白老太太扬言，只要能避开其媳妇便于愿已足了，于是社工员便继续为白老太太寻觅居所。

在以后的两年中，白老太太曾经住过单身老人临时安置区、公共房屋的单身老人宿舍、老人合户及老人安庇居所等。然而，似乎每转换一次居住环境，白老太太都会引发连串的虚假心脏病发危机，并发生过在半夜急电儿子诉说心跳过速；或者在急诊室里，儿子从医生口中得知白老太太根本就没有心脏病发作征状。最后，由于白老太太过度滥用救护车服务并骚扰其他院友，院方要求白老太太搬离。其儿子对院方的决定感到极度失望并且手足无措。

社工员乃决定召开一次家庭会议，来解决白老太太面对的危机。在会议中，社工员鼓励每一个家庭成员都能坦诚地表达其对问题的看法。社工员首先表示不知如何能使白老太太继续住在现今院舍中，儿子亦表示对自己尽力来维持白老太太的独立性感到挫败。社工员追问白老太太自己对过去一生有何看法。白老太太表示，她最难忘的往事便是在十二岁那一年，她患上

肺病，她母亲不辞劳苦地小心护理她直到她康复，以及其间容许她坐在花园中享受西式饼干、饮用柠檬茶的光景。社工员则询问这段往事对其现今七十五高龄有何直接关系。白老太太回答说，她现今所希望者，就是住进一间有膳食服务的老人院中。

【分析】

在此个案中，很明显地社工员在接受案主儿子的请求时，未曾探究案主本身的意愿及需要。其后，透过大家公开交谈后，社工员才得知案主在明白她已不可能再与儿子同住后，便退而要求住进一间有膳食服务的院舍中。社工员一开始便有错觉，以为案主喜欢独立生活，因而把自己的价值观错误地引入对案主的工作介入手法上。

案例三：老李

老李的女儿致电机构，要求为其年届六十五岁而已经丧妻的老父提供膳食到户服务。社工员基于案主的年纪及失落感，乃进而垂询有关案主能力的问题。例如老李能否自己上市场购物？其步行能力、煮食能力如何？及其对自己角色转变的态度等。

并且，社工员亦探索老李女儿的关注层面。例如是否陪老李上市场、是否代老李煮食、父女间的关系在母亲去世后是否有过任何转变等。社工员亦想知道老李是否知晓其女儿致电机构要求援助。最后，社工员要求同时接见老李及其女儿，一方面可以进一步了解老李的情况，一方面可以观察老李父女的关系，并且可以对其二人同时解释机构的服务功能。

家访安排在老李居所中进行，以便社工员观察老李的起居环境及活动情况。社工员发觉，老李行动自如亦非常警觉，家中整理合乎标准水平。老李很乐意每周与女儿一齐购物，但差不多每天都打电话给女儿，诉说忘记购买某些物品。他会在电

话中，为小小事物而与女儿谈上一段颇长时间。

当父女继续交谈时，社工员很清楚地知道，老李丧妻后是感到相当孤寂及沮丧的；他致电女儿的主要原因并非在购物上，主要是取得女儿的关注及陪伴。当明了案主的实际需要后，社工员便提供忧伤辅导服务予案主、界定案主的真正需要、澄清女儿扮演的角色，及提供友善访问服务予案主。

【分析】

当案主是由家人转介时，社工员必须小心，不能单单以案主为个案重心，应该以整个家庭为对象。不仅只考虑到案主的有效功能，亦同时要顾及家庭的适应力。我们应假设案主是有能力自己来表白问题所在及认识到机构的服务功能的，因此，社工员便要向案主直接查询相关需要了。

案例四：梁老太太

一间老人宿舍的主任致电给社会福利署社工员，要求转介梁太太至护理安老院，因为最近梁太太的情况会危害她自己及其他院友的安全。主任描述梁太太时常一人呆坐在客厅中，惶惑地注视其他院友；而昨天早上在煮茶时，更因忘记熄炉而差点引起火灾。因此，主任觉得梁太太已经不适宜再居住于老人宿舍中。

社工员表示希望能先与梁太太交谈再作定论，嘱咐主任通知梁太太——社工员会在短期内探视她。其后，社工员再致电梁太太约时间见面，并表示想听听梁太太的意见。

当社工员到达宿舍见到梁太太时，梁太太似乎相当混乱，并且缺乏认识环境的能力。稍后在社工员慢慢配合下，梁太太终于能够说出其境况：案主是一个无儿女的寡妇，在政府机构工作了近四十年才退休。她住进这间老人宿舍，主要是因为这

里较接近她侄女的居所。在过去五年间并没有任何问题出现，直到最近其侄女需要入院接受癌症切割手术时，案主才表示现今绝对不希望去麻烦其侄女。社工员追问案主有那些麻烦事，并表示或许社工员能够给予援手。案主听后，似乎比较安心地与社工员交谈了。案主表示近日对自己身体状况十分担忧，时常觉得很疲累。以往，案主每天都可以自己阅读报纸及照顾自己打理一切；但最近数月却问题丛生，在客厅中会不自觉地睡着了，时常感到口渴及频尿。案主不停地强调不想麻烦其侄女。

社工员留意到案主在心智及身体功能上有显著的减退，便建议案主接受医生检查。案主说，只要有人肯带她去看医生，她是愿意去检查的。于是社工员便安排义工陪同案主去看医生，并且鼓励案主把她近日的情况告知其侄女。

化验报告结果显示：案主患有糖尿病，而医生立即开出药物供案主服用。不久案主的心智功能神奇地回复正常，社工员便扮演辩护者角色，与宿舍主任商讨容许案主继续居住于老人宿舍中。

【分析】

在述案例中，我们看到当老年案主的转案是由其他人士提出时，我们必须尊重案主的隐私、保密及自决权，案主亦有权决定是否让其他亲人参与决定。社工员务求多了解案主自身的感受、期望及需要，才可策划工作方向，绝不可仓促行事。

案例五：周老太太

有一天案主自动打电话至家庭服务中心，要求见社工员。案主解释，自其丈夫两年前去世后，近日觉得很沮丧且情绪低落，不时悲伤痛哭。在丈夫逝世的最初几个月，案主仍然能够如常地打理日常起居饮食，但最近则明显地什么地方都不想去。

案主的家庭成员，都鼓励案主向社工机构寻求援助。其已出嫁的大女儿更建议案主多外出结识新朋友，而不明白为何案主会这么伤感。其儿子刚从外地洽谈生意返家，留意到案主的沮丧，便建议她寻求专业辅导；而案主的嫂子亦关注到她的低潮心态。在与社工员的交谈中，案主才发觉自己一直未能接受丈夫已去世的事实，始终觉得丈夫会突然返家的；在言谈中亦从不提到死亡之类的字句，只是说丈夫离开了而已。基于这些情况，案主便向机构要求心理辅导。

在首次访问中，社工员进一步获悉案主有四个兄弟姊妹，案主本人出嫁后便随夫至香港，其他亲人仍在内地，而当时案主的双亲是舍不得女儿离开的。案主曾试图请父母到香港探亲，但始终未能如愿。其后父亲病逝，案主一直为这件事而自责内疚不已，觉得父亲身体的衰退与她的离开是有关联的。

案主现今最关注的是与其大女儿的关系。往昔，母女关系异常融洽，但自从周先生去世后，女儿的态度便较缺乏耐性且易怒；儿子在言谈间亦不时提及父亲的慈爱及其对父亲的怀念，但女儿则从未谈及失去父亲的感受。因此，案主认为女儿根本从未理会到父亲的死亡问题。

【分析】

当社工员遇到主动寻求帮助的案主时，我们无须惊讶，因为老年人亦会要求辅导的。我们应多了解案主及机构制度，在评估时集中于从案主如何受到别人影响这个层面上着眼。上述案例中，社工员得知案主的过去及现今的亲子关系，从而明白到案主是如何处理死亡的问题。连带的，在处理案主的沮丧心理时，社工员得以集中于案主的家庭关系上谋求处理方法，而不需要其他成员的资料提供。假若案主并未有其他亲人的话，最恰当者莫过于与其邻居交谈了。

案例六：彭老太太

年初时彭先生（案主的儿子）致电福利机构，要求援助其七十高龄的母亲。案主被形容为极度情绪低落，最近三个月未曾踏出家门一步。据案主解释是唯恐其衰弱的心、肺会突然出事，但从不同医生们的检验结果，均发觉不出有任何问题。案主与丈夫（七十三岁）及两个外孙（外孙儿十九岁，外孙女十七岁）共同居住。

在三年前，案主的女儿在一次严重的哮喘病发后去世，其女婿自此便不再与案主同住，留下外孙们与案主同住。在社工员的首次家访中，家庭成员表示家中。甚少互动，家务亦欠缺条理。两个外孙自顾自地生活，甚少理会案主，外孙时常在外面进食；而案主的丈夫则多在老人中心流连，甚少逗留家中。虽然在言谈中，案主的丈夫表示很关注案主的情况，但却认为案主以往亦曾有类似的低落心态，相信不久便会过去的。案主的儿子则表示与家人关系良好，他的参与主要是为母亲的情绪低落寻求援助。

【分析】

在任何对案主的心理评估中，社工员往往需要知道关于心理病态方面的分析、案主的基准行为以及案主在人生角色上转变对辅导治疗的适应等。社工员在上述案例中，可以寻找下述问题的答案：

（一）心理病态方面的分析

- (1) 案主哪些行为或征兆导致儿子相信母亲是情绪低落呢？
- (2) 社工员透过观察发现到案主有那些病态行为呢？
- (3) 案主对自己的情绪低落、饮食习惯及体重减轻、愁烦情绪有何表示？
- (4) 案主情绪低落有多久了？
- (5) 案主的丈夫所提及的往昔事件是什么？

(6) 当时案主是否接受过任何诊治？

(7) 既然在医学上证明不出案主有什么健康上的问题，那么这些行为表示什么象征意义呢？

(8) 案主的认知能力是否有丧失的现象？

(二) 人生适应上的启示

(1) 案主在人生旅途上扮演着怎么样的妻子 祖母 母亲角色呢？

家人们如何来记忆案主呢？案主自己又如何回忆过去的一切呢？

(2) 案主觉得其人生有价值吗？与外孙们同住，案主有何感受呢

(3) 家庭成员如何描述彼此之间的关系呢？如何沟通、参与及面对冲突、危机呢？

(4) 案主如何面对其他方面如生理及社会上的转变呢？

(5) 案主如何适应以往的丧失感呢？（例如女儿、女婿）

(三) 现今情况及家庭的反应

(1) 案主每天是如何度过的？

(2) 案主能够自我照顾生活吗？

(3) 案主与什么人互动以及如何互动？

(4) 家人们对案主的行为有何回应？

(5) 家人们迄今曾对案主的情绪低落尽过哪些努力？反应如何？

(6) 其他家庭成员对案主行为有何感受？

案例七：韦女士

案主现年七十五岁，是一个半退休女教师。其往日的一个学生转介案主至志愿机构接受服务，因为自从案主近日进行左髋骨手术后，案主即需要部分时间的家务助理服务及义工陪伴前往医务所复诊。以前案主是一个非常自负及自持的、甚难会开口向别人求助的女性。

当社工员登门造访韦女士时,观察到案主似乎是一个强壮、聪明、能干及独立的女士。案主诉说她选择终生教学而不结婚的经过,她在教会学校教英文已五十年,亲眼看到不少学生成才、结婚生子、再送子女到学校就读。社工员称赞案主必定是一位受学生爱戴的好老师,因此往日的学生才会不断重返校园探访她。

案主居住于距离学校相当近的楼宇中,是一旧式唐楼,没有电梯及冷气机,而案主住在三楼已有三十五年了。租金颇为低廉,并且案主享有退休金及银行利息而不愁生计。曾有友人劝告案主搬迁至较舒适居所,却都为案主所拒绝。

在案主髋骨手术慢慢复原后,却出现一连串其他的健康问题,例如心脏病、糖尿病、体重减轻二十磅、行动困难、视觉衰退至不能阅读等。于是案主接受社康护理每周一次、家务助理服务及每两周一次外出购物等。

社工员颇关注案主的健康衰退情况,并曾试图说服案主住进护理安老院。然而案主坚拒,并扬言不会搬离学校附近及被当作病人般看待。有一天社康护士在案主寓所发现案主严重脱水及昏迷,于是把案主送医治疗。在医院一星期后,案主被转送至疗养院,接受二十四小时的护理,案主的身体健康有显著改善,然而却变得意志消沉。案主诉说自己懂得服用药物,不用等候护士照顾她服药,并且不理众人反对而要搬返寓所居住。在寓所中,案主虽然有其他社区支持服务提供,但仍然表现沮丧并伴有自杀倾向。案主表示,在她一生中最重视自由及独立生活,如今她觉得好像对大部分事物都失去控制能力,事事要依赖别人;案主之所以选择独身,就是不想受子女牵制,但如今案主却无法肯定她当年的抉择是否正确了。而她往日的学生,亦因她的衰弱而陆续中止探访。案主感慨地说,她以前从不觉

得老，但如今连返回内地旅行的梦想也永远不能实现了。

社工员觉得案主的沮丧感可能源自案主的无助感及病人角色，于是决定引导案主由自身做起。社工员首先询问案主，在其过去的岁月中，有哪些时光是她希望重活一通的。案主表示，既然她已不可能再教书，但希望有学生或他们的子女到案主家补习，因为现今案主觉得似乎学生们已弃她而去。社工员问案主是否仍有能力教授英文。案主坚定地答复：“当然我可以教啦！”其后不久，案主告诉社工员她计划再教英文，并且发现很多家庭愿意送子女到她家补习英文。当案主重新扮演教师角色后，其情绪低落便不复见矣。案主能够坦然接受其他社会服务，继续享受其教学生涯直到八十岁死亡为止。

【分析】

老年案主对其角色扮演是异常重视的。因此，在对案主作生理、心理及社会评估时，亦不可以忽略角色扮演的重要性。在上述案例中，我们看到案主如何重视其惯常扮演的角色，当一旦失去这份归属感，案主的自尊及生活满意程度便受到严重打击，进而透过沮丧显示出来，而后来案主在扮演病者角色上，亦带来不少负面的丧失感。

案例八：王老太太

伍太太致电福利机构，要求协助处理其住进安老院的母亲所给予她的无法容忍的压力。王老太太不停地向女儿投诉院方的种种不公平待遇及措施，令女儿不胜其烦。社工员表示愿意在安老院中接见案主及女儿。首先，社工员与驻院医生及护士长讨论有关个案，社工员明白了院方并未为案主安排物理治疗时间表，因此案主错误地相信自己永远不能重返家园了，于是之后院方安排案主每周有三次物理治疗时间。社工员亦注意到