

社會工作叢書

老人心理輔導指引

關銳煊 著



徐震教授 主編 桂冠社會工作叢書

老人心理輔導指引

關銳煊 著

老人心理輔導指引 / 關銳煊著. --初版. --臺北縣
新店市：桂冠, 1995[民84]
面；公分. -- (桂冠社會叢書)
參考書目：面
ISBN 957-551-881-0(平裝)

1.老人心理學 2.諮商

173.5

84002341

桂冠社會工作叢書

老人心理輔導指引

著 者／關銳煊

發行人／賴阿勝

出 版／桂冠圖書股份有限公司

登 記 證／局版臺業字第 1166 號

地 址／臺北縣新店市中正路543-2號2樓

電 話／219-3338・363-1407

電 傳／(886 2) 218-2859

郵撥帳號／0104579-2

初一版刷／1995年4月

版權所有，請勿翻印

本書如有破損、裝訂錯誤，請寄回調換

定 價／新臺幣 250 元

ISBN 957-551-881-0

社會工作叢書序

社會工作是一種助人的專業工作。我們從經驗中知道：任何一種助人的專業工作或事業制度，其所以能成為專業而為社會所肯定者，均有賴於它的專業教育與訓練。如：醫藥、衛生、法律、教育等，莫不皆然。就社會工作本身言之，美國於一九一九年成立「專業社會工作訓練學校協會」(Association of Training School of Professional Social Work)，後改稱「美國社會工作學校協會」(American Association of Schools of Social Work)，並於一九四六年組成「社會工作教育委員會」(The Council on Social Work Education)，專門審核美國各大學社會工作教育的課程標準，對美國社會工作人員專業地位的肯定，極具貢獻。英國亦有「全國社會工作訓練研究所」(National Institute for Social Work Training)及「社會工作人員教育訓練中央委員會」(The Central Council on Education and Training for Social Workers)之設立，負責對社會工作教育課程標準及研究工作加以審核，乃使英國社會工作人員的地位獲得政府與社會之認可。

我國於民國六十七年已將社會工作納入內政部編印的職業分類典之中，並分為一般社會工作、公共救助社會工作、學校社會

工作、醫院社會工作、精神醫療社會工作、公共衛生社會工作、矯治服務社會工作、團體活動社會工作、社區社會工作、其他社會工作十類，各將其從事的工作與專業的任務，加以描述。同時，我國在台灣地區已有九所大專院校設有社會工作學系、科、組，分別提供社會工作專業訓練之課程及研究工作。然而，儘管我們已將社會工作列為一種專門職業並有大專院校提供訓練課程，而社會上於社會工作專業程度的認定仍有待評估。揆其原因雖可能不只一端，而專業教育制度與訓練標準之建立則是當前亟待提昇之一環。據東吳大學社會學系於民國七十七年所作美、英、德、日四國與我國社會工作教學方針之比較研究中，我們發現國內對於社會工作專業教育所使用的教材，仍多依賴外文教本或外文譯書，而缺乏一套完整的由國人自己編譯及取材於本土文化的基本教材。因此，特商請桂冠圖書公司編印一套社會工作叢書，以供國內各大專院校社會工作系、科、組暨社會工作研究所之應用與參考。

本叢書係以提供大學教本為目標，預定之書目大致如下：

壹、一般社會工作理論，如：

- 一、社會工作理論
- 二、社會工作倫理
- 三、中國社會福利制度
- 四、歐美社會福利制度
- 五、社會福利政策與立法
- 六、福利國家理論與評析

貳、社會工作方法，如：

- 一、社會個案工作
- 二、社會團體工作

三、社區組織工作

四、社會機構行政

五、社會工作研究法

六、社會工作方案評估

叁、社會工作實務，如：

一、家庭社會工作

二、兒童社會工作

三、老人社會工作

四、婦女福利工作

五、學校社會工作

六、醫務社會工作

七、矯治社會工作

八、工業社會工作

九、社區社會工作

十、宗教社會工作

肆、社會問題與對策，如：

一、貧窮問題與對策

二、老人問題與對策

三、勞工問題與對策

四、少年犯罪與對策

伍、社會安全制度，如：

一、社會保險之理論與實務

二、就業安全之理論與實務

三、公共救助之理論與實務

陸、社會工作與其他專業，如：

一、社會工作與衛生保健

二、社會工作與殘障福利

三、社會工作與心理輔導

四、社會工作與家族治療

五、社會工作與醫療服務

六、社會工作與法律服務

七、社會工作與休閒活動

柒、其他，如：

一、歐美社會福利服務論叢

二、電腦在社會工作中的應用

三、社會工作對社會發展的貢獻等。

以上書目，係初步預定，當可增減；惟均以包括理論、方法與實務三方面之闡述及符合於我國大學課程標準為基礎。其中例證分析，並以儘量採用我國當前之資料或與其他國家作成比較，使社會工作方法落實於本土文化而成為可以實用之教材為目標。現正分別邀約在台灣地區任教及旅居美國、香港、新加坡等地之我國社會工作專家且具有教學與實務經驗者著手編寫中。深望此一叢書能對於國內社會工作專業教育與訓練之水準有所提昇；並使社會人士對於社會工作之理論與技術，增加了解；且對於其他相關科系，如：公共行政、公共衛生、社會教育、農業推廣、都市發展、教育輔導、勞資關係、兒童福利等學系之有志於社會工作實務或社會工作研究者，亦能有所貢獻。

徐 震

於東吳大學文學院
民國七十八年一月十五日

白 序

由於社會經濟繁榮進步，醫療衛生改善，台灣地區高齡人口快速增加，並於八十二年九月正式邁入高齡化社會。此一發展趨勢引發新的需求，新的挑戰，老人福利乃迅為大家所重視。老人福利需求涉及層面相當廣泛，諸如健康維護、經濟保障、居住安養與居家安全、再就學與社會參與、休閒與社會心理調適、精神生活等，我們應針對高齡長輩的需求作整體規劃，不純因為突出某一部分而忽略了其他部分。關教授學有專攻，獲有美國路易士安那州立大學社會學/社會工作博士，並有農業的教學經驗，曾在台灣、香港及馬來西亞等地著名大學任教，勤於治學論述，著作等身，均頗具參考價值。最近關教授乘回國擔任客座教授之際，出版「老人心理輔導指引」，相信對於國內從事老人服務工作伙伴更進一步講求服務技巧，提昇服務品質、確保服務功效，必定會有相當的助益，令人感佩，值此出版之際，謹特敬意，實不敢言序。

白秀雄司長

中華民國內政部

社會司

前 言

在社會上老年人不獨在福利服務上往往遠遜於其他社會群體，在心理輔導及諮詢上更形貧乏了。若我們翻查一下精神科或心理科的應診檔案記錄，當可發現到絕大部分的病人都是年輕力壯的一群。老年病患所佔的比例相當低呢！而很多心理科及精神科的醫生亦不大願意為老年病患服務。因為他們樂意服務者都是年輕、有吸引力、對答如流、聰敏、及成功的一群。面對一群老弱銀髮族他們便興趣不大了。

我們不能說人一旦年紀大了，在心理輔導上的需要便相對減少了。只不過一般社會人士都錯誤地以為老人們性格倔強、固執、難以改變。況且年紀老邁，時日無多，對社會貢獻不大，因此心理治療師們的寶貴時間都是用於年輕的一群較為實際了。再者，有些心理醫師不願意服務老年病者；其中一個原因是老人不時提醒他們也有老化、死亡的一天來臨啊！故此專業人士們首先要先開解自己內心世界對老年的恐懼感，然後才得以在輔導歷程上幫助老年案主們繼續成長及發展。

在市面一般書店內我們都很難找到一本有關老人輔導的專書，反之青少年輔導書刊則相當多。而在各大專院校內開設的有關輔導學課程中，涉及老年輔導者幾近於零。當培訓人員中缺少曾受老年輔導的人員時，無怪乎他們畢業後從事老年心理諮詢及輔導之興趣不大矣！最不幸是這種現象亦錯誤地令專業人士以為

老年期的心理輔導是不重要，無關痛癢的！於是便間接地造成今天社會上老人心理輔導服務上的嚴重不足了。

除了輔導員及教育界並未重視老人心理輔導外，老年人們自身亦要負上相當的責任。今天大部分老年人仍然視心理輔導為畏途。在他們的價值觀中覺得要求別人幫助解決內心情緒上的困擾是頗有問題的。負面形象太重了。況且一般人都認為老人活到一把年紀亦應當有足夠的成熟及智慧去處理問題，何需別人援手呢？若去求助於人豈不顯得自己不濟，也許會被送進精神病院也說不定啊！況且去見一次心理醫師的費用亦不低吧。坦言之，老人們亦未必一定曉得去那裏要求心理輔導呢！

筆者有見及此，乃利用休假在國立中正大學社會福利研究所客座期間，執筆完成此專書，希望不獨提示各專業人士或老人服務工作者，老年期仍然是人生階段之一，老年人仍然可以繼續成長、發展、及度過一個金色晚年的。他們仍然可以學習人生上互動技巧，去達成一些人生目標，乃在不同轉變過度上作出適應。故此老年人與其他年齡群體是無差別的，有者只是老年人們要面對更多喪失感上的適應而已。這些喪失感包括了工作上、入息上、地位上、選擇上、角色上、社交上、社會參與上、家庭上、健康上、親友上、行動上等等。當上述情況同期發生時，老年人的壓力便相當沉重吃力了。

希望透過本書，讓從事老年工作者有進一步瞭解，多一分認識到老人輔導的重要性及工作手法，亦體會到老人輔導不一定要與問題扯上關係，亦非必要是危機狀態。我們要做到者是協助老人們正面地建立改變之計畫，以應付未來日益增長的餘年。並且踏實地去生活我們的晚年。就讓我們不斷地鼓吹正面的態度及人生觀去面對老化，亦不停地倡議提升老人心理輔導的重要及需要吧！

關銳煊教授

作者簡介

關銳煊博士，廣東省中山縣人，一九四六年七月生於香港。曾先後獲得香港浸會大學社會學/康樂學學士；美國北達科他州社會學/社會工作碩士；加拿大英屬哥倫比亞大學社會工作碩士；美國路易安納州立大學社會學/社會工作博士。更曾進修不同文憑課程於美國華盛頓大學，美國科尼達州立大學，美國洛杉磯加州大學等。曾先後任教於香港浸會大學，台灣東海大學，馬來西亞理科學大學，香港中文大學，台灣國立中正大學；現任香港城市大學應用社會科學系教授。關博士研究範圍以老年人為主，歷年曾在不同的國際性，地區性的研討會宣讀有關的論文。曾出版下列有關老人的專書：

1. 安老服務工作指引（香港集賢社）
2. 老年人的心理衛生與精神健康（香港集賢社）
3. 老人社會工作（台北張老師）
4. 老人個案工作（香港集賢社）
5. 老人小組、社區、及行政工作（香港集賢社）
6. 老年玩樂集（香港仔街場福利會）
7. 老人外展工作論叢（香港循道衛理中心）

目 錄

社會工作叢書序	i
白序（白秀雄司長）	v
前言（關銳煊教授）	vii
作者簡介	ix
第一部分 老人心理輔導	
第一章 心理輔導理論簡介	3
第二章 老人心理輔導的基本模式	17
第三章 知己知彼——輔導員「十三誠」	33
第四章 協助老人自我探索的工作策略	47
第五章 老人心理輔導的特殊情況	57
第六章 老人心理輔導的技巧	67
第二部分 老人輔導技巧練習	
第七章 專注老人的感受	87
第八章 專注老人的談話內容	95
第九章 明白老人的非語言溝通	101
第十章 明白輔導員自身的回應	107
第十一章 如何對老人回應	115
第十二章 建立同理心及助人關係	135
第十三章 設立輔導目標及計畫	145
第十四章 探討其他可行途徑	155

第十五章 提供終結個案.....	161
第三部分 老人輔導個案實例	
第十六章 陳婆——沮喪個案.....	167
第十七章 李婆——適應個案.....	175
第十八章 張婆——神志錯亂個案.....	179
第十九章 王伯——代際衝突個案.....	191
第二十章 何婆——臆想症個案.....	209
第二十一章 李伯——入院安排個案.....	223
第二十二章 杜婆——獨立與孤單個案.....	229
第二十三章 殘障、死亡及哀痛——末期個案.....	239
中文參考書目.....	243
英文參考書目.....	247

第一部分 老人心理輔導

老年人口數字日增已是一個不爭的事實。在社會上我們亦察覺到政府有關部門及民間熱心社團正努力地為高齡人民帶來各類的安老服務項目。然而在眾多服務項目中，老人心理衛生及老人心理輔導始終是佔很小的比重。在這一部分內，我們會刻意為一些專業人員介紹老人輔導工作上的一些基本認識及工作技巧。希望大家能夠更積極投入老人心理輔導工作大家庭中。多為老年案主提供高水準，高素質的心理輔導服務。在這一部分內我們包括了下列六篇文章：

第一章：心理輔導理論簡介

第二章：老人心理輔導的基本模式

第三章：知己知彼——輔導員「十三誠」

第四章：協助老人自我探索的工作策略

第五章：老人心理輔導的特殊情況

第六章：老人心理輔導的技巧

第一章

心理輔導理論簡介

基於本書的目的並非專注於學術性的理論介紹，故此只會做一整體性的概括介紹，至於每一種輔導理論的重點及詳細內容更有待讀者們從參考書目中自己去鑽研了。一般而言，大部分的輔導者都把治療過程簡化為相互間關係的建立上。其實我們應該更進一步論及工作手法以便更有效地促進受助人的改變。

大部分的輔導者或心理治療師在傳統上把受助者的問題區分為三大類（或者三個體系）：

1. 情感上——意指我們經歷到的感覺或表達的感受，例如憂愁，憤怒等。
2. 認知上——意指我們認識及解釋我們四周環境的過程，例如「我年老體衰，無力自立並非我的錯呀。」
3. 行為上——意指我們的任何反應，不只包括身體上的反應或動作，還包括言辭的敘述與主觀的經驗，例如每日飲三瓶啤酒。

但是求助者往往投訴他們一些痛苦的經驗，例如意志消沉，焦慮感等，故此輔導人員往往難以決定我們究竟應集中處理上述三個體系中那一個為優先呢？況且我們亦要考慮到受助人的問題究竟是長久性抑或短暫性？在三個體系間的相關協調緊密嗎？

從不同的研究報告及臨床工作經驗顯示並沒有任何一種輔導

手法或理論是優越於其他手法者。故此部分輔導員便把不同案主與不同輔導理論相配合，謀求更有效地為案主解決問題。亦有部分輔導員開始整合不同理論間的共同或共通特性。在這一章內我們謹向大家介紹十一種較基本的輔導理論或工作手法。希望各位在對輔導學有初步認識後，能更有把握掌握本書以後的一些工作指引，為案主們達成更大的效益。

一、最基本的輔導書籍

在以下列舉的書目中我們都可以回顧到輔導學的一些基本概念，原理及技巧等的詳盡介紹。

- Adler, A. (1969). *The practice and theory of individual psychology* (2nd ed.). Totowa, NJ : Littlefield.
- American Psychiatric Association. (1987). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders* (3rd ed., rev.). Washington, DC: Author.
- Glasser, W. (1975). *Reality therapy*. New York : Harper & Row.
- Lazarus, A. (1981). *The practice of multi - modal therapy*. New York : McGraw - Hill.
- Zeig, J. (1987). *The evolution of psychotherapy*. New York: Brunner/Mazel.
- Waldinger, R. (1986). *Fundamentals of psychiatry*. Washington, DC: American Psychiatric Press.
- Corsini, R. (1984). *Current psychotherapies* (3rd ed.). Itasca, IL::F.E. Peacock.
- Egan, G. (1986). *The skilled helper : A systematic approach*