

康健樂頤年會議工作坊

1. 簡介撮要

此文章簡介一群受訓的中年及年長義工，參與朋輩輔導服務的經歷和心聲，他們如何透過電話慰問及個別探訪服務，協助一些有情緒困擾或老年抑鬱徵象的長者面對困厄，預防並避免情況惡化。同時亦會介紹開展朋輩輔導服務的方法，從招募到培訓，組織架構以及如何支援朋輩輔導員的策略。

2. 背景資料

近年統計顯示，香港患有老人抑鬱症人數和老人自殺率持續高企。其實一些有抑鬱症傾向的長者，在病發初期與一般長者分別不大。但若他們持續地未能處理生活困擾，或長期處於焦慮及緊張狀態，又未能得到適切疏導，甚至一再延醫而發生事故，後悔已太遲了。

針對此服務需要，聖公會麥理浩夫人中心林植宣博士老人綜合服務中心，與葵涌醫院老齡精神科和香港理工大學應用社會科學系合作，由二零零零年四月進行為期兩年的「康齡計劃—長者心理健康促進計劃」。透過醫療及社會服務跨專業的合作模式，促進長者的心理健康，傳揚老年抑鬱症早期預防的訊息，並為有需要的長者提供一個無縫的全人照顧。

康齡計劃展開以來，我們經過不同渠道，包括來自老人中心、長者住屋、家務助理服務、長者支援服務等，至今已經替區內超過三百名長者，運用老人抑鬱短量表 (Geriatric Depression Scale -Short Form)，進行心理健康初步評估。當中有兩成取得六分或以上(總分 15 分，由於我們著重預防工作，故此以六分為分界)，顯示他們或會有情緒低落或困擾的情況。這些個案經由社工評估後，便會分流處理。部份情況嚴重的會安排精神科護士一同跟進。大部份個案經由輔導社工評定其需要後，便會安排適切的社區支援服務，而其中一項最具特色的便是朋輩輔導服務。

3. 開展朋輩輔導服務的原因

3.1 服務需求殷切

長者與其他年齡組別人士並沒有什麼分別，他們在人生這個成長階段，會面對各式各樣的轉變。這些轉變包括在工作上、收入上、社會地位上、社會角色上、社交生活上、家庭上、健康上、行動上。這些轉變均會帶

來不同程度的壓力，倘若未能適應過來，或會為長者帶來喪失感。這時候，長者均需要身邊人，給予適當空間去抒發，或給予疏導的機會，肯定其感受，陪伴經歷這個時刻。事實上，香港的老人人口在未來的歲月有急劇增長的趨勢，因而需要接受心理輔導的情況也日漸普遍。可是，現時有限的心理輔導服務、專業支援和訓練等服務，只能杯水車薪，未能滿足不斷累積的需要。

3.2 對輔導服務的錯誤觀念

今天大部份長者仍然視接受心理輔導為畏途，又或許存在著「家醜不出外傳」或「有苦自己知」的觀念。他們總覺得要求別人幫助解決內心情緒困擾是頗有問題的。亦有一些人認為長者活到一把年紀，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！

3.3 一個雙贏的解決方法

雖然服務需求殷切，但面對資源有限及現時存有的錯誤思想，令很多長者未能得到適切的協助。要找到一個出路，我們相信「長者服務長者」會是一個雙贏的解決方法。

我們作為社工的，常常聽到長者這樣的說：「我食鹽多過你食米、後生女唔識世界」！相反，我們深信長者憑著他們豐富及相近的人生閱歷，能更容易地體會處於困厄中長者的需要，走到他們內心深處，一起咀嚼人生。雖然知己知彼，未必一定能百戰百勝，但總也會減少碰釘子的機會吧！

基於以上原因及觀察，我們便於二零零零年夏季開始了第一步：朋輩輔導員的招募及培訓工作，栽培一群長者義工生力軍，服務區內有情緒困擾的長者。

4. 開展朋輩輔導服務的經過

4.1 朋輩輔導員的先決條件

負責這項服務計劃的有三名受訓社工。在籌備及展開招募過程中，我們也有討論作為一位朋輩輔導員，是否需要具備甚麼先決條件？或許，有人會認為那些學識高的，或本身從事專業工作的，如果願意擔當此工作，能夠作出的貢獻或會大些。相反地，如果學歷不高，或僅是家庭主婦，就是熱心參與，也未必能夠勝任。

這些客觀條件，或許會替參與者帶來一些優勢。但對於我們來說，在挑選合適人選時，我們會透過個別面談，與參加者探討他們對老年的看法，對生命中苦難經歷的理解，對死亡的看法及體會等。當中我們挑選出來的參加者，大概會具備以下條件：

1. 擁有堅定的自我價值觀，懂得尊重及欣賞自己；
2. 接受一己的長處、短處，不會自覺優越於人；
3. 與別人共喜樂與憂患的能力。

總的來說，朋輩輔導員可說是對渴者的一杯涼水，而把涼水送到渴者手中，並不需要甚麼特殊的技能，要的是一份熱愛生命，擁抱及珍惜生命的態度，一份懂得關心別人福祉的感情，多願意貢獻自己的時間和精神，不計較自己的利益，盼望為有需要者帶來一點溫暖，就是最好的條件了。

就是這樣，我們於去年七月至八月期間，開展了義工招募的工作。一如以上所述，在招募過程中，我們為每一位參加者安排個別面見及甄選程序，澄清彼此對培訓內容及服務性質的期望及要求。最後有二十人被取錄，並安排參與基本培訓課程，踏出輔導歷程的第一步！

4.2 朋輩輔導員的訓練與裝備

工欲善其事，必先利其器。故此，一班準朋輩輔導員在正式投身輔導工作之前，必先有足夠的裝備。他們需要參與一個為期六個星期、一共十三小時的基本訓練課程。

4.2.1 由淺入深的訓練

課堂內容會按照學員的吸收進度，由淺入深地設計，包括老年期生理及心理發展、溝通技巧、探訪技巧、老人抑鬱症及痴呆症的認識及護理、老人抑鬱短量表(Geriatric Depression Scale Short Form) 及簡短智能測驗(Abbreviated Mental Test) 的應用等。同時，亦安排他們參觀為有特別需要長者提供服務的機構，當中包括葵涌醫院老人日間中心，以增強他們對長者需要及特性的理解。

4.2.2 寓理論於實踐中

長者義工培訓工作，實在不宜過份側重於理論層面，反之，一些實際工作經驗對他們來說更為重要。因此，在完成以上的基本訓練後，我們將義工們分成小隊前往鄰近公共屋邨的長者住屋，進行家訪。這次探訪活動，為這群準輔導員提供了一次實習的機會，以作熱身，同時工作員亦可從旁觀察他們的表現。

完成了整項基本訓練課程後，我們舉行了一次義工團圓大會，與義工們介紹康齡計劃，交代日後服務發展方向，以及配合的義工服務安排。得到義工們的參與和支持，正式成立一行十七人的康齡大使義工隊，主要透過定期探訪及惠問，關注長者心理健康需要。

4.3 朋輩輔導員的管理及支援

4.3.1 導師提供持續專業支援

持續的專業支援是朋輩輔導服務重要的一環。首先，我們將十七位康齡大使，按每人特質，例如性別、不同性格專長等，拆分成五人或六人的多元化小隊。分別由三位受訓社工以師徒制形式率領、督導及分配工作。社工作為導師就好像他們的盲公竹，陪伴上路，給予指引。

當社工獲悉有輔導需要長者時，會透過電話聯絡、面談及家訪等以進一步了解其需要並進行全面評估。社工會嘗試與受助者釐定具體工作目標，並取得其同意後，安排朋輩輔導員作跟進探訪。此時，工作員會考慮受助者的需要，於自己小隊中，將個案配對給合適的朋輩輔導員。在一般情況下，社工亦會安排並出席受助者及朋輩輔導員的第一次面見，讓大家彼此熟絡。

4.3.2 友伴同行、互相支援

除了服務配對外，朋輩輔導員的互相配對，可以讓他們互相觀摩學習。社工會將朋輩輔導員分成兩人組合，使他們在服務中能互相支持及照應。若受助者有特別需要或發生任何緊急事故，也可有人商量處理方法和加以協助。當然，若遇到任何困難，他們應當盡快向其社工導師匯報，尋求專業意見及協助。

4.3.3 在實踐中學習

每位朋輩輔導員在完成探訪及電話慰問後，必須填寫服務紀錄，並向社工導師匯報受助人最新情況及工作進展，聽取專業意見，交流心得。

每個月舉行的聚會，讓三個小隊的朋輩輔導員接受持續訓練，及有機會進行個案研討，提升服務技巧。每月聚會訓練內容以進階輔導技巧為主，包括專注技巧、留心非言語表達方法、聆聽技巧、提問技巧、同理心等。還有一些實務性的知識，例如家居評估及自殺風險評估等。

除此之外，更重要的是提昇朋輩輔導員的個人醒覺性及敏感度。社會工作人員及義工分別擔當師傅與徒弟或老師與學生的角色，事實上，在提供服務的同時，社工不單是同行者，亦是他們的生命導師。在過程中若遇到困難，危機及迷失時，社工可提供具體的支援，協助建立積極態度，聆聽及澄清問題的癥結，辨認及認同有關的感受。在提供適切資料及資源，鼓勵探索不同的選擇，在可能的情況下授權及分配工作。最後，能完成任務固然是重要，同時，藉著經驗的反省而帶來對生命意義的反思及個人成長，對於這群朋輩輔導員來說是同樣重要的。

5. 我學懂怎樣走往後的人生路程.....

在過去的服務經驗中，我們發現透過義工的參與，使個案工作人員更能掌握受助者的情況及需要。實際上，義工為這群有抑鬱傾向的長者，給予從社區而來的支持與關懷，伴著他們走出憂暗路，為他們的生活帶來色彩。一些受助長者於定期評估中，其長者抑鬱量表所得的分數，明顯地下降。

大部份康齡大使均為年青長者。以生命影響生命，不祇是義工感染長者，更重要的是在服務過程中，使義工對生命意義有更深入之體驗及反思，「.....我學懂怎樣走往後的人生路程，更珍惜身邊事物和身心健康，能活學活用去充實自己，發揮潛能以助人自助。」

6. 微妙的三角關係

很多人都有一種想法，就是義工服務是一種沒有成本的廉價服務；就是從事社會服務的，有時也會這樣想。人手不足，就找來一些義工補充吧！反正義工是不收取薪金的。當然，義工不收薪酬，但並不表示義工服務沒有成本。就好像康齡大使，他們無價地貢獻自己的時間、經驗和對他人的關懷，不可說沒有成本，只是不講求報酬而已。至於義工服務是否廉價，便要看服務的性質，就以這次朋輩輔導員培訓，工作人員所花的時間、心力實在也不少。

然而，當看見朋輩輔導員(Counselor)的成長、以及受助者(Client)的改變，亦會為社工導師(Coach)帶來喜悅及肯定。當中的提問及討論也會深化工作人員對生命的理解及欣賞。最後，隨著朋輩輔導員的成長及成熟，當中的關係肯定亦會變得雙程和互惠。這實在是具體體現了我們對這批朋輩輔導員的潛質及能力的肯定！

在這重視成本效益的社會，以這種手法培訓長者義工或許會被視為昂貴及不

切實際。然而，倘若一位朋輩輔導員的生命被他的生命導師燃點，他就能燃點其他長者的生命，甚至可以成為別人的生命導師，不斷薪火相傳，以生命影響生命

參考書目

1. 周永新 (2000) 香港長者義工服務的政策，載於長者義工服務論叢，關銳，香港基督教服務處出版
2. 李志剛 (2000) 長者義工服務同輩的技巧和裝備，載於長者義工服務論叢，關銳，香港基督教服務處出版
3. 顏文雄 (2000) 長者義工與社區網絡，載於長者義工服務論叢，關銳，香港基督教服務處出版
4. 莊明蓮 (2000) 長者義工與自我實踐，載於長者義工服務論叢，關銳，香港基督教服務處出版
5. 莊明蓮 (1992) 老人義工的推廣，香港耆康老人福利會
6. 甘炳光 (1998) 退休人士參與義務工作的價值及貢獻，發表於退休人士義工繽紛顯愛心研討會，香港基督教女青年會主辦
7. 李玉芝 (1998) 退休人士參與義務工作的策略及方法，發表於退休人士義工繽紛顯愛心研討會，香港基督教女青年會主辦
8. 關銳煊 (2000) 如何推動銀髮族志工參與社會服務，載於長者義工服務論叢，關銳煊，香港基督教服務處出版