

# 老人居家服務人員 情緒管理團體成果報告

高雄生命線協會 吳信安主任/黃于殷社工員

活動名稱：老人居家服務人員暨家庭照顧者成長團體

實施期間：92年4月2日至92年5月14日晚上七時至九時

辦理地點：鼓山區居家服務支援中心（高雄市鼓山區延平街87-13號3F）

指導單位：內政部 高雄市政府社會局

主辦單位：財團法人濟興長青基金會

參加人數：13人

目的：透過團體支持增強老人居家服務人員學習情緒管理，獲得正確之壓力抒解方式。

辦理情形：聘請高雄市生命線吳主任信安為團體領導者，黃于殷為助理。

執行內容如下：

- 第一次 四月二日 第一次親密接觸（成員見面，彼此介紹認識，填寫前測量表）
- 第二次 四月九日 情緒小棧（引導成員認識情緒與察覺自我與他人之情緒）
- 第三次 四月十六日 心靈碼頭（協助自我探索，以瞭解情緒成因，並覺察正負面情緒）
- 第四次 四月二十三日 情緒噴水池（協助成員學習駁斥技巧，建立理性信念）
- 第五次 五月七日 情緒妙管家（學習壓力調適與自我激勵方法）
- 第六次 五月十四日 路長情更長（填答後測量表 回顧與展望）

實施成效：

1. 應用團體進行方式，使成員藉由經驗上的分享與情緒抒解，增強彼此的互助系統，以建立起非正式支持網絡。
2. 藉由團體帶領者引導及自身之經驗分享與實際演練抒解壓力技巧，成員具體且有效的學習情緒抒解與管理。

回饋與檢討：分別以舉辦時間、成員特質、參與情形、活動內容、目標達成度加以檢討：

1. 舉辦時間：團體進行時間為每週三晚上，因成員白天時間均需服務個案，惟晚間時間較為空閒，有91.67%成員認為團體時間的安排是恰當的。
2. 成員特質：此次成員皆為本會居服員，服務對象有老人與身心障礙者，且多以服務2位以上的個案為主，同質性高，因此團體進行時多能感同身受別人的經歷，彼此分享討論後，共擬一套適度情緒管理方法。
3. 成員參與：應參與78人次，實際參與75人次，出席率96.15%。全勤10人。成員皆相當投入團體活動，並配合團體設計及領導者的催化及帶領。
4. 活動內容：為使居服員能學習有效之情緒管理方法，應用小團體進行方式，透過成員彼此的分享經驗與角色扮演，自發性發掘自我及他人情緒，並藉由領導的主持帶領與引導，讓團體成員從中得到正向學習及其他人的支持。

目標達成度：成員經歷六次團體後，有91.67%的成員認為藉由團體，更加覺知自己的情緒壓力。亦有83.34%的成員表示於團體活動過程中，透過與其他成員的互動，學習到更有效的情緒調節技巧。對於自己及老人居家服務有實際的助益。