

空有热情,“电话大使”能走多远

在广东省广州市越秀区广卫社工服务站,63岁的“电话大使”梁美莲从上午9时开始向自己服务的高龄老人打起电话。当“电话大使”7年来,梁美莲专门打电话陪独居高龄老人聊天谈心,已经服务了上百位耄耋老人。

为了不让高龄老人成为被遗忘的“社交孤岛”,如今在广州、北京、上海等地,社工组织、社区纷纷开展“电话大使”服务,让退休不久的初老者通过电话聊天的方式为独居长者、高龄长者等提供电话聊天、心理疏导服务等。由于“老伙计”之间往往没有代沟,这种服务模式深受高龄老人欢迎。然而,有媒体在走访中发现,银发“电话大使”在陪聊过程中虽得到了认可,但仅凭一腔热情还远远不够。



梁卫国打电话陪老人聊天

本版图片来自网络

● “60后”陪“80后”“90后”聊天

从上午9时开始,梁美莲就马不停蹄打电话,联系老人。中午放下电话时,梁美莲的嗓子已经有些沙哑。“线上的工作结束了,线下的工作才刚开始呢。好几位老人需要上门探访。”梁美莲的记事本上,详细记载着每位老人的需求:张姨,子女长期没来探视,血压偏高;刘叔,因长期没人陪聊天感到孤独,家中需要一个马桶……

2015年,广州市北京街广卫社工服务站推出“电话大使”服务,刚退休的梁美莲便报名了。“当时我还不到60岁,不想这么早就‘退出江湖’。”因此,当她听说社工站招募“电话大使”,专门陪老人“煲电话粥”时,就毫不犹豫地报名了。梁美莲介绍,她的服务对象多数是生活不能自理的高龄老人或独居老人,年龄多在80岁甚至90岁以上。她开玩笑称,自己的工作就是“60后”陪“90后”谈心。

陪高龄老人聊天既是一项体力活,也是一项技术活。梁美莲说,因为很多高龄老人听力不太好,她和他们聊天时几乎要扯着嗓子吼对方才能听清,经常一句话要重复3遍左右。打这类电话通常很花时间,最长的一次,她曾花了3个小时在电话里安慰一位心情烦闷的老人。

7年下来,梁美莲已经为上百位老人提供了聊天谈心服务。除了每个月定期打两次电话聊天,梁美莲有时还要到老人家中进行线下交流。梁美莲刚接触服务对象刘伯时,刘伯已经快90岁了。刘伯是独居老人,终身未婚,长期以来生活几乎与外界隔绝,平时除了80岁的妹妹偶尔过来帮他做饭,刘伯大部分时间是自己一个人坐着轮椅在20平方米左右的小屋中转悠。刘伯家住在8楼,因为所在小区没有安装电梯,有时听到楼下有其他老人下棋聊天的声音,他想站起来

伸出头到窗外看看,但却无法站立。于是,当梁美莲上门探望时,刘伯说出了自己的心愿:想下楼看看。这可不是一个小工程,因为没有电梯,梁美莲和几位社工合力抬着轮椅,把刘伯从8楼抬到了楼下。久违的新鲜空气,久违的阳光,身处楼下的小广场上,刘伯忍不住泪流满面。

● “倒逼”志愿者学会多种技能

72岁的梁卫国是广州赵广军生命热线协会的志愿者,也是一名“电话大使”。

“小梁来了,快进来。”2022年9月9日上午,记者跟随梁卫国赶到吴伯家中。看到梁卫国前来探望,吴伯十分高兴。吴伯88岁,儿子长期在外地工作,自从老伴2016年去世后便一直独居。最近两年,吴伯双耳听力急剧下降。如今,梁卫国和吴伯的沟通都是通过纸笔书写来实现。因而每次上门探访吴伯前,梁卫国都要做大量准备工作。为了与吴伯分享自己工作和生活中的点滴,他通常要手写好几张纸。

10年磨砺,让梁卫国锻炼出超常的耐心,哪怕和老人打电话聊天两小时以上,全程他都能保持柔声细语。梁卫国说,自己除了每周陪老人聊天,还要掌握一些基本技能,“这些年,我学会了理发、修家电、修轮椅、通马桶等”。

10年下来,梁卫国和不少老人结下了深厚感情,更有不少“聊友”在他陪伴下走完了人生的最后一程。

● 高龄失语者不到万不得已不会求助

上海74岁的心理志愿者许茂华在接听“孤独热线”一段时间后才发现,身边竟然有这么高龄老人缺少聊天对象。在许茂华看来,很多高龄老人失语,主要是因为没

人说话。

84岁的张维平(化名)与妻子相濡以沫50多年。妻子2016年去世后,张维平一直无法走出悲痛情绪。后来,许茂华和张维平结成“聊友”。随着一次次电话交流,许茂华了解到,张维平原来是我国航天研发重要贡献者,曾参与亚洲卫星一号发射工作。于是,许茂华在每次电话问候前,都会查找资料学习航天知识,只为重新激发张维平的聊天兴趣。慢慢地,张维平逐渐从丧妻之痛中走了出来。

疫情之下,高龄老人因失语造成的困境凸显了出来。上海某老旧小区的工作人员徐晴(化名)说,自己管辖的居民区有70岁以上老人近700人,大部分用的还是老人机,无论是代配药还是代买菜都需要社区帮助。然而很多高龄老人平时就独来独往,很多人不到万不得已不会主动发声求助。徐晴说,社区有一对高龄夫妻,丈夫平时很少与外界沟通,妻子在疫情期间因为做手术住进了医院。2022年4月1日下午,居委会突然收到了一封手写的求助信,信上写着:“居委会领导,我妻子在医院住院开刀,估计4月2日出院,能否派人接她回家……”这个事情对徐晴的触动很大。后来,社区定制了一批电话卡,鼓励老人在有需要的时候主动给居委会打电话。

● 志愿“陪聊”不能仅凭一腔热情

记者走访了解到,目前各地提供的电话陪聊服务,基本都是公益性质的。在这些电话背后,陪着“煲电话粥”的多是老年女性志愿者,日常工作仅凭着一腔热情。

在广州市长者心声热线服务的区姓义工介绍,早些年,义工团队还有几名男性,“后来因为各种原因都退出了”。对此,有不愿具名的业内人士透露,这份工作需要有耐心,而且没有报酬,有些义工很难长期坚持。

做过一段时间“电话大使”的欧立菊分享了自己中途退出的原因。“主动打电话过去,对方却以为我是骗子,吼着骂着就把电话给挂了。”欧立菊还坦言,自己在服务过程中遇到一些棘手问题,不知道如何处理。“有一次,一位老人哭着说女儿把她的养老金存折没收了,原因是女儿担心她乱买保健品。对方问我,能不能帮她把银行卡拿回来。我只能劝她平复心情,没法给她更多帮助。”欧立菊说,这件事给了她很大的挫败感。

长期从事社区工作的马金涛则反映,自己所在的小区之前也成立过“倾诉热线”,但是陪聊队成员素质良莠不齐,“因为是公益服务,社区没有支付报酬,加上参加服务的都是老人,社区不好管理。后来我们发现,有人借机向老人推销东西,社区担心会带来更多安全隐患,于是便把热线给撤了”。

“志愿者有热情,关心老人是好事。但从目前来看,志愿者对老人所提供的陪聊服务,仅仅是老人精神需求中浅层次的需求。”研究过“陪聊热线”的心理咨询师赵秋燕说,遇到真正有心理问题的老人,还是需要专业的心理咨询师来辅导,否则有可能会起到反作用。赵秋燕建议,社区和社工组织最好提前对辖区老人情况进行摸底,确定适当的“陪聊”目标,不要盲目开展工作,“相关机构、社区还应对志愿者进行培训,从而让志愿者在与老人沟通、保护老人个人隐私等方面做得更完善”。

陕西省社科院副研究员杨红娟则建议,志愿“陪聊”想要走得更远,可以参照“时间银行”的做法,将志愿者服务的时间存储起来,将来他们老了,就可以凭着“存折”享受无偿服务。“只有形成良性的循环,才能吸引更多加入人到志愿服务中来。”杨红娟说。

综合广州日报、解放日报、北京晚报报道