

养老机构老人精神健康服务社会工作介入路径探究 ——以 DE 社会福利院为例

张情情 刘新宇

(黑龙江大学 黑龙江省哈尔滨市 150080)

摘要: 机构养老是分担家庭养老重担的重要途径之一,但是机构养老也会存在诸多问题。养老机构提供的服务内容单一,难以满足老年人个性化的需求层次。老年人在机构中养老也存在一定程度的精神健康问题,老年人难以适应社会角色的转变,家庭关系不和也会给老年人的精神健康产生影响。养老机构中老年人遇到精神健康问题需要专业的社会工作者介入,帮助老年解决精神健康问题,提供满足老年人不同层次的需求,从而探究社会工作介入养老机构老年人精神健康的介入路径。

关键词: 精神健康服务; 路径探究; 老年社会工作

一、理论基础

(一) 需要层次理论

马斯洛的需要层次理论表明早在 1943 年美国心理学家 Abraham H.Maslow 提出的马斯洛需求层次理论,将人的需求从低级到高级分为五层:生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现需求,从某种程度来说是符合人类需要发展的一般规律。^[1]马斯洛的需要层次理论一般将生理需求等同于物质需求,物质需求层次得到满足就会上升到精神需求层次的满足;安全需求对于老年人而言,是身体健康的需求,老年人在满足基本物质需求之后,就会关注到自身健康问题,老年人的安全感来源于社会政策保障,保障老年人衣食住行无忧,保障老年人在身患疾病能够得到及时的医疗救助。“社交需求,尊重需求,自我实现需求”是老年人精神层次需求。退休后的老人退出原来的工作环境,回顾平静安宁的家庭生活,或者老人选择去养老机构中安度晚年。

(二) 优势视角理论

“长久以来,社会工作倾向于把中心集中于人们的问题上,但是在优势视角看来,将标签理论进行正面的使用”。^[2]“社会工作作为拥有客观价值伦理的专业,要求社会工作者立足于发现、寻求、探索及利用案主的优势和资源,协助他们达到自己的目标,实现他们的梦想,并面对他们生命中的挫折和不幸,抗拒社会主流的控制。这一视角强调人类精神的内在智慧,强调即便是最可怜的、被社会所遗弃的人都具有内在的转变能力”。^[3]社会工作者应该将老年人看做一种社会的资源,老年人自身有其潜力和资源,协助老年人发挥自身优势,满足老年人不同层次需求。

二、研究方法

(一) 实地研究方法

本文采用实地研究方法可以收集到一手的实证资料,进一步佐证研究假设。实地研究方法需要研究者深入研究对象的生活环境中去,了解研究对象对于某件事情的态度,总结提炼出研究者所需要的研究结论。^[4]作者在黑龙江省某社会工作机构实习期间参与老年人社会工作服务项目,通过多次与 DE 社会福利院的老人进行入面对面的入户访谈、组织参与多次老年人康娱小组活动的方式,与老人进行多次接触,逐渐与 DE 福利院建立良好的信任关系,了解老人的家庭的基本情况,精神状况、心理健康情况、面临的问题和帮助老人解决问题。

(二) 无结构式访谈和参与式观察

无结构式访谈与结构式访谈和半结构式访谈的最大区别就是没有固定的访谈提纲,在访问者进行访谈过程中可以收获到意料之外的收获,无结构式访谈在许多社会调查过程中使用比较普遍,无结构式访谈可以使访谈者畅所欲言,讲述一个话题,谈到经历时会带有访谈者自身的态度和情感,需要访问者在访谈之后,对于访谈的内容进行分析和分辨。^[5]无结构式访谈的优点就是没有限制的边界,可以获取访谈对象更多的资料。通过深度访谈收集了三位老人的基本情况,了解服务对象的精神健康状况。

三、基本背景资料

DE 社会福利院是一家非公益公办养老机构。该机构内部设施齐全,主要有健身房、桌球室、图书馆、阅览室、多功能厅、医疗室、活动室、食堂等设施。机构内人员管理层分配科学合理,院长 1 名,副院长 1 名,科长 3 名分别负责人员接待、日常生活管理、基础设施维护,3 位常驻医生,会计 2 名,厨师 4 名,还有 32 位基层护理人员负责入住老人日常生活照料。DE 社会福利院主要接收自理、半自理以及非自理老人入住,其中还包括南方“候鸟老人”。机构内部分为四个楼层,一层主要为厨房和一些自理型入住老人的房间,以两人间为主,房间内部设有浴室与卫生间,电视剧,两个床位还有阳台;二层主要是自理老人入住,房间内设有独立卫浴、客厅、厨房、卧室,住在该层的老人在退休之前身份地位较高;三层主要是一些服务设施房间和非自理入住老人的房间;四层是院长室和副院长室,是机构的主要办公区域。

四、养老机构老人面临的精神健康问题及原因分析

笔者在社会工作机构实习期间通过入户访谈和开展小组活动中发现三名具有代表性的服务对象。通过实地研究的方法,不断的参与服务对象的生活环境中,发现三位服务对象存在一定的精神健康问题。

(一) 养老机构老年人精神健康问题

1. 家庭关系不良, 消极情绪不断

第一位服务对象的基本情况是张爷爷男性,今年 75 岁,大学文凭,退休前是某市广管局局长,老伴去世,有三个儿子一个女儿,入住 DE 社会福利院 2 年半,身体患有严重的帕金森,是一位半自理老人,子女为其雇佣一位 55 岁的男性全天看护。老人出现严重的精神健康问题,主要表现在

与家庭子女之间存在矛盾,据服务对象张爷爷所述入 DE 社会福利院是非自愿的,服务对象的房子被子女拿去卖掉之后瓜分了,子女扣留服务对象的退休工资,将服务对象送至 DE 社会福利院中,入住 DE 社会福利院两年半时间,老人子女来看望服务对象的次数较少因此引发服务对象对子女严重不满。由于老人与子女之间的矛盾使得老人在入住 DE 社会福利院期间出现越来越严重的精神健康问题,行为上表现在每天咒骂子女,情绪十分激动,老人怨怼的范围由家庭子女扩大至 DE 社会福利院工作人员,同时服务对象联系律师和法院要起诉自己的子女;服务对象生理上出现更为严重的颤抖,吃饭和走路手脚不能正常使用,食欲下降睡眠状况差;心理上情绪激动、悲愤、痛苦。综合以上服务对象行为特征、生理反应以及心理表现,可以得出服务对象已经出现了较长时间的精神健康问题。DE 社会福利院在人员配备上并未有专业的心理咨询师和社会工作人员,在服务对象出现精神健康初期给与一定的安抚和治疗,致使服务对象的长期处在不良的精神健康状况,因此社会工作的介入对于服务对象精神状况的改善具有一定的作用。

2.角色转换困难,抵制外界接触

第二位服务对象单奶奶是社会工作者在组织开展小组活动期间,发现服务对象在小组活动中不与任何人交流。经过深度访谈之后,发现服务对象经常提及退休前的工作,表露退休前的社会地位。服务对象在与社会工作者交谈过程中说的最多的一句话就是“我是国家干部,我不想与你们交流”。服务对象单奶奶女性,今年 82 岁,大学文凭,退休前层任某市市纪委书记,家中有一个儿子,老伴去世两年,自身患有脑梗,因脑供血不足致使单奶奶出现下半身瘫痪。常年坐在轮椅上,儿子为其雇佣一位 56 岁的女性全天看护。采用社会生态系统的方法,收集来自服务对象自身资料,服务对象所处的环境中的全天看护和 DE 社会福利院工作人员对老人的叙述,逐渐了解老人的生活习惯,特殊爱好,经过社会工作者半个月的交流,发现服务对象存在一定的精神健康问题,主要表现在服务对象除了日常与看护她的护理人员简单交流以外,从来不愿任何人主动交流,其他老人与服务对象交流时,服务对象会采用比较惯用的一句话“我是国家干部,我不屑与你们交流”,经过交流发现老人自身存在的优势。老人是自愿来 DE 社会福利院的,儿子在外地工作不在身边,老人在退休之后无法适应退休后的闲暇生活,总是沉浸在过往的工作生活和社会地位之中,无法适应退休后的社会角色,拒绝与外界接触和交流。DE 社会福利院中的工作人员也明确的表示单奶奶从不主动参与福利院举办的活动,都是 DE 社会福利院的刘科长多次邀请,才会勉强前往参加。服务对象单奶奶在行为表现为独处,不与外界接触;心理上表现为无法适应社会角色的转换。因此单奶奶需要心理咨询师或者社会工作者的介入,帮助单奶奶早日适应退休之后的社会角色。

3.失独之痛,情感孤独

第三位服务对象是由 DE 社会福利院的工作人员曹姨,女性,今年 57 岁,大学本科文凭,曾任某公司会计,退休之后到 DE 社会福利院管理层工作。服务对象曹姨儿子在高三毕业的那年暑期去江中洗澡,后来溺水身亡。曹姨在儿子

意外去世以后就在没要孩子,中年丧子之痛使曹姨每每难过,精神健康出现问题,当得知社会工作者到达福利院之后,主动寻求社会工作者的帮助,但是由于社会工作者自身专业知识缺乏经验不足,因此社会工作者连接资源,找到 HRB 市专业服务失独老人的社会组织,使曹姨得到了适当的帮助。社会工作者与服务对象曹姨交流的时候,时常能够听到曹姨说“自从儿子走后,她每次下班都不想回家,怕看到儿子的东西”。曹姨整日食欲不振,睡眠不足,身心都出现了不同程度的问题,在社会工作者介入之后,发现曹姨确实是精神健康出现问题,建议曹姨去专业心理咨询机构寻求心理咨询师的治理。

(三) 公办养老机构老年人精神健康原因分析

1.社会资源分配不足,致使老人与社会脱节

老年人在退休之后,逐渐脱离社会环境,到养老机构中生活。社会不断地发展,时代不断进步,现在社会将不同年龄段的人群分为 60 后—90 后(即 1960 年以后出生的人群至 2000 年以前出生的人群),到现在分化的更为细致 1995 年出生的人群与 1995 年之后出生的人群,这两个群体的兴趣爱好、穿衣打扮、语言使用等方面存在着较大的差异,这些方面最大可以体现在互联网中。互联网是年轻人的心中的精神乐园,在互联网中国年轻人可以源源不断的获取外界一切新奇的知识和技术,但是老年人由于对互联网的使用不熟悉或者是根本接触不到互联网,因此老年人会逐渐与社会产生脱节,对现在社会上的新出现事物不了解,无法享受更多的社会资源。例如:疫情期间老年人由于没有智能手机或者不会使用智能手机,无法外出乘坐交通工具。群体由于社会层面的因素,致使群体无法享受到社会公共服务的资源,这也是一种资源分配不足的现象。

2.养老机构服务层次低,难以满足老人个体化需求

目前国内养老机构主要还是以满足老年人的物质需求为主,精神需求方面难以满足,养老机构服务内容简单,无法为老年人提供个体化的需求。DE 社会福利院的服务还是比较全面的,为老人提供诸多的活动,平时会带老人外出旅游,但是服务还是无法完全关注到每一位老人的个性化需求,本文中的国家公务人员单奶奶,退休之后一直无法使用现在清闲的社会角色,拒绝与外界接触和交流。养老机构护理人员素质较低,服务水平不高。DE 社会福利院护理人员只能提供日常生活照料,对于老人年日常出现的精神健康状况不能做出及时的判断。DE 社会福利院护理人员对于单奶奶出现的情况,只当作是一个玩笑,社会工作者在收集单奶奶资料的过程中,通过访问护理人员,护理人员只是把单奶奶的这种情况当作一个玩笑,并告诉社会工作者不用理会单奶奶,从这些方面可以了解到养老机构的护理人员缺乏专业知识和技能。

五、社会工作介入养老机构老年人精神健康服务的路径探索

(一) 激发老年人群的内在潜力,开拓广阔的社会参与平台

老年人拥有丰富的人生阅历和足够的人生感悟,可以利用老年人的自身的优势,发挥人生价值。因此充分挖掘老年人的内在潜能,充分发挥老年人力资源的潜力,养老机构中

的老年人参与机构基本问题的决策,采用更多的有建设性的建议。DE 社会福利院的老年人的教育背景都是比教高的,大学本科学历,社会地位也比较高,老人在利用自身的优势资源,发挥自身的长处,扩展社会参与的平台。例如:DE 社会福利院的老人自身优势十分明显,了解掌握各个方面的专业知识,因此社会工作者在开展活动过程中,链接资源,帮助服务对象到 HB 学院开展专业课堂,为青年学生提供更多的经验,活动反响良好,服务对象感到人生从新有了目标和活力。

(二) 老年人应增强自我意识,积极投入老年生活

老年人应该采用的平和心态接受老年期的到来,积极应对老年期因生理机能下降带来的生活问题。同时老年人可以多参与志愿服务活动,减少与社会距离感。老年人在空闲时间可以培养自身的兴趣爱好,寻找志趣相投的伙伴。老年人应该将更多对子女的期待和注意力转移到自身上,充实自身生活。DE 社会福利院开展了一系列的老年人兴趣班,例如:歌唱班、书法班、太极拳班、读书会、广场舞班等,从未满足老年人不同的需求,将老年人的精神健康方面的问题,转移到自身的兴趣爱好等方面。

(三) 建立支持网络,抵抗社会隔离

通过社会工作者的介入老人生理健康状况和精神健康状况的进行客观的评估,运用社会工作个案和小组的工作方法,整合老年人自身的资源,社会福利院的资源,以及社会上的政策资源。根据老人特殊的需求,开展个性化的服务,在社会福利院内以人际关系作为切入点,以良好的人际关系抵抗社会隔离,社会隔离给老年人带来的伤害最大,老人被社会的其他群体所隔离,老年人难以接触到现在不断发展的互联网社会,因此可以帮助老年人建立有良性循环的社会关系和人际关系,从而对老奶奶人进行良好的心理调适。老年人的情感的寄托主要在家庭中,对子女的关注上。在养老机构中的老人缺少的是代际的亲情以及天伦之乐,养老机构无法达到亲情上的满足,养老机构不仅要在物质上满足老年人,更要给予老年人特殊的关心、照顾和支持,让老人感受到养老机构有家一般的感觉。

社会工作介入养老机构老年人精神健康问题时,要看到老年人自身的优势资源,使用老年人的资源,尽量在老年人熟悉的环境中开展介入活动,发挥老年人的社会价值,跳出传统思维,满足老年人不同层次需求。养老机构老年人出现精神健康问题不仅仅是老年人自身的原因,社会工作者应该

关注与老年人有关的各个系统,开展介入活动时,要从多方面进行介入,从老年机构,老年人的家庭,社会环境等方面。

参考文献:

- [1]A.H.Maslow.A Theory of Human Motivation[J].Psychological Review.1943.
 - [2]风笑天:《社会学研究方法》[M],中国人民大学出版社,2009.
 - [3]风笑天:《社会学研究方法》[M],中国人民大学出版社,2009.
 - [4]王欣.机构养老实践中的社会工作伦理困境及其应对策略[J].改革与开放,2020.
 - [5]王亮.优势视角理论国内研究综述[J].社科纵横,2018.
 - [6]朱贺.社会工作介入养老机构服务专业化的研究[J].智库时代,2018.
 - [7]刘继同.中国精神健康社会工作时代来临与实务性研究议题[J].浙江工商大学学报,2017(04):100-108.
 - [8]陈郑之.社会工作视域下城市机构养老服务专业化问题探索——基于浙江省衢州市的调查研究[J].云南社会主义学院学报,2017.
 - [9]尹士安.老年人精神慰藉的社会工作介入——基于机构养老小组实践的思考[J].新西部(理论版),2016.
 - [10]孟德花,张菡.社会工作优势视角理论及其对积极老龄化发展的实践启示[J].法制与社会,2014.
- 注:
- [1]A.H.Maslow.A Theory of Human Motivation[J].Psychological Review.1943:370-396.
 - [2]王亮.优势视角理论国内研究综述[J].社科纵横,2018,33(12):73-76.
 - [1]孟德花,张菡.社会工作优势视角理论及其对积极老龄化发展的实践启示[J].法制与社会,2014(06):172-173.
 - [2]风笑天:《社会学研究方法》[M],中国人民大学出版社,2009:256.
 - [3]风笑天:《社会学研究方法》[M],中国人民大学出版社,2009:276-278.
- 作者简介:张情情、1992 年生人、女、安徽省宿州市、黑龙江大学研究生院研究生、研究方向:老年人精神需求
刘新宇、1997 年生人、女、黑龙江省齐齐哈尔市、黑龙江大学研究生院研究生、研究方向:养老产业

(上接第 29 页)

商。”即使贵为贵族公子,也在悲凉的漩涡中挣扎,体会那一抹弦弦筝音带来的悲情。

魏晋之后,筝经过一千多年的发展形成现在的 25 弦。箏乐艺术更加丰富多样,行云流水的、悲情慷慨的、喜庆吉祥的都能用箏来表达,它已不再囿于以悲为美的审美情趣。岁月的积淀成就了箏,从《箏赋》中仿佛听到那响绝千古的古箏名曲。

参考文献:

- [1]司马迁.《史记》中华书局[M]. 1982
 - [2]许慎.《说文解字》天津古籍出版社[M]. 1991
 - [3]马端临.《文献通考》中华书局[M]. 1986
 - [4]永瑢 纪昀等.《四库全书·历代赋汇》上海古籍出版社[M]. 2015
- 作者简介:游嘉(1988-),女,四川成都,武警警官学院中国语言文学教研室助教,硕士,研究方向:中国古代文学。