

# 中文摘要

## 福利机构老年社会工作研究

### ——以长春市社会福利院为例

老年社会工作是社会工作的重要领域之一，随着出生高峰期的一代人从中年步入老年，规模陡然增加的这部分人口加上这一同期群在推动社会快速变迁方面的经验，促进社会工作专业发展出新的、具有创新精神的实务方法。在众多的老年社会工作场所中，福利机构并不是主要的一个，但是福利机构中的老年社会工作开展难度并不亚于其他场所中的老年社会工作。在福利机构的老年社会工作中有诸多值得研究的问题，例如老年人的疾病预防与治疗，孤寡、残疾与流浪老人的社会照顾，老年人的心理与社会适应问题等等。

本文以长春市社会福利院的实际情况为研究背景，为老人们设计了适合他们的社会工作服务方案。首先，根据所了解到的福利院和每个老人的个别情况，整合院内和社区中的各种资源，为老人建立起有效的资源支持系统。第二，在开展活动方面，把老人分为若干兴趣小组，以社工和志愿者合作的形式为老人安排活动。第三，满足老人对于个别关怀的需要，对于孤寡、残障老人的个案辅导要与一般老人有所区别，对与个别有特殊需要的老人提供有针对性的个案服务。最后，由于福利院内专业社会工作者缺乏，很多服务要依靠志愿者的帮助来开展，所以服务计划中也包括了志愿者培训的内容，同时参与制定了志愿者和义工章程。总之，本课题是对福利机构养老模式的探索和服务方式的创新。

对于福利机构老年社会工作来说，社会工作者除了要实施评估，确定什么服务可能对老人有帮助外，还可以扮演一个重要角色，即充当服务管理者的角色，提议从各机构中申请那些服务，并协调各项服务。在福利机构中，除了开展老人个案辅导工作、小组工作和社区工作外，社会工作者还可以推行其他的工作方法和模式。同时，社会工作者的工作对象也不仅仅限于福利机构中的老年人，可能是福利机构中工作遇到困境的服务人员、志愿者和义工，也可能是与机构有着某种联系的单位或个人。在福利机构中，老年社会工作者不是旁观者的角色，社会工作者应是机构中其他专业人士的合作伙伴，起着合作与分工

的作用。也就是说，老年社工的加入并不是要压制其他专业的生存空间，而是更好的协调各专业的优势，共同为老年人服务。众所周知，中国的社会工作发展是自上而下的，社会工作的未来离不开政府的支持和引导，社会工作者的发展更要引起相关部门的注意。中国即将步入老龄化社会，完善老年社会工作体系刻不容缓，政府应加大对老年社会工作的投入力度，鼓励更多的专业人士加入到老年社会工作者的队伍中来，提高老年社会工作者的薪酬福利，提供岗位培训和经验交流机会，打造老年社会工作事业美好的明天。

本文通过对老年社会工作如何在老年机构中应用的简单探索，希望能够协助更多的福利机构从业人员了解社会工作的魅力，共同推动老年社会工作的发展。

**关键词：**

福利机构，老年社会工作，研究，反思

## **Abstract**

### **Study about the elderly Social Work of the Welfare agencies**

#### **——Take the Welfare agencies of changchun for example**

The aging social work is one of the important areas of social work, plus part of the population as the baby boomers, a generation of people from middle age into old age, a sharp increase in the scale of this cohort's experience in promoting the rapid social changes, and advance social work profession to develop new innovative practical method. Welfare agencies is not the main one in many aging society in the workplace, but the elderly social work in welfare agencies to carry out the difficulty of no less than other places in the aging society. Many problems worthy of study in the elderly welfare organizations social work, such as disease prevention and treatment of the elderly, widows and orphans, people with disabilities and homeless elderly social care, psychological and social adjustment problems of the elderly.

In this paper, the actual situation of the Changchun City Social Welfare background, their social service programs designed for old people. First, according to the individual circumstances of the learned that the orphanage and elderly, integrated hospital and community resources to establish effective resource support system for the elderly. Second, the respects of its activities, the elderly are divided into a number of interest groups, social workers and volunteers in the form of cooperation to arrange activities for the elderly. Third, care for the elderly widowed case counseling to be with the elderly in general area with individual special needs of the elderly to provide targeted case services. Finally, due to the lack of professional social workers in welfare institutions, many services have to rely on the help of volunteers to carry out service plans also include the training of volunteers involved in the development of volunteers and volunteer charter. In short, the issue is the exploration and welfare institutions pension model innovation.

For old age social work for the welfare agencies, social workers in addition to the implementation of the assessment to determine what services may be the elderly to help, you can also play an important role, namely to act as service manager's role,

it is proposed to apply for those services from the agencies, and the coordination of services. In addition to welfare agencies, in addition to carrying out casework counseling for the elderly, group work and community work, social workers can also implement other methods and models. Meanwhile, the object of social workers is not limited to the elderly in welfare institutions may encounter the plight of welfare institutions staff, volunteers and volunteers, it may be a link unit or individual and institutional .In Welfare institutions, the elderly social worker is not a spectator role, social workers should be the partners of other professionals in the organization, plays the role of cooperation and division of labor. In other words, the older social workers not to suppress the living space of other professional, but better coordination of the advantages of professional and common services for the elderly. As we all know, the development of social work in China is from top to bottom, the future of social work without government support and guide the development of social workers to arouse the attention of the relevant departments. China is about to enter an aging society, and improve the old social work system without delay, the government should increase input in the elderly social work, to encourage more professionals to join the ranks of the elderly social worker, elderly social worker pay and benefits, provide job training and opportunities for exchanging experience, to build the old age social work career a better tomorrow.

In this paper, a simple exploration of applications on the elderly social work in the older institutions want to be able to help more welfare agency practitioners to understand the charm of social work, and jointly promote the development of the elderly in social work.

**Keywords:**

welfare agencies, elderly social work, study, reflection

# 目 录

第 1 章 绪论.....	1
1.1 研究问题及背景.....	1
1.2 研究的目的和意义.....	1
1.3 文献述评.....	2
1.3.1 关于老年社会工作和机构养老的研究.....	3
1.3.2 对已有研究的评述.....	4
1.4 本文研究的特点.....	4
第 2 章 福利机构老年社会工作概述.....	6
2.1 老年社会工作的主要内容.....	6
2.2 老年社会工作的目标和标准.....	7
2.3 老年社会工作者.....	7
2.4 福利机构老年社会工作的相关理论.....	8
2.5 福利机构老年社会工作的主要模式和干预手法.....	10
2.6 福利机构老年社会工作的总体事项.....	11
第 3 章 研究过程.....	14
3.1 福利机构老年小组工作.....	14
3.1.1 老年小组的类型与功能.....	15
3.1.2 老年小组工作技巧运用.....	15
3.1.3 福利机构老年小组工作的前期筹划.....	16
3.1.4 福利机构老年小组工作的开展.....	17

3.1.5 福利机构老年小组工作的评估.....	20
3.1.6 开展福利机构老年小组工的注意事项.....	20
3.2 福利机构老年个案工作.....	23
3.2.1 老年个案工作的主要内容.....	24
3.2.2 老年个案工作的基本技巧.....	24
3.2.3 福利机构老年个案工作的开展.....	26
3.2.4 开展福利机构老年个案工作的注意事项.....	29
3.3 福利机构老年社区工作.....	30
3.3.1 老年社区工作的主要内容.....	30
3.3.2 福利机构老年社区工作的原则.....	31
3.3.3 福利机构老年社区工作的前期筹划.....	31
3.3.4 福利机构老年社区工的开展.....	32
3.3.5 福利机构老年社区工作的评估.....	36
第4章 对福利机构老年社会工作的思考.....	38
4.1 社会工作介入福利机构养老的必要性.....	38
4.2 对福利机构老年社会工作的反思.....	39
4.3 对老年社会工作者的反思.....	40
4.4 对老年社会工作未来发展的反思.....	40
结 语.....	42
参考文献.....	43
后 记.....	45
附 录.....	46

# 第1章 绪论

## 1.1 研究问题及背景

本文是对福利机构老年社会工作的研究,其中包括福利机构老年社会工作的概述、工作方法和模式的探讨以及对其发展道路的反思。笔者自2011年4月起,在长春市社会福利院进行实习工作。在实习期间了解到了福利院和老人们的基本情况,发现福利机构老年社会工作是一项不同于其他场域老年工作的事业,同时它也是一项十分值得研究的课题。

按照所有制性质来分,我国的养老福利机构大概可以分为公办、民办、公助民办、公办民营,其中除了民办的带有微营利性,其他的大多都是非营利性的。在众多的老年社会工作场所中,福利机构并不是主要的一个,但是福利机构中的老年社会工作开展难度并不亚于其他场所中的老年社会工作。在福利机构的老年社会工作中有诸多值得研究的问题,例如老年人的疾病预防与治疗,孤寡、残疾与流浪老人的社会照顾老年人的心理与社会适应问题等等。

根据长春市社会福利院的实际情况,笔者为老人设计了适合他们的社会工作服务方案。首先,根据所了解到的福利院和每个老人的个别情况,整合院内和社区中的各种资源,为老人建立起有效的资源支持系统。第二,在开展活动方面,把老人分为若干兴趣小组,以社工和志愿者合作的形式为老人安排活动。第三,满足老人对于个别关怀的需要,对于孤寡老人的个案辅导要与一般老人有所区别对与个别有特殊需要的老人提供有针对性的个案服务。最后,由于福利院内专业社会工作者缺乏,很多服务要依靠志愿者的帮助来开展,所以服务计划中也包括了志愿者培训的内容,同时参与制定了志愿者和义工章程。总之,本课题是对福利机构养老模式的探索和服务方式的创新。

## 1.2 研究的目的和意义

随着科技、经济的发展好人社会进步,人口老龄化已经是我国面临的现实问题。而我国的人口老化是未富先老,无论是个人还是社会都还没有为此做好充分准备。社会的转型、家庭结构的变化、生活方式的改变、多元文化的发展都使传统的养老方式受到冲击。这样,完善面向老年人的社会服务就会显得尤为迫切和

重要，这方面的服务将会影响我国近1.7亿老年人的身心健康、家庭和谐和社会稳定，甚至影响社会道德建设和经济发展。做好老年人社会工作既是造福老年个人，也是造福整个社会的事业。虽然，机构养老也是长期以来备受政府和学者关注的研究议题，但是有关于福利机构老年工作的研究却不多见。福利机构中的老年人很大一部分是没有子女，肢体或智力残疾的，如果福利机构养老能够得到良好发展，将很大程度地推动我国福利事业的发展。这种养老方式不仅可以在一定程度上将家庭的养老风险分散，实现集体成员养老资源的共济和共享，并且在一定范围内使得社会风险得到化解。我国老年工作的根本目的是“老有所养、老有所医、老有所教、老有所学、老有所为、老有所乐”。社会工作者要运用所学知识和所掌握的技能，以老年人及其相关工作人员和系统为对象，特别是像福利院里的老人们这样的处境困难的老年人，帮助他们改善社会功能，提高生活质量，解决因为年老而带来的各类问题。

对于本文的研究课题来说，研究目的在于对福利机构养老模式进行新的探索，并讨论这种模式的可复制性，希望能通过这样的研究丰富社会工作实务理论和实践模式，以供高校教育和福利性养老机构参考，为老年服务对象提供更好的服务，引导其更好地适应社会生活。

老年社会工作因其服务于老年群体的独特功效，受到老年人服务行业的重视。老年社会工作的场所范围广泛，形形色色。在这些场所里，社会工作者常常扮演着独特的角色，他们主要关注的是老人心理和社会生活方面的健康状况。护理院和医院被视为老年社会工作常见的场所，但是实际上只有极少的老人住在护理院里，更多的社会工作者是在社区开展工作的。老年照顾管理、社会服务机构、居家护理机构，老年公寓、成人日间护理机构和支持性住所才是绝大多数老年社会工作者施展身手的地方。但是，福利机构中的老人却很少有条件和机会得到专业的社会工作服务。长期以来，福利机构中缺乏专业的社会工作从业人员，老人缺乏专业服务的提供。同时，由于我国内地老年工作发展的步伐还很迟缓，社会工作专业对本土理论的研究和应用的呼声日渐高涨，并且我们必须让社会大众对老年社会工作有一个清晰的认识。所以，对福利机构老年社会工作进行研究，无论对于老年人自身、机构、社会和社会工作专业都具有了重要的意义。

## 1.3 文献述评

### 1.3.1 关于老年社会工作和机构养老的研究

老年社会工作一直是社会工作中的一项重要内容，无论是起初的慈善性质的社会服务还是当今的专业社会工作，始终把老年人这一群体当做主要的服务对象。1908年英国通过了《养老金法》，用以保障老年人的基本生活需要，罗斯福于1935年主持制定了美国历史上著名的《社会保障法案》，使老年社会保障成为了社会保险的重要内容，在公共分类救助方案中，明确把老人、贫困盲人及失依儿童作为其救助对象。此后，老人一直成为西方各国社会工作主要的工作对象之一；欧洲各国在逐步建立福利国家的过程中，也纷纷把提高老年人生活质量和完善老年人社会服务网络作为其工作的重要目标。

近年来，我国学者也逐渐开始关注老年社会工作领域。李昂伟等编著的《中国城市老人社区照顾综合服务模式的探索》一书中，探讨在当前老龄化形势严峻的条件下如何发展社区照顾以应对挑战，这一著作传达出这样的理念：积极发展社区照顾的网络，以使老人能够获得安全、舒适的晚年生活照顾。希望相关社会政策与社会服务从业者、老年社会工作研究与学习者能够从书中获益；王瑞鸿在《人类行为与社会环境》中，介绍了老年期的心理特征，老年期的心里老化与成功的老化，社会学失业中的老年，影响老年人发展的主要问题和死亡来分析老年人行为和社会环境之间的关系；在凯瑟琳·麦金尼斯—迪特里克著，隋玉杰翻译的《老年社会工作：生理、心里及社会方面的评估与干预》中，把有关性别、种族、民族和性取向的多样性方面的内容融合到了相关章节的内容中，因为这样会与谈论的主题更贴近；梅陈玉婵，齐铤，徐永德著的《老年社会工作》，全书分为十个章节，详尽论述了老年社会工作的机遇和挑战，专业伦理守则、多角度的临床评估和各种服务方式和技巧。江娅在《老年社会工作的理论》一文中把老年社会工作应用的理论归纳为以下几点：社会撤离理论、活动理论、连续理论、符号互动理论、社会交换理论。

关于机构养老的研究也很多见。丁振明、何少颖在《探索小组工作方法在老年公寓开展社工服务的具体应用》一文中，详尽介绍了老年小组工作如何开展及注意事项；林典在《老年社会工作在养老机构中的应用探讨》中，探讨了养老机构社会工作介入的相关问题等等。这些研究主要涉及一下几个方面：①很多学者研究了目前的机构养老普遍存在的问题，这些问题主要包括：机构数

量不能满足老年人口的需求、硬件服务设施不够完备、运营成本过高、管理系统不完善、服务人员专业素质不高等等；②对机构养老所提出的对策和建议。主要有建立专业的大型养老机构、鼓励机构与其他慈善机构或基金会合作、培训机构服务人员等。

### 1.3.2 对已有研究的评述

通过查阅文献可以发现，近年来，国内外学者对老年社会工作和机构养老问题进行了积极研究。有针对性的对不同群体老年人进行了研究，考察了老年问题形成的原因、影响因素，同时提出了相应的对策，并在小范围内做了干预试验，取得良好效果，但尚存在许多不足之，这突出地表现在：①重复性的研究较多，创新性研究少：多是对人口老龄化状况的测查研究，分析原因，然后提出应对策略。②对老年人生活困境问题和机构养老的不合理之处分析多，对影响老年人社会角色适应的因素，比如养老方式、归因方式、社会影响等方面的因素探索的比较少；影响因素的有关研究也多停留在生理、心理或社会因素单一取向上，三者的多维取向、综合趋向比较少；对影响因素的探讨较少考虑多变量及变量之间的相互作用等。③问题研究多，影响机制和干预研究少：研究多是停留在理论层面上，对老年社会工作实务的研究较少，对现代社会养老模式的探究不够深入。④小范围、小样本的研究多，大样本、大范围的研究少；就研究对象类型来说，没有明确的分类，没有把一般老年服务对象和老年残疾人，孤寡老人等分开来进行研究。⑤在对机构养老的研究中很少提及福利机构中的老年社会工作，研究成果应用于福利机构老年社会工作实务的比较少。

以上所有关于老年的研究和社会理论都意在寻找使老年人更好地适应外在环境的途径和方法，为老年工作的实践提供某种解释和说明，以帮助老年人实现安度晚年的愿望。虽然这里的每一种理论都只是涉及了某些与衰老有关的重要因素，并未提供一种全面而准确的行为指南，有些理论的基本观点还需要在实践中加以检验。但是，应该说，这些理论对拓展我们的视野、帮助我们更加科学地从事老年工作，都具有十分重要的意义。<sup>①</sup>

---

<sup>①</sup> 江娅. 老年社会工作的理论基础[J]. 中国青年政治学院学报, 1998 (4).

#### 1.4 本文研究的特点

本文的研究特点在于对福利机构老年社会工作进行深入的研究，为老年社会工作、咨询和治疗提供实务经验和心理依据。即在吸收前人的研究成果上，全面系统地进行福利机构老年社会工作研究，提出一套行之有效的服务模式模式。对于这一研究课题来说，与前人研究的主要不同是探讨了社会工作介入老年福利事业的重要性，研究过程既采用了传统的干预措施，也采取了非传统的干预措施，从而认识到福利机构中的老年人与其他老年群体的差异性。以实际的老年社会工作为研究背景，对福利机构老年人的各项需要进行认真的评估，对研究过程进行深入细致的分析，对福利机构老年社会工作的发展进行深刻的反思，以求得对老年福利事业的推动。

## 第2章 福利机构老年社会工作概述

福利机构老年社会工作就是指将福利机构养老进行社会工作介入。在我国，公办养老机构的服务对象主要是“三无”、“五保”等孤寡老人和生活水平低于最低生活保障线的贫困老人等弱势群体特别是高龄残病人群，其提供的服务都是免费的或是收取少量费用的。福利机构的老年人是一个弱势群体，需要全社会共同关注和帮助。福利机构养老存在诸多问题，如老人的精神生活很难得到满足、服务人员的专业素质不高，不能为老人提供专业性辅导、老人生活环境闭塞，没有机会与外界交流等。专业的社会工作介入不仅能够是这些问题得到解决，同时还可以对福利机构养老模式进行探索和创新，有力地推动机构养老和老年福利事业的发展。<sup>①</sup>

### 2.1 老年社会工作的主要内容

老年社会工作是专为老年人提供的社会工作服务，旨在使老年人在人生最后阶段持续人生各阶段的生活，依自己意念去实践自我，从而协助其恢复受损的社会功能和社会关系，提升运用资源的能力，预防社会功能之衰微（谢美娥，1993；李增禄，1995；周永新，1994）。其对象包括个别老年人及其家人、老年人同辈群体、老年人组织成员和老年人所在社区。老年个案工作的主要内容包括老年个案工作、老年小组工作和老年社区工作等。<sup>②</sup>

老年个案工作旨在增强其对老化的适应能力及恢复社会功能，协助维持及建立心理平衡，使其能迅速处理因老化带来压力。同时，促进老人自我觉察和自我了解，使其了解到不可能抗拒的身心变化的因素，并坦然接受亲友的协助或藉由福利服务机制，以解决问题。社会工作者可运用各项咨询辅导理论与技巧，来协助老人有勇气面对压力，与老人分析压力的种类和情况，寻求资源一起来解决压力，并体现热忱的服务态度。

老年小组工作能够提供的方案包括娱乐性、职业性和教育性的活动，也针对他们的心理、生理、社会适应方面，进行小组辅导与治疗。老年阶段常常经历人际关系与地位丧失，社会适应、社会学习等因此成为老年小组工作讨论的主要议

<sup>①</sup> 李昺伟. 中国城市老人社区照顾综合服务模式的探索[M]. 北京:社会科学文献出版社, 2011: 115

<sup>②</sup> 夏建中. 社区工作[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2005: 257

题。从事老年社会工作的基本原则有（谢美娥，1993）：（A）领导者须以支持、鼓励和同理心来处理老人的特有问题。（B）领导者须采取主动角色，提供信息，回答问题和分析自己的经验。（C）团体目标以排除焦虑、解决紧迫问题为主，强调心理健康而非改变人格。（D）成员多有生理和感官疾病，领导者不需评断成员的能力，说话速度要慢而清楚，成员数目不宜太多。（E）多使用团体外接触，以维持老人参加团体的意愿和兴趣。（F）邀请团体里的老人作为共同的领导者。<sup>①</sup>

老年社区工作一是发展老人的社区网络以照顾其社区生活，一是透过社区行动与解决问题的能力来具体解决老人在社区生活中的共同问题。社区照顾网络的建立是社会照顾设计的一环，意味着对老人提供较长期及直接的社会支持网络、成立自助团体、动员邻里参与，发展或运用其他资源体系等。在此过程中，多种工作模式可依需要而弹性混合使用。

## 2.2 老年社会工作的目标和标准

老年社会工作的主要目标有：第一，建立对老人友善的社区环境；第二，为老人设计居住及完备的服务配套，让老人安享晚年；第三，鼓励其他年龄阶段的人与老人建立共融关系，互相学习；第四，鼓励老人继续用他们的智慧和经验去创造价值，成为社会的人力资源；第五，设计合理的项目使老人又继续学习的机会。

老年社会工作的标准有：第一，老年社会工作者和相关机构组织要谨记和遵从社会工作专业的专业伦理和守则；第二，老年社会工作者要掌握能为老人提供服务的专业知识和技巧，具备应对各种困难的智慧和心理素质；第三，老年社会工作者应以专业的态度回应求助的老人及其家人，保持和案主之间良好的工作关系；第四，老年社会工作者需要保护和老人之间的秘密关系和从众获得的所有资料；第五，老年社会工作者需要确立并维护专业的办事处和程序。<sup>②</sup>

## 2.3 老年社会工作者

老年社会工作的场所范围广泛，形形色色，在各类场所中，社会工作者常常

<sup>①</sup> 夏建中. 社区工作[M]. 北京：中国人民大学出版社，2005：258

<sup>②</sup> 梅陈玉婵，齐铤，徐永德. 老年社会工作[M]. 上海：上海人民出版社，2009：29—31

扮演着照顾者、教育者、宣传者、倡导者、观察者、支持者、研究者、调解者、管理者、资源提供者等不同的角色，他们要关注老年人心理和社会等多方面的健康状况。老年照顾管理、社会服务机构、老年公寓等等都是老年社会工作者施展身手的地方。<sup>①</sup>

老年社会工作者要有专业准备和心理准备。首先要重整老年人对待其老化过程的正确态度，老年社会工作者必须要尊重老年人和肯定他们的生命价值和生命贡献，才能尽心尽力为他们服务，从老人身上学习，要有创新性和坚持性。同时，老年社会工作者要有不断创新的思想，去影响社会政策和支持老年人的各类社会福利项目，鼓励年轻人与老人建立一个长期共融的社区环境。老年社会工作者肩负重任，要与个个专业团队共同努力，打造老人的更美好的明天。

## 2.4 福利机构老年社会工作的相关理论

### 一、需要层次理论

根据美国学者马斯洛提出的人类“需要层次理论”，任何人的生存需要满足五项不同的层次需要：生理需要、安全需要、尊严需要、归属与爱的需要和自我实现的需要。第一，生理需要。它包括人对食物、水、空气、衣服、排泄及性的需要等，它是人所有需要中最基本的，也是最有力量的。第二，安全需要。在人们的生理需要相对满足后，就会产生保护自己的肉体和精神，使之不受威胁、免于伤害、保证安全的欲求。第三，归属和爱的需要。一个人在社会生活中，他总希望在友谊、情爱、关心等各方面与他人交流，希望得到他人或社会群体的接纳和重视。第四，尊重需要。一个人在社会上总希望自己有稳定、牢固、强于他人的社会地位，需要自尊和得到他人的尊重。第五，自我实现的需要。人们希望实现自己的人生理想，充分发挥个人才智和潜能，取得一定的成就，对社会有较大的贡献。

### 二、角色理论

这一理论的落脚点是个体老人的行为和洞察力，没有把社会环境视为影响年老过程的重大因素。角色理论假定，人生有一系列顺序排列的角色，老年人是否能调整好自己安度晚年，取决于他们从年轻和中年的角色过渡到与老年联

---

<sup>①</sup> 凯瑟琳·麦金尼斯—迪特里克. 老年社会工作：生理、心里及社会方面的评估与干预[M]. 隋玉杰译，北京：中国人民大学出版社，2008：10

系在一起的角色能力。根据角色理论，当老年人能够从过去的一套角色过度到与年龄规范相匹配的角色时，就能有成功的老年。当老年人不能做到这一转换时，或者不能找到新角色代替老角色时，就会对年老不满。若能与社会中的其他人调整出新角色，便可以预测出老年人能成功地适应老年生活。

### 三、社会支持网络

个人在社会的联系体系，通过这个体系，个人可以维持其社会身份，获得情绪和几物质支持，并能够得到需要的信息及服务。老年人如能有一个强有力的社社会支持网络，就能够减少因孤寂而导致的生理及心理的不协调现象，使老年人感受到生命的价值，以及能够保持较正向的自我概念。

### 四、社会学习理论

社会学习理论说要说明的是人怎样在其所处的社会环境中学习的，学习的目的是掌握生存技能、拓展人际关系、创造社会价值以得到他人尊重等。社会学习的过程就是个体为满足社会需要而掌握符合社会标准的知识、经验、规范和技能等的过程。老年人在其年老的时候为了能使自己有幸福的晚年生活就要不断学习生存和与人交往的技能。同时，知识与见识的增长也会增强老年人的自信和满足感。

### 五、符号互动理论

这一理论的创始人是美国社会心理学家米德，他认为个人的社会行为是其内化了所属群体中行为规范的结果，他把社会中各因素相互作用的过程视为联结个人与社会的媒介。个人行为具有相互性和社会性，而这种相互作用则是人格形成的外部条件。

### 六、适应学说

适应学说以个体的适应性作为基点理论。该理论认为，老年期的主要变化是人际关系的变化，而且老年期是人的自信心和自尊心最容易受到威胁和损害的时期。随着现代社会的科学技术的进步使得年轻人的优势更容易被发挥出来；相对而言，老年人由于年龄的增张，生理机能、心理适应能力的下降都会对老年人造成不良影响，这也是造成老年人自信心和自尊心减弱的主要原因。

### 七、社会系统理论

社会系统理论认为，任何一种组织本身即为一个社会系统，而这社会系统

之中又包含许多低层次的社会系统。社会系统一般具备四项基本功能：第一、适应：当内外环境发生变动的时候，系统需要有妥当的准备和相当的弹性，以抵御风险和减少不良后果。第二、达成目标：社会系统一般都拥有界定其目标的功能，并会动员所有能力、资源来达成目标。第三、模式维持：一面增加新成员，另一面又以社会化使新老成员接受系统的特殊模式。第四、整合：维持系统中各部分之间的协调、团结，来确保系统稳定且对抗外来重大变故。

#### 八、场域理论与小组动力学

场域理论是社会心理学的主要理论之一，它的创始人是美国心理学家勒温。社会场域包括人文环境、物理环境、任务环境、他人行为及个人目标等。场域理论是小组工作的理论基础之一。勒温认为小组是一个动态的场域，场域内成员的行为受到场域内外因素及自我因素的影响。1939年，勒温又提出了“小组动力学”的概念，小组是一个动力场域，其中的动力机制有助于达成小组目标。小组动力学为小组提供了分析和解释的构架和解决问题的理论依据。<sup>①</sup>

## 2.5 福利机构老年社会工作的主要模式和干预手法

### 一、心理与社会治疗模式

心理与社会治疗模式认为个体的发展受到心理、生理和社会三个方面因素的影响，而且这三个方面的因素又相互作用、共同影响求助者的成长过程。心理与社会治疗模式的具体方法可分为三个步骤，即研究、诊断和治疗。这种治疗模式是对求助者问题和周围环境的全面分析，保持开放的态度，吸收多个不同理论和见解，强调采用多种治疗技巧帮助求助者。但是心理与社会治疗模式也有比较明显的局限，虽然他强调从案主的生理、心理和社会各方面来分析问题，但却没有说明怎样综合各方面因素。

### 二、理性情绪疗法

理性情绪疗法是由美国心理学家阿尔伯特·艾利斯于20世纪50年代创立的。理性情绪疗法是在埃利斯的“ABC理论”基础上建立起来的“ABCDE”治疗整体模型。此模式的理念为，人的情绪和行为障碍不是由于某一激发事件直接所引起，而是个体在经历了生活事件后的不良认知和评价所引起的信念，导致

---

<sup>①</sup> 张洪英. 小组工作：伦理与实践[M]. 济南：山东人民出版社，2009：51

了在特定情景下的情绪和行为后果。理性情绪疗法就是以理性控制非理性，以理性思维方式来替代非理性思维方式，帮助案主改变认知，以减少由非理性信念所带来的情绪困扰和随之出现的行为异常。理性情绪疗法应用简单，可同时应用于小组工作和个案工作之中。

### 三、行为修正模式

应用于老年社会工作的行为修正模式主要是其以社会学习理论为核心概念的部分。社会学习理论关注的是行为学习机制和条件，认为有机体的适应行为和不适应行为都是通过学习获得的，要想改变不适应行为或者获得适应行为必须通过具体的学习过程。<sup>①</sup>因此，学习是治疗的手段，行为修其实是一些获得和消除学习的过程。同样的，行为修正的概念也可以同时在小组工作和个案工作两个领域中得到应用。

### 四、互惠模式

互惠模式又称互动模式或调解模式，他是老年小组工作的主要介入模式之一。这个模式的主张者是施瓦茨，他认为在主人的过程中应该强调个人与社会的关系。互惠模式的理论基础是系统理论和场域理论，互动和沟通理论也对此模式有影响，它主要关注小组成员与小组环境和社会环境之间的关系，同时也关注小组成员之间的沟通与互动。

### 五、发展模式

发展模式是强调以人的发展为核心的工作模式。这种模式的主要理论依据是发展心理学和小组动力学，重视组员之间的关系。发展模式关注的是人的社会功能，而非病理因素，重视自我实现，而非治疗过程。发展模式的最大优点在于它能够广泛地运用于不同状况的小组，适合各种人群，组员不会被贴上标签，没有压力。<sup>②</sup>

## 2.6 福利机构老年社会工作的总体事项

福利机构中的老年社会工作，就是将社会工作的理论、方法和技巧运用到福利机构内，帮助老年人解决生理、生活、医疗、社会、经济、心理等方面的问题，改善老年人的生理、心理健康状况，社会、经济地位和生活环境，使其自信乐观

<sup>①</sup> 许莉娅. 个案工作[M]. 北京: 高等教育出版社, 2004: 167

<sup>②</sup> 刘梦. 小组工作[M]. 北京: 高等教育出版社, 2003: 72

地度过晚年。与自然衰老过程联系在一起的生理上的变化常常是由人步入老年首先外显的信号。尽管所有上了年纪的人在身体上都不可避免地会发生变化，但是这些变化给老年人带来的慢性病或功能损伤的程度却有非常大的差异。这就要求老年社会工作者密切关注老人是身体健康状况。同样的，老人的心理与社会生活方面的调试也同样重要，这方面的调整难度和复杂程度令人难以置信。因此，在介入福利机构的老年工作时，老年社会工作者需要采取多种模式的介入，多元化的工作方法，协调各部门之间的运作，整合调配各类资源以维系整个服务系统的平衡。

第一，做好老人的入住工作。入住到福利机构的老人的自身情况各有不同，以长春市社会福利院为例，这里的老人一部分是年事已高的空巢老人，有子女出钱安置在福利院中由工作人员照料日常生活；一部分是享受政府福利照顾的孤寡老人；还有一部分是曾经流浪街头，或乞讨或以卖艺为生的残障和弱智老人。几乎一半的老人是生活不能自理的，社会工作者要有敏锐的洞察力，及时而充分地收集到老人和老人家庭的状况以及老人的其他社会支持系统。作为老人与机构之间的联系人积极的与机构进行有效的沟通，为老人建立档案，设计符合每个老人需求的服务方案。

第二，构建满足老人精神需求的社会支持网络。

社会交往和支持非常重要，长期以来一直被视为老人生活满意度和良好情绪的重要的预测指标。社会隔离是一个非常大的风险因素，它不仅会导致认知和智力能力的下降，而且还会造成生理疾病。社会支持在帮助老人抵御他们所面对的各种类型的丧失所带来的有害影响方面扮演着重要的角色。比如家人和朋友的支持可以帮助丧偶的老人面对随着没有配偶或伴侣的新生活而来的一系列挑战，再比如有家人和朋友的关心老人会更加关注自己的健康，因为这些人会定期鼓励老人去检查身体，在有人陪同的情况下老人会更愿意配合医生的治疗等等。

老年人长期居住在福利机构中，严重缺乏接触社会的机会，必然生活中也缺少了许多与家人和朋友的有效沟通，这就不可避免地造成老人生活的单调，乏味，对老年人的身心造成了很大的影响。若有效地解决这一问题，可以从以下几个方面入手，首先，着手构建老年人亲情沟通平台，让老年人与家人建立有效地沟通方式，同时积极推动家庭养老和社会养老的有效衔接，两手共举帮助老年人填补

感情空缺，第二，完善社会工作者及志愿者服务体系，鼓励社会工作者和志愿者深入到社区中或老人家中，对老年人的心里进行专业疏导，同时，深入挖掘社区资源，完善老年人养老体系。第三，改革目前社会福利机构管理体制，逐步实现开放式管理，为老年人生活营造温馨氛围。

### 第三，提倡积极老龄化

通过“老有所为”、“老有所健”、“老有所学”追求“老有所用”和“老有所乐”，最终实现“老有所成”和“老有善终”，这是“积极老龄化”的新诠释。要使积极老龄化深入人心，必须首先向公众阐明和普及积极老龄化概念，走出传统的对老年人的认识误区，树立积极老龄化的新观念。在看到人口老龄化是社会发展的必然的同时又要看到这一趋势给人类社会带来的严峻的挑战，铭记老年人过去对社会经济发展所作的贡献，鼓励老年人继续在社会上发挥余热。积极老龄化的本质就是老年人积极地转变社会角色，面对现实，适应老年期的新生活。除了老年人自身的努力外，我们的社会同样对老年人的积极老龄化起着关键性的作用。社会首先应当为老年人提供一个适宜的生活环境，这个生活环境不仅应该包括物质的满足，同时也应该包括与生活相关的政策保障，这才是积极老龄化的根本。

如果要使老年成为一个正面经验，老人必须拥有健康的生活和贡献社会的机会和权力。“积极”一词不单指健康，也包括能持续参与社会、经济、精神和文化活动和贡献社会。在福利机构开展老年社会工作时，要切实为老人的这些需要着想，真正达到“老有所为”、“老有所健”、“老有所学”追求“老有所用”和“老有所乐”，最终实现“老有所成”和“老有善终”的目标。

## 第3章 研究过程

长春市社会福利院是由国家兴办的隶属于长春市民政局的综合性福利事业单位。承担的主要工作是社会上生活无依靠的孤老、残、幼的养护，并为家庭照料有困难的老人、残疾人提供免费或较低收费的医疗康复、生活护理等服务。<sup>①</sup>长春市社会福利院社工站成立于2011年初，它是以福利院为依托、政府为指导、高校专业社工协助运作、义工和志愿者积极参与、企业与爱心人士全力支持、社会多方共建的非营利性服务组织。福利院社工站以“立足本院、面向社会、突出特色、开拓创新”为指导原则，通过组织和引导社会团体、爱心人士以及各高校、企业等，开展对福利院三无老人及社会上弱势群体的志愿服务活动，为他们提供物质和精神上的帮助。<sup>②</sup>笔者于2011年4月了解到福利院社工站的情况，得到在社工站实习工作的机会，定期为院内老人开展服务，同时承担志愿者培训的工作。通过志愿服务的开展，笔者对福利机构老年社会工作有了新的认识，并对老年服务的拓展与创新有所思考，希望通过实际的老年社会工作，来验证福利机构养老的社会工作介入的可行性与推广的必要性。

### 3.1 福利机构老年小组工作

老年小组工作，就是指社会工作者利用小组的方法为老人提供服务，增加老人参与社会活动的机会，排解其寂寞，消除其疑虑，增加其生活情趣，促进其身心康复的工作过程。居住在福利院里的老年人，看起来似乎有非常多的朋友相伴，但实际上，福利机构里的许多老年人都是独来独往，他们的内心世界非常孤独和寂寞，而小组工作恰恰满足了老人对于归属和爱的需要。小组工作是透过社工的治疗技巧和小组动力资源来增强老年人的信心。小组工作的一大优点是它的弹性。小组可以由任何环境和背景的老人组成和运作。小组工作部需要特别安排，只需预备一个不受外界骚扰的空间，小组亦可以不同形式或目的来组成，以配合不同需要的老人。在小组环境中，老人可以再次与他人联系，在各种情绪中，能够参与小组，让自己有思考生命和被关心的机会。小组经验提醒老人们人生奋斗

---

<sup>①</sup> <http://www.ccsfly.com/kongbai.html>

<sup>②</sup> <http://www.ccsfly.com/社工站/index.htm>

是一个成长的过程，这些心路历程有助于老人提高自尊，以及在这一生命阶段中重拾自信和勇气。<sup>①</sup>

### 3.1.1 老年小组的类型与功能

社会工作者须根据老人各种不同的问题和需求组成不同的老年工作小组，帮助老人通过参与特定的小组活动来解决自己的问题。老年小组的类型大致可以分为以下几种：兴趣小组、学习小组、治疗小组、支持小组和社交小组等。

小组工作有多方面的功能，小组提供机会给组员去分享生活经验和生命挑战，从而相互鼓励和支持。任何一个有计划的老年小组，除了主要目标之外，其他的功能都会存在，社交性的小组主要目标是建立健康的社交关系，同时也会后教育性和支持性的功能。治疗性的小组主要功能是治疗，但也有社交性、教育性和支持性的功能。由于小组由疗伤的力量，利用小组动力帮助老人可以创造奇迹。小组可以作为有力的镜子，去把老人的情绪和创造力聚焦起来，并增强他们在晚年适应转变的自信心。<sup>②</sup>

### 3.1.2 老年小组工作技巧运用

老年小组工作在前期访谈中和活动过程中主要须运用以下的工作技巧：

**积极倾听：**所谓积极的倾听是积极主动地倾听老人所讲得事件或感受，掌握真正得事实经过并用以解决问题，而不是仅被动地听老人所讲述的内容。

**反映：**反映是同感的传达过程，主要是通过复述老人所表达出来的内容和揭示背后的情感来实现。

**澄清：**澄清是指使用某些方法使老年人组员陈述的内容和感受更加清楚和条理化的过程。

**总结：**总结是对老人们讲述的内容和小组活动过程进行总结概括，使问题清晰明朗，让老人们清楚的了解自己在小组中的收获，总结小组过程中必须使用的手法。

**鼓励和支持：**作为小组工作者必须使用的手法，必须消除老年组员的顾虑，必须多加鼓励和支持。

**基调的设定：**基调的设定是指，老年社会工作者要设置和创造一种小组的情绪氛围，并且是组员融入到这种气氛中来。

---

<sup>①</sup> 梅陈玉婵，齐铤，徐永德．老年社会工作[M]．上海：上海人民出版社，2009：186-188

<sup>②</sup> 梅陈玉婵，齐铤，徐永德．老年社会工作[M]．上海：上海人民出版社，2009：184

眼睛的应用：在领导小组时，眼睛的应用是十分重要的。眼睛可以帮助老年社会工作者收集有价值的信息，鼓励成员们发言，同时也可以阻止成员的发言。

沟通：这主要包括两个方面的内容，一方面是与老人的沟通，另一方面是与福利机构的沟通。与老人的沟通又可分为两个阶段，一是活动开展前的个案阶段，与老人交谈并建立情感；二是活动进行中，不断获得老人们的回应，并在每次活动结束后，询问他们的反馈意见，以便及时调整与完善活动安排。与福利机构的沟通主要是就小组活动相关事宜的安排和资源供给与机构商议，以保证工作的顺利开展。

### 3.1.3 福利机构老年小组工作的前期筹划

针对福利机构老年人所进行的小组工作，相比于针对其他人群的小组工作来说，更具有一定的挑战性，因此，社会工作者在开展老年人小组活动之前一定要做好充分的组前准备。具体来讲，可以从以下两个方面入手：

#### 一、组员的甄别

小组工作，讲求的是小组成员的共享和共同成长，因此，在组员的甄别方面一定要注意组员的同质性，尽量将具有同样需求的老人安排在一起，避免异质性，这样的话，老年人的需求层次相当，问题同质，有利于老年人之间的互动和共享。当然，在甄别的过程中，还要考虑到老年人的生活习惯、宗教信仰、生活经历等问题，有针对性地帮助老年人解决一些实际的问题，让老年人感觉到社会工作者的关心，让他感觉到小组工作的能力，这样一来，随即再开展小组工作就容易许多，老年人也会比较积极参加。同时，通过组前的接触，也可以有效地甄别出小组活动所需要的老年人，让他们积极地参与到小组活动中来。

#### 二、需求评估和目标确定

社工计划提供小组辅导之前必须明白小组对满足老人需要的特殊意义，当小组组员为一个共同的难处而做出互动时，所产生的情绪和心理支持力量是极大的，小组团结和易制造出组员的安全感和归属感，小组工作为老人带来的神奇的力量是个别辅导不能提供的，这种组员之间的联系，对曾被孤立而需要从新学习社交关系的老人老说尤为重要。主张老年人应该通过新的参与、新的角色来改善老年人由于社会角色中断所引发的情绪低落，在新的社会参与中重新认识自我，

从而把自身与社会的距离缩小到最低限度。

在小组工作中，社工的角色是促进组员互动和提供讨论的内容和方向，组员在小组中建立一个关系网，以学习和支持其他组员为目标。开展小组工作可以帮助老年人更好地适应新的生活环境，处理好人际关系，促进老年人在面对疾病时相互间的心理支持和日常生活中的互助互爱，使老年人身心愉快扩大他们的社交领域，从而使他们的老年生活更加丰富多彩。

### 3.1.4 福利机构老年小组工作的开展

以下是笔者为长春市社会福利院的老人们开展的小组工作之一，以此为例来说明福利机构老年小组工作如何开展，同时说明其评估方法和注意事项。

小组名称：多彩夕阳老年乐趣小组

理念：主张老年人应该通过学习新知识、培养新乐趣来改善老年人老人的不良情绪，在新的社会参与中重新认识自我，重拾信心，从而缩小自身与社会的距离。

理论基础：符号互动理论、社会学习理论、系统理论、互惠模式

目的：帮助老年人更好地适应新的生活环境，处理好人际关系，促进老年人在面对健康问题时相互间的心理支持和日常生活中的互助互爱，使老年人身心愉快，扩大他们的社交领域，从而使他们的老年生活更加丰富多彩。

小组性质：学习型、分享型小组

工作对象：55岁到65岁

参加者人数：6-8人

活动主题：排解老人寂寞抑郁情绪，培养老人的各种兴趣爱好，增强老人的社交能力

招募：与福利院工作人员沟通，选出6-8位身体健康且年龄符合的老人作为组员。

表 3.1 活动计划（节选）

次数	日期和地点	目标	活动主题	工作人员角色	所需物资
第一次（60分钟）	4月10日 福利院会议室	通过“一见如故”和“真情卡创作大赛”游戏使老人相互认识，了解老人	1. 使社工对老人情况有所了解，方便日后安排活	引导者、 观察者	纸、笔、茶水、座椅等

		作息安排和兴趣爱好及个人特长，与老人们建立友好的关系，工作人员应该充分了解参加小组的老年人的需要、期望及兴趣。	动。 2. 介绍小组活动目的和规则等。		
第二次（60分钟）	4月14日 福利院会议室	老人一起分享自己所知道的生活保健知识，尽可能减少老年人生病。带着老年人一起做健身操，促进小组的沟通，活跃小组气氛。	分享、学习老年保健知识。	鼓舞者、引导者	纸、笔、茶水、影音设备、座椅等
第四次（60分钟）	4月22日 福利院会议室	放一些音乐带给他们听，让老人学唱一些适合他们的歌曲，以帮助他们提高老年生活质量。	陶冶情操	教育者、倡导者	茶水、影音设备、座椅等
第六次（60分钟）	4月30日 福利院会议室	让他们谈谈各自活动的心得体会，给老人发放纸笔，让老人共同描绘心目中的晚年生活。最后给老人们照相留念，总结小组活动。	分享收获，总结小组活动。	评估者	纸、笔、数码相机、座椅等

#### 小组评估：

在第一次小组活动时，社工为了让组员尽快熟悉起来，组织组员参与了“一见如故”游戏。这个游戏使组员很快熟悉起来。工作者使用了引导的技巧，气氛十分活跃。然后工作者和组员共同讨论制定了小组制度守则。这次小组活动的主题活动是真情卡创作大赛，希望组员能亲自画一张卡给自己最希望给的朋友（除了组员自己外的朋友），并在内页写上一个心愿或一句话。随后工作人员会邀请他们讲其构思及所代表的意义。在反馈意见中，大多数成员表示接受小组活动的方式。在最后通过问卷的方式调查了解组员对工作人员工作方式和小组活动的意见。有组员提出“希望工作者多教我们学知识”，“是否可以延长活动时间”等。可见组员对在团体中得到帮助是抱有希望的，同时也说明此次小组工作有继续下去的必要。

在第四次辅导中工作者安排了歌曲欣赏和歌唱学习。工作者考虑到老人日

后日后要参加一些文娱活动，一些场合时可能需要表演一些节目来帮助自己给人留下深刻印象，拓展人际关系，所以安排了这一环节。在组员的反馈中我们了解到老人非常喜欢这样的小组活动，给他们带来愉悦心情的同时也发挥了一些老人的特长。老人们还表达了在日后的小组活动中学习舞蹈的愿望。

在第五次辅导中工作者安排了价值拍卖活动，这是非常重要的一个环节，需要工作者运用鼓励、支持、引导等技巧与组员互动，组员可以在这一过程认清自己真正需要的是什么。例如有位成员在幸福的家庭和与领导的良好关系中毫不犹豫得选择了前者，这反映出他对亲情的重视和对自己现在生活的珍惜。成员依次发言完毕后由工作人员进行总结，向成员介绍本次活动的目的和意义。这一环节可以帮助组员对自己形成比较清楚的自我认知，认识到自己在人际交往中确实的东西。在本节小组活动的反馈中，全体成员表示接受小组活动的方式，有成员提到：“知道了什么东西在自己的生命中式最重要的。”“学会了很多知识”“亲身体验比较切合实际，活学活用，方法好。”

在最后一次辅导中，工作者的主要任务是梳理离别情绪，对自己的工作作出总结，引导成员重返现实生活。在本节反馈意见中，组员非常认可小组工作的方法。“小组游戏非常好，生动具体。希望大家能成为永远的朋友。”、“在小组中我感觉到了家一样的温暖，谢谢工作者为我们的付出。”、“虽然每次活动只有一个小时的时间，但在这其中明白很多道理，也让我找到了晚年生活的乐趣。”在这些反馈意见中可以看出，组员明显表现出积极发表自己看法的意愿，同时，在这里找到了归属感，培养了较多兴趣爱好，晚年生活增添了色彩，基本达到了工作者预先设定的目标。

下面以成员 A 和成员 B 为例，通过前后自我评价的比对，我们可以看到通过老年小组工作给组员带来的改变。

辅导前期的自我评价：

成员 A：我最不喜欢和别人说话，平时也没有什么集体活动，我觉得在这生活挺平淡的，没什么意思，除了吃饭睡觉也没什么可做的。

成员 B：我以前是在街上卖艺的，现在到福利院来生活比以前稳定了，其实这挺好的，院长和护工都对我们挺照顾的，但是就是觉得日子过得好像缺点什么。

辅导后的自我评价：

成员 A：我觉得我应该先学会与身边熟悉的人沟通，主动和他们聊天。在小组活动中，我学会了许多与人沟通的方法。我以前不够自信，希望以后能自信一些，多交点朋友，多学知识。

成员 B：以前我觉得福利院太小，平时除了我们也没有别人来这里，生活挺无聊的。但是参加了小组以后我们这群人找到了乐趣，活动的时候我还用到了弹琴的特长，社会工作者还说要跟我学弹琴，我感觉特别满足。

以上叙述表明，这次小组工作改善了老人的晚年生活状况，成员在对人际交往的态度方面和个人兴趣培养方面的改善最为显著。

### 3.1.5 福利机构老年小组工作的评估

一般情况下，小组工作的评估可分为三个阶段：事前评估、过程评估和事后评估。事前评估包括组前计划评估和小组需求评估，事前评估的主要功能是评估、筛选、及建立关系。过程评估是指在小组过程中，工作人员可以就组员表现进行评估，目的是评估小组活动中组员参与和转变的情况、工作人员的介入技巧等，掌握在小组过程中致使组员的转变的因素。事后评估是在小组工作完结时透过组员回馈，运用测量工具比较事前事后的测试结果，统计组员的转变程度。事后评估能够收集组员对小组活动内容、工作方法、工作人员表现等意见，巩固组员在小组过程中学习所得，将组员的转变归因于其所付出的尝试和努力，增强组员继续努力的信心和动机，同时，预防组员问题的复发。

小组工作评估是福利机构老年小组工作不可缺少的部分，包括组员和社工评估，组员对小组的评估是社工对小组工作评估的基础，组员对小组工作的评估最好以座谈方式，即通过老人参与小组活动初、中、后期的体会来发现老人成长变化中发现的问题，对社工反思小组工作十分有利。假如用问卷方式去了解老人对小组工作的认可度的话，大多数情况下都不贵有不好的反馈，因为老人们感激社工的帮助，不忍对晚辈的努力工作有不良评价。在每一节小组活动即将结束的时候，工作人员可以组织组员通过谈体会、写悄悄话的方式，真实地表述对小组工作的感受。工作者可以从中发现问题，总结经验，以使下一阶段的活动更符合组员的需要，从而不断提高活动的水平和效果。

### 3.1.6 开展福利机构老年小组工作的注意事项

福利机构老年社会工作者在开展老年小组活动时除了要掌握必要的技巧，还应该强调在机构中开展活动需要注意的问题。笔者在长春市社会福利院开展老年社会工作的过程中发现一些值得社工注意的问题，特别是对于初次进入福利机构开展社会工作服务的工作人员而言，需要引起特别的注意。

### 第一，与机构管理人员进行有效地沟通

随着社会各界对老年人生活的关注不断加强，进入到福利机构进行志愿服务的志愿者人数也在不断增加，机构管理人员对这些志愿者和社会工作者非常欢迎，对他们开展的工作也非常支持，但由于机构管理者的专业知识有限，他们常常将社会工作者的服务与普通志愿者的服务混为一谈，这就要求社会工作者在开展老年服务项目之前，要与机构管理人员进行有效地沟通，向其详细地解述社会工作这个专业及其要开展的服务项目。在良好的沟通前提下，可以请求管理人员为社会工作这开展服务项目提供必要的场地，这样会有利于社会工作者服务的开展。

### 第二，接纳和等候抗拒小组的老人

在老人小组工作过程中，社工面对的其中最大的挑战，是如何鼓励老人加入和面对抗拒小组的老人。在面对生命和生活挑战时，最需要从小组中得到支持的老人，往往也许最抗拒参加小组，原因可能是老人在疾病或情绪困扰下令他筋疲力尽，也可能是他们选择不去面对问题的方法之一，还可能是老人不明白小组辅导的价值、不喜欢小组的气氛和辅导方式。此时，社会工作者要给予老人最大限度的包容。社工要告诉老人无论他们如何决定，参不参与，社工或其他小组成员都会尊重他的决定，会耐心地等候老人心里准备足够的时候才参加小组。他们是有智慧的，会主动的照顾自己，去试试小组活动。社工也可以教育其他组员去接纳、去体谅、去明白痛苦或悲伤的心灵需要时间去医治。社工要借用每一个机会去教育小组，让小组成为组员觉得安全和温暖的地方。<sup>①</sup>

### 第三，福利机构老年小组工作对技巧的特殊要求

福利机构中的老年人是一个特殊的群体，他们的身心状况都比较复杂，一方面，他们处于生命发展历程的后期，另一方面，他们中的很多成员都有身体和智力方面的残疾。因此，针对福利机构老年人所开展的小组工作，从小组成

---

<sup>①</sup> 梅陈玉婵，齐铤，徐永德. 老年社会工作[M]. 上海：上海人民出版社，2009：201-202

立之初到小组工作的结束，社会工作者都要处于一个核心的位置，对整个小组活动进行有效地引导。在这个过程中，老年人希望与社会工作者进行沟通，他们迫切希望社会工作者能够帮助他们解决一些实际的问题，让他们有所慰藉，因此，在小组活动开展过程中就需要对一些技巧的使用有特殊的要求：

积极的沟通。积极地沟通主要包括两个方面的内容，一方面是与老人的沟通，另一方面是与福利机构的沟通。与老人的沟通又可分为两个阶段，一是活动开展前的个案阶段，与老人交谈并建立情感；二是活动进行中，不断获得老人们的回应，并在每次活动结束后，询问他们的反馈意见，以便及时调整与完善活动安排。与福利机构的沟通主要是通过交流得到机构理解和认可，希望机构为老年小组工作的开展提供资源支持和行动支持。

真切的同理心。同理心又称之为共情或通情达理，是社会工作者在开展活动中最重要的技巧之一，同理心是社会工作者对受助对象处境深入理解的一种方式，是建立良好关系和达到助人效果的关键因素。社会工作者只有以一种模拟案主的身份设身处地地去理解老年人的状况，才能准确地把握所需的信息，这样才能让老年人感觉到自己是被关注和理解的，才有助于建立良好的专业关系，同时还可以有助于老年人进行自我探索，自我了解的目的。

充分的主动性。在小组活动中，社会工作者是整个小组活动的核心，因此，在活动中，社会工作者要具有主动性，如在老人遇到不清楚的问题时，社会工作者应及时站出来进行澄清，向老人解释清楚，促进组员间的互动。同时，社会工作者要把握契机，对于组员的表现要及时给予鼓励和表扬，社会工作者的鼓励会给老人带来极大的动力，为他们在小组活动中的表现增加信心和勇气。

持久的控制力。社会工作者作为老年小组活动的引导者和控制者，要具有一定的控制能力，能够掌控小组活动的整个过程。考虑到老年人的身体状况和精力充沛程度，每次聚会的时间一般都限制在一个小时左右，在开展小组活动之前，社会工作者可以先组织一两个小游戏，来进一步融合组员的关系，活跃小组气氛。为了使小组成员在小组活动中达成更好的共识，可以选择小组成员共同感兴趣的的游戏，或者由成员们共同商议决定小组活动内容，但是内容一定不能过于复杂，要让老年人听懂、看懂、便于操作，方便老年人参与，同时，在活动开展过程中，要注意增强小组的凝聚力，确保不要出现内部小群体，这

样回不利于小组成员的互动，会直接影响到小组活动的进行。在小组活动结束后还要处理好对老年人的负面影响。

注意老人的特别需要。在小组过程中，社工要为老人预备一个友善的环境让他们参与。一般健康的老人只需要大字的报告板和足够的光线就可以方便他们参加小组活动了。但是身体有障碍的老人需要特别的安排才能有机会参加到小组中来。社会工作者要为这些老人准备轮椅、视像辅助资料、软座椅和休息室等设备。当然，有些老人的身体或只能限制太严重，小组辅导也不适合他们。另外，社会工作的保密原则在老年小组工作中也同样重要。社工须强调保持小组内容保密的重要性，要组员互相保证他们的个人想法和感受不会成为机构和老人朋友圈子的头条新闻，这个承诺可以令组员感到安心和被保护。

### 3.2 福利机构老年个案工作

老年个案工作是指，社会工作者在个案工作专业价值观的指导下，运用专业的知识和技巧为老年人提供服务和帮助。老年个案工作主要是涉及到的是老年人个人及其家庭在物质和情感生活上的支持，帮助老年人降低生活压力，解决各类问题，以达到良好状态的服务活动。通过这个解释可以发现，老年个案工作的一些基本性质：老年个案工作的实施者是专业的社会工作者，他们是在一定的专业价值观指导下，运用专业知识和技巧为老年人提供物质和情感上的支持，因此，它区别于社会上一般的志愿服务和公益性服务；老年个案工作的对象是需要帮助和服务的老年人及其家庭，老年个案工作的目标是通过专业的帮助为老年解决实际的问题，最终达到一种“助人自助”的效果。

但是，就其服务来言，达到助人自助不是容易的。这是因为，在老年人及其家庭中存在着认识误区，就社会方面而言，人们认为老年人是退出社会的代名词，认为人进入老年，就没有什么太大作用，往往是老年人为社会的负担甚至是累赘，片面夸大老年人的劣势；就老年人自身而言，老年人在退出工作岗位之后，他们与社会的联系逐渐地减少，加上老年人随着年龄的增大，一些身体机能开始慢慢退化，他们自身就认为已经对社会没有太大的作用，心里产生悲观失望的想法，甚至有些极端的老年人抱着“等死”的心态去度过晚年，这些误区对他们的身心都造成了极大的负面影响。因此，开展老年个案工作，一

个最主要的功能就是帮助老年人澄清这一认识误区，一方面，我们要通过宣传等手段让社会及其老年人家庭认识到老年人不是社会的负担，改变他们的负面看法；另一方面，通过个案活动的开展，改变老年人的消极心态，让他们认识到进入老年不是生命的终结，他们仍可发挥余热，为社会贡献自身的力量。

### 3.2.1 老年个案工作的主要内容

老年人的问题常常错综复杂，需要提供多种服务才能满足其需求，而满足这些需求常常需要跟不同的部门和人员打交道，作出统筹安排，才能获得最佳效果。因而，社会工作者在为老年人提供服务时常常要充当个案管理员的角色，除了直接给老人提供服务外，还要为老人做资源链接工作、多学科工作人员的协调配合工作。必要时，充当老人的代言人，倡导为其提供所需服务。老年个案工作的主要内容包括：协助老年案主认识及接受年老过程；帮助老年案主重新整合过去人生经验，使案主认识到幸福晚年对老年人的意义，从而使老年人产生人生完美的积极的、正面的感受；改善老人的人际关系；支持老人积极参与社区活动，使其晚年生活更加充实；为老年人争取更多的权益以及寻找各种社会资源；帮助老年人树立科学、健康的生活观念，建立起应对疾病和死亡的心理准备，积极地应对人生晚期如丧偶、重病、空巢家庭等各生活事件，减少悲伤、愤怒及恐惧所带来的消极情绪。

### 3.2.2 老年个案工作的基本技巧

第一，会谈技巧。

老年个案工作会谈是指工作人员与老年案主相互了解，为建立工作关系而进行的一种专业性谈话。在会谈过程中，社会工作者能够获得大量有关于案主的信息资料，同时向老年案主传递一种新的观念、希望、支持、信心，以提升老年案主的能力。在个案会谈中需要运用如下一些技巧：

专注。专注是社会工作者对老年案主的语言、情绪、心理的高度关注。专注行为的品质，反映着工作者直觉能力的敏感程度。专注的技巧既表现为通过生理上的专注来表达心理上的专注，也表现为心理上的专注带动心理上的专注。生理上的专注主要包括面向案主、上身前倾、保持开放的姿势和良好的视线接触等。心理上的专注表现为倾听案主的言语和语气、观察案主的手势和神态、

揣摩案主的心思等。<sup>①</sup>

真诚。社会工作者用真诚的态度对老人进行了解和帮助，这对良好工作关系的建立是十分有利的。社会工作者不以专业权威是身份与案主接触，可以有效地降低案主的心理防御，方面工作者收集到更多促进工作开展的信息。

同理心。这是指工作员了解到了老人的内心世界，并将这种了解及时的传达给老人。同理心的传达必须是及时的，而且不能仅仅进入到案主浅层的内心世界，更要在良好的专业关系的基础上尝试运用专业的力量去影响案主，引导案主从更客观的角度看待自己的问题，同时能够明察出潜在的、隐含的或透露不足的部分并对此进行有效的矫正。

## 第二，辅导技巧。

怀旧。怀旧是指让老人回顾人生经历中最重要、最难忘的时间和时刻，从回忆中让老人重新体验幸福、成就、尊严等有利于老人身心健康的情绪，帮助老人找回快乐和荣耀的一种工作方法。在怀旧的过程中，老人能够重新认识自己，重新构建与他人的关系，通过自我塑造，使得自己的生活 and 自我感觉保持一致。

生命回顾。生命回顾是指通让老人缅怀人生中成功和失败的经历，重建完整的自我。鼓励老人将整个人生的经历尽可能详尽的倾诉出来，以达到自省的目的。回忆是生命回顾最主要个内容，社会工作者要引导老人是有意识的、选择性的记忆起以往的事件。回忆的过程包括唤醒过去经验中不堪回首的部分，特别是未解决的、需要以更宽广的角度重新审视的生命事件，从而给予对旧创以新意义。与怀旧技巧不同的是，生命回顾是对整个人生的回顾，而不是简单回顾生命中最重要时刻和事件。因此，它更系统、更详细，也更能让老人重新面对自己的人生境遇，体味人生的价值和意义。

临终关怀。老年人的临终关怀主要致力于老人的生理、心里、社会和精神需要，与其共同面对死亡。提供临终关怀的场所可以是医院的专门科室，也可以是一个单独的机构或家庭中。临终也是老人生活的一部分，是一种特殊类型的生活，所以正确认识和尊重病人最后生活的价值，提高其生活质量是对临终病人最有效的服务。临终关怀的着眼点是对不治之症运用缓解痛苦的姑息疗法，

---

<sup>①</sup> 许莉娅. 个案工作[M]. 北京: 高等教育出版社, 2004: 70

而不是设法根治。

### 第三，资源挖掘的技巧。

在帮助老年案主的过程中，社会工作者要挖掘每一个可利用的资源，通过与拥有不同资源的个人、团体、机构合作，才能为老人提供最完善的服务。资源包括有形的物质资源和无形的精神资源；资源又可以分为正式和非正式资源，前者是指从社会福利机构或其它正式机构处获得的资源，后者是指从家人、朋友、工作人员、志愿者或义工等处获得的资源。对一个专业社会工作者来说，要想给老人提供最好的社会工作服务，他必须对案主的资源网络有一个详尽的了解，把握相关的资源知识，同时明确各种资源之间的区别，取长补短，最大程度地满足案主需要。

#### 3.2.3 福利机构老年个案工作的开展

以下是笔者为长春市社会福利院的一位老人所做的个案辅导：

##### 一、案主情况：

刘爷爷，男，78岁，初中文化程度，于2009年2月住进长春社会福利院。他结婚已有50多年，一直与老伴两人居住在一起，两人感情十分深厚，3个子女都不与二老同住。老伴半年前因病去世，子女便请了一个保姆来照顾他，但老人觉得保姆对自己态度不好，很不耐烦，所以没做多久就辞退了。子女一来恐他一人在家无人照顾，二来怕他在家中睹物思人，心情过度伤悲便将他送到福利院。刘爷爷与同房的老人缺少良好沟通，长因小事吵架。案主虽然腿脚不便，却很喜欢出去走走，福利院的生活环境闭塞，为此他觉得十分不自由，很不习惯。平日里那么多老人在一起也只是客客气气，没什么很深的感情，不像以前在家里的时候，都是几十年的老邻居，彼此十分了解，话题也多，感觉生活很充实。据福利院的工作人员反映，老人自己能够解决的事会尽量自己做，不会要求护理人员帮忙。但是有些孤僻，不是很随和。

##### 二、工作目标：

帮助案主走出丧妻的阴影；消除案主的孤独感，帮助案主建立新的人际网络。

##### 三、工作人员诊断：

①案主的首要问题就是刚刚丧妻，丧偶使他的生活完全改变了，由于与老

伴感情十分深厚，老伴的突然去世对他形成极大的精神创伤。老人往往比较容易掩饰自己，平时生活中他的情绪可以说是比较平静的，但工作人员在与他的深入接触与谈话过程中，每次涉及他妻子的时候，都会使他悲痛难忍，流泪不止，其实案主是非常悲伤的，只是把它积压在心中，常此以往很容易造成抑郁症倾向。②虽说对福利院的设施，服务都比较满意，认为现在自己是知足常乐，与世无争，纯粹的自娱自乐。但却在话中透出，在这里就是在等死，只是时间的问题了，感觉进了福利院就是宣告了自己进入了等死阶段，有一种强烈的被剥夺感。案主离开了原有的生活环境，社交范围变得狭窄，孤独感油然而生，新的生活模式使案主感到不安、无助和无所适从。

#### 四、治疗方案：

我们可以从以下几方面来进行帮助和治疗：①帮助案主走出丧妻的阴影。悲伤落寞是丧亲后一个很自然的反应，要处理的是不必要的内疚及过度地悲伤。让案主把悲伤的感情宣泄出来，尽管宣泄对于维护身心健康有益，但是从心理学角度来看，无休止的悲哀必然造成人为的精神消耗，一定要适当。老人在几十年的婚姻生活中就对妻子产生了情感依赖，一旦丧偶，这种依赖就被无情地摧毁了，这时需要福利院的工作人员主动去建立、填补一种新的更加和谐的依恋关系，才能有效地减轻老人的悲怆。还有一点值得注意的是，悲伤心理容易消弱免疫功能，常诱发其它躯体疾病以致过早衰老，在案主没能完全从悲伤中走出来之前需要医生及时地关注案主的身体状况。②消除案主的孤独感。宣泄的阶段过去后，要设法转移案主的注意力，走出斗室，多接触外面的世界帮助案主建立新的人际网络，多与其它老人接触。打开老人的生活视野，淡化老人精神上的痛苦。

#### 五、治疗过程：

理论依据：①角色理论；②理性情绪治疗法。

##### 第一次治疗辅导：

在辅导过程中，工作人员运用认知行为理论，让案主谈谈面对丧偶经历的感受，抒发内心情感。工作者可以通过交谈的方式，或者教案主可将自己的眷恋怀念之情，用日记的形式写出来。

##### 第二次治疗辅导：

针对老人悲伤的心情主要是由于老伴的去世，工作人员采用角色转换法帮助他释放郁闷。让老人想象如果是自己先去世的话，老伴会是怎样的心情，他希望老伴怎样过往后的生活。然后告诉他，他的妻子对他也有着同样的希望与祝福。最后让他自己思考他现在的生活是否符合这种希望。

#### 第三次治疗辅导：

让案主回想和老伴的相识到结婚的过程，分享以前和老伴生活的快乐时光，在回顾中工作者帮助案主分辨什么是理性信念，什么是非理性的信念。社会工作者要适时疏导老人，引导案主正确认知妻子的死亡，让案主接受人的生、老、病、死是不可抗拒的自然规律，对妻子最好的寄托和思念，应该是保持健康的身体和积极的生活态度，坚强、乐观地活下去。

#### 第四次治疗辅导：

鼓励他主动与其它房间的老人接触交流，多交朋友。让案主知道其实很多老人的想法和他是一样的，担心自己不受欢迎，担心对方不好相处，害怕得不到对方真诚的对待，内心却渴望和其它人接触。让他明白只要他踏出第一步，就一定会有新环境中交到新的真心朋友。这样既从助人中赢得别人的尊重和真诚的友谊，又使自己的心态等到放松。

#### 六、个案评估：

对案主的评估。治疗前每次提及案主的亡妻，老人都会表现出沉默或是眼含泪水，工作人员不得不中断会谈，经过两次治疗后，案主丧妻后的悲伤情绪趋向平稳，谈到妻子时较平静，甚至有时会主动向工作人员讲述与老伴相处的生活点滴。自从工作人员与老人开始接触后，老人对此表示非常欢迎，为能有人个人诉说感到很欣慰，对工作人员的关心亲自表示了感谢。关于消除老人的孤独感，这是一个很难达到的目标，需要经过长期个案辅导和小组活动等方法来增强老人面对新生活的勇气，通过多方面的共同努力来丰富老人的晚年生活。

社会工作者自我评估。出于对老年人身体状况的考虑，每次治疗的时间不能过长，大约半个小时左右。工作人员观察到案主在房间里有其它老人在场的时候不愿意表达自己，可能是觉得有第三者在场说话不方便，于是工作人员把每次见面的地点尽量安排在没有其他人打扰的环境中，并且不去可以强调是在为老人提供个案辅导，终于打开了案主的心理防线，了解到更多信息。通过一个多

月与案主的接触，案主对工作人员已经有了一定的信任。通过老人的心理变化和工作进展顺利程度来看，这次个案工作基本上达到了工作人员的预期目标。

#### 3.2.4 开展福利机构老年个案工作的注意事项

第一，与老人进行良好的沟通是接案阶段一项很重要的工作。社会工作者要在见老人前准备好一些辅助工具，如老花镜、助听器、纸、笔等，并鼓励老人在跟自己交流的时候使用这些辅助器械。要放慢谈话的速度和节奏，给老人充分思考和整合信息的时间。同时，社会工作者也要注意观察，及时发现老人没有谈出来或没有谈全面的问题。有时问题可能很严重，而老人自己却没有意识到，所以社会工作者要运用所掌握老年方面的知识，判定老人的问题是否紧急，以便老人的问题及时得到解决。

第二，在预估和制定方案阶段，老年社会工作者要特别注意老人身体、心理、社会方面的功能状况，对有沟通障碍的老人应尽量多方求证老人的问题。老人的身心状况常常会成为老人能否参与介入工作的指示灯。身体上的限制也是下一步制订介入计划时要考虑的重要因素，因为它会影响到老人自由的选择。对于老人个案工作，我们要分析的不仅仅是问题，我们首先需要做出的是一个全面的评估，这个评估应包括基本的社会人口特征资料、身体健康状况、心理功能：包括人格、智力、记忆、是否痴呆症等等、情绪状况、社会功能、日常生活能力、经济状况、精神状况等。做这样一个评估的目的是，评估老人的优势与不足，识别支持和维护现有功能的方法，识别和恢复丧失功能的干预措施。识别替代丧失功能的支持性措施。个案的开展应该是基于评估的，只要做好了评估，下一步个案工作开展思路也就会清晰起来。全面性的评估由于内容较多，比较耗费时间，在运用于老人群体的时候要作适当的调整。如果能参与到制订计划中，老人就会更有动力配合工作，也有助于形成自我效能感。除非老人失去了行为能力，否则不应让他人代为决定老人的事宜。吸收老人的家人、邻居、朋友等非正式社会支持系统的人参与制订计划也很重要，因为在执行计划阶段常常需要这些人的贡献。此外，干预计划还要平衡好老人独立生活与依赖他人两方面的需求，要有弹性，可以根据老人的情况加以适当的调整。

第三，在介入阶段，老年社会工作者要定期追踪观察老人改变的进展情况。老人可能会因为身体或心理方面的原因，或者经历了某种生活事件而难以落实

事先制订好的计划。及时追踪可以根据老人状态变化了情况调整计划。此外，老人问题的处理常常涉及第三方或者更多方，大多数老年人自己不具备协调的能力，最好由社会工作者出面解决。

### 3.3 福利机构老年社区工作

顾名思义，老年社区工作就是将社区工作的方法和技巧运用到老年社会工作中。社会工作作为社会福利的一个环节，无可避免的要为服务对象提供服务。故此，社区工作亦会透过不同的介入方法，为老人提供良好的服务。老人无论是身处一个地理社区或在社会中形成一个功能社群，都有其独特的服务需要。根据美国学者马斯洛提出的人类需要“阶梯理论”，任何人的生存需要满足五项不同的层次需要：生理需要、安全需要、尊严需要、关怀爱护需要和自我实现的需要。在社会福利和社会工作的范畴来说，社会工作者应该为老人提供满足以上各种需要的服务。

#### 3.3.1 老年社区工作的主要内容

满足基本需要的服务提供。老年社会工作者首先要满足老人最基本的需要，例如，一些老人需要医疗服务，社工便需要帮助他们在社区内寻找渠道，以获取相关服务。一些老人需要有人陪伴，有人关心爱护，社工可以透过个案辅导或动员社区人士作为义工，探望和支援老人，以减低他们的孤寂感等等。

社区照顾。社区照顾的理念是要有效地结合“正规的”和“非正规的”服务，前者是指由专业人士和机构等提供的服务，一般是有偿性的专职服务；后者则是非专业人士所提供的支援协助，通常是无偿的义务工作。两者各自发挥所长，提供全面的照顾给予有需要的人，而这些服务在尽可能的范围内是在这些人士熟悉的地区内提供，并尽量减少院舍化服务，以减少院舍化的生活规律、非个人化和社会分割。对老年群体十分适合用社区照顾的服务策略。因为，首先老人因身体机能的自然老化，需要较多的实质照顾。另外，老人因失去工作角色减少社交活动，再加上身体健康变差，逐渐对自己失去信心，产生无力感。再由于身边的亲友陆续离世，更令他们出现抑郁的情绪。这些都需要给别人给予老人在精神上及情感上的支持，亦是社区照顾中的非实质支持。

老人教育。一些国家或社会因为社会经济问题，在过去一段时间未能提供

人民全面普及的教育，因而现在的年长一辈在他们年轻的时候便错过了接受教育的机会，因此，社会工作者可以为老人提供补偿性教育。还有为了让老人能追上时代的步伐，掌握最新的咨询科技，社工亦可为老人举办一些使用电脑的课程。纵使老人相对于年轻时的认知能力有所减退，但老人仍有一定的求知欲、可塑性和学习能力。现今社会瞬息万变，老人应持有终身学习的精神，才可更好地适应社会的变化，生活的更加充实。

老年社区活动。老年社区活动可以为广大老年人提供一个交流平台。通过各种活动增加老年人对运动和人际交往及娱乐活动的爱好，锻炼身体、老有所乐、健康长寿。同时老年社区活动还为老年人驱散孤独、向外渲泄、向人倾吐心声、得到心理上满足开辟了一片园地。中国老龄化势头迅速发展，老年人口不断增加，老年人的生活和权利需要被越来越多地关注。一部分老人的养老医疗日益成为问题，还有一部分老人衣食无忧，但他们的精神文化领域极度缺乏。前者更需要政府政策的大力扶持，而后者则成为诸多学者和社会工作者所关注的问题。

### 3.3.2 福利机构老年社区工作的原则

采用社区工作手法开展老年社会工作是一项难度很大的工作。作为工作者，首先，应该尊重和接纳老年人，要承认老年人的潜能和价值；其次，要与老人建立互相信任、互相尊重的工作关系，应该在不同群体中建立桥梁，使他们聚集在一起，共同努力；第三，对老年人要有全面、深入的认识和分析，既要了解老年人的共性，也要了解老年人的个性、兴趣爱好及能力，要有耐心去发展老年人，要有计划地将老年人的参与逐步提升。不要期望即时的效果，因为观念的转变需要一个过程；第四，要关注、重视每一位老人，发掘他们的参与潜能，不要只集中资源及注意力在少数比较活跃的老年人身上，而忽略了其他老人的需要；第五，多给予老年人机会去亲身参与，不要过分地保护老年人。因为只有通过更多的参与和实践，老年人才能从中得到学习和改变；第六，要建立更多的社区关系，发掘更多社区资源，争取更多的社会支持。

### 3.3.3 福利机构老年社区工作的前期筹划

社区工作是宏观介入方法，工作的开展需要调集和耗费大量的人力物力资源。福利机构老年社区工作更要在开展之前需要精心的筹划，筹划工作关系到

工作关系能否建立、工作能否顺利进行且达到目标，以下是福利机构老年社区工作前期筹划的侧重点：

筹划工作机构的规模。要开展工作首先要有办公经费、办公地点和工作者队伍，三者缺一不可。

建立人事管理制度。工作的开展首先要有制度和人员的保障。对人员的培训、分工与角色安排首先要确定下来。

深入基层，建立信任关系。居民支持和参与是社区活动的保障，因此社会工作者需要进行调查、访问、宣传动员等，与社区中各机构、单位和居民建立良好的信任关系。<sup>①</sup>

加强地区联络，搞好地区关系。良好的地区关系会成为社区和机构的共同宝贵资源，所以善于运用地区关系不仅能为机构发展创造良好的外部环境，还可以从中得到人、财、物等方面的支援。

了解社区、机构和老人的需要。福利机构老年社会工作的主要服务对象是社区、福利机构和机构中的老人，社会工作者在开展工作之前要充分了解三方的需要，根据需要制定方案，使工作的结果是三方各取所需。

### 3.3.4 福利机构老年社区工作的开展

在以往的老年社会工作和社会福利研究以及社区工作的理论框架中，我们几乎寻找不到任何一种完全适合福利机构老年社会工作的社区服务模式，这也恰恰说明福利机构的老年社区工作需要采取多种工作手法协同介入的方式开展。社会工作者要作为福利机构和社区中其他成员之间的媒介，加强他们之间的联系和互动。发掘社区内各种资源，满足老人的需要。下面，仍以长春市社会福利院为例，论述福利机构老年社区工作如何开展：

#### 第一，推动社会敬老护老的社区教育工作

社区教育的主要工作内容是，老年社会工作者就如何消除老年歧视，向社区澄清错误的老年标签，推广老年照护的经验，向社区居民和企事业单位进行宣传教育，以及对鼓励社区支持福利院的工作进行积极倡导，努力为老年人营造一个良好的关爱环境。社区教育的目的是在社区层面推广一些工作，以达到令社区人士在认识、信念、行动三个方面有所改善，从而推动更大范围的社会

---

<sup>①</sup> 夏建中. 社区工作[M]. 北京：中国人民大学出版社，2009：252

改变，在观念或文化上减少对老年人的歧视。

### 第二，在社区内开展福利院与其他单位和个人的联谊活动

社区作为一种社会系统的观点产生于宏观系统理论。这种观点认为，社区是许多具有重要功能的子系统组成的整体。群众参与是社会工作的重要价值理念，增加福利机构与社区内其它元素的互动，有利于让公众了解福利事业，使弱势群体问题引起社会关注。联谊活动可以建立院方的形象，同时也有助于院方及社区了解社会工作的成效。通常开展的活动有举办主题展览活动、策划老年人的比赛活动、举办捐助活动、举办有关老年人问题的研讨会、出版院方刊物等等。<sup>①</sup>长春市社会福利院通过与社区的互动，近年来得到的社会的多方关注，各界人士为老人捐款捐物，福利院也与许多单位和个人建立了长期合作关系。



图 3.1 福建商会会长王力量仪式上讲话

### 第三，在社区内招募义工和志愿者

社区工作需要很多资源，招募义工和志愿者也是福利机构老年社区工作的一项主要工作。对于福利院方面来说，让义工和志愿者参与到机构的服务中来，不仅可以节省机构的运营成本，还可以充分发挥义工的人力物力资源，提高机构的知名度。而对义工和自愿者而言，参与服务可以有不同的学习机会，丰富生活经验，树立正确价值观，培养才能，拓宽人际交往范围，提升人生价值。长春市社会福利院面向高校和社会长期招募义工和志愿者，推动老年工作的顺利进行，为

<sup>①</sup> 林典. 老年社会工作在养老机构中的应用探讨[J]. 社会工作下半月(理论), 2008(12).

广大师生和社会爱心人士提供的锻炼自己的机会和交流平台，同时给老人的晚年生活或增添了诸多色彩。



图3.2 义工们合影留念

招募志愿者和义工的方法有志愿者经验分享、讲授训练课程、利用传媒宣传等等。方案设计者可采取多种方式吸引更多优秀人才，争取最好的招募效果。义工和志愿者的甄别工作也很重要，首先要考虑机构和老人的需要，其次要坦诚地向志愿者和义工说明支援服务中将面临的挑战，第三要为志愿者和义工提供多种工作选择等。<sup>①</sup>

#### 第四，促进老人身心健康

社区内有丰富的资源可以满足老人的健康需求和精神文化需要，社会工作者要协调多方力量，将资源优势发挥到最大。为了保持老人的身体健康，社工除了要与福利院内的医务工作人员制定定期为老人做身体检查的计划外，还要与社区内的医疗机构沟通，鼓励他们为公益事业出一份力，为老人赠衣赠药，定期义诊等。在老年福利机构中，工作人员应经常举办各种活跃老人生活气氛的活动，比如组织老年合唱队、老年舞蹈队，或是在节日里组织老人一起包饺子，还可以与社区中其他老人联谊办一些知识竞赛活动，在天气好的时候可组织老人出行游玩。即使社区里有些活动不一定是专门为福利院里的老年人组织的，也要鼓励老年人作为普通居民去参与，让老年人更多

<sup>①</sup> 夏建中. 社区工作[M]. 北京: 人民大学出版社, 2009: 265

地与社区人士接触，从而使大家认识到福利院里的老年人是社区中的一个重要群体。



图 3.3 长春市福利院“三无”老人游园会

#### 第五，做好老年教育工作

虽然老年人相对于年轻人智力和能力都有所减退，但是老年人仍具有求知欲和学习能力。社会工作者要满足老人学习的需要，工作中要体现出老有所学的原则。首先要让老人继续学习文化知识。社工为老人安排的学习方法要考虑到老人的身体和心理接受能力，学习内容要简单易懂且实用。例如请专家为老人讲授简单的保健知识，教那些过去没有接受过教育的老人一些简单的文字，训练老人一些与人交流相处的技巧等。其次，向老年人灌输权益的意识，帮助老年人维护自身权益。社会工作是一个发现问题并解决问题的专业，在老年社会工作中我们不仅要为老年人解决各种问题，还要提高老年人对自己权益的认识及觉醒。一般情况下，老年人的维权意识很低，不知道自己有哪些权益，更不知道怎样去维护这些权益。尤其是生活在福利院里的老人们，他们觉得每天能吃饱穿暖就应经很满足了，维权对他们来说几乎是一种奢望。因此，社会工作者要不断向老年人讲解他们的权利，让他们争取更多权益的重要性。鼓励福利机构的老人维权我们可以先从小事做起，例如鼓励老人参加到社区活动的策划、宣传、会场布置中来，或者邀请老人在活动中畅所欲言、提出建议、表演节目等。第三，鼓励老年人利用闲暇老有所为，根据老人们各自的特点和特长，

发起老人的互助活动，如理发、读报、教唱歌、跳舞或乐器等。如果社会工作者能有意识地去引导和支持老人们活动，老人们的参与意识会更好地发挥出来。

### 3.3.5 福利机构老年社区工作的评估

效果评估：效果评估主要评估社区工作是否实现了最初设定的目标。这些目标主要表现在以下几个方面：①是否为老服务精神得到进一步倡导。通过活动，调动，整合了社区的资源，倡导社区为老服务的精神，要使老人得到快乐，在一定程度上提高生活的质量。②是否使老人的归属感和认同感普遍加强。通过活动，要丰富老年人生活，让老年人在晚年不会感到寂寞，喜欢在这个环境中生活下去。③是否得到机构认可和社区内的普遍好评，通过在社区内挖掘资源和开展老年活动，为福利机构和社区搭建沟通桥梁，以双方都能接受的方式为老人提供良好服务。

对服务对象的评估：对服务对象的评估主要是对老人在老年社区工作中的表现和反应作出评估。在社区活动中，老年人是否都能积极参与、成员之间的默契程度如何、是否形成了较好的合作基础、是否保证了社区活动的顺利进行、成员对活动是否感兴趣，都是对象评估的内容。

老年社会工作者的自我评估：社会工作者的自我评估主要由三个方面：一是服务对象的范围是否覆盖到了所有福利院的老人。二是工作人员的专业水平有是否能够满足老年社区工作的需要，是否有需要改进之处。三是整个老年社区工作计划的时间安排是否合理，是否达到预期目标。

福利机构对老年社会工作者的评估：机构对社会工作者的评估主要以其工作效果为标准，工作人员在工作中的表现是否令机构满意，是否帮助福利机构建立起社区支持网络，是否带领老年人活动，丰富老年人生活，使老年人产生更多的归属感和认同感。

社区工作是一种宏观的介入手法，但更重要的是，它背后的理念是倡议社会的公义、平等、互相关怀和协助等。在具体的成效方面，是希望通过集体参与，体现自助互助精神，一则可提供福利服务，二则可改善社会的政策、制度以至文化。因而它既带有福利的性质，亦有政治色彩。老人在社会上或许是集中在某些地区，或许在社会上构成一独特群体，都有他们特别的需要或问题。社区工作者在为老人提供服务的过程中，要因个别老人的情况给予不同的服务

形式，但亦需要认识到老人社群的整体需要和问题，在适当时候采取宏观介入方法，达到较广泛的效果，为老人的福祉作出贡献。<sup>①</sup>

---

<sup>①</sup> 梅陈玉婵，齐铤，徐永德．老年社会工作[M]．上海：上海人民出版社，2009:223

## 第4章 对福利机构老年社会工作的思考

通过以上的研究过程我们可以清楚地看到，社会工作的介入为福利机构中的老人们带来了美好的晚年生活，这就验证了社会工作介入福利机构养老的可行性，同时也说明了这样的工作模式在同类机构或社会环境中的推广意义。虽然整个研究过程历时较短，但却引发了作者的深刻思考：

### 4.1 社会工作介入福利机构养老的必要性

社会工作在福利机构中的角色与其主管机构的功能紧密联合在一起。在西方的大型社区里，福利机构提供广泛的专为老人设立的辅导、权益代言、个案管理和庇护服务。最早与福利机构中的社会工作者接触的常常是某位关心家人的家庭成员或是机构的工作人员，他们不太清楚应该怎样着手为家人申请服务，或者是在为老人提供服务是遇到了困境。社会工作者除了要实施评估，确定什么服务可能对老人有帮助外，还可以扮演一个重要角色，即充当服务管理者的角色，提议从各机构中申请那些服务，并协调各项服务。在有些个案中，孱弱老人的照顾者成了工作对象。尽管他们可以为老人提供照顾，但是他们可能会感到责任压力很大，因而参加支持性小组或教育性小组，获得缓解服务能让他们受益，对许多老人及其家人来说，老迈所到来的挑战使他们开始与社会服务系统初次接触。由于这一接触常常出现在有突如其来的危机的情况下，老人及家人可能需要得到宽慰和支持以实实在在的信息以稳定混乱的局面。

在我国，福利机构是建在社区中的特殊的老人居住设施，特别需要聘用社会工作者为老人提供多种多样的服务。福利机构的社会工作者可以开办一些老人服务项目，诸如安排参加游戏、听音乐会之类的社交活动的机会，推广就地活动。社会工作者可能会充当联络人，在适当的时候联系老人的家人，或代表老人向医生或其他护理人员争取权益。福利机构的社会工作者常常是第一个注意到老人的资历能力开始下降的人，在大多数福利机构中建立起来的群体气氛方便了社会工作者熟悉居住在里面的老人，老人可能更愿意向熟悉的人寻求帮助。不仅是福利机构的老年服务需要社会工作的介入，甚至在整个社会的老年事业中，社会工作都将起着举足轻重的作用。

## 4.2 对福利机构老年社会工作的反思

在进行老年社会工作时我们发现，由于每个房间的老人生活习惯，家庭背景，个性特点不同，必然在共同生活中产生各种矛盾。院方可以考虑老人的兴趣、生活习惯及作息时间等情况后再安排房间，最大程度的减少不和与摩擦。老人本身有与社会接触的愿望，不满足于封闭的环境，机构就应该尽可能的给予他们机会，让他们能走出去与外面的老人交流互动，一方面能降低他们的孤独感，另一方面也能让老人觉得自己并没有与社会脱节，仍然是社会中的一员。如定期地带老人去公园等。同时，老人的内心需要儿女们的“精神反哺”和其他亲友的支持，即使老人住在福利院，但与子女的联系是必不可少的，如果机构实在无法满足案主要求的时候，就应该适时地让他的子女来完成，而不是置之不理，这样很容易造成老人的不满甚至于敌意。

有些工作方法对福利机构中的老人是十分必要的，但是由于现实条件的限制却无法开展，例如个案工作中的临终关怀。有些人片面地认为临终就是等待死亡，生活已经不再有价值，老人也变得十分消沉，对周围的一切失去了敏感。而临终关怀则认为：临终是一种特殊形式的生活，正确认识和尊重老人最后的生活价值，提高其生活质量是对老人生命最后阶段最好的辅导。老人尽管处于生命的阶段，但是他的个人尊严不应该因生命活力降低而递减，个人权利也不能因生命衰竭而被剥夺，只要老人仍具有思想和感情，社工和医护人员应维护和支持其个人权利；<sup>①</sup>例如保留个人隐私、参与医疗计划的制定、选择死亡方式、帮助老人勇敢面对死亡等。福利机构中缺乏能够为老人提供临终关怀服务的专业人士时，因此这项工作的开展是十分困难的。所以为了更好地为老人提供服务，更好地满足老人晚年生活的需要，福利机构应吸纳相当数量的专业社工，置办完备的配套设施，开展有效的老年社会工作服务。

在福利机构中，除了开展老人个案辅导工作、小组工作和社区工作外，社会工作者还可以推行其他的工作方法和模式。同时，社会工作者的工作对象也不仅仅限于福利机构中的老年人，可能是福利机构中工作遇到困境的服务人员、志愿者和义工，也可能是与机构有着某种联系的单位或个人。在福利机构中，老年社会工作者不是旁观者的角色，社会工作者应是机构中其他专业人士的合

<sup>①</sup> 刘通华. 临终患者的心理特点及心理护理[J]. 吉林医学, 2009, 8.

作伙伴，起着合作与分工的作用。也就是说，老年社工的加入并不是要压制其他专业的生存空间，而是更好的协调各专业的优势，共同为老年人服务。

### 4.3 对老年社会工作者的反思

老年社会工作者是老年社会工作的从业人员，他们运用社会工作伦理和方法为老人提供各种服务，去支持他们维持高质量的晚年生活。为老人提供的社会工作专业服务，包括评价老人的健康和心理社会需要、经济、家庭、宗教和社会环境，从老人有能力的方面去增权和鼓励他们，结合其内在力量及外在支援力量，目标是支援老人在因老化过程或受疾病限制都能满足地继续生活下去，甚至可以成为他人的榜样，将他们的生命之书及基地续写下去。

社会工作是一门实务性很强的学科。作为一名老年社会工作者不仅需要系统的学习社会工作专业知识，还需要有综合性的知识和技能，在借助社会学、心理学、管理学等背景学科的理论来分析问题的成因和应对策略的同时，还需要运用具体的实践和技巧来解决具体的问题。不断地学习专业知识和实践的过程，也是一个不断地对专业有所反思的过程。老年社会工作者所进行的每一项工作都在考验着他们的专业技能和心理承受能力，从来没有一个明确的标准，能够用来衡量老年社会工作者在其岗位上付出的辛劳和其心理上所承受的巨大压力，每一位老年社会工作者都是值得我们仰望的。

作为社会工作者要坚信通过自己的努力可以改变公众对社会工作专业的认知，通过自己的言行可以证明专业和自身的价值。同时要注意，社会工作的价值理念是一个动态的、不断向前发展的理念，将社会工作的价值观在实践中不断深化、创新、内化，以促进其更好地发展是每一个社会工作者义不容辞的责任。

### 4.4 对老年社会工作未来发展的反思

比较中外社会工作的发展，我们的社会工作发展远远滞后于西方国家。作为老年人福利服务的一部分，很多发达国家的老年社会工作已经积累了相当丰富和成熟的经验，无论在理论体系上还是在工作技巧上，老年社会工作都有着完整独立的模式。而我国老年社会工作的发展还处在学习和探索的阶段。

党的十六届六中全会已明确提出要建设社会工作人才队伍的决定。但是，我国社会工作的起点较晚，大量的理论和工作技巧都是从西方引进而来的，本土化探索将是一个艰难而漫长的过程。所以，中国的老年社会工作将经过一个长期的发展及完善的过程，最终形成能够满足未来老龄化社会需要的老年社会工作服务体系。

众所周知，中国的社会工作发展是自上而下的，社会工作的未来离不开政府的支持和引导，社会工作者的发展更要引起相关部门的注意。中国即将步入老龄化社会，完善老年社会工作体系刻不容缓，政府应加大对老年社会工作的投入力度，鼓励更多的专业人士加入到老年社会工作者的队伍中来，提高老年社会工作者的薪酬福利，提供岗位培训和经验交流机会，打造老年社会工作事业美好的明天。

## 结 语

福利机构养老的社会工作介入是一项多赢的举措。社工在进入机构之初就应被定义为机构中的一员，在完成本职工作的同时，能够帮助机构完善其自身的管理机制，提高机构的服务质量。<sup>①</sup>

首先，因为有了社工的介入，福利机构中的老人们有了更加多彩的夕阳生活。社工会根据机构和老人的实际情况，考虑到老人的多重需要，运用社会工作理论和方法开展了各种服务活动，使老人的生活不再单调。通过本文的叙述可以看到，笔者为长春市社会福利院的老人们提供的社会工作服务得到了福利院和老人们的接受和认可，为老人们的晚年生活增添了色彩。第二，社工为机构带来了新颖的服务理念和管理机制。社工的服务目标主要围绕老人的发展和成长，同时也兼顾了机构的形象。社工为机构的管理工作提供了新的思路和方法，促进了机构整体工作的发展。社会工作专业最终将学生培养成具有综合能力素质的管理型人才，长春市社会福利院坚持高校专业社工协助运作的道路，吸纳先进人才和经验，创新出具有自身特色的管理模式。最后，社工在机构中得到了个人成长。在福利机构中开展老年社会工作，使社会工作者得到了锻炼和发展的机会，实现了社会工作价值理念的内化和个人能力的提升。长春市社会福利院与我校社会工作专业保持着长期合作关系，为师生实践和科研工作创造方便条件，使社工的价值得到体现的同时也满足了自身发展的需要。

社工的介入为福利机构的工作实现了一举多得，本文正是通过对老年社会工作如何在福利机构中应用的积极探索，希望能够帮助更多的福利机构从业人员了解社会工作的魅力，共同推动老年社会工作的发展。

---

<sup>①</sup> 徐金凤. 上海浦东：政社合作下的乐耆实践[J]. 中国社会工作（老龄），2011（8）.

## 参考文献

### 普通图书

- [1] 王思斌. 社会工作导论[M]. 北京: 高等教育出版社, 2004, 7.
- [2] 王步青, 周祯怡. 其乐无穷——社会工作专业活动游戏集[M]. 北京: 中国劳动与社会保障出版社, 2009. 4.
- [3] 李昞伟. 中国城市老人社区照顾综合服务模式的探索[M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2011, 3.
- [4] 乔斯·B·阿什福德, 克雷格·温斯顿·雷克劳尔, 凯西·L·洛蒂著. 人类行为与社会环境: 生物学、心理学与社会学视角[M]. 王宏亮, 李艳红, 林虹译. 北京: 中国人民大学出版社, 2005.
- [5] 王瑞鸿. 人类行为与社会环境[M]. 上海: 华东理工大学出版社, 2007, 8.
- [6] 劳伦斯·纽曼, 拉里·克洛伊格著. 社会工作研究方法: 质性和定量方法的应用[M]. 刘梦译. 北京: 中国人民大学出版社, 2007.
- [7] 威廉·R·纽金特, 杰基·D·西帕特, 沃尔特·W·赫德森著. 21 世纪评估实务[M]. 卓越, 叶文振, 姜国兵等译校. 北京: 中国人民大学出版社, 2006.
- [8] 阿尔弗雷多·卡杜山, 丹尼尔·哈克尼斯著. 社会工作督导[M]. 郭名惊, 寇浩宁, 汪蓓蕾, 高云红译. 北京: 中国人民大学出版社, 2008.
- [9] 拉尔夫·多戈夫, 弗兰克·M·洛温伯格, 唐纳·哈林顿著. 社会工作伦理: 实务工作指南[M]. 隋玉杰译. 北京: 中国人民大学出版社, 2005.
- [10] 凯瑟琳·麦金尼斯—迪特里克著. 老年社会工作: 生理、心理及社会方面的评估与干预[M]. 隋玉杰译. 北京: 中国人民大学出版社, 2008.
- [11] 梅陈玉婵, 齐铤, 徐永德. 老年社会工作[M]. 上海: 上海人民出版社, 2009.
- [12] 古学斌, 阮曾媛琪, 王思斌, 宋陈宝莲. 实践为本的中国本土社会工作研究[M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2007, 7.
- [13] 古学斌, 阮曾媛琪. 本土中国社会工作的研究、实践与反思[M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2004, 1.

- [14] 徐永祥. 社区工作[M]. 北京: 高等教育出版社, 2004, 10.
- [15] 刘梦. 小组工作[M]. 北京: 高等教育出版社, 2003, 12.
- [16] 许莉娅. 个案工作[M]. 北京: 高等教育出版社, 2004, 8.
- [17] 顾东辉. 社会工作概论[M]. 上海: 复旦大学出版社, 2008, 5.
- [18] 夏建中. 社区工作[M]. 北京: 人民大学出版社, 2005, 12.
- [19] 张洪英. 小组工作: 伦理与实践[M]. 济南: 山东人民出版社, 2009.

### 期刊中析出的文献

- [1] 江娅. 老年社会工作的理论基础[J]. 中国青年政治学院学报, 1998 (4).
- [2] 丁振明, 何少颖. 探索小组工作方法在老年公寓开展社工服务的具体应用[J]. 福建医科大学学报(社会科学版), 2009 (6).
- [3] 林典. 老年社会工作在养老机构中的应用探讨[J]. 社会工作半月(理论), 2008 (12).
- [4] 刘通华. 临终患者的心理特点及心理护理[J]. 吉林医学, 2009(8).
- [5] 徐金凤. 上海浦东: 政社合作下的乐耆实践[J]. 中国社会工作(老龄), 2011 (8).

### 电子资料

- [1] <http://www.ccsfly.com/kongbai.html>
- [2] <http://www.ccsfly.com/社工站/index.htm>

# 附 录

## 附表一：小组活动记录表

年 月 日

小组名称：	记录者：
第 次活动	工作者姓名：
活动地点：	
组员：	
缺席者及理由：	
主要的活动内容：	
本次活动评估：	

## 附表二：小组气氛自我评估表（工作员）

我觉得和我同组的人：

- 1、（ ）接受并诚实对待我。
- 2、（ ）掌握到我说话的重点。
- 3、（ ）打断或不理会我提出的意见。
- 4、（ ）当我干扰他们的时候，他们很自然的让我知道。
- 5、（ ）误解我所说的和所做的。
- 6、（ ）对我感到兴趣。
- 7、（ ）提供一种气氛使我能表现真实的我。
- 8、（ ）有事藏在心里不让我知道。
- 9、（ ）能洞悉我是怎么样的一个人。
- 10、（ ）无论什么事情都会考虑我一份。
- 11、（ ）对我采取判断式的反应。
- 12、（ ）对我完全坦白。
- 13、（ ）能察觉我的困扰。
- 14、（ ）不论我的技术、能力或地位如何，都充分尊重我。
- 15、（ ）如果我表现特异的话，就嘲笑我或不赞同。

说明：回想小组活动过程，在文字前的括号中画“√”

### 附表三：团体满意度自我评估表（组员）

- 1、我能在这次团体中向别人表达我的看法。（ ）
- 2、我喜欢这次团体活动。（ ）
- 3、我觉得在这次团体活动中学会了如何表现自己。（ ）
- 4、我对自己越来越了解。（ ）
- 5、参加团体使我对自已越来越有信心。（ ）
- 6、在这次团体活动中我乐于和其他人分享我的经验。（ ）
- 7、我觉得这次的团体经验很有意义。（ ）
- 8、我喜欢工作者的带领方式。（ ）
- 9、我觉得这次活动大家互相信任而且坦诚。（ ）
- 10、我认为下次可以改进的是：（ ）

说明：请选择与您情况相符的数字填入

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--

极不符合 极符合

#### 附表四：老年个案访谈提纲

- 1、请问您来到福利院生活多长时间了？ 在这里住得习惯吗？
- 2、您现在的身体健康状况怎么样？
- 3、您现在还有哪些亲人或朋友？
- 4、您平时都有什么兴趣爱好？
- 5、您平时和哪老人关系最好？
- 6、您觉得福利院里的生活环境怎么样？
- 7、请问在住进福利院之前您生活在哪里？
- 8、您能谈谈自己的人生经历吗？

此问卷适用于初次访谈时对老人基本状况的了解

## 附表五：捐助活动策划书

一、活动主题：老妈菜馆福利院爱心之行

二、活动目的：慰问福利院的孤寡老人，向老人捐款捐物，给他们送去一份关爱和温暖，让他们感受社会大家庭的温暖

三、活动事项：

1、时间：4月16日

2、地点：福利院会议室

3、人员：老妈菜馆的负责人和工作人员、福利院领导和工作人员、老人、志愿者和义工

四、费用预算：

1、制作条幅：50元

2、购买水果等：100元

五、活动流程：

1、前期准备：联系捐助单位、人员召集、经费筹集、物资筹备。

2、活动当日安排：上午八点工作人员布置场地、连接设备，九点半着急老人入座，十点捐助仪式正式开始，十一点办捐助单位人员、福利院工作人员、志愿者及义工在福利院餐厅与老人共进午餐。

六、注意事项：

1、活动期间请大家服从安排，实实在在做事，勿打闹嬉戏。

2、如有原因无法参加者，请及时告知组织者。

3、若因天气等原因改变计划，将在群内通告。

4、其它注意事项将在人员汇合后与大家说明。

5、活动来回清点人数，要做到来回人数一样多！

6、行为举止要大方，注意用语措词，切忌勿大声喧哗，注意老人的反应。

7、注意维持好个人形象！

附表六：福利院社工站义工申请表登记表

姓名		性别		年龄		个人相片	
民族		联系电话					
E-mail			QQ号				
身份证号			常住地 址				
单位				职务(专业)			
教育程度							
有兴趣参与之义工服务(在括号里打√, 可以多选)							
服务长者( )	活动策划( )		宣传联络( )		网页设计( )		
服务病者( )	活动助理( )		筹款活动( )				
服务伤残人士( )	探访慰问( )		调查工作( )				
情绪辅导( )	文书工作( )		美术设计( )				
估计可服务时间(在空格内填“有”字)							
时间/星期	日	一	二	三	四	五	六
上午							
下午							
晚上							
预计每月服务最少 ( ) 小时							
预计服务期限:							
个人简介							
备注:							