

分类号: C916

UDC: 364-7

密级: 公开

学校代码: 10712

研究生学号: 2015051989



西北农林科技大学

2017 届全日制硕士专业学位研究生学位论文

农村养老机构中高龄老人心理健康
个案工作研究
——以 W 老年公寓为例

类 型 专业硕士

领域、方向 农村社会工作

研 究 生 李楠

指 导 教 师 付少平 教授

完 成 时 间 2017 年 5 月

中国 陕西 杨凌

Classification code: C916

University code: 10712

UDC: 364-7

Postgraduate number:2015051989

Confidentiality level: Public

Thesis for Master's Degree
Northwest A & F University in 2017

A CASE INTERVENTION STUDY OF THE
OLDEST OLD'S MENTAL HEALTH IN
RURAL INSTITUTIONAL AGE CARE
——BASED ON W APARTMENT FOR THE AGED

Major: Social Work Master

Research field:Rural Social Work

Name of Postgraduate: Li Nan

Adviser: Professor Fu Shaoping

Date of submission:May, 2017

Yang Ling Shaanxi China

研究生学位论文的独创性声明

本人声明：所呈交的全日制硕士专业学位论文是我个人在导师指导下独立进行的研究工作及取得的研究结果；论文中的研究数据及结果的获得完全符合学校《关于规范西北农林科技大学研究生学术道德的暂行规定》，如果违反此规定，一切后果与法律责任均由本人承担。

尽我所知，除了文中特别加以标注和致谢的地方外，论文中不包含其他人已经发表或撰写过的研究结果，也不包含其他人和自己本人已获得西北农林科技大学或其它教育机构的学位或证书而使用过的材料。与我一同工作的同事对本研究所做的任何贡献均已在论文的致谢中作了明确的说明并表示了谢意。

研究生签名： 李楠 时间：2017年 5月 27日

导师指导研究生学位论文的承诺

本人承诺：我的全日制硕士专业学位研究生 李楠 所呈交的硕士学位论文是在我指导下独立开展研究工作及取得的研究结果，属于我现岗职务工作的结果，并严格按照学校《关于规范西北农林科技大学研究生学术道德的暂行规定》而获得的研究结果。如果违反学校《关于规范西北农林科技大学研究生学术道德的暂行规定》，我愿接受按学校有关规定的处罚处理并承担相应导师连带责任。

导师签名： 马少平 时间：2017年 5月 27日

农村养老机构中高龄老人心理健康个案工作研究

——以 W 老年公寓为例

摘要

我国自古以来就是人口大国。根据第六次全国人口普查统计，我国农村约有老年人口 0.99 亿，其中高龄老人 0.12 亿，约占全国高龄老年人口总数的 57.14%。这也意味着我国有超一半的高龄老人都生活在农村，他们的养老问题首先应得到重视。在农村，家庭养老功能逐渐弱化，地区经济水平等因素限制，机构养老的发展远不如城市地区迅速、专业，尤其在对农村高龄老人养老中的心理健康方面缺少科学、有效的保障。

本研究主要借助访谈法，案例分析法等，结合自身社会工作专业知识、理论，首先通过运用 Kessler10 简易心理状况评定量表对 W 老年公寓中 19 位高龄老人的心理健康进行定量的评估和分析，得到等级分布情况和所存在的焦虑抑郁心理健康问题。进而通过对产生心理健康问题的主要原因进行了合理分析，其中个体层面包括人口学特征因素、生理因素、自我认知因素；环境层面则包括子女、公寓（公寓老人，公寓）社会三大因素。同时结合社会支持理论和认知理论，在社会工作个案工作方法指导下对两位心理健康状况差的案主进行介入：消减焦虑抑郁情绪，克服自卑和多疑心理，消除对社交的抗拒，建立理性的自我认知。其次对量表测量、公寓工作人员的评价、社会工作者的评价基础上进行效果评估。最后针对提升高龄老人的心理健康水平提出构建以子女家庭为核心、以同住同辈为基础、以养老机构为依托、以政府部门为主导的高龄老人全方位社会支持体系，同时鼓励高龄老人通过提高意识和能力来增进自我心理健康。

关键词：农村养老机构；高龄老人；心理健康

A CASE INTERVENTION STUDY OF THE OLDEST OLD`S SPIRITUAL CARE IN RURAL INSTITUTIONAL AGE CARE ——BASED ON W APARTMENT FOR THE AGED

ABSTRACT

China has been a populous country since ancient times. According to the sixth national census statistics, China's rural areas about 99 million elderly population, of which the old age of 12 million, accounting for about 57.14% of the total population of the elderly. This also means that China has more than half of the elderly are living in rural areas, their pension problems should first be taken seriously. In the rural areas, the family pension function gradually weakened, the regional economic level and other factors, the development of institutional pension is far less rapid urban areas, professional, especially in rural areas to meet the elderly in the spiritual needs of outstanding lack of scientific and effective protection.

This study mainly uses the Kessler10 simple mental status assessment scale to quantitatively evaluate and analyze the mental health of the 19 elderly people in W old age apartment by means of interview method and case analysis method, combined with their own social work professional knowledge and theory, Get the grade distribution and the existing anxiety and depression mental health problems. And then through the rational analysis of the main causes of mental health problems, including the individual level of demographic factors, physiological factors, self-cognitive factors; environmental level, including children, apartments (apartments for the elderly, apartments), the three major social factors The At the same time combined with social support theory and cognitive theory, under the guidance of social work case work under the two mental health status of the poor involved: to reduce anxiety and depression, to overcome self-esteem and suspicious psychology, to eliminate social resistance, Self - cognition. Followed by the evaluation of the scale, the evaluation of the apartment staff, and the evaluation of the social workers. And finally to raise the level of mental health for the elderly to propose to build a family of children as the core, to live with peers based on the pension agencies as the basis, to the government-led elderly comprehensive social support system, while encouraging the elderly through the awareness of the elderly And the ability to promote self-mental health.

KEY WORDS:rural old-age institution,the oldest old,mental health

目 录

| | |
|----------------------------------|----|
| 第一章绪论..... | 1 |
| 1.1 研究背景..... | 1 |
| 1.2 研究目的与意义..... | 1 |
| 1.3 研究依据..... | 2 |
| 1.4 文献综述..... | 4 |
| 1.5 研究方法..... | 8 |
| 第二章 W 公寓高龄老人心理健康存在的主要问题..... | 10 |
| 2.1 W 老年公寓概况..... | 10 |
| 2.2 W 公寓高龄老人心理健康存在的问题..... | 10 |
| 2.3 W 公寓高龄老人产生心理健康问题的个体原因分析..... | 14 |
| 2.4 W 公寓高龄老人产生心理健康问题的环境原因分析..... | 15 |
| 第三章 W 公寓高龄老人心理健康个案工作设计..... | 18 |
| 3.1 对象的确定..... | 18 |
| 3.2 个案工作设计一..... | 18 |
| 3.3 个案工作设计二..... | 21 |
| 第四章 W 公寓高龄老人心理健康个案工作过程与效果..... | 24 |
| 4.1 个案一工作过程..... | 24 |
| 4.2 个案一结果评估..... | 28 |
| 4.3 个案一过程评估..... | 29 |
| 4.4 个案二工作过程..... | 30 |
| 4.5 个案二结果评估..... | 33 |
| 4.6 个案二过程评估..... | 34 |
| 4.7 对环境层面的介入..... | 35 |
| 第五章总结与启示..... | 40 |
| 5.1 对本研究的总结..... | 40 |
| 5.2 构建全方位高龄老人心理健康社会支持体系..... | 42 |
| 5.3 鼓励高龄老人增进自我心理健康的能力..... | 44 |
| 参考文献..... | 45 |
| 附录..... | 48 |
| 致谢..... | 49 |
| 作者简介..... | 50 |

第一章绪论

1.1 研究背景

人口老龄化是一个全球性问题，是世界各国面临的共同挑战。根据全国老龄委办公室的数据显示：2014年年底，中国的老年人口数量达到2.12亿人，成为世界上第一个老年人口破2亿的国家。预计到2055年，我国老龄化达到峰值，老龄人口达4亿人。尤其值得关注的是，《中国养老金融发展报告(2016)》指出我国老龄化呈现三大特征：老的快、农村老人多、女性老人多。

据预测，我国80岁及以上的高龄老年人每年以5%的速度增长，2020年将达到2780万，2050年将为1亿，占老年总人口的比重将保持在25%-30%，是老年人口中增长最快的一个年龄组。伴随着老龄化和高龄化并行的趋势随之而来的就是老年人的养老问题日益凸显。由于农村高龄人口的快速增长，养老保障基础设施的严重不足，使得农村高龄老人的养老问题在整个养老保障问题上更加突出。我国的十三五规划在应对这一问题中也提出要建立以居家为基础、社区为依托、机构为补充的多层次养老服务体系。而事实上，正是由于农村养老机构发展起步晚、服务水平低，将关注点放在老人的心理健康方面就显得尤为有必要。

1.2 研究目的与意义

1.2.1 研究目的

本研究试图在实证研究的基础上，深入咸阳W老年公寓这一新办民营养老机构，以公寓中80岁以上的高龄老人为测量对象，以测量结果的四等级划分为主要依据，对高龄老人的心理健康状况进行评估，对产生心理健康问题的个体及环境两个层面的圆心进行分析，挑选典型作为个案工作的对象。用专业的社会工作方法和原则对服务对象的心理健康做出适当的介入与改善。结合前人的研究方法和理念探索Kessler10量表在社会工作领域的作用以及社会工作在农村机构养老中高龄老人的心理健康方面的意义。

本研究的目的是主要有两个方面：一是了解农村养老机构高龄老人心理健康的问题。通过对W老年公寓中所居住的老人的量表测量和访谈了解他们的养老状况以及在心理健康方面存在的主要问题和原因。二是通过用专业的社会工作理论与方法，开展可行的、科学的、有效的个案介入以改善老年人的心理健康，并在对介入的过程和效果评估基础上，分析社会工作在介入农村机构养老模式下满足高龄老人特殊精神需求过程中的作用和意义。

1.2.2 研究意义

理论意义

一方面，拓展人们对高龄老人的心理健康的认识。对于社会工作者来说，更好地有效的帮助服务对象是基本的工作理念，而全面的认识到服务对象的需求与缺失则是提供帮助的前提。对心理健康的重要性具备足够的认识能够使整个介入过程更有所侧重。

另一方面，丰富我国老年社会工作在心理健康方面的社会基础研究。通过立足于W老年公寓观察并深入了解农村中选择了机构养老的高龄老年人的心理健康情况，用心理测量和访谈的形式分析老人心理健康状态，运用个案介入方法增强老人心理健康。这一过程本身就是老年人社会工作研究的丰富。而研究的结论则有助于人们认识到我国农村机构养老所存在的不足以及未来可参考的改进方向。

现实意义

最新修订的老年人权益保障法首次明确了“精神慰藉”的内容，对家庭成员关心老年人的精神需求做出了规定，要求与老年人分开居住的赡养人，应当经常看望或者问候老年人。随着“常回家看看”入法，社会已经在倡导子女履行对父母精神赡养的义务，并推广了一系列举措以形成良好的促进氛围。因此，本文的研究不仅是对倡导的响应，更是为大家了解关爱高龄老人心理的重要性和必要性提供了理论与现实依据。将社会工作的专业方法应用于老年人养老的实际问题中，解决个案服务对象实际存在的心理健康问题，使他们的心理状况得到一定改善，这也是对老年人的切实关心。而整个介入过程与评估都能够为之后社会工作甚至社会保障制度在老人心理健康研究方面提供某些可能的参考。最后，作为我国主要的养老方式之一的机构养老，希望本次研究能够为W老年公寓乃至我国的农村养老机构在为老年人提供服务过程中特别关注到他们的情感需求，帮助他们维护并保持心理健康，使他们过上一个祥和，温暖的晚年。

1.3 研究依据

1.3.1 理论依据

社会支持理论

社会支持理论认为社会支持有两种类型，分别是工具性支持和表意性支持。前者多是由民政局等福利部门的强关系提供直接现实性帮助，后者则多由子女、朋友等弱关系提供非现实性支持。社会支持网络具有三种功能，分别是预防，即借助支持网络，保持一个积极的心态，促使人们对可能带来消极影响的不良因素做出较为平和的反应；适应，就是提高人们的自尊心和自信心，提高解决和反应能力，降低负荷感和挫折感；治疗，即对社会支持网络的实际应用，实现功能的有效发挥。

社会支持理论认为倘若能够使一个人发展或拥有辐射广、功能强的社会支持网络，那么与此同时他也能得到更多链接资源的途径，由此便可以在较短时间内提高自身风险抵抗力和环境适应力。从社会工作的角度来看，社会工作者可以干预社会支持网络不发达的农村老年人，帮助他们增强社会支持网络，有效、高效地链接社会和机构资源，在社会支持网络中改变其在心理健康方面的缺失，使老年人有更好、健康的晚年生活。

需求层次理论

1943年美国心理学家亚伯拉罕·马斯洛首次提出需求层次理论(Maslow's hierarchy of needs)并在其著作《人类激励理论》中进行了阐释，成为解释人格和动机的里程碑理论。该理论把人类的需求按阶梯式由低层到高层共五个层次进行划分：最低层次是生物人皆需满足的生理需要；进一步是对安全的需要；进而是包含爱与归属的感情需要；更高层次是尊重需要，按照尊重的来源可分为由自己内心而发生的内部尊重和由他人出于对自己地位或威信的信赖所给予的外部尊重；最后也是最高层次的是自我实现需要，即人们都有对成功的渴求，希望实现自己的愿景和人生价值。在这五个层次中，生理、安全、感情需要都属于低级需要，这些需要基本可以由外部环境条件来满足；而尊重与自我实现则是高级需要，必须借助人自身的内部因素才能满足。

需求层次理论认为这一层次的需要相对满足了，就会向另一个较高层次发展，人类对高级需求的追求是无止境的，这种追求动机会化作激励行动的驱动力。需要注意的是，这些需求层次并非完全固定的，另外，一个人在某一时期可能同时产生几种需要，但无论何时，这个人总会有占主导地位的需要，决定支配着这个人在这一时期的行为。

认知理论

认知理论是以认知心理学为基础形成和发展起来的。认知心理学重视对心理内部发生过程的研究，并以改变案主的适应不良性认知为根本目标，认为案主产生不良情绪和非适应行为的根本原因就是认知的歪曲。Howe(2009)提出认知理论总的观点就是认为人的思维影响人的感受。也就是说，当面对一件事情时，使人的情绪发生反应的因素三大因素：环境事件、生理状况、认知过程中关键因素是认知过程，也是这个人自身原有的对这一类事件的固有观念和评价等认知。认知疗法之父贝克于上世纪六、七十年代通过对临床焦虑症患者带偏向的信息加工系统进行研究，发现他们经常放大和泛化其个人缺点，表现出过度激起，进而提出情绪障碍认知理论：“心理问题”不一定是由神秘的、不可抗拒的力量所产生，相反，它可以从平常的事件中产生。

认知理论以心理辅导和治疗为手段，帮助人们重新构架认知体系，回归正常生活，其中认知重建最为关键。贝克指出，通过挖掘内在认知，剔除不好的的认知，重新植入和构建适合的认知，这样对待事物的心理就会发生变化，案主的痛苦得以减轻。社会工作者的主要任务就是要帮助服务对象获得对世界的正确认知或完善理性思考能力，

从而使服务对象的心理问题得到改变。

1.3.2 现实依据

首先，机构养老作为一种与居家养老相对应的社会养老方式，对家庭非正式养老支持起到重要的补充作用，其所具备的重要作用和深远意义已使机构养老成为当今社会背景下的必然选择。

其次，在人口老龄化与高龄化并行的发展趋势下，我国养老问题亟待解决。与此同时，农村一方面面临着相较城市更加严峻的人口老龄化形势，另一方面却面临受现代化的进程削弱了的传统在家里由子女进行赡养的养老方式。尽管近年来随着经济发展，国内养老机构产业发展迅速，越来越多的城市老年人开始接受养老院这一养老方式，但是在我国农村发展的却更缓慢。老年人的健康状况长期持续并不容乐观，尤其是高龄老人主观身体条件就差，受医疗资源地理分布、收入水平等客观因素制约，看病贵尤为突出。再加上农村家庭养老功能的弱化，社区养老基础服务与城市明显差距。因此，农村老年人比城市老年人更加需要养老机构来满足养老需求。

最后，帮助老年人获得更加健康的晚年生活也是社会工作者助人的部分。目前我国的社会工作专业正处于起步阶段，需要越来越多深入参与社会现实问题的解决，加强专业理论的实践，为在严峻养老形势下找到社会工作本土化的发展路子。

1.4 文献综述

1.4.1 国内研究概况

农村养老机构的研究

一是对选择机构养老的意愿和影响因素的研究。陈翠莲，姚兆余（2010）调查显示江苏省某村 185 位老人中，过半的老人表示在自己身体状况无法承受，子女又不能照顾情况下可能选择入住。对服务的需求集中在日间照料和精神生活。出资意愿方面，老人的期望出资水平普遍较低，即不愿意在机构养老上投入过多资金。朱琼（2015）发现对“空心村”老人的机构养老意愿影响最显著的是社会支持和传统的养老观念。性别、身体状况、收入、子女数、是否有子女在身边、生活满意度这些是重要影响因素。愿意机构养老主要是出于：“自己的日常生活状况太差”、“家人没时间照顾”、“养老院更专业”。而不愿意更多是出于：“有孩子就不该去养老院”、“养老院太拘束”、“怕被说子女不孝顺”。周亚东和郭明贤（2016）则通过将西安城市和农村的老年人养老意愿进行比对发现后者深受传统养儿防老观念，对新养老模式的认知度低和个人经济状况不佳的影响，55.8%的人选择传统的家庭养老方式，对自我养老、居家社区养老、机构养老的认可度都比城市老年人明显要低。左冬梅等人（2011）的研究却从另一面显示相当多的农村老年人对居家养老并没有想象中满意，同时对养老院抱有一定的期待。事

实上，子女为老人提供的直接的“养”并不能直接降低老人选择养老院的意愿，因为他们真正需要的是家庭中和睦的亲情和发自内心的“孝”。

二是对农村机构养老的现状和对策研究。周旭(2012)在对长沙市机构养老问题研究中将我国农村养老机构划分为：公办敬老院，公办老年公寓，民办老年公寓。孙建萍，于潇(2011)指出，在农村发展机构养老需要内外兼修：内部看要最大限度降低费用充分体现公共福利性，解除老人在经济方面的忧虑选择机构养老；外部看国家要给予民办养老机构的投资、运营主体以相对的优惠扶持。付亮（2014）通过问卷与访谈对河北省农村养老机构发展现状进行调查分析，发现主要存在三大问题：整体发展水平不高、服务能力一般、农村家庭的认知度低。并结合国内外研究与实践经验提出相应完善养老服务的发展规划和政策扶持，以及发展模式（公建民营、公助民营）和设施建设的对策。

三是从社会工作专业角度对农村机构养老的研究。吕新萍（2012）通过在养老院开展个案研究指出，把满足老人需求作为出发点，引入社会工作的专业价值理念与科学工作手法，就成为中国养老机构寻求长期发展的必由之路。李晓峰（2011）提出可以通过协助养老机构开展文化娱乐活动来丰富老人精神文化生活，关注老人心理健康并采取相应的介入等解决老人实际困难。周桂英等人（2014）针对老人需求的日益多元化与养老机构的服务供给不足之间存在的失衡提出，在间接服务层面上应从链接资源、更新养老观念等方面入手来服务；直接服务层面上则应借助社会工作三大工作方法来提升服务质量。

对农村高龄老人的研究

首先，研究主要聚焦于养老问题。刘霞，张大勇(2014)对分析了农村高龄老年群体养护困境的成因：家庭所集中起来的保障功能的弱化，社会保障制度责任缺失和养老机构发展缓慢等。因此单方面依靠社会保险、救助等手段效果是极为有限的，社会和家庭也应当加入，在保障“养”的基础上，更加重视开展“护”。王晓晨（2008）提出应当通过给农村高龄老人发放适量“高龄津贴”，来体现普惠性社会“普遍享受”的基本宗旨。张大勇、曾毅等人(2004)指出农村高龄老人与城镇相比面临如政府补助的退休金、教育水平偏低、丧偶率较高等劣势，因而养老方式的选择有限。

其次是对养老模式的讨论。陈肖灵（2013）主张发展能够有效整合资源的社区照顾模式为老人提供全方位的照顾服务。这一方面由高龄老人自身所具有的特征所决定：生理机能急剧退化，自理能力差；丧偶几率增加，心理问题尤为凸显；尤其在农村缺乏经济来源，社会保障能力弱。另一方面是由养老模式面临的困境造成：传统家庭养老模式面临子女数减少现状与养儿防老传统的尴尬，农村的机构养老基础也不扎实。王海霞（2012）对江苏农村高龄老人社区照顾养老现状及问题进行了分析，进一步提出要构建社区照顾养老模式，并确定了三大具体服务项目：日常生活照料，医疗卫生心理疏导以及应急救助，提出了资金、制度和人力资源的保障机制。

最后是心理状况与自评方面。吴植恩, James T Sykes 等 5 人(2008)对湖北省 136 个乡镇高龄老年人的社会心理状况及影响因素进行研究,发现多数受访者对自己当下的生活、健康、供养、劳动都是满意的,拥有平和的社会心理状态。王善凯(2013)也指出农村高龄老人总体生活满意度较高,至于健康状况及社会参与满意度则相对较低。生活满意度与文化程度呈负相关,男性较女性更满意,对身心状况、经济状况、代际照顾、社会参与则与满意度呈正相关。韦玮,冯学山(2007)研究发现农村高龄老人生活满意度主要受经济来源、自评健康及子女敬重情况影响。

关于心理健康的研究

关于心理健康的研究在人群选择范围上较为广泛,儿童、青少年、退休干部、教师、妇女等群体都有涉及,尤其是大学生。而对老年群体则是以特征进行分类研究,如城乡地域、民族划分,空巢、留守、失独、丧偶老人特征划分,最为集中的则是对不同养老模式下老人的心理健康状况进行对比研究。主要是将社会养老(社区或机构)与家庭养老作对比组,全面分析两种养老模式下老年人的心理健康状况,进而得出哪种方式更有利于老年人培养和维持心理健康。学者吴振云等(2003)是这方面最早、最权威的研究者,他们在大量的实证基础上自编了一套具有较高信、效度的心理健康问卷,并指出居家养老者心理健康状况明显好于集中养老者(机构养老)。同样的研究对象也得到了另一种结论。韩露(2013)借助《老年人心理健康问卷》(吴振云)和《老年人心理需求问卷》(傅双喜)进行分析发现,社会机构养老组的心理健康水平及自我、情绪、适应维度水平均优于居家养老组,进而认为社会养老机构是可取的养老方式。米拉依,唐莉(2016)则将对对比对象进行了进一步扩大,比较了居家养老、机构养老和社区养老三种不同养老方式下的老年人心理健康状况,发现社区养老组的心理健康水平明显优于居家养老组和机构养老组。并据此提出了建立“居家养老+社区照料”的养老模式,为改善老年人心理健康提供长久之计。

另一方面,社会工作对老年人心理健康的介入研究。从较为宏观的社会工作角度来看,学者王金元(2013)对社区老人心理健康服务进行了问题分析和对策建议,他认为当前政策法规、需求有效性、资金投入力度以及专业队伍建设还存在不足,需要在心理健康服务科学化分类管理、完善社会支持体系以及社会工作有效参与健康服务方面下功夫建立并完善社区老年心理健康服务体系。学者何姗姗等人(2016)则对社会工作的介入提出了更加细致的对策:重视案主需求评估;保证对案主的个体尊重;支持案主自决;重视案主人际关系;鼓励案主实现自我价值的。从微观的社会工作工作方法应用来看,陈婧(2012)在社会支持理论视角下对农村空巢老人心理问题进行了个案工作介入,并在此基础上提出了老年个案、团体、社区社会工作对农村空巢老人社会支持的介入模式。

1.4.2 国内研究概况

国外关于养老机构的研究

西方发达国家较早进入人口老龄化社会，学术界相关研究相应起步较早。国外的机构养老主要指老年公寓养老。美国健康照料协会（AHCA）认为，机构养老能够有效缩短人们获得照料的等待时长。Mui, A.C. and D. Burnette (1994) 指出老年人对养老院的态度能够有效预测他们是否会选择机构养老。

一是对养老机构建设方面的研究。Ning Jackie Zhang (2009) 等人研究发现美国很早就已成为老年型国家到目前为止机构养老服务设施网络建设已较为完善了。欧美国家在养老服务机构设计上注重人本化理念在设计和规划上从老年人需求和生理心理特点出发，选择环境优美和交通便利的地方作为养老机构。邹益民、孔庆庆则进一步补充由于服务业的竞争，许多养老机构已经开始针对老年人的需求推出各具特色的个性附加服务。

二是对机构养老服务需求的研究。国外的相关研究多集中在上世纪 70-90 年代。Wolf R.S (1978)、James D (1998) 的研究都相继指出随着年龄的增长和身体状况的下降，老年人对机构养老服务的需求呈上升趋势，子女人数少、无配偶、生活不能自理及存在认知缺陷的老年人更愿意入住养老机构。Montgomery(2000)的研究也进一步证明，在家庭照顾方式已经不能满足老年人的照料需求时，机构养老会成为老年人最愿意选择的方式。另外根据 2004 年美国调查显示，85 岁以上老年人中 17% 入住养老机构，高龄老人的机构养老需求较大。

国外对心理健康的研究

首先是对心理健康内涵的研究。美国的比尔斯是西方最早提出心理健康概念的人，1908 年在其著作《一颗失而复得的心》中，首次提出了“心理健康(mental health)”这个名词。早期比较有权威的心理卫生定义由世界心理卫生联合会在第三届国际心理卫生大会（WHO）(1946)的定义：“在身体、智能以及情感上，能在保持同他人的心理不相矛盾的基础上，将个人心境发展成为最佳的状态”。美国的 Jahoda 在 1958 年将创造性和自我实现的内容增加到心理健康领域，进而提出“积极的心理健康” (positive mental health, PMH) 这一概念。

其次是对心理健康影响因素和对策研究。Douglas L. Miller (2006) 等在对一万名 26 岁以上的成年人调查中发现，调查对象可参与的组织数量与其心理健康问题呈现显著的负相关，因此，创造条件丰富社会支持组织有利于心理健康。

1.4.3 已有研究评述

根据上述中对国内国外相关文献的梳理可以看到在目前的研究中，对于老年人机构养老以及老年人的心理健康的关注度愈强。学者们从不同角度进行了许多研究与调

查，无论是对理论的研究拓展还是在实务上的实践与总结，都取得了不少研究成果。这不仅有助于唤起人们对养老问题问题的关注从而敦促社会各界和政府部门出台有效的措施，同时也为我们继续深入对老年群体的研究打下了坚实的基础。

但是，在对诸多成果的总结之后发现仍然存在一定的不足。主要表现在两个方面：一是研究方法较为传统和单一。大多研究还是通过基础的问卷调查和面对面访谈完成的，而问卷和访谈都属于文字梳理，偏向于定性研究，所得数据主观性较大也就允许被解释，可能会出现“词不达意”、“公说公有理婆说婆有理”的现象。对于发现老年人心理健康问题的研究较多，而采用了专业心理测量量表的就会相对只重视对数据的分析忽视了实务的介入与讨论，而应于实际情况的干预措施较少，缺少系统性的解决相应问题的专门研究。二是研究对象针对低龄老年人研究较多，而高龄老年人较少，涉及城市老年人比较多，而对农村老年人研究较少。学者都将研究对象放在了老年群体和我国的宏观上，实际上想要解决现实问题还是需要对象和具体特征的人群进行具体分析和研究，这样才能提出更加可行，具体的措施方案。不置可否的是，宏观政策方针有助于人们用科学的眼光去看待问题的现状和影响，因此，在大背景下去研究小群体是一个较为具备针对性的视角。

1.5 研究方法

1.5.1 文献研究法

文献研究法要求研究者在研究开展之前对该领域的现有文献资料进行阅读和整理以确保研究的实用性和创新性。本研究中，笔者首先进行对高龄老人，农村机构养老，心理健康等大量国内外相关文献资料的研读和整理，形成对高龄老人心理健康的科学认识，同时在总结和归纳中确保本研究能够在前人的研究成果中实现继承与发展的统一。

1.5.2 案例分析法

案例分析法又称个案研究法，是指对某一个体或群体的典型特征进行全面、深入的考察和分析，从而研究其行为发展变化的全过程。本研究中笔者借助能够发现人群心理状况危险因素的自我管理评分等级量表——简易心理状况评定量表（Kessler10）选择介入对象，针对两位案主的心理健康和心理健康问题进行两个月的专业介入，帮助案主改善心理健康，建立正面积极的晚年生活观。

1.5.3 访谈法

访谈法是一种最普遍应用收集资料的方法，也是社会研究中最重要调查方法之一。本研究中，笔者立足资料的收集基础上对介入的服务对象进行面对面的深入访谈，

介入他们的心理精神状况以及心理健康存在的问题。

第二章 W 公寓高龄老人心理健康存在的主要问题

2.1 W 老年公寓概况

位于陕西省咸阳市钓台镇王道村的 W 老年公寓是经秦都区民政局批准由陕西 W 集团投资承建的集公益、福利为一体的星级社会养老机构。该公寓开业于 2013 年 12 月,总投资 4000 余万元,占地 11 亩,建筑面积 11000 多平方米。一期按照星级酒店标准设计建造标准间 230 余间,豪华套间 80 间,可供 500 多位老人选择入住。公寓下设综合服务部、医疗部、社工部、后勤部、保安部等健全的机构以保障公寓的正常运行。管理人员均具备大专以上文化程度。形成了正副院长领导下的层级管理体制,主要以心理、康复、护理、膳食为主要部门职能,同时,各层领导也担任服务员职能为公寓提供一线服务。

公寓按照老人本人或直系家属申请——公寓进行资格审查——签订 7 天试住协议——签订正式入住合同——接收老人入住的规范入住程序进行。截止 2016 年 10 月 1 日,公寓入住老人总计 102 位,入住率 20%;公寓管理人员共计 13 人,其中医务人员 3 人;公寓护理人员共计 11 人,其中男性 1 人。提供服务方面,分为三个护理级别:自理,半自理(半自理一、半自理二),全护理,特级护理。

2.2 W 公寓高龄老人心理健康存在的问题

2.2.1 量表选择

简易心理状况评定量表(The 10-item Kessler Psychological Distress Scale, 下简称 K10)最早在 1992 年由美国密西根大学的 Kessler 和 Mroczek 编制而成。美国和澳大利亚已多次利用该量表进行全国人口心理健康状况的调查,我国也有相关研究证实了该量表是进行人群心理健康状况调查的有效工具。考虑到本次研究对象是高龄老人,他们普遍的身体机能状况都比较差,如听力下降、逻辑不够清楚等,再加上农村的老人受文化程度的限制,对一些书面专用词语的理解以及表达方面都有些欠缺,因此这种相对简洁、通俗的量表更加适宜,更加能增强结果的准确性。笔者采用的是徐凌忠、王建新和孙辉等修订的 Kessler 心理症状量表中文版,在过去 4 周(一个月内)中调查对象经历焦虑和压力水平等非特异性的心理健康相关症状的发生频率,十个项目为 5 级记分:所有时间为 5 分,大多数时间为 4 分,一些时间为 3 分,小部分时间为 2 分,没有为 1 分。根据 K10 总分可将个体心理健康分为 4 个等级:一级 10~15 分(心理健康状况良好),二级 16~21 分(心理健康状况一般),三级 22~29 分(心理健康状况较差),

四级 30~50 分(心理健康状况差)。

2.2.2 量表分析

本次调查中，笔者向 W 老年公寓中所有年满 80 周岁（身份证生日为准截止 2016 年 7 月 4 日）老人进行量表测量，共计统计 39 份，回收有效统计 19 份（男性 7 位、女性 12 位），有 20 位老人受身体状况（瘫痪为主）或精神心理状况（如痴呆、表达不清）等无法完成调查。所有量表的统计都是笔者根据不同老人的理解程度进行适当的说明和解释自行完成并记录的，同时也对接收调查的老人基本资料进行了收集和询问。根据 K10 量表的四级评分标准对本次调查结果进行了划分，结果如下：

表 2-1 W 公寓高龄老人简易心理状况评定量表得分

| 选项 频数 问题 | 所有的 时间（5 分） | 大多数时间 （4分） | 一些时间（3 分） | 小部分时间 （2分） | 没有（1分） |
|------------------------------|-------------------|---------------|--------------|---------------|--------|
| 1 你有多久无缘无故地觉得疲倦? | 2 | 4 | 5 | 6 | 2 |
| 2 你有多久觉得紧张? | 0 | 0 | 3 | 8 | 8 |
| 3 你有多久觉得紧张，以至于什么也不能使你平静下来? | 0 | 0 | 0 | 6 | 13 |
| 4 你有多久觉得绝望? | 0 | 3 | 2 | 7 | 7 |
| 5 你有多久觉得不安或烦躁? | 0 | 2 | 4 | 12 | 1 |
| 6 你有多久觉得不安或烦躁，以至于坐立不安? | 0 | 0 | 2 | 1 | 16 |
| 7 你有多久觉得情绪低落? | 0 | 2 | 5 | 9 | 3 |
| 8 你有多久觉得做什么事都很费劲? | 0 | 2 | 10 | 7 | 0 |
| 9 你有多久觉得如此悲伤，以至于没有什么能让你高兴起来? | 0 | 1 | 5 | 9 | 4 |
| 10 你有多久觉得自己毫无价值? | 0 | 3 | 7 | 6 | 3 |

对“疲倦”的理解，老人普遍觉得这是种常态，占据了自己比较多的时间：“乏得很，摸撒弄奏睡戳列”（特别容易困乏，什么都没干就能睡着）；“一天也么撒事，天也热滴不行，屋里头风扇电视一开奏睡戳列”（一天也没有什么事干，天气又热，房子里电扇空调电视一开就容易睡着了）；“人这上了年纪，也不能干啥大事，精力跟不上很正常”。

也有性格更为开朗的老人选择“没有”、“小部分时间”并表示不会无缘无故就累：“这哈都不下地干活列还有撒累的么，该打牌打牌该睡奏睡么”（现在也不需要下地干农活了，该打牌该睡觉就够了）；而且在公寓生活的也很轻松，没有什么要操心费神的，自然不会觉得疲劳。

至于“紧张”，绝大部分老人觉得比较难以理解：“额娃把额送这来，额有撒紧张”（我的子女送我这里来的，我没必要紧张）；“又么干撒哈事，为撒要紧张”（我又没有做任何坏事，我为什么会紧张）。也有老人觉得自己刚入住的时候会有点紧张，主要是担心自己在公寓过得不好，自己得不到照顾或者家里人不操心自己了。但是紧张到以至于无法平静倒不是大多数老人的感受，他们的难以平静多是由于自己身体状况的不佳所引起的，“奏觉得额这病一天把人木乱滴咋也不是”（我觉得我得的这病把人折腾的实在受不了）。

提到“绝望”不少老人比较抵触，“额岁数确实大列，但也么到你说的”（虽然我岁数确实也大了，但是也不至于你说的）；“额在这都两年多列，这待着多美的，人家娃们还有自己的事，现在一天不用咱自己弄吃弄喝还有人管，饱说那话”（我在这公寓都两年多了，呆的挺好的，不要说那话）。但有老人觉得自己在这住的时间长了，孩子来看的越来越少了，护工也换了几个，自己年纪大了没用了净麻烦别人。由此可见，不同老人受自己性格、身体影响对“希望”的渴望并不同，而且绝望感比较强的老人将自己的绝望感来源都归于自己“没用了”，是一种非常明显的缺乏自我效能，同时也正是社会支持的弱化增强了老人的错误归因，加重了挫败感。

有的老人认为“不安”、“烦躁”是特定的。“额有撒事要寻护工，可半天寻不下，饿这光干着急”（我有事需要护工却半天找不到，只能干着急）；“前几个额做列个梦，我妹妹有不好的事了，额不能不管但是又么办法”（前几天我做了梦，我着急想帮我妹妹但却无能为力）。也有老人就是不喜欢住养老院，觉得护工就是为了挣钱根本就不好好做事，跟自己同住的人一直看电视特别受不了，烦躁的不行。至于“坐立不安”，老人们都觉得那是特别时候才会有感觉，“都活列这大辈辈列人烦也都是那会，谁还能光给自己寻不痛快”（都活到这个岁数了该知道人烦也就是那一会，总不能一直给自己找不痛快），“而且院长、部长天天还来跟你谝谝，有啥事能说就说了”。

“情绪低落”方面，老人认为自己其实一直以来没有多大的起伏：“有碎娃娃来表演节目，领导慰问送吃货撒的时候额都高兴着捏”（有小朋友公益演出，领导社会送慰问时候我们都很高兴的）；“额们在这天天都一样，有撒高兴不高兴的”（我们住在这每天都是一样的，无所谓什么高兴不高兴）。也有老人直言：“额本来奏不想搁这待着，娃娃们一个个都不管也么个人来”（我本来就不愿意住养老院，现在孩子们也都不管不问了），“天热滴跟撒一样，看撒表演，有撒么”（这天气这么热，表演也没啥好看的）。适应公寓的老人倒觉得没必要天天愁眉苦脸，这生活条件已经相当不错了，孩子们都

有自己的生活，在这还有不少同龄人，年龄大了生活都是这样的。

老人对于“费劲”普遍都归因于年龄，“额都半截身子埋地底哈列，还能干撒都不费劲，又不是小伙子列”（我都这大把年级了，不可能干啥都不费劲）。有的老人是由于身体条件限制，但能比较理性看待自己自己身体带来的行动不便影响，觉得就算干啥都费劲但也都过来了，而且还有人不断帮助。

面对“悲伤”，大部分老人都能有一个比较良好的心态。关于“能让自己高兴起来的事”老人们能说出好几个，最重要的就是自己的子女家属来看望：“额孙女一个月赠好几千元，回回来都给额带东西，额那个二重孙子都一岁多列”（我孙女一个月挣好多钱每次来都给我买东西，我的重孙子里的老二都一岁多了）；公寓中举办的慰问演出也能让老人们流连忘返：“常常都有领导关心，小孩子表演节目，可好看了，还给我们剪头发，按摩，带的奶、水果、肥皂啥的”。也有老人认为情绪低落，提不起精神也是因为没有什么事让自己高兴起来，觉得演出那些都是走个形式，有时候自己不想参加都不行。

“毫无价值”方面，“么撒用列”（不中用了）是许多老人在表达自己目前情绪状态时最常用的词。“额现在也干不了活，奏靠国家给的钱”（我现在也不能干活了，就靠国家给钱）；“一天也弄不哈个撒，光娃娃的钱，都是麻烦人家捏”（一天啥也干不了，光是花孩子的钱，净麻烦人）；“你看看我老伴，他年轻时候可能干了，你看现在啥也弄不了，也不中用了”。也有老人对于“价值”并不十分在意：“都辛苦一辈辈了，这年纪还要啥价值，剩不了几年阎王就叫”；“额把额自己能弄好奏对列”（我自己把自己能照顾好就够了）。从马斯洛的需要层次来看，老人们并不是十分看重自我实现的需要，反倒是用许多现实条件来掩盖或是忽略自己的高层次需要。

表 2-2 W 公寓高龄老人简易心理状况评定量表等级分布

| 等级（分值） | 均值 | 人数（占比%） |
|------------------|-------|-----------|
| 心理健康状况良好（10-15分） | 14.50 | 4（21.05%） |
| 心理健康状况一般（16-21分） | 18.00 | 6（31.58%） |
| 心理健康状况较差（22-29分） | 23.67 | 6（31.58%） |
| 心理健康状况差（30-50分） | 33.33 | 3（15.79%） |
| 合计 | 21.37 | 19（100%） |

根据 Kessler10 量表在测量个体焦虑抑郁为基本特征的心理健康方面的可信度和效度，可以对本次参与测量的 W 老年公寓中 19 位高龄老人的心理健康问题做出较为科学的评估。综合本次量表调查的统计，W 老年公寓中能够完整接受本次调查的 19 位老人，平均得分为 21.37 分即处于“心理健康状况一般”的等级，因此总体上看，尽

管他们的平均年龄为 84 岁,但是心理上对自身的评价、生活的态度都比较理性和正面:过半数的老人心理健康状况在“一般”以上,这无疑对于社会工作者来讲是件值得高兴的事。但是也应当看到,相比城市中的养老院,福利院,社区等不少入住者都有退休金,前后生活相对落差较大,而农村养老机构中许多老人一生务农,多是由于身体条件的恶化被家人送入公寓,他们同同住者以及自身生活条件的差距相对较小,因此在这种情况下 9 位老人出现的“心理健康状况较差”、“心理健康状况差”就应该要引起格外的注意和重视。

2.3 W 公寓高龄老人产生心理健康问题的个体原因分析

2.3.1 人口学特征因素

性别方面,男性的心理健康状况从总体上看要比女性要好。根据接测量的 19 位高龄老人中 12 位女性被调查者在访谈中的表达,他们常常会提及自己对子女或者其他家事相关的担心忧虑,尤其是对重孙辈的牵挂。另一方面,女性天性心思细腻,对生活事件更加敏感。而男性则相对能够看得开,他们认为孩子独立是应该的,自己只需要过好自己老两口的就够了。

文化程度方面,文化程度高的老人其心理健康状况并不高。按照学术界的研究成果来看,文化程度与心理健康呈正相关,也就是说,受教育程度越高的人会更加重视人际交往,生活情趣,进而可以获得更高水平的心理健康。然而在本研究中,文化程度较高的老人受所在的 W 老年公寓设施、环境所限,对心理需求的满足受阻,产生较大的落差感,进而心理健康状况更差,更需要社会工作从个体和环境进行介入。文化程度较低的老人则对心理健康的意识和重视程度都很低,从拥有健康心理的动机上就缺乏。

职业方面,从事体力劳动者的心理健康状况要好于从事脑力劳动者。虽然从职业特性来看,体力劳动者更需要适当的场地和相对的任务才能完成自己想要从事的活动,而老年公寓并不能够提供。脑力劳动者可能只要借助书籍、媒体等就可以完成,并不受客观环境条件的制约。但是从本研究中“心理健康状况差、较差”的 9 位老人中有 6 位从事脑力劳动来看,从事体力劳动者因为一生务农养成的时刻闲不下来习惯促使他们即使在条件有限,活动范围较小的老年公寓中仍能积极寻找自己力所能及之事,如帮饮食部包饺子,择菜等。

2.3.2 生理因素

在 19 位被测量的高龄老人中,5 位是自理级别,他们的生活自理能力较强,心理健康状况也更好。在“疲倦”“毫无价值”等项目中,发生频率都较小。而对“紧张”、“悲伤”“绝望”等情绪事件发生频率高的选择中,慢性病程度和种类数越多的高龄老

人,更会产生持续、长期的心理健康问题。生理状况是心理健康的基本条件,是基础。而高龄老人随着自身体质机能的退化,器官结构逐渐老化、功能减退、免疫能力下降,身体状况的下降是不可逆的,心理压力增大,心理健康存在一定问题也是难以避免的。有的老人虽然心理健康状况较好,但是受自身残疾的影响,无法通过参与活动等方式进一步增进,只能停留在最初的阶段。也有老人患有糖尿病,生活自理能力一般,却能借助电视、书籍和其他娱乐方式获得较好的心理满足,保持较好的心理健康。因此,身体健康状况对心理健康的影响不容忽视,社会工作的介入非常有必要。

2.3.3 自我认知因素

自我认知与心理健康有显著的正相关关系。对自我有更加全面、客观、理性的认知的高龄老人能更好的看待并处理生活中面临的重大事件,寻找适当方式缓解、释放心理压力,调节自身的情绪,进而保持心理健康状况。而自我认知存在偏差,过于消极的老人,看不到自己的优势和潜能,更容易长期面临“情绪低落”“绝望”的心理。面对生活事件可能会手足无措,或者采用偏激或错误方式进行应对,进而扩大事件的影响,加剧原有的心理压力,无法获得健康心理。

2.4 W 公寓高龄老人产生心理健康问题的环境原因分析

2.4.1 子女的因素

家庭的情感慰藉是老人获得心理抚慰,消释心理压力的重要途径,拥有子女的关爱和有力支持的高龄老人所存在的心理健康问题越少,更能够保持较为长期的心理健康状况。W 老年公寓设有接待室,专人记录入住老人的探望情况。根据记录本的统计在 2016 年 6 月 4 日至 2016 年 7 月 3 日期间,共计探望人次约 400 余次,平均每天探望人次有 13 次,其中月初的端午节前后,子女探望次数较多。另外,由于公寓实行的缴费时间为每月 23 号至月底,不少子女奔着“一举两得”的想法:缴费顺便也能看望老人;再加上,公寓会特地反复叮嘱每一位入住的老人家属要常来看看老人尤其是老人入住初期,因此从时间上看,老人入住初期,月末,节假日是子女探望次数明显增加的时期。从次数上看,绝大多数老人至少有一次子女家属探望,在 39 位 80 岁以上老人中,2016 年 6 月有 3 位老人被子女探望次数最多为 3 次,5 位为 2 次,2 位为零次。其中,特护级别的老人被探望次数最少。护工反映由于很多全护理、特护老人都是失能老人,之所以会被家人送到养老院大多是不想管了,也就没必要跑过来看。有老人表示理解,子女一天忙的跟啥一样上班还要看孙子,没必要老往我这跑我在这吃好过的也挺好的。根据公寓管理方反映,不乏有老人自从入住公寓以来就没有子女来看过,缴费也是转账,甚至一次付半年的。至于确实鲜有子女亲属来看望的,公寓会主动提醒家属及时抽空来一趟。对于确实子女忙到没有时间看望的老人,公寓也会耐心跟老

人解释并进行一定的情绪缓解。对 W 老年公寓中的高龄老人们而言，子女的看望恐怕是他们在公寓中最盼望的事，定期或不定期的电话联系是远远不够的。

2.4.2 公寓的因素

公寓老人的影响

机构养老的老人生活中相处最多的就是自己的同住同辈者，他们之间相互提供的帮助和关照是使老人获得和谐的人际关系的重要保障。由于公寓除特护及特护包房以外均为标间住宿，而且尽力安排身体状况相近或相差不大的老人同住，因此老人和同住者之间有着更加深刻的人际关系。在 39 位高龄老人中，有 22 位老人入住的是两人间，其中有 16 位老人都是和比自己小的老人同住，这些老人普遍反映因为自己年龄大，同住的人都比较愿意帮助自己，没事的时候经常会一起聊聊。也有个别老人不喜欢不适应同住者的生活习惯，比如看电视声音开太大、空调温度开太低或者不开空调等，甚至会怀疑同住的偷自己的东西、说自己不好的话等。一般情况公寓都会跟老人认真协调沟通在条件允许的情况下会帮助老人调整住宿。有老人表示其实在实际生活中和自己同住的人并没有过甚的交流，一方面是出于不熟悉的不信任感，另一方面也应看到这是老人消极对待生活，缺少精神交流的表现。

公寓的影响

公寓主要是通过提供养老服务来给予老人日间照料，而对心理健康的重视在转化微行动过程中往往是以巡房、做操中的对话交流来完成的。根据老人们对 W 老年公寓提供的服务评价，总体上都是满意的。首先，饮食方面，公寓考虑到老年人的普遍身体需求食物口味都会偏清淡，煮得相对软糯一点，种类比较丰富并保证每日营养，基本能够老人的需求。调查中，老人表示有的吃就不错了，更别说人家还给弄的花样样；一周包子一周饺子的自己在家都不一定能吃的上。但也有老人觉得有时候的饭口味不行，也就凑合吃了，毕竟人家大家都吃的一样。其次，居住方面，老人们对公寓的房间条件都挺满意的，不少老人表示这地方要啥有啥，比自己家里还强。但也有老人反映自己房间出现的小问题一直没得到处理。另外，这也和老人自身的性格、生活方式有关，有的老人更喜欢和人交往寻找有更多共同话题的朋友，一位 87 高龄的老人很高兴自己在这里结交了两位比自己年龄稍好的好姐妹，三位老人都很开心；一位 83 高龄的老奶奶是虔诚的基督教徒，每周三都会组织自己的朋友在自己房间一起做礼拜，她说在这地方能有信徒一起做礼拜，有个共同的信仰是主的恩赐。再次，环境方面，有老人表示自己之前看过或住过别的养老院，唯独这个公寓有湖水绿树，散步时候空气也好，感觉挺舒服的。而且会和自己的友人家属介绍邀请。也有老人认为养老院都一个样，有地睡有饭吃就可以了，有啥环境不环境的。最后，服务方面，由于绝大多数高龄老人都有护理需求，因此护理人员的服务占据了老人整体生活满意度的大部分。护理人员会根据公寓规定对不同的护理级别的老人提供不同的服务，面对有的老人会

提出某些自己认为合理却超出级别的要求，护理人员则认为是属于应当额外付费的，这时两者间的矛盾就会成为老人不满意不理解的地方。

考虑到公寓对老人外出有严格的限制：所有老人外出需开具请假条；自理老人可独自外出；半自理老人需有护工等人陪同；其他老人需有家属陪同，因此老人的人际交往范围将限于公寓中。由于在 39 位高龄老人中，仅 6 位老人是自理级别，9 位都是特护级别以上的，因此护工是老人在公寓中生活最重要的人际支撑之一。在调查中，所有护工都认为所自己护理的老人和自己相处的都不错，能够比较配合自己工作同时也能跟自己拉家常聊天，相互都比较了解。个别老人由于年纪过大，身体状况不佳时会有些情绪起伏，或者阿尔兹海默症发作时会和护理人员有些许冲突但都能得到较为妥善的化解与处理。

2.4.3 社会的因素

尽管目前社会上对老人的养老问题尤为重视，对心理健康的宣传也很广泛，但是实际上，社会对老人心理健康的关注普遍都是以公益型活动为主要方式，如慰问演出、爱心捐款、义诊等活动，其影响是有限、短期、表层的。根据公寓管理者统计，W 老年公寓平均每月有 2 场大型，2-3 场小型活动，活动周期短、频率高；内容丰富：包括歌舞演出、打扫卫生、免费理发、调查调研等；时间安排合理：大型活动均不超过 1 小时，小型活动则集中在老人午饭之前、午睡之后；慰问品丰厚且实用：从生活用品到水果点心，从厨房用品到清洁工具，每位老人都被考虑到。从整体上看，社会对 W 老年公寓的关注程度有增无减，开业之初就有社会捐款支持，现在有社会爱心人士定期来为老人理发。虽然不能否认社会各界对老人通过力所能及方式表达对老人心理健康，但与此同时我们也应该看到这种方式的负面影响：有老人认为这些帮助都只是暂时的，领导让来了就来一下，起不到啥作用。这也反映出类似这样的公益慰问活动可能存在“走形式”，“消费老人”的情况，不少活动参与者更看重“拍照留念”等能够记录自身的形式，而完全忽略了老人真实、缺失的心理需要。

第三章 W 公寓高龄老人心理健康个案工作设计

3.1 对象的确定

社会工作中,服务对象的来源通常有四种类型:一是自己主动求助,可以是个人、家庭或团体、组织,主要是出于他们无法用自身的力量解决自身的实际问题而主动寻求帮助;二是由他人推介或机构转介来的,这类对象对于“社会工作”有一定了解也较为相信其专业性和有效性;三是由社会工作者通过外展工作主动挖掘,这类对象可能对于社会工作较为陌生,更能促使他们接受帮助的应当是自身内心对服务的切实需求以及对服务提供者的信任。四是在有关机构要求下。由于 W 老年公寓并没有专门的社会工作部门、人员,也没有和社会工作机构的合作,但是高龄老人普遍存在对社会工作的潜在需求,因此笔者借助实习主动成为服务提供者,帮助老人们了解并接受社会工作提供的帮助,即属于第三类。

笔者选择了 19 位高龄老人中 2 位“心理健康状况差”的一男一女作为介入对象——个案一:魏奶奶,个案二:范爷爷。

3.2 个案工作设计一

3.2.1 前期准备工作

案主背景资料:魏奶奶,女,86 岁,祖籍河南,文盲(仅会写自己名字),一生务农,老伴于 1984 去世,至今独身。曾育有四男四女其中长女年幼夭折,三子因故于上世纪七十年代去世,现有三子三女。身体较为硬朗。因有脑血栓的病症一直在服药,后被三儿子于 2016 年 3 月送入住 W 老年公寓。入住后情绪低落,子女探望次数少,觉得同住刘奶奶有偷自己东西的嫌疑,两人因此曾起过争执故交流不多。

3.2.2 接案

初次面谈时间:2016 年 7 月 19 日

地点:案主房间

笔者:魏奶奶,您还记得我不?前两天跟小万(公寓管理人员)还一块来看您了呀。

案主:小万我知道,你是谁?

笔者:我是小李呀,有没有想起来?

案主:嗯,有印象了。

笔者：哈哈，魏奶奶您这记性一点都不像八九十的人，真好。

案主：我都 86 了，谎 90 的人了，能有啥记性。

笔者：奶奶，您这话可就不对了，人家还说活到老学到老呢是不。

案主：姑娘你多大？

笔者：我跟您孙女一般大呢，25 岁。

案主：我孙女 27 了，长得心疼很，在西安上班呢，钱挣得多呢。

笔者：是不！奶奶您看我长得心疼不？

案主：心疼心疼，哈哈！

笔者：谢谢魏奶奶！

笔者认为和案主建立友好关系的第一步对建立专业关系有很重要的作用，只有放松案主的警惕心，真诚的向对方展示自己助人的诚意和意愿，就能够成功一半。而像魏奶奶因独自被送入住养老院其实并不需要太多专业的介入，治疗，更多的是需要有人帮她更多地看到自己的优势和在老年公寓生活的益处，同时和所有高龄老人的心理需求一样，她也很渴望被理解，有人愿意倾听和沟通。因此，笔者以轻松，打趣的方式开场，同时借助案主亲近熟悉的人拉近距离，消除陌生感，进而建立专业的助人关系。另外，由于案主有一定的听力问题，因此，笔者采取较缓和的语速，发音清晰，同时用面部表情、手势做配合，给老人提供理解的线索。在老人反复表达“听不清、没听清、再说一遍”的诉求时，保持极大的耐心，重复或重新组织自己的表达。

3.2.3 预估

案主家庭结构：案主魏奶奶目前膝下有三儿三女，四世同堂，家庭结构可谓相当庞大，而魏奶奶所处于的位置按一般家庭来讲应当是“长者为尊”，但魏奶奶本人的心理感受却不尽然，反而是觉得自己没有地位，被几个子女“踢”来“踢”去，无人愿意照顾。大儿子在河南定居，常年不得见，对老人的照料更谈不上。和姊姊同村的一个儿子和小女儿虽然在自己身边，但因为生活条件极为一般，对老人也几乎不管不问，甚至都不愿意接老人到自己家住。而对虽说在城里生活但却经常回来看望，还会额外给生活补贴送自己来老年公寓的儿子，魏奶奶却并不领情，认为“就是图我要拆迁的房和地”。其他两个女儿则主要逢年过节来往，平日里照顾的并不多。

案主社会系统：亲戚方面，由于魏奶奶年事已高，同辈亲友几乎都已过世，加上也并没有过多提及自己的亲戚同辈。魏奶奶所住的村上村委会对魏奶奶的福利照顾到不少，主要是利用镇政府在民政部门以及福利机构方对高龄老人的补贴慰问。另外，村上对于魏奶奶独居的情况也有了解，经常会隔一阵子去老人家里看看以防不测。公寓方面，案主对同住者的态度有些排斥，觉得两人之间有生活习惯差异，而且还向笔

者抱怨同住者人不好偷自己的东西。至于和其他老人平日的联系也仅限于打招呼和日常交往，因此在目前来讲更偏向从公寓到老人的单项流动。

案主心理健康问题：K10 测量分数为 34 分，心理健康状态差。“额本来就不想搁这待着，一天也弄不哈个撒，娃娃们一个个都不管也么个人来，光娃娃的钱，都是麻烦人家捏”（我本来就不愿意住养老院，一天啥也干不了，现在孩子们也都不管不问了，光是花孩子的钱，净麻烦人）

问题一：根据马斯洛需求层次理论中对人类的需求的类别划分来看，案主的生理需要和安全需要都得到了满足，但是爱与归属的需要还较为欠缺。因为案主没有手机也从来没有通过公寓联系过自己的子女家属，子女也较少来探望，因此案主和家人之间感情沟通较少，来自子女的心理慰藉就更少，缺乏亲情的感情支持，缓解心理健康问题能力差。

问题二：社会支持匮乏，尤其是提供精神情感等非现实的支持的表意性支持方面。正是由于案主的子女在赡养老人方面出现的分歧所造成老人长时间没有亲属探望而产生消极厌世的想法，陷入情绪低落的状态。另外，出于初期的防御和封闭心理，和公寓护理人员、管理人员之间的交流也少之又少，因此也加剧了案主的孤独、落寞等消极情绪。

问题三：自我防卫意识中缺少关爱，不良自我认知下产生的臆想。认为同住者偷自己东西，不愿意一起住。正是因为案主自身的归属感欠缺，出于自我保护，才容易对他人的言行产生怀疑，不能够用正常的心态来进行交往。这也造成案主缺失了在养老机构中不可或缺的重要社会支持部分——同住同辈所能够给予的心理健康，加重了案主不愿意继续入住，逃离、不安的心理。

3.2.4 计划

表 3-1 个案一行动计划

| 时间 | 服务性质 | 服务目标 | 服务内容 |
|------------|------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------|
| 2016 年 7 月 | 对个体焦虑情绪的介入 | 缓解案主焦虑情绪，优势视角理论下增加案主信心 | 通过询问公寓人员对案主的了解，找到案主的优势，与案主进行有引导性、真诚的沟通帮助案主认识到自己生活中的积极因素 |
| 2016 年 8 月 | 对自我认知的介入 | 对案主“被子女嫌弃”的不良认知进行调整，建立正面的自我认知 | 通过引导宣泄对案主所述中的负面、错误认知进行澄清，争取用同理心鼓励案主 |

| | | | |
|---------|------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 2016年8月 | 对子女因素的介入 | 尽力争取案主子女对案主的精神关怀，舒缓两代人的关系 | 与案主子女进行中立的对话，传达笔者作为社会工作者对案主获得发展的希望，尽力使两代人相互了解，消除隔阂 |
| 2016年9月 | 对公寓老人因素的介入 | 帮案主澄清同住者，消除案主的误会，并建立良好的人际关系 | 先用事实使案主明白自己的误会，进而互换角色思考，让案主意识到自己的不妥但笔者不应加以强制，最后达成和解重新建立良好关系 |
| 2016年9月 | 巩固个体认知 | 巩固案主的良好认知和情绪，确认案主树立良好的老年人生观 | 带领案主一起客观地回忆其所取得的进步与改善，让案主自评目前所处的状态，鼓励案主继续保持 |

3.3 个案工作设计二

3.3.1 前期准备工作

案主背景资料：范爷爷，男，82岁，患有糖尿病，听力、视力均较好，于2016年6月入住W老年公寓，子女说老人性格好，平时爱跟人聊天吃饭讲究不爱吃面，反复强调自己家老人在家时什么都不用做，有些“娇生惯养”，需要护理人员经常勤带老人散步。护理人员表示老人总莫名不适，胃口不佳，不愿意出门活动只想躺着。

3.3.2 接案

初次面谈时间：2016年7月23日

地点：案主房间

笔者：范爷爷您好呀，明天是您阳历生日吗？

案主：啥？明天咋了？

笔者：“您生日呀，7月24号是您阳历83大寿的日子吗？”

案主：“哦”

笔者：“范爷爷生日快乐！祝爷爷福如东海，寿比南山！您女儿们明天肯定就都来给您做寿了，多好的。”

案主：“我俩女儿可好了，在家里啥也不让我干，每天还扶我到楼下散步，我这些衣服还有那个棉衣都是她们给买的，都穿不完。”

笔者：“看您多有福的，三世同堂和和美美的，家里也是想让您在这能更好有人照

顾，您在这过得好他们也放心呀。”

案主：“嗯，他们也说要不是家里事太多肯定不让我住这。”

笔者：“对么，我都见他们隔两天就来看您了，您要是在这好好吃，多走动，他们也就省心了，也是我们的福气么。”

案主：“哈哈，你这小姑娘还会说的。”

根据护理人员的反馈，笔者已经能掌握案主的基本状态，因此，适宜选择相对喜气的话题，营造良好的气氛，带动老人谈话交流的积极性，接纳笔者的问候，促进专业课作关系的好感建立。同时要用辩证的眼光来看子女对老人的“溺爱”，而在接案初期更应侧重“正面”效应，即关注子女对老人的爱护和体贴，在获得正式助人关系之后的介入中可以适当逐步向案主揭示“负面”效应，即对子女过分的依赖而丧失独立性。

3.3.3 预估

案主家庭结构 案主范爷爷的老伴早年间去世，目前有两个女儿在自己身边居住，三代同堂，大小女儿对范爷爷都尤为爱护。尤其在入住之前，案主在家几乎任何事都不用做，连吃饭都有女儿主动喂。根据女儿讲述，在一年前老人在家因为意外摔倒被送医院抢救之后一直心有余悸，才开始特别注意照顾老爷子，现在也觉得自己太过于“溺爱”了。

案主社会系统：范爷爷的原单位除了每月的退休金，逢年过节还会发放一些专门的离退休人员的慰问品。随着时间增加，范爷爷和自己的原同事来往的也越来越少了，所以这方面的资源关系疏远。亲戚方面。案主自己有手机但是也只存有自己两女儿的电话，公寓方面，由于是刚刚入住还处于适应期，再加上案主自身也不愿意与外人过多交流，因此几乎所有时间都是在自己房子。

案主心理健康问题：K10 得分为 34 分，心理健康状况差。“我浑身没劲就，一点都不想动，乏的不行，也不想吃，老觉得眼晕，突然就黑了”“你看我这样，还打着吊针，下楼干啥，我也不认识人家”

问题一：缺乏对下一层次需求的主动满足动机和认识。在老人的实际生活中，生理、安全、爱与归属的需求其实已经得到了较充足的满足，但是老人却停滞在较低一级的需求层次中，过分依赖家人所给予的帮助和爱护，没有认识到自己所具有的能够刺激高一级的尊重、自我实现需求产生的潜能。另外，经医生检查案主身体各项表征均正常，老人的“发困无力、眼晕”多是心理因素作祟加上胃口不佳饮食不足的影响，亦是对被人照料、关心的索求和依赖。

问题二：初入住老年公寓的不适应所带来的自我交际封闭，以及不良的自我认知。由于案主入住的是独立包房，再加上本人不愿意走出房间、下楼参加早操就更加缺少与人交流，加重了情绪的不稳定和消极低落。案主没有认识到自己所具有的独特优势：

身体状况较公寓许多同龄人好很多；子女探望尤其频繁，特别用心，所以产生了对自我的“失望”等负面认知。

3.3.4 计划

表 3-4 个案二行动计划

| 时间 | 服务性质 | 服务目标 | 服务内容 |
|---------|------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 2016年8月 | 对个体抑郁情绪的介入 | 调节案主心情，改善饮食情况 | 通过借医生向案主展示权威，用相继渐进的方法善意督促案主增加饮食，并坚持每日问询 |
| 2016年8月 | 对个体自卑心理的介入 | 舒缓案主情绪，在追忆往事中发现优势，使其感受到被认同和被理解 | 主动带领案主缅怀往事，耐心聆听并适时进行鼓励和赞扬，对于其中可能出现的涉及有失偏颇的立场和观点保持中立不妄评价 |
| 2016年9月 | 对个体身体状况的介入 | 建立正面开放的人际交往理念，用积极的心态在锻炼中获得愉悦与满足 | 鼓励案主外出运动，沟通实施‘走出房间，参加早操’的计划，经常对案主与他人接触相处的情况进行问询和观察 |
| 2016年9月 | 第一次沟通 | 对计划执行中期的检查，实时关注案主的精神状态和身体改善情况 | 通过对前期计划执行情况的总结使案主能有一个对比，增加其坚持的信心，对其中可能出现的不适或不满意及时进行调整和疏导 |
| 2016年9月 | 第二次沟通 | 对计划执行后期的评估，鼓励案主完成，获得适宜的人际关系 | 继续总结并及时与案主沟通，更多地关注案主这段时间的坚持与努力，肯定其所取得的成绩 |
| 2016年9月 | 巩固个体自我认知 | 巩固进步成果，使案主能够积极面对结案并继续保持良好心态 | 让案主对自己两个月期间的表现作总结和对比，更加真切的感受到这些带来的积极影响，坚定其继续保持的信心 |

第四章 W 公寓高龄老人心理健康个案工作过程与效果

4.1 个案一工作过程

第一次会谈：消解案主焦虑情绪

时间：2016年7月21日

地点：公寓花园

服务对象：魏奶奶

服务过程：在前期通过询问公寓人员了解案主在针线手工的长处，实际介入中用优势视角理论来鼓励案主增加信心，缓和案主的焦虑情绪。

笔者：“魏奶奶，您为什么觉得自己不中用了？”

案主：“你都没看我多大年纪了，大半截身子都埋黄土了就等着阎王叫，哎，我就该阎王叫了。”

笔者：“哈哈，魏奶奶您这话可就不对了，您看您这身板多硬朗，咋能轮得到阎王来，他是不敢来。”

案主：“呵呵，那没看我现在没田种，没活干，一天光是睡能干啥么。”

笔者：“魏奶奶，我可都听小万说了，您现在都是自己缝补衣服呢，要知道连我戴着眼镜有时候穿针引线都有嘛达，再看您，多厉害的。”

案主：“哈哈，你看我这衣服口袋就是我自己用布缝的，隔壁那个上次还让我给他穿针呢。”

笔者：“是吧，魏奶奶您看我就说呀，您一定有独家窍门儿，快教教我呀。”

魏奶奶已86高龄，生理、心理、社会的老化是老年阶段最显著的特点，面对死亡或多或少都有一些思考，不管是正面的还是负面的都是人生中必须而且即将面临的，因此，难免会产生类似于“阎王叫我了”、“一半躺棺材了”这样的看似可笑，实则需要警惕的想法。作为社会工作者，尤其是在老年社会工作中，对高龄老人进行这方面的心理健康和疏导是尤为重要的也是迫切需要的。在社会工作介入方法与技巧中，最普遍的即是“优势视角”、“增能理论”等，因此，帮助案主魏奶奶认识并认同自己身上所具备的优势、潜能，能够帮助她从自己孱弱的身体和蹒跚的步伐中看到自己所仍具有的“能耐”和能力，不丧失对自己生活的希望和对自我价值的实现。在本次介入中，笔者将重点优势聚焦在案主“眼睛视力好”、“针线活细”、“心灵手巧”上，通过引导让案主主动发现自己在这方面的优势，并给予适当赞美和鼓励，使案主真切感受到自己不仅可以帮助别人，同时也确实具备更好生活的能力。

第二次会谈：帮助案主建立理性自我认知

服务时间：2016年8月2日

服务地点：案主房间

案主：魏奶奶

服务过程：用倾听和引导宣泄来发现案主所存在的不良自我认知，释放情感，进而帮助改善自我对话，改善对子女的态度，建立正确良好的自我认知。

案主：“小李呀，这阵子就你天天跟我说说，我在这这长时间娃娃都不爱来，哎。”

笔者：“魏奶奶，我看上个月您儿子女儿不都来过吗”

案主：“他们那是为了把我撵到这，不让我回家，我也不管他们管”

笔者：“奶奶您是觉得他们都不愿意管您才送您到这来吗”

案主：“那可不行，他们就是看上我那要拆迁的房，想分那钱。他们都住楼房了现在也嫌我麻烦了就把我放这。”

笔者：“那您能跟我说说您本看来的打算吗？您怎么就麻烦他们了？”

案主：“那钱我还要给我小女子留呢，她过得苦呀，不容易有娃还得了心脏不好的病。那次我屋里井坏了，打不出来水，我叫我老小儿子过来修，他都不管说不是他打的他不会修，也没说让我在他那吃顿饭。还是我三儿从城里头来给我找的人才修好有水喝。你看麻烦人不。”

笔者：“奶奶，这才不是麻烦呢，您的福气有不少呢。之前您就说您小女子隔三差五就上您家，尤其是您小孙女天天说要婆婆，您这么惦记她是有道理的呀。不说您小儿子，就说您三儿子，住在城里头来一趟您家开车都要多半小时呢，一知道您家没水喝隔天就带人过来修，就是怕您一个在家连吃饭都有问题啊，放心不下。”

案主：“就是呀，这次就是他送我住这，还把钱掏了，给我把被褥啥都开车带过来了，还给我放了两百元钱让我买东西。”

笔者：“您看，魏奶奶，谁还嫌您麻烦呀，照顾您都来不及呢。我听您儿子说了，您之前有过脑血栓，现在家里又快拆了，他们觉得您现在也不能一个人住了，必须有人照顾，而且还要有能跟您聊聊的老人一起住才能不寂寞，所以才让您住这，他们也能放心。”

案主：“小李啊，你说得对，我不麻烦，他们也是要上班要看娃，都忙得很，能来看看我就可以了。我那重孙女听说都快上小学了，还有个老二呢”

笔者：“魏奶奶，您这可是四世同堂呀，多有福气的！所以啊，您才要放宽心，在这吃好睡好，长命百岁没问题！另外我帮您联系联系，争取让重孙女也来看看您，好不好？”

案主：“那太好了小李，谢谢你还替我费心。”

其实案主在老年公寓入住的这段时间，尤其是在笔者第一次介入之前跟周围人所交流的内容很少有涉及到自己对于子女的“不满”，一是可能没有谈及，据护理人员了

解案主在平日里相对比较谨慎不太和人交流过多，主要也是“报喜不报忧”，更多谈及自己孩子好的发展等。二是案主本身对于“家事”的隐私性比较重视，出于“家丑不可外扬”的意识，只有在被人了解之后才愿意袒露心声，从这一点看，笔者与案主之间已经建立了较为深入且相互信任的专业关系，这对于笔者进行接下来的介入提供了较好的基础，同时也帮助案主达到了宣泄的目的，获得了心理思想上的释放，能够得到对自己更为良好和健康的认知，是拥有良好生活心态的第一步。

第三次会谈：消除案主对同住者的多疑

服务时间：2016年9月4日

服务地点：公寓花园

服务对象：案主

服务过程：用不批判的态度帮案主澄清同住者，消除案主的误会，使案主与同住者重新建立良好的人际关系，进而获得精神上的关怀。

笔者：“魏奶奶，您最早就跟我说过您和刘奶奶（案主的同住者）有不愉快，是吗？”

案主：“是倒是，不过咱这咋说这茬了？”

笔者：“奶奶，您看，我和您已经快两个月了，下月初我的实习结束就不能陪您天天说话解闷了，我还希望您能在这有个好伙伴也能替我陪着您呀，要知道您在这最需要打交道的除了张阿姨（护理人员）就是刘奶奶了，不是吗？”

案主：“姑娘你确实给奶奶费心了，话说回来，你那刘奶奶生活习惯不好，一天看电视生意开得吵得，说也没用，还有啊，她还偷我东西呢，你说这人能来往？”

笔者：“偷东西这事您是自己发现了还是？有没有跟张部长（公寓管理）说呀？”

案主：“我明明有的放在床头不见了，屋里也没进过人就我跟她，你说不是她偷的还是东西长腿自己跑了！我跟张部长说了好几次都不管，还说我乱说话。”

笔者：“奶奶，您听我说说，咱们上了年纪确实有时会犯糊涂，可能是刘奶奶拿了，也有可能是咱们确实不记得放哪了或者不小心碰掉到别的地方了，毕竟咱也没在人刘奶奶那找到您丢的东西，是不？现在您也不待见刘奶奶，换做是您，让人说了没有的事心里是不也不好受呀。”

案主：“话虽那么说……”

笔者：“您不知道，我刚来那时候，张阿姨就跟我说，您经常把馍呀奶呀鸡蛋呀存着隔天吃，刘奶奶特地跟她说要多注意，因为现在天热了东西也放不成，怕您吃隔夜的坏肚子。您看，人刘奶奶也不是坏心眼的人呀。”

案主：“这我确实不知道。”

笔者：“其实呀，刘奶奶跟您一样，耳朵都不大好使，看电视呀声音小了听不清，可能也吵到您了，这也是咱老年人之间要相互体谅的么，再不行咱们都是明白人能商量的呀。毕竟您看，住养老院就是图个有伴说说话不寂寞，关系好了也相互能好照应了，

不是吗？”

案主：“还是咱们研究生会讲事儿，你魏奶奶也讲道理呢，你说得对咱就听。”

笔者：“奶奶果然是明白人！那这样，我去跟刘奶奶说说，一会您二老一块去吃饭。”

本次介入需用较为谨慎的措辞，尤其要注意介入者的态度和立场，因为需要解决的是较为敏感的“偷窃”事件以及“怀疑”。因此必须坚持中立的立场不直接给事件下定义，更不能对案主或同住者发表倾向性的评价。笔者在这样的前提下首先用摆事实和列可能的方式使案主换一种可能来看待，使案主自觉“被偷”可能是自己误会。进而引导案主进行换位思考，不再局限在丢东西的事件中，而是更多地考虑到自己的不妥方式给对方造成的伤害以及更加认识到同住者所具有的人际意义。最后通过鼓励和开导使案主能正面处理并以行动补偿，最后与同住者达成和解，重新建立良好关系。

第四次会谈：巩固案主自我认知

服务时间：2016年9月29日

服务地点：案主房间

服务对象：魏奶奶

服务过程：在结案中通过带领案主一同进行回顾，巩固案主的良好认知和情绪，确认案主树立良好的老年人生观。

笔者：“魏奶奶，听张阿姨说您最近有时候都不要她给你送饭，要跟刘奶奶结伴去食堂吃呢。”

案主：“哈哈，一天也不干啥，跟你刘奶奶一块吃个饭能走走就走了。”

笔者：“对，咱们每天也是要运动锻炼的，看您现在跟刘奶奶已经相处的比较融洽了，我也很高兴，经过了这两个多月的努力，您满意您现在的状态吗？”

案主：“满意满意，我们小李跟我孙女一样，天天给我讲这讲那，我儿子前阵子还带孙子、重孙女来看我了，都夸你呢。”

笔者：“奶奶，这可不是我的功劳，是因为您自己想明白心态好了。”

案主：“哎呀，要不是你我能这么快见上我重孙女，我现在就想着乐呵着过，人娃们也是想让我过得好，钱也没少掏，我也不能让钱白花么，是不是。我跟你说，这两天我正跟楼上的马奶奶做完礼拜了钩花呢，她还是我教呢。”

笔者：“哈哈，奶奶您看我就说您针线手艺不得了吧，所以以后可不许再说自己不中用了，咱还要长命百岁呢，等我从学校回来我一定再来看您，您可不能把我忘了。”

案主：“那咋能忘呢，闺女心疼的跟啥一样，对我又好，奶奶等你来了也教你钩花。”案主本人在经历了前四次介入之后能拥有一个较为开朗的心态，在带领案主一起回忆其所取得的进步与改善之后在提出结案的事比较能让案主更好地接受，同时对之后的见面产生期待而不至于过于感伤。这次介入中鼓励案主继续保持目前的良好认知是最重要的，通过不断给案主强化——‘这些改变都是您自己创造的’这样的理念，结合案

主实际所取得的改善对比，能够较好的巩固介入的效果。

4.2 个案一结果评估

4.2.1 量表的后测

表 4-1 个案案主一简易心理状况评定量表得分

| 项目 | 个案一（魏奶奶） | |
|------------------------------|----------|-----|
| | 介入前 | 介入后 |
| 1 你有多久无缘无故地觉得疲倦？ | 5 | 2 |
| 2 你有多久觉得紧张？ | 2 | 1 |
| 3 你有多久觉得紧张，以至于什么也不能使你平静下来？ | 2 | 1 |
| 4 你有多久觉得绝望？ | 4 | 1 |
| 5 你有多久觉得不安或烦躁？ | 4 | 2 |
| 6 你有多久觉得不安或烦躁，以至于坐立不安？ | 3 | 1 |
| 7 你有多久觉得情绪低落？ | 4 | 2 |
| 8 你有多久觉得做什么事都很费劲？ | 3 | 2 |
| 9 你有多久觉得如此悲伤，以至于没有什么能让你高兴起来？ | 3 | 1 |
| 10 你有多久觉得自己毫无价值？ | 4 | 2 |
| 总分 | 34 | 15 |

整个测量过程均通过笔者与案主的交谈来完成，因为笔者作为整个介入过程的设计者和实施者，能够直观且专业地对案主的精神状况和心理感受进行评价。案主在平日所表现出来的生活状态以及在和笔者交流时所呈现的精神面貌都能满足量表所需考察的项目。

从案主 K10 量表的前后测分数来看，心理健康状况都有了极大的改善，从“心理健康状况差”到“心理健康状况良好”。案主在“紧张”、“绝望”、“情绪低落”、“悲伤”这些负面情绪方面所表现出来的“不在乎”、“不在意”大多是认为“没有什么好难过的”，一天也有事可做顾不上想那么多。至于“疲倦”、“费劲”、“无价值”，案主更加注重的是自己在平日里曾经出现的正常精神状况，比如由于年龄大，身体精神跟不上容易犯困，或者听力衰退听电视费劲等。因此，从 K10 量表的前后测对比来看，本次介入都取得了较为显著的成果，给案主的心理和生理都带去了较为可观的改善，帮助案主树立更加积极健康的老年生活观。

4.2.2 公寓工作人员的评价

案主魏奶奶的护理人员张阿姨：关于案主人际交往情况的改善方面，“你魏奶奶现在和刘奶奶好得很，有时候都不要我给送饭，要跟着一块去食堂吃呢，说能锻炼”，“跟

二楼 207 的马奶奶以前就光是一块做礼拜，弄完就回来了也不多停，这下也不知道你给说了啥人就想起来钩花了，还别说弄的好看着呢”。关于案主与子女间感情沟通的加强方面，“特别是从上次见了她重孙女，别提多高兴了，不停给人都说她重孙女多心疼的”，“前阵子她女子一家还来看了，这都离上次我见好长时间了，我看她还谝的好着捏”。关于案主本人的精神状况方面，“太不一样了，你看现在天凉了人脸蛋都是红扑扑的，没啥负担一天还乐呵的”。

公寓管理人员张部长对案主在整个介入过程中的改善表示非常认可，“看到老人能够放下心结，跟朋友好好相处，心情也变好了真是非常欣慰。”“尤其是看老人在跟子女聊天时间也多了，气氛也好多了”。

4.2.3 社会工作者的评价

表 4-2 个案案主一目标完成情况

| 个案一（魏奶奶）服务目标 | 完成情况（5 分） |
|-------------------------------|-----------|
| 缓解案主焦虑情绪，优势视角理论下增加案主信心 | 5 |
| 对案主“被子女嫌弃”的不良认知进行调整，建立正面的自我认知 | 4 |
| 尽力争取案主子女对案主精神关怀，舒缓两代人的关系 | 5 |
| 帮案主澄清同住者，消除案主的误会，并建立良好的人际关系 | 5 |
| 巩固案主的良好认知和情绪，确认案主梳理良好的老年人生观 | 4 |

案主魏奶奶在笔者的介入下，服务目标均有效达成，完成度较高。调整了精神状况，建立了良好的自我认知，缓和了与子女的亲情关系，完善了人际关系。

4.3 个案一过程评估

首先，案主对社会工作者的接受状况方面。起初，案主对笔者有着明显的不信任之感，提不起兴趣，用语的感情色彩都偏消极。笔者通过与案主提及案主的孙女，和老人适当开玩笑调节气氛时才表露出愿意继续交流的意向。在服务过程中，案主能够静下心来与笔者讲述事情，对笔者所提供的解决办法表示认同，同时能够平心静气的看待自己所遇到的一些问题。在后期，案主会邀请笔者跟案主一起做钩花等手工活，表示对笔者的亲近。面对结案案主也能够用愉快的方式说“再见”。其次，案主的改变状况。针对案主魏奶奶，笔者总共开展了建立专业关系等六次介入活动，第三次介入是针对案主与子女之间关系而进行的，案主对笔者与其子女的谈话很关心，主动询问自己孩子的看法表现出案主对子女真切的关爱。第四次介入是对案主与同住者之间的误解而进行的，在此期间，案主能够用比较正面的词汇来表达自己的情绪，如“话是这么说”。在最后结案中，案主的精神状况有了明显的改善，不仅会主动和公寓老人一起参加活动，还能够保持良好积极的情绪。最后，社会工作者的服务过程方面。在本次服务过程中，笔者主要运用了“同理心”、“澄清”、“倾听”、“接纳非批评”等技巧来达

到帮助案主建立正面的自我认知。如在面对案主“指责”同住者时，笔者保持“中立”不对任何一方做出评价，只是作为案主宣泄情绪的方式，而在介入中运用换位思考的同理心帮助案主认识到自身的误会。

4.4 个案二工作过程

第一次会谈：纾解案主抑郁情绪

时间：2016年7月25日

地点：案主房间

服务对象：范爷爷

服务过程：通过相继渐进法，调节案主心情，改善饮食。

笔者：“范爷爷，您今天吃的怎么样啊？听刘阿姨说您吃的跟昨天一样少呀，是不是不合您口味？”

案主：“哎，不想吃，光是觉得眼晕。”

笔者：“爷爷，您这眼晕有可能就是因为您不好好吃饭呢，大夫也检查说了，您血压、心电图啥都正常呢，而且现在打着针更应该好好补充营养才能有药效。要是食堂饭不和您胃口您给刘阿姨说，她就帮您跟厨房说了。”

案主：“我就是吃不下，没胃口，人家做饭好的呢，做的可以。”

笔者：“那这样吧范爷爷，这两天我都来跟您聊聊天解解闷没准您就开胃了”

案主：“是吗，这两天闺女忙，我倒想有人说说话。”

本次介入从日常的话题入手，同时也是案主在当下需要解决的一个重要问题，因此，能够让案主更加重视本次谈话的主题——改善饮食。但是一味地说教和劝导并不会有很好的效果，因为案主本人思维清楚，逻辑明白，是可以独立解决关于“大道理”的事。所以，笔者选择了循序渐进的方法——每天主动询问案主饮食情况并不断加以鼓励，考虑到案主近期都需要打针治疗，期间会比较寂寞，因此用三天的上午时间作为初期阶段的实验，观察案主是否有所改善，再调整介入策略。这样既能给案主调整适应的时间，也能突显笔者在尊重案主自决方面的专业性，使案主在被关心，被尊重的无压力环境下逐渐适应并作出改变。

第二次会谈：帮助案主克服自卑心理

时间：2016年8月5日

地点：案主房间

案主：范爷爷

服务过程：通过缅怀往事法使案主在在追忆往事中发现优势，重获荣誉感，建立自信心获得肯定，感受到被认同和被理解。

笔者：“范爷爷，我来表扬您了，您今早上吃的是这几天里最好的了。”

案主：“哎呀，这不是有小李每天‘监督’呢么。”

笔者：“哈哈，要是有我监督您能胃口大开我愿意继续坚持。”

案主：“关键我还是觉得眼晕，突然就觉得脑子一片黑。”

笔者：“是吗，可是医生不才检查了说没有任何异常呀，您继续好好吃饭就会好的。”

案主：“哎呀，我还能骗你，我自己的身体我还不知道，你们又感受不到肯定理解不了。”

笔者：“是是，范爷爷您说得对，那咱们今天不说吃饭就好好陪您聊聊，我看您是退休了住在**家属院，那你之前是干什么的呀？”

案主：“我以前……”

……

笔者：“范爷爷，您看，咱们说话这么长时间里您没有觉得眼晕了吧。所以啊，您接下来要好好吃饭补充营养，多跟刘阿姨啊、其他人聊聊天，心情好了自然就不难受了。”

案主：“我跟你说说挺好的，也不那么晕了。”

本次介入的重点是在案主缅怀往事的过程中与他产生共鸣，表达理解。因为案主之前反复表示自己的不适没有人“理解”、知晓，觉得不被重视，因此，除了让案主感受的出自己女儿以外的人的关心，照顾，还要引导案主开始多加信任自己身边的人。对于案主所讲述的具体细节事件一是因为案主表达并不够字字清晰，而且动情时语速较快，二是这部分并不是需要笔者抱着求证般的严谨态度来倾听，而要有选择的听，善于从中捕捉关键信息并及时恰当地表达一定的认同和关注，促使案主能够在鼓励和关怀中获得支持。

第三次会谈：消除案主对社交的抗拒心理

时间：2016年8月15日

地点：案主房间

案主：范爷爷

服务过程：采用正强化的方法，为案主制定“走出房间，加入早操”的计划，陪案主一同完成，建立正面开放的人际交往理念，用积极的心态在锻炼中获得愉悦与满足。

笔者：“范爷爷，您这阵子饮食改善了不少呢，我可以算得上是半个‘功臣’吧。那咱们是不是可以进行下一步计划了？”

案主：“哈哈，你又想到什么了？”

笔者：“爷爷您看，您现在脚的水肿也消了不少，胃口也好起来了，跟我说的也多了，心情也阳光了，是不是？”

案主：“嗯，确实是。”

笔者：“所以啊，我的计划叫‘走出房间，加入早操’，分三步走，第一步，带您走出房间，在楼道转转；第二步，下楼去花园散步；第三步，参加每天上午的保健操，您觉

得怎么样？”

案主：“我听着挺好的，但是你看我这脚，而且我在这又不认识谁。”

笔者：“您要是都认识就不用我这份计划了，您看，您女儿那么孝顺，隔三差五就来看您，每天还会给您通电话，这好福气可不是人人都有。您身体也不错，咱们能都运动就运动，多跟人交流沟通，不仅能打发时间还有个好心情，您在这住得好了，精神恢复了，您女儿也放心呀，咱们还能多享受几年好生活呢。再说了，我这三步走也不是立竿见影，我还要继续‘监督’您，陪您一起完成呢。”

案主：“能有人天天说说也挺好的，我也想多享受几年，毕竟现在这生活条件确实好了。”这一阶段主要是通过鼓励和行为治疗模式中的系列分解法来帮助案主重新接触人际，开放自己，继而能够树立一个正面、积极的生活态度面对并适应自己所处的新环境，掌握更加良好的认知和情绪。案主在初期对于‘锻炼’这件事比较排斥，认为自己身体天健和精神状况不好，不想也不需要和他人进行交流，同时也‘借口’自己眼晕等不适来逃避自己本需要面对的人际。但是通过笔者在之前不断地沟通与对话，以及之前三次介入的成效，案主对笔者的信任在很大程度上帮助案主建立起再重新面对的勇气，再加上有笔者耐心的引导与陪伴，终于是案主迈出了人际第一步。

第四次会谈：巩固案主自我认知

时间：2016年9月15日

地点：公寓花园

服务对象：范爷爷

服务过程：完成 K10 量表的后测、巩固案主的改变，使案主能够积极面对结案并继续保持良好心态。

笔者：“范爷爷，您知道今天几号吗？”

案主：“知道呀，15号，怎么了，小李？”

笔者：“您看时间快吧，转眼已经过去了整整两个月呢，今天就是专门来跟您一起好好回顾一下，看看您都有些什么变化，这段时间里还会有紧张、绝望、悲伤的时候呢？”

案主：“哎呀，你不说我都不知道这么长时间了，你刚来那会我还成天老躺床上，也吃不动，你看我现在还紧张啥呀，按你的秘密计划都能跟着人家做做保健操了。”

笔者：“是呀，您现在都有好几个伙伴了，有时候我上去找您都找不到，原来您跟高爷爷唠嗑去了。”

案主：“哈哈，那可不，咱小李可说了，在养老院就是要搭伴有个照应，高高兴兴的自己也舒坦，家里头也不操心。”

笔者：“嗯，范爷爷您总结的特别到位，人都说要安享晚年，可不是要咱光吃饭睡觉了，现在生活条件好了，咱们也要生活的有品质，该讲究的不凑合，闲的时候看看电视新

闻，多跟大伙交流，做做操下下棋都是能让咱们有一个健康积极的生活态度，千金难买老来乐，您乐了家里人更乐。”

案主：“是是，就是看在我们小李一直这么费心费力给我定计划，陪我说说话，每天都笑哈哈的，我也要好好在这生活。”

笔者：“爷爷，您能继续保持这样的心态，我再辛苦也没啥，说到底我本来就是给咱们老年人提供服务的么，希望等我下次来看您时候您的保健操能做全套了。”

作为结案的介入，能够让案主主动总结自己的改善，确立自身的良好认知和态度是极为重要的，也是能够衡量所有介入的有效性最直接的标志。因为在整个介入过程中案主并没有表现出太多的悲伤不舍，具备能够乐观看待这段专业关系结束的能力，再加上笔者在之前的沟通中也向案主表达了结案的预示，因此在本次介入中能够用比较直接和积极的方式进行。

4.5 个案二结果评估

4.5.1 量表的后测

表 4-3 个案案主二简易心理状况评定量表得分

| 项目 | 个案二（范爷爷） | |
|------------------------------|----------|-----|
| | 介入前 | 介入后 |
| 1 你有多久无缘无故地觉得疲倦？ | 5 | 2 |
| 2 你有多久觉得紧张？ | 3 | 1 |
| 3 你有多久觉得紧张，以至于什么也不能使你平静下来？ | 2 | 1 |
| 4 你有多久觉得绝望？ | 4 | 1 |
| 5 你有多久觉得不安或烦躁？ | 4 | 1 |
| 6 你有多久觉得不安或烦躁，以至于坐立不安？ | 3 | 1 |
| 7 你有多久觉得情绪低落？ | 4 | 2 |
| 8 你有多久觉得做什么事都很费劲？ | 3 | 2 |
| 9 你有多久觉得如此悲伤，以至于没有什么能让你高兴起来？ | 3 | 1 |
| 10 你有多久觉得自己毫无价值？ | 3 | 2 |
| 总分 | 34 | 14 |

从 K10 得分的前后对比可以看到案主整体的心理健康状况已经从“心理健康状况差”改善到“心理健康状况良好”，尤其是案主的绝望、不安情绪都得到了极大的改善，案主在对于“价值”这一方面并不否认自己仍具备某些能够被人尊重，感受到自身的价值，只是随着年龄增加，对于身体状况的限制，还是会感受到不敌当年。尽管还会感受到“疲倦”，但是和介入前的没精打采，不愿意活动长时间卧床而产生的疲倦完全不同，而是伴随自己每日锻炼情况而产生的正常疲劳感。

4.5.2 公寓工作人员的评价

案主范爷爷的护理人员刘阿姨：关于案主饮食情况，“真是看着一点点开始好好吃了，现在我看脸上都有肉了”，“那次还跟我说晚上多带半个馍，还说他以前在都不吃面这块的面条好吃”。关于案主人际交往方面，“没事就去人家 225 房找高大爷，跟我说话也多了，也是问这问那”。关于案主锻炼情况，“每天都要下楼到院子转呢，之前还要人叫，现在都不用叫，自己拄个伞就走了”，“你范爷爷还说是你说了要走楼梯，少坐电梯”。从总体上看，案主的护理人员对于案主整个介入的最终结果是持积极评价的，尤其是案主与护理人员的交往频率和态度方面，是最能够直接反映案主情绪改善的。当然需要注意的是，往往护理人员由于工作任务繁重，时间有限，对案主的观察可能只是流于形式，而且并不是每时每刻，因此，对案主自我认知和老年观等更加深入、深刻的评价还需要社会工作者借助心理健康状况量表及老年社会工作科学理论来进行总结。

4.5.3 社会工作者的评价

表 4-4 个案案主二目标完成度得分

| 个案二（范爷爷） | 完成情况（5 分） |
|---------------------------------|-----------|
| 服务目标 | |
| 调节案主心情，改善饮食情况 | 5 |
| 舒缓案主情绪，在追忆往事中发现优势，使其感受到被认同和被理解 | 4 |
| 建立正面开放的人际交往理念，用积极的心态在锻炼中获得愉悦与满足 | 5 |
| 巩固进步成果，使案主能够积极面对结案并继续保持良好心态 | 5 |

通过笔者对案主的介入，从目标实现得分来看，本次对案主的介入取得了显著的效果，使他们的心理健康状况得到了较大的改善。从社会工作的专业角度来看，本次介入达到了预期目标，是一次较为成功的介入。案主范爷爷则改善了饮食状况，增进了锻炼意识，恢复了人际交往，建立了积极的老年生活观。帮助案主满足了自身日常和社会生活发展方面的需求，提高了他们的生活质量和社会适应能力。

4.6 个案二过程评估

首先案主对社会工作者的接受方面。案主从起初的心情郁闷，没精打采，对笔者是抱怨的态度，在笔者运用生活话题“过生日”拉近案主距离之后，能缓和案主心情。在服务中期，案主还会主动用轻松诙谐的话语交谈，如“每天都有小李监督我呢么”。在后期，案主不仅会主动询问笔者一些问题，还关心笔者生活和工作。面对结案案主虽有不舍但也能够坦然接受。其次，案主的改变情况。本次服务共五次介入，两次沟通。案主在第二次介入中缅怀往事，明显改善情绪，觉得自己被人理解和尊重，

尤其是讲到案主学习的大气知识能够观察天气时还激动地向笔者验证。在对“走出房间，参加早操”这一计划进行沟通中，案主不仅能够愉快接受提议，还主动提出自己的意愿并要求笔者继续“监督”。最后，社会工作者的服务方面。笔者采用老年个案工作中缅怀往事疗法 和行为治疗法来帮助案主满足其爱与归属的需要。通过对生命进行回顾，可以帮助案主从回顾中重新体验成就，提升价值感和尊严，帮助案主获得积极的情感，激发案主对当前生活的积极思考和乐观的心态，从而塑造案主晚年积极的生活态度。行为疗法的采用则主要是为案主建立循序渐进的行为刺激方案，正强化，系列分解法都是为了促进案主满足自身的生理需要，帮助其获得目标实现感，激发案主自信心。就介入技巧而言，笔者在整个助人过程中非常重视同理心、尊重、接纳、鼓励，给予案主积极的关注等技巧的运用。整个过程能够有效率地按期完成并取得完整有效的目标实现，笔者在其中不仅扮演了服务的提供者，更是资源的连接者。

4.7 对环境层面的介入

4.7.1 对个案一子女的介入

服务时间：2016年8月20日

服务地点：公寓花园

服务对象：案主魏奶奶的三儿子

服务过程：借助案主对重孙女的思念联系起母子关系，并用引导案主的家属运用同理心多注重给案主以心理健康，舒缓两代人的关系。

笔者：“叔叔您好，我是小李，之前在电话里也跟您联系了。这次就是想跟您了解一下魏奶奶的情况，因为奶奶之前心情总不太好，觉得没人管，也不太跟人接触。”

家属：“小李啊，谢谢你这阵子经常跟她聊天谈心，老人家其实就是要有个伴有话说才不寂寞，我们之前也把老太太接到我家住，尤其是冬天。但是老太太待不住呀，经常没待几天就说要回去看自己养的猫啊，要回去看孙女。我们实在没办法就开车送她回去看一看再来，后来老人就不愿意了，说住在我家跟住“监狱”一样，憋得慌，不让出门。哎，你说这能怪我们么。城里头不想农村，一出门就是大马路，她又不认识路，我们也不能时刻跟着她，万一在路上出个啥事，你说是不。”

笔者：“嗯，看得出来其实叔叔您对魏奶奶特别孝敬的，也是出于让老人有更好地照顾才送她到这来。但是魏奶奶可能还没有意识到，需要您和兄弟姐妹多关心她，常来看看她，给她多一些精神上的关怀。”

家属：“是呀，老太太还成天觉得我们是贪图她拆迁的钱，你说那房都是我几年前花钱盖的，想让老人不住土房住得好一点，现在拆迁我分点钱也是应该的吧。倒是老太太，一心就惦记着老幺，自己的粮食都让人拿走了也没给一分钱。就连上次老人住院，几个姊妹都不管，更别说住养老院的钱了。你说我们这辛苦的图啥。”

笔者：“嗯，叔叔您家也不容易，魏奶奶也有福气，有您这样孝顺的孩子为她操心。奶奶上了岁数，很多事可能都不能像咱们理性分析判断了，人也说老来‘难得糊涂’，可能这也是好事，毕竟老人安度晚年也是咱们做儿女的‘福报’。”

家属：“是啊，看到老太太快九十了，还能有你这样的孩子关心，我们这些当子女的其实也不是多在乎计较过去的事，最重要的还是希望老太太能安享晚年。”

笔者：“叔叔您能一直保持这个想法就太好了，希望下次有机会让重孙女一起来看看魏奶奶，我可听魏奶奶跟我说了好几次她重孙女‘多多’可心疼了，这也算是了却老人的一桩心愿，感受天伦之乐。”

家属：“没问题，我这回去就跟儿子商量。真的特别感谢你呀小李，希望你接下来还能多陪陪你魏奶奶，让她在这能过得高兴点。”

这次对案主家人的介入主要是为了解开老人对儿女的一些误解和偏见，也为接下来的介入提供更好的情感支持，让老人能更加放松的投入到与笔者的互动中，进而更有效的改善自身的不良认知。其实在交谈中不难看出，案主的儿子对于案主过去的一些事情仍有芥蒂，但是‘刀子嘴豆腐心’，还是做了很多孝敬老人、照顾老人生活的事，因此，取得案主子女的支持，也有利于在介入结束之后由子女继续坚持给予老人不间断的心理健康。另外也达到了满足案主作为太奶奶的一大心愿——‘见见重孙女’的目的，这对于增加案主面对接下来在老年公寓的生活的意愿，加强对笔者介入策略的有效性和实用性的认可都有着不言而喻的作用。

4.7.2 对护理人员的介入

W 老年公寓截止 2016 年 7 月 1 日共有 11 名护理人员，其中仅一名男性。护理人员平均文化程度仅为高中，均未参加过正规专业护理人员培训，而是主要凭借自身的护理经验工作，最多也仅限于参加本公寓上岗前的简单辅导。被问及是否听过或了解社会工作时，均为否定答案；是否认同应满足被护理老人的心理健康需求，不少护理人员都表示应该要重视老人的精神状况；至于如何或曾经如何给予老人精神关怀方面的照顾时，大部分护理人员认为自己能做的也就是多聊聊天，因为自己要照顾六七位老人实在也没有太多精力，所以最主要的还是需要老人的家属子女来满足。因此，从整体上看，护理人员具有帮助老人改善精神状况的意识，但出于精力和能力限制无法有效提供相应的服务。

根据以上笔者对公寓中所有 11 位护理人员相关资料的梳理，笔者认为想要通过单纯介入案主的护理人员来达到对案主环境方面的影响以实现介入成果的长期化是不太现实的，必须将对象放大到所有护理人员，这样才有可能为案主营造一个持久良好、积极的氛围。另外，也只有使本次研究的参考量——其余 19 位参加 K10 量表测试和 37 位高龄老人都能得到一定程度的心理健康问题改善，才是本次研究最终的目的。因此，笔者制定了以召开‘社工进 W’公益讲座作为主要介入形式，分两场次使公

寓的护理人员能够更加注重对老人的心理健康维护，掌握一定的基础的情绪疏导和心理辅导方法，提高被护理老人的入住满意度以及对养老生活的享受度。主要介入过程如下：

主题：‘社工进 W’

时间：2016 年 10 月 1 日

地点：W 老年公寓食堂

要点：1. 社会工作的基本概念

社会工作是在遵循助人自助的价值理念指导下，运用专业方法，将帮助他人发挥自身潜能，协调社会关系，解决和预防社会问题，促进社会公正为职业的一项专业性工作。它是不同于一般的志愿者、民政局，志愿者带来的帮助都是临时的短期的，他并不会对最后的结果负责，而是断断续续的。民政局则更多倾向发放物质福利而不看中精神关怀，而且主要面向的是五保户等残、弱势群体。社会工作它涉及到社会的方方面面，从老年问题到青少年问题、婚姻家庭问题等都是社会工作者的职责范围。

2. 个案社会工作的基本理论与技巧

个案社会工作是采用直接的、面对面的沟通与交流，帮助帮助对方发挥自身的潜能，增强其独立应付生活的能力，实现人与环境的相互适应。例如在帮助范爷爷，魏奶奶的时候，我和他们之间就是一对一的助人关系。这个助人过程有一些基本技巧，首先是真诚的鼓励，以表扬和赞许来表达对服务对象所取得的进步和成绩的肯定和认同。俗话说，家有一老如有一小，就好像咱们自己家的孩子一样需要表扬，这样也能督促他继续进步，而且能感受到自己被认同。其次就是要有同理心，当然每个人经历都不同，不可能任何事都能体会到，但是起码要设身处地站在对方的角度去考虑问题的产生和解决办法，不能高高在上地凭空想象给别人建议。

3. 护理人员对老人心理健康的内容和技巧

作为在老年公寓中专门照料老年人的护理人员，不仅需要日常护理服务中按标准完成生活护理内容，更重要的是在平日里对老人精神、心理上进行关注和简单的疏导，让他们保持生理上的健康状态，使他们积极参与社会生活，做到老有所为、老有所为。首先，善于捕捉老人精神异常的表现，尤其是言语方面。很多老人沉默寡言不善言谈并不是因为性格，更多是出于孤独感和失落感，觉得自己不被理解，没有人真心关心，尤其会因为离开家庭入住老年公寓而认为子女有嫌弃之意进而自怨自艾，封闭自己。这就很容易带来心理疾病等影响老人的晚年健康生活。其次，要尽可能针对自己护理的不同老人尤其是高龄老人考虑采取不同的精神关怀办法。除了日常的生活聊天，拉家常，更多要关注不同老人的精神需求，找到相应的兴趣，在活动中的到愉悦和满足。最后，可以多鼓励老人参加公寓内开展的慰问活动等，不要为了给自己减少工作量而忽视老人参与社会活动的需求，帮助老人在一次次或种种感受到生命的活力，逐步培养开放，积极的心态。

4.7.3 对公寓管理者的介入

W 老年公寓目前入住的高龄老人为 39 位，管理人员介绍，公寓对老人的心理健康这方面是很重视的，会给所有上岗护理人员重点强调老人，特别是高龄老人的精神需求，要求护理人员时刻关注老人的精神状况并在时间、精力允许的情况下专门向老人了解他们所思所想。而作为公寓的管理者，贺院长始终强调老人在机构养老条件下更加渴求精神上的关怀，毕竟子女不在身边，很多需求满足不了，因此，院长和部长不仅会不定期帮助老人联系家属，还会坚持每天和老人谈谈心，一方面缓解他们心里的不适，另一方面也收集对护理的满意程度和特殊需求。笔者认为公寓自身在老人的心理健康方面有相对强烈的意识，但“有心无力”且见效甚微，需要更加专业的人员和科学的方法来进行针对高龄老人的心理健康，同时，自上而下的管理体制能够为老人的精神关怀提供制度上的保障，更好的增进福利，帮助老人获得持续稳定的心理健康，所以笔者以座谈会式的方法介入公寓管理者来传达这样的信息。

时间：2016 年 10 月 3 日

地点：W 老年公寓党员活动室

主题：满足高龄老人的心理健康需求座谈会

要点：1.老年社会工作

老年社会工作就是运用社会工作“助人自助”的专业理念和知识，并充分挖掘各种可能的社会资源通过推行与老年人相关的各项社会政策，以解决老年人日常生活中的各种问题和满足其需求的实践。在老年公寓，尤其是农村，很少存在专业社会工作，更没有专业人员提供助人服务，这就需要管理人员首先树立对老人提供精神关怀的意识，同时从制度上、行动上切实做出有助于改善老人精神面貌，帮助老人获取社会资源，参加社会活动的贡献。

2.高龄老人的心理健康

高龄老人在心理健康的需求方面有着其相对突出的特点。首先，会因为自身身体机能的逐渐衰退而愈发感受到生理上的痛苦，极易产生消极、悲观的情绪，进而可能在思想上走向一个极端——“活着就是痛苦，不如早早结束”，这在高龄老人中并非个例，这也是关于如何正确看待死亡极为严肃且重要的问题。其次，高龄老人由于占据年龄经验方面的优势，常常不愿意承认自己在某些方面的“糊涂”，常常会 and 护理人员产生观点上的冲突，老人会认为这是对其权威的挑战，在心理上并不好接受，也容易引发情绪波动，不利于护理人员开展工作。最后，越是高龄老人，越是对子女家庭有着强烈的依赖，链接好老人与家人之间的感情链是关系到老人能否接受和配合公寓护理和服务很重要的方面，只有帮助老人有一个稳固，良好的亲情支撑才能为后续的精神疏导提供条件。

3.方法

作为高龄老人养老服务的提供者，也是高龄老人的聚集地，老年公寓在解决高龄老人心理健康方面更应该注重环境的改善，为老人营造积极健康的养老氛围。在帮助范爷爷达成介入计划目标时，公寓特地将 2016 上半年的“健身榜样”流动红旗颁发给范爷爷，这一举动不仅能鼓励老人在这段时间的进步，更能使老人获得荣誉感，对目标达成更有信心，同时还有助于将被动的接受帮助转变为主动的努力和追求，极大地改善了老人对锻炼的态度。

作为老人和子女间的资源传输者，一方面子女会将公寓的服务“交易化”，即认为“花钱买了服务”，理应要照顾到老人的方方面面不能出错，另一方面公寓确实承担着养老机构应负有的生活照料和心理慰藉义务，老年公寓需要及时有效的对老人子女的养老人态度和观念进行干预，例如在帮助魏奶奶调整与家人较为紧张的亲情关系时，公寓方面利用自身的权威性使其家属认识到亲情在目前对老人格外重要的意义，以及老人精神状况不佳会造成影响，加快了整个介入过程中对老人自然社会支持方面的改善，为老人达成最终介入目标，获得认知调整和老年观重建提供了良好的基础。

高龄老人在实际生活中仍然存在很强的社会参与需求，即便有的老人较为排斥但不能否认积极适当参与一些社会活动不仅有益身心更有助于老人改变自己“不中用”的错误认知，还能进一步开发他们的更高层次需求，进而形成健全的老年观，享受晚年生活。因此，公寓方面要重视引入与老人生理、心理需求相契合的公益活动，引导老人关心自身的心理健康，带动护理人员改善老人心理健康状况的积极性。

第五章总结与启示

5.1 对本研究的总结

5.1.1 量表测量的有效性

本研究从对公寓高龄老人心理健康状况的整体评估到介入对象的选择和介入效果的评价都采用并遵循了中文版 Kessler 心理症状量表。从测量的实际可行性和操作性上看,本次研究在实际访谈和资料收集过程中,通过对量表中的问题,尤其是情感形容词进行了不改变其原意的通俗解释,进而使高龄老人,尤其是文化程度相对较低的农村老人更好地理解问题,方便回答。因此,整个量表相对简易有效。而从测量的量化得分与实际定性评价的吻合度来看,心理测量的分数结果和等级划分,能够验证整个介入前后的目标实现情况和案主自身改善程度,因此从这一角度看,测量是有效的。另外,值得注意的是,由于各个心理健康状况的等级划分是按分数的取整划分,因此,会出现分数差异极小但等级差异较大的情况,这在一定程度上为社会工作者施行问题预估和介入方法选择上加大了难度。要取得有效的测量就需要在实际介入中不断追踪、调整,结合案主的实际改变进行不间断评估。本次介入中,笔者基本做到了时时监测,持续评估,尤其注重结合案主身体状况和态度进行调整,保证了测量的有效性。

5.1.2 研究过程的总结

一、服务过程

作为正式助人过程的开始,接案是和案主建立信任、合作的专业关系的第一步。笔者在面对高龄老人提供服务的过程中,能否与老人进行并保持良好的沟通是极为重要的。因此,要切实考虑到高龄老人的实际状况,通过放慢讲话的节奏,让老人有时间反应、思考,同时要礼貌用语,时时尊重对方的长者身份,在气氛允许的情况下合理开玩笑,营造良好的交流氛围,使案主能够放松心情。在展示笔者的专业性时,要准确、及时告知社会工作的保密、无条件接纳等原则,取得案主的信任,为接下来工作开展打好基础。

好的计划是成功介入的必要前提。本文以两位心理健康状态差且心理健康方面存在问题的两位高龄老人作为个案研究的对象,针对两位案主由于人生经历、性格特征等方面的不同产生的不同的问题,而采取不同的个案工作计划,以帮案主获得除了他们所生活的 W 老年公寓能够提供的基础的满足生活上的照料以外的心理、精神方面相应的服务和照顾。努力帮助案主恢复积极、自信的心理状态,更好的度过晚年生活。

在本次对两位案主设计介入计划时已经在此前和案主分别进行了接触，也和公寓方取得了较大的自主权，因此在制定计划中可以利用的资源也比较丰富。在制定计划中，给予案主参与的机会会增强案主配合的动力，也有助于形成自我效能感，满足一定程度的心理需求。

二、研究过程

笔者通过对 W 老年公寓中年满 80 周岁的 39 位高龄老人进行整体健康状况了解后，对其中 19 位老人进行 K10 量表的测评，并对整体测评过程和结果进行分析，在结合实际情况进行筛选的基础上确定两位案主进行从建立专业关系到问题评估、制定介入方案再到具体介入和结案评估完整的社会工作个案介入过程。考虑到两位个案对象所具有的特殊性，笔者根据个别化的原则，有针对性的设计运用了多种干预方法对其进行干预，并干预过程中及时听取案主的感受适时调整，有效地促进了案主自我发展能力的提高。同时笔者结合讲座和座谈会方式对案主环境——老年公寓进行社会工作介入，不仅增强了案主获得持续进步的积极环境，更为农村养老机构提供心理健康服务方面提供了基础的理论和方法。最后针对本次研究涉及到的问题提出社会工作视角的策略和建议，以期能推动农村养老机构中高龄老人心理健康状况的改善，增进老人的福利。

5.1.3 研究中的不足与反思

在本次研究中也出现了一些笔者在设计之初尚未妥当考虑到的问题。首先，只有一家公益心理机构曾为公寓老人开过有关心理卫生的讲座，除此之外，农村地区自身可利用资源条件本来就相当欠缺，因此笔者在整个服务过程中基本上处于“单打独斗”自力更生的状态。其次，由于本研究中个案案主实施干预的地点主要是公寓花园和老人房间，笔者尽力做到和老人出于相对封闭私密的二人独立环境，以保证访谈的真实性，然而在实际过程中，由于客观条件的限制访谈不时会被护理人员和公寓内的活动安排打断，影响到访谈的效果。同时在行为疗法进行的过程中，时间安排和治疗环境也受到了一些类似的客观干扰。最后，直系亲属和同住者对老人的关心程度会影响案主的适应与恢复。本次研究中个案一的家属、同住介入方面就存在一定程度的偶然性——配合，对案主的恢复创造了有利条件，加快了案主实现预期目标的进度。因此忽略了在劣势条件下家属等相关人员的不配合可能会带来的介入受阻等负面影响。另外，笔者的介入过程所采用的许多方法并不完整、深入，只是将书本上的理论方法与案主的实际需求表面化地相结合，周期不够，深度不够，这也和笔者自身实践方面的专业度不够有关。另外，W 老年公寓并没有与任何心理机构或社会工作人员有长期合作，因此仅靠笔者一人，缺少专业支持，是整个助人过程的专业性、科学性有所弱化。

通过本次研究，笔者发现：第一，个案工作在帮助农村养老机构中高龄老人解决

心理健康存在的问题，完善政府在农村集中养老服务工作方面能够起到积极作用。第二，农村地区的老人受自身知识水平限制，对社会工作者所开展的工作的专业性并不关注，更多地是将注意力放在“相处”和“愉悦感”上，这对今后在农村养老机构开展社会工作活动有着一定的启示作用。

5.2 构建全方位高龄老人心理健康社会支持体系

5.2.1 以子女家庭为核心

传统的家庭养老仍在老年人心中占据着极为重要的地位，“子不养，父之过”，倘若晚年不是由子女于家中侍奉老人会认为子女不孝，再加上高龄老人自身身体机能衰退较快，容易产生较强的无力感，情感上也更为脆弱，日常生活中的小挫折都可能使老人产生对生活、对自身的无望感，因此在养老机构的高龄老人在精神上是尤其渴望得到来自子女的关注、理解和照顾。

家庭成员应该形成对老人的心理健康关注意识。尤其是高龄老人大多三、四世同堂，“隔辈亲”的传统尤为明显，需要子女加以重视并主动经常联络祖孙感情，为老人增加情感寄托和生活的美好。在面对许多高龄老人最容易产生的“不中用”的负面情绪认知，子女所提供的家庭支持是其他社会支持无法取代的，家庭成员要不遗余力地帮助老人减少无用感，如从老人过去经历中寻找闪光点，增加老人的荣誉感和满足。在处理日常中老人可能会出现的一些“糊涂”事应格外注意言语措辞，避免是老人产生过分的情绪波动甚至怀疑自我。子女之间可以协商轮流探望老人，不论因为何种家庭成员间的不愉快，在老人晚年这为数不多的时光里能够暂且化解，也是老人最大的宽慰，能够在晚年享受到子女家人带来的天伦之乐无疑是老人精神上最大的慰藉。

5.2.2 以同住同辈为基础

俗话说，远亲不如近邻。作为长期生活在老年公寓中的老人的一项重要社会支持，同住同辈不仅是老人养老生活的陪伴者，更是精神状态直接影响者。在养老机构中，高龄老人更需要被陪伴，一方面可以弥补护理人员由于工作量较大而带来的可能的照看不周，另一方面也有助于帮助老人排遣寂寞，相互有照应。对于高龄老人而言，首先需要具备对与自己同住者，公寓同辈的接纳、联结意识。只有高龄老人互相之间能够相互接纳，互相帮助，才能建立融洽的人际交往关系，为每位老人获得心理健康提供和谐氛围。

建立互助组或互助团体可以作为同住者之间建立友好、互惠关系的一种基本途径。生活上，除了有护理人员的照料，同住者、公寓同辈好友之间也可以通过彼此的日常相处来满足各自在生活上如协同锻炼，分享养生秘诀等的需要。精神上，可以为彼此提供精神支持和鼓励，互相之间可以倾诉各自心情，在交流中获得来自同辈的理解和

关怀有助于老人满足被尊重的需要，更好的完善自我认知。

5.2.3 以养老机构为依托

机构养老本身与传统家庭养老最大的不同就是养老地点的改变，生活环境的陌生感和不适应性又容易增加老人的孤独感和无力感，造成老年人对晚年生活的失去憧憬。基于此，在注重养老机构的物质环境同时，加强对老年人心理健康的关注是尤为必要的。

首先，大力弘扬老年公寓服务宗旨，建立家属探望制度。即便机构养老能够为许多家庭解决部分养老负担，缓解生活压力，但是所有老人的子女亲属仍然承担着对老人不可推辞的赡养义务和责任，因此，针对部分入住老人家属的“不重视”“冷漠”“敷衍”态度，机构应当在道义和为老人着想的立场上对家属提出可行、合理的探望制度。如，每位子女每月至少一次到公寓看望老人，或者子女之间协调相应顺序执行；重大节假日，尤其是老人寿辰，尽可能接老人回家团聚，除老人身体不允许或其他正当、严重理由；每周每位子女和老人通电话联络感情；遇机构因老人身体状况或其他正当情况要求家属近期来公寓的，子女亲属应尽力创造条件及时到公寓等。

其次，利用现有资源创造老人参与社会条件。就算是农村民办的养老机构相对财力较弱，优势和资源都不如城市，但也正是如此，才更需要加大宣传力度，增强沟通互动，争取更广泛的社会支持。充分发挥大众传播媒体的宣传和引导作用，宣传新时代的养老理念，让老年人能够从观念上接受并认可养老院。可以安排如学习兴趣小组、健康养生讲座、娱乐休闲活动等。加强整合养老服务资源，延伸机构内部的养老服务功能。

最后，加强对机构管理和护理人员的培训。目前，农村养老机构管理与服务人员的培训基本属于空白，院长主要是通过自我学习和参加养老行业相关会议等来提升自己管理素质，而护理人员主要靠机构安排结合自身经验对进行服务。因此，建立起农村养老机构管理与护理人员的培训机制是当务之急。针对农村养老机构目前管理与服务人员文化水平普遍较低的情况，培训内容不宜过分专业，应注重实用性和可理解性。同时考虑到农村养老机构现有护理人员数量欠缺的现状，培训应照顾到老人的实际照料需要分批次进行；培训方式也应该灵活多样，适当开展网络宣传教育如微信推送，远程讲座等。

5.2.4 以政府部门为主导

政府作为养老服务的主导者，在鼓励养老机构发展养老事业的同时，更应当从政府宏观角度为满足高龄老人心理健康提供充足的社会支持。在财力上，要加大对公共事业的投入，适当设立老年心理健康工作专项引导资金和补助奖励，吸收企业和社会机构的慈善捐助，努力形成多元化的社会资金投入机制，尤其应重视农村地区的资金扶持，为满足老人精神需求提供强大的资金条件。在制度上，与时俱进出台针对不同

地区老人的相关扶持政策，同时加强规范和监管，整合现有老龄社会成员资源，建立监督机构评估老年人心理健康工作。在人才上，开展一线服务人才的教育与培训，多样培训方式，满足不同知识水平和不同级别护理人员的需求，为老人提供更高质量，更专业的护理服务，满足老人高层次的精神需求。

5.3 鼓励高龄老人增进自我心理健康的能力

5.3.1 提高高龄老人对心理健康的重视

通过开办讲座，专家走访，心理咨询师义诊等方式加强在高龄老人之间宣传心理健康的重要性。要充分考虑高龄老人身体健康状况，实事求是地制定合理的宣传方式。使全社会形成重视高龄老人心理健康的良好舆论氛围，从观念上加强对除物质生活以外的心理关注。帮助老人树立积极向上的老年人生观和乐观的生活态度，调整心态，转变过往的淡化心理健康的观念。高龄老人面对死亡的思考更多，情绪上更容易出现波动，帮助他们正确看待生命的周期，坦然面对人生的落幕，是建立良好的心理状态第一步。只有从认识上消释对死亡的恐惧才能从动机上激发对心理健康的追求。

5.3.2 增强高龄老人维持心理健康的能力

自我是满足个体精神需求的重要途径之一。高龄老人难免在生活中出现被照顾不周而引起的情绪波动，或者因自身认知错误而产生自暴自弃念头等负面情绪，如果老人能够学会自我情绪的调节则可以在很大程度上降低其负面情绪体验。因此，作为社会工作者应该着重培养高龄老人的自我心理健康能力，要帮助老人发掘、培养兴趣爱好，在身体条件允许的情况下多多参加有益身心的活动，让老人拥有充实的养老生活，这不仅可以让老人在参与活动的过程中体会到存在感，还能帮助老人形成新的、积极的自我认识，在发现自身潜能的过程中找到生活乐趣。

参考文献

- 毕金仪.2006.认知疗法的概念与应用.中国社区医师,19:2
- 陈可冀.2002.老龄化中国:问题与对策.北京:中国协和医科大学出版社:1-12
- 常宗虎.2002.中国社会福利史.北京:中国社会出版社:5-9
- 陈翠莲,姚兆余.2010.农村老人机构养老意愿研究——基于对江苏省P县Z村的调查.经济研究导刊,(1):54-55
- 陈肖灵.2013.农村高龄老人社区照顾模式构建与探讨.未来与发展,11:12-14
- 陈婧.2012.社会工作对农村空巢老人心理问题的介入——以社会支持为理论视角.[硕士学位论文].甘肃:西北师范大学.
- 程玲.2007.社会认知理论及其在社会工作中的应用.长沙民政职业技术学院学报,1:24
- 付亮.2014.河北省农村机构养老服务发展对策研究.[硕士学位论文].湖南:中南林业科技大学
- 贺寨平.2001.国外社会支持网络研究综述.国外社会科学,(11):76-82
- 韩露,王冠军.2013.不同养老方式老年人心理健康状况及心理需求的比较研究.精神医学杂志,26:52-54.
- 何姗姗,虞莲萍,陈奇春.2016.上海市机构养老高龄老人心理健康服务需求的个案调查.中国老年学杂志,36:5482-5484
- 焦亚波.2011.社会福利背景下的社会养老机构发展研究.[硕士学位论文].济南:山东大学
- 贾君杰,郭继志,李敏,庄立辉,沈郁淇,朱宇航,王瑞梅,张涵.2016.山东省机构养老老年人心理健康状况及影响因素研究.中国医学伦理学,29(5):817-820,845
- 陆春丽,韩旭峰.2015.福利多元主义视角下农村社会化养老的可行性分析.湖北民族学院学报(哲学社会科学版),1:52-56
- 吕新萍.2012.养老院老人的需求与养老机构专业化对北京市某养老院的个案研究.人口与经济,(1):65-68
- 李晓峰.2011.论运用社会工作方法介入机构养老——以广西重阳老年公寓为例.黑河学刊,10
- 梁渊,曾尔亢,吴植恩,等.2004.农村高龄老人主观幸福感及其影响因素研究.中国老年学杂志,24(2):97-98
- 刘霞,张大勇.2014.高龄化背景下农村高龄老年群体养护困境分析.安徽农业科学,42(9):2752-2753,2808.
- 刘晶.2004.子女数对农村高龄老人养老及生活状况的影响.中国人口科学,增刊
- 马斯洛.1987.动机与人格.北京:华夏出版社
- 米拉依,唐莉.2016.不同养老模式下老年人心理健康状况的比较.成都医学院学报,11(5):631-637
- 穆光宗.2004.老龄人口的精神赡养问题.中国人民大学学报,(4):2303-2306
- 彭华民,黄叶青.2006.福利多元主义:福利提供从国家到多元部门的转型.南开学报(哲学社会科学版),(6):45
- 彭华民.2006.福利三角:一个社会政策分析的范式.社会学研究,(4):89-90
- 潘玲.2016.农村机构养老的老年人心理健康状况及对策.商,23:96
- 王海霞.2012.农村高龄老人社区照顾养老模式研究——以江苏省为例.安徽农业科学,40(6):3701-3702,3714

- 王善凯.2013.农村高龄老人生活满意度研究——以济南市 H 村为例.[硕士学位论文].山东：济南大学
- 王晓晨.2008.关于建立农村高龄老人津贴制度的构想.中国行政管理，03
- 王金元.2013.社会工作与社区老人心理健康服务——以江苏省无锡市为例.社会福利(福利版)(6): 20-22
- 韦玮,冯学山,等.2007.上海市奉贤区农村高龄老人生活满意度及其影响因素分析.中国老年学杂志, 27(11):2128-2130
- 吴植恩,曾尔亢,陈仲文,王增珍,James T Sykes.2008.农村高龄老年人社会心理状况及影响因素探索.中国社会医学杂志,25(2)
- 吴振云.2003.老年心理健康的内涵、评估和研究概况.中国老年学杂志,(23)12:799-801
- 吴振云,李娟,许淑莲.2003.不同养老方式下老年人心理健康状况的比较研究.中国老年学杂志, 23:713-715.
- 吴捷.2010.城市低龄老年人的需要、社会支持和心理健康关系的研究.[博士学位论文].天津：南开大学
- 习近平.2016.在中共中央政治局第三十二次集体学习时强调.http://news.enorth.com.cn/system/2016/05/29/030992321.html [2016-05-27]
- 徐敬亮.2006.中国高龄老年人口的现状、趋势及对策研究.[硕士学位论文].吉林：吉林大学
- 徐凌忠,王建新,孙辉,等.2005.Kessler10 在我国的首次应用研究及其重要意义.卫生软科学,19(6): 410-412
- 于学军,杜鹏.2007.人口老龄化专业委员会报告.中国人口老龄化前沿问题学术研讨会
- 于潇.2011.公共机构养老发展分析.人口学刊,(6):29-30
- 中国人口老龄化发展趋势预测报告,2006.http://www.china.com.cn/chinese/news/1134589.html[2016-02-24]
- 朱琼.2015.“空心村”老年人机构养老意愿及影响因素研究——基于皖南 x 镇的调查.[硕士学位论文].上海：华东理工大学
- 周成超,楚洁,王挺,等.2008.简易心理状况评定量表 Kessler 10 中文版的信度和效度评价.中国临床心理学杂志,16(6):627-629
- 周翔,张云英.2015.农村老年人机构养老意愿及其影响因素——基于长沙、株洲、湘潭 346 份问卷调查数据.湖南农业大学学报(社会科学版),16(4):62-65
- 周亚东,郭明贤.2016.西安市城乡老年人养老意愿对比.中国老年学杂志,36:1732-1734
- 左冬梅,李树茁,宋璐.2011.中国农村老年人养老院居住意愿的影响因素研究.人口学刊,(1):24-31
- 周旭.2012.机构养老的问题与对策研究.人民论坛,(11):84-87
- 周云,陈明灼.2007.我国养老机构的现状研究.人口学,(4):19-24
- 周桂英,杨娟,童翎,刘风.2014.社会工作介入农村机构养老的空间及路径——基于湖南省郴州市苏仙区的实证调查.广东工业大学学报:社会科学版,14(1):11-15
- 曾毅,柳玉芝,萧振禹,张纯元.2004.中国高龄老人的社会经济与健康状况.中国人口科学,增刊
- 张胜荣,钱津.2010.中国农民高龄化原因探讨.经济纵横,(04)
- 邹益民,孔庆庆.2008.欧美国家老年公寓的成功经验对我国的启示.商业研究,6:3420-3423
- 翟若帆.2013.农村养老机构中老年人心理慰藉的社会工作介入研究.[硕士学位论文].河北：河北大学
- Anderson TM and Sunderland M.2013.Am J Geriatr Psychiatry.The 10-item Kessler Psychological Distress Scale(K10) as a screening instrument in older individuals,21(7):596-606

- American health care association.2003.Issues of quality in home-and community-based care .AHCA Health services research and evaluation,4
- Barbra Teater.余潇 ,刘艳霞 ,黄玺 ,吴腾译.2013.社会工作理论与方法.上海 :华东理工大学出版社 : 171-174
- Beck,A.T.,Rush,A.,Shaw,B.and Emery,G.(1979).Cognitive Therapy of Depression.New York:Guilford Press.
- Howe,D.(2009).A Brief Introduction to Social Work Theory.Basingstoke:Palgrave Macmillan.
- Montgomery,F.2000. Societal and family Change in the Burden of Care,Who Should Care for the Elderly.Singapore university press,(15):108-112
- Mui,A.C.and D.Burnette.1994.Long-term care service used by frail elders:Is ethnicity a factor.The Gerontologist,(2)
- Miller,Douglas L .,Scheffler,Richard .,Lam,Suong .,Rosenberg,Rhonda.Rupp,Agnes.2006.Social capital and health in Indonesia.World Development .
- Ning Jaekie Zhang.2009.Denlse Gammonley, Seung Chun Paek,et al.Facility Service Environments Staffing and Psychosocial Care in Nursing Homes.Health Care Financing Review , (2)
- James D.Reschovsky.1998.The Roles of Medicaid and Economic Factors in the Demand for Nursing Home Care.Health Services Research,(4):787-813.
- Kessler R,Mroczek D.1992.An Update of the Development of Mental Health Screening Scales for the US National Health Interview Study[memo dated12/22/92].Ann Arbor(MI):Survey Research Center of the Institute for Social Research.University of Michigan.
- Wolf R.S.1978.A Social Systems Model of Nursing Home use.Health Services Research,13(8):111-127
- WHO.1984.World Health Organization Constitution,Basie Document.Geneva.

附录

凯斯勒心理状况评定量表 (The Kessler Psychological Distress Scale,K10)

指导语：在过去四周内，你有多久被以下问题困扰？请选出适合你的情况，如符合你的情况请在下列数字上打钩。

| 请选出符合你的情况的选项 | 所有的 时间 (5 分) | 大 多 数 时 间 (4 分) | 一 些 时 间 (3 分) | 小 部 分 时 间 (2 分) | 没 有 (1 分) |
|------------------------------------|--------------------|-----------------------|---------------------|-----------------------|--------------|
| 过去 4 周内,你有多久无缘无故地觉得疲倦? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 过去 4 周内,你有多久觉得紧张? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 过去 4 周内,你有多久觉得紧张,以至于什么也不能使你平静下来? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 过去 4 周内,你有多久觉得绝望? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 过去 4 周内,你有多久觉得不安或烦躁? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 过去 4 周内,你有多久觉得不安或烦躁,以至于坐立不安? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 过去 4 周内,你有多久觉得情绪低落? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 过去 4 周内,你有多久觉得做什么事都很费劲? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 过去 4 周内,你有多久觉得如此悲伤,以至于没有什么能让你高兴起来? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 过去 4 周内,你有多久觉得自己毫无价值? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

致谢

短暂的研究生学习就要结束了，回顾这宝贵而充满意义的两年，不禁感慨万千。在最后宝贵的学生生涯时代，我要特别感谢西北农林科技大学为我提供的卓越学习条件和优秀的师资力量，使我收获了专业知识以外的许多真知灼见。感谢每一位任课老师毫无保留的知识传递、经验分享。感谢同学的团结互助和纯洁友谊。特别要感谢我的指导老师付少平，正是他在百忙中还继续坚持辅导、批注我们的论文，关心我们的就业和生活，才有了今天从容面对毕业的自信，也正是他平易近人的作风、温和而有力的谆谆教导，才使我更加相信大家风采是需要岁月和阅历的积淀。这更是我在今后要时刻作为榜样的指导。

最后，我要感谢我的家人对我在学习、生活上的无私支持，正是他们的付出才让我能踏实学习，完善自我。再次感谢在最美西农遇见的每一位，你们都是我成长路上最美的风景。

