

# 人口老龄化背景下老年社会工作服务项目实践研究 ——以 D 福利院为例

白玉

(黑龙江大学 政府管理学院,黑龙江 哈尔滨 150080)

**摘要:**随着人口老龄化问题日益严重,人们对公益性及盈利性养老机构的重视程度不断提高,专业的社会工作者可以运用所学理论知识与专业技能为老年人解决生理和心理问题。但是,社会工作者在为老年人提供社会服务的同时可能也会遇到一些难以解决的伦理困境和难题。因此,本文主要通过社会工作者在 D 福利院服务过程中的具体案例,详细介绍老年人的身心情况、伦理困境,并提出了解决对策、进行了案例反思,目的是寻求更好的解决老年社会工作伦理困境的方法,从而使社会工作者在进行服务时能更具专业性,并且积累更多的实务经验,以期能够促进老年社会工作的发展。

**关键词:**人口老龄化;老年社会工作;项目实践;伦理困境

**[DOI]10.12231/j.issn.1000-8772.2020.29.289**

## 1 引言

当前,人口老龄化问题日趋严重,且由于各地经济发展不平衡致使人口老龄化也存在明显的地区差异现象,使得我国逐步提高了对各类公益性及盈利性养老机构的重视程度。而且,这类养老机构由于娱乐及医疗设备齐全、休闲活动较多,可以有效缓解我国目前家庭养老的困境。同时,专业的社会工作者运用所学理论知识与专业技能,可以在了解老年人实际需求的前提下为其提供专业心理辅导,从而有效缓解其紧张情绪,使得老年人可以在开心、愉悦的前提下更好的适应晚年生活。但是,社会工作者在为老年人提供社会服务的同时可能也会遇到一些难以解决的伦理困境和难题。因此,本文通过描述社会工作者在 D 福利院服务过程中的具体案例情况,详细介绍老年人的身心情况、伦理困境,并提出了解决对策,进行了案例反思,目的是寻求更好的解决老年社会工作伦理困境的方法,从而使社会工作者在进行服务时能更具专业性,并且积累更多的实务经验,以便服务老年人。

## 2 相关概念界定

### 2.1 人口老龄化

人口老龄化主要是指在一个国家或地区全部人口结构中,60 和 65 岁以上人口所占比例不断上升,致使全部人口结构中各阶段人口所占比例出现一定的失调状态。而且,根据联合国的判断标准,我国老龄化人口早在 2000 年左右就已经达到警戒标准,标志着我国已经成为人口老龄化的国家。与此同时,这种现象实质上是人类发展的自然规律,是人口实现动态调整的一个过程,我们无法通过社会经济手段对其进行干预。我国目前人口老龄化速度变化较快,且由于各地经济发展不平衡致使人口老龄化也存在明显的地区差异现象。

### 2.2 老年社会工作

老年社会工作主要是指专业的社会工作者运用所学理论知识与专业技能,从而在了解老年人实际需求的前提下为其提供专业心理辅导,从而有效缓解其紧张情绪,使得老年人可以在开心、愉悦的前提下更好的适应晚年生活。而且,专业的社工师在为老年人提供社会工作服务时,应该首先清楚的了解老人的年龄、性别、家庭及身体状况等基本信息,还应该对老人所处的环境及遇到的问题有所了解,从而在服务的时候可以更好地与老人沟通,最终使得老人在社工师的心理疏导下可以有效疏解心理压力、解决现有问题。

### 3 重点案例分析

孙奶奶已经在 D 福利院居住了两年。据工作人员介绍,孙奶奶比较孤僻,不愿与人交流。社会工作者入院对其服务时,孙奶奶的反应也一如往常的冷淡,很少理会社会工作者。于是社会工作者决定每周都去看望孙奶奶,见其不愿说话,社会工作者便陪伴在侧,只在孙奶奶一旁静坐,只等她说话时再与其沟通。久而久之,孙奶奶便信

任了社会工作者。原来,孙奶奶的家人早在几年前便相继去世,留下孙奶奶一个人,被政府接管后,孙奶奶也只想等死,对世事也提不起兴趣。社会工作者的暖心陪伴感动了孙奶奶,于是其便越来越亲近社会工作者,每次院里发给自己的牛奶,水果都会悄悄留下来送给社会工作者,还要让社会工作者认自己做奶奶,社会工作者也觉得孙奶奶十分慈祥和蔼,愿意继续为孙奶奶服务。

#### 3.1 案主需求

案主孙奶奶独自一人,非常孤独,难以承受独自一人生活的现状,希望有人陪伴在侧。

#### 3.2 伦理困境

案主孙奶奶与社会工作者之间主要存在移情和反移情的伦理困境。从案例来看,案主孙奶奶内心孤独,对社会工作者十分的信任与依赖。在与社会工作者接触的过程中,早已将社会工作者看成自己的亲人,所以才会出现送牛奶和水果给社会工作者的行为,并且还主张要社会工作者认自己为奶奶,这已经明显得反映出案主孙奶奶已经对社会工作者产生了移情;而作为社会工作者,在孙奶奶展现了热情之后也对其产生剧烈的好感,就容易引起社会工作者的反移情。从社会工作专业来看,社会工作者需要意识到以下几个方面:首先,社会工作者要能敏锐地察觉到这种移情与反移情的冲突,并且迅速对这种情况做出分析和调整。社会工作者应该反省自身,是否在进行服务时说出和做出了让案主孙奶奶误会的言语和行为,并且在今后的服务过程中注意言行,逐渐减少案主对自己的移情情绪。其次,在社会工作者无法顺利解决这种情况时,应该及时地进行转介服务,避免出现更加严重的反移情。另外,社会工作者需要意识到督导的重要性。服务过程中出现了自己无法控制的情况时,应该及时向督导寻求解决意见,督导的帮助会让社会工作者更能清醒地对待整个案例服务。

#### 3.3 伦理困境解决对策

为了缓解案主孙奶奶的孤独情绪,有效解决孙奶奶目前所遇到的伦理困境难题,主要可从以下三个角度采取相应措施。第一,从专业关系来看,社会工作者不能接受案主孙奶奶赠送的牛奶、水果等物品。但社会工作者在服务的过程中可委婉的表示拒绝,不能让案主孙奶奶感到尴尬和失落;第二,社会工作者要保持清醒,认清移情与反移情的冲突。及时地控制案主孙奶奶对自己的感情,防止接下来的服务难以进行,并且正常结案。社会工作者本身也要反省自己在服务过程中是否说出了不当言辞和做出了不当行为,所以才导致案主孙奶奶如此热情,并且在以后的服务过程中,正确对待与案主的关系,逐渐减少案主对社会工作者的依赖;第三,社会工作者应将情况汇报给督导,积极寻求督导的意见,以便更好的进行服务。督导可根据情况判断社会工作者的工作是否合理,并且与社会工作者决定是否需要停止服务或进行转介。

### 3.4 案例反思

从案例看出,社会工作者与案主孙奶奶的关系相处得十分融洽,这是社会工作者细心服务的结果。但是,由于案主孙奶奶过于孤独,难以承受独自一人生活的现状,便将自己的感情都投入在社会工作者身上,而社会工作者也由于经验不足,很难控制自己与案主的感情,从而出现了移情和反移情。这种情况也提醒社会工作者在以后的服务过程中,应多多积累经验,避免再发生此类情况。同时,社会工作者也应注意在服务过程中与案主保持适当的距离,不能过于发挥同情心和同理心,造成工作的失误。另外,社会工作者在服务的过程中也应针对案主的情况制定合适的介入计划,通过阅读、娱乐,小游戏来转移案主的孤独情绪,也可进行小组工作,用老年人相互之间的陪伴来增强案主的人际关系,提高案主与人沟通的能力。

### 4 结束语

在当今社会经济高速发展的同时,我国目前人口老龄化速度明显加快,且由于各地经济发展不平衡致使人口老龄化也存在明显的地区差异现象,尤其是中西部城市中的农村地区空巢现象及人口老龄化问题尤为严重,使得人们对公益性及盈利性养老机构的重视程度也不断提高。而且,专业的社会工作者在了解老人的年龄、性别、家庭、身体状况、生活环境、遇到的问题等基本信息基础上,运用所学理论知识与专业技能为其提供专业心理辅导,从而有效缓解其紧张情绪,使得老人在社工师的心理疏导下可以有效疏解心理压力、解决现有问题,最终使得老年人可以在开心、愉悦的前提下更好的适应晚年生活。但是,仅仅依靠社会工作者无法有效解决目前老年人的养老问题,政府和社会各界也应积极关注老年社会工作,给予社会工作机构和社会工作者更多的支持和力量,从而使得老年人的内心得到安慰和支持,使其尽量减少孤独的情绪,培养其再社会化

的能力。

### 参考文献

- [1]唐戈,白玉.老年社会工作的伦理困境与解决对策——以大庆市M福利院为例[J].边疆经济与文化,2020(06):14-15.
- [2]孟熙燃.生态系统视角下社会工作介入老年精神救助研究[D].安徽大学,2020.
- [3]朱浩.赋权和自我独立:中国老年社会工作的目标、策略及其政策反思[J].中国农业大学学报(社会科学版),2019,36(06):75-84.
- [4]万冰青.社会工作介入城市社区老年人人际交往问题研究[D].东北石油大学,2019.
- [5]武艳华,李同,刘杰.老年精神障碍照顾者风险化解的社会工作干预研究——基于个案管理模式的视角[J].社会工作,2019(01):64-71+111.

作者简介:白玉(1994-),女,吉林通化人,硕士研究生,从事民族社会工作与老年社会工作研究。