

全国老年服务与管理类专业
规划教材

NATIONAL PLANNED TEXTBOOK
FOR ELDERLY SERVICE AND
MANAGEMENT

**Social Work
Practice**
for the Elderly

老年社会 工作 实务

主 编 唐娇华 史金玉
Chief Editor Tang Jiaohua Shi Jinyu

副主编 罗 雁 张梦林 曾树群
Deputy Editor Luo Yan Zhang Menglin Zeng Shuqun

项目一 老年社会工作的服务准备 / 001

任务一 掌握老年社会工作的基础知识 / 001

任务二 认识老年社会工作的服务对象 / 021

任务三 做好老年社会工作的服务准备 / 037

项目二 老年社会工作的方法和技巧 / 051

任务一 掌握人生回顾疗法的服务技巧 / 052

任务二 掌握缅怀往事疗法的服务技巧 / 061

任务三 掌握园艺疗法的服务技巧 / 071

项目三 社区场景中的老年社会工作服务 / 081

任务一 认识社区老年社会工作服务环境 / 081

任务二 评估社区老年社会工作服务需求 / 095

任务三 实施社区老年社会工作服务 / 123

项目四 机构养老场景中的老年社会工作服务 / 133

任务一 认识养老机构老年社会工作服务环境 / 133

任务二 掌握养老机构老年社会工作服务流程 / 145

任务三 熟悉养老机构老年服务的其他工作 / 157

参考文献 / 165

项目一 老年社会工作的服务准备



项目信息

任务名称

老年社会工作的服务准备。

任务目的

1. 了解老年社会工作的基础知识。
2. 了解老年社会工作的基本要素。
3. 了解老年社会工作的常见情景。
4. 了解老年社会工作的常见方法。

任务分解

任务一：掌握老年社会工作的基础知识。

任务二：认识老年社会工作的服务对象。

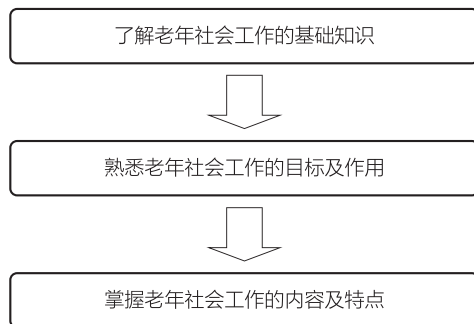
任务三：做好老年社会工作的服务准备。

任务一 掌握老年社会工作的基础知识

掌握老年社会工作的基础知识有利于帮助学习者更好地理解 and 把握老年社会工作的宗旨、目标、需求和服务方式等，是社会工作者提供有效服务的关键。



工作步骤



活动内容

阅读案例，并帮助案例中的小林解答所遇到的问题：老年社会工作的内涵是什么？老年社会工作的服务内容包括哪些？



情景导入

小林是刚入职的社会工作者，她目前就职于一家养老服务机构。初来乍到，小林显得手足无措，对工作环境不熟悉，不知道如何将课堂所学的知识运用到具体的服务中，这让她对如何为老年人提供社会工作服务产生了极大的困惑。为了让小林更好地熟悉工作环境，帮助她更好地适应工作岗位，您认为小林需要做哪些准备？



思考与讨论

当你进入老年社会工作岗位时，你需要做哪些准备？

| 第一步 | 了解老年社会工作的基础知识

一、社会工作概述

社会工作是一个世界性的概念，既是一个专门的职业领域，也是一种职业的、专业化的助人活动，还是一门学科。

社会工作是一种为适应近现代工业社会的需要而发展起来的职业，它产生于英国、美国等西方发达国家，并逐渐扩散到其他国家。社会工作起源于一些有使命感的人士看到了社会不平等现象，并以志愿行动为弱势或贫穷群体提供服务，协助他们解决遇到的问题。随着时间的推移，社会工作逐渐专业化。社会工作者开始采用社会科学的研究方法了解弱势群体所遇到的困难，从而找到有助于解决问题的社会政策和社会实践方法，并逐渐发展出社会工作的专业知识及技能。因此，社会工作通常被认为是以利他主义价值观为指导，以科学知识为基础，运用科学的方法助人的职业化的服务活动。这一定义包含以下四个方面的内容。

第一，社会工作是以帮助他人（服务对象）为目的的活动。人们的行动有利己和利他之分。社会工作以帮助有困难、有需要的人为出发点，其动机是利他的而非利己的，尽管社会工作者通过提供服务也会得到社会所认可的报酬。

第二，社会工作是以科学知识为基础的活动。社会工作要解决的问题十分复杂，需要以多种科学知识为基础。

第三，社会工作有一套科学的助人方法。面对复杂的需要解决的问题，要有科学、系统的方法。这些方法是人们在助人实践中积累起来并得到实践检验的。

第四，社会工作是职业化的助人服务活动。社会工作是帮助人，特别是帮助在社会生活中陷入困境的人的活动。这种服务活动是职业化的，是一种社会分工。

社会工作是一种职业，本身包含完整的知识结构与职业道德体系。从事社会工作的人通常被称为社会工作者。与其他专业人士（如医生、护士、律师等）一样，社会工作者也需要经过专业的职业培训，并将职业道德准则付诸行动。

二、社会工作与老年社会工作

社会工作者致力于为各个年龄段的人提供合适的服务，社会工作包括儿童社会工作、青少年社会工作、老年社会工作等。老年社会工作是发展最迅速的社会工作之一。

联合国发布的老年研究报告指出，目前全球人口老龄化现象是前所未有的。人口老龄化的影响是广泛的，将影响全球的每个人。老年人数量不断增加将为家庭、医疗、经济、住房、城市规划、社会福利等社会体系带来不少机遇和挑战。

面对日益增加的高龄人口数量，社会需要更多服务于老年人的专业人士，如医生、护理人员和社会工作者，特别是老年社会工作者。为积极应对人口老龄化给社会带来的机遇和挑战，以及帮助老年人及其家人继续拥有高质量的生活，社会工作者必须接受老年社会工作和老年学的培训，这样才能掌握提供专业社会工作服务所需的知识和技能。

三、老年社会工作的含义

老年社会工作以社会工作的专业知识、职业操守和专业价值观照顾和支持老年人。具体而言,老年社会工作是指受过专业训练的社会工作者运用社会工作的专业理念、方法和技巧,以利他主义价值观为指导,为老年人及其家人提供社会保障和社会服务,以协助老年人解决生理、精神、情感和经济等方面的问题,使老年人能够参与社会生活,幸福安度晚年的专业服务活动。

老年社会工作的定义可以从以下几个方面来理解。

第一,老年社会工作的服务对象通常是老年人及其照顾者。人在老年阶段,面临着对自身身体、心理和社会转变的认识、接受以及对环境的适应等问题。老年社会工作就是针对老年人遇到的问题及老年人发展的需要提供的专业服务活动。此外,老年人的生活质量还与其家庭或照顾者,尤其是与家庭成员的关系有着紧密的联系。因此,老年人的家庭及其照顾者也是老年社会工作的主要服务对象之一。

第二,老年社会工作是一种在社会工作专业价值理念支配下的互动活动。因此,在开展老年社会工作的过程中,社会工作者需要始终坚持每个人都有与生俱来的价值和尊严的信念以及专业的基本原则。

第三,老年社会工作注重专业的方法,服务过程中应强调社会工作的专业性。

第四,老年社会工作的最终目标是挖掘老年人的潜能,提高老年人的能力和促进老年人的发展,以帮助老年人有尊严地老去。

四、老年社会工作的服务对象

从广义上来讲,所有的老年群体及其照顾者都可以成为老年社会工作的服务对象。但在实践中,社会工作者可能会特别关注一些处于弱势或者逆境中的老年人。根据我国的老年社会工作实践,老年社会工作的服务对象的划分标准有以下三种。

(一) 以被服务的群体来分类

1. 遭遇困难的老年人

老年人可能在经济保障、医疗诊治、身心健康、人际关系等方面遇到困难。如果老年人要求外界提供帮助或者有接受服务的意愿,那么他们就是老年社会工作的服务对象。社会工作者应该运用专业的社会工作方法,帮助这些服务对象解决困难或者降低困难对服务对象的影响程度。

2. 老年人的家属及其照顾者

随着老年人生理机能的不断老化,他们的社会参与日益减少,活动范围也越来

越小，最后会完全被限制在家庭内。因此，处理老年人与老年人家属的关系就显得至关重要了。例如，久居家中的老年人可能会面临对家人的长期照顾存在依赖、与家庭其他成员的关系不和谐等问题。此外，随着家庭结构的变化及养老方式的改变，不少老年人进入老迈阶段后子女并不在老年人身边或者忙于工作无暇顾及老年人，所以照顾老年人的生活起居工作往往由家属以外的亲友或者没有亲缘关系的护工承担。这些人长时期夜以继日地照顾老年人，会深感体力不支，从而容易有冲动的行为，如对待老年人的态度冷淡，责骂老年人，或者不满足老年人的基本需要。因此，老年人的家属及其照顾者都应该成为老年社会工作的服务对象。老年社会工作者应为这些人提供必要的帮助，如情感支持、照顾技能培训等，以更好地提高他们照顾老年人的能力，从而提升老年人的生活质量。

（二）以老年人遇到的问题来分类

不同年龄段的老年人在身体健康状况、生活自理能力、社会参与活动、婚姻状况、家庭关系、心理需要等方面有不同的特征。按照老年群体的共性需要及差异性特征，以老年人遇到的问题来分类也是一种常见的服务对象分类法。具体而言，可以将老年人分为以下几类。

1. 长期患病、身体机能严重衰退或者残疾的老年人

这类老年人由于久病不愈，非常需要医疗资源，或者入住疗养机构，或者由家人（或护工）照顾。由此老年人的家庭受到影响并可能引发其他问题，如家庭经济困难、家人因长期照顾老年患者而病倒、家中儿童及青少年因得不到良好的照顾而导致学习成绩不佳或行为失调等。

2. 经济困难的老年人

老年人退休后收入减少，而支出却随着身体的衰退和医疗费用的增加而增多，由此会逐渐陷入入不敷出的困境。少数无养老保险和医疗保险的老年人，生活会陷于绝境。面对这种情况，老年社会工作者可以设法动员老年人的家庭成员及其他亲友的力量，或者寻找其他社会资源来帮助老年人解决问题。

3. 退休后生活无法调适的老年人

这类老年人以男性居多，他们退休以后始终处于生活找不到规律、情绪波动的状态。对此，老年社会工作者除对老年案主进行个别辅导外，还可以根据老年人的真实意愿，如愿意再就业、愿意参加休闲娱乐活动、愿意从事义工服务、愿意参加老年教育项目等，提供相应的咨询服务，帮助他们找寻有关的社会资源，以及告知老年人参与的具体方法。

4. 人际关系不良的老年人

老年人人际关系不良包括：①与配偶相处不睦；②与儿子、儿媳或其他家庭成员有冲突；③与家庭以外的人，如亲家、邻居等有矛盾纷争；等等。面对这类老年人，老年社会工作者需要根据不同的情况来处理。第一类情况是问题出在老年人身上，即老年人固执己见，或行为乖张，或难以相处，等等。对此，老年社会工作者的工作重点应该放在老年案主身上，通过会谈和辅导的方式为老年案主提供与其他人的相处方法，并告知技巧。第二类情况是老年案主本身为受害者，经常受到配偶、子女或邻里的不良对待。在这种情况下，老年社会工作者需要给老年案主的配偶、子女做辅导工作，敦促他们逐渐修正或改变某些行为，以便他们能够与老年案主和睦相处，在必要的情况下，经由老年案主同意和授权可以协助老年案主通过法律的途径来解决问题。无论上述哪种情况，老年社会工作者都可以使用一个重要的介入方法，就是把老年案主的日常活动逐渐从狭窄的家庭空间引至更为广阔的社区活动中心、社区公园或者社区内的老年人团体之中，让其和其他老年人一起运动、学习技艺或者培养某种兴趣爱好，由此转移老年案主的注意力，使他们建立新的生活模式或生活规律。

5. 受虐的老年人

老年人受虐的情形包括忽视（如不为老年人提供日常生活必需品，不给老年人饭吃，对老年人提出的正当要求不理不睬，等等）、身体虐待（如对老年人进行打、拍、踢、咬、掐、卡脖子、掌掴、拉头发等身体上的攻击）、精神虐待（如对待老年人的态度恶劣，时常怒骂、讽刺老年人，或者故意损坏、丢弃老年人喜爱的物件，或者经常在深夜老年人熟睡时猛地打开收音机或电视机以惊醒老年人，等等，从而导致老年人在情绪和精神方面遭受严重伤害）。老年人受虐的案例在国内外都有缓慢上升的趋势，而且老年社会工作者对此的介入也存在一定的困难。因为老年人在思维尚未显著衰退、行动方便时遭到家人虐待，多数会受“家丑不可外扬”思想的影响，或者抱有息事宁人的心态而不告知他人，也不向公安部门报案。当长期卧病在床遭受虐待时，老年人则无法报案或请求别人帮助。因此，老年社会工作者应该密切关注这类老年人，并和社区有关团体和组织、公安部门、医院、司法部门等紧密配合，必要时采取法律手段切实保护老年人，同时对施虐者及受虐老年人进行必要的老年社会工作辅导。

6. 丧亲的老年人

老年人丧偶或者子女早逝，必定悲痛欲绝，悲伤的情绪常难以化解。美国医学专家研究发现，这时候老年人所遭受的生活压力分值，相比其他事件所带来的压力分值是最高的。面对这样的老年人，老年社会工作者要为老年案主提供心理上的支持和物质上的帮助，及早帮助老年人建立有效的社会支持网络，充分利用各种社会资源帮助

老年人尽快走出丧亲的阴影，协助老年人度过人生的关键时刻。

（三）以老年人的需要来分类

1. 需要解决各种困难的老年人

老年社会工作的服务对象首先是有具体困难，渴望求得帮助的老年人。这些困难包括生活窘迫、乏人照顾、就医困难、关系不良、心理偏差、行为失调、遭遇重挫等。对此，老年社会工作者可以利用专业的方法为这部分老年人提供补救性的服务。

2. 需要获取发展的老年人

随着经济、社会的发展以及伴随而来的人们生活水平的逐渐提高，许多老年人的衣食住行等基本需要已经满足。对于这些老年人而言，接受老年教育、增加人际交往、参与社会生活、丰富闲暇时间、贡献经验智慧等，是他们晚年生活和发展的需要。所以老年社会工作者应该充分挖掘资源，提供机会，组织老年人开展各种满足其需要的活动并给予指导和协助。为更多的老年人提供发展性服务，这将是老年社会工作未来发展的趋势。



拓展阅读

新入职社会工作者的准备工作

人的一生中有许多的转折过渡时期。对绝大多数学生而言，完成专业训练步入职场就业恐怕是他们遇到的最大转折和挑战。在这个新阶段，除了期待和兴奋外，新入职的社会工作者更普遍地感到忧虑和害怕。适应困难可能会对新入职的社会工作者的长远发展造成不利影响，如果过渡不好，不但社会工作者的职业生涯会受到影响，还会为其带来心灵上的创伤。

对于新入职的社会工作者而言，他们所面临的入职新体验主要体现在以下几个方面。

一是新入职社会工作者角色的转换。初入职场者需要在身份、心态、角色、仪态等各方面做好准备，而这些准备都是为了帮助初入职场者做好从学生到职场人的角色转换。新入职者需要主动了解和认识机构，主动向有经验者请教，或者主动向督导和前辈学习。新入职社会工作者态度要积极，要正向思考并能够及时调整自己。积极的做法会呈现在态度上，态度往往决定行为，行为又决定人生。

二是快速适应工作岗位。大部分机构会为新入职社会工作者举办迎新活动，协助社会工作者尽快适应工作岗位和环境。首先，新入职社会工作者需要积极主动地结识新同事。拥有一两位相互支持的同事是十分重要的。对于新入职社会工作者来说，同事就是他们工作的最大动力和热情来源。其次，让新入职社会工作者充分熟悉机构及

社区的环境，并帮助他们在工作岗位上尽快建立社会人际关系网络是非常有必要的。因此，社会工作者需要收集与其所工作的机构相关的资料，譬如机构的组织架构、详细业务内容等。如果能进一步了解机构的专业使命、价值观、愿景及运作特色等就更好了。

三是了解所工作的社区。建议社会工作者在所工作的社区里多走动，主动与社区中的居民交流，多了解社区的文化、特色等，这些都可以为后续服务提供帮助。

| 第二步 | 熟悉老年社会工作的目标及作用

根据老年社会工作的定义，可以知道老年社会工作是针对老年人所面临的问题及发展的需要提供专业服务的活动。也就是说，老年社会工作的服务目标及作用需要因应老年人的常见需要和面临的常见问题。

一、老年人的常见需要

（一）经济保障

在传统社会中，老年人依靠子女供养，但在现代社会中，老年人通常将领取退休金、养老保险等途径作为经济来源，从而获得经济方面的保障。

（二）健康维护

老年期是疾病多发期，健康维护是老年人最为关注和渴望被满足的需要。老年人需要建立健康的生活习惯，期待得到适宜的生活照顾并享受康复服务。

（三）社会参与

老年人需要表达自己的意愿，维护自身的权益并发挥余热，因此社会参与是老年人的重要需要。老年人需要多方面地、深度地参与社会活动，而不是象征性地参与或简单地、被动地参与社会活动。

（四）就业休闲

许多达到退休年龄的老年人还有继续工作的愿望，因此重新就业成为其需要。也有许多老年人打算好好享受生活，因此养花、养宠物、练习书法、绘画等成为他们新的需要。老年人既需要发挥自己的专长，也需要发展自己的兴趣。

（五）婚姻家庭

伴侣和家人是老年人最重要的情感支持，老年人也有维持和向往美好婚姻家庭生活的需要。

（六）居家安全

家庭条件的改善、居住环境的安全，都是老年人所期盼的。

（七）善终安排

老年期是人生历程的最后一个阶段，因此许多老年人十分关心自己的身后事宜，需在离世前安排好子女的生活、财产的处置、墓地的购置、后事的操办等事宜。他们期望能够没有痛苦且有尊严地安心离世。

（八）一条龙照顾

随着年龄的增长，老年人会有不同的需要，可能需要接受居家养老、社区照顾、机构养老等不同类型的服务，这就需要不同类型的服务之间有良好的整合与过渡。

二、老年人面临的常见问题

老年人面临的常见问题包括因个人的老化而导致的问题和由于社会人口老龄化而出现的问题。在现代社会，老年人常面临以下方面的困境和问题。

（一）与疾病及医疗有关的问题

老年人，尤其是高龄老年人，往往因受到慢性疾病的折磨，生活质量有所下降。与之相关的医疗费用常常成为困扰老年人的一大问题，给老年人造成了经济上的紧张，甚至使老年人陷入困境。

（二）家庭照顾问题

城市化、家庭小型化、女性职业化、离婚率上升和年轻人口的高流动性等，都对家庭照顾老年人产生严重影响，特别是空巢、独居和失独老年人缺乏家庭照顾的问题尤为严重。

（三）宜居环境问题

老年人的居住环境中常存在安全隐患和物理障碍，这使老年人面临伤残风险和融入社会受到限制。此外，社会上存在的对老年人的刻板印象和歧视，也使建设老年人宜居环境十分困难。

（四）代际隔阂问题

在全球化、信息化和知识爆炸的时代，知识更新和增加的速度之快前所未有。老年人积累的知识和经验可能已经过时，而老年人学习机会和资源的减少使其难以掌握现代的信息和信息，因此老年人与年轻人的沟通常会出现信息不对称的情况，容易造成代际隔阂。

（五）社会隔离问题

老年人退出工作岗位或失去劳动能力后，其社会交往的圈子常常会大大缩小，同时疾病、失能、配偶和其他有亲密关系的人去世也可能造成老年人的社会接触非常有限，缺乏接触会导致严重的社会隔离问题。

三、老年社会工作的目标

整体而言，老年社会工作服务应致力于实现老有所养、老有所医、老有所为、老有所学、老有所乐。老年社会工作服务应遵循独立、参与、照顾、自我实现、有尊严的原则，促进老年人完成角色转换和社会适应，完善其社会支持网络，提高其晚年的生活和生命质量。

第一，调适生活环境，协助老年人适应不良社会环境，如经济困难、患有疾病、家庭关系不和谐、孤独等问题，以使老年人安度晚年。

第二，协调老年人的人际关系，鼓励老年人参与社会活动，如老年人教育、老年人义务工作、老年人娱乐团体等，以使老年人与他人互动，满足其精神生活的需要。

第三，协助老年人提高个人能力，预防其生理或心理功能迅速退化，如对老年人进行体能运动协助、营养指导、卫生健康指导、心理调适辅导等，以促进老年人身心健康。

第四，善用增权理念，鼓励老年人利用他们的才干和经验继续参与社会工作，发展老年人成为志愿者或义工，促使老年人成为社会人力资源再开发的重要组成部分。

第五，帮助老年人充分利用各种社会资源，既包括自然系统中如亲戚、朋友、邻里等所拥有的资源，也包括正式系统中如政府、企业、各类非营利组织等所提供的资源，从各个方面帮助老年人拥有健康、愉快的晚年生活。

第六，设计适老及完备的服务配套设施，让老年人能够选择自己喜欢的居住环境；建立对老年人友善的社区环境，鼓励年轻人与老年人互助学习，构建一个长幼共融的社区。

第七，提供老年人福利、老年人保障、老年人服务等各个方面的实际经验和理论总结，为有关部门制定、修正各项老年人政策和措施提供参考。

四、老年社会工作的作用

老年社会工作服务可以分为微观的直接服务和宏观的间接服务两种类型。

在微观层面，面向老年群体及其家庭提供直接介入服务，其主要目标及作用为协助老年人适应因年老而带来的角色转变，使其积极与社会保持接触，维持良好的日常

生活功能。特别是在老年人遇到重大生活转变的时候，如住院、丧亲、入住养老机构、濒临死亡等，为老年人提供各种支持性服务。老年社会工作的重点是让老年人获得更好的社会支持，更好地运用社会网络和社会资源，增进福祉。

在宏观层面，社会工作者还应参与有关老年人的社会服务方案及相关政策的制定，致力于建立一个不分年龄、人人共享的社会。



拓展阅读

“以人为本”的全人照顾理念

全人照顾是根据老年人的“身、心、社、灵”多方面需要而弹性提供服务的一种理念。全人照顾的四个重要的核心要素为：重视老年人本身、将老年人视为独立的个体、从老年人的观点出发、提供社交心理支持。

1. 重视老年人本身

在传统的观念中，照顾者认为提供基本的护理就已足够，有时会抱怨老年人的一些行为带来了负面影响。但当运用全人照顾理念的观点去看待老年人的特殊行为时，照顾者就不会把焦点放在特殊行为所带来的负面影响上，而是关注和了解老年人行为背后的期望及表达的需要和信息，重视老年人本身的需要。

2. 将老年人视为独立的个体

每个老年人都应该被视为一个独立的个体，有着自己独特的背景、经历、关系，所以没有两个老年人的照护会完全相同。对老年人的照顾或护理都必须个人化，在“身、心、社、灵”各方面迎合老年人的独特性和满足他们不同的需要。

3. 从老年人的观点出发

应用全人照顾的理念设身处地地站在老年人的角度，了解老年人的需要和困难。例如：将老年人视为独特的个体给予他们应有的尊重；聚焦他们的能力；强调他们的独立自主性；尊重他们的过去；从成年人的角度与他们相处，让他们感到生活舒适，愿意表达，主动与人联系，关心别人，感受生活；等等。

4. 提供社交心理支持

当老年人尝试沟通或进行社交时，应尽量在第一时间响应，要多鼓励老年人与外界沟通及接触。良好的社会交往，可有效避免老年人出现社会隔离问题，让老年人保持身心愉悦。同时，受衰老的影响，很多老年人会变得消极、被动，甚至抑郁。而全人照顾理念则要求社会工作者让老年人感受到快乐、喜悦，点燃老年人对生活的希望，让他们更有信心及有能力面对疾病等带来的挑战。

第三步 | 掌握老年社会工作的内容及特点

根据老年人所面临的问题和需要，可以将老年社会工作的内容分为两大方面：一是因应老年人困难的帮助；二是回应老年人发展需要的服务。其中，因应老年人困难的帮助，主要指帮助和协助老年人解决经济困难、日常生活困难、机体健康方面的困难、夫妻关系或代际关系处理困难等。回应老年人发展需要的服务，主要指满足老年人在退休后可能产生的一些新需求，如接受继续教育的需要、人际交往的需要、参加志愿组织服务他人的需要、有质量地参与休闲娱乐活动的需要等。

一、老年社会工作的主要内容

根据民政部发布的《老年社会工作服务指南》（MZ/T 064—2016），老年社会工作服务的内容主要包括救助服务、照顾安排、适老化环境改造、家庭辅导、精神慰藉、危机干预、社会支持网络建设、社区参与、老年教育、咨询服务、权益保障、政策倡导、老年临终关怀等。

（一）救助服务

救助服务主要包括以下内容。

- （1）评估老年人，特别是空巢、高龄、失能、计划生育特殊家庭老年人基本物质生活条件和经济状况。
- （2）协助符合条件的老年人申请政府最低生活保障、特困人员供养、受灾人员救助、医疗救助、住房救助、临时救助等社会救助。
- （3）协助有需要的老年人获得单位和个人等社会力量的捐赠、帮扶和志愿服务。
- （4）提供相应的心理疏导、能力提升、社会融入等服务。

（二）照顾安排

照顾安排主要包括以下内容。

- （1）组织开展老年人能力评估，包括日常生活活动、精神状态、感知与沟通、社会参与等方面内容，为老年人建立照顾档案。
- （2）协助有需要的老年人获得居家照顾和社区日间照料等服务。
- （3）协助有需要的老年人申请机构养老服务。
- （4）协调老年人的长期照顾安排，特别是居家照顾、社区日间照料和机构照顾之间的衔接。
- （5）协助照顾者提升照顾技能。

（三）适老化环境改造

适老化环境改造主要包括以下内容。

- （1）协调开展老年人居住环境安全评估。
- （2）帮助老年人，特别是失能、失智等有需要的老年人及家庭申请政府与社会资助，改造室内照明、优化防滑措施、安装浴室扶手等，降低老年人跌倒等意外风险。

（四）家庭辅导

家庭辅导主要包括以下内容。

- （1）协助老年人处理与配偶的关系。
- （2）协助老年人处理与子女等的家庭内代际关系。
- （3）提供老年人婚恋咨询和辅导。

（五）精神慰藉

精神慰藉主要包括以下内容。

- （1）识别老年人的认知和情绪问题，必要时协调专业人士进行认知和情绪问题的评估或诊断。
- （2）为有需要的老年人提供心理辅导、情绪疏解、认知调节，帮助老年人摆脱抑郁、焦虑、孤独等心理问题困扰。
- （3）协助老年人获得家属及亲友的尊重、关怀和理解。
- （4）帮助老年人适应角色转变，重新界定老年生活价值，认识人生意义，激发生活的信心和希望。

（六）危机干预

危机干预主要包括以下内容。

- （1）识别并评估老年人所面临的危机，包括危机的来源、危害程度、老年人应对危机的能力、以往的应对方式及效果等。
- （2）统筹制订危机干预计划，包括需要干预的问题或行为、可采用的策略、可获得的社会支持、危机介入小组的建立及分工、应急演练、信息沟通等。
- （3）及时处理最迫切的问题，特别是自杀、伤及他人等可能危及生命安全的行为问题。必要时，协调其他专业力量的支援，对老年人进行身体约束或其他限制行为。
- （4）进行危机干预的善后工作，包括对介入对象的回访、开展危机介入工作评估和小结、完善应急预案以预防同类危机的再发生等。

（七）社会支持网络建设

社会支持网络建设主要包括以下内容。

(1) 对老年人的社会支持网络进行评估,包括个人层面可给予支持的人数、类型、距离及所发挥的功能,以及社区层面老年人群的问题与需求、资源配置情况及需求满足情况。

(2) 综合使用各种策略以强化老年人社会支持网络,包括个人增能与自助、家庭照顾者支持、邻里互助、志愿者链接、增强社区权能等。

(3) 巩固社会支持网络成效,建立长效机制。

(八) 社区参与

社会参与主要包括以下内容。

(1) 开展适合老年人的文化、体育、娱乐等各项活动,培养老年人兴趣团体,提升老年人的社会活跃度,丰富老年人的社会生活。

(2) 组织老年人积极参与各项志愿服务,培育老年志愿者队伍,发展老年志愿服务团体。

(3) 支持老年人参与社区协商,为社区发展出谋划策。

(4) 拓展老年人沟通和社区参与的渠道,促进老年群体的社会融合。

(九) 老年教育

老年教育主要包括以下内容。

(1) 评估老年人兴趣爱好及教育需求。

(2) 推动建立老年大学、老年学习社等多种类型的老年人学习机构和平台。

(3) 开展有关健康教育、文化传统、安全防范、新兴媒介使用等方面的学习培训课程。

(4) 鼓励和支持老年人组建各种学习交流组织,开展各种学习研讨活动,扩大老年人的社会交往范围。

(5) 鼓励老年人将学习成果转化运用和传承,鼓励代际相互学习、增进理解。

(十) 咨询服务

咨询服务主要包括以下内容。

(1) 协调相关专业人士为老年人提供政策咨询、法律咨询、健康咨询、消费咨询等服务。

(2) 完善老年人信息提供和问询解答的机制和流程。

(十一) 权益保障

权益保障主要包括以下内容。

(1) 维护和保障老年人财产处置和婚姻自由的权益。

(2) 发现并及时举报老年人被虐待、遗弃、疏于照顾等权益损害事项。

(3) 开展社会宣传和公众教育，防止老年人受到歧视、侮辱和其他不公平、不合理对待。

(4) 协助符合条件的老年人享受社区和机构的各项养老服务，获得老年人补贴和高龄津贴等。

(十二) 政策倡导

政策倡导主要包括以下内容。

(1) 研究、分析与老年人相关的法律法规及社会政策在制定和执行中的不完善与不合理内容，向相关职能部门提出政策完善建议。

(2) 对社会公众进行教育、宣传，使老年群体获得客观、公正的社会评价。

(十三) 老年临终关怀

老年临终关怀主要包括以下内容。

(1) 开展生命教育，帮助老年人树立理性的生死观。

(2) 协调医护人员做好临终期老年人的生活照料和痛症管理。

(3) 密切关注老年人的情绪变化，提供相应的心理支持。

(4) 协助老年人完成未了心愿及订立遗嘱、器官捐献等法律事务。

(5) 协助老年人完成与家属、亲友和解、告别等事宜。

(6) 为老年人提供精神层面的支持。

(7) 为有需要的老年人及其家属提供哀伤辅导服务。

二、老年社会工作的特点

老年社会工作的对象主要是老年人及其家人。老年人的生理特点、心理状况及社会处境的特殊性，使得老年社会工作者经常遇到许多特定的问题，这也是老年社会工作区别于其他领域社会工作的原因。

(一) 服务对象常因年龄受到歧视

社会上有些人对正常的衰老有恐惧和误解，对老年群体抱有偏见。而老年社会工作者又常常接触老年群体中境遇最差和伤残最严重的人群，因此，尽管接受社会工作服务的老年人数量在老年人口中所占的比例并不高，但社会工作者因自身的经验不足等原因仍可能对老年人形成消极的看法并影响对待老年人的态度。老年人受到歧视还会使为老年人制定的服务方案受到影响，并造成应有服务的缺失。因此，在开展老年社会工作时，社会工作者要认真反思自己的价值观，学习有关老年学的知识，以消除

对老年人的错误理解和认识。

（二）社会工作者易于对服务对象产生反移情

在老年社会工作中，社会工作者可能会出现反移情，不仅表现为对老年人缺乏耐心和关怀，还表现为对老年人过度保护，想要“拯救”老年人。当试图“拯救”老年人失败后，社会工作者容易把挫折感转成对老年人的愤怒和敌意。社会工作者注意反移情问题，时常反思自己对老年人的所作所为，对从事老年社会工作来说很重要。

（三）社会工作者易于产生替代性创伤

同老年人打交道会时刻提醒社会工作者关注生命的进程，社会工作者看到由生到死的不可逆转的过程，有可能会产生深深的无力感，并可能会引起社会工作者对死亡的焦虑和哀伤反应。所以，在进行对老年人的辅导工作时，社会工作者应该审视自己对老年人的态度和面对垂死和死亡的感受。在工作中，社会工作者要善于运用督导机制解决工作职责、专业技能和情绪困扰方面的问题。

（四）服务对象的问题常需要多学科合作解决

老年人的问题常常错综复杂，涉及许多方面，进行为老年人服务的工作需要多学科的合作。社会工作者要懂得协调、配合不同的学科共同开展老年服务工作，这样才能使工作取得更好的成效。



拓展阅读

从生命历程出发去了解老年人

从生命历程的角度看待老化过程会发现，老化是人生成长发展的延续。老年人在老化过程中怎样面对挑战和解决问题与老年人的个性和处理问题的方法有关。

人在生命历程中的每一个阶段都受社会角色和社会文化影响。在身体方面，人从出生开始，经历幼年、少年、青年、中年和老年几个阶段。每个人在各阶段的发展会因生活方式、疾病等而有所差异。老年阶段是人生命历程中的一个阶段，老年人的健康会受此前身体状况及生活经验的影响。因此，预防疾病和强化身心健康的工作须尽早开始。而人的所有发展和适应亦非终止于童年。人在生命历程中不断调整和学习，以适应各阶段的身体、心理状况和社会角色。

人在每一个阶段通常都有与之相关联的一系列发展和成长任务。少年阶段需要建立自我身份，并且将重心由出生的家庭转向朋辈。青年阶段则需要在事业上做出抉择以及选择终身伴侣。在青年阶段与中年阶段之间的一段时间，个人的注意力则多集中于成家立业上。而对于老年人来说，在现今的生活环境中，他们会面临很多不同的选

择，需要完成很多继续发展的任务。老年人根据自己的受教育程度、工作性质和经济条件，可能选择完全退休，做自己喜欢做的事，如做义工、进修等；或者选择半退休，用自己的专业经验继续支持后辈；又或者继续做自己喜欢做的工作，全情投入。经济条件好的老年人可以有比较多的选择，而没有家庭支持或经济资源缺乏的老年人，老化对他们来说可能更具挑战性。所以社会服务的发展应该是多元化的，能够为老年人提供不同的就业训练或就业服务，对于因疾病而需要支持的老年人要设立有长期照顾的友善的服务环境、居住环境和学习环境。无论老年人身体是否健康，都需要社会为其提供继续成长、学习和贡献的机会。

社会工作者需通过老年人的生活经历了解老年人的个性、社会和家庭支持系统、身体及心理健康状态、应对过的问题和以往解决问题的方法，从而以老年人及其家人认为合理的方式增强老年人的自主权，支持他们积极面对和解决问题。



任务工单

新入职社会工作者的知识准备

任务名称	学时	培训对象
学生姓名	联系电话	任务成绩
任务设备	操作时间	操作地点
情景导入	小张是刚刚进入养老机构的实习生。养老机构为了帮助小张更好地适应工作岗位及了解本机构的服务项目，安排社会工作者老张带领小张进行社区走访。在社区走访的过程中，小张发现：有些老年人表示自己的问题能够自己解决，不需要其他人的帮助；有些老年人年老体衰，行动不便；有些老年人没有退休金，生活困难；有些老年人经济条件虽好，子女却不在身边，时常感到孤独寂寞；有些老年人反映社区文化活动太少，缺少展示才艺的舞台；有些老年人被家人忽视，甚至受到虐待，合法权益难以得到保障。面对错综复杂的社区情况，小张产生了一系列疑问，如：老年社会工作的服务对象有哪些？我们能够提供的服务内容有哪些？服务目标是什么？ 回到机构后，小张将自己的疑问一股脑地抛出来，想要获得督导的帮助。督导在了解了小张的疑问后，并没有直接回答小张，而是陪伴小张阅读了很多有关老年社会工作的资料，并建议小张做好入职前的准备	
任务描述	如果您是督导，您该如何帮助小张做好入职前的准备呢？	
任务分析	对于新入职的社会工作者而言，他们往往对所服务的领域及工作环境具有较强的陌生感。因此，我们可以帮助他们从了解和熟悉老年社会工作的基本概念、服务对象的类型和特点等基础知识入手，使他们更快地了解所服务的领域。同时，鉴于他们对服务环境不熟悉，我们也可以通过组织迎新会、社区探访，或是安排有经验的员工进行分享等方式帮助新入职员工熟悉环境	
任务目的	1. 了解老年社会工作的定义； 2. 熟悉老年社会工作的目标及作用； 3. 掌握老年社会工作的内容及特点	
操作注意事项	1. 进行任务分析时，应注意有经验者与无经验者、接受过社会工作专业训练与相关专业训练者与未接受过社会工作专业训练与相关专业训练者对这一部分任务的需求度不同； 2. 在安排活动方式时，应注意满足科学性和多样性需求； 3. 活动过程中，应注意到个体的差异性	

(续)

任务实施	准备工作	
	实施流程	
	实施总结	
	实施评价	
教师评价		