

社会工作介入居家社区养老服务中的实务困境——对于社会工作者的质性研究



谢玉莹, 马轶君, 靳晓璐, 喻晟奕, 王宁*

华东理工大学社会与公共管理学院, 上海 200237

摘要: 在我国人口老龄化加剧及照料需求激增的背景下, 社会工作作为一项专业性助人服务却未能长效介入当前的居家社区养老服务体系。为寻求社会工作介入居家社区养老服务的有效路径、促进居家社区养老服务的专业化发展, 本文运用质性研究方法, 对8名社会工作者和4名居委会政府社工开展深度访谈, 以生态系统理论为分析框架, 着重探究当前社会工作者介入居家社区养老服务的实务困境。研究发现在微观、中观、外部、宏观以及时序系统上均存在影响社工产生实务困境的因素, 如社工实务能力薄弱、社工角色定位问题、各方主体合作不力、政策支持欠佳、世代差异等。基于此, 社会工作机构应通过构建良好的机构环境, 巩固社工对于机构的依存性; 社区应同社工加强协作, 提升其专业服务水平; 政府应加强社会工作学科建设及实务培训的政策支持, 提高社工的权威性和角色认同度。

关键词: 居家社区养老服务; 实务困境; 社会工作介入; 生态系统理论; 老年社会工作者

DOI: [10.57237/j.ssrf.2022.01.002](https://doi.org/10.57237/j.ssrf.2022.01.002)

Challenges Facing Social Workers in Home and Community Based Old-Age Care Services: A Qualitative Study with Social Workers

Xie Yuying, Ma Yijun, Jin Xiaolu, Yu Shengyi, Wang Ning*

School of Social and Public Administration, East China University of Science and Technology, Shanghai 200237, China

Abstract: Social work, as a professional service for assisting people, has not been well embedded in the current home and community-based old-age care system in the context of the rapid population ageing and increasing demand for care in China. This research aims to seek effective ways for social workers to get involved in the home and community-based care services, and facilitate the professional development of home and community-based social care. Based on ecological systems theory and using qualitative research method, this study conducted in-depth interviews with 8 social workers and 4 government social workers from the neighborhood committees and focused on the challenges facing social workers in their home and community-based old-age care services. The results showed multilevel factors in microsystem, mesosystem, exosystem, macrosystem and chronosystem affecting the practical dilemmas of social workers, such as the weak practical ability of social workers, problems of social workers' role positioning, the untight cooperation of different parties, lack of policy support from the government, the cohort heterogeneity of clients and so on. Based on the findings,

*通信作者: 王宁, ningwang0417@ecust.edu.cn

收稿日期: 2022-08-29; 接受日期: 2022-09-17; 在线出版日期: 2022-11-01

<http://www.socscires.com>

social work institutions should strengthen the compliance of social workers to the institutions by building up a good institutional environment; communities should improve the cooperation with social workers to better provide the professional services; government should enhance the policy support for social work discipline construction and practical training to improve the authority and role recognition of social workers.

Keywords: Home and Community -Based Care Service; Practical Challenges; Social Work Intervention; Ecological Systems Theory; Gerontological Social Worker

1 研究背景

近年来, 我国老年人口比重和数量不断攀升, 人口老龄化日趋严峻。第七次全国人口普查数据显示, 2020 年 60 岁及以上人口、65 岁及以上人口占总人口的比重分别达到 18.70% 和 13.50% [1], 表明我国即将进入中度老龄化社会 [2]。为应对老龄化严峻发展态势所带来的照料缺口, 居家社区养老服务是养老布局中重要的一环。我国现阶段的养老服务格局主要为“9073”或“9064”模式, 即 90% 的老人居家养老, 7% 或 6% 的老人在社区机构养老, 3% 或 4% 的老人在养老院等机构养老, 该模式是符合我国文化特征的本土化政策实践。而在经济社会变迁之下, 养老观念出现了以下改变: 对子代养老责任的重新认识、独立自主的养老观念逐渐形成、对正式照料的期望增强、对精神赡养的更加注重 [3]。加之由于生育水平持续降低, 家庭结构呈现出核心化、小型化、空巢化等特点 [4]。新兴养老观念的出现和家庭养老功能的弱化, 都要求居家社区养老服务需要进一步发展并逐步加强其规模化、专业化, 以适应未来老年群体多元的养老需求。

作为居家社区养老服务专业化的重要一环, 秉持“助人自助”宗旨的社会工作应在其中发挥重要作用。社会工作的助人并非局限于物质层面, 还涵盖重要的精神支持; 它基于“人的权利和尊严应该受到尊重”的原则, 将服务对象看作积极能动的主体, 挖掘其自身的潜能。在居家社区养老服务中, 社会工作者的专业技巧可以帮助其与老年人进行有效沟通, 改变老年人对自我、社会以及生命意义的看法, 并且有针对性地评估老年人的需求, 提升服务效果。但在目前, 社区中社会工作专业人才缺乏、社会认可度较低, 并且由于配套设施的不完善、监管体系的不健全, 社会工作专业服务难以发挥出应有的作用。

居家社区养老模式一定程度上缓解了家庭养老和机构养老的压力, 相关文献表明, 居家社区养老在专业化建设, 尤其是社工介入方面存在诸如介入较少、

介入不长效、社工主体性不强等问题。基于此, 本研究重点探究社会工作者介入居家社区养老服务中的实务困境及应对策略, 具体研究问题包括: 社会工作介入居家社区养老服务过程中存在哪些实务困境? 应当如何整合资源, 从不同层面来应对这些困境?

研究社会工作介入居家社区养老具有重要的理论和现实意义。在理论方面, 基于对社区养老服务场域中社会工作服务的实证研究, 发现服务优势和不足、了解老年人的需求满足状况、反思服务提升策略, 可以为老年社会工作理论与相关制度建设提供重要实证依据。在现实方面, 本研究有利于推动社会工作介入居家社区养老服务深入发展, 以推动资源整合、优化社区治理、进一步提升居家社区养老服务质量和水平。

2 理论框架与文献综述

由于社会工作者在介入居家社区养老过程中涉及多方主体互动, 而不同主体据其性质处于不同生态层, 因而本文采用生态系统理论作为理论分析框架。以下笔者将详细阐释生态系统理论的具体内涵, 并论证其对于社会工作介入居家社区养老服务的解释力, 同时, 笔者对国内外相关实证研究进行系统梳理, 力图说明本研究的研究起点与研究逻辑。

2.1 理论框架

生态系统理论融合了系统论、社会学与生态学 [5], 于 1979 年由布朗芬 布伦纳正式提出 [6]。该理论将个体所处的生态环境分为微观系统、中观系统、外部系统与宏观系统四类, 其结构呈现出同心圆形状, 依次包括前者, 范围从小变大, 并且在此基础上增添时序系统。

微观系统指的是与个体直接发生接触的环境层次

[6]，包括个人生物、心理与社会等子系统[7]，与个体的互动最为频繁。对于社会工作者来说则是与服务对象的直接接触。中观系统是指个体微观系统之间的相互关系与影响，是对个体同样产生影响的小群体组成，社工在中观系统内与机构产生互动，受到如机构这一类组织的影响。外部系统则是中观系统的一种延伸，是指并未对个体造成直接影响，却间接对个体成长有影响的环境；对于社工，外部系统包括的诸要素与自身服务并不直接发生关联，却间接影响着服务过程与服务成效。宏观系统是最大的社会环境系统层次，其要素通过中观系统与微观系统对个体产生影响。时序系统则是个体在时间维度上的纵向变化。

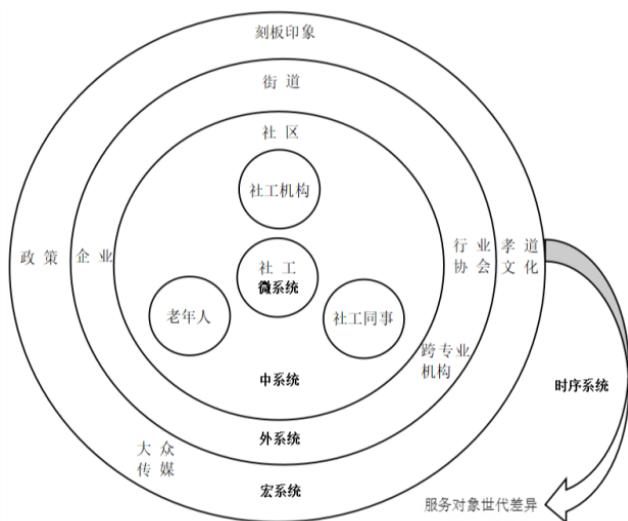


图 1 理论框架

总体来说，生态系统理论强调人与环境的关系，认为“人在环境中”，即个人问题应当放在其生存环境这个系统中理解和评估[5]，人生来就有与环境与其他系统互动的能力与需求，而个体与周围环境互动的结果如何将直接影响个体的生活状态。该理论在社会工作中应用颇多，其中关于宏观系统的理论则是社会工作重要基础理论之一[6]。同时，生态系统理论也作为一种整合性理论与社会工作目前及未来的发展语境相契合[7]。国内社会工作对于生态系统理论的应用侧重于儿童、青少年、妇女等群体，目的主要在于社会化矫正、社会化适应与脱困。本研究意图利用生态系统理论整体性与联系性的特点，将社会工作者置入多重环境场景中（见图 1），在与外部诸多要素互动过程中全面分析社会工作者介入居家社区养老服务的实务困境。

2.2 文献综述

现有研究表明，社会工作介入居家养老服务是社会工作专业发展的必然趋势，也是提升居家养老服务专业化水平的必然要求[8]。社会工作自身具有介入居家养老的专业优势，如廖鸿冰、李斌[9]指出社会工作的价值伦理能够提升养老服务关怀，社会工作的专业特色能够助推养老服务质量和曲勇等人[10]发现很多居家养老服务机构通过引入社工专业服务特色、理念与介入模式能够提高居家养老服务的专业化水平，为老年生活提供质量保障。

2.2.1 国外关于社会工作介入居家社区养老服务开展的研究

西方国家由于较早进入老龄化社会，对居家社区养老服务的研究也较为成熟。

关于社会工作介入居家社区养老服务，在以英国、瑞典、德国为例的西欧模式中，居家社区养老服务普遍以政府为主导，通过政社合作、政企结合，从而在社区层面大力发展居家养老服务[11-13]。以英国为例，社会工作者通过积极、创造性的技能在促进老年人的独立、自我决定与保护弱势群体上达到平衡[14]。

美国构建了“社区主导，居民参与”的社区养老方式[15]，有学者指出其模式特点具体表现为一是医疗保险照顾与居家养老相结合，二是因人而异进行人性化管理[16]。同时，通过梳理相关文献发现美国老年社会工作领域通过在社区中开展“非单向街”、哈特福特老龄化教育合作以及“乡村模式”等多样化项目，在社区老年教育、老年护理、老年人危机干预等方面展现了社工的专业作用与优势。[17-20]

随着西方欧美国家居家社区养老模式的完善与成熟，亚洲地区也逐渐产生独具特色的养老服务模式。以日本为例，其居家养老模式呈现出多方参与、互助养老以及重视专业性等特点[21]。但同时也缺乏关于社工如何介入居家社区养老服务的针对性研究。

2.2.2 国内关于社会工作介入居家社区养老服务开展的研究

我国社会工作介入居家社区养老服务过程中还存在一定问题。首先是嵌入形式化，例如林森[22]认为社会工作嵌入社区居家养老服务存在“形式嵌入”和“实践脱嵌”的现实困境；其次是供需不匹配，例如唐立和付

舒[23]认为现阶段社会工作存在服务开展缺乏系统需求调查、需求回应不深入等问题。在此基础上,专业人才短缺、社会工作服务机构缺乏良性运营机制也是导致其介入居家社区养老服务不足的一个重要因素[24]。

针对这种情况,许多学者探讨出一定改善对策及优化路径。杨春榕[25]认为社工机构应该加大自身建设,注重专业人才的培养,拓宽服务内容,提高服务质量,形成具有自身特色的社会养老服务模式。赵环[26]对上海市的社工机构参与社区养老服务进行了研究,认为政府应该从立法角度加强对这一社会组织的扶持,以确保其参与治理的可持续性。此外,李云波和周灵[27]提出可从理念介入、方法介入和机制介入三方面着手,以更好推动社工介入社区居家养老的路径优化。

2.3 文献述评

纵观国内外研究,西方国家的发展具有形式多元化、服务种类多样化趋势,相较于国内发展更为成熟迅速。国内学者则更多从理论上探讨社会工作介入居家养老的必要性、可行性、专业优势以及途径路径等。从理论研究上看,现有文献大多从微观层面上以马斯洛需求理论、社会角色理论等为基础理论,很少以生态系统理论的视角看待社工介入居家养老服务的困境。而生态系统理论的系统性优势可以对社工介入居家社区养老服务的困境进行更加立体多维的深入阐释。从研究法方法上看,现有研究大多从概念角度进行分析以及从宏观层面针对居家社区养老各方主体提出建议,缺少基于一手资料的实证研究,也缺乏立体多维的研究视角。从研究内容上看,现有研究在探究社工介入居家社区养老服务的切入点主要是养老模式探究、介入路径研究、服务对象需求研究等,缺乏对于社工自身的关注,缺少对于社工群体的实证研究。

基于此,本研究以社会工作者为研究对象,以生态系统理论为理论支撑,通过对一线社会工作者的半结构性深度访谈,试图探究社工在介入居家社区养老服务所遭遇的困境,探讨其成因,并在此基础上给出对策建议,以完善当前社会工作嵌入式居家养老服务的体系,弥补现有实证研究的不足。

3 研究方法

本文采取质性研究方法来探究社会工作者介入居家社区养老中的实务困境。质性研究方法注重对个体

经验体验的挖掘,用以深入探究社会现象的内在机理,适用于回答原因性、过程性、经验体验类研究问题[28]。本文基于老年社会工作者的视角,侧重于探究其在居家社区养老服务中所遇到的困境,是一种对于个体主观体验的探究和概括,适用于质性研究的范畴。

3.1 资料收集方法

本研究通过对于在社区内开展养老服务的一线社会工作者及居委会政府社工进行半结构式深度访谈获取研究资料。访谈内容侧重于挖掘社会工作者介入居家社区养老服务中的实务困境,具体包括日常工作内容及对接主体、服务对象认可度、自我工作评价、居家社区养老服务的不足等。结合目的性抽样和滚雪球抽样,本研究共招募 8 名社会工作者和 4 名居委会政府社工参与访谈。在分析访谈资料的过程中,发现到第 11 个访谈已没有出现新的主题和内容,研究资料达到饱和。在研究的过程中,研究者严格遵守质性研究伦理。每个访谈前,研究者向受访者充分解释本研究的目的和意义,获取其知情同意后对访谈过程中的对话全程录音,同时记录访谈笔记,用于后续访谈资料的转录与分析。访谈通过面对面、微信语音、腾讯会议等多种形式开展,每位受访者接受访问的时间在 40-80 分钟之间,平均受访时间为 60 分钟。

3.2 资料分析方法

访谈结束后研究者在 24 小时内将录音转录为文字,采取主题分析法对收集的访谈文本资料进行深入探析。结合归纳式编码和演绎式编码两种方法,首先根据生态系统理论框架发展出一套预编码框架,由 4 名研究者对 12 份访谈文本进行阅读和独立编码,从中提炼有意义的主题,归纳进生态系统理论的预编码框架。无法编进已有框架的代码,单独列出,形成新的类别和主题。研究团队通过定期讨论、反复比较、反思、与指导老师进行讨论,对不一致的编码达成共识,将各自编码的主题框架进行整合,形成本文最终的主题框架。

4 研究结果

资料分析最终形成了 11 个类别和 32 个子类别,归纳进生态系统理论框架中的五个大的主题,形成最终五个层次的社工实务困境,详见表 1。

表 1 社工介入居家社区养老服务中的实务困境编码结构

生态系统理论框架下的主题	类别	子类别
微系统困境	社工实务能力薄弱	督导、培训不足
		专业不对口
		理论与实践脱节
		服务浅表化
	社工职业动力不足	无力解决现实问题
		职业迷茫
		职业挫败
		职业倦怠
	社工性格与能力欠缺	性格特质
		沟通技巧
		工作适应能力
中系统困境	社工角色定位问题	社工角色缺位
		社工角色认同度低
	社工开展服务受限	服务对象缺乏信任
		服务对象参与局限
		服务价格与质量面临异议
		服务持续性不足
外系统困境	各方主体合作不力	社工与社区联合度低
		社工与街道理念冲突
		社工链接资源困难
		志愿者管理困难
	职业发展困境	人员流动性大
		行业协会支持有限
		生存空间狭小
		职业晋升和保护机制待完善
宏系统困境	政策支持欠佳	开设服务申请流程复杂
		缺乏财政投入与人才支持
		政策受众覆盖不全面
	文化与伦理	老年人刻板印象
		媒体宣传不力
时序系统困境	世代差异	养老观念与参与意愿

4.1 微系统

4.1.1 社工实务能力薄弱

社会工作者实务能力问题主要涵盖两个部分，一方面非科班出身的社工亟需提升其实务能力与技巧，另一方面专业社工又面临着理论与实务能力对接困境。

社区内家庭背景和文化程度不同的老年人往往具有多元化的需求，社工就面临着服务如何设计、如何组织、如何开展等抉择，而活动的成功开展，需要充分的实务技巧。由于社区养老行业壁垒较低，服务团队中部分人员未系统学习过社会工作相关理论和实务技巧，存在专业不对口的情况。加之现阶段针对居家社区养老服务的督导及培训不足，这些转岗、跨专业

社工的学习需求未得到满足，无法在短时间内掌握专业服务技能以提供专业的社会工作服务。而即使是社会工作专业出身的老年社工，由于缺乏适应现实服务状况的能力，常常面临着理论与实践脱节的困境。科班社工在实际服务中，经常遇到与其原有知识系统和认知相悖的服务情境，无法将专业所学灵活运用在实际服务中，故而难以平衡内心的落差感。

除此以外，现阶段的居家社区养老介入更多地停留在照顾安排、咨询服务、适老化环境改造等层面，社工在实务中缺乏对于老年人心理层面的介入，其精神慰藉需求普遍得不到满足，存在养老服务浅表化的问题。

4.1.2 社工职业动力不足

在进入居家社区养老行业初期，由于尚未与社区内老年人建立紧密的专业关系，社工的工作通常以开展老年人日常娱乐活动为主，工作成就感偏低，致使易陷入对于职业目标和意义的迷茫期，例如认为自己的工作只是简单的场馆管理等，而忽略了在此过程中与服务对象的沟通和专业关系建立。而当社工由于专业能力薄弱、工作安排不合理或可链接的资源不足等原因而无力解决养老服务工作中的现实问题时，社工也会产生职业上的困惑和挫败感。

“我刚开始做养老，确实当时有一个迷茫期和倦怠期，我就觉得我的工作就是开展一些活动。但是当你往后再慢慢开始做的时候，你要做的其实根本不是一个场馆的管理，你要做的是一个跟居民之间的粘合度，它就跟我的之前的想法不一样。”（受访者 F 女机构社工）

社工的阶段性需求变化也会影响其工作态度与工作意愿。短期而言，其需求往往体现在薪酬、工作时长等方面，而长远来看，工作同个人生活的矛盾、助人情怀和工作价值感的缺失更会引起其职业倦怠感。

4.1.3 社工性格与能力欠缺

在社区内开展老年社会工作服务，对社工自身性格、沟通技巧和适应能力都有着很高的要求。另外，与其他服务领域的社会工作者不同，老年社工通常需要使用当地方言与老年人沟通，而对于未能掌握当地方言的社工，无论是进行前期的入户调研还是实际开展居家社区养老服务时，都可能遭遇重重困难。

4.2 中系统

4.2.1 社工角色定位问题

职业角色是指社会和职业规范对从事相应职业活动的人所形成的一种期望行为模式，是人们在一定的工作单位和工作活动中所扮演的角色。社会工作者角色出现问题，比如角色缺位和角色认同度低，不可避免会影响实务工作。

第一是社工角色缺位，即社工在服务对象老年人眼中角色模糊，在社区开展服务时遇到不信任、不理解是常态，访谈发现老人及其家庭由于自身观念对社会工作者持固有成见，将社工服务认作理所当然，并且以俯视状态看待，还存在无法将社工同社区人员或者慈善机构人员区分开来，这些导致了社工的专业角色缺位，从而开展服务受到阻碍。

“比如说他生病了，那我去慰问他，告诉他一些政策，做一些政府的一些帮困，他觉得你是应该的，这个是政府给我的，不是你来帮助我的。”（受访者 E 女政府社工）

第二是社工角色认同度低。社工、社会服务机构、公益组织在整个社会中身份认同度较低、行业地位较低，使得老年人及其家庭对社工缺乏信任，很少主动求助，甚至拒绝帮助，导致服务浅表化现象。机构在链接资源、对接其他主体时也因此受阻，难以凭借专业性达到目的。

4.2.2 社工开展服务受限

首先是服务对象缺乏信任。通过和社工的访谈发现老年人出于对陌生事物的抗拒及防骗意识，不了解社工及其服务，怀有警惕之心，存在对社工不信任的情况，使得沟通存在困难，开展服务受限。

其次是服务对象参与局限。老年人作为社区和居家养老服务的主体，在社区参与中发挥着重要作用，然而当下由于疫情的影响，以及身体状况和自身观念如不愿与人沟通等阻碍，降低了老人社区参与频率，使其参与活动机会减少，也不利于社工服务的开展。

再者是服务领域受机构项目限制。社工机构在社区居家养老服务中发挥着重要功能，通过招标获得政府购买项目为社区提供服务，如果机构没有能够利用好资源优势，进行策略布景和规划，就无法发挥机构的功能，服务领域也会因此受限，导致社工服务不够全面和丰富。

“从一开始我就说做什么领域你就比如说我们整个区可能老年项目也才一个。所以说你说我是专门做为老服务吗？其实也不是。所以说现在社工你想从事哪个领域其实受购买项目影响比较大。”（受访者 G 女机构社工）

最后是服务持续性不足问题。社工开展服务遇到的一大困难是服务持续性不足，即社工的许多居家养老服务是基于某项购买服务开展的，购买服务的中断通常会导致养老服务项目难以长久开展，与居民沟通和联合有时效性，也无法长期跟进居民的服务需求，一次服务结束后重新开展导致过程重复，服务效率自然低。

4.3 外系统

4.3.1 各方主体合作不力

外系统中，社工主要与街道、企业、行业协会以及跨专业机构等多方存在间接互动关系。访谈发现社工入驻到社区并在提供服务的过程中通常会遭遇与各方主体间合作不力、缺乏协调等问题，从而导致项目推进上存在困难。同时也有社工表达出自己对不同主体间有效合作的期待。

第一，社工与社区联合度低。在老年领域富有实务工作经验的受访者 F 在访谈中指出当前社工与社区之间缺乏紧密的联合度，即在为老服务工作的开展上，希望作为利益相关主体之一的社区能够提高与社工的合作程度，在社工初入社区开展如入户探访等工作时提供资源帮助。

“我觉得联合度还不是很深。有时候我们跟社区的关系会划分得很明确，我希望大家能够更紧密地开展工作。”（受访者 F 女机构社工）

第二，社工与街道理念冲突。街道作为社工服务项目的直接购买方，其对机构与社工的管理权限的增加成为社工产生实务困境的一大因素。有受访者指出“用人单位对工作的插手”，这背后反映了以街道为主的用人单位的工作理念与社工专业理念存在一定冲突，因而在实务过程中会出现双方配合不佳，从而导致社工对服务对象的服务成效不尽人意。同时也有社工反映社工个人的工作方式、风格与用人单位矛盾，致使社工工作自由度低，影响社工自身对职业选择的坚定程度以及社工实际发挥作用。

第三，社工链接资源困难。链接资源是社会工作专业能力之一，然而在真正面临资源的提供方时，社

工往往缺乏对利益互惠的考虑，并且在解决老年人问题与满足企业需求之间难以达到平衡。在实际情况中，资源提供方除部分爱心企业及一般企业自设的慈善指标等之外，大多数企业还是会以自身利益为出发点去衡量资源的提供。因此，在实务过程中，社工通常难以仅仅通过专业理念影响对接企业的决策，从而达到链接资源的目的。

第四，志愿者管理困难。除了上述主体外，社工在社区中如何发掘、培训与管理居民骨干和志愿者也很重要。在与社区中自发形成的志愿者团队的对接中，社工不免会遇到志愿者在与老年人进行互动、提供服务等方面出现专业知识欠缺的情况，从而导致对高龄、失独、失智等特殊老人造成冒犯等问题的出现。因此，在招募志愿者前期如何科学而有效地对社区为老服务志愿者进行培训和管理是亟待解决的难题。

4.3.2 职业发展困境

职业发展困境，指社工个人在职业发展过程中，因遭遇各种阻碍或挫折，造成的迷茫与困顿，从而导致职业停滞或偏离正确的职业目标[29]。在本研究中，老年社工在实务中频繁提到的职业发展困境具体表现在以下四个方面：人员流动性大、行业协会支持有限、生存空间狭小、职业晋升和保护机制待完善。

第一，人员流动性大。研究发现社工的工作环境、薪资等外部制度性因素导致机构或社会组织人员流动性大、人才流失严重。

生存空间狭小。由于机构承接项目的不稳定性、人员的流动性以及资金来源的不稳定性，当前的民非社会组织及社工机构普遍难以发展壮大，因此其在社工的人才培养方面成本也较高。有受访者将社会对社会工作的低知晓度以及社会工作为自己发声机会少描述为“社会工作生存的土壤和空间太狭小”，可见社工对职业与专业地位的发展存在不满。

第三，行业协会支持有限。有受访者认为“自己的社工行业都没人发声”，这给研究者提供一种看待社工为老服务实务困境的新方向，即行业协会对社工的支持、发声程度同样也会造成社工自身对职业发展的态度。行业协会“真正的价值”是什么，在实践中应如何发挥作用，何以获得行业从业人员的认可，也是一个值得进一步挖掘和探讨的问题。

第四，职业晋升和保护机制待完善。在这一层面，社工对于当前职业发展中的职位级别逻辑和上升空间

存有不满，认为个人的产出评价模糊，并且对于整个行业的保护机制现状提出了自身的看法。

“比如说我那天我得了一个初级社工证、助理社工师的证，还有一个中级的证，在机构里面没有任何意义。就是有的机构还是会说你有个证，每个月补贴你100块钱，这是有的。但有的根本就没有，……晋升的空间、职业规划，我觉得还是有待考虑或研究的这样一个可能。”（受访者 A 女机构社工）

当前社工的工作环境如民营企业、民非社会组织等对社工的职业发展普遍缺乏制度性保障。社会工作虽有相应的资格认定路径，但对于社工个人而言，在其所任职的机构内缺乏清晰的晋升与激励机制，职业晋升空间较小，导致社工个人在职业规划与职业产出方向上产生模糊。尤其对于年轻社工而言，外部结构性因素导致职业发展缺乏完善的保护机制，从而其内心对职业价值产生迷惑，更容易导致他们在工作适应与开展过程中产生自我质疑，影响其最终工作意愿和去留抉择。

4.4 宏系统

4.4.1 政策支持欠佳

第一，开设服务申请流程复杂。社工机构或是其他社会组织在开设新服务或新机构时，办理营业执照需要经过各级政府审批，因审批涉及多个政府部门，故审批流程往往较长，缺乏机构整合审批步骤，整体流程体现出复杂化的倾向。

“政府有的时候是想做好一些事情，但是有的一些委办他还卡的很死，这也有啊。……综合为老服务中心现在要办一个助餐点办一个社区食堂的话，你这个执照没有半年到八个月你根本别想办下来。有卫监啊，有卫纪所啊，有市场监督啊，有市容整治啊什么的，他们都不是你一个区长说能办就能办的，这每一个渠道都不一样的。（流程也很长。）对，说是支持对吧，要营造这么一个大环境，但是路漫漫吧。”（受访者 D 女政府社工）

第二，缺乏财政投入与人才支持有限。政府对社工机构以及其他民非组织在财政投入上仍然有提升空间，政府的财政投入直接影响了服务的持续性，而社工服务的持续性与社工服务效果相关联，具体表现为在实务中社工常需要较长的时间与老年人达成相互信任关系，进而开展服务，在服务无法持续或是遭遇中止的情况下，服务成果停留时间较短，效率会大打折。

扣。同时,政府应当加大对社工专业人才的培养,提升服务成效水平。

第三,政策受众覆盖不全面。在社工服务实践中发现,政策并没有完全涵盖存在需求的对象,且政策灵活度较差,而社工服务依靠政策开展,则会造成对部分(应)被纳入服务的群体的服务缺失。

4.4.2 文化与伦理

第一,老年人刻板印象影响服务效果。老年人作为服务对象,对社工的认知并不明晰,认为社工是社区工作者或是政府部门工作人员,部分不理解社会组织的存在,把社工等同于义工。社工不能强迫老年人接受自身服务,或者向老年人强行灌输自身观念,需要考虑到其生存的文化环境,老年人对社工的印象只能通过缓慢渗透、局部影响来改变。

第二,媒体宣传不力。大众传媒对于社工群体的宣传处于较低水平,在这种条件下,大众对社工的知晓度有待提升。

4.5 时序系统

老年人世代差异的主要影响是其养老观念与参与意愿的倾向性。由于现阶段老年人基本上为上世纪30-60年代生人,过去基本处在单位制时期,所认同的养老观念为单位或集体负责养老,对政府养老依赖较强,对于社区机构养老仍有待进一步适应。

5 结论与建议

5.1 结论

通过对12位服务于社区老年群体的社会工作者的半结构式深度访谈与质性主题分析,本研究探究了社会工作者在社区为老服务实务过程中遭遇的一系列困境。依托生态系统理论,研究者从系统圈层角度探讨了社工介入居家社区养老服务的实务困境的具体表现及成因,发现在微观系统、中观系统、外部系统、宏观系统与时序系统均存在影响社工介入的因素。

随着老龄化加剧与居家社区养老服务模式的深入发展,社会工作介入居家社区养老服务也逐步获得研究者的关注。本文在此背景下通过对社会工作者的质性研究,将社会工作者在居家社区为老服务的实务中产生的困境置于其所处的环境中进行探讨,发现社会工作者在社区实际工作中产生的实务困境不仅受到其

自身因素的影响,例如实务能力与性格欠缺等,同时还受到中观、宏观以及外部等系统因素的影响,例如社区场域内外各方主体合作不力、政策支持欠佳等。

国内外一系列研究表明社会工作介入居家社区养老服务具有必然性与可行性,对社会工作在社区为老服务中的专业优势持有积极态度,然而为何社工介入居家社区养老服务在本土情境下效果不尽人意,本研究则是在此背景下展开的深入探讨。不同于已有针对社会工作整体行业面临的职业困境的相关研究,本研究以服务于社区养老的一线社工个体为研究对象,聚焦社会工作者自身的个人经历与主观体验,并从其访谈叙事中寻求影响其职业发展困境的多层次因素。结合生态系统理论,本文分析并回应了社会工作者在介入居家社区养老服务中存在的多重困境,探讨了如何通过链接资源以达到应对困境的目的。本研究弥补现有研究中对社会工作者个体主观体验与经历实证研究的不足,同时为相关专业实践与政策倡导提供了实证依据。

5.2 对策建议

社会工作介入社区居家养老服务在我国有其独有的优势。^[30]社会工作的介入可以更好地促进现有居家养老服务体系的专业性提升,使居家养老服务能够更好地实现其效能。然而现实中社会工作介入居家社区养老服务存在多重困境,本研究基于生态系统理论对困境及其成因进行分析,提出以下策略:

微观层次上可以发现,机构中社工流失率高,进而导致服务开展效果效率低下,无论对于服务对象抑或机构本身都造成损失。保持社工对于社工事业的热情与对机构的忠诚度,社工机构管理者应当积极进行组织变革^[31],完善管理制度、拓宽晋升空间、构建良好的机构环境。

中、宏观层次上,在角色认同层面,老年社工的角色认同缺位并非个例,整个社会工作行业都存在这样的共性问题。基于这一点,政府应该进一步加强我国社会工作学科建设以及实务培训的相关政策与支持,大力建设社会工作人才队伍,使社工得以在居家社区养老服务中彰显专业角色身份。此外,社工协会作为行业发展的重要主体,应该为各大社工机构提供一个良好的发展环境,带领大众媒体通过专题采访等方式关注社工这一群体,提高其权威性和社会认可度。

在机构发展层面,一方面政府应协同各部门委办局,简化现阶段社工机构申请服务项目的流程,提高服务项目及营业执照申请的效率,缩短机构项目空白

周期，从而减少其人力资源成本。另一方面，出台相关政策构建良好的社工机构生存环境，扩大机构生存空间，给予其更多资源，避免由于经费不足导致的服务时长过短或服务中断。

在主体合作层面，社区应创造更多机会与社工机构开展合作，将社工看作合作对象而不是划清两者的工作界限，通过协商合作以达到互惠共赢。社区不仅是提供居家社区养老服务的平台，也承担着某一地域空间的管辖职责，即一个具有“本位”特征的主体[32]。换言之，充分借助社区工作者的帮助进入社区这一场域并开展养老服务，社工不仅能在短时间内了解社区内老年人群体的需求，也能一定程度上保障服务项目的长久性，避免重复性的需求调研工作。

5.3 研究局限

首先，在研究对象抽取上，本研究采用了目的性抽样与滚雪球抽样方式，在一定程度上削弱了研究发现的拓展性。其次，本研究聚焦于研究社会工作者在居家社区养老服务中的实务困境，侧重对于实务实践的探讨，在对理论的推进与发展上存在一定的局限。最后，本研究聚焦于社工视角，缺乏其他主体诸如老年人、社区工作者、社会组织负责人等的视角和观点，未来研究可在研究设计上弥补以上缺陷。

除此之外，本研究立足于社工视角探究了其介入居家社区养老服务的多层困境，弥补了相关领域实证研究的空白，同时具有重要的政策启示。基于实证发现，本研究提出完善社工介入居家养老服务的多层次政策建议，对于居家养老服务的专业化发展，以及社工为老服务成效的提升，都具有重要的现实意义。

致谢

本文为国家社科基金青年项目《“慢富快老”背景下城市老年人非正式照料供需问题与对策研究》(20CSH014)的阶段性成果之一。

参考文献

- [1] 国家统计局国务院第七次全国人口普查领导小组办公室. 第七次全国人口普查公报(第五号)——人口年龄构成情况 [EB/OL]. http://www.stats.gov.cn/tjsj/tjgb/rkpcgb/qgrkpcgb/202106/t20210628_1818824.html
- [2] 陆杰华, 刘芹. 中国老龄社会新形态的特征、影响及其应对策略——基于“七普”数据的解读 [J]. 人口与经济, 2021 (05): 13-24.
- [3] 朱海龙, 欧阳盼. 中国人养老观念的转变与思考[J]. 湖南师范大学社会科学学报, 2015, 44 (01): 88-97.
- [4] 陆杰华. 新时代积极应对人口老龄化顶层设计的主要思路及其战略构想 [J]. 人口研究, 2018, 42 (01): 21-26.
- [5] 张燕婷. 学校社会工作的本土化实践——基于生态系统理论的地方性探索 [J]. 学海, 2015 (03): 59-64. DOI: 10.16091/j.cnki.cn32-1308/c.2015.03.011.
- [6] 付立华. 社会生态系统理论视角下的社区矫正与和谐社区建设 [J]. 中国人口 资源与环境, 2009, 19 (04): 125-128.
- [7] 关盛梅. 生态系统理论视角下的青少年社会化与社区服务 [J]. 当代青年研究, 2009 (10): 33-39.
- [8] 赵丽宏, 杜玮. 构建社会工作视角下的居家养老服务模式 [J]. 学术交流, 2011 (12): 146-149.
- [9] 廖鸿冰, 李斌. 社会工作介入社区居家养老服务研究[J]. 湖南社会科学, 2014 (06): 121-124.
- [10] 屈勇, 王一旻. 社会角色视角下社工介入城市居家养老服务研究——基于南京市社工的调查 [J]. 社会工作与管理, 2017, 17 (04): 28-35.
- [11] 程中丽. 社区照顾的国际经验对我国的启示与借鉴 [J]. 常熟理工学院学报, 2012, 26 (07): 37-41. DOI: 10.16101/j.cnki.cn32-1749/z.2012.07.009.
- [12] 方媛. 社会工作介入城市社区养老服务的研究 [J]. 智库时代, 2018(28): 43+45.
- [13] 杨欣玥, 丁宇峰. 国内外居家养老典型模式分析 [J]. 山西农经, 2019 (19): 26-27. DOI: 10.16675/j.cnki.cn14-1065/f.2019.19.011.
- [14] Kerr, Brian & Gordon, Jean & MacDonald, Charlotte & Stalker, Kirsten. (2022). EFFECTIVE SOCIAL WORK WITH OLDER PEOPLE.
- [15] 田逸娇. 英、美、日三国社区养老服务的经验及启示 [J]. 劳动保障世界(理论版), 2013 (01): 51-53.
- [16] 赵金洁. 社会工作介入城市社区居家养老服务的研究 [D]. 安徽大学, 2017.
- [17] Silverstone, Barbara (2005). Social Work with the Older People of Tomorrow: Restoring the Person-in-Situation. Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services, 86 (3), 309–319.
- [18] Rowan, Noell; Faul, Anna; Birkenmaier, Julie; Damron-Rodriguez, JoAnn (2011). Social Work Knowledge of Community-Based Services for Older Adults: An Educational Model for Social Work Students. Journal of Gerontological Social Work, 54 (2), 189–202.

- [19] Berkman, Barbara J.; Gardner, Daniel S.; Zodikoff, Bradley D.; Harootyan, Linda K. (2005). Social Work in Health Care with Older Adults: Future Challenges. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 86 (3), 329–337.
- [20] McDonough, Kathryn E.; Davitt, Joan K. (2011). It Takes a Village: Community Practice, Social Work, and Aging-in-Place. *Journal of Gerontological Social Work*, 54 (5), 528–541.
- [21] 李涛. 社工机构介入社区养老服务问题研究[D]. 新疆师范大学, 2020. DOI: 10.27432/d.cnki.gxsfu.2020.000516.
- [22] 林森. 社会工作参与社区居家养老服务的困境与策略[J]. 湖北开放职业学院学报, 2021, 34 (21): 129-131.
- [23] 唐立, 付舒. 需求视角下社会工作介入社区居家养老服务的路径研究 [J]. 上海城市管理, 2017, 26 (05): 14-17.
- [24] 郭文昕. 社会工作介入城市居家养老服务的路径探究[J]. 黑龙江人力资源和社会保障, 2021 (15): 43-45.
- [25] 杨春榕. 现状与出路——我国城市社区居家养老模式探析 [D]. 长春: 吉林大学, 2004.
- [26] 赵环.社会组织参与社会治理的现实困境与路径优化[N]. 文汇报, 2015-08-19 (008).
- [27] 李云波, 周灵. 社会工作介入社区居家养老服务的思考[J]. 中国社会工作, 2021(26): 44-45.
- [28] 陈向明. 质的研究方法与社会科学研究[M]. 北京: 教育科学出版社, 2000: 80-83.
- [29] 卢希.生态系统理论视角下社会工作督导的职业发展困境研究 [D]. 江西师范大学, 2020. DOI: 10.27178/d.cnki.gjxsu.2020.001036.
- [30] 王薪茹. 社会工作介入居家养老服务研究--以J市S社工机构为例[D]. 山东: 山东大学, 2019.
- [31] 王肖婧, 曹蓉, 刘文瑞.评赫茨伯格双因素理论——兼论实证研究在管理研究中的局限[J]. 管理学报, 2018, 15(11): 1611-1620.
- [32] 徐选国, 徐永祥. 基层社会治理中的“三社联动”: 内涵、机制及其实践逻辑——基于深圳市 H 社区的探索 [J]. 社会科学, 2016 (07): 87-96. DOI: 10.13644/j.cnki.cn31-1112.2016.07.009.