

西部地区社区老年心理服务体系质性研究

张莫婷, 唐 平

成都医学院心理学院, 四川 成都

收稿日期: 2025年6月4日; 录用日期: 2025年6月23日; 发布日期: 2025年7月10日

摘 要

随着中国老龄化越加严重, 对老年人心理问题的关注和干预尤为重要。社会老年心理服务体系致力于为老年人提供全面、专业的心理支持和服务。本研究通过到四川省和云南省的社区深入调研, 通过问卷、访谈等方式把握西部地区社区社会老年心理服务现状与需求。结果显示, 西部地区总体上缺乏对社区社会老年心理服务体系的制度制定、监管机制、评估机制。社区对于老年人的服务主要集中在生理、生活便捷方面, 关于心理方面的服务只占据其中的一小块。对于开展心理服务的困难, 主要集中在居民的意识、经费、人手不足等几方面。基于调查发现, 从体系的制度 - 监管 - 供给 - 评估方面提出一些意见。

关键词

社会心理服务体系, 老年人, 社区, 质性研究

The Research Focuses on Current State of Community-Based Social Geriatric Psychological Service System in Western China

Moting Zhang, Ping Tang

School of Psychology, Chengdu Medical College, Chengdu Sichuan

Received: Jun. 4th, 2025; accepted: Jun. 23rd, 2025; published: Jul. 10th, 2025

Abstract

As China's aging population becomes more and more serious, it is particularly important to pay attention to and intervene in the psychological problems of the elderly. The social geriatric psychological service system is committed to providing comprehensive and professional psychological

support and services for the elderly. Through in-depth investigation of communities in Sichuan Province and Yunnan Province, this study grasped the current situation and demand of social geriatric psychological services in communities in western China through questionnaires and interviews. The results show that the western region generally lacks the system formulation, supervision mechanism and evaluation mechanism of the community social geriatric psychological service system. Community services for the elderly mainly focus on physical and convenient life, and psychological services only occupy a small part of them. As for the difficulties in developing psychological services, they mainly focus on the awareness of residents, funds, and insufficient manpower. Based on the findings of the survey, some suggestions are put forward from the aspects of system-regulation-supply-evaluation.

Keywords

Social Psychological Service System, The Elderly, Community, Qualitative Research

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

中国是世界上老年人口最多的国家,也是最早进入老龄化社会的发展中国家之一。根据《2022 年度国家老龄事业发展公报》数据显示,截至 2022 年末,全国 60 周岁及以上老年人口 28,004 万人,占总人口的 19.8%;全国 65 周岁及以上老年人口 20,978 万人,占总人口的 14.9%(民政部,全国老龄办,2022)。据国家卫健委的预测,到 2035 年,我国 60 岁及以上的老年人将超过 4 亿,占全国人口总数超过 30%。随着老龄化进程的加速,老年人的心理问题逐渐凸显,这些问题不仅影响老年人的生活质量,也可能对家庭和社会造成负担。因此,对老年人心理问题的关注和干预变得尤为重要。

社会心理服务体系是基于心理学、社会学等学科的理论与方法以及中国社会和文化的特点,积极主动预防和解决个体、群体与社会层面的各类问题,形成全方位、多层次、多元化的社会支持系统(闫洪丰,2021)。党的十八大以来,党中央提出加强社会心理服务体系建设,我国心理建设进入新阶段。自 2015 年起,多次出台有关社会心理服务体系建设的相关文件,从探索内涵和外延、明确目标和方法,到在全国试点单位中尝试建立社会心理服务体系,再到总结试点单位经验,不断扩大社会心理服务的覆盖面。社会老年心理服务体系作为社会心理服务体系的一个分支,旨在满足老年人群体的心理需求,提高其心理健康水平,促进其生活质量和社会参与度;致力于预防和解决老年人的心理问题,为其提供全面、专业的心理支持和服务。

社区老年人心理服务是在社区服务中,利用老人心理健康的知识和技能开展宣传干预,以防治社会居民的心理病症,并维持促进社区居民的身心健康水平的服务活动(王杏圆,2022)。社区是距离老年人最近的基层单位,较熟悉老年人的生活环境以及需求,由社区为老年人提供服务能够及时、有效的满足老年人的需求。由于服务的便利性和在改善病患人群社会功能方面的独特优势,社区逐渐成为精神类疾病康复干预的重要战场(杨笑怡等,2013)。国外社区心理健康服务体系建设起步早,许多国家都已经建立了完整、系统的社区心理健康服务体系,并根据本国的地域、文化等不同社会背景建立起了各具特色的社区心理健康服务体系,并取得了良好的成果(赵彩霞,徐明生,2020)。我国社区心理健康服务起步较晚,在体系建设和能力方面还有较大提高空间,但近年来,这项工作越来越受到政府和民众的关注。社区心理健康服务正逐渐被纳入社会治理和健康中国的框架。

根据社会心理服务体系和社区老年人心理服务的概念，本研究通过到西部二省(四川省和云南省)四市(包括省会和社会心理服务试点城市)的社区深入调研，通过问卷调查、个别访谈等方式把握西部地区社区社会老年心理服务现状与需求，厘清现实困境及成因；从社会老年心理服务体系建设中的制度－监管－评估体系、供给体系来分析我国目前社区社会老年心理健康服务体系建设与发展情况。以期为进一步完善社区社会老年心理健康服务体系的理论建构和实务工作提供参考依据。

2. 研究方法

2.1. 研究对象

本课题研究对象是在共建、共治、共享理念指导下的西部地区(以云南省、四川省为例)社区社会老年心理服务体系的建构。以两省的省会城市及社会心理服务试点城市(成都市、自贡市、昆明市、临沧市)的13个代表性社区(全国示范性老年友好型社区、政府推荐社区)为研究对象，其中成都市5个、自贡市2个、昆明市4个、临沧市2个；对社区工作人员进行问卷调查、个别访谈，共收集问卷18份、访谈稿14份。社区工作人员基本信息见表1。

Table 1. Basic information of community workers
表 1. 社区工作人员基本信息

类别	小类	数量	百分比/%
性别	男	1	5.6%
	女	17	94.4%
职务	居委会(副)主任/社区负责人/书记	6	33.3%
	一般工作人员	12	66.7%
年龄	25~40	12	66.7%
	40~60	6	33.3%
学历	高中或中专	2	11.1%
	大专或高职	5	27.8%
	本科及以上	11	61.1%
所学专业	社会工作	4	22.2%
	医学	3	16.7%
	心理学	1	5.6%
	其他	10	55.5%

2.2. 研究工具

本研究采用自编的《社区社会老年心理服务体系调研提纲》，包括(1)被访谈者基本信息；(2)社区社会老年心理服务制度体系建设情况；(3)社区社会老年心理服务监管体系建设情况；(4)社区社会老年心理服务供给体系建设情况；(5)社区社会老年心理服务评估体系建设情况；(6)对社会老年心理服务体系的理解及建议。

本研究于2023年5月至12月期间由经过培训的应用心理专业硕士研究生到各社区进行现场问卷调查、个别访谈，利用SPSS18统计分析软件对数据进行描述性统计分析、NVivo12软件对文本进行质性分析。

3. 结果

3.1. 社区工作人员老年社会心理服务工作情况

对于问题“从事社区老年心理服务供给体系建设是专职还是兼职？”，33.3%的工作人员为专职，66.7%的工作人员的选择为兼职。大多工作人员表示只是在工作中会涉及一部分老年心理服务，自己本身并不专业。

问题“用在社区老年心理服务供给体系建设相关工作的时间和精力占你所有工作的时间和精力的大约是？”的调研结果显示，16.7%的工作人员表示用在老年心理服务相关工作的时间精力占比为75%以上，50%的工作人员占比为50%~75%，33.3%的工作人员占比为50%及以下。

问题“是否参加过社区老年心理服务供给体系建设相关培训?”的调研结果显示,22.2%的工作人员表示经常参加,61.1%的工作人员偶尔参加,16.7%的工作人员表示没参加过(详见表2)。

Table 2. Status of elderly social psychological services provided by community workers

表 2. 社区工作人员老年社会心理服务工作情况

		人数	百分比
从事社区老年心理服务供给体系建设是专职还是兼职？	专职	6	33.3%
	兼职	12	66.7%
用在社区老年心理服务供给体系建设相关工作的时间和精力占你所有工作的时间和精力 的比率大约是？	100%	1	5.6%
	75~100%	2	11.1%
	50~75%	9	50.0%
	50%以下	6	33.3%
是否参加过社区老年心理服务供给体系建设相关培训？	经常参加	4	22.2%
	偶尔参加	11	61.1%
	没参加过	3	16.7%
	专职	6	33.3%

3.2. 词频编码质性分析



Figure 1. Interview text materials word frequency word cloud

图 1. 访谈文字材料词频词语云

将整理后的访谈文字材料导入 Nvivo12 软件中进行词频编码分析。设置显示字词设定为 500，分组为同义词选项，字节最小长度为 2 运行查询。对查询结果中无特殊意义字节进行删除，最终得到词语云、词频矩阵(如图 1、图 2)。

由词频编码分析的词语云及矩阵可以看出，在整个访谈过程中，出现最多的词汇是“服务”，社区工作人员更多的聚焦于对老年人提供的服务。

服务	工作	老人	专业	比较	咨询	能够	其实	居民	情况	人员	辖区
				项目	提供	这种	上级	每个	特别	目标	部门
		没有	进行				解决	精神	过程	讲座	包括
	活动			觉得	养老	健康	联系	一起	建立	管理	成立
心理		社会	组织			参与	经费	生活	文化	教育	大家
	开展		问题	体系	愿意	困难	定期	医院	时间	免费	当时
		现在		中心	相关	支持	家庭	意见	一点	一定	机构
老年人	老年	需要	针对	比如说	主要	上门	卫生	资金	固定	政策	过来
							专门	队伍	当中	资源	建设
											居家
											制定
											合作

Figure 2. Interview text material word frequency matrix
图 2. 访谈文字材料词频矩阵

3.3. 情感成分编码质性分析

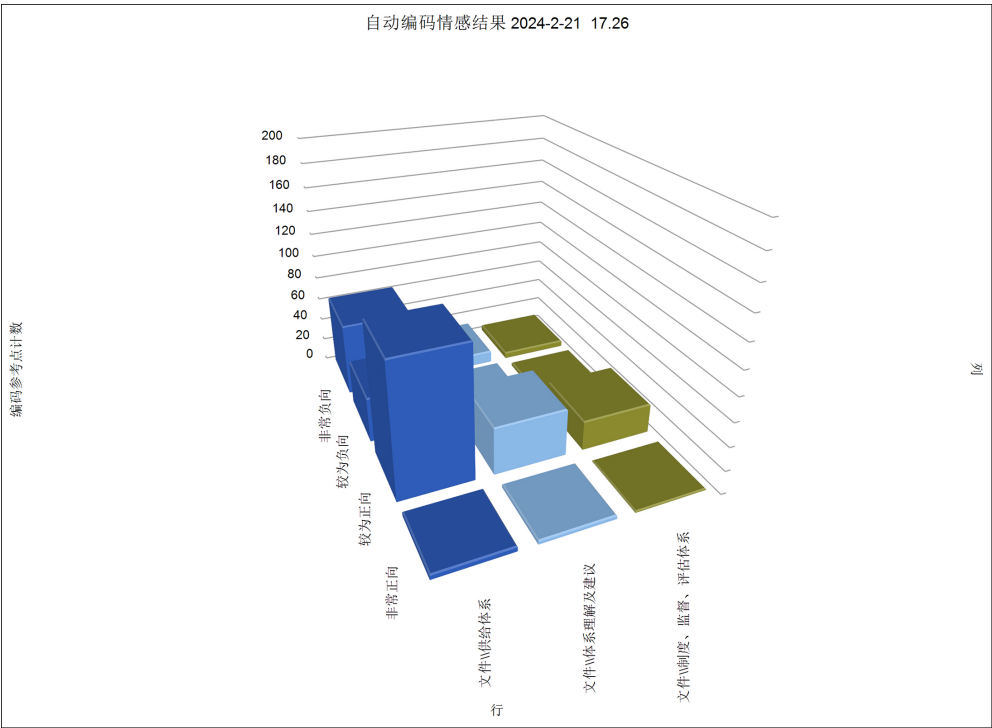


Figure 3. Distribution map of automatic emotion recognition encoding results
图 3. 自动情感识别编码结果分布图

根据访谈提纲的内容维度，将访谈资料分成制度 - 监管 - 评估体系、供给体系、对体系的理解和建议三部分，把整理后的访谈文字材料导入 Nvivo12 软件中进行情感识别编码分析，设置编码模式为整句自动编码选项。由自动情感识别编码分析的图表(见图 3、图 4)可看出，对于三个部分，受访者“较为正向”的编码点数量都较多；整体而言，正向编码点的数量(195)较负向编码点的数量(130)多；供给体系中非常负向的编码点数量占供给体系总编码点数量的比重(28.6%)较另外两部分的占比(17.5%、15.8%)高。

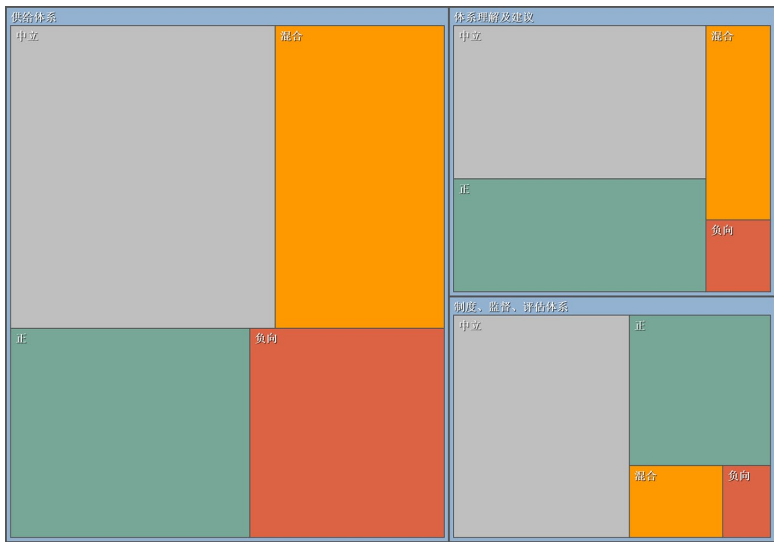


Figure 4. Hierarchical diagram of automatic emotion recognition result encoding
图 4. 自动情感识别结果编码层次图

3.4. 社区社会老年心理服务体系制度 - 监管 - 评估体系建设现状

调研中的 6 个社区工作人员明确表明没有社会老年心理服务相关的文件、目标，没有进行相关工作的监督或评估。3 个社区表明上级部门有下发文件，社区根据相关文件开展工作。4 个社区工作人员表示不清楚是否有相关文件。

总体上目前缺乏对社区社会老年心理服务体系的制度制定、监管机制、评估机制。

“每个社区的发展方向是根据每个社区的特色定的，这个是上级政府不会向我们社区提出，是没有硬性的要求的，只是说我们会根据国家的一些政策调整我们每年的工作重点。”

“上级对老年人的关注更多的还是停留在解决他们实际需求、适老化改造，还有建设康养中心这一块比较多。”

“对老年人服务的调研很多，但是针对心理这一块很少。”

3.5. 社区社会老年心理服务体系供给体系建设现状

社区对于老年人的服务主要集中在适老化服务、举办文体活动、联合医疗机构开展义诊体检、慰问关怀服务、开展讲座、认知筛查这六大块内容。关于老年人心理方面的服务只占据其中的一小块。此次调研的 13 个社区中，6 个社区在居民出现心理问题求助时会联系第三方组织进行心理咨询；7 个社区设有专门的心理咨询室；5 个社区有相关心理咨询机构进驻社区，定期开展心理服务。在开展心理咨询服务的社区，以特殊人群、青少年为服务重点；据工作人员表示，来到社区进行心理咨询的居民少之又少，老年人就更少了。

某进驻社区的心理健康负责人表示“我们主要运用的是老年人相对能够接纳和接受的一个方式，比如艺术团体、

绘画疗愈, 音乐疗愈。……因为我们知道绘画心理实际上是把他的潜意识呈现出来, 我们就会发现他的一些问题。如果我们单纯传统的这种心理干预或者咨询的话很难, 通过这种形式的话, 能够很好的去开展这个工作。……在这些过程中, 有一部分老年人他开始意识到确实我需要去, 他能够觉察到他自己的问题, 我愿意去跟你沟通, 从而转到个案上。”

“我们社区有省市区三级人大代表服务站, 助站代表他自己名下有一个心理咨询公司, 他同时也是心理咨询师。每个月的人大履职日, 现在延伸到每个星期二, 会对我们辖区内的居民可以有一个免费的心理咨询。针对残疾人家庭的儿童、军烈属子女这些特殊一点的家庭, 有时候会上门随访, 有关于心理健康方面的一些服务。”

对于开展心理相关服务的困难, 主要集中在居民的意识不足、对于心理服务的接纳性不高、经费不足、社区工作人员人手不足、缺乏专业人员、对社区的不信任这几方面。

“社区咨询的量不是很大。……实际走访下来, 其实很多他不太需要这样的服务, 有些可能真正需要的, 他还特别抵触, 还是有点难开展。”

“大家的一个意识问题。我相信不只是在临沧, 可能是全国性的一个问题, 人们还不太愿意接受, 比如说承认我有心理疾病, 会有一种羞耻感。很多人就算他真的有问题, 但是他不愿意承认, 也不愿意来社区, 或者到相关的咨询机构和医院。……还有和机构的老师也讨论过, 现在很多人, 宁愿去医院排队, 可能排到下个下个月, 也不愿意去这些机构去咨询。”

“经费都是我们自己拉赞助, 没这个专门的经费。”

“但是现在也很尴尬, 有些人更愿意去专业的医院寻求专业的医生。我们社区引入了心理咨询, 但是目前这个老师很尴尬, 他的收入不高, ……但是来咨询的人不多, 如果要维持他正常的工资还是很难的。如果社区有经费支撑, 可以给他一定补助, 让工作稳定下来。万一到时候服务的对象比较少, 导致他自己都吃不饱饭, 还怎么来做公益, 这是很现实的问题。如果有专项经费, 或者给我专门的服务项目, 给到一定的场地、装修, 那么我们可能就真的把这个工作开展得很好。”

“老年人的数量非常多, 我们的工作人员非常有限。因为我们要服务整个街道, 而且老年人只是其中一部分, 困难儿童、低保户、残疾人、精神康复患者、妇女儿童全人群的, 但是我们的工作人员只有5个人。”

4. 讨论

4.1. 西部地区社区社会老年心理服务体系制度、监督、评估体系现状

自2019年起, 国家卫生健康委办公厅陆续出台文件强调“搭建基层社会心理服务平台。试点地区依托基层综治中心或城乡社区综合服务设施等, 在村(社区)建立心理咨询室或社会工作室。2021年《关于印发全国社会心理服务体系试点2021年重点工作任务的通知(国卫办疾控函〔2021〕125)》中, 继续强调“搭建基层社会心理服务平台。试点地区依托基层综治中心或城乡社区综合服务设施等, 在村(社区)建立心理咨询室或社会工作室; 2021年底前, 以村(社区)为单位, 建成率达80%以上。”

在此次调研中, 近50%的社区工作人员尚不清楚相关文件, 对于社会心理服务体系了解不多; 上级部门对社区老年服务的监督与评估更多集中在生理、物质补助方面, 对于老年人心理服务的监督、评估少之又少。虽然国家有关部门对于推动社会心理服务进行了多年的试点推广工作, 但在基层落地政策中, 有关社区心理健康服务的规定还只停留在表面, 缺乏强有力的、可操作的制度设计和制度保证。在总体规划中, 应遵循“政府主导, 部门合作, 社区参与”的原则, 明确各层次心理健康服务内容, 加快建成适合于中国老年人特色的心理健康服务评估指标体系(曾维希, 周永康, 2011)。其次, 因地制宜, 细化地区服务制度, 解决地区突出问题。最后, 以监管为重点, 对服务开展进行评估, 包括规划, 过程, 效果三个环节(马含俏, 张曼华, 2020)。

4.2. 西部地区社区社会老年心理服务体系供给体系现状

访谈中工作人员总体上正向情绪较负向情绪多,可见对于社区社会老年心理服务体系的未来呈较积极的态度。但在供给体系层面的负向情绪较其他两个层面占比多,可能与实际基层工作的开展困境相关。

社区作为老年人日常活动的重要场所,开展老年人心理健康服务是非常有必要的。此次调研的13家社区中11家可提供心理咨询服务,从比例上较以往的研究(徐砺,唐海波,2021)有所上升。但在走访过程中发现,即便是在专门设有心理咨询室的社区中,仍有大部分的社区心理咨询室处于闲置状态,咨询量极少且主要集中在青少年群体,老年人的心理咨询量几乎为零。本次研究发现,闲置的社区心理咨询室主要是由于缺乏心理学专业人才、经费不足和前来咨询的居民较少等原因所导致的。以往研究发现,咨询费用、咨询人员专业性、居民意识是影响社区居民对心理健康服务接受度的重要因素(杨笑怡等,2013),在本研究中也得到了验证。

目前,社区心理服务以特殊人群、青少年为工作重点,服务对象单一,覆盖范围不广,缺乏社区社会心理服务的整体观。在社区心理健康普及、社区心理健康筛查、社会心理疏导等服务方面较为欠缺。同时社区社会老年心理服务主要以心理健康知识宣传为主,服务内容和形式上缺乏系统性、深入性、创新性。与以往研究一致(杨积堂等,2022)。从调研中发现,当前社区心理健康服务主要面临着缺少经费、缺乏专业人才等现实困境。

社区社会老年心理服务供给体系的未来方向,首要的是摸清老年人的心理需求是什么,根据需求提供服务,尽量满足居民需求。同时随着我国老龄化的不断加深,社区居家养老逐渐成为主流,养老模式的形成与发展,需要专业的团队支持;需要加强工作人员的专业知识技能培训,加大社区的经费投入,提高心理健康工作人员的薪资水平,制定适宜的职业规划,改善工作环境,吸引更多的专业人才(张丽等,2020)。

5. 结论

本研究通过对西部地区二省四市13个社区的调研,发现当前西部地区的社区社会老年心理服务工作尚处于初级阶段。政策制定不明确、缺乏监管-评估机制、居民谈“心理”色变、缺少专项经费、缺乏专业人才等原因是目前社会老年心理服务体系的现实困境。针对这些困境,建议从以下几方面来构建系统化的解决方案。在政策层面,建议由省级民政部门联合卫健委出台《社区老年心理服务实施细则》,明确服务标准、责任分工和考核指标,并将心理健康筛查纳入老年人年度健康体检项目,采用标准化量表进行初步评估。资金保障方面,可设立财政专项经费,按社区老年人口规模划拨基础资金,同时通过公益创投模式吸引社会资本参与。在服务供给方面,应建立“三师联动”机制,整合社区卫生服务中心的全科医生、专业心理咨询师和社会工作者资源,打造集预防、筛查、干预于一体的服务网络。可开发分级服务包,针对不同需求提供从心理健康教育到危机干预的差异化服务。人才培养方面,建议实施“银龄心理专员”计划,在每个社区培养1~2名专职心理健康协调员,并联合高校开展专业技能认证培训,重点提升基层工作人员的心理咨询和危机识别能力。通过政府主导-社会支持-社区整合资源,探索出适合于中国老年人的社区社会老年心理服务体系。

基金项目

本文系国家社会科学基金项目西部项目“社会治理视域下西部地区社会老年心理服务体系建设研究”(22XSH013)的研究成果。

参考文献

马含俏, 张曼华(2020). 我国社区心理健康服务体系研究. *医学与社会*, 33(8), 67-72.

- 民政部, 全国老龄办(2023). 2022 年度国家老龄事业发展公报.
<https://www.gov.cn/lianbo/bumen/202312/P020231214405906944856.pdf>
- 王杏圆(2022). 开展社区老年人心理健康服务的重要性. *公关世界*, (17), 89-90.
- 徐砺, 唐海波(2021). 四川省城市社区心理健康服务现状调查. *绵阳师范学院学报*, 40(12), 147-152, 155.
- 闫洪丰(2021). *社会心理服务体系解析*. 科学出版社.
- 杨积堂, 李新娥, 李斌, 等(2022). 城乡社区社会心理服务体系与保障机制构建. *社会治理*, (6), 59-66.
- 杨笑怡, 杨凤池, 傅文青, 等(2013). 北方三市社区心理健康服务现状研究. *中国全科医学*, 16(37), 3719-3722.
- 曾维希, 周永康(2011). 从公共管理的视角透视社区心理健康服务. *理论与改革*, (5), 119-121.
- 张丽, 郝玉玲, 于泽秋(2020). 社区老人健康自我感知与健康服务需求的现状研究. *卫生职业教育*, 38(14), 126-128.
- 赵彩霞, 徐明生(2020). 国外社区心理健康服务的发展现状及启示. *科技资讯*, 18(20), 217-218, 221.