

城市精神养老的“关联性”需求探究

马 华

(苏州工艺美术职业技术学院数字艺术系, 江苏苏州 215104)

摘要:“精神养老”是我国弘扬中国传统敬老文化的重要载体,也是全社会养老的一个焦点问题。为了推进“精神养老”工作在实践层面的落地与发展,本文基于已有的精神养老相关研究理论,进行实践探索与研究。从“精神支持”和“精神满足”两个方面,基于五个用户维度,分析用户需求,并探索精神养老领域用户需求特有的“关联性”。本文总结出用户需求特有的“关联性”体现在需求行为主客体的关联性、不同主体需求的差异性和不同层次需求的矛盾性这三个方面。这种独特的“关联性”为进一步的劝导设计实践,提供了有效的支撑。

关键词: 精神养老; 用户需求; 关联性; 用户体验研究

中图分类号: C913.6

文献标识码: A

文章编号: 2096-4609 (2019) 18-0233-002

随着我国人口结构老龄化程度的不断加快,全社会的养老问题开始日益凸显,其中一个引人关注的焦点就是精神养老问题。老年人所需要的不仅仅是物质供养,还有精神上的尊重和关怀。因此,“精神养老”的概念近年来在学术界引起了广泛的关注。除了国家政策、法规等“硬机制”方面的考量,如何弘扬中国传统的敬老文化,如何真正地满足老年人在精神方面的需求,如何更好地提供精神养老“软机制”方面的服务,已经成为亟待解决的重要问题。

老年人精神方面的需求,既包括老年人从家庭、社区、社会等层面所获取的尊重、交流与沟通等方面的精神支持与服务,也包括老年人自身对精神愉悦、社会参与、自我价值实现等精神层面的诉求。而现阶段,这些需求在现有的社会养老活动中并没有很好地被满足。究其原因,在家庭层面,子女因主、客观原因,敬老意愿难以达成,往往忽略老年人的精神需求;在社区层面,重视生活方面照顾,缺乏精神养老方面的专业人才;在社会层面,敬老礼俗有待强化,激励机制有待完善。

本文从老年人的精神养老需求出发,着重从精神支持、精神满足等方面,对于相关参与活动的主客体进行用户体验研究。利用有效的用户体验研究方法对不同用户需求维度和不同环节中存在的关联性问题 and 特征进行梳理和探究。在此基础上,为进一步的设计实践提供有效的支撑,改善精神养老服务的有效性,提升老年人的主观幸福水平。

一、精神养老

精神养老概念,是对我国悠久的尊老敬老文化的直接传承。近年来,很多学者重视精神养老方面的研究。陈响在《系统论视角下的敬老文化与精神养老》中认为,精神养老作为敬老文化的载体,在其内涵与外在表现形式等多个方面,均体现出了敬老文化的内在本质要求。精神养老具备了文化内涵、养老模式、行为方式、关系模式四个方面的

典型特征。

秦安兰在《需要层次理论视域下敬老文化的发展困境及其纾解》中认为,当代敬老文化传承与发展的困境有三:现代社会中老年人地位由权威转变为弱势;现代社会压力下子女的敬老意愿难以达成,传统敬老观念淡化;现代社会中敬老礼俗淡化,敬老制度不健全。赵素梅在《养老机构中精神养老服务内容研究》中指出,老年人的需求是逐渐递进的,并呈动态性变化;具有个体差异性特点;老年人心理、精神需求快速增长;老年人最迫切的精神需求是沟通与亲人的关照;老年人最大的精神需求是融入社会,参与各项活动。陈响在《城市老年人精神养老研究》中总结出精神养老可以遵循精神支持、精神满足与精神诉求分类的原则,并且兼具层次性与非层次性的特征。

左美云教授在《智慧养老对老年人需求支持分析》中提出在养老资源与急剧增长的养老需求存在很大矛盾的当今社会,有效地识别老年人地养老需求尤为重要。目前的各种服务在对精神、尊重及自我实现的需求支持不足。

杨盛菁等在《国内老年人口精神养老研

究。这将是我国精神养老领域的重要研究方向。

二、精神养老用户需求

基于陈响提出的养老模式视角下的精神养老,其具体形式包括精神支持和精神满足两种类型。

其中,精神支持类型是“他人供养”的直接体现。这种类型的行为和活动的主体为“他人”。精神支持的来源是多方面的,有老伴、子女、志愿者、陌生人等。因此,根据主体(支持来源)的不同,分为亲情支持、友情支持和社会规范驱动性支持三种类型。另一种类型,精神满足类型,是从老年人自身出发,老年人以“参与”的形式,主动寻求精神满足。这类行为的主体是老年人自身,是“自我供养”方式的直接体现。城市老年人在精神满足方面,其需求包含三个层次:初级层次的打发时间、中级层次的自我价值实现与精神愉悦以及最高层次的精神升华。根据“精神支持”和“精神满足”这两类需求的不同行为主体,将用户需求分为五个维度。

(一) 精神养老需求的五个维度

本研究从与精神养老活动及服务的不

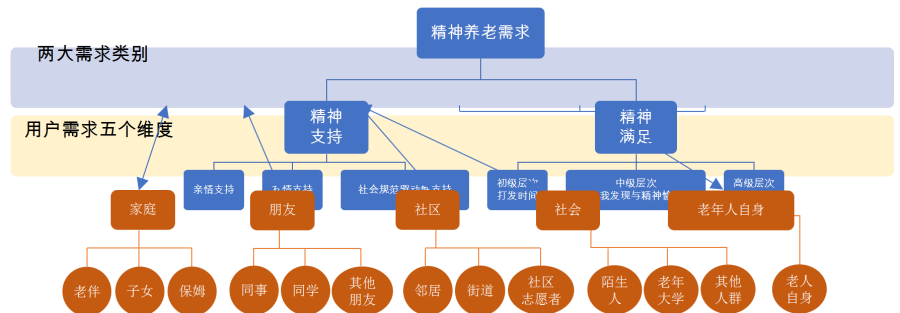


图1 精神养老需求类别与用户需求维度对应关系

究文献的调查分析》中表明,精神养老的研究已越来越引起人们的重视,但经过抽样发现,现阶段我国对于精神养老大部分文献局限在理论研究方面,缺少精细化实践方面的

行为主客体出发,将用户需求分为五个维度,分别为:老年人、家庭、朋友、社区与社会。老年人维度,即从老年人自身出发,以老年人自身为主体的精神养老需求;家庭维度,

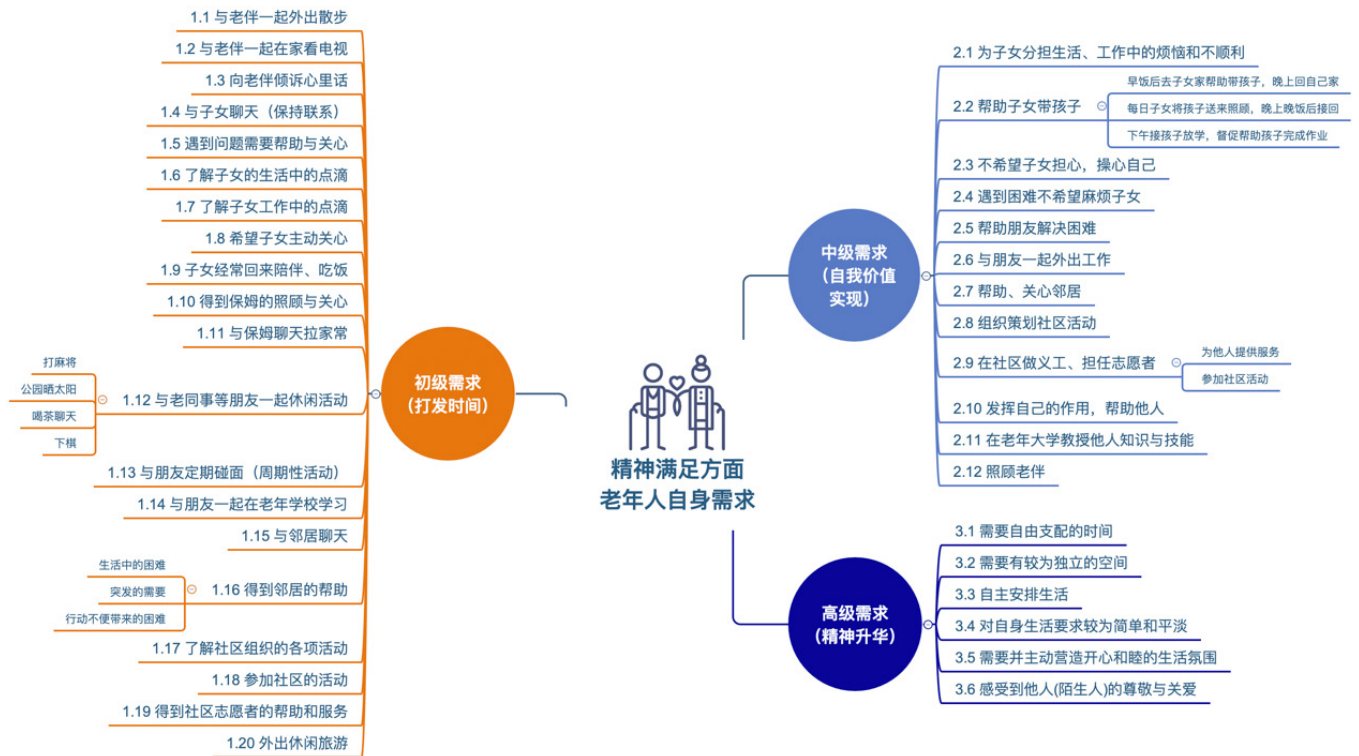


图2 老年人“精神满足”方面需求

即老伴、子女和保姆等；朋友维度，即老同事、同学和其他各种朋友；社区维度，即邻居、街道组织、社区志愿者等；社会维度，即生活中接触到的陌生人、不同人群和老年学校等。这五个维度的用户互为精神养老活动与服务的主客体，形成了五个不同维度的精神养老用户需求。这五个维度与精神养老模式中的精神支持和精神满足两种类型的对应关系，如图1。从图1可以看出，体现“他人供养”方式的“精神支持”需求，其行为主体来源于“他人”，对应于家庭、朋友、社区和社会这四个维度。亲情支持，对应家庭维度；友情支持，对应朋友维度；社会规范驱动性支持，对应于社区和社会，两个维度。体现“自我供养”方式的“精神满足”需求，其行为主体为老人自身，对应的是老人自身的维度。这五个维度中，“老人自身”与其他四个维度，其需求活动及行为是互为主客体的。

(二) 精神养老需求的“关联性”

精神养老主题下，五个不同维度的用户需求，其活动与行为互为主客体。因此，他们的需求具有显著的“关联性”的特征。即五个维度的用户需求，是相互关联的。具体来说，这里提到的“关联性”，包含了需求的主客体之间的关联性、相关联的不同主体间存在的需求的差异性，以及不同层次需求之间的矛盾性这三个方面。

在针对苏州地区的100位65岁至80岁老年人，进行了访谈调研等用户研究工作中，

总结出38个城市老年人在“精神满足”方面的用户需求，如图2所示。38个用户需求，其行为和活动主体为“老年人自身”。同时，这些用户需求根据其内容方面的不同层级性，分为三个层次，初级需求、中级需求和高级需求。其中，1.1-1.20，20个需求属于打发时间的初级层次的需求，2.1-2.12，12个需求属于自我价值实现的中级层次需求，3.1-3.6，6个需求属于精神升华的最高层次的精神需求。

1. 需求的主客体关联

老年人精神满足方面的需求，与“家庭”“朋友”“社区”“社会”四个维度的用户需求有着紧密的对应与关联。例如，老年人的需求与家庭维度的对应用户包括老人老伴、老人子女等与老人在家庭生活环境中接触的对象有着紧密的关联。如图3所示，老年人与家庭维度中自己的老伴相关联的精神养老需求。在打发时间的初级需求层次，与老伴相关联的需求，即老人对老伴的行为需求，包括(1.1)一起外出散步、(1.2)一起在家看电视、(1.3)向老伴倾诉心里话、(1.20)一同外出休闲旅游。在自我价值实现的中级需求层次，(2.12)照顾老伴是老年人和他(她)的老伴相互的需要，与老伴相互照顾对于老年人来说，是自我价值实现的重要体现。在精神升华的高级需求层面，(3.1)需要自由支配的时间、(3.2)需要独立的空间、(3.3)自主安排生活、(3.4)对自身生活要求简单和平淡、(3.5)主动营造

开心和睦的生活氛围。这五项需求，老年人和老伴也是互为主客体，他们需要互相进行精神支持并实现自我的精神满足。对于家庭维度的另一个对象，老年人与子女相关联的精神养老需求有12个。在初级需求方面：(1.4)与子女经常聊天，保持联系；(1.5)遇到问题希望得到关心；(1.6)(1.7)了解子女生活和工作的情况；(1.8)希望得到子女的主动关爱；(1.9)子女经常回来陪伴；(1.20)与子女一起外出休闲旅游。中级需求方面：(2.1)希望为子女分担生活、工作中的烦恼；(2.2)帮助子女带孩子；(2.3)不希望子女为自己担心和操心；(2.4)遇到困难不希望麻烦到子女。高级需求方面：(3.5)希望主动为子女营造开心和睦的生活氛围。而子女在这些方面同样存在着对应的需求。因此，对于这12个行为需求，老年人与子女也是互为主客体。老年人与其他维度用户需求也存在着对应的关联情况。

2. 不同主体需求的差异

精神养老需求的“关联性”，不仅体现在前面提到的需求的主客体之间的关联，还体现在相关联需求的不同主体对于需求表现出的差异性。以老年人与子女的关联性需求为例，每个需要都与子女方的需求相对应，但从图4可以看出，子女的某些需求与老年人的需求并不一致，存在着需求的差异。例如，初级需求中的1.5，子女希望父母若有事能及时告知他们，而老年人遇到问题希望子女帮助与关心，但并不会主动联系告知子



图3 老年人与老伴相关联的需求

女。在这种情境下，两个维度的需求存在对应与关联，同时也存在着差异与矛盾。与此类似，需求2.1，老年人希望为子女分担生

决方案，推进城市精神养老服务的有效性。在今后的研究中，将通过设计实践，利用劝导设计方法，提高个体的精神养老的意识和能力，从而提升整个城市的精神养老氛围。

【作者简介】马华（1977-），女，硕士学历，副教授，研究方向为用户体验研究、信息可视化、人机交互。

【基金项目】江苏省高等职业院校教师专业带头人高端研修项目，2018GRGDYX057；浙江大学一般国内访问学者项目。

【参考文献】

[1] 陈昫. 系统论视角下的敬老文化与精神养老[J]. 老龄科学研究, 2014, 2(11): 61-69.
[2] 秦安兰. 需要层次理论视域下敬老

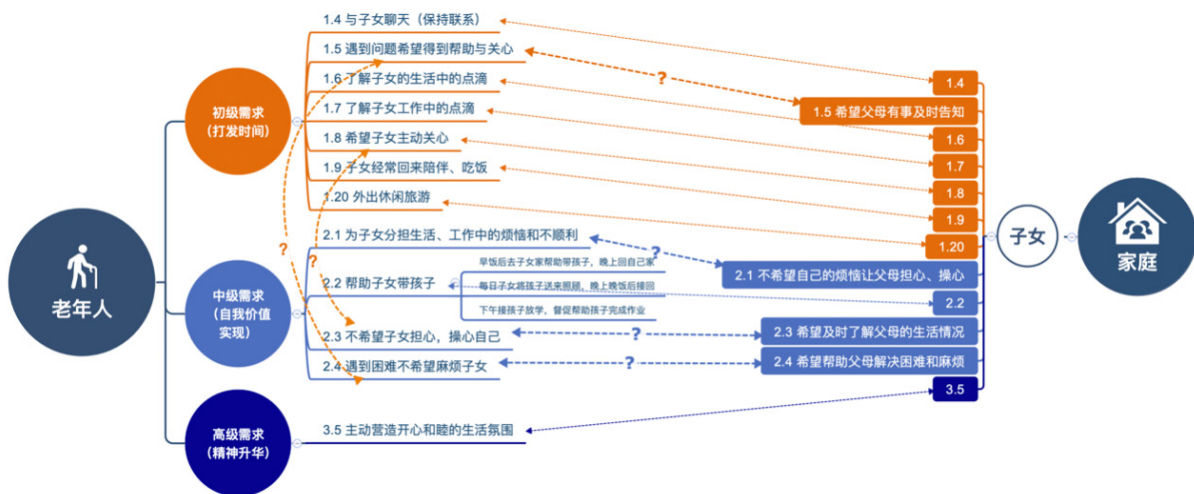


图4 老年人与子女“关联性”需求的差异

活工作中的烦恼，而子女并不希望自己的烦恼让父母操心。需求2.3，老年人不希望子女担心、操心自己，而子女希望能及时了解父母的生活情况。需求2.4，子女希望能及时地帮助父母解决困难和麻烦，然而老人遇到困难都尽量希望自己能解决，或者求助于他人，而不愿意麻烦子女。

3. 不同层次需求的矛盾

不仅相关联需求的不同主体之间存在着需求的差异，同一主体在不同层次的需求之间也存在着一定的矛盾性。同样以老年人与子女相关联的需求为例。图4中，初级层次需求1.5，老年人遇到问题和困难是希望得到子女的帮助和关心的。而在中级需求中，需求2.4老年人遇到困难不希望麻烦子女，尽量自己解决。这两个需求，从内涵上分析，存在着矛盾。一方面，老年人内心非常需要子女的关注与帮助；另一方面，他们又不想

年人日常希望子女主动关心自己。而中级需求2.3表明，他们不想子女担心、操心。这两个需求从行为本身来看，存在着矛盾。

三、结语

在对精神养老需求挖掘和整理的基础上，经过用户体验研究表明，精神养老需求包含五个用户维度：老年人、家庭、朋友、社区与社会。不同维度的用户需求对应着精神养老研究领域中心精神支持和精神满足的两个方面。从精神满足出发的，以老年人自身为主体的需求，与从精神支持出发的，以家庭、朋友等其他四个维度用户为主体的需求具有紧密的关联。用户需求的“关联性”表现为需求行为主客体的关联性，不同主体需求的差异性和不同层次需求的矛盾性。这些特征的研究与分析为进一步探索精神养老各类行为、活动和服务中存在的相关问题奠定基础，从而基于相关问题规划和设计解

文化的发展困境及其纾解[J]. 老龄科学研究, 2015, 3(4): 71-80.

[3] 赵素梅. 养老机构中精神养老服务内容研究[J]. 山西高等学校社会科学学报, 2015, 27(5): 42-44+48.

[4] 陈昫. 城市老年人精神养老研究[J]. 武汉大学学报(哲学社会科学版), 2014, 67(4): 129-133.

[5] 左美云, 李杨梦羽, 聂博. 智慧养老对老年人需求支持分析——以北京市城六区为例[J]. 中国信息界, 2016(6): 88-91.

[6] 杨盛菁, 高思梦. 国内老年人口精神养老研究文献的调查分析[J]. 郑州航空工业管理学院学报(社会科学版), 2017, 36(5): 31-37.

[7] 瞿容. 加强我国敬老文化建设的对策探讨[J]. 重庆行政(公共论坛), 2016, 17(5): 100-101.