

失独家庭社会工作服务模式探究

——以晋江市“阳光·暖心港湾”项目为例

林志立¹ 余凌¹ 刘名军² 庄树川² 李佳³

1. 晋江市阳光家庭关爱服务中心, 晋江;

2. 晋江市计生协会, 晋江;

3. 西北大学心理健康教育中心, 西安

摘要 | 目前我国失独家庭已超百万个, 每年新增 7.6 万个。失独家庭的社会心理问题日益受到关注, 亟待建立完善的全方位社会支持体系。本文以晋江市“阳光·暖心港湾”项目为例, 建立了“一个中心、两条主线、三社联动、四项服务、五个步骤”的 12345 服务模式, 逐步形成了“政府主导、部门协作、协会实施、社会参与、多元关怀”的帮扶工作网络系统, 以期为失独家庭社会服务提供经验参考和借鉴。

关键词 | 失独家庭; 社会工作; 服务模式; 社会心理

Copyright © 2021 by author (s) and SciScan Publishing Limited

This article is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/). <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



习近平总书记在中国共产党第十九次全国代表大会上指出, 要加强社会心理服务体系的建设, 从源头上预防和化解社会矛盾, 形成自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态^[1]。目前中国的失独家庭已超百万, 而且每年递增量在 7

基金项目: 晋江市“阳光·暖心港湾”项目。

通讯作者: 李佳, 西北大学心理健康教育中心, 副教授, 研究方向: 社会心理。

文章引用: 林志立, 余凌, 刘名军, 等. 失独家庭社会工作服务模式探究——以晋江市“阳光·暖心港湾”项目为例 [J]. 社会科学进展, 2021, 3(6): 596-605.

<https://doi.org/10.35534/pss.0305049>

万户以上，未来将达到一千万^[2]。如何有效解决失独家庭困境，成为当前亟待解决的社会问题。晋江市计生协会联合晋江市阳光家庭关爱服务中心从2015年实施晋江市“阳光·暖心港湾”项目，探究失独家庭社会工作服务模式，以期失独家庭社会服务提供经验参考和借鉴。

1 项目简介

晋江市“阳光·暖心港湾”项目是由晋江市计生协会主管支持，晋江市阳光家庭关爱服务中心具体实施针对失独家庭的公益项目。该项目自2015年启动，截至2021年，项目总投入资金1047550元。晋江市“阳光·暖心港湾”项目采取“12345”的工作服务模式，建立一个项目服务中心（“阳光·暖心港湾”服务站）、两条主线（家庭内与家人和睦相处，家庭外与他人建立良好的人际关系）、“三社”联动（社工+社区/村+社会组织）、四项具体服务（综合服务、专项服务、志愿服务和生活服务）、五个步骤（需求评估、方案设计、哀伤辅导、个案管理、搭建社会支持网络），逐步形成了“政府主导、部门协作、协会实施、社会参与、多元关怀”的帮扶工作网络系统。

2 需求分析

在晋江市“阳光·暖心港湾”项目开展之初，为了解“失独家庭”的现实困境和需求，项目组对晋江市70余户失独家庭进行了调查，对每一位失独者发放问卷进行调查并做了深入访谈并对失独家庭的基本现状和所需服务进行了调查分析。调查结果显示，56%的失独家庭经济达不到当地的平均水平，退休在家没有从事工作的占到22%。通过入户访谈、电话访谈、心理测评以及查阅文献进行分析，发现失独家庭群体普遍存在着如下家庭、社会问题亟待解决：

2.1 经济与养老需求

有些失独家庭的独生子女是患病离世，因此他们背负了一定的经济压力，多数失独者退休后收入低，只能维持基本生活。随着年龄增长，疾病、劳动能力的丧失，在养老院办理入住手续时，因为各类原因失独者往往被拒之门外。

在当前我国养老制度与体系还不健全的前提下，失独者仍然面临着较为严峻的养老问题。

2.2 医疗保健需求

随着年龄增长，无后人陪伴、缺乏亲人关怀使得失独家庭不能够像正常家庭那样进行日常保健、疾病预防，加之平日里社会活动量不足、抑郁情绪无法合理调适等原因，该类家庭成员患病几率会较普通家庭高。除经济问题引起的无法及时进行疾病治疗之外，虽然政府都为他们免费办理城乡居民医疗保险，但在一些医疗情况下，如住院陪护、手术签字等，失独者也面临着无人替代的窘境。

2.3 紧急事件及时处理需求

随着年近衰老，失独者面临着越来越多的临时状况，例如发生意外、突发疾病，遇到火灾、自然灾害、车祸等现场，无法及时求救或联系到合适的救助人员，这时身边有人陪伴及紧急救助功能就显得尤为重要。

2.4 精神与心理需求

失独者的心理健康状况也令人担忧。因独生子女的离去，失独者在相当长的时间里和通常的地域范围内体验到的基本上都是消极情感。从而引发的身体病变、经济贫困、夫妻关系紧张、未来的空巢生活压力等更让失独者不堪承受，对亲情缺失的悲痛、对现实生活的无助和焦虑及对老来无依的恐惧等复杂的心理情绪使失独者长期走不出失独的阴影，严重影响着他们的身心健康。

2.5 互助支持网络需求

大多数失独者沉浸在过去的记忆里难以自拔，心理脆弱敏感，往往远离人群、自我封闭、断绝交流，逐渐成为社会边缘或弱势群体，有的失独者因失去独生子女而感到缺少支持，在与人交往时容易产生恐惧和自卑的心理。构建互助网络，提供有效的情感与资源支持尤为重要。

3 理论支撑

优势视角理论关注人的内在力量和优势资源的视角，相信人们天生具有一种能力，即通过利用他们自身自然资源来改变自身的能力。重在挖掘失独家庭自身的优点，帮助他们认识其优势，在创伤、痛苦和困难中找到希望。探索失独家庭的优势和资源，从而达到解决失独家庭外在或者潜在的问题。在和他们接触的过程中，发现他们拥有各种特长和爱好，自身却没能重视，小组的介入就是帮助组员发掘这些优势，进而扩大，将优势转化为促进自我发生转变的力量。

生态系统理论强调社会工作者协助失独家庭与环境的调适时注意区分失独家庭在微观、中观、外部和宏观层面上问题产生的不同原因，侧重从生活环境的多个层次系统间的关联处入手^[3]。根据生态系统理论，该项目从以下四个层面协助失独家庭与环境不断调适。

3.1 微观系统层面——建立微生态支持圈

对于失独家庭来说，其微观系统主要是失独夫妇个体本身、双方的亲戚和身边的朋友。微生态支持圈是指通过生活环境、亲情环境、工作及其他环境、专业支持环境等外部现实的改善。获得自主感、归属感、价值感、安全感，促进内在现实改善，个体自我调适能力、应对能力、家庭内沟通合作能力的提升增强自我效能感。

3.2 中观系统层面——构建有效的社会支持网络

社区和同龄群体作为中观系统，从环境层面为失独家庭提供更多社区参与空间和互动交流机会。社区层面，提供友好和接纳的空间，营造和谐、关爱的社区环境，使失独家庭能够积极参与社区互动和社区事务，并从中获得有益的养老支持，促进同龄群体的相互支持。一方面，鼓励失独家庭群体以“过来人”的身份同新失独家庭进行交流，促进其发挥经验分享和同辈支持的积极作用，帮助新失独家庭走出失独悲伤和养老生活困境；另一方面，协助失独家庭与其他“非失独”群体加强交流和互动，构建有效的互助网络。

3.3 外观系统层面——政策支持，制度保障

政府、媒体和社会组织等作为外部系统从制度、宣传、服务层面为失独家庭养老提供支持，制定、宣传和倡导更加完善的失独家庭养老关怀制度，为失独家庭养老提供切实的制度保障、舆论氛围和专业服务。

3.4 宏观系统层面——关注失独家庭、理解失独家庭的社会文化

倡导社会对失独家庭养老的关注和支持，让失独家庭更多地走进社会，与社会环境良好互动交流。建立失独家庭社会关爱支持网络，为解决失独家庭养老困境问题争取更多的社会援助力量，让失独家庭不孤独，让失独家庭养老问题不再是社会治理难题。

项目在传统的失独家庭服务中存在的“团体服务负面情绪交叉影响”困境中积极探索，创立了专有概念“微生态支持圈”，极大地改善了困境，巩固了服务效果。

4 实施路径

4.1 准确评估服务需求，找准失独家庭帮扶工作发力点

失独家庭面临的问题不是单向度的，而是多种形式的交织重叠。当经济、医疗、养老、心理等问题积压在失独家庭身上时，帮扶人员需要融入失独家庭的日常生活，感失独家庭之所感、想失独家庭之所想、急失独家庭之所急，精准把握其实际状况。首先，通过入户访谈、电话访谈、心理测评等方式对服务对象进行哀伤等级评估，建立档案。其次，根据评估结果将服务对象分为“危机干预+重点服务+普适服务”三类群体，制定服务方案。再次，链接政府相关部门、计生协会、社会志愿者等相关社会资源，制定具体的服务计划。

4.2 科学选择介入方法，群体服务与个体服务相结合

对于有心理问题的失独家庭个体采取个案工作方法进行哀伤辅导，提升其自我效能感。对于有相似问题的家庭开展小组工作，使他们更好地相互扶持，

共同走出困境。积极开展社区工作,充分调动社区资源。通过建立邻里互助组织、开展失独家庭慰问活动等方式,让失独家庭在社区活动中增强归属感,感受到来自社区的关怀与支持。

在群体层面,针对失独家庭普遍存在的情绪、心理问题,进行心理健康普查,定期入户探访与心理慰藉,一户一档建立心理档案及生活档案;建立市、镇(街道)、村(社区)三级协会服务网络,以“计生工作人员+社工+志愿者团队”为主力,整合社会资源,专人分片区服务,形成覆盖全市失独家庭的服务网络;针对失独家庭生活中遇到的实际困难,制作“菜单式”援助手册,协助他们找到途径,指导其使用及获取资源。

在个体层面,除因需提供心理辅导、危机干预等服务外,亦提供针对失独家庭不同的需求,为其设计满足需求的“微心愿”服务;发掘失独家庭周边优势资源,在失独家庭现实生活环境中建立可持续、有效果的具有生态特征的微生态圈;以及根据失独者兴趣爱好定制生命关怀及生命教育内容。

4.3 挖掘优势资源,实施“五暖”关怀

激发失独家庭个体的潜能,挖掘所处环境中的社会资源和自身优势,并通过自身努力摆脱困境。从构建社会支持网络的角度出发,引领失独家庭以“互助支持、多元关怀”为目标建构互助支持小组,挖掘所处环境中的社会资源和自身优势,开展分级管理、分类服务,提供“五暖”贴心服务。

(1) 分级式保暖,以专业团队服务为主线,并链接各方志愿团队资源,针对失独家庭不同层级需求,开展不同服务,有效保暖。开通暖心热线“82006786”,随时倾听服务对象的诉求和心声。同时为每位失独者进行动态心理体检、评定哀伤等级评定(设1-5级)并进行分级管理^[4]。对新增的失独者,96小时之内安排资深心理咨询师进行危机干预,避免发生不可预测悲剧。

(2) 菜单式供暖,结合政策全面了解失独家庭需求主动出击,带“货”进门,贴近服务对象需要。整合晋江市现有资源,整理计生帮扶政策,制作服务手册,建立了菜单式援助服务。

(3) 个性化送暖,为失独家庭量身定制,精准帮扶,整合各方可利用资源,

圆失独者多元微心愿。根据失独者的需求，为他们提供“微心愿”菜单，组织各类手工活动、户外活动、纪念日活动等让他们更加“向阳”。

(4) 贴心式添暖，构建“微支持生态圈”。以失独者个体或家庭为核心，发掘其周边优势资源，从物质、精神、生活等方面为失独者个体或家庭提供稳定支持，形成立体的、全方位的支持网络，协助失独者与周边环境的互动中增能增效，最终达到社会功能恢复的目的。

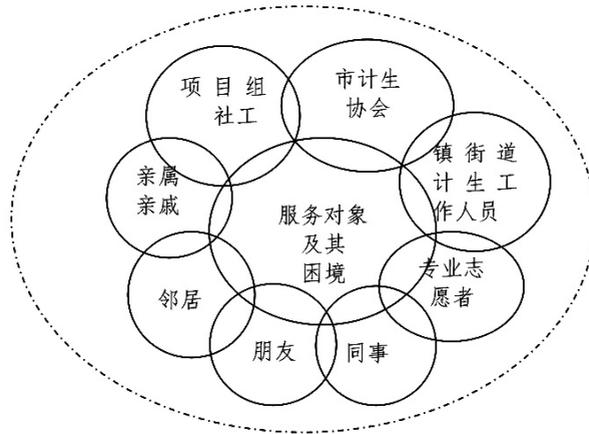


图1 周边取暖“微生态圈”图示

Figure 1 Diagram of “Micro-ecological circle” for peripheral heating

全方位续暖，持续跟踪服务对象动态，及时跟进，链接各方资源，立体续暖。采取社工师+心理咨询师+计生协会工作人员+义工的服务网络的模式，创新服务模式。通过“周边取暖”+“抱团取暖”服务模式。为失独家庭提供专业、稳定的康复支持平台，失独工作在可操作性、示范性和有效性上取得了跨越式发展。

5 效果评估

晋江市“阳光·暖心港湾”项目六年来组织入户探访近400次，电话访谈4000人次，开展入户活动近120场，开展重大节日活动50场，开展心理服务30余场，赠送微心愿近500份，提供心理咨询服务800余人次，累计服务时长近6000小时，提供各类服务近10000人次。项目开展以来，得到了失独家庭的

高度肯定，在以下三个方面取得了显著成效。

5.1 失独家庭得到心理慰藉与情感关怀，安全感提升，危机事件发生率降低

在不同形式的关怀下，失独家庭的老人们内心的孤独感、恐惧感与焦虑的情绪得到了缓解，心态变得更加乐观。在六年多的项目服务中，无一例发生自杀、自残、伤害他人、反社会行为、缠访闹访等危机事件。焦虑、抑郁方面的评分分别从64分、68分降低到48分、50分，心理健康状况显著提升；对新发生者进行危机干预的复期亦大大缩短，最快者从介入至恢复历时12个月。对项目的满意度进行调查显示，每年项目服务满意度均达到98分以上；近10%的失独家庭通过项目服务选择再生育且成功再生育者。

5.2 失独家庭的社会适应能力提升，恢复基本社会功能

重构社会关系网络，恢复基本社会功能。失独家庭通过分享、分担、支持，增进了彼此之间的互动和支持，从而提升了归属感，感受获得与幸福。参与项目的失独家庭能够走出家庭，主动参与社会活动，生活应对能力增强，必要时主动求助，做到政策知晓率100%，接受帮扶率60%以上。每年10%失独家庭能够放下过去，着手当下。

5.3 项目成果显著，得到了晋江市政府的高度关注和支持

在政策影响方面，2017年，项目被写入中共晋江市委一号文：要持续开展“阳光·暖心港湾”项目。在媒体报道方面，中国人口报曾头版头条进行报道。在荣誉认可方面，荣获2021年第四届“善行八闽—公益慈善项目大赛”三等奖、2020年第三届“善行八闽—公益慈善项目大赛”三等奖、2019年中国心理学家大会首届全国社会心理服务专业案例征集优秀案例集并获“十佳案例”称号、2019年泉州市筑梦港湾·社会工作创新创业大赛项目成果奖铜奖等。

项目组于服务期间编撰了《晋江市计生特殊家庭服务手册》《晋江市阳光暖心港湾项目心理服务示范本》《晋江市阳光暖心港湾微生态支持圈汇编本》，以协助计生工作者、社区工作者、志愿者更好地为失独家庭提供服务。

6 总结与反思

实践表明,晋江市“阳光·暖心港湾”项目的实施在以下三个方面取得了显著成效。一是帮助失独家庭走出哀伤自闭的状态,重构社会关系网络,感受获得与幸福。二是帮助失独家庭消除对政府计划生育政策的偏见,在帮扶的过程中,重建彼此的信任感,感受到党和政府传递的温暖。三是运用专业能力与失独家庭成员建立了深厚的友谊和信任感,成为失独家庭的“暖心人”,这也激发了社工的工作热情,不断反思提升工作成效。未来,还可以从以下几个方面不断提升和改进:

(1) 整合资源, 建好供需平台。失独是一个家庭的重大危机事件,失独者的恢复也并非易事。一个失独家庭的重振,离不开大量的资源支持。坚持需求导向,积极整合志愿者服务资源,搭建供需服务平台。因资金、人力、时间等因素,对社会志愿者、家庭周边志愿者专业培训和介入较为有限,在一定程度上影响了服务对象恢复进程,需要不断提升项目管理团队专业化水平和能力。

(2) 创新方法, 实施精准帮扶。进一步深化服务内容,实施五暖贴心服务。实施关爱全过程精准服务。对于该项目的工作人员,需要持续不断的专业培训和成长以及相当的稳定性,才能够保持与服务对象间良好的信任关系。

(3) 盘活资源, 做好项目延伸。根据帮扶家庭呈现的新困难、新需求,积极拓展个性化帮扶项目。有效链接社会资源,让项目得以纵深发展。

参考文献

- [1] 习近平. 决胜全面建成小康社会 夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利——在中国共产党第十九次全国代表大会上的报告 [DB/OL]. (2017-11-21). http://www.sohu.com/a/205706851_488737.
- [2] 吕浩, 杨海龙. 失独家庭现状及社会工作介入路径研究 [J]. 社会与公益, 2021, 12(1): 19-20.
- [3] 汪佳材, 邹星. 断裂与调适: 生态系统理论下失独家庭养老困境研究 [J]. 社会与公益, 2020(5): 65-67.

- [4] 朱智佩, 方黎, 周国权, 等. 失独家庭心理健康及心理援助研究进展 [J]. 中国健康心理学杂志, 2019, 27 (6): 954-957.

A Research on Social Work Service Model of the Lost Families —Taking the Project of “Sunshine · Warm Heart Harbor”, Jinjiang as an Example

Lin Zhili¹ Yu Ling¹ Liu Mingjun² Zhuang Shuchuan² Li Jia³

1. *Jinjiang sunny psychology, Jinjiang;*

2. *Jinjiang Family Planning Association, Jinjiang;*

3. *Centre for Mental Health Education, Northwest University, Xi'an*

Abstract: At present, there are more than one million The Lost Families in China, with an increase of 76,000 every year. The social psychological problems of The Lost Families are attracting more and more attention, and it is urgent to establish a perfect all-round social support system. Taking the project of “Sunshine· Warm Heart Harbor” in Jinjiang city as an example, the 12345 service mode of “one center, two main lines, interaction of three social organizations, four services and five steps” has been established, gradually forming a support work network system of “government leading, department collaboration, association implementation, social participation and diversified care”. In order to provide experience and reference for the social service of The Lost Families.

Key words: The Lost Families; Social work; Social Psychology