

# 个案工作介入城市失独老人精神慰藉研究

杨娜, 鹿伊娜

北京建筑大学社会工作系, 北京

收稿日期: 2023年6月26日; 录用日期: 2023年8月8日; 发布日期: 2023年8月16日

## 摘要

由于交通事故、近几年来重大卫生事件等各类疾病、上世纪七八十年代全面施行的计划生育政策等原因的影响, 我国许多独生子女家庭随之产生, 而这类家庭在因意外失去了唯一的孩子后, 往往随之而来的是一系列问题和困境。城市地区的失独家庭在经历了失独事件后, 不仅精神上会受到极大创伤, 他们往往还要面临着物质生活上的压力, 双重的困境很容易使城市失独老人失去对生活的信心, 从而自暴自弃, 产生悲观消极的人生态度。本研究选取北京市X社区一名城市失独老人进行个案介入, 以社会支持理论和理性情绪理论为理论指引, 运用访谈法和观察法, 对城市失独老人的精神需求、抑郁程度和社会支持网络现状进行评估, 拟定计划并实施个案工作。社会工作者针对性介入服务对象的问题与需求, 围绕服务对象社会支持的加强、非理性信念的纠正展开, 提供为期五个阶段的个别化服务。研究发现, 失独老人群体在经历了失独事件后很容易陷入非理性状态之中, 个案工作中的理性情绪理论对于纠正失独老人群体的非理性信念可以发挥重要作用。

## 关键词

个案社会工作, 城市失独老人, 精神慰藉, 社会支持

## Social Case Work Intervenes in the Study of Spiritual Consolation for the Urban Lonely Elderly

Na Yang, Yina Lu

Department of Social Work, Beijing University of Civil Engineering and Architecture, Beijing

Received: Jun. 26<sup>th</sup>, 2023; accepted: Aug. 8<sup>th</sup>, 2023; published: Aug. 16<sup>th</sup>, 2023

## Abstract

Because of the comprehensive implementation of the one-child policy of the 1970s and 1980s in

our country, many one-child families are born in China, which often brings a series of problems and dilemmas after the accidental loss of their only child. The urban lonely elderly are also facing the pressure of material life after the spiritual pain brought by the loss of their children. The double dilemma easily makes the urban lonely elderly lose their confidence in life. Thus giving up on themselves and developing a pessimistic and negative attitude towards life. This study selected one of the lonely elderly in Beijing X community with case intervention. Guided by the social support theory and rational emotion theory as the instruction, interview method and observation method were used to access the lonely elderly's spiritual demand, degree of depression and social support network situation, plan and implement case work. Social workers intervene in the problems and needs of service objects, and provide five stages of individualized services centering on strengthening social support and correcting irrational beliefs of service objects. It is found that the lonely elderly are prone to fall into an irrational state after the loss of their only child. The rational emotion theory in the case work can play an important role in correcting the irrational belief of the lonely elderly.

## Keywords

Social Case Work, Urban Lonely Elderly, Spiritual Consolation, Social Support

Copyright © 2023 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

### 1.1. 研究背景

上个世纪七八十年代,我国颁布了计划生育相关政策,政策的实行有效控制了新生儿出生率 and 我国人口的数量,但随之而来的是失独家庭数量的不断增加[1]。物质上的帮扶并不仅仅是城市失独老人所需,他们实际上更加需要精神上的治疗与支持,很多城市失独老人因孤独、自责、思念而深陷精神困境久久不能自拔,进而引发更严重的问题[2]。因此,科学评估城市失独老人的精神需求,进行针对性的精神慰藉,陪伴城市失独老人走出阴霾,需要社会工作者刻不容缓的介入,发挥社会工作专业的力量和价值。

### 1.2. 研究意义

#### 1.2.1. 理论意义

当前,我国学者对于有关城市失独老人的研究大多集中于归纳城市失独老人的精神需求、养老问题等方面,缺少以社会工作的角度分析和介入城市失独老人精神健康方面的深入研究[3]。本研究运用了个案工作专业方法,社工在评估了服务对象的问题和需求后,有针对性地选择运用理性情绪理论和社会支持理论来介入服务对象的问题,尝试探索个案工作理论介入城市失独老人精神慰藉中的应用。

#### 1.2.2. 实践意义

研究个案来源于现实案例,具有一定特殊性和代表性。本研究运用了个案工作的专业方法,社工在与服务对象建立了初步的专业关系之后,走近服务对象的内心深处,旨在引导城市失独老人走出精神困境,纠正非理性信念,增强社会支持,希望借此为社会工作介入城市失独老人的实践研究提供思路。

## 2. 概念界定

### 2.1. 城市失独老人

根据国家颁布的相关失独老人群体扶助办法中对于帮扶对象的界定,失独老人是指年满四十九周岁,我国城镇或农村独生死女死亡后,没有再次生育或领养子女,且并无存活子女的个体或家庭[4]。因此,本文中的“城市失独老人”是指具有城市户口并生活在城市之中的,经历了失独事件后没有再生育和收养孩子的,49周岁以上的“失独老人”。

### 2.2. 精神慰藉

失独老人在经历了丧子事件后,精神上受到极大创伤,由于突发事件的影响性大,失独老人产生精神创伤,很容易一蹶不振[5]。精神上的困境往往是隐形的,但带来的伤害是巨大的。本研究中,社会工作者在评估服务对象的需求时,发现失独老人存在一定程度的抑郁情绪、对自己和未来缺乏信心、与邻里交往时感到自卑,这些都是精神健康出现问题而导致的[6]。因此,本文中的精神慰藉是指社工有针对性地对服务对象开展的入户探访、嘘寒问暖、情绪疏导等服务。

## 3. 研究设计

### 3.1. 研究方法

#### 1) 访谈法

本文的研究调查中,社会工作者与“失独老人”进行一对一的、有重点的开放式访谈,全面了解服务对象的生活现状,预估服务对象问题和需求,评估服务效果等[7]。

#### 2) 观察法

在本次调查中,社会工作者来到研究对象的家里进行观察,以得出相应的分析和结果,获得有关服务对象更直观的信息。

### 3.2. 研究思路

本文选取社工奶奶所在北京市 X 社区的一名城市失独老人为研究对象,通过个案社会工作的介入,旨在失独老人缓解悲伤抑郁的情绪,改变非理性信念,重构社会支持网络,恢复社交圈,从而建立对自己、对生活的自信和乐观态度,本研究将通过本案例总结和分析个案社会工作在介入城市失独老人案例中的可行路径。

## 4. 社会工作介入城市失独老人精神慰藉的实务过程

### 4.1. 接案

#### 4.1.1. 案主资料

1) 失独老人:女,68岁,曾是一名医护工作者,于2013年退休。

2) 失独时间:2019年末

3) 失独原因:老人唯一的儿子因病离世。

4) 家庭状况:服务对象身患高血压,其丈夫有高血压和脑梗病发史,腿脚不利索,时而需要轮椅得以出行。二老虽然疾病缠身,但生活基本能够自理,一日三餐都是自己做。经济方面,二老的退休金加上政府对于失独老人群体发放的抚恤补助金,得以维持正常生活和医药费,因此经济压力较小。服务对象很少外出,心中的苦闷无处倾诉,缺少外界的照顾和关怀,更缺乏精神上的慰藉,孤单无助。加之

服务对象曾是医护工作者, 对于外界疫情十分抵触和厌恶, 不愿出门, 长期自我封闭和隔离, 逐渐与社区和社会脱节。

#### 4.1.2. 建立专业关系

通过前期与社区工作人员的多次交谈, 社工了解到失独事件给服务对象带来的消极影响非常之大, 服务对象因此变得精神萎靡, 敏感脆弱, 不愿与其他人进行沟通交流, 将自己封闭在家, 社会支持网络也十分薄弱。社工了解情况后, 和社区专干小陈一同上门探访, 发现服务对象有改变目前状况的想法, 却又不知道该怎么去做, 因此鼓励服务对象接受个案服务。

### 4.2. 资料收集与预估

#### 4.2.1. 收集资料

社会工作者通过以下方面对失独老人的个人资料进行收集: 一方面, 社工亲身到服务对象家中运用观察法进行观察, 同时与其进行面对面访谈并记录; 另一方面, 为了进一步了解服务对象所处环境和与环境的互动情况, 社工也对服务对象所处社区的工作人员、邻居进行了沟通交流, 以多方面了解服务对象的生活情况。

#### 4.2.2. 问题预估

根据已经收集到的信息, 社会工作者发现服务对象时常处于情绪低落的状态, 精神压力较大, 对于疫情抵触心理较重。儿子的去世给服务对象带来的影响巨大, 使她陷入自责、愧疚与极大悲伤之中, 身边除了同样年迈的老伴以外, 几乎没有另外可以倾听自己烦恼与苦闷的对象, 由于没有得到及时、持续的关怀与慰藉, 导致失独老人非理性信念较重、时常感到生活无望。根据已有资料, 社会工作者对于服务对象的问题进行了初步预估, 总结出了以下几点当前存在的问题: 第一, 情绪悲伤抑郁; 第二, 自我封闭, 不愿出门, 不愿抵触外界; 第三, 身边的朋友较少, 缺乏支持网络; 第四, 没有安全感, 对老伴过度依赖; 第五, 感觉自己被社会抛弃, 因此对生活失去热情。

### 4.3. 计划

#### 4.3.1. 总目标

社会工作者通过个案工作介入, 协助服务对象认识并改变其非理性信念, 缓解焦虑感, 建立正确、理性的信念; 扩展巩固服务对象的社会支持网络与社交网络, 提升服务对象运用非正式支持网络的能力; 鼓励服务对象再次融入社区, 感受生活、生命的价值, 增强自信心, 以一种积极向上的心态面对未来[8]。

#### 4.3.2. 具体目标

社会工作者根据个案工作进程分为了五个阶段的具体目标, 见表 1。

Table 1. Specific objectives

表 1. 具体目标

个案进程	次数	预期目标	介入策略
第一阶段	1 次	建立专业关系, 获得相互信任	与服务对象通过交谈, 了解案主的生活情况。同时, 通过量表测量, 了解案主的抑郁程度以及社会支持状况, 进一步分析案主的现实需求和问题。
第二阶段	2 次	纠正非理性信念, 缓解负面情绪	协助案主正确认识疫情, 建立理性信念, 为后期重新融入社区社交圈做铺垫; 通过倾听、鼓励、陪伴等方式, 鼓励案主重拾爱好, 缓解负面情绪。

## Continued

第三阶段	2次	挖掘自身潜能, 巩固亲友支持	通过回忆生命历程, 宣泄情绪, 找出案主的“闪光点”, 改变案主不良认知, 重新恢复自信; 协助案主学会使用微信, 适应线上交流的方式, 鼓励案主通过微信来增加与妹妹的沟通联系, 提升非正式社会支持网络对案主的支持。
第四阶段	1次	老友重聚, 重获社交乐趣	引导案主与好朋友建立联系, 链接非正式支持网络, 初步实现社区再融入; 鼓励案主参加社区活动, 重拾爱好, 发现生活的乐趣。
第五阶段	1次	巩固案主改变, 结束专业关系	与案主共同回顾整个服务过程, 肯定并巩固案主的变化和进步, 鼓励服务对象在往后的生活中保持乐观向上的态度, 顺利结案。

## 4.4. 介入

### 4.4.1. 第一阶段介入——建立专业关系

- 1) 会谈次数: 1次
- 2) 会谈地点: 服务对象家里
- 3) 会谈过程分析

第一次会谈是通过社区工作人员对案主的描述有一个初步的了解的情况下进行的, 也是社工作为朋友的角色和案主的首次正式会谈, 这次的会谈时间大概持续了一个半小时。为了使服务对象对社会工作更加了解, 社工向她介绍了社工的主要工作、作用和职责。同时, 社工也说明了在开展工作时时刻遵循“保密原则”, 让她不用担心隐私泄露的问题。

接着, 社工对案主进行一番嘘寒问暖, 聊一些家长里短, 逐渐拉近与案主之间的关系, 引导案主讲得越来越多, 社会工作者根据事先准备好的访谈提纲对案主进行面对面的个案会谈, 进一步了解案主的基本情况、社会支持情况、问题和需求。在此过程中, 社工发现服务对象存在对于疫情的非理性信念, 导致了较强的焦虑感, 甚至对新型冠状病毒肺炎有强烈的抵触情绪。同时访谈中, 发现服务对象的社会支持情况不佳。因此, 社会工作者运用社会支持评定量表(SSRS)来测量服务对象所感受到的社会支持程度。根据测试结果和评分标准, 发现服务对象的社会支持情况不佳, 处于缺乏社会支持的状态。

- 4) 会谈总结反思

初次入户, 社会工作者明显感受到服务对象对于新型冠状病毒肺炎的抵触和抗拒心理, 且社工发现服务对象的社会支持网络较为薄弱, 因此计划下个阶段选用理性理论和社会支持理论作为理论指导进行介入。社工及时联系维修服务对象的电视遥控器, 服务对象对社工的关怀感到非常温暖, 拉近了社工与服务对象的专业关系。同时, 社工发现自己的沟通技巧较弱, 过于担心对服务对象产生二次创伤, 因此社工言语较少, 希望在下个阶段与服务对象一同敞开心扉, 多引导服务对象倾诉。

### 4.4.2. 第二阶段介入——纠正非理性信念

- 1) 会谈次数: 2次
- 2) 会谈地点: 服务对象家里
- 3) 会谈过程分析

此阶段分两次会谈进行, 第二次会谈大概持续了一个半小时的时间, 主要目的就是缓解案主的不良情绪、纠正非理性信念。根据上次会谈社工发现服务对象的非理性信念, 因此针对性地展开了纠正工作。社工向案主解释说明疫情的真实情况, 减少案主的担心与害怕。社工通过与老人一同观看政府在防控当中的成功举措, 慢慢帮助失独老人建立理性的对待新型冠状病毒肺炎的看法, 渐渐摆脱非理性信念的支



配, 建立对新型冠状病毒肺炎理性的认识。

第三次会谈持续了一个小时左右, 社工感受到了服务对象的自卑感, 自从儿子离开之后, 案主对自己极其不自信, 认为自己什么都做不好, 觉得是自己没有照顾好儿子, 对于亲人的离世产生巨大的自责和愧疚感。面对这种情况, 社工对服务对象进行了情绪疏导, 鼓励服务对象说出内心的痛苦, 缓解案主心情, 改变案主的错误认知, 儿子的去世并不是她造成的, 要正确看待生老病死, 逐步建立对自己的认同感和重新恢复自信。

同时, 社工在与案主交谈的过程的发现, 她每天的活动除了出门买菜以外都呆在家中, 没有人能够陪她说话, 日复一日, 服务对象逐渐变得沉默寡言, 情绪精神会变得消极低沉。自从经历了失独以来, 案主很少和人沟通聊天, 如今在与人交流时会下意识地逃避, 防备心理较强, 容易自卑。因此, 社工鼓励案主走出家门, 重拾广场舞爱好, 增进案主与同龄人的沟通交流, 参加各种文体活动、社区活动, 培养兴趣爱好, 添加生活乐趣, 填补生活中的空白, 获得精神寄托。

#### 4) 会谈总结反思

第二阶段的介入效果较为有效, 社工发现理性情绪理论在对服务对象的介入过程中可以发挥重要作用, 社工引导服务对象认识到自己存在的非理性信念, 并通过言语疏导以纠正服务对象的错误信念, 为后续实现社区再融入做铺垫。同时, 社工运用鼓励、同理心、支持等技巧, 对服务对象曾经的跳舞爱好给予肯定, 增强了服务对象的自信。

### 4.4.3. 第三阶段介入——巩固亲友支持

#### 1) 会谈次数: 2次

#### 2) 会谈地点: 服务对象家里

#### 3) 会谈过程分析

第四次会谈持续了大概一个半小时左右, 社工协助服务对象通过绘画“生命树”来回忆生命历程。服务对象在叙说她的人生故事的过程中, 社工发现服务对象很善良、吃苦耐劳、乐于奉献, 这些就是她身上的闪光点。服务对象在提起自己曾经救死扶伤的高光时刻, 感到十分的自豪与满足, 社工也及时抓住并放大这些“亮点”, 帮助增加她内心力量, 进而增强案主的自我认同, 帮助案主找回自信和自我价值, 从而树立健康的生活态度, 促成案主发生改变, 积极开启新生活。

第五次会谈持续了两个小时, 社工协助服务对象学会使用线上交流软件——微信, 增加与其亲戚的沟通联系。如今智能手机和微信已经走进千家万户, 微信更是变成联络感情的重要媒介。服务对象自从儿子离世后, 大多数时间都是和老伴待在家里, 断开了与社区朋友的联系, 几乎不参加任何社交活动, 久而久之, 她也会觉得十分的孤独与寂寞。因此, 让她走出内心孤寂的最重要的一步便是学会如何使用微信, 通过微信来联系她的亲朋好友, 重构她的社会支持网络。面对新事物, 服务对象表现出退缩的状态, 害怕出错, 担心学不会, 社工通过不断鼓励服务对象, 使其增强对新事物的信心和兴趣。通过手把手的操作, 服务对象最终学会了使用微信。在社工的帮助下, 服务对象也渐渐适应了线上交流的方式。同时, 社工鼓励服务对象通过微信来增加与其亲戚的沟通联系, 主动向亲朋好友分享自己的生活, 不论是高兴或是难过的事情, 只要分享给身边的人, 就能得到更多的快乐, 减轻悲伤的情绪。服务对象可以将心中的苦闷诉说出来, 不必压抑内心的沮丧与悲伤, 获得来自亲戚朋友的支持与关心, 增加案主对生活的信心, 积极面对往后的生活。

#### 4) 会谈总结反思

第三阶段的介入过程中, 社工通过小游戏“绘制生命树”促进服务对象回忆生命历程, 社工协助服务对象一起发现自己的“闪光点”, 通过列出服务对象的优点, 有效地增强了服务对象的自信心。之后

的微信软件学习, 社工帮助服务对象找到了自我价值感和学成一件事的成就感, 实现社会联结, 为后续帮助服务对象实现初步社区再融入奠定了基础。

#### 4.4.4. 第四阶段介入——重获社交乐趣

- 1) 会谈次数: 1次
- 2) 会谈地点: 服务对象家里
- 3) 会谈过程分析

第六次会谈持续了两个多小时的时间, 通过一次次地与案主沟通交流, 社工逐渐发现了案主身上的优势, 社工应及时放大案主的优势和长处, 帮助案主建立自信及确立正确的自我认知, 将关注点多聚焦在一些能够令案主幸福快乐的事情上, 减轻精神和心理上的痛苦, 增强自信心。促使案主逐渐敞开心扉, 扩大交际, 重新实现与社区的初步再融入, 获得更多的社会支持。

从小事做起, 社工引导案主与社工奶奶——案主曾经要好的朋友, 重新建立联系, 引导案主与社工奶奶重新实现面对面对话, 实现重新开启社交的第一步。案主起初仍然抵触社交, 在社会工作者的鼓励和肯定下, 迈出第一步, 实现多年后与笔者奶奶的第一次交流沟通。整个过程没有社工想象中困难重重, 服务对象曾多次激动的流下泪水。可见, 社区是服务对象赖以生存的生活环境, 她对生活的社区是有亲切感和归属感的, 因此社区再融入是较容易开展的。社会工作者通过增强案主与社区邻里间的交流, 从重新进行社区再融入的第一步——邻里交往出发, 增加与社区的联结, 能够进一步推动服务对象非正式社会网络支持的建构, 增进社区再融入。

- 4) 会谈总结反思

本阶段的介入前, 社工做好危机预案, 以免发生意外情况而不知所措。通过与老友的重逢和交谈, 服务对象感受到久别重逢的温暖, 借此机会社工鼓励服务对象重回社区舞队, 建立起邻里支持网络。经过第四阶段, 也意味着个案服务进程进入尾声, 下个阶段社工的重要任务是告知服务对象结束专业关系。

#### 4.4.5. 第五阶段介入——回顾正向改变

- 1) 会谈次数: 1次
- 2) 会谈地点: 服务对象家里
- 3) 会谈过程分析

第七次会谈是社工、社区工作者与服务对象共同进行的, 主要目的是加强服务对象与社区的联结, 巩固加强服务对象的正式与非正式支持网络, 实现与社区的初步再融入。社区作为服务对象日常生活的环境, 在一定程度上可以弥补家庭支持的缺失, 为服务对象提供其所需要的支持资源, 提供一种舒适、温暖的生活环境, 形成生活照料, 定期探望的服务体系, 促使其获得满满的安全感, 精神慰藉得以满足。

社工与服务对象共同回顾了这段时间以来她所发生的变化, 肯定了服务对象的改变和进步, 通过促进服务对象与社区、邻里、亲朋好友的联系, 推动其正式社会支持网络与非正式社会支持网络的建构, 保证服务对象周围的社会支持网络资源能够给其提供有力的帮助。服务对象的变化是显而易见的, 从介入之前的封闭在家, 不愿与人沟通交流, 到现在的互动参与广场舞队日常练习活动, 积极参加社区活动, 服务对象开朗了不少, 同时, 也有了自己的社交圈。会谈最后, 社工再次对服务对象进行了抑郁量表测量, 告知服务对象结束专业关系, 并做好离别情绪的处理。临近结案时期, 服务对象可能会产生一些矛盾的心理, 一方面, 回顾了整个个案, 为自己的转变而感到高兴, 另一方面, 结束个案意味着, 没有了社工的直接支持, 之后的一切只能自己一个人面对, 会有一些焦虑和担心。因而社工在结案时承诺, 结案后会回访, 并保持线上、线下的联系, 最终顺利结案。

- 4) 会谈总结反思

在社工告知服务对象结束专业关系时, 服务对象表现出了较为强烈的离别情绪, 对于失独老人群体来说, 社工不仅是专业的帮助者, 更是一个值得依靠的伙伴, 定期的上门和接触让服务对象产生了依赖, 因此社工向服务对象承诺将跟进回访并长期联系。

## 4.5. 评估

### 4.5.1. 过程评估

在此次个案进行过程中, 社工运用观察法、访谈法和量表法, 深入到服务对象的日常生活环境中去, 收集相关资料, 了解服务对象的现实需求与问题, 随着个案进程逐步发展, 服务对象逐渐敞开心扉, 愿意说出内心最真实的想法。

介入初期: 社工与服务对象建立了良好的专业关系, 通过社工对服务对象日常生活的观察和多次个案会谈, 了解服务对象的需求, 社工依据个别化的原则, 为服务对象制定出合适的服务计划。

介入中期: 深入了解服务对象的心理需求、精神困境和社交问题之后, 通过情绪疏导, 情感陪伴等服务, 改变非理性信念, 重新树立对新型冠状病毒肺炎的理性信念, 挖掘潜能, 恢复自信, 重新点燃对生活的希望。

介入后期: 社工主要任务是链接服务对象周围的社会资源, 包括亲友、邻里和同辈群体等, 帮助服务对象扩大社交圈, 重建社会支持网络, 树立自信心, 实现个人的全面发展。同时, 巩固服务对象已有的正式支持网络, 增强非正式支持网络, 链接社区志愿者资源, 以实现协助服务对象从悲伤情绪中逐渐脱离出来, 促使她能积极面对生活。

### 4.5.2. 结果评估

#### 1) 脱离封闭低沉, 缓解抑郁寂寞

在个案介入前, 失独事件长期带来的影响给案主在精神和心理方面都造成了一定伤害, 案主沉默寡言, 自我封闭, 不愿参与外部一切活动, 久而久之产生抑郁情绪, 与社区、社会脱节。通过社会工作介入, 帮助服务对象缓解抑郁情绪, 打破自我封闭, 提升了自信心, 社工在结案前夕运用抑郁量表又一次进行了测量。0~5 分为正常, 案主得分为 3 分, 代表着服务对象已经脱离了接案时轻度抑郁的状态, 证明案主现在在精神状态良好, 脱离了抑郁寂寞。

#### 2) 激活自身兴趣, 重拾生活乐趣

经过个案工作介入, 案主在社工和社区的鼓励和支持下, 重新回归了社区广场舞队。较之前的自我封闭、远离社交的情况, 案主的心态和行为上都有很大改观。她逐渐接受了外界, 重新参与社交活动, 扩大了人际交往活动, 性格也开朗了许多, 能够以积极心态去面对今后生活。

#### 3) 链接社会资源, 重构社会支持

通过个案服务, 社工帮助案主链接社区资源和志愿者资源, 确保社区志愿者可以为服务对象提供长期帮扶, 增进了服务对象与社区的融入; 同时鼓励服务对象重拾兴趣爱好, 重新回到了社区广场舞队; 通过学习微信的使用, 使案主能够学会通过线上的方式与妹妹建立联系, 分享情绪和想法, 扩大了案主的社会支持网络。相较个案服务介入之前, 案主的社会支持网络和情绪状态有了明显的改善。

## 4.6. 结案

通过数月线上、线下的个案服务和陪伴, 服务对象的心态和行为表现已有明显改观, 社工借助抑郁量表对服务对象进行前后测, 发现服务对象抑郁指数已有明显下降, 因此认为目标已经实现, 可以考虑顺利结案。社工协同服务对象一起回顾了整个过程, 肯定了服务对象发生的正向改变, 服务对象也认识到通过自己的努力, 很多问题已经得到了改善, 服务对象承诺未来要更加积极向上的生活。社工告



知服务对象即将结案时, 服务对象的离别情绪较为严重, 因此社工承诺未来仍将与服务对象保持线上联系, 并定期上门看望服务对象, 在情感上予以陪伴、关怀和抚慰。

## 5. 总结与反思

### 5.1. 总结

城市失独老人在经历了失独事件后, 往往会面临一系列问题, 例如养老难、经济压力大、精神崩溃、社会融入难等问题。社区作为城市失独老人基本的生活、活动单位, 承载着重要的责任和义务, 尤其是在新型冠状病毒肺炎常态化的大环境之下, 生活在社区的城市失独老人难免会产生恐慌、无助的情感, 社区社会工作者和社区工作人员应充分发挥作用, 多多关怀失独老人群体, 也应重视发动社区工作人员和志愿者联合, 多方主体共同为失独老人提供生活和情感上的帮扶[9]。社会工作作为一门运用专业、科学的知识和技巧的职业化活动, 以“助人自助”为宗旨, 运用个案工作的方法, 不仅可以有效解决城市失独老人的现实问题, 更关注激发、促进和发展城市失独老人各方面的能力, 最终实现在未来遇到类似问题时能独立面对和解决的目标[10]。因此, 个案工作在介入城市失独老人精神慰藉当中, 以其独特的专业不可替代性, 可以充分发挥独有的专业优势。

### 5.2. 反思

在服务过程当中, 社工发现理性情绪理论在个案工作介入城市失独老人的服务过程当中运用较为有效, 城市失独老人由于经历了丧子事件, 精神上饱受折磨和创伤, 因此大部分失独老人群体在信念上都有很大改变。有的失独老人会变得消极、一蹶不振, 而这种情况的出现很可能是由于失独老人陷入自己的非理性信念难以自拔而导致的, 这时社会工作可以充分发挥自身的专业优势, 运用专业理论、方法和技巧, 及时介入以改变失独老人的非理性信念, 建立理性、正确的信念, 最终实现以一种更加积极向上、更健康的态度看待生活和未来。

通过本次个案, 社会工作者发现更多影响城市失独老人出现一系列问题的主要原因是由于存在较大的精神慰藉需求, 社会各界人士应多多关注失独老人群体在心理健康方面的问题, 给予失独老人群体更多的支持和关爱。专业人士应针对性地为失独老人群体提供心理与情绪疏导, 协助老人与过去道别。社会工作者更应发挥专业价值, 协同服务对象制定个别化服务计划并实施介入, 发掘服务对象个人潜能, 提升自信心, 使服务对象的生活回归正常轨迹, 对未来的生活充满希望, 让失独老人群体感受到来自社会的关怀和温暖, 重新燃起对生活的热情。

## 参考文献

- [1] 孙静, 王浩. 浅析我国失独老人生活现状及相关政策[J]. 劳动保障世界, 2019(2): 29-30.
- [2] 吴捷. 老年人社会支持、孤独感与主观幸福感的关系[J]. 心理科学, 2008, 31(4): 983-986.
- [3] 陈思. 城市独居老人的社会支持研究[D]: [硕士学位论文]. 成都: 西南财经大学, 2014.
- [4] 韩仙. 个案工作介入农村独居老人精神慰藉问题的研究[D]: [硕士学位论文]. 长春: 吉林农业大学, 2017.
- [5] 杨梦蓉. 论失独老人的情感需求[J]. 理论与当代, 2013(10): 35-36.
- [6] 周沛. 周进萍独生子女风险及保障研究[J]. 社会科学研究, 2009(1): 90-95.
- [7] 风笑天. 社会学研究方法[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2009.
- [8] 张旭升. 互助与他助: 失独者精神关怀的服务创新[J]. 浙江社会科学, 2014(12): 13-15.
- [9] 马一. 当代中国失独家庭救济机制的系统建构[J]. 山东大学学报(哲学社会科学版), 2014(3): 42-51.
- [10] 魏凌波. 浅析城镇地区失独老人的精神困境和精神自养[J]. 神州, 2013(6): 257-258.