“点亮心灯·守护阳光之路” ——龙岗区残疾人社会心理服务案例

一、服务项目实施背景及服务需求

党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央高度重视残疾人事业发展，不断健全残疾人权益保障制度，努力“让广大残疾人安居乐业、衣食无忧，过上幸福美好的生活”。党的十九大报告提出，加强社会心理服务体系建设，培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态。为全面贯彻落实党的十九大精神和习近平总书记关于残疾人事业的重要指示批示精神，根据《国家残疾预防行动计划（2021—2025年）》《“十四五”残疾人保障和发展规划》工作要求，龙岗区残联积极引进专业服务力量，从场地建设、队伍建设、服务建设等方面全面推进残疾人及其家属心理健康服务，逐步提升残疾人心理服务质量，不断增强残疾人的获得感、幸福感和安全感。

残疾人群体，因为身体原因、家庭经济原因导致心理问题频发，在社会心理服务方面更需要着重提供专业服务。在通过专题访谈，查阅资料以及过往服务经验中，我们更深入的了解残疾人及其家属生活现状及心理反应。

（一）残疾人因自身缺陷或障碍，易造成错误自我认知

由于自身的缺陷，无法正常参与社会生活，造成社交损伤引发残疾人士自我认同障碍，对自身的社交能力产生怀疑，常感觉不如别人，有强烈的自卑感，严重者甚至对自身存在

的价值感产生怀疑,从而带来严重的焦虑、抑郁等心理问题。残疾人社会弱势地位的形成,多半也伴随着自我认知中的心理弱势,而心理落差的形成直接导致自我认同低的问题。

(二) 残疾人生产生活受阻, 社会适应与交往受到影响

据相关调查,出行不便是残疾人士面临的主要问题之一,残疾人最大的不便就是行动受到限制,包括日常生活自理、日常出行、社会交往等方面。出行不便造成残疾人士缺乏正常的社会交往,社交网络缺失,久而久之就会不愿言谈,产生孤独感。同时社会对残疾人的评价和态度,也对残疾人身心健康造成很大的影响,例如同情、否定、蔑视等态度,这不仅不能给予残疾人支持,反而强化不平衡心理状态。

(三) 残疾人家属长期照顾, 多数存在不良心理状态

调查发现接近 90%的残疾人士家属或监护人对于家中残疾人士的照料等感到身心倦怠,并且认为自己为此失去了很多个人的时间和空间。同时 70%的家长或监护人是主要照料人,在照顾残疾人方面缺乏其他支持者,长期不间断的养育照顾导致的负面情绪得不到缓解,且被照顾者的康复转变慢或者没有转变让这些照顾者失去生活的控制感,导致照顾者身心疲惫、情绪失落,多处于烦躁与焦虑之中。而长期的照料,影响到家庭经济收入和心态转变,多数呈现自身的经济能力和照顾能力不足,抱着“顺其自然”的态度,对残障人士的康复失去信心。因此家属的心理失调、家庭的支持不足直接给残障人士造成各种消极的影响。

二、项目服务模式

（一）服务理念

本项目服务的推行从“以人为本，服务为民”出发，坚决落实党和国家的方针政策，关注残疾人及其家属心理健康，为残疾人及其家属“点亮心灯·照耀阳光之路”，推动残联系统心理健康服务可持续发展的总体理念。

总体服务定位：以区残联为核心指导，联动 11 个街道为服务实践单位，以“社区+社康+康复机构”为服务载体，共同推进龙岗区残联系统心理健康服务建设。最终实现建设一个心理健康服务示范基地，打造“点亮心灯”残疾儿童家属心理支援特色服务。

（二）服务理论支持

本项目以萨提亚家庭治疗理论为主要服务理论指导，从个体、家庭、社会等多方面提供服务，注重个体的觉察，内在系统改变，注重体现系统解决问题的方式方法。着重以发展视角开展心理健康服务，提高人的自我价值感、自我负责的能力、一致性的表达，不断推动自我的整合，帮助人活得更“人性化”，而非只求消除“症状”。最终目标是个人达到“身心整合，内外一致”，实现个人潜能的最大发挥。

（三）服务整体思路

切合区残联“1+11+N”三级服务网络，探索全区残疾人心理健康服务模式，打造品牌服务亮点。一是建设示范基地，依托龙岗区特殊儿童康复服务和教研基地的服务平台，建设“四个示范点”，即一个心理咨询示范点、一个家庭成长服务示范点、一个专项人才培育示范点、一个残疾人社会心理

健康服务体系指导示范点，并结合教研基地的定位创建特殊儿童家属心理支援品牌服务，引领全区残疾人心理健康服务。二是机制建设，组建服务督导团队，建设全区残疾人社会心理健康标准化机制，监督指导、督导管理残疾人社会心理健康服务，推动全区社会心理健康服务体系化建设。三是人才建设，培育残疾人心理健康服务专项人才队伍，夯实和壮大服务力量，深耕残疾人心理健康服务。四是服务建设，以品牌服务+专项服务两条服务主线，深入开展全区残疾人心理健康服务，促进残疾人服务精细化、专业化、系统化发展。

三、项目服务目标

（一）总目标

本项目立足于龙岗区残疾人士及其家庭的实际需求，引入心理专业服务力量，开展残疾人服务人才培养，为残疾人士及其家属搭建系统的心理健康服务体系，有针对性的解决残疾人及其家属心理健康问题，切实做好残疾人士心理健康服务，打造“点亮心灯”残疾儿童家属心理支援特色服务。

（二）具体目标

一是做好残疾人士心理支援服务，提升残疾人士心理健康水平。通过线上+线下的形式，为全区残疾人士提供心理支援服务，引导残疾人士正确认识自我，以积极向上的心态面对生活。

二是提升残障人士家庭照料能力，舒缓家庭照顾者的压力。面向残疾人士家属开展系列心理健康服务，舒缓家属情绪压力，并引导其学习正确的养育方式，提升自身的照顾能

力，为残疾人士建构良好的家庭环境。

三是建设残联系统心理专业服务队伍，壮大残疾人士服务力量。采取专业学习+实践发展的模式，面向一线工作人员、心理健康辅导员群体开展系统专业培训学习，提升其心理服务能力，以更好为全区残疾人士提供专业服务。

四是建构残疾人士心理健康服务体系，促进残疾人士服务系统化、专业化发展。依托全区各级服务平台，升级打造“1+11+N”区-街道-社区三级残疾人社会心理服务网络，系统化做好全区残疾人士社会心理服务，打造残疾人服务样板化工程。

四、项目主要做法

（一）精心打造示范基地，夯实服务阵地建设

充分运用龙岗区特殊儿童康复服务和教研基地心理服务指导部为平台资源，开展“四个示范点”建设。

一是心理咨询平台深耕个体化服务，以“线上+线下”形式，为残疾人及家属、残疾人工作人员等群体提供便捷及时的心理咨询支援服务，系统全面解决求助者的心理问题；二是家庭成长服务平台关注残疾人家庭全体成员的心理健康，以家为切入点，做好家属心理支援与赋能服务，提升家属的养育能力，为残疾人建构一个良性的家庭环境；三是专项人才培育平台致力于为工作人员赋能提质，采取培训学习+实践发展的模式开展专项技术培训学习，提升心理辅导员的的服务能力；四是社会心理健康服务体系建设指导平台把脉指导项目服务，引进专业督导团队指导全区残疾人社会心理

健康服务体系，高质量、高要求完成残疾人社会心理健康服务，打造全区社会心理健康服务示范单位。

（二）建立健全制度机制，推动服务体系建设

为提高全区服务指数，提高残联工作人员心理筛查能力、疏导能力。在区级层面组建专业服务督导团队，制定并贯彻落实残疾人心理服务内容、服务质量管理、服务成效管理、服务档案管理、督导机制建设等5个服务标准，形成全区残疾人社会心理健康标准化机制，指导全区残疾人心理健康服务，促进服务的标准化、规范化，推动全区社会心理健康服务体系化建设。

（三）培育建强人才队伍，凝聚壮大服务力量

组建全区心理辅导员队伍，在区级中心及各街道选拔优秀工作者，作为残疾人心理健康服务专项人才队伍，深耕残疾人心理健康服务。采取培训学习+实践发展的模式对专项人才队伍进行培养。一是重点开展家庭治疗心理服务技术的学习，为心理辅导员开展专项心理服务3天6场，为残疾人及其家属提供有效的服务手法和技巧学习。为可持续性发展奠定基础，为更多的龙岗区残疾人提供优质服务。二是依托各街道、社区服务平台，搭建心理服务实践服务点，带领心理辅导员开展实践服务，强化技术运用，以更好的服务于残疾人及其家属。

（四）紧扣两条服务主线，精准精细实施服务

以“专项服务+品牌服务”两条服务主线，深入开展全区残疾人心理健康服务，促进残疾人服务精细化、专业化、

系统化发展。

针对残疾人及家属，精准施策，探索残疾人社会心理健康服务体系。全年服务开展残疾人心理健康支援、残疾人心理健康筛查、残疾人专题情绪管理课堂、家长团体心理减压课堂、亲职教育等线上线下心理健康服务课程及活动 44 场，服务 4153 人次。针对特别有需要的残疾人及其家属提供咨询服务 150 人次。以丰富有效的服务手法，深入内心的心灵触碰为残疾人及其家属带去力量，指向发展，探索兼具深度与广度、形式多元又丰富的龙岗区残疾人社会心理服务体系。

针对残疾人工作者服务与业务双提升，探索残疾人工作人员业务能力建设体系。一是项目开展残疾人工作人员心理筛查服务 130 份，更好的了解及关心关爱残疾人工作者的心理需求，实现底数清、干预早，帮助残疾人工作者建立积极健康的服务心态。二是开展残疾人工作者心理健康教育活动 4 期，线上线下参与学习人数达到 712 人次，有效的缓解残联工作者压力和积压情绪，同时促进工作人员学习心理诊断及咨询技能的提升，以积极向上的心态、专业擅长的技能，做好残疾人的心理健康服务。

五、项目实践成效

（一）营造关注心理健康氛围，提升了全区残疾人的心理健康水平

项目基于残疾人的心理健康需要，通过线上+线下的形式，为全区残疾人士提供心理支援服务，包括心理健康筛查、心理健康课堂等，评估残疾人的心理健康状况，并给予合理

建议，引导残疾人正确认识自我，以积极向上的心态面对生活，对于残疾人心理健康水平的提高提供了较大帮助。

（二）提供专业心理应用技巧，舒缓了残疾人家属的照顾压力

项目以系统化的视角，注重以家庭为单位的心理健康服务，制定残疾人心理健康服务计划，针对家属开展线上训练营、团体心理减压课、情绪训练营等，舒缓家属情绪压力，教授家长照料知识，让家长在陪伴及照顾残疾人的过程中能够以轻松和稳定的心态面对，建构良好的家庭环境。

（三）开展专业人才培养，增强了残联系统工作人员的心理服务能力

项目采取“专业学习+实践发展”的模式，面向一线工作人员、心理健康辅导员群体开展系统专业培训学习，提升了残联系统工作人员的心理服务能力，更好的协助全区残疾人解决心理困扰。

六、服务经验及启示

（一）项目服务创新为残疾人及其家属心理健康服务提供可参考性样板

一是打造4个示范点。在专业化、标准化、本土化发展上发挥了巨大的作用，为全区开展残疾人心理健康服务提供了参考样板，为全国开展残疾人及其家属心理健康服务提供了一个服务思路和服务模式。

二是开展陪伴式心理健康服务。无论是专业服务人员培养还是残疾人及其家属服务，都以可持续的陪伴式服务开展

课程推进，跟随服务对象成长步伐，深入开展，徐徐图之，做精准精细化服务，把服务做扎实，能实践、有作为、呈效果。

（二）残疾人家属心理健康服务成为可推广特色服务

关爱残疾人家属心理健康，三部曲推动残疾儿童有效进行康复治疗。一是打开家属心结，有效面对孩子现状、家庭现状，接纳当下发生，进而提高自身动力，积极有效配合残疾儿童开展康复治疗。二是直面期待，明确对孩子康复的正确目标，能够为自己为孩子负起责任，而不再盲目的依靠康复机构来解决问题，不再一味的强调孩子的课堂康复训练，二是能够从系统上、整体上、在家庭中、社会环境中为孩子全方位的提供积极的康复治疗，帮助孩子适应社会，有效的回归社会；三是逐步让家长掌握一些心理健康技巧、康复治疗技术，让治疗保证可以持续，减轻家庭压力的同时，提高康复治疗的效果。从心理健康服务角度，推动残疾人家属自我关爱、自我负责的能力，更能有效的缓解家庭情绪压力，为残疾儿童有效康复提供新是服务思路，具有可推广性。

（三）项目设计符合心理健康持续服务的特点，具有可持续发展性

一是建设具有可持续性发展的心理服务人才队伍。本项目将依托已有的服务队伍，专项培育残疾人服务本土化队伍，且推动受训人才落地开展服务，深耕残疾人心理健康服务，可持续的为全区残疾人及其家属提供服务。

二是项目服务模式具有可持续性。本项目通过“体系构

建+机制建设+人才队伍+实践落地+服务督导”整体模式建设，为系统性提供服务和服务可持续性提供了一套完整的服务模式指南，确保心理健康服务的可持续发展。