

“阳光·暖心港湾”——计划生育特殊困难 家庭社会心理服务案例

晋江市阳光家庭关爱服务中心

一、实践背景

家庭是每一个人的身份与情感的港湾，是社会的细胞、国家的基石。计划生育政策的实施，对我国控制人口总量做出了特殊贡献，在当前时代，独生子女一旦遭遇疾病或意外事故等风险过早离世，很容易对整个家庭造成摧毁性打击。尤其是独生子女成年后死亡会给家庭带来更多问题，其父母大多从中年步入老年，丧失了再次生育的机会，独生子女的离世意味着一个家庭的断裂甚至是家族的断代，对家庭带来的打击无法估量。失独，成为一种特殊的家庭结构，失独者该如何走出阴霾发人深省。

目前，社会各界对失独家庭的帮扶和救助重视程度加大，中国计生协会设立了计生特殊家庭帮扶项目，泉州市被列为第二批、第三批中国计生协会计生特殊家庭帮扶模式探索项目点，晋江市也在2013年出台了《关于深入开展对计生特殊家庭关爱扶助工作的意见》。

为了进一步探索晋江市计生特殊家庭工作的实效性，在经过学习摸索与项目论证后，晋江市决定于2015年实施计生特殊家庭“阳光·暖心港湾”项目，针对计生特殊家庭（下称“失独家庭”）“需求得不到满足”和社会帮扶“政策无法进门”的现状，通过专业队伍运用专业手法抚慰失独家庭心

灵，帮助失独家庭调整自我角色，增强生活信心，能够从现有生活中寻找新的希望，改善自我认知，增进与对邻里、社会的和谐互动，积极健康地重新融入社会，乐意接受政府工作人员和社会热心人士的帮扶。

二、主要做法

（一）工作模式

本项目由晋江市计生协会出资，委托专业社会服务机构晋江市阳光家庭关爱服务中心，通过服务购买的方式，为晋江市失独家庭提供专业社会心理服务。

（二）需求调研

项目组通过查阅文献、入户面谈、电话访谈、心理测评等方式对全市的失独家庭进行了情况摸底和服务需求调研。结果显示，我市失独家庭主要需求集中在以下几个方面：

1、经济养老。85%以上的家庭存在劳动力缺乏导致的经济问题以及随之而来的养老问题。

2、医疗保健。77%以上的服务对象身患各类慢性疾病无法及时进行治疗，同时少量存在着重大疾病无人照料且手术无人签字等困境。

3、紧急救援。36%的服务对象为独居状态，由于社会支持网络较弱，意外摔倒、突发疾病等危机事件发生时，容易错失最佳救助时机。

4、情绪心理及其并发症。55%以上的服务对象存在着人际减弱，生活态度消极，内心孤独脆弱，对未来充满了迷茫和恐惧等问题。

同时，由于失独群体的特殊性，还可能引发以下社会问题：

1、由于痛苦难以摆脱，部分人的负面情绪可能付诸行动，发展为自伤、自杀或攻击他人、攻击社会、缠访闹访等恶性事件。

2、由于服务对象本身所处环境、文化素质所限，部分地区导致计生帮扶政策难于落实；同时，因各地经济水平不同、政策不同不一等，服务对象间常有攀比、失落、抱怨、愤怒等负面情绪无法纾解，形成恶性循环。

（三）服务目标

根据调研结果所反馈的失独家庭存在的问题及需求，项目制定了如下目标：

1、总目标

通过专业介入，改善服务对象的内在心理现实和外在生活现实，帮助服务对象进行各项心理及社会功能康复，使得服务对象能够坦然接受帮扶，需要时主动求助，走出失独阴霾，重建生活信心。

2、具体目标

（1）通过专业干预，降低服务对象自杀、自残、攻击他人、攻击社会、缠访闹访等涉及到生命安全、社会稳定等恶性事件发生率。

（2）通过专业服务，服务对象在生活满意度、情绪稳定状态、社会适应能力、政策知晓率等方面的能力有所改善或提升。

(3) 通过综合服务，帮助服务对象进行各项功能康复，使得服务对象能够逐渐放下过去，着手当下，走出家庭，参加社会活动，需要时能够主动向项目、政府、社会求助。

(四) 服务内容（六个一）

为了达成服务目标，在解决失独家庭普遍存在问题的基础上兼顾个性化需求，项目服务确定了以“六个一”为主的服务内容，从指导思想、服务原则到服务场地、服务人才、服务方法、服务模块对服务内容进行了规范。

1、确定一个指导思想

项目组以优势视角理论和生态系统理论为依据，以“分级管理、分类服务、一人一案”为指导思想，为每位服务对象单独建档，并在首次介入时、评估需要时和每年定期持续进行动态评估。对于处在不同危机程度的服务对象，启动不同警示等级的危机应急预案。

2、建立一个服务驿站

为了方便服务对象与项目对接，项目建设了“心理慰藉中心”，配置专业心理设备和活动设备，作为项目服务驿站。充分考虑到服务对象交通方便、隐私保密、方便易寻等特征，该驿站选择了在晋江市梅岭街道梅庭社区社会组织孵化基地内，地处闹市但环境优雅安静，兼有开放性好、私密性佳的特征。

3、组建一支服务队伍

项目组建了一支由持证心理咨询师+持证社工+计生志愿者+社会志愿者的服务队伍。在确保服务专业性的同时，

由熟悉失独家庭群体的计生志愿者共同群策群力，以保障服务的精准性和安全性。同时，因服务对象需求的多样性，随着服务进展的深入，服务队伍中也逐渐吸纳了医生、律师、教师、大学生等社会各界热心人士作为志愿者，在经过培训后与项目组成员共同为有需求的服务对象提供各类服务。

4、搭建一个服务网络

为了能够高效与服务对象建立良好的信任关系，在晋江市计生协会的支持下，项目建立了“市、镇、村”三级支持网络，目工作人员与助市、镇、村三级计生工作者打通信息联通共享渠道，共同为服务对象搭建稳定、多元的服务网络。

5、提出一个专有概念

传统的弱势群体“抱团取暖”服务在失独家庭服务中存在着一个较大的困境：因各地经济水平、落地政策不同，服务对象间极易因不同的政策待遇互相攀比、落差等造成情绪震荡，形成二次伤害。

为了避免服务带来的次生灾害，为服务对象提供更加切实有效的暖心服务，经研究论证，项目组提出失独家庭服务专有概念——构建“微支持生态圈”。具体而言，是指以服务对象个体或家庭为核心，发掘其周边优势资源，从物质、精神、生活等方面为失能个体或家庭提供稳定支持，形成立体的、全方位的支持网络，协助服务对象在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。

6、设计一个服务菜单

根据服务对象普遍存在的需求及收集到的个性化需求，

将对应的服务做成菜单，分发给服务对象以供选择。服务内容主要涉及到：“阳光·塑心态”睡眠改善、情绪调试、压力纾解等心理健康服务、“阳光·护康泰”保健养生、预约体检、送医送药、医疗保险、住院护理等医疗健康协助服务、“阳光·添活力”小型家庭聚会、节假日生日会、户外心理陪游等社会功能康复服务、“阳光·新生活”政策讲解协办、领养再生育咨询协助、就业创业咨询协助、生活照料家政服务、圆梦微心愿等个性化服务。

（五）服务步骤（送暖五部曲）

1、分级式保暖，打破心理“囚牢”

以专业团队服务为主线，并链接各方志愿团队资源，针对处在不同危机等级的服务对象需求，开展不同层次的服务，运用不同专业手法与策略，打破服务对象心理“囚牢”，与服务对象迅速建立信任关系。

项目组不仅开通了关爱服务热线“82006786”，随时倾听服务对象的诉求和心声外，同时为每位服务对象进行动态心理体检、评定哀伤等级评定（设1-5级）并进行分级管理。对新增的服务对象，96小时之内安排心理咨询师进行危机干预，避免服务对象发生不可预测悲剧。

2、菜单式供暖，解决后顾之忧

结合政策，对服务对象可能存在的需求，将相应的服务制作成菜单，主动出击，带“菜单”进门，以便服务对象能够在碰到困难时，及时找到途径，获取帮扶资源。

3、个性化送暖，点亮生活希望

对于服务对象中存在的个性化需求如小型物资、文旅餐饮、生活改善等，进行深入了解后进行量身定制方案，整合各方可利用资源，精准帮扶，圆服务对象微心愿。

4、贴心式添暖，重拾生活信心

对于服务对象无法言说但很重要的部分需求，如心理重建、社会关系联结等，结合优势视角理论，主动观察发现、深入发掘服务对象周边可利用物质、精神、生活资源，并对其进行一定的指导和支持，搭建“微生态支持圈”，帮助服务对象“周边取暖”。

5、全方位续暖，找回生活色彩

随着社会时代变化及服务推进，服务对象需求也在不断变化。项目将持续跟踪服务对象的心理、生活、健康动态，及时跟进服务对象新生需求，链接各方资源，动态完善服务方案，确保服务对象能够立体化续暖。

三、实践成效

（一）服务数据

1、服务覆盖率

项目覆盖晋江市19个镇（街道）的服务对象，覆盖率100%，为服务对象及其周边支持人员（家属、朋友、邻里）提供服务逾30000人次。

2、服务安全率

项目期内，服务对象无一例发生危机（自杀自残、攻击他人、缠访闹访）及投诉。

3、服务对象心理状态改善情况

项目介入后服务对象心理状态大幅好转，具体评估数据如上表（SAS及SDS进行首测及复测）。

服务对象 状态	介入状态	焦虑均分	抑郁均分	哀伤等级	恢复期 (最短)
不稳定者	介入前	73分	78分	四级	-
	介入后	55分	58分	三级	一年
稳定者	介入前	53分	55分	二级	-
	介入后	43分	45分	一级	半年

4、服务满意度

项目服务得到了服务对象的普遍好评，服务对象满意度常年超95分。

5、服务对象生活状态改善情况

项目期内，共有6户服务对象领养成功，19户服务对象放下过去，选择再生育成功。

（二）影响政策

晋江市“阳光·暖心港湾”项目成果显著，得到了晋江市委市政府的高度关注和支持，并列入中共晋江市委文件[晋委发（2017）1号文]。

（三）媒体报道

项目自2015年10月运作以来，得到了媒体的广泛关注和宣传。中国人口报、人口之声、泉州电视台及晋江经济报等媒体对项目进行了报道约40余次，其中中国人口报在头版头条大篇幅点赞项目。

（四）同行交流

民政部、中国人口报等国家级领导莅临项目服务站参观2次，接待省级考察调研10次，市级领导现场指导35次，接待省内外同行参观、交流20次。2019年，项目受全国社会心理服务体系建设高峰论坛邀请交流项目经验并与专家和进行圆桌会议。2020年，受邀在福建省计生工作交流会上交流项目服务经验。

（五）可视化成果

项目组总结服务经验，将成果编制成三本手册：以资源收集、呈现、指导使用为主的《“阳光·暖心港湾”援助服务手册》、心理服务介入流程及工作内容的《心理服务示范本》、对专有概念进行阐述的《微生态支持圈汇编本》，以便服务对象、心理服务工作人员等参考。

（六）发表论文

项目服务经验在《中国社会工作杂志》、《社会科学进展》、《泉州法学》上共计发表论文3篇。

（七）获得荣誉

1、2021年第四届“善行八闽—公益慈善项目大赛”三等奖（福建省民政厅、福建省慈善总会）；

2、2020年第三届“善行八闽—公益慈善项目大赛”三等奖（福建省民政厅、福建省慈善总会）；

3、获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“十佳案例”称号；

4、获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（泉州市民政局）；

5、获得2018年晋江市优秀社会工作服务案例评选活动中被评为“优秀案例”（晋江市民政局）。

四、经验与启示

晋江市“阳光·暖心港湾项目”为全市失独家庭服务已有7年，取得一定成效，期间项目组不断探索、提炼、总结反思，也形成了一套可复制，可推广的经验和模式。

（一）推陈出新解难题，专有概念破困局

针对传统的“抱团取暖”模式在失独家庭服务中遇到的困境，项目从实际的服务中提炼出专有概念“微生态支持圈”，因地制宜、因材施教、效果明显，可操作性高，可复制性强。用“周边取暖”模式改善传统弱势群体的“抱团取暖”，不仅关注到了服务对象的特殊性，避免了恶性情绪震荡和服务对象造成的二次风险伤害，更能够结合服务对象实际情况，灵活搭建更加稳定、持续、实际以及便捷的服务网络。这对任何地域、政策下的失独家庭服务，都是有着启示性意义的。

（二）动态评估指方向，精准服务靠分级

通过心理咨询师定期+不定期为服务对象进行持续动态评估，对服务对象心理生活状态了然于胸，在为服务对象提供服务时，便可采取更具有针对性的策略，一方面能够为服务对象提供更加精准的帮扶服务，另一方面能够在规范的管理下，按照既定的流程内容框架进行服务，节约服务人力、精力，提高服务效能。

（三）专业赋能心活力，多产多用双循环

随着服务的深入及服务人数基数的增加，服务对象的需

求越来越精细复杂。服务是无限的，但项目服务人员数量和精力是有限的。项目服务将优势视角带入服务对象生活，在为服务对象搭建微生态支持圈的过程中，不仅能够直接惠及服务对象，对服务对象本身也具有较高的示范学习性，服务对象可从项目服务人员发掘、培养支持系统的过程中，进行学习、观摩，对进行身边资源发掘、整合、利用，形成“自产自用、自我造血”以及与周边环境“双向奔赴、互惠互利”的良性循环。