

“龙池微漾，一'齐'成长”——齐陵低保老人情感支持服务案例

孙林雪^{1*}，胡泽宇²

(1.淄博市向未来社会工作服务中心，山东省淄博市，255000；
2.山东理工大学法学院社会学系，山东省淄博市，255000；

* 通讯作者，234479950@qq.com)

摘 要：作者针对农村低保老人普遍存在的家庭支持薄弱、传统文体活动式微导致的高孤独感和身体机能衰退等问题，依托社会支持理论与增能理论，将社会工作专业服务方法与中华优秀传统文化相结合，通过系统组织八段锦学习、练习与展示，并结合戏曲鉴赏、手工剪纸等文化活动，构建集体质增强、社交互动、文化传承与情感支持于一体的综合性服务模式，并有效利用文化亲近感，极大提升了老人的参与意愿和持续性。项目成功促进了组员间非正式支持网络的形成，显著提升了老人的自我效能感、价值认同及身心健康，切实缓解了孤独感，并实现了“助人自助”。

关键词：低保老人；情感支持；小组工作；中华优秀传统文化；非正式支持网络

引言

党的二十大报告明确提出“中国式现代化是人口规模巨大的现代化”，同时我国社会正快步进入“老龄化社会”。根据2024年国家统计局发布的《中华人民共和国2023年国民经济和社会发展统计公报》显示[1]，2023年末我国60周岁以上的老年人数占比到21.1%，人数达到29697万人。据此可知，提高老人生活质量是实现“中国式现代化”的必然要求。具体情况如表1所示。

表1 2023年年末人口及其构成

指标	年末数（万人）	比重（%）
全国人口	140967	100.0
其中：城镇	93267	66.2
乡村	47700	33.8
其中：男性	72032	51.1
女性	68935	48.9
其中：0-15岁（含不满16周岁）	24789	17.6
16-59岁（含不满60周岁）	86481	61.321.1
其中：65周岁及以上	29697	15.4

党的十八大以来，我们坚持把解决好“三农”问题作为全党工作重中之重[2]。农村部分老人身体机能下降，自我效能感降低，逐渐不愿走出家门，进而陷入精神孤寂的困境。对于低保老人而言，这一问题更加凸显。这种困境产生的原因不仅仅在于身体机能的下降，随着社会的发展，文明的进步，互联网娱乐逐渐成为社会娱乐的主流方式，社会各方对老年人喜爱的传统健身、文化娱乐形式关注减少，进而导致农村传统文体活动减少，低保老人也难以适应现代文体活动，这也大大提高了低保老人陷入精神孤寂困境的几率。低保老人精神孤寂不仅造成了个体层面复杂棘手的多重困境，也给社会带来诸多不利影响。对低保老人来讲，精神

世界的空虚是他们生活中的主要难题，因此，我们需要对低保老人进行针对性的救助和关怀。所以，关注低保老人的生活困境，帮助老人走出困境，具有重要的现实意义和伦理意义。

本案例服务对象是来自山东省淄博市临淄区齐陵街道的低保老人，多数服务对象已年逾古稀，身体机能下降的同时也伴随着精神孤寂的问题。“中华优秀传统文化是中华民族的根和魂”[3]。将社会工作直接服务方法与中华优秀传统文化相结合，是我国社会工作从嵌入式发展到融合性发展题中应有之义。本案例积极将社会工作服务方法与中华优秀传统文化相结合，以小组工作的形式，通过开展八段锦等主线活动，在改善老人身体机能的同时，能够为老年人提供了一个分享交流、情感支持的平台，在社会工作者的协助下互帮互助，共同走出困境、自立自强。此外，小组作为一个社会群体，使成员具有归属感，认同感，小组的成长、进步也具有持续性，服务对象缓解孤独感的诉求也具有持续性，二者相适应。因此以小组工作的方法缓解农村低保老人的精神孤寂问题是必要且可行的，也为类似服务的开展提供有益借鉴。

1. 分析预估

1.1. 服务对象所处的系统分析

齐陵街道地处临淄城区东部城乡结合部，街道内村居38个，1个社区，60岁以上老年人5976人，占18.7%，其中低保老人60人。东龙池村全村居民218户，743人，老年人295人，低保老人13人，人数较多且分布较为集中。且东龙池村低保老年人缺乏社会交往和娱乐活动。过去几年，在政府的支持和民政的照顾下，他们的基础生活需求得到了满足，但文化娱乐活动甚少，精神文化十分空虚。经走访发现，齐陵街道低保老年人67%以上是独居老人，东龙池村接近70%。多数低保老人家庭系统支持不足，缺乏社会交往和娱乐活动，老年人整日处在孤独的生活环境中，对老年人心理健康产生了较大的负面影响。总而言之，多数低保老人的心理健康问题日益凸显，同时面临孤独、焦虑、抑郁等心理困境，急需社会工作者的介入。

1.2. 案主需求评估

项目团队先通过入户走访等形式与低保老人进行深度访谈，得到60位老人的基本情况，如图1、表2和表3所示。多数低保老人长期独居、缺乏有效的家庭互动，这是导致农村低保老人内心孤寂的重要原因。许多老人平日无事消磨时间，常常居家观看电视或在房前屋后三两作伴沐浴阳光。他们较少参加集体性活动，久而久之身体机能下降，同时感到精神孤寂。

在走访中，许多老人表示缺少陪伴，感到孤独。本团队为了更加客观、全面地了解低保老人的心理状况，遂选取老年人的基本情况调查问卷及UCLA孤独量表（LonelinessScale，UniversityofCaliforniaatLosAngeles）进行测量。UCLA孤独量表是被使用的最为广泛的孤独感测量工具[4]。



图1 东龙池村所选取60位老人的基本情况

表2 UCLA孤独量表统计结果

百分比	
28分以下低度孤独	15%
28~33分一般偏下孤独	20%
33~39分中间水平孤独	15%
39~44分一般偏上孤独	24%
44分以上高度孤独	25%

表3 UCLA 孤独量表问题统计摘要

		百分比
1.你常与周围人关系和谐吗？	从不	1%
	很少	12%
	有时	25%
	一直	62%
	从不	42%
2.你常感到缺少伙伴吗？	很少	30%
	有时	18%
	一直	10%
	从不	3%
15.你常感到当你愿意时就能找到伙伴吗？	很少	32%
	有时	38%
	一直	27%
	从不	3%

通过量表统计结果可知，在受访的60名低保老人之中，有15%的受访者处于中间水平孤独，有24%的受访者处于一般偏上的孤独状态，25%以上的受访者达到了高度孤独水平，即受访的60名低保老人中，有64%以上的受访者孤独程度高于正常水平。但在具体题目的得分上，62%的受访者表示与周围人的关系一直很和谐，52%的受访者觉得从不或很少缺乏伙伴。这些题目都能够反映出，老人们的邻里相处十分融洽，彼此之间地交往关系非常亲近，人际交往基础良好且扎实。但最终老人内心孤寂的现实结果的确与这些细节指标严重背离，反映出了老人们交往基础与交往质量之间的差距。即便低保老人们有很多伙伴或很容易找到伙伴，但高质量的交往仍然较为困难，老人们孤独感仍然强烈。

1.3. 理论分析

1.3.1. 社会支持理论

依据社会支持理论的理论假设，服务对象所拥有的社会支持网络愈强大，就越能够从容应对来自环境的挑战，正式支持网络和非正式支持网络是社会支持理论之中重要的理论成果。低保老人有强烈孤独感十分重要的原因在于长久未得到强支持系统的有效支持，如亲子亚系统的支持，这逐渐导致农村低保老人自我孤立和自我否定。因此在为农村低保老人提供支持，缓解其孤独感时运用社会支持理论的重要性不言而喻。本案例应用社会支持理论，在介入过程中通过协助农村低保老人搭建、拓宽社会支持网络，拉近老人们彼此之间的关系、丰富老人的兴趣爱好，减少农村低保老人孤独感的产生。

1.3.2. 增能理论

本案例依据增能理论的个人、组织和社会三个层次划分，运用小组工作的专业方法，着重从个人、人际关系和环境三个维度增强服务对象的权能。在个人层面上：首先引导服务对象客观认识自己，相信自己有价值有能力。通过提供传统文体活动、技能培训等方式，帮助低保老人认识到自己的价值，提升自我效能感。在人际关系层面上：通过开展八段锦等小组活动，增加服务对象间的良好互动，增强服务对象人际沟通和合作等能力。同时，鼓励低保老人与其他服务对象建立良好的人际关系，形成较为强大的非正式支持网络，从而增强他们的社会支持系统。在社会环境层面上：为服务对象的改变争取更多社会资源，提高服务对象参与社会活动的能力和机会，在活动之中让其真正感受到自己的价值。

2. 服务计划

2.1. 实施地点

淄博市临淄区齐陵街道东龙池村。

2.2. 服务起止时间

2023年5月到2024年7月。

2.3. 小组类型

支持小组。

2.4. 小组名称

“龙池微漾”农村低保老人情感支持小组。

2.5. 服务目标与实施过程

2.5.1. 总目标

聚焦低保老人精神文化需求，通过多方位关爱和小组服务，帮助服务对象强化或建构非正式社会支持网络，以满足老人内心渴望通过努力而被尊重、被接纳的精神需求，增强老年人的自我认知与自我效能感，切实提升低保老人生活质量，不断增强老年人的获得感、幸福感和安全感。具体服务过程如表4所示。

2.5.2. 分目标

- (1) 文化活动：开展文化戏曲鉴赏、读报纸等活动，丰富服务对象的精神世界，精神愉悦影响生理指标，达到改善健康程度的目的。
- (2) 体能活动：开展八段锦小组活动10次，引导服务对象在小组之中加强沟通和联系，重新建构、强化非正式社会支持网络，同时改善身体状况。
- (3) 价值实现：服务对象满意度达到90%；鼓励身体素质允许的服务对象参与乡村治理，为村集体发展做出贡献，在被尊重、被接纳的同时达到“助人自助”的目的。

表4 具体介入过程

主线一：八段锦锻炼学习		主线二：综合小组活动	
动 2023.	小组动员筹备： 调研—走访—慰问—帮扶—教学组。	(1) 健康、义诊咨询：关注老人健康，糖尿病检查、义诊咨询、认知障碍筛查等服务，提高低保老人的健康素养和健康保	2023. 7-11 接 触 期
员 5-	组织社会工作者和志愿者深入到低保老人家中，帮助他们	(2) 入户陪伴：通过理发、送报、读报、送清凉等形式，与低	2023. 7-9 发 展 期
筹 2023.	理发、打扫卫生、整理被褥等，解决急难问题，使他们感	(3) 益智活动：通过夹珠、串珠、积木等游戏，锻炼了老年人	2023. 8-9 发 展 期
备 7	受到党和政府的温暖，社会及村子的关爱，动员参与八段	(4) 手工制作：开展剪纸、制作窗花、绘画等活动，提供精神	2023. 8-10 亲 密 期
	锦学习小组。	价值，丰富老人的文化生活，培养兴趣。	2023. 10-11 亲 密 期
成 2023.	成立教学组—组织筹备会—成立八段锦队，建立起初步的	(5) “戏”心品味：陪伴老人鉴赏戏曲，缓解服务对象孤独	2023. 9-10 亲 密 期
立 7-	联系和互信机制，选出队长一名；制定学习计划和学习纪	(6) 节日活动：中秋节、腊八节、春节等节日来临之际，送上	2023. 10-12 分 别 期
小 2023.	律。	节日关怀，并开展节日晚会，营造欢乐的节日氛围。	2024. 3 分 别 期
组 8		(7) 聆听心声：通过人生回顾方法，赋予特定时间以积极意	2023. 11-12 分 别 期
常 2023.	系统学习八段锦	(8) 联欢会：丰富老人们的生活，给老人温暖和关心，以点代	2023. 12-2024. 1 分 别 期
规 2023.		(9) 总结分享会：志愿者、社会工作者、公益组织当地政府、	2024. 3 分 别 期
学 2023.		村庄居民共同参加，回顾活动开展经历、分享体会，身体力行	
习 10		贯彻助人自助理念，让更多的人参与进来，搭建沟通的桥梁，	
多 2023.	邀请专家、专业执业者及社区健康师进行专业指导。	促进社会和谐。	
方 11			
指 导			
总 2023.	每完成一个阶段的学习，社工站会为服务对象开展小组，		
结 12	提出表扬。并在全部学完后进行毕业表演仪式，颁发毕业		
	证书及获奖证书。		
提 2024.	联系乡镇街道，挑选优秀学员开展评比训练		
升 1-			
2024.			
7			
结 案	提前告知小组即将结束，并处理离别情绪。鼓励服务对象		
2024.	结案后保持联系和交流。帮助服务对象保持他们获得的小		
7	组经验，并做好评估总结。		
延 续	不定时自行组织八段锦健身比赛、全民健身运动会等活		
2024.	动，丰富精神生活，达到身心一体化。		
7-			

3. 总结评估

3.1. 项目成效

3.1.1. 个体效益

团队的介入为低保老人提供专业化、且能满足低保老人个性化需求的小组服务，通过八段锦等小组活动，一定程度上改善了老人的身体素质，丰富了老人的精神文化生活，扩大了交际范围，大大减轻了老人内心的孤独感。老人遇到苦难十分需要外界提供资源和支持，但老人心存“被嫌弃、麻烦别人”等疑虑，久而久之不再向外界争取资源，自我评价逐渐低迷，自我效能感逐渐下降。本次服务中团队主动与老人交流和探讨，并通过支持和引导老人进行自发性活动，进一步提升彼此间的人际互动，不断强化服务对象之间的非正式社会支持网络，让老人感到被理解、被接纳，自我评价体系逐渐恢复正常水平，自我效能感显著提升。老人在参加活动的同时达到了“助人自助”的目标，为大家所尊重，趋向于自我实现。

3.1.2. 社会效益

低保老人主要的收入来源依旧是政府提供的现金资助，他们几乎不具有依靠自身的力量改变困境的能力，遇到困难十分需要政府或其他社会组织和团体给予支持，久而久之老人自尊心受损，也给社会带来了压力。团队在为老人提供服务，在帮助老人恢复自我评价水平、提升自我效能感的同时减轻了社会的负担和压力，为社会和谐与稳定贡献一份力量。

3.2. 项目评估

在前期走访过程中我们了解到服务对象的需求，并且根据他们的需求调整并且增加了服务内容。从开始的公式化交流到现在的依依不舍，经过相处，我们的项目得到了服务对象的一致好评。根据结项前发放的满意度调查表，老人满意度达到了100%，我们将继续整理各种问题和意见，根据服务对象的需求跟踪改进项目内容。评估表如表5所示。

表5 服务对象评估表

	评估指标	满意	比较满意	一般	不满意
服务对象自身评估	个案参与度	√			
	个案配合度	√			
	个案投入度		√		
	获得帮助程度	√			
	情绪控制	√			
	自我认知	√			
	自我重塑	√			
	理性分析		√		
	方法巩固		√		
	整体评价	√			
对社会工作者评估	专业能力		√		
	服务态度	√			
	计划安排	√			
	服务效果	√			
	整体评价	√			

4. 专业反思

4.1. 本小组会给予低保老人家庭层面更多关注

系统理论认为“人在情境中”，家庭成员对于老人的情感慰藉是值得高度重视的，不论是何种养老模式，都离不开家庭成员的支持[5]。低保老人家庭系统支持不足也是其产生孤独感的重要原因。在开展小组初期，团队通过评估服务对象的社会支持网络，发现服务对象群体在非正式支持网络方面需要完善。但是，团队在设计服务方案之前，与部分独居老人的子女联系不够紧密，因此，在资料收集时仅对服务对象群体进行

了深入访谈，资料来源较为单一。在设计服务方案时，因服务对象中部分参与者没有子女、子女离开本地等原因，无法将与服务对象与家庭系统互动的环节纳入其中，活动安排更多地围绕服务对象之间的互动展开，未能涉及服务对象的家庭系统。

4.2. 后续改进

1. 加强与服务对象子女的沟通与联动

服务对象子女大多因为工作繁忙而忽略父母。我们可以积极与服务对象的子女取得并保持联系，通过社会工作专业方法技巧找到其不合理认知，并与用温和语气作思想辩论，通过思想的改变影响其行为。

2. 拓展社会支持网络，整合多方资源

在为老人提供活动的同时，由点及线，由线及面，对项目内容起到积极推动作用。

3. 强化服务宣传与服务过程的社会可见度

团队可以通过构建微信群聊、创建专门公众号进行宣传和招募，帮助更多服务对象走出困境，自立自强。

参考文献

- [1] 中华人民共和国2023年国民经济和社会发展统计公报-国家统计局(stats.gov.cn)
- [2] 习近平总书记坚持把解决好“三农”问题作为全党工作重中之重，举全党全社会之力推动乡村振兴 [J].《求是》，2022(6): 12.
- [3] 中共广东省委宣传部编.《马克思主义中国化一百年》[M].广东：广东人民出版社出版，2021：335.
- [4] 任丽杰、韩宪国、刘俊升、李丹.UCLA-3孤独量表的因变量结构及追踪测量等值性检验 [J].心理研究.2019.12(5).
- [5] 陈伟涛.“和而不同”：家庭养老、居家养老、社区养老和机构养老概念比较研究 [J].广西社会科学, 2021(9): 144-150.