

社会工作介入退役老兵服务的探究

丁光煜

南京理工大学 江苏南京 210094

摘要:近年来,社会各界对退役老兵的关注度越来越高。随着退役军人事务部的成立和《退役军人保障法》的正式施行,退役老兵们的福利待遇得到改善,安置质量得到稳步提升。然而,对退役老兵们的精神慰藉,改善他们的认知情绪却获得较少的重视。社会工作秉持着助人自助的专业理念,可以从社会工作的角度运用专业的理论和方法给以退役老兵们思想上的关心和精神上的关怀,改善他们的认知情绪,增强退役老兵们晚年生活的幸福感。

关键词: 社会工作; 退役老兵; 认知情绪

A probe into the involvement of social work in the service of retired veterans

Guangyu Ding

Nanjing University of Technology Nanjing, Jiangsu 210094

Abstract: in recent years, people from all walks of life pay more and more attention to retired veterans. With the establishment of the Department of Veterans Affairs and the formal implementation of the 《law on the protection of retired soldiers》, the welfare benefits of retired veterans have been improved and the resettlement quality has been steadily improved. However, little attention has been paid to the spiritual comfort of retired veterans and the improvement of their cognitive emotions. Social work adheres to the professional concept of helping others and helping themselves. From the perspective of social work, professional theories and methods can be used to give retired veterans ideological and spiritual care, improve their cognitive emotions, and enhance their happiness in their later years.

Keywords: social work; Retired veterans; Cognitive emotion

一、研究意义和研究目的

由于不易接触到相关退役老兵的群体,获取退役老兵的数据及资料较为困难,当前国内从社会工作视角介入退役老兵群体的理论研究较少,展开本研究有助于推动探索适当的方式将社会工作专业理论运用在给予退役老兵精神慰藉,也有利于推动优抚安置社会工作的发展。目前,退役军人事务部为推动退役军人工作高质量发展发布了多项课题研究,本研究符合当前关注热点,也符合社会工作助人自助的专业理念。

随着时间的流逝,退役老兵们的已经不像年轻时身体强壮、骁勇善战,身体机能逐渐退化让他们产生了落差感。通过社会工作介入给与退役老兵精神慰藉,可以

消除他们的负面情绪,让他们拥有一个身心健康、愉悦的晚年生活。

二、相关理论

1. 社会支持理论

社会支持(Social support)普遍发生在日常生活中,如个体通过与他人进行交谈获取信息,向他人倾诉获得关心,一方有难、八方支援,当遭遇困难时,他人伸出援手,给予物质上的支持等^[1]。在退役老兵的社会工作实务中牵涉的领域尤为广泛,仅依靠社会工作者的力量难以实现助人自助,需要借助服务对象的正式和非正式的社会支持网络,如社会正式组织给予的支持、退役老兵的亲友、邻里等人际互助网络的支持。如果一个退役老兵所拥有的社会支持网络越强大,那么他应对各种来自外界挑战的能力就越强。

2. 理性情绪行为疗法

作者简介: 丁光煜,(1997-),男,江苏扬州人,学历:硕士在读,单位:南京理工大学,研究方向:社会工作。

理性情绪行为疗法(Rational Emotive Behavior Therapy)是在20世纪50年代由美国心理学家 Albert Ellis 创立的,是认知心理治疗的一个重要分支。^[2]该理论认为人的情绪和行为障碍不是由于某一激发事件直接引起的,而是由于经受这个事件的个体对此事件不正确的认知和评价产生的非理性信念,从而导致的情绪和行为后果。在实务过程中,社会工作者扮演的是一个引导者的角色,实质是要通过社会工作的专业理论和方法来引导退役老兵树立一种豁达开朗的人生态度。

三、案例分析

唐大爷,生于1952年,今年70周岁。他于1970年入伍,1971年赴老挝参加援老抗美防空作战,1975年退役后回到家乡某政府单位工作,退休后独自一人生活,目前收入以退休金为主。他的子女都在外工作,陪伴他的时间较少。随着年龄的增长,唐大爷的身体健康状况大不如从前,手脚无力,行动不便,近期又患上了前列腺癌。疾病困扰着他,需要依靠药物来缓解病痛,唐大爷的心理也渐渐发生了变化,产生了类似“年纪大了,不中用”的这种想法,经常闷闷不乐。由于年迈体弱,行动不便,唐大爷也很少参与社会活动,晚年生活很单调。

唐大爷的问题在许多退役老兵的身上也有体现,主要是缺乏陪伴和精神慰藉而导致的。社会工作者向唐大爷简单介绍了社会工作的基本理念,表达了希望通过社会工作的方法给予其精神慰藉帮助其缓解负面情绪的意愿,得到了唐大爷的信任,初步将唐大爷确认为服务对象,目标是希望通过社会工作介入帮助唐大爷正确面对疾病,获得精神慰藉缓解低落的情绪,并找回其社会支持网络的关爱。

在开展个案服务前,社会工作者通过与唐大爷的会谈沟通,整理出唐大爷的具体需求:1.渴望得到亲人的陪伴。子女在外工作很少回家看望自己,希望能得到他们的情感慰藉;2.希望减少癌症恐惧。自从得知自己患上癌症后总是会不经意产生恐惧心理,害怕不能治愈,希望通过社工的帮助能够使其克服这种恐惧感;3.希望能够增加人际交往。随着年龄的增长,唐大爷很少外出,与邻里朋友之间的交流也越来越少,现在大家都使用智能手机进行日常交流,而唐大爷却对智能手机的功能了解甚少,也不会使用微信,许多老战友都通过微信相互联系和交流,唐大爷希望能够学会使用微信;4.提高自我认同感。随着身体健康状况的变化,唐大爷觉得自己早已没有了年轻时作为一名军人的意气风发,荣誉感也逐渐消退,需要改变他的错误认知,提升自我认同感。

(1)第一次个案服务。本次面谈主要的目标是与案主唐大爷建立专业关系,并初步制定后续服务的内容和进程,为后续的工作打下基础。由于唐大爷行动不便,和唐大爷沟通后将个案服务的地点选择在他家中。当社工来到唐大爷家时,唐大爷微笑着热情地在门口迎接,还贴心地为社工准备了一杯红糖水。可以看出唐大爷还是非常希望与社工进行进一步交流的。社工开始向唐大爷介绍了今天服务的目的和接下来可能用到的工作方式,唐大爷听的很认真,但是稍显拘谨。随后,社工和唐大爷聊起家庭方面,唐大爷表示子女在外忙于工作还要照顾他们的小孩,回来看望他的次数比较少,怕影响他们工作自己也不敢经常给子女打电话,平时没有什么人和自己说话,整日独自在家感到十分孤独,生活毫无乐趣。社工通过与唐大爷的沟通,对唐大爷的情况有了进一步的了解,和唐大爷一起初步制定了接下来的服务计划,本次服务的目标也基本完成,并和唐大爷约定好了下次服务的时间和地点。

(2)第二次个案服务。本次服务的主要目的是巩固与唐大爷的专业关系,并帮助其与家人建立更多的联系。本次服务地点依旧选择在唐大爷家中,恰巧遇到唐大爷的儿子来看望他。社工通过与唐大爷的儿子交流了解到,他在临市工作,距离唐大爷家的车程约一个小时,平时忙于工作周末有时还要加班,所以来看望父亲的次数较少,几乎每半个月才能回来一次,有时打电话给父亲也无人接听,父亲也很少主动打电话给他。他表示曾提出将唐大爷接到临市和自己一起生活,可是唐大爷拒绝了2次之后就没有再提起此事。唐大爷则向社工提出他不怎么使用手机,有时将手机放在卧室,自己在客厅看电视听不见手机铃声,害怕影响儿子的工作和休息一般也不主动给儿子打电话。另外因为担心影响儿子的生活,而且不愿离开自己生活多年的老屋,所以才拒绝搬入儿子家中。在交流过程中,社工认真倾听案主唐大爷和他儿子的表述,更加了解了唐大爷的内心情感,唐大爷既想得到儿子的关心又害怕影响到儿子的正常生活,他们之间的沟通较少,所以唐大爷才会体现出缺失精神慰藉的现状。社工通过与唐大爷和他儿子的沟通,协助他们确定了每天电话联系的时间段,希望通过此方法让他们能够建立起更多的联系,增进彼此的感情。唐大爷的儿子表示此次回家看望唐大爷还有一个目的就是带父亲去医院检查,社工决定利用此次机会帮助唐大爷减少对癌症的恐惧,于是和唐大爷约定下次的服务地点就在医院,和唐大爷的儿子一起陪同他去医院检查。

(3)第三次个案服务。本次服务的主要目标是减少

唐大爷对于癌症的恐惧，正确面对疾病，积极接受治疗。社工和唐大爷的儿子在约定时间一起陪同唐大爷来到医院，在和唐大爷的主治医师说明了意图后，医生对唐大爷进行了安抚。医生表示唐大爷的病情并不严重，属于癌症早期，并且唐大爷已经接受了手术治疗，只要正常按时进行药物治疗，定期检查就不会有不良影响，医生还举了几个患者完全治愈的案例。唐大爷听了医生的话后，凝重的表情逐渐有了笑容，随后安心去做后续的检查，检查结果也都正常。检查结束后，唐大爷主动和约定了下次的服务时间和地点。

(4) 第四次个案服务。本次服务的目标是教唐大爷使用手机微信，让他通过微信和老战友取得联系。经过前几次的服务，社工已经和唐大爷建立了良好的工作关系，唐大爷对社工的服务也更加积极主动。社工首先用自己的手机向唐大爷展示了微信的常用功能，并一步步地向唐大爷讲解，唐大爷表示有几个步骤没有弄明白，社工又耐心地为唐大爷一边展示操作一边讲解。接着唐大爷迫不及待地让社工帮忙在自己的手机上下载微信软件，并在社工的指导下注册了微信账号。随后，唐大爷与自己的一位老战友进行了电话联系，开心地表示自己学会了使用微信，以后可以用微信和老战友们取得联系。在社工的指导下，唐大爷在微信上添加了这位战友，并加入了他们战友微信群，群内的退役老兵们纷纷对唐大爷的加入表示欢迎，先后通过微信添加唐大爷为好友。唐大爷露出了溢于言表的的笑容，又在社工的协助下分别和几位战友进行了视频通话，相互关心目前的生活状况，一起回忆曾经的峥嵘岁月。视频通话结束后，唐大爷又主动向社工讲述了他当年的军旅生涯，找回了那份军人的荣誉感。本次服务的目的基本达成，唐大爷也与老战友们重新建立了联系。

(5) 第五次个案服务。本次服务的目标是巩固前四次服务的成果，引导唐大爷建立积极乐观的生活态度，逐渐消除不良情绪。社工引导唐大爷对前几次的服务进行了回顾，唐大爷表示：“经过第二次服务后，自己与儿子联系变得频繁了，那种无人问津的感受慢慢减少了，而且每天在固定的时间和儿子进行通话并不会影响儿子的工作和生活，反而增加了父子间的感情。学会使用手机微信后，有时还会和儿子进行视频通话，还能看到孙子的样子，看着孙子一天天成长，自己也很开心。战友微信群里，战友们每天都互相问候，还有的战友会在群内分享一些新闻和自己看法，战友们相互讨论非常热闹，好像回到了当年在部队一起生活时的样子，现在我的生

活越来越丰富了，我也想学习如何在微信中分享新闻。虽然，学会了微信，通过微信和战友、家人们联系，但是还是通过冷冰冰的手机，有时放下手机还是会感受到孤独和空虚。”社工听了唐大爷的表述后，首先向唐大爷展示说明了如何用手机微信分享新闻，随后，鼓励唐大爷尝试主动和老邻居们聊天，远亲不如近邻，面对面地和人沟通更加有利于缓解不良情绪。

(6) 结案。唐大爷主动和社工取得联系，表示自己在和儿子商量后最终决定搬去儿子家和儿子一家一起生活，他觉得总是通过手机沟通亲人之间好像还是多了一道屏障，一家人每天都聚在一起才其乐融融，儿子也不用总是为了看望自己而占休息时间长途跋涉。服务对象由于搬迁，本次服务就此结案。

(7) 跟进服务。为了了解唐大爷在结案后的情况，社会工作者通过电话与唐大爷取得联系。唐大爷表示很高兴能接受社工的服务，现在自己的身体状态也逐渐好转，有时还能陪孙子一起在小区里散步，每天和家人在一起生活很开心。战友群每天依旧很热闹，前不久还有两位老战友来看望自己，久别重逢大家相谈甚欢。这次跟进服务社工较为满意唐大爷目前的状态，积极开朗的情绪是本次服务的重要收获。

四、总结与反思

社会工作是一门实务经验很重要的学科，退役老兵这一服务对象更为特殊，他们的需求多元化、问题多样，社会工作介入退役老兵服务更需要通过大量实验总结实务经验，并且要提升专业技巧，才能更好地为这一群体服务。社会工作在中国起步较晚，许多退役老兵对于社会工作还感到十分陌生，认可度不是很高，关于社会工作介入退役老兵服务的案例也较少。随着社会对退役老兵的关注度逐渐提高，优抚安置社会工作的进一步开展，社会工作介入退役老兵服务的经验也会越来越丰富，社工和各社会组织还需加强社工的宣传，让越来越多的人了解社会工作的理念，接纳社会工作的服务。退役老兵们曾用青春和热血守卫祖国，无私奉献，希望通过社会工作的专业知识和方法，能够帮助到更多的退役老兵，让他们拥有一个更加幸福的晚年。

参考文献：

- [1]黄雷晶.社会支持理论研究初探[J].心理月刊, 2020, 15(16): 238-239.
- [2]龚艳.评理性情绪行为疗法的“ABC模型”及其逻辑变革[J].常熟理工学院学报, 2019, 33(03): 37-41.