用真情慰藉计生特殊家庭

专业社工：对这一群体的关爱需“小心安放”

■记者 应沈漪 张维维 文/摄

这是一个特殊的群体，因为失去孩子也失去了生活的重心。“失独”家庭，是社会给他们贴上的标签，谁来慰藉他们的精神世界？

杨浦区优韵社工师事务所是上海最早介入“失独”家庭服务的社会组织之一，承接了政府针对“失独”家庭的公益性项目“新旅程·新家园”。事务所共有3名管理人员和12名驻扎到全区各个街道（镇）的社工师。目前杨浦有八百余户“失独”家庭，涉及一千三百余名父母，九成以上处于50到69岁年龄段。

“失独”家庭的老人在专业社工、热心志愿者和社会力量关注下缓慢修复精神创伤，重拾对生活的信心，但对这一群体的关爱，仍需“小心安放”。

优韵社工师事务所的社工正在整理“编织班”的作品，准备重阳节赠送给区社会福利院的老人。

用尊重之心打开“心门”

社工的任务，是以关爱和心理疏导为主，了解这些家庭的需求，利用计生部门和社区的一些资源优势，力所能及地为他们解决一些问题。囿于事务所人员和精力有限，目前只能对65户最有需求的家庭做重点探访和服务，保证每月上门一次。

而和这个特殊的群体建立起联系，本身就不是易事。

优韵的社工平均年龄在30岁左右，此前也没有服务“失独”父母的经验。“刚开始的时候，吃‘闭门羹’是常有的事情。”长白新村街道的社工周丽青有着专业社工背景，曾从事过大病救助社工工作，接触过各种困难家庭，但她觉得这些“失独”父母的精神状态更令人担忧。

“同理心”，是心理学上的一个概念，简单地说，即站在对方立场设身处地思考。“自己做了妈妈，换位思考，还是能想象他们失去孩子的感受。”周丽青说，“希望时间能抹平和修复他们的精神创伤。如果他们非常强烈地拒绝社工的关心，我们还是尊重他们的意愿，否则效果很可能适得其反。”

社工必须是理解、包容、谨慎并且真诚的，但即使能进入这些家庭的家门，也不一定能进入他们的“心门”。

“恒博·爱的沙龙”组织活动。

“青春·暖心”青年志愿者项目启动当天，以游戏开启“破冰之旅”。

即便是对于那些没有表现出明显抗拒情绪的父母，社工们也总是小心翼翼，不让对方觉得被冒犯，甚至连肢体语言这些细节都会非常注意；而对于孩子的话题，除非父母主动提及，或者流露出倾诉的意愿，社工一般不会贸然说起。

有无能为力的时候，但更多的时候社工的体谅、包容和尊重之心也同样打动了不少“失独”家庭的老人。虽然这个过程很缓慢，但在社工的坚持下，很多人最终卸下了防备，敞开了心扉，愿意与社工们述说自己的心里话，有困难也会主动向社工寻求帮助。

志愿者结对 用青春“暖心”

今年4月底，团区委启动了一个名为“青春·暖心”的青年志愿者项目，专门服务于“失独”家庭。项目启动当天，团区委副书记孟焱这样对青年志愿者说：“从今天开始，我们要共同做一件也许会很艰难但极有意义的事情。”

首批“暖心”青年志愿者由杨浦区青联委员、青企协会员、杨浦区内团员青年与复旦、同济、财大、上理工及青年公益组织的志愿者组成。年初志愿者招募时，有300多名志愿者报名，踊跃程度超过了主办方的想象，也对“暖心”行动的开展有了更大的信心。经过几次专门的培训，最终确定了50名志愿者作为第一批15户家庭的结对试点。

热心志愿者或是上门探望，或是打电话、发短信联系结对的家庭，年轻人用真诚源源不断地向这些家庭输送正能量，让他们感受到社会的关爱。

优韵社工师事务所的负责人白慧群说：“这个群体的心理遭受创伤后非常敏感、脆弱，既渴望向人倾诉并得到理解，又自我封闭不愿与人交流，害怕被误解、排斥。”这种复杂心理甚至表现在，社工、志愿者或者居委会干部什么时候上门关心都有讲究——“假日情绪”或许就会触动他们敏感的神经，也可能对出于真心的关心作出不一样的解读，现实中确实也有过这样的例子。

事实上，对“失独”家庭的关爱很容易陷入两难的境地。

如果提供关爱服务的人员流动性大，很容易变成“过眼云烟”、“隔靴搔痒”；关爱的度如果掌握得不好，也会对他们造成二次伤害。更难的是，每个家庭的情况都是“个案”，关爱没有放之四海皆准的标准教程，做“人”的工作毕竟是需要针对实际投入大量的时间和精力的。

社工贴心地将活动合影制成台历，送给参与活动的家庭留念。

“关心‘失独’家庭不仅要有理解宽容的耐心，更要有交流、疏导技巧，光有热情肯定是不够的。”白慧群如是说。在她看来，热心的志愿者多了，但拥有关爱能力和技巧的专业人员仍然稀缺。

亲友是“走出来”的重要后盾

原区人口计生委主任金雪萍接受记者采访时，曾用16个字来概括杨浦在区级层面探索对“失独”家庭的服务：“政府主导，社会参与，部门协作，多元关爱”。区计生部门根据“失独”家庭的合理需求，不断调整和丰富服务内容，完善服务机制，把社会对这个群体的关爱纳入有序的轨道，帮助“失独”家庭解决困难，融入社会，重启信心。

除政府购买服务，让社会组织提供专业化服务外，杨浦逐步完善了16岁以上伤残死亡家庭扶持政策；与保险公司合作，开发了针对特定人群的住院补贴保险项目和高龄老人的居家养老服务。今年4月28日，原区人口计生委与二军大合作，成立专门针对“失独”家庭的杨浦人口心理服务研究中心，由心理专家研究制定更专业更精细的心理干预方案，探索帮助失独家庭走出心理困境的服务模式。

“其实最难的是怎么提高这些家庭的‘复原力’。”金雪萍感叹。这种复原能力就是逐渐走出或是淡化丧失子女的阴影，培养个人兴趣爱好，找到新的生活重心和精神寄托。

优韵社工师事务所的副总干事赵芹也强调：“并不是所有‘失独’父母都是自我封闭、脱离社会的，有些家庭慢慢地‘走出来’了，有了自己新的生活。所以也希望社会不要把这个群体‘标签化’，让他们慢慢回归正常的个人和社会生活。”

除了上门探访关爱外，优韵社工师事务所还会定期为他们组织策划“恒博·爱的沙龙”，帮助参与者把“小爱”化作“大爱”、“博爱”，循序渐进地引导他们走出心理困境，重新融入社会。他们参加过编织兴趣班、组织过“时装秀”，一起听过健康讲座，策划过节日联谊——这些活动，让这些家庭重拾起生活的信心。今年的重阳节，社工们就打算和加入编织兴趣班的成员们一起，把他们的劳动成果赠送给区社会福利院的老人。

“失独”父母的恢复状态，既受到本人个性影响，也与家庭和社会的支持息息相关。“那些有兄弟姐妹、和亲友邻里保持良好关系的‘失独’父母更容易‘走出来’，能更好地接受现实，回归社会。”赵芹告诉记者，“家人朋友的支持是‘失独’父母走出困境的重要后盾。”