

“投资于人”视角下困境长者价值履新的社区路径优化研究

——基于“邻”机“益”动工作法的实践探索

朱 韵

浙江省杭州市上城区望江街道近江东园社区，浙江 杭州

收稿日期：2026年8月23日；录用日期：2026年9月27日；发布日期：2026年10月8日

摘 要

随着人口老龄化持续加深，困境长者的精神慰藉、哀伤疏导与价值重塑已成为老年社会工作的重要议题。本文针对困境长者因伴侣离世引发的抑郁情绪、社交退缩、角色缺失与价值真空等复合型危机，基于共性需求分析，运用本土社会工作模式——“邻”机“益”动工作法(拎-聆-领-令)开展专业介入，以信息整合、情感赋能、优势视角、专业引领与自治赋能为核心逻辑，通过精准诊断、深度聆听、平台搭建与协同赋能的完整闭环，构建“受助-互助-助他”三层价值阶梯及分层识别、阶梯赋能、机制保障三位一体的路径框架，有效帮助困境长者完成哀伤疗愈、修复社会支持网络、重构生命意义。研究表明，“邻”机“益”动工作法以口诀化、闭环式、本土化的创新特征，在危机干预、优势激活与社区融入中成效显著，为积极老龄化、老年友好型社区建设与社会工作高质量发展提供了可复制、可推广的实务样本。

关键词

“邻”机“益”动工作法，困境长者，优势视角，价值履新，本土化社会工作模式

Optimization of Community-Based Pathways for Value Renewal of Elderly in Difficult Circumstances from the Perspective of “Investing in People”

—A Practical Exploration Based on the “Lin Ji Yi Dong” Working Method

Yun Zhu

Abstract

As population aging continues to deepen, the need for spiritual consolation, grief counseling, and value reconstruction among elderly individuals in difficult circumstances has become a critical concern in gerontological social work. This paper addresses the compound crises—including depressive emotions, social withdrawal, role loss, and value vacuum—experienced by such elderly following the loss of a spouse. Based on an analysis of shared needs, we apply an indigenous social work model—the “Lin Ji Yi Dong” working method (a mnemonic approach comprising four steps: diagnosis, deep listening, guidance, and empowerment)—to conduct professional interventions. The core logic integrates information consolidation, emotional empowerment, strengths perspective, professional guidance, and self-governance empowerment, forming a complete closed loop of accurate diagnosis, deep listening, platform building, and collaborative empowerment. This approach constructs a three-tier value ladder—from “being helped” to “mutual aid” to “helping others”—and a three-dimensional pathway framework that encompasses tiered identification, progressive empowerment, and institutional safeguards. The method effectively assists these elderly in achieving grief healing, repairing their social support networks, and reconstructing meaning in life. The study demonstrates that the “Lin Ji Yi Dong” working method, characterized by its mnemonic, closed-loop, and localized innovations, yields significant outcomes in crisis intervention, strengths activation, and community integration. It provides a replicable and scalable practice model for active aging, age-friendly community development, and the high-quality advancement of social work.

Keywords

“Lin Ji Yi Dong” Working Method, Elderly in Difficult Circumstances, Strengths Perspective, Value Renewal, Indigenous Social Work Model

Copyright © 2026 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 研究背景与意义

1.1. 研究背景

随着人口老龄化程度不断加深，老年人不仅是社区重点服务对象，也成为了各类志愿服务队的重要参与者。“老人安则社区安”，大力推动基层老年志愿服务，积极引导老年人成为老龄社会治理的参与者、贡献者，已然成为新时代积极应对人口老龄化国家战略赋予的重要课题。

据相关研究显示，预计到 2050 年我国 60 岁及以上的丧偶人口数量将达到 1.18 亿左右(赵晓航，李建新，2022)。因丧偶引起的各类情绪、精神等问题，都严重影响老年人晚年的生活质量。因此，陪伴困境长者走过“阵痛期”，通过优势视角促进该类人群“老有所为”，进而提高其晚年生活质量，则成为老年社会工作研究中的重要内容，也成为现阶段我国养老事业发展亟需担负的重要任务。

老年群体积累了丰富的社会经验与生活智慧。他们不仅为国家和人民奉献了自己的大半生，创造了重要的价值，还存在着巨大的智力潜能和优势，是国家稳定和发展的力量。

2025 年《政府工作报告》¹提出“投资于人”，强调将更多资金资源投入到人的教育促进、健康维护、职业成长、潜力开发中，提升人的能力、保障人的权益、实现人的价值，达成个体与社会的协同共进。“十五五”规划²进一步明确“加强人力资源开发和人的全面发展投资”“大力发展银发经济”“积极开发老年人力资源”。“投资于人”不再将人仅仅视为实现发展的“工具”，而是强调人的价值实现和福祉提升本身就是发展的目的。

在深度老龄化与“积极老龄化”理念的双重驱动下，困境长者群体正经历从被动“受助”向主动“有为”的深刻转变。这不仅是晚年生活质量的提升，更是一场关乎个体尊严与社会融合的观念革新。

1.2. 社区背景

近江东园社区位于望江街道的东北面，辖区面积 0.675 平方公里，社区总人口 10,236 人，总户数 3035 户，其中常住户 1864 户，常住人口 5437 人，所辖 6 个小区³。根据走访调查，辖区 60 岁以上老人约 2512 人，其中丧偶独居老人达 100 多户；有 2 户失独家庭，其中有 1 户丧偶；80 岁以上高龄老人 270 多名，其中丧偶独居老人达 30 多名。

基于详实的数据摸排，老年群体占比达 34%，丧偶独居老人逾百户，80 岁以上高龄老人中丧偶独居家庭占 20%。这些数字不仅标志着独居状态，更揭示了困境长者社会角色退化、情感联结脆弱与意义感缺失的内在困境。

传统社区养老侧重于生活照料与物质帮扶，但单纯“老有所养”已难支撑完整的晚年生命质量。他们中许多人拥有丰富经验与技能，是社区的“智慧富矿”。推动其从“被关怀者”向“价值创造者”转变，实现“老有所为、老有所乐”的价值履新，不仅是应对孤独感的有效途径，更是构建韧性社区的战略需要。特别是那 1 户“失独又丧偶”家庭及 30 多位高龄丧偶独居长者，构成了需倾注更多关怀的重点群体——哪怕微小参与，都能为其生活注入光亮。

基于此，社会工作者精准捕捉群体共性需求，致力于将为老服务推向关键转型节点：从保障生存权向赋能发展权、追求幸福权迈进。核心任务是为百户丧偶独居群体搭建多元、开放、包容的社区参与平台，让沉淀的智慧与重塑的勇气转化为服务社区、照亮他人的实际行动。

1.3. 研究意义

目前，运用社会工作理论提升困境长者晚年生活的研究仍较有限。本文从社会工作视角出发，以优势视角与社会支持理论为双重支撑，运用“邻”机“益”动工作法(聆-聆-领-令)，系统展示以“老有所为”“老有所乐”为目标，致力于探索困境长者晚年生活质量提升的路径，丰富相关理论研究层次。

该工作法的实践价值体现在三个层面：一是优化资源配置，整合社区服务效能，以人才链赋能产业链，推动困境长者可持续发展；二是促进社会和谐，增进代际理解与尊重，减少年龄歧视，构建全龄友好型社区；三是提高生命质量，回应困境长者陪伴、情感与自我实现需求，促进社会参与及情感发展。

本研究以近江东园社区为实践场域，通过问卷调查与深度访谈，总结困境长者在个人、家庭、社会层面的共性需求，为工作法运用提供依据。研究精准识别困境长者价值履新的堵点，阐释“邻”机“益”动工作法如何通过信息集成、动力唤醒、专业引领与资源协同四大要素的系统整合，破解其价值履新困境，形成可推广的实践策略。系列研究成果致力于提升困境长者整体福祉，为构建老年友好型社会、创新基层治理提供参考路径，为专业引领社会工作高质量发展贡献本土实践样本。

¹https://www.gov.cn/gongbao/2025/issue_11946/202503/content_7015861.html

²https://www.gov.cn/yaowen/liebiao/202603/content_7062633.htm

³<https://hz.dushiquan.net/xzqh/218546/>

2. 理论框架

本研究运用“邻”机“益”动(聆-聆-领-令)工作法作为核心介入模式,整合社会支持理论、优势视角理论与哀伤理论等多重理论资源,为困境长者提供心理疏导、专业建议等,联动多方资源,助力其构建社区支持网络,更好地实现助人自助。

2.1. 社会支持理论

社会支持理论是一种解释人际关系和社会网络如何通过提供情感、信息和实际帮助,提升心理、促进生理健康和缓解个体压力的理论。该理论认为,社会支持通过各种形式(如工具支持、信息支持、情感支持等)可以缓解个体在面对压力时的负面影响,进而提升个体的整体健康水平和生活质量(Cobb, 1976)。根据社会支持理论,社会工作者主要从服务对象本身以及社会支持网络等两方面入手,包括正式和非正式两方面资源,协助其识别有效资源,建立、健全其社会支持网络,使服务对象与其亲人、社区、社团、社会形成有效链接。

社会支持理论为本研究“领”字环节的平台搭建提供了核心依据——通过部门联席会议整合基层组织、物业、社会组织等多元主体,其本质是在困境长者周围编织一张结构清晰、功能互补的“支持网络”,使个体不再孤立面对哀伤,而是在系统协同中完成情感修复与角色重建。

2.2. 优势视角理论

优势视角理论是一种关注人的内在力量和优势资源的视角。这一视角要求社会工作者不再聚焦于服务对象的问题和缺陷,而是发掘其内在特有的优势和资源,工作的焦点在于发掘、激活并利用这些优势来促成改变(Saleebey, 2006)。

优势视角为本研究“聆”字环节的深度聆听提供了方法论指导——要求社会工作者悬置问题叙事,将关注焦点从“丧偶创伤”转向“幸存经验”,通过深度聆听激活困境长者被哀伤遮蔽的自身优势,如养育子女的生命智慧、经营家庭的管理能力、维系邻里的社交网络等。Rapp 和 Goscha (2006)指出,优势视角的核心任务并非解决问题,而是发现并放大个体与环境中已有的成功经验。社会工作者的深度聆听,正是这一发现过程的专业载体。

2.3. 哀伤理论

哀伤理论(Grief Theory)为理解困境长者的心理动态提供了重要基础。Worden (2018)提出的“哀伤任务模型”指出,健康的哀伤过程需要完成四项任务:接受失落的事实、经历哀伤的痛苦、适应没有逝者的环境、将情感能量重新投注于新的关系与生活。本研究中的困境长者多处于哀伤任务的第三、四阶段之间,其社交退缩与角色缺失正是“适应新环境”任务受阻的表现。

从哀伤理论审视,困境长者的价值真空本质上是哀伤任务未完成的表征。Worden (2018)的四项哀伤任务在本群体中呈现显著阻滞。社会工作者的深度聆听正是协助其完成前三项任务,而第四项“情感投注新客体”则通过“领”与“令”环节的社区参与得以实现。这解释了为何哀伤辅导不能止于情绪宣泄,必须延伸至行动转化与社会参与,通过新的社会联结与价值创造来完成哀伤任务的最终闭环。

2.4. “邻”机“益”动工作法概述

“邻”机“益”动工作法得名于其“四字闭环”的操作口诀,其名称本身蕴含了该方法的核心要义:“邻”取“邻里”之意,强调以社区地缘为依托,以邻里关系为纽带;“机”取“契机、机制”双重含义,既指捕捉危机转化的关键时机,也指建立系统化的运作机制;“益”指“公益、增益”,强调服务对象在

参与公益中实现自我增益；“动”指“行动、联动”，强调从被动受助到主动行动、从个体行动到多方联动的转变过程。

该工作法包含以下四个核心环节：

1) “拎”(līn)-信息要素：全面收集，精准评估。该环节以生态系统理论(Bronfenbrenner, 1979)为理论基础，强调在服务对象所处的多层次生态环境中(微观、中观、宏观)全面捕捉信息。这是介入的起点，强调通过网格员走访、多方信息整合，精准识别服务对象的显性及隐性需求，并依据“轻重缓急”原则进行分类定级，为干预提供精准的靶向。

2) “聆”(líng)-动力要素：深度共情，探寻资源。该环节以优势视角(Saleebey, 2006)和哀伤理论(Worden, 2018)为双重理论基础，一方面通过深度聆听协助服务对象完成哀伤任务中的情绪释放，另一方面秉持优势视角的“发现优势”原则，在聆听中发掘服务对象及其环境的潜在资源。此阶段重在建立信任关系，通过“问需于民、问计于民”，不仅倾听服务对象的心声，也激发社区内在的互助潜能，将服务对象和周边邻里从“旁观者”转变为“参与者”，为介入注入内生动力。

3) “领”(lǐng)-控制要素：专业引领，搭建平台。该环节以社会支持理论(Cobb, 1976)为核心理论基础，旨在为服务对象提供多元化的社会支持资源，通过部门联席会议将基层组织、物业、社会组织等多元主体纳入协作框架，构建正式支持与非正式支持相互补充的社区支持网络。这是资源整合与项目化运作的关键。通过召开部门联席会议，将分散的社区资源，如基层组织、企业、物业、社会组织等有效统筹起来，将个案需求转化为一个多方协同的“邻里守望”互助计划，确保服务的条理性、专业性和可持续性，避免碎片化。

4) “令”(lìng)-资源要素：赋能自治，助人自助。该环节综合运用社会支持理论与优势视角理论，通过制度化的激励机制(如公益积分)与能力建设策略，将外部支持转化为社区居民的自我组织、自我管理与自我服务，实现“助人自助”的终极目标。

3. 问卷调查

3.1. 样本基本情况及数据分析

本研究采用分层随机抽样的方法，随机抽取辖区居民(60 周岁以上困境长者及其所在家庭的成员)进行“线上 + 线下”问卷调查，共发放问卷 124 份，回收 124 份，有效问卷 124 份，问卷有效率为 100%。调查内容涵盖了困境长者的基本情况、生活自理能力、经济状况、居住环境、情绪状态、所需支持，以及对“老有所为”的认知、参与现状、意愿和阻碍因素等多个方面，旨在为改善困境长者生活质量、促进其积极参与社会提供参考依据。本次问卷调查形成样本特征(见表 1)、问卷结果(见表 2)，为失伴长者价值履新的社区路径优化提供实践依据。

Table 1. Sample characteristics (N = 124)
表 1. 样本特征(N = 124)

变量	类别	人数	比例
性别	男	48	38.71%
	女	76	61.29%
年龄	60~69 岁	69	55.65%
	70~79 岁	38	30.65%
	80 岁及以上	17	13.71%

续表

文化程度	未上过学	12	9.68%
	小学	24	19.35%
	初中	30	24.19%
	高中/中专	45	36.29%
	大专及以上	13	10.48%
失伴时长	1 年以内	45	36.29%
	1~3 年	26	20.97%
	3~5 年	15	12.10%
	5 年以上	38	30.65%
居住状况	独自居住	71	57.26%
	与子女同住	42	33.87%
	与孙辈同住	3	2.42%
	在养老机构	6	4.84%
	其他	2	1.61%
主要经济来源(多选)	退休金/养老金	102	82.26%
	子女赡养	34	27.42%
	继续工作收入	2	1.61%
	其他	4	3.23%
自评健康状况	很好	19	15.32%
	较好	36	29.03%
	一般	46	37.10%
	较差	20	16.13%
	很差	3	2.42%
情绪状态	大部分时间愉快平静	45	36.29%
	偶尔低落, 可自我调节	37	29.84%
	经常孤独或情绪不佳	15	12.10%
	长期抑郁焦虑, 难以排解	27	21.77%
自理能力满意度	非常满意	28	22.58%
	比较满意	50	40.32%
	需要部分帮助	38	30.65%
	完全需要他人照顾	8	6.45%

续表

居住环境满意度	非常满意	25	20.16%
	比较满意	48	38.71%
	一般	27	21.77%
	不太满意	18	14.52%
	非常不满意	6	4.84%
经济状况满意度	非常满意	16	12.90%
	比较满意(基本够用)	51	41.13%
	一般	18	14.52%
	不太满意(有些困难)	22	17.74%
	非常不满意(很困难)	17	13.71%
现有支持满意度	非常满意	23	18.55%
	比较满意	46	37.10%
	一般	28	22.58%
	不太满意	21	16.94%
	非常不满意	6	4.84%
“老有所为”认知程度	非常了解	38	30.65%
	听说过,但不清楚	72	58.06%
	完全没听过	14	11.29%
“老有所为”参与意愿	非常愿意,正在寻找机会	36	29.03%
	愿意,但不知道途径	28	22.58%
	看情况,视活动/身体状况	41	33.06%
	没什么兴趣	11	8.87%
	完全不愿意	8	6.45%

Table 2. Key questionnaire item results
表 2. 问卷主要题项结果

题项	类别	选择人次	占样本比
日常最需要的帮助(多选)	家务协助	82	66.13%
	紧急呼叫救援	45	36.29%
	出行陪伴协助	44	35.48%
	餐饮服务	38	30.65%
	个人护理	17	13.71%

续表

精神情感需求(多选)	结交同龄朋友, 扩大社交圈	75	60.48%
	子女/家人更多陪伴沟通	66	53.23%
	参与社区活动, 充实生活	45	36.29%
	培养个人兴趣爱好	35	28.23%
	专业心理咨询与疏导	31	25.00%
首选求助渠道	子女	58	46.77%
	社区/居委会	30	24.19%
	自己解决	11	8.87%
	其他亲戚	10	8.06%
	朋友	6	4.84%
	专业社工/服务机构	5	4.03%
	邻居	4	3.23%
当前社会参与方式(多选)	参加社区文体活动	53	42.74%
	照顾孙辈	41	33.06%
	做志愿者/义工	30	24.19%
	基本不参与任何活动	30	24.19%
	参加老年大学/学习班	25	20.16%
	参与社区治理(楼长等)	23	18.55%
	利用专长工作或提供咨询	20	16.13%
偏好领域(多选)	志愿服务类	60	48.39%
	文化娱乐类	47	37.90%
	知识技能传承类	40	32.26%
	家庭与社区支持类	25	20.16%
	经济生产类	19	15.32%
参与阻碍因素(多选)	身体健康原因	63	50.81%
	缺乏信息和参与渠道	51	41.13%
	需要照顾家庭	42	33.87%
	交通不便	30	24.19%
	缺乏专业技能	29	23.39%
	经济条件限制	24	19.35%
	担心安全问题	21	16.94%
	家人不支持	15	12.10%

3.2. 困境长者的晚年生活质量与需求调查分析

本次调查揭示，困境长者的晚年生活质量与需求呈现多维度特征，“老有所为”的实践与意愿亦存在显著差异。整体而言，多数困境长者对经济状况、居住环境及现有支持体系持基本满意态度，但仍面临家务协助、出行陪伴等日常照料需求，以及结交同龄朋友、扩大社交圈等精神情感需求，其中独自居住者的需求更为突出。情绪状态方面，近三分之一的受访者存在不同程度的孤独、抑郁或焦虑，尤其长期失伴及健康状况较差者的心理支持需求亟待关注。

在“老有所为”方面，多数长者对概念认知有限，但参与意愿整体较高，志愿服务类和娱乐类是其偏好的领域。然而，身体健康原因、缺乏信息渠道及活动适配性不足构成主要阻碍。值得注意的是，低龄、高文化程度的长者展现出更高的社会参与积极性和潜力。

这些发现启示我们，提升困境长者晚年生活质量，需构建“物质保障－精神关怀－社会参与”三位一体的支持体系：一方面，应优化社区居家养老服务，重点满足家务、出行等实际需求，并加强专业心理疏导服务；另一方面，需破除年龄与健康的刻板印象，通过搭建多元化参与平台、畅通信息渠道、提供个性化活动设计，激发长者的“有为”潜能，让其在贡献社会中获得价值感与幸福感，真正实现“老有所养”与“老有所为”的有机统一。

4. “邻”机“益”动工作法：赋能“困境长者”价值履新

“邻”机“益”动工作法以生态系统理论与社会支持理论为双核驱动，强调在社区场域中精准捕捉服务对象价值重建的关键契机，以专业社会工作方法激活个体潜能与社区资源的良性互动。该工作法的理论假设是：个体生命危机在专业支持与系统赋能下，可以转化为自我成长的重要契机；银发长者的力量在角色重塑与价值认同下，可以成为社区治理最宝贵的资源。

其核心要义可概括为“四字闭环”：“拎”——信息集成，精准把脉；“聆”——深度聆听，唤醒内力；“领”——专业引领，搭建平台；“令”——协同赋能，激活生态。帮助服务对象走出哀伤创伤、重建社会连接、重塑生命价值，完成从“困境长者”到“社区先锋”的价值履新之路。

4.1. “拎”清市面：信息集成精准把脉，破除“单兵作战”困局

该环节以生态系统理论(Bronfenbrenner, 1979)为支撑，强调在服务对象所处的多层次生态环境中捕捉信息——微观系统(个体身心健康、情绪状态)、中观系统(家庭关系、邻里互动)、宏观系统(社区资源、政策环境)，避免将问题简化为个体心理病理而忽视环境因素。

面对困境长者因突发丧偶引发的情绪、行为、认知、角色多重危机，社会工作者首要突破的是信息碎片化、评估表面化、介入单一化的实务困境。采用“网格化摸排＋精细化评估”工作方式，开展多维度、全视角的信息收集、梳理、分析与研判。

路径要点：

一是建立多维信息采集机制。构建“家庭深度访谈＋社区骨干走访＋环境细致观察”三维信息渠道，全面捕捉困境长者在情绪状态、家庭关系、社区联结、潜在资源等层面的立体信息；

二是实施系统化评估框架。运用生态系统视角，绘制“问题－资源－风险”生态图，区分表层(情绪与行为表现)、中层(社会支持与角色断裂)、深层(意义感与自我认同)三个诊断层次，为精准介入提供科学依据；

三是构建“需求分层－动态评级”机制。采用分类分级评估方法，对失伴时长、健康状况、社会连接度进行综合评级。重点识别急性哀伤期(1年内)与慢性孤独高发期(3~5年)两个关键阶段，实施差异化响应；

四是搭建信息共享与协同平台。打破社会工作者“单兵作战”局限，建立社区、家庭、社工三方信息联动机制，确保关键信息在多元主体间有效传递，实现服务资源精准配置。

4.2. “聆”听心声：问需问计凝聚共识，化解“内外交困”压力

“聆”字诀的理论基础在于优势视角的“发现优势”原则(Saleebey, 2006)与 Worden (2018)哀伤任务模型的整合运用。一方面，优势视角要求社会工作者悬置问题叙事，将关注焦点从“丧偶创伤”转向“幸存经验”；另一方面，哀伤理论提醒我们，困境长者的价值真空本质上是哀伤任务未完成的表征，深度聆听正是协助其完成“接受失落现实→体验哀伤之痛→适应新环境”前三项任务的专业路径，而最终“情感投注新客体”的第四项任务，则通过后续的“领”与“令”环节的社区参与和社会联结得以实现。

“邻”机“益”动工作法的“聆”字诀，核心是同理、接纳、陪伴、唤醒、赋能。社会工作者始终坚信，真正持久、稳定、深刻的改变，一定源于服务对象内心的自主意愿，而非外力强迫。因此，深度聆听、唤醒内力成为介入的关键突破口。

路径要点：

一是分层聆听机制。建立“聆银发之心－聆家人之忧－聆群众之言”三维聆听体系：聆听困境长者哀伤叙事与内心渴望，完成情绪宣泄与意义唤醒；聆听家庭成员困境与需求，识别家庭支持系统的优化空间；聆听社区期待与资源缺口，为潜能与需求的精准对接提供依据；

二是哀伤辅导与意义重构。将深度聆听作为哀伤处理的核心方法，在充分接纳与陪伴中帮助困境长者完成情绪释放，通过引导性提问唤醒其内在价值追求与行动意愿，实现从“思念”到“继志”的情感转化；

三是家庭支持系统优化。通过聆听家庭成员的真实困境，引导家庭从“过度保护”向“鼓励陪伴”转型，从“代替做事”向“陪伴尝试”转变，改善家庭互动模式，构建良性支持环境；

四是内在动力激活。以外部的深度聆听为触媒，将社会工作者的干预需求转化为困境长者自我改变的内在动力，为后续社会参与和价值重建埋下关键伏笔。

4.3. “领”航定向：专业引领构建体系，搭建“老有所为”平台

“领”字诀的理论根基在于社会支持理论的网络建构功能(Cobb, 1976)。Caplan (1974)将社会支持界定为个体从正式与非正式社会联系中获得的情感性与工具性支持，本环节通过部门联席会议将多元主体纳入协作框架，正是这一理论的操作化实践。通过整合基层组织、物业、社会组织等多元主体，为困境长者搭建结构化、可持续的支持网络，使其在制度化的社会联结中完成从孤立到融入的转变。

“领”字诀是“邻”机“益”动工作法最具本土特色、最具资源动员能力的核心环节，强调伦理价值观、专业引领定向、资源统筹、平台搭建，充分发挥中国基层治理的体制优势与组织优势。

路径要点：

一是三层平台支撑体系。顶层由社区治理主体统筹协调，赋予参与合法性；中层由社区自治组织提供实践岗位，吸纳参与社区议事与公益服务；基层由社工站与志愿团队提供日常陪伴与情感支撑，营造安全包容环境，三层平台分别回应困境长者对社会认同、实践渠道、情感支持的多层次需求；

二是阶梯式参与路径设计。采用“旁观倾听→少量参与→学习适应→独立实践”的渐进模式，在“安全失败、无条件支持”的环境中降低参与门槛，让困境长者按照自身节奏完成角色适应；

三是分类激活与精准匹配。针对低龄老人重点开发专长利用岗位，针对高学历者发挥骨干引领作用，针对低学历群体设计体验式、趣味性强的低门槛活动，实现“一人一策”的精准对接；

四是过渡性参与机制。以“后备”“助理”等试水性身份作为参与社区的过渡方案，既赋予参与社区事务的合法性与尊严感，又降低直接担责的心理压力，打通从“受助者”到“参与者”的关键通道。

4.4. “令”响协同：赋能自治激活循环，成就“助人自助”生态

“令”字诀综合运用社会支持理论(Cobb, 1976)与优势视角理论(Saleebey, 2006)的协同效应。社会支持理论强调制度化支持网络的可持续性——公益积分制度、应急兜底响应机制正是将临时的情感支持转化为长期制度保障的关键设计；优势视角则为能力建设提供了方向——承认长者已有的生命经验与潜在能力，将能力建设拆解为可承受的微小行动，使其在“安全失败”的环境中实现从“学着做”到“主动做”再到“带领做”的三级能力飞跃。二者的结合，确保个体赋能与系统支持形成相互强化的正循环。

“令”字诀是整个工作法的落脚点、升华点与成果显现点，核心是资源联动、能力赋能、行动激活、生态循环等系统激活的角度，最终实现从“赋能个人”到“激活生态”的飞跃。

路径要点：

一是情感载体功能化转化。将困境长者珍藏的具有情感寄托意义的物品或记忆，从“思念的象征”转化为“行动的媒介”，通过链接社区资源支持其将情感寄托转化为实际行动，完成从私人情感到公共参与的跨越。该策略的本质是对长者情感资本与生命经验的深度激活，实现个体情感资本向社区社会资本的创造性转化；

二是未竟心愿项目化运作。精准捕捉困境长者对逝去亲人未竟心愿的情感联结，将其转化为可操作的社区微治理项目，使未竟心愿成为驱动行动的内燃机，推动困境长者完成从被动哀悼向主动继承的转折；

三是喘息式能力赋能。摒弃“先培训后上岗”的传统思路，让能力在行动中自然生长。该策略以优势视角承认长者已有的生命经验与潜在能力，将能力建设拆解为可承受的微小行动，使其在安全失败、无条件支持的环境中实现从“学着做”到“主动做”再到“带领做”的三级能力飞跃，推动人力资本持续增值；

四是价值公共化叙事。联动社区宣传渠道，将困境长者的成长故事进行公共化传播。当个体的价值履新被社区集体看见、认可与传颂，新身份便获得超越个体层面的社会合法性，社区认同成为新身份最牢固的社会锚点；

五是互助生态构建。推行公益积分制度，让付出被看见、被回馈；建立应急兜底响应机制，解除参与互助的后顾之忧；调动低龄老人为高龄老人提供陪伴服务，形成“老老互助”的良性循环。通过制度化的激励机制与安全保障网络，让每一位困境长者既是“被投资者”也是“投资者”，在付出与回馈的循环中实现个体福祉与公共利益的高度统一。

以上优化路径，构成“评估－唤醒－赋能－循环”的完整专业闭环：以精准评估奠定介入基础，以深度聆听激活内在动力，以专业平台搭建参与渠道，以协同赋能实现生态循环。四者环环相扣、层层递进，共同推动困境长者完成从“受助者”到“参与者”再到“贡献者”的价值履新之路。

5. 总结与反思

5.1. 工作法成效与核心贡献

“邻”机“益”动工作法通过精准诊断、深度聆听、专业引领、赋能自治的完整专业闭环，成功将一场个人生命重大创伤，转化为个人成长、家庭和谐、社区发展的三重良性动力，实现了个体福祉与公共利益的有效统一，体现了基层社会工作的专业价值与实践生命力。

该工作法以“聆－聆－领－令”四阶路径构建闭环介入体系，实现了方法论的口头化、模型化的闭环与本土化的实践融合。其核心贡献在于：将生态系统理论的系统观、优势视角的潜能激活与社会支持理论的关系修复有机整合，将哀伤辅导从“向内处理情绪”拓展为“向外转化行动”，为积极老龄化、“投资于人”视角下的社会工作介入提供了新的实践范式。

该工作法逻辑清晰、工具简便，能够高效回应困境长者危机介入、哀伤辅导与价值重塑的共性问题，在具备以下条件的社区具有较强的迁移价值：(1) 社区治理组织架构完整，具备常态化网格摸排能力；(2) 至少配备 1~2 名受过系统训练的社会工作者或社区工作者，能够完成哀伤辅导等专业操作；(3) 社区已存在或可快速搭建志愿服务积分激励等互助制度基础。

5.2. 实践挑战与伦理反思

在实践推进过程中，本研究也遭遇了若干值得坦诚讨论的挑战与伦理困境。

第一，如何避免“被自愿”的伦理风险。在“令”字环节推动困境长者从“受助”向“助他”转化时，需警惕“参与压迫”的伦理问题——即社会工作者和社区管理层以“赋能”之名，将参与义务化，使长者产生“接受了帮助就必须回报”的心理负担。本研究在实践中通过以下方式回应这一伦理挑战：(1) 明确告知长者参与完全自愿，退出不会影响任何既有服务权益；(2) 对表达参与意愿但行动迟疑的长者，不施加时间压力，允许其以“观察者”身份在场参与活动；(3) 定期开展服务对象满意度匿名反馈，监测隐性压力指标。尽管如此，如何在“积极动员”与“尊重不参与权利”之间保持平衡，仍是本研究未完全解决的伦理难题。

第二，长者间的人际矛盾与冲突处理。在组建互助小组和志愿服务团队的过程中，出现了部分长者因性格不合、过往积怨或活动理念分歧而产生的摩擦。社会工作者在实践中采取的应对策略包括：(1) 建立“小组公约”机制，在活动初期引导成员共同商定相处规则；(2) 设置“缓冲退出”通道，允许成员在不公开原因的情况下调整小组归属；(3) 以“项目任务”而非“人际关系”为小组核心纽带，降低人际摩擦对参与积极性的影响。但上述策略的长期有效性仍需观察，如何将冲突转化为群体成长的契机，是后续研究需要深入探索的方向。

第三，专业边界与双重关系的管理。社会工作者在服务过程中同时扮演“心理辅导员”“活动组织者”“资源链接者”等多重角色，与困境长者之间形成了超越一般专业关系的多重联结。如何在保持专业温度的同时维持清晰的职业边界，避免因关系过载导致专业判断受损，是本研究在实践中持续面临的专业挑战。本研究的应对策略包括：明确不同角色的功能边界与转换时机；建立个案督导机制，由外部督导定期审视专业关系的健康度；对服务时长和接触频率进行适度管控，避免个别长者的过度依赖。

第四，低龄老人帮扶高龄老人模式中的身心负荷问题。在“老老互助”实践中，部分低龄老年志愿者反映因频繁接触高龄失能老人而产生替代性创伤或照护压力。本研究通过建立“轮值制”分散单次服务强度、定期组织志愿者减压沙龙、设置“暂停服务”机制等措施予以应对，但这一模式的长远可持续性仍需制度化的喘息支持与心理援助体系作为保障。

5.3. 研究局限与未来方向

本研究存在以下局限性，需在未来研究中加以改进：

第一，样本局限性。本研究样本集中于杭州市主城区的一个社区，该社区城市化程度高、公共服务资源相对丰富，研究结论在城乡结合部或农村社区的适用性尚需进一步验证。

第二，干预对象的类型局限性。目前实践探索主要集中在丧偶长者群体，对失独、空巢、残障等其他类型困境长者的适用性有待进一步检验。不同类型困境长者的需求结构与哀伤特征可能存在本质差异，需要更有针对性的工作法变式。

第三，效果评估的长期性不足。本研究的效果评估主要基于短期跟踪(3~12 个月)，困境长者的价值履新是否具有可持续性，其角色转换是否存在“反弹”现象，尚需更长时间的纵向观察验证。

第四，工作法在基础薄弱社区的实施瓶颈。该工作法的成效高度依赖社区基层组织体系的成熟度与

资源整合能力，在基层组织架构不完整、专业社工匮乏的社区，需优先完善组织建设、培养专业人才、简化操作流程、分步推进实施。

未来，应将“构建老年志愿者支持系统”纳入社区建设标准配置，提前为有意愿、有能力的困境长者建立档案、评估优势与风险，配套保险保障与技能培训，让困境长者无忧无虑、更有尊严地发光发热，真正打通价值履新的“最后一公里”，为老年友好型社区建设与社会工作高质量发展提供可复制、可推广的实务样本。

参考文献

- 赵晓航, 李建新(2022). 丧偶对中国老年人健康的影响: 社会连结的调节作用. *人口学刊*, 44(1), 58-75.
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design*. Harvard University Press.
- Caplan, G. (1974). *Support Systems and Community Mental Health: Lectures on Concept Development*. Behavioral Publications.
- Cobb, S. (1976). Social Support as a Moderator of Life Stress. *Psychosomatic Medicine*, 38, 300-314.
<https://doi.org/10.1097/00006842-197609000-00003>
- Rapp, C. A., & Goscha, R. J. (2006). *The Strengths Model: Case Management with People with Psychiatric Disabilities* (2nd ed.). Oxford University Press.
- Salisbury, D. (2006). *The Strengths Perspective in Social Work Practice* (4th ed.). Allyn & Bacon.
- Worden, J. W. (2018). *Grief Counseling and Grief Therapy: A Handbook for The Mental Health Practitioner* (5th ed.). Springer Publishing Company.