

社会工作介入退休老年群体人际关系调适研究

万佳琦

浙江理工大学法学与人文学院, 浙江 杭州

收稿日期: 2026年3月26日; 录用日期: 2026年6月17日; 发布日期: 2026年6月25日

摘要

随着人口老龄化加剧, 退休老年群体因社会身份剥离与交际关系重组, 普遍面临非正式支持网络弱化及正式支持网络缺位导致的人际关系困境。本研究基于社会支持网络理论, 采用社会工作方法, 系统探讨改善退休老年群体人际关系的有效介入路径。研究发现, 同事关系断裂、家庭情感支持缺乏、邻里交往下降, 以及政策重经济轻服务、社区参与平台匮乏等是造成该群体人际关系问题的主要原因。对此, 社会工作可通过个案工作聚焦家庭网络以修复情感支持功能, 借助小组工作重建朋辈网络以拓展非正式支持资源, 依托社区整合正式资源以建立多元协同支持体系。社会工作的系统性介入在调适退休老年群体人际关系方面具有一定成效, 但仍需在实践中不断改进。

关键词

退休老年群体, 社会工作, 人际关系调适

A Study on Interpersonal Relationship Adjustment of Retired Elderly People by Social Work Intervention

Jiaqi Wan

School of Law and Humanities, Zhejiang Sci-Tech University, Hangzhou Zhejiang

Received: March 26, 2026; accepted: June 17, 2026; published: June 25, 2026

Abstract

With the aggravation of population aging, the retired elderly are generally faced with the dilemma of interpersonal relationship caused by the weakening of informal support network and the absence of formal support network due to the separation of social identity and the reorganization of communication relationship. Based on the theory of social support network, this study uses social

work methods to systematically explore the effective intervention path to improve the interpersonal relationship of retired elderly groups. The study found that the main reasons for the interpersonal problems of this group are the fracture of colleague relationship, the lack of family emotional support, the decline of neighborhood communication, the policy of emphasizing economy over service, and the lack of community participation platform. In this regard, social work can focus on family networks through case work to repair emotional support functions, rebuild peer networks through group work to expand informal support resources, and rely on communities to integrate formal resources to establish a multi-collaborative support system. The systematic intervention of social work has a certain effect in adjusting the interpersonal relationship of the retired elderly, but it still needs to be improved in practice.

Keywords

Retired Elderly People, Social Work, Interpersonal Relationship Adjustment

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. 引言

“根据第七次全国人口普查公报，与2010年第六次全国人口普查相比，60岁及以上老人的比重呈上升趋势，上升5.44个百分点。在全国范围内有30个省级行政区65岁及以上老年人口比重超过7%，其中12个省级行政区超过14%，老龄化程度持续加深”[1]。退休是个体生命历程中的重大变动，原有社会身份的剥离和交际关系的重组容易让退休个体产生被抛弃感和失落感[2]。他们正在经历角色的转变，从工作奉献者到需要照顾者的变化，容易产生孤独，自卑和自怜等消极情绪，从而影响老人们的心理状况。退休以后，随之而来的还有社会交往减少，社交范围缩小，在这个过程中人际关系也随之发生改变。退休老年群体原来因为工作建立起来的人际关系逐渐弱化，甚至出现断裂，而新的人际关系还未建立，在这个过程中，容易陷入人际关系不良的困境。

《“十四五”健康老龄化规划》指出，要深入开展老年促进行动，持续发展和维护老年人健康生活所需要的内在能力，促进实现健康老龄化[3]。社会工作作为一种职业化程度高的助人活动，能够提供专业的助人服务，能够有效地介入老年服务群体，帮助其解决物质生活和精神生活方面的困难，促进其生活质量改善[4]。在老年社会工作领域，理论和实务经验日趋成熟。社会工作者可以依托社区、老年活动中心、日间照料机构等平台，通过个案工作为老人提供一对一的情绪疏导与心理辅导，运用小组工作在互动中协助老人重建同伴关系，还可运用社区工作方法整合社区资源，为老人搭建起互助网络和日常社交的平台。通过社会工作的介入，可以改变退休老年群体的负面感受，改善他们的人际关系网络，使他们从生活的挫折感中走出来[5]。

2. 退休老年群体人际关系问题形成的原因

依据社会支持网络理论的观点，一个人所拥有的社会支持网络越强大，就能够越好地应对各种来自环境的挑战[6]。在社会支持网络理论的视角下，社会工作是以个人社会支持网络为基本的观察视角，把服务对象放在与他人交往而形成的社会支持网络中重新考察服务的评估和介入的整个过程[6]。服务对象社会支持网络的构建和扩展，有助于服务对象从社会支持网络获取一定的正式资源和非正式资源，尤其是对于那些占有社会网络资源不足的服务对象，或者那些缺乏利用社会网络资源能力的服务对象，社会

工作者给予服务对象必要的帮助,可以协助服务对象扩展社会支持网络和提升利用社会支持网络的能力。

在关于退休老年群体人际关系调适的研究中,将退休老年群体置于其常年积累的社会支持网络中考察,有利于全面地分析服务对象的人际网络、支持系统以及其可获得的资源。基于社会支持网络理论,根据现有研究,发现退休老年群体的人际关系存在以下问题。

2.1. 非正式支持网络的断裂与缺失

退休老年群体所依赖的非正式支持网络主要包括家庭、亲友、邻里、同事等基于血缘、业缘、地缘等建立的社会关系网络。然而,随着退休这一重大人生转折的发生,部分网络出现断裂,另一部分网络存在支持不足的问题,原有支持和当前需要不匹配。

2.1.1. 同事关系的断裂

退休意味着个体与原有工作单位的正式脱离,也意味着与同事之间日常互动的中断。在工作期间,同事关系是其社会交往的重要组成部分,承载着情感支持和身份认同等多重功能。然而,在退休以后同事之间联系的频率往往迅速减少甚至中断。尤其是对于那些缺乏主动维系关系意愿或能力的退休老年群体而言,原有的同事网络基本处于断裂状态,难以继续发挥支持作用。

2.1.2. 家庭情感支持功能的缺乏

近年来,随着工业化进程的加快和现代化的推进,中国家庭结构发生显著变化,家庭规模缩小,核心家庭逐渐取代传统大家庭成为主流的家庭结构[7]。成年人独立立户的现象不断增多,这一结构性变化带来的直接后果是代际居住分离现象日益普遍[8]。2021年全国抽样调查显示,我国老年人独居比例达14.2%,仅与配偶居住的比例高达45.5%,而与子女共住的比例已降至33.5%。这意味着超过六成的老年人未与子女共同居住,家庭内部的日常情感支持面临结构性削弱[9]。

这种现象在退休老年群体中表现得尤为突出。在退休老年群体退出工作角色后,他们的社会交往范围收窄,对家庭的依赖增加。然而,他们的子女因为工作上繁重的压力和沉重的养老育儿责任,往往难以投入足够的时间和精力关注老人的情感状态。当退休老年群体难以从家庭中获取足够的情感慰藉,情感需求长期得不到满足,退休老年群体的心理健康就会受到影响。这种情感支持的缺失不仅会影响老人的主观幸福感,还可能诱发孤独、抑郁等负面情绪,进一步阻碍其主动参与社会交往的意愿。

2.1.3. 邻居与社区交往的缺失

随着年龄不断增长,部分退休老年群体身体机能有所衰退,参与社会活动的精力受到限制,进一步削弱了他们的社交积极性。这种社交主动性的持续下降,使得退休老年群体陷入社会网络逐渐萎缩的局面,来自邻里、朋友等非正式社会支持网络所提供的实际支持日趋匮乏,社会支持网络显得愈加薄弱。

值得注意的是,城镇地区退休老年群体的邻里疏离程度更为显著。据第五次中国城乡老年人生活状况抽样调查数据显示,城镇老年人中与邻居“基本不往来”的比例达14.7%,高出农村地区近8个百分点。单元住宅的居住格局客观上限制了邻里间的日常互动,进一步加剧了退休老年群体社交网络的萎缩[9]。

2.2. 正式支持网络缺位

正式支持网络是退休老年群体社会支持体系的重要组成部分,它主要依托政府、社区及社会组织等提供制度性支持,通过政策法规和公共服务的形式,为老年群体提供经济扶助、医疗保障、社会关怀等规范性支持[10]。与基于血缘或地缘形成的非正式支持不同,正式支持的核心特征在于其制度化和组织性,强调的是国家与社会的责任。具体而言,政府层面的养老保障和医疗保障构成了正式支持的制度基础,

社区则承担着政策宣传、活动组织、日间照料等落地功能，而各类社会组织通过资源链接和专业服务发挥着补充性作用。

目前正式支持的覆盖范围有限而且供给力度在区域之间与群体之间存在明显的差异，正式支持在退休老年群体晚年生活照顾中能发挥的实际作用受到限制。现有的政策体系侧重于经济保障而在社会融入方面关注偏少，更多的是聚焦于养老金制度、医疗保险等经济性与医疗性保障，而对退休老年群体的精神需求、社交需求及社会参与需求关注较少[11]。基于2014年CLASS数据分析发现，中国老年人的情感支持和社会参与福祉水平普遍较低，其中社会参与福祉得分仅为0.324(满分为1)，说明退休老年群体在退出工作岗位后，社会参与渠道明显不足[12]。即便有相关政策出台，也往往缺乏系统的配套措施和有效的执行机制，政策落地效果大打折扣[13]。这种政策制定层面不平衡与政策执行配套机制缺乏的状况，使得退休老年群体的社会融入与社会参与正面临制度性障碍。

社区本来应该是退休老年群体社会参与的主要平台，但在资源相对匮乏、组织活动乏力的情况下，社区难以提供有效的参与机会。农村地区的文化和娱乐活动相对匮乏，导致老年人缺乏参与社区活动的机会。社交活动的缺乏使得他们容易陷入孤独和无助的境地，进一步加重了边缘化的现象。对于城市地区的退休老年群体而言，单门独户的单元住宅格局也会让他们容易有封闭社交的心理，平时邻里之间能沟通交流的机会变少了，朋友聚会的非正式互动频率和以前相比显著减少，对公园、社区中心这些公共空间的使用意愿也降低了。当正式支持网络所能提供的社会支持被长期削弱以后，其原本具有的缓冲功能也会出现大幅度的衰减，这就会使得退休老年群体的个人价值感与存在感随之下降，并最终导致他们的自我认知逐渐趋于消极。

3. 社会工作介入退休老年群体人际关系调适的方法

运用社会支持网络有助于资源的多效利用和共享，这些资源一旦被挖掘并利用，就能在需要的时候为退休老年群体提供快捷和有力的帮助。基于社会支持网络理论，针对退休老年群体在非正式支持网络和正式支持网络方面面临的困境，社会工作可以从以下三个层面进行介入。

3.1. 开展家庭会谈：以个案工作强化代际情感支持

个人网络工作是指社会工作者协助服务对象挖掘和利用现有的人际关系网络，包括亲戚、朋友、邻居等非正式支持网络，以及社区、社会组织等正式支持网络[14]。服务对象通过这些已经建立的人际关系，能够获得情感支持或者物质援助等实际帮助，这便是有效的社会支持网络，可以应对生活中的突发状况或者难以解决的问题。在退休老年群体人际关系调适的介入中，个人网络工作首先应该聚焦于家庭这一核心的非正式支持网络。

在社会工作介入的过程中，社会工作者首先要做的工作是对退休老年群体现有的个人网络进行分析，包括网络大小、关系的基础、网络成员提供资源及运用资源的能力、资源和实际提供援助时的愿意程度，为后续的社会支持网络重建奠定基础。根据评估的结果，社会工作者可以从那些优先次序高的联结关系着手，比如家庭关系是老年人情感满足与社会支持的首要来源，可以从家庭关系着手。退休老年群体常常因职业身份剥离而产生自我贬低和被边缘化的感受，这种心理状态可能导致他们主动疏远原本亲近的家人，或者不敢表达自身需求。社会工作者通过一对一的心理疏导，帮助老人缓解负面情绪，重建主动与家人沟通的信心。

针对退休老年群体与子女沟通频率低和情感支持不足的问题，社会工作者可运用萨提亚家庭治疗模式开展家庭会谈。萨提亚家庭治疗模式强调自尊、关注经验的整合和注重感受的改变。社会工作者首先可以与家庭建立联结，平等关注每一位家庭成员，营造安全接纳的氛围。在会谈中，社会工作者不以沟

通频率少作为首要的问题，而是引导家庭成员把沟通频率少理解为过往互动中形成的应对方式，帮助他们在当下探索新的可能性。

通过雕塑或角色扮演，让家庭成员直观体验不同沟通方式所带来的影响，比如从习惯性地埋怨或者回避问题等模式，转向更为表里如一的表达方式。社会工作者在过程中肯定每位成员的表达，赋予服务对象充分的话语权，鼓励其做出选择。

与此同时，社会工作者引导成年子女看见服务对象情感需求背后的真实想法，帮助其认识到情感支持功能的重要性，主动增加交流的频率。在介入过程中，家庭成员的内在经验得以被看见与整合，代际之间逐步建立起直接的良性互动，从而修复并强化家庭作为非正式网络的支持功能，将最合适的关系成员联结在一起，形成持续有效的支持网络。

3.2. 组建互助小组：以小组工作建立朋辈关系

自助群体网络是指一群有意识地界定会籍、目标的人所组成的网络，小组工作网络还包括提供服务的工作人员[14]。实践证明，社会工作者通过运用社会工作中的专业理念和伦理方法来开展小组活动对老年人人际交往问题进行介入是可行的、有效的[15]。针对退休老年群体因人际交往困境而导致社会网络逐渐萎缩的问题，社会工作者可以以小组工作为主要方法，将有相似背景和需求的老人组织起来，重建其朋辈支持网络。

小组活动可以为老年人提供改善人际关系的机会，小组活动具有安全、舒适且具支持性的环境，这使得他们可以检测一些不太容易接纳的行为和学习处理新的人际关系[16]。在介入过程中，社会工作者可以招募有社交意愿但缺乏相应途径的退休老年群体，组建“乐龄社交”成长小组。小组活动初期可以通过破冰游戏促进小组成员间的熟悉和信任，比如“自我介绍接龙”。小组活动中期社会工作者可以引导组员分享退休前后的生活变化和人际困扰，设计“沟通技巧训练”“兴趣发现工作坊”等环节，提升组员的社交能力。在小组活动后期鼓励组员自主策划活动，将小组内建立的友谊延伸至小组外，也可以建立“老友记”微信群，形成稳定的非正式支持网络。

作为小组工作网络中重要的组成部分，提供服务的工作人员在退休老年群体人际关系调适过程中发挥着重要作用，并非单纯组织活动，而是在小组工作的不同阶段都扮演着不同角色。比如当组员不主动参与互动时，社会工作者会扮演引导者的角色，鼓励组员慢慢放开自己。当组员表达社交困惑时，社会工作者会认真倾听，作为指导者结合组员的实际情况给出恰当的建议。

3.3. 整合社区资源：以社区工作强化正式支持网络

社区网络工作是指社会工作者将社区内居民自发形成的、零碎的互助行为进行整合，使其形成系统化的社区支持网络[14]。这一过程能够强化社区内部的人际联系，增强社区凝聚力，从而提升社区居民的整体生活质量。社会工作者可以通过走访调研、社区活动观察等方式，发掘退休老年群体中热心公益、有组织能力、乐于助人的“带头人”。这些老人本身就拥有丰富的生活经验和社区关系网络，是构建社区支持网络的潜在骨干力量。通过识别和动员这些资源，社会工作者协助组建“银龄志愿者”队伍，将社区内零散的、自发的助人行为转化为有组织、可持续的志愿服务。

银龄志愿者队伍的建立，为社会工作者激活正式支持网络提供了一个可以使用的切入点。这些志愿者在日常的探访和服务过程中，能够及时察觉退休老年群体的各类需求，比如情感陪伴、生活照料等。社会工作者在这个过程中发挥着资源链接者的角色，把志愿者所发现的需求与社区居委会、社区卫生服务站、社区养老服务中心等正式组织对接起来。比如说，志愿者在探访中发现某位独居老人的健康状况出现了下降的情况，就可以及时地把这个问题反馈给社区卫生服务站，让服务站来进行跟进。这种联动

方式的使用将原本零散的个人支持整合进了制度化的支持体系之中，激活正式支持网络。

4. 建议

当退休老人从工作岗位退下来后，困扰他们不止是吃饭看病的问题，还有社会身份的失落、人际交往的减少、精神生活的空虚。现有的政策体系对此关注不充分，即使有些政策涉及老年人的精神文化需求，也往往停留在倡导层面，缺少配套措施和有效的执行机制，难以真正落地。针对以上问题，可以从以下方面着手改进。

4.1. 政策制定：从宏观导向到微观指标

在制定或修订地方养老服务专项规划时，将老年人的精神慰藉、社交支持、社会参与等内容明确纳入其中，并设定可量化、可考核的具体指标，如社区老年活动场所覆盖率、老年人参与社区活动的比例、老年教育参与率等。指标的确立不仅为政策执行提供方向，也为后续的监督评估提供依据。

政策内容的落地离不开配套措施的支撑。在出台相关政策时，同步制定实施细则，明确钱从哪里来、事由谁来做、什么时候完成、谁来监督评估。对于涉及多个部门的政策，应该由牵头部门制定责任清单，清晰界定各部门的职责边界和 workflows，避免因部门之间的推诿导致政策无法落地。

4.2. 政策落地：从宏观政策到微观服务

根据社会行政的理论，社会服务机构是福利输送的主体，承担着福利资源的动员和分配、服务对象的确定、福利资源的传输等功能。社会服务人员则是直接将福利资源传递到政策对象手中的工作人员。社会服务机构、社会团体、基金会等社会组织，正好可以扮演桥梁角色。通过政府购买服务、公益创投等方式，把政策资源转化为服务项目，将宏观政策真正转化为微观层面的服务。

公益创投是支持服务创新的重要手段。有些服务模式尚未成熟，直接纳入政府购买服务可能存在一定风险，这时候可以通过公益创投的方式给予小额资助，支持社会组织先行先试。对于试点效果好的服务模式，可以总结经验从而形成可以推广的服务模式，后续通过政府购买服务的方式扩大覆盖范围，让更多的服务对象受益。

5. 结论与展望

5.1. 结论

退休老年群体的社会支持网络无法提供必要的支持，其非正式支持网络出现了弱化的迹象，正式支持网络也存在着缺位的问题。在非正式支持网络层面，家庭原本能够提供的情感支持功能衰减，退休老年群体主动建立新关系的意愿与能力表现欠缺。在正式支持网络层面，政策支持体系还没有完善起来，社区支持的功能存在着缺位的情况，社会组织参与进来的程度也不够，多元主体能够提供的正式支持没能达到预期目标。

将退休老年群体置于其社会支持网络中进行分析 and 评估，有助于全面分析他们的人际关系网络和可获得资源。从这一视角出发，社会工作的介入会把目光放在完整的支持网络之上，使得服务可以具备更强的系统性与个别化。

社会工作的主要介入方法能够有效回应退休老年群体的差异化需求。个人网络工作结合个案工作，聚焦家庭网络，对情感支持功能加以修复。自助群体和小组网络工作以小组工作为载体，重建朋辈支持网络，让非正式支持的来源得到拓展。社区网络工作以社区为平台，通过培育“银龄志愿者”、链接正式资源等，社会工作者发挥倡导者的角色，以激活退休老年群体的正式支持网络。

5.2. 展望

社会支持网络能帮助社会工作者从宏观的层次分析问题，从微观的层次介入并解决问题。但它存在一定局限性。社会支持网络理论没有对可能出现的个人及社会问题加以预防。在具体应用的过程中，应该发挥社会网络的优势，具体问题具体分析^[14]。

老龄化所带来到的不只是在个人层面上会存在的养老问题，更是有着结构性特征的挑战。当老人能够在社会支持网络里找到属于自己的位置、发出属于自己的声音、贡献出属于自己的力量时，“老有所为、老有所乐”便不再是愿景，而是老龄化社会中可触可感的现实。

参考文献

- [1] 第七次人口普查主要数据[EB/OL]. <https://www.stats.gov.cn/sj/pcsj/rkpc/d7c/>, 2021-11-26.
- [2] 周慧, 陈连庆, 郝习君, 等. 城市年轻退休老年人自我效能、自我价值感与社会适应的关系[J]. 护理研究, 2021, 35(23): 4209-4213.
- [3] 关于印发“十四五”健康老龄化规划的通知[EB/OL]. http://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2022-03/01/content_5676342.htm, 2022-03-01.
- [4] 王思斌. 社会工作概论[M]. 第4版. 北京: 高等教育出版社, 2023: 227.
- [5] 刘梦, 朱凯. 从坐而论道走向实践行动——中国小组工作二十年[J]. 中华女子学院学报, 2013, 25(4): 5-14.
- [6] 童敏. 社会工作理论[M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2019: 324, 332-333.
- [7] 陈卫, 杨晓燧, 刘金菊. 中国家庭户数量的变化趋势与驱动因素[J]. 中国人口科学, 2026, 40(1): 37-54.
- [8] 徐茅娣, 周文梅, 王学义, 等. 家庭代际关系类别对城市老年人养老意愿的影响研究——基于成都市老龄社会追踪调查的结果[J]. 人口与发展, 2026, 32(1): 41-50.
- [9] 第五次中国城乡老年人生活状况抽样调查基本数据公报[EB/OL]. <http://www.crca.cn/index.php/19-data-resource/life/1117-2024-10-17-08-01-05.html>, 2024-10-17.
- [10] 李莉, 李金红. 社会工作导论[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2014: 79.
- [11] 张浩淼, 唐屹阳. 我国养老保障体系的反思与优化: 基于社会纽带视角[J]. 社会政策研究, 2024, 35(2): 57-66+133.
- [12] 张若恬, 张丹, 李树茁. 当代中国老年人养老资本、策略与福祉——基于2014年中国老年社会追踪调查数据的分析[J]. 西安交通大学学报(社会科学版), 2018, 38(4): 72-83.
- [13] 房连泉. 我国养老保险统筹制度的历史演进、运行逻辑与改革路径[J]. 经济纵横, 2024(3): 80-88.
- [14] 顾东辉. 社会工作概论[M]. 上海: 复旦大学出版社, 2020: 80-81.
- [15] 张继山. 社会工作介入村改居社区老年人人际交往困境的实务研究[D]: [硕士学位论文]. 湘潭: 湘潭大学, 2023.
- [16] 王国斌. 小组工作介入养老机构老年人人际关系问题研究——以贵阳市社会福利院为例[D]: [硕士学位论文]. 贵阳: 贵州大学, 2015.