

# 个案工作介入事实无人抚养儿童人际交往能力提升研究

王月维

贵州师范大学历史与政治学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2024年7月2日; 录用日期: 2024年8月27日; 发布日期: 2024年9月6日

## 摘要

作为儿童当中的弱势群体, 事实无人抚养儿童在日常生活中面临的问题比正常儿童更加严峻和复杂。由于家庭教育的缺失, 导致事实无人抚养儿童在日常的学习生活中遇到问题不能得到正确的指引和教导, 产生一系列的心理问题, 以至于不愿意和人交流、害怕交流、抗拒交流, 从而影响儿童健康发展。本文是以安顺市某社区的一名事实无人抚养儿童作为研究对象, 以社会支持理论、认知行为理论为指导运用系统脱敏疗法开展个案服务。经过三个月的介入服务后进行评估, 该名服务对象在人际交往方面的问题得以改善、交往能力提升。实践证明, 个案工作有助于事实无人抚养儿童交往能力的提升。为了促进事实无人抚养儿童的健康发展应建设起家-校-社区的帮扶模式。

## 关键词

个案工作, 事实无人抚养儿童, 人际交往

# Casework Involved in Improving the Interpersonal Skills of Virtually Unsupported Children

Yuewei Wang

School of History and Political Science, Guizhou Normal University, Guiyang Guizhou

Received: Jul. 2<sup>nd</sup>, 2024; accepted: Aug. 27<sup>th</sup>, 2024; published: Sep. 6<sup>th</sup>, 2024

## Abstract

As a vulnerable group among children, virtually unsupported children face more severe and complex problems in daily life than normal children. Due to the lack of family education, virtually

unsupported children encounter problems in daily study and life which cannot get correct guidance and instruction, resulting in a series of psychological problems, so that they are unwilling to communicate with others, afraid of communication, and resistant to communication, thus affecting the healthy development of children. This paper takes an unsupported child in a community in Anshun City as the research object, and uses systematic desensitization therapy under the guidance of social support theory and cognitive behavior theory to carry out case service. After three months of interventional service evaluation, the client's problems in interpersonal communication were improved and communication skills were improved. Practice has proved that casework is helpful to improve the communication ability of unsupported children. In order to promote the healthy development of virtually unsupported children, we should build the help model of start-school-community.

## Keywords

Casework, Virtually Unsupported Children, Interpersonal Skills

Copyright © 2024 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/>



## 1. 研究背景

2014年1月14日,民政部在北京召开2024全国民政工作会议。会议中强调,各级民政部门始终坚持儿童优先原则,聚焦困境儿童,特别是孤儿、事实无人抚养儿童[1]、流动儿童和农村留守儿童等。加强保护力度,为困境儿童创造更好的条件。民政部将加强儿童福利制度的顶层设计,国家层面出台加强儿童福利的工作文件。同时民政部明确要求针对事实无人抚养儿童,要以儿童福利机构业务信息化建设为抓手,坚决落实“一人一档”的硬要求,推动儿童福利机构规范化管理,精细化服务。完善困境儿童权益保障网络,认真抓好《关于加强困境儿童心理健康关爱服务工作的指导意见》落实,建立健全心理健康关爱服务体系[2]。

虽然事实无人抚养儿童的相关救助体系全国都已经实施和逐步地在加强,政府对事实无人抚养儿童实行了兜底儿工作,在物质和经济上有了一定的帮助,但政府的时间、人力有限,在事实无人抚养儿童发展性的需求方面难以进行满足[3]。然而在儿童成长的社会化过程中,儿童与他人的交往互动过程对儿童的社会化起着重要作用。经调查发现大部分事实无人抚养儿童心理都存在一定的心理问题,产生一系列非理想信念,出现认知偏差、自卑、不敢与别人交流[4]等问题。为了困境儿童更好的发展,对困境儿童的发展性问题进行帮助迫在眉睫。

笔者2023年在安顺市H机构实习,该机构认真落实国家的相关政策,对事实无人抚养儿童进行入户走访,落实“一人一档”的政策要求,对事实无人抚养儿童进行精细化服务。本文研究对象是笔者入户走访建档过程中发现部分事实无人抚养儿童存在人际交往的困难,针对这一情况,笔者和事实无人抚养儿童建立专业关系,针对服务对象的问题和需求,制定细致的计划,开展一系列的服务,提升事实无人抚养儿童的人际交往能力。

## 2. 文献综述

笔者对关于国内外事实无人抚养儿童有关研究进行了梳理,在国外不存在事实无人抚养儿童这样的概念,针对与类似事实无人抚养儿童在国外往往运用困境儿童、流浪儿童、弱势儿童等概念。从梳理文

献情况来看,无论是国内还是国外,对事实无人抚养儿童人际交往能力研究都少之又少,在这为数不多的研究中大部分是以完善政府的相关政策提出意见和总结,在实务方面的研究屈指可数。

曹睿、苗春风等[3]认为事实无人抚养儿童人际交往出现问题是一种偏差行为,不及时矫正,将影响他们身心健康的发展,进而在成长过程和社会化过程中也会受到一定的影响。魏泽华[5]将事实无人抚养儿童人际交往困境分为微观、中观、宏观三个层面,从不同的层面解决问题,满足事实无人抚养儿童的人际交往需求。高宁[6]对事实无人抚养儿童社会交往问题分为自我、家庭、学校与社会等维度,运用小组工作的方法帮助事实无人抚养儿童缓解交往困境,使服务对象贴近现实交往,减少对互联网社交的依赖。唐乖巧[7]对事实无人抚养儿童人际交往能力提升进行了探索,她发现事实无人抚养儿童对人际交往的认识不足,缺乏积极主动性;人际交往的自信心不足;不善于沟通与表达,缺乏人际交往的知识和技巧;缺乏集体意识,团结协作意识不强。

Andrew J. Flanagin [8]指出人际交往是人与人之间按照一定规则的双向交流,其目的是信息的交换,使参与交流的人明白交流者的目的。Nistor Gheorghita [9]认为人际交往就是通过语言或者非语言的方式传递信号或信息。非语言的交往是信息的传递在人类行为和反应中的影响,是不可避免的。Jimmie Manning [10]建立了一个包含了多种主题、概念和理论表现等的人际交流的多传统范围模型。Chris Segrin [11]指出人际交往能力会受到他人的关系与心理健康的影响,人际交往能力对互动有着影响。

### 3. 理论基础与治疗方法

#### 3.1. 认知行为理论

认知行为理论是认知理论和行为理论的整合,又称为认知-行为主义理论(theories of cognition-behaviorism)。该理论并不是两个理论之间进行简单的相加和拼凑,而是在社会工作实务过程中进行了一系列的整合发展和融合补充。该理论是通过介入服务对象的信念系统的方法来改变服务对象的不良认知。不同的个体在接收同一种外界环境的刺激时会产生不同的行为反应,产生不同的反应原因来自于个体间的不同认知。个体在成长过程中经过积累对事物形成一种“自动化思考”,当再次遇到同样的事物发生时大脑就不会经过认真思考,而是提取以往的经验对该事物进行处理。著名学者艾利斯(Albert Ellis)对这一理论进行了细化[12][13],也就是著名的ABC理论,其中A代表引发的事件,B代表服务对象的信念系统,C代表引发事件给服务对象带来的各种情绪和行为。该理论认为A不是造成C的直接原因,B才是引发C发生的直接原因,而信念系统可以通过学习进行改变和重塑。

#### 3.2. 社会支持理论

社会支持理论是指个体在环境获取物质资源和精神资源的总和,它是镶嵌在持续的社会互动过程中的,构成相互互动的社会关系网络[14]。个体与环境互动的频率和强度反应了个体所处场域的社会支持程度,个体在该场域获得的社会支持程度越高,该个体适应场域的能力就越强、解决问题能力越强、就越能够应对环境中的诸多挑战,且足够的社会支持能对缓解情绪、促进健康有积极作用。反之,社会支持不足会导致个体问题的发生[15][16]。

#### 3.3. 系统脱敏疗法

系统脱敏疗法(Systematic Desensitization)又称交互抑制法,是由美国学者沃尔帕创立,该方法是通过反复的训练使受惊敏感的患者对刺激习惯而恢复常态的心理疗法。系统脱敏疗法是一种实验研究获得的行为矫正的方法[17][18]。它是把服务对象置于恐惧害怕的情境中,鼓励服务对象正面面对害怕的事情,与恐惧心理做抗争,在情景中找到适应的方法,逐步适应恐惧害怕的环境。使个体再次遇到类似的问题

时不再表现出恐惧害怕的心理且能做出正确的反应。早在中国行为治疗法中的习见习闻法就类似现在的系统脱敏法[19]。

## 4. 服务对象的选取及基本情况

### 4.1. 服务对象的选取

项目开展初期，社工机构从民政部门获取了 W 社区事实无人抚养儿童的统计数据，方便后续入户建档工作。根据 W 县民政局统计的数据显示，W 社区共计 8 名事实无人抚养儿童。该 8 名事实无人抚养儿童都是易地扶贫搬迁到 W 社区，年龄在 8 岁到 16 岁之间，其中 5 名女性儿童，3 名男性儿童。具体情况见表 1。

**Table 1.** Basic situation of 8 factual unsupported children

**表 1.** 8 名事实无人抚养儿童基本情况

姓名	年龄	性别	父母情况	抚养人
小 A	15	男	父亲肢体残疾二级，母亲精神残疾二级	大伯
小 N	10	男	父亲服刑，母亲失联	奶奶
小 C	10	女	父亲肢体残疾二级，母亲精神残疾二级	父亲
小 K	16	女	父母亲都去世(小 K、小 E 是姐妹)	爷爷
小 E	14	女	父母亲都去世	爷爷
小 Q	14	男	父亲去世，母亲失踪	小姨
小 G	13	女	父母亲都去世	叔叔
小 J	8	女	父亲肢体残疾二级，母亲去世	父亲

社工在入户走访建档过程中，分别对这 8 名事实无人抚养儿童运用《关于留守儿童同伴交往能力的测量量表》[20]进行测量，了解事实无人儿童的人际关系情况。具体情况见表 2。

**Table 2.** 8 factual unsupported children test scores

**表 2.** 8 名事实无人抚养儿童测试得分情况

姓名	儿童同伴交往能力测量得分
小 A	56
小 N	38
小 C	68
小 K	62
小 E	64
小 Q	38
小 G	42
小 J	60

由表 2 可知，这 8 名事实无人抚养儿童中在儿童同伴交往能力测试得分都不高，且有 4 人分数低于 60 分，因此在这低于 60 分的事实抚养儿童中，通过随机抽样的方式确定服务对象为小 Q，并设立小 G、小 N 为参照组。

**Table 3.** Comparison table of experimental group before intervention**表 3.** 介入前实验组对照表

对照名称	实验组	对照组 1	对照组 2
姓名	小 Q	小 G	小 N
家庭情况	父亲去世, 母亲失踪	父母亲都去世	父亲服刑, 母亲失联
年龄	14	13	10
儿童同伴交往能力测量得分	38	42	38
性别	男	女	男

由表 3 得知, 实验组与对照的家庭情况类似, 儿童同伴交往能力测量得分相接近, 年龄相差较小。为了避免性别对实验的影响, 故多设置一组对照组。

#### 4.2. 服务对象的基本情况

为了保护服务对象的隐私和文中便于表达把服务对象命名为小 Q。小 Q, 男, 14 岁, 初中三年级学生, 身体偏瘦, 出生于安顺市某村, 在 2017 年搬迁到搬迁社区。小 Q 在两岁的时候父母亲离婚, 母亲在离婚之后就失踪了, 再也没消息, 其姐弟二人由父亲照顾, 在小 Q 七岁时父亲因病去世, 后续接着爷爷奶奶也去世, 姐弟两人由姨妈(其母亲的妹妹)监管。其姨妈有自己的家庭, 平时也要上班, 只有每个周末才会从家送一些生活用品到小 Q 家里。姨妈只是提供了一定的物质帮助, 对于其姐弟在成长上帮助和指导并不多。目前服务对象和 15 岁的姐姐一起生活, 其姐姐成绩优异, 寄宿在学校且不和服务对象在同一个学校, 每周五放学才回家, 服务对象成绩一般, 没有寄宿在学校, 每天放学就回家, 基本上就是一个人生活。当社工(社会工作者简称: 社工)问服务对象你的生活怎么解决时, 服务对象: “读书期间早上我都不吃早餐的, 午餐在学校里吃, 晚上饿的话就自己做饭, 不饿的话就不吃。”

社工第一次到服务对象家走访过程中了解到服务对象的家庭环境还算良好, 每周姐姐和姨妈都会帮助打扫家庭卫生。但在交流过程中服务对象始终不敢和社工直视和对话, 基本就是社工问什么, 他就答什么, 一直低头玩着自己的手指, 说话声音也很小, 表现出不敢和人交流、害怕和人交流。服务对象有很强的自尊心, 社工表明自己的身份想要为其提供服务, 他却说自己不需要帮助。由于平时害怕和别人交流, 从而缺乏朋辈群体, 经常是一个人上下学。社工在了解中得知小 Q 认为自己学习成绩不好, 家庭经济也很困难, 想辍学去打工。社工从服务对象姐姐那里了解到小 Q 小时候活泼开朗, 学习成绩也很好。自从爸爸、爷爷、奶奶去世后他就逐渐变得不爱说话了, 成绩也直线下滑, 其实家里经济也不是很困难, 有政府的补助金, 姨妈也经常送吃的用的过来, 现在我唯一担心的就是我弟弟的状况。

### 5. 问题及需求分析

#### 5.1. 服务对象人际交往表现

通过第一走访和第二次深入访谈以及对其家人、朋辈群体收集的信息里发现, 服务对象在人际交往方面表现出的问题有: 一、认知行为偏差, 服务对象认为自己没有完整的家庭结构、同学们都不愿意和自己做朋友以及瞧不起自己。二、严重的自卑心理, 服务对象在和别人交流时, 声音很小, 底气不足, 低头回答问题, 自己在生活中遇到问题时也不向别人请求帮助。三、害怕交流和缺乏与别人交流的技巧, 服务对象在平时的生活中很少主动和别人交流, 也不愿意和别人交流, 别人问什么就答什么。四、缺少与外界交流, 缺乏从外界环境获取信息和技能的机会, 经常把自己关在家里, 独自深处封闭的环境, 长期处于内心孤独, 无法跟外界建立正常的情感链接, 对很多事情都不感兴趣, 逐渐变得消极懈怠。

为了体现社工介入服务对象是否有成效，对服务对象运用了《关于留守儿童同伴交往能力的测量量表》，通过询问的方式进行了前测。对于测试满分一百分的题，服务对象第一次测试仅有三十八分，由此可见，服务对象有严重的人际交往困难。

## 5.2. 服务对象需求分析

社工通过多次与服务对象交流和已有资料对案主进行评估，服务对象在人际交往方面的需求有以下几个方面：一是，表达的需求，表达是在人际交往中的第一步，在和服务对象深入交流时发现服务对象在曾经的交往过程中受到过伤害，从此之后，服务对象的内心变得敏感，害怕再和别人的交往过程中受到伤害。当自己遇到问题时往往会选择沉默或独自承受的方式来解决。当别人问其问题时总是以简单的语言如，嗯、好、不是或摇头来回答问题。二是，改善和重塑认知的需求，在服务对象眼里，别人不愿和自己交流是因为自己没有父母亲，认为别人都瞧不起自己，自己没有父母就低别人一等。服务对象不能客观的认识自己的问题。三是，掌握沟通技巧的需求，在事实无人抚养儿童的群体中由于父母角色的缺位，在这方面的需求没有人提供指导或帮助，害怕说错话以至于不愿意和别人交流，从而慢慢的封闭自己。四是，朋辈交往的需求，服务对象居住搬迁社区，邻里之间的朋辈较少，性格也相对内向，除了上学和购买东西外，都在自己家里打游戏、刷抖音，很少有社交活动。五是，情感上的陪伴和正确家庭教育的需求，由于缺乏亲情力量的支撑，儿童很难形成有力量的自我人格。儿童在生活中遇到问题没有给予正确指引，儿童往往会采取自我保护的方式处理问题，然而这种方式很可能会伤害到别人。

## 6. 目的及目标

目的：通过社工的服务提升服务对象的人际交往能力，搭建社会支持网络，帮组服务对象更好的融入社区、学校及社会，改善服务对象的社交困境，促进服务对象健康发展。具体目标：一、协助服务对象掌握人际交往的技巧。二、给予服务对象支持和鼓励，帮助服务对象重拾信心，增强服务对象的表达能力。三、改善服务对象的不合理信念，正确看待自己的问题。四、帮助服务对象建立朋辈支持网络，扩大交际范围。

## 7. 介入过程

### 7.1. 第一阶段：与服务对象建立专业关系

良好的专业关系是开展个案服务的基础，为了达到良好的专业关系，本次社会工作者和服务对象会谈的主要任务包括：一、明确服务对象和社会工作者的期望和义务。二、激励服务对象为解决问题而努力配合。三、促进和诱导服务对象的改变，与服务对象建立信任关系，增强其参与意愿，促使服务对象积极参与改变的过程。四、签订接受服务同意书，激励并促进服务对象进入受助者的角色。

本次是社工第二次到服务对象家里了，与上次见面相比，服务对象对社工的防备没有之前那么重了，主动请社工到屋里坐，还给社工倒水，社工趁此机会表扬了服务对象小 Q，社工：“几天不见，对你刮目相看啊，还给我们倒水，有进步哦”，社工用手轻轻地拍了拍小 Q 的肩膀。小 Q：“呵呵，还好吧”社工顺势和服务对象聊起家常，在和服务对象聊天的过程中，了解到了服务对象的兴趣，从服务对象感兴趣的话题入手，营造轻松的聊天氛围，引导服务对象多多表达。在社工的耐心引导和鼓励下，服务对象逐渐打开心扉，拉近了与社工之间的关系。社工在自我披露的同时也引导服务对象讲出自己的故事，服务对象也表示愿意接受社工的帮助。随后，服务对象和社工加了对方的联系方式，并签订了接受服务同意书。在建立关系的过程中，社工运用了尊重、倾听、自我披露、肢体语言等技巧与服务对象建立起信任关系。

经过两次的家访和已收集的资料，社工与同事、督导对服务对象的问题和需求进行了再次评估和分析，确定服务对象问题的轻重与介入的先后顺序。与服务对象商定时间，邀请服务对象到社工机构共同制定服务计划，列明介入行动的具体流程、时间进度、约束和督促社会工作者与服务对象一起为实现介入目的和目标共同努力。

## 7.2. 第二阶段：直接介入

### 7.2.1. 挖掘特长，建立自信心

有改变的信心和相信有能力改变是介入服务过程的基础也是最重要的一步。对于小 Q 来说，家庭的重大变故使得服务对象小 Q 变得自卑，缺乏接纳自己家庭的信心。所以本次服务主要是帮助服务对象发现自己的特长，重拾自信心。为了挖掘服务对象的特长，社工特选了周末到服务对象家里进行服务。为了打开小 Q 的内心，促进更好的沟通。社工营造轻松愉悦的氛围，鼓励服务对象表达出自己感兴趣的事物和平时喜欢的事情。

刚开始社工直接问小 Q：“你有什么喜欢做的事或者你有什么特长吗？”小 Q 简单的摆了摆手说：“没有。”经过社工深入了解后，发现服务对象小 Q 从小就会做饭，还会做一些当地的特色小吃，社工知道这个情况后就给服务对象安排任务，让服务对象小 Q 周末做一份小吃，周一带给自己同桌并分享。小 Q 在社工的帮助下如实地完成了任务。同桌夸赞了小 Q 并把小 Q 会做好吃的事情在班上传开。服务对象把这件事告诉了社工，从小 Q 的分享当中可以看出，小 Q 非常的开心，经过社工指引和协助，小 Q 逐渐恢复了信心。

### 7.2.2. 改善交往认知，促进交流意愿

正确的认知是儿童健康成长的重要因素。对于事实无人抚养儿童来说，他们渴望交流，渴望有自己的朋辈群体，然而不完整的家庭结构，使得他们害怕被嘲笑，从而不敢和别人交流。本次介入的目的：一、改变服务对象对不完整家庭结构的看法，让服务对象明白，家庭结构不完整不是阻碍正常人际交往的决定因素。二、让服务对象知道自已的问题，是自己不愿意和别人交流，害怕和别人交流，不敢接受来自别人主动交流的邀请，而非别人不愿和自己交流。

社工和服务对象对上次进行了回顾，并引导出本次服务的话题。社工问小 Q：“上次你和同桌分享美食同学们都夸赞你，你觉得同学们有嘲笑你、看不起你的现象吗？”小 Q 说：“没有啊，同学们都问我是怎么做的，让我有时间教教他们。”社工：“所以说，同学们并不会因为你的家庭结构不完整而看不起你，不愿和你做朋友，而是你把自己封闭起来，别人进入不了你的世界。”小 Q：“原来是这样啊！”经过社工多次介入，让服务对象意识到了是自己的问题，引发了服务对象的思考，促进了服务对象想要结识朋友的意愿。

### 7.2.3. 学习沟通技巧，训练表达能力

经过多次服务后，服务对象表现出想结识朋友和别人交往的意愿。主动到社工机构找到社工说明自己缺乏人际沟通的技巧，社工立即开展服务。社工首先播放视频短片，让小 Q 模仿视频里沟通的技巧，和社工进行对话，通过情景再现的方式，让服务对象掌握沟通的技巧，并让服务对象知道不仅要掌握沟通的技巧还要注意礼仪礼貌，在什么样的场合说什么话。训练服务对象的表达能力，不能心里想什么就直接说出来，而是通过语言的组织让别人能接受自己的意见。

首先社工和同事进行模拟，小 Q 进行观看，让小 Q 注意社工之间沟通时的神态、口头语言、肢体语言等，并让小 Q 对本次模拟进行总结分析。其次让小 Q 和社工再次模拟刚才的情景。社工指出小 Q 的不足，再次训练，通过多次训练，小 Q 逐渐掌握了沟通的方法。最后让小 Q 在每个社工面前做自我介绍。

完成相应的训练后，社工邀请小 Q 到社区做暑假期间的志愿者，为后期的服务做准备。

### 7.3. 第三阶段：间接介入

#### 7.3.1. 增加与亲人接触时长，促进情感交流

足够的情感支持是促进儿童健康发展的必要条件之一，事实无人抚养儿童的家庭结构不完善，给予儿童情感支持薄弱。因此，本次服务的内容是与小 Q 的姨妈、姐姐进行交谈，给予小 Q 更多的陪伴，增强对小 Q 的情感支持，促进服务对象走出封闭的环境。通过交流小 Q 姨妈每天要上班到晚上六点，还要照顾自己的家庭，实在是没有时间。姐姐马上中考，每晚晚自习都到九点半，时间也很紧迫。其实姨妈和姐姐也很想帮助小 Q，但都因为时间的关系，所以在情感上的支持较少。社工跟姨妈和姐姐讲清楚小 Q 社交能力有问题和缺乏情感支持带来的危害，经过商议，虽然不能每天给予面对面的陪伴，姨妈每天晚上都会给服务对象进行视频聊天且不低于半小时，姐姐每隔一天也给服务对象电话关心。每周末姨妈和姐姐都会陪服务对象吃饭、交流、逛街等。

#### 7.3.2. 系统脱敏治疗

《素问·至真要大论》中提到“惊者平之”，从“惊”变为“平”即是脱敏。主要是鼓励和引导患者逐渐接触害怕的事物，慢慢适应害怕的事物，直到消除对该刺激的恐惧感，及让患者能对该刺激物做出正确的反应。从服务对象的资料和交流得知服务对象在父亲去世后就不爱和别人交流，逐渐害怕交流，甚至害怕直视对方的眼睛，以至于害怕社交。根据服务对象的情况和前期的准备，本阶段的任务是让服务对象逐步适应害怕社交的问题以及在前期掌握沟通技巧的运用和巩固。

为了更好对服务对象提供服务，社工邀请服务对象小 Q 到社工机构做志愿者。第一阶段机构开展社区活动、小组活动等活动时让小 Q 作为志愿者，在活动过程做一些简单的工作，给到机构参加活动的社区居民发放资料、播放视频等工作，使服务对象直面社区居民，适应这种需要社交的环境。第二阶段让服务对象小 Q 对社区居民进行需求问卷调查的填写，在适应环境的基础上服务对象还需与社区居民进行交流沟通，在此过程中社工要给予指导和鼓励。第三阶段是强化脱敏，让服务对象小 Q 在活动结束时对活动进行评价和总结。在暑假期间，机构开展儿童相关的活动，让服务对象小 Q 全程参与，并在每节小组活动结束后当着小朋友的面对本节活动进行总结。经过暑假一个月时间的治疗，服务对象害怕社交的问题得到很大的改善，并在儿童活动过程中结识朋友。

### 7.4. 第四阶段：结案阶段

通过直接介入和间接介入，服务对象比以往开心了，也结交到了朋友，在和别人交流过程中眼神也不再躲闪，声音也比以往大了许多，服务对象社交困境得到了明显的改善，目标基本达成。因此提前告知服务对象的结案时间，并在社工机构签订了服务结束告知书。在这过程中社工和服务对象回顾了整个过程，巩固所掌握的人际沟通方法和技巧，鼓励服务对象在生活中遇到问题要学会自我解决，不会的问题要学会求助，别让问题堆积。为服务对象做出的改变进行表扬。让服务对象填写服务效果满意表并安排后续的跟进服务。

## 8. 成效评估

成效评估的目的是检验服务对象经过社工治疗服务改变达到的效果。完成结案后社工让服务对象填写了《关于留守儿童同伴交往能力的测量量表》进行后测，并对对照组进行再次走访，填写《关于留守儿童同伴交往能力的测量量表》具体得分情况如下：

**Table 4.** Scores before and after intervention**表 4.** 介入前后得分情况

	实验组	对照组 1	对照组 2
实验前	38	42	38
实验后	78	48	50

由表 4 知, 虽然对照组测试得分有所增长, 但实验组经过社工介入服务后效果更加明显。后测得分为七十八分, 对比社工介入服务前的三十八分有明显的提高, 在人际交往维度得到了明显提升, 达到了预期的效果。社工不仅对人际交往维度评估还进行了服务满意度进行了评估。服务对象在满意度调查表各项都填写非常满意。社工和督导也对整个服务过程进行自评, 在整个任务过程中各项指标都圆满完成。后期在回访的过程中, 服务对象给予社工较高的评价, 同时服务对象在学校拍了他和朋友的照片送给了社工。后续打电话给姨妈和姐姐进行回访, 都表示现在服务对象比以往开心了许多, 周末有时也会约着伙伴一起玩耍, 也愿意主动分享生活中遇到的趣事。由此可以看出社工介入提升服务对象的信心、改善了服务对象的认知, 提升了服务对象的交往能力。

## 9. 总结与建议

### 9.1. 总结

本研究以认知行为理论、社会支持理论为指导运用系统脱敏疗法进行个案工作服务, 研究结果表明个案工作介入事实无人抚养儿童人际交往能力提升有一定的成效。在整个个案工作服务过程中, 社工不仅秉持着社会工作的价值伦理, 也遵循儿童心理健康的发展规律, 循循善诱。在认知行为理论、社会支持理论的指导下, 社工明确了介入的思路: 提升服务对象的自信心、改善服务对象的自卑心理、学习人际交往的技巧。帮助服务对象搭建社会支持网络, 提供情感支持。并运用系统脱敏疗法对服务对象进行治疗训练, 使服务对象的人际交往能力得到了明显提升。

相比正常家庭儿童, 事实无人抚养儿童心理健康更容易出现问题。而我们的社会救助不仅仅停留在物质和经济帮助上面, 也要在事实无人抚养儿童心理健康方面提供相应的帮助和指导。儿童人际交往能力弱, 不仅是家庭经济困难造成的, 也是在儿童成长发展过程中缺乏正确的指引和情感上的陪伴。在服务过程中, 社工协助服务对象搭建了社会支持网络, 让更多的社会团体注意到事实无人抚养儿童的心理问题, 参与到事实无人抚养儿童心理建设中来, 促进儿童健康发展。

### 9.2. 建议

第一, 家庭监护方面。家庭作为儿童成长的重要场所, 不仅要提供基本的物质保障, 更重要的是情感上的支持与陪伴。及时发现儿童成长过程中的问题, 并给予指导和帮助。第二, 学校方面。学校是儿童学习的重要场所, 儿童认知更容易在学校形成, 学校应加强儿童心理健康教育。加强学校购买社会工作服务, 开设心理辅导课程, 学校应加强对困境儿童的照顾、注重文化课程外的活动开展, 搭建儿童交友平台, 帮助儿童树立自信心, 老师对待每个学生应做到因材施教, 关注每个学生的心理健康。第三, 社区方面。事实无人抚养儿童家庭教育较为薄弱, 社区应搭建“5+N”的帮扶模式, 为事实无人儿童搭建社会支持网络, 定期对事实无人抚养儿童走访。社区应做好相应关爱事实无人抚养儿童的宣传标语。

## 参考文献

- [1] 刘继同. 中国部分省、市事实无人抚养儿童分类保障制度研究(上) [J]. 社会福利(理论版), 2016(9): 1-8.
- [2] 中华人民共和国民政部. 民政部: 要始终坚持儿童优先原则[EB/OL].

- <https://www.mca.gov.cn/zt/n2782/n2788/c1662004999979997240/content.html>, 2024-01-16.
- [3] 曹睿, 苗春风. 个案工作介入事实无人抚养儿童人际交往障碍研究[J]. 西华大学学报(哲学社会科学版), 2022, 41(6): 92-99.
- [4] 杨潇. 小组工作介入事实无人抚养儿童人际交往问题[D]: [硕士学位论文]. 湘潭: 湘潭大学, 2020.
- [5] 魏泽华. 个案工作在事实无人抚养儿童人际交往困境中的应用研究[D]: [硕士学位论文]. 吉安: 井冈山大学, 2022.
- [6] 高宁. 社会工作介入 L 社区事实孤儿社会交往问题的实务研究[D]: [硕士学位论文]. 贵阳: 贵州大学, 2022.
- [7] 唐乖巧. 提升事实无人抚养儿童交往能力的实务研究——以“童相依·共成长”小组为例[D]: [硕士学位论文]. 昆明: 云南大学, 2022.
- [8] Flanagan, A.J. (2017) Online Social Influence and the Convergence of Mass and Interpersonal Communication. *Human Communication Research*, **43**, 450-463. <https://doi.org/10.1111/hcre.12116>
- [9] Gheorghita, N. (2012) The Role of the Nonverbal Communication in Interpersonal Relations. *Procedia—Social and Behavioral Sciences*, **47**, 552-556. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.06.694>
- [10] Manning, J. (2014) A Constitutive Approach to Interpersonal Communication Studies. *Communication Studies*, **65**, 432-440. <https://doi.org/10.1080/10510974.2014.927294>
- [11] Segrin, C. and Taylor, M. (2007) Positive Interpersonal Relationships Mediate the Association between Social Skills and Psychological Well-Being. *Personality and Individual Differences*, **43**, 637-646. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2007.01.017>
- [12] 高华华. 认知行为理论视角下少年儿童礼仪教育研究[D]: [硕士学位论文]. 新乡: 河南师范大学, 2017.
- [13] 朱永平. 认知行为理论视角下事实无人抚养儿童的自主学习行为改善研究——基于 B 市儿童救助站的个案[D]: [硕士学位论文]. 包头: 内蒙古科技大学, 2022.
- [14] 高迎爽, 李崇华, 王涛. 社会支持理论视域下高校新生适应性研究[J]. 国家教育行政学院学报, 2023(2): 80-88.
- [15] 卓彩琴. 生态系统理论在社会工作领域的发展脉络及展望[J]. 江海学刊, 2013(3): 113-119.
- [16] 梁君林. 基于社会支持理论的社会保障再认识[J]. 苏州大学学报(哲学社会科学版), 2013, 34(1): 42-48.
- [17] 姚鲲鹏, 赵翠英. 运用系统脱敏疗法对儿童社交恐惧症的矫正[J]. 柳州师专学报, 2006, 21(1): 138-140.
- [18] 邓舒丹. 系统脱敏疗法对成年人动物恐惧干预的个案研究——以成年人对犬类动物恐惧为例[D]: [硕士学位论文]. 重庆: 西南大学, 2020.
- [19] 杨倩. 中医心理治疗的行为疗法初探[J]. 广州中医药大学学报, 2006, 23(3): 189-192.
- [20] 马惠霞, 白学军. 《青少年心理健康素质调查表》人际素质分量表的编制[J]. 心理与行为研究, 2006, 4(3): 168-171.