扫一扫，开始做题
看完知识点，扫码做题，
帮助理解吧。
加入题库学习社群
获取更多免费资料

扫码关注公众号
获取更多免费资料



第六章 社会工作服务的专业理论及其应用

社会工作专业历经 100 多年发展，形成了丰富的社会工作服务理论。理论是人们认识、思维活动的结果，是将纷繁复杂的生活世界简化为易于理解和认识的形式的过程。社会工作服务理论是关于社会工作服务的性质、目的、过程与方法的一系列阐述，其意义在于从宏观和微观上确定问题的根源，通过服务解决社会问题，帮助服务对象走出生活困境。本章共九节：协同治理视角、服务联动视角、社会关系视角、系统视角、优势视角、增能视角、社会发展视角、建构取向视角、心理取向视角。

第一节 协同治理视角

协同治理视角不是单一理论，而是公共管理、政治学和社会学等学科思想在社会治理领域的综合运用。党的十八届三中全会提出“创新社会治理体制”，推动其发展，成为具有我国本土特色的理论视角，具有很大原创性。

一、含义与理论特征

协同治理是指在基层治理中，政府、企业、基层群众性自治组织、社会组织以及公民个人等多种治理主体，基于平等自愿原则，通过协商、合作整合各方力量、信息、资源，共同参与基层治理，实现各方利益和公共目标。

理论特征包括：**整体性**，将治理对象置于个体—制度—环境交互系统中看待和处理；**多元主体平等参与**，各主体均有平等参与社会公共事务的权利和义务；**共识导向**，通过平等协商、谈判与妥协达成共识，无强制或诱导；**过程制度化**，建立正式对话平台，如居民协商议事厅制度；**解决复杂公共问题**，协商主题具有跨人群、跨领域、跨部门属性。

二、实施策略

一是**增进相互信任**：洞察各合作主体利益诉求，寻找利益契合点，推动形成共同议题和目标，促进利益融合；强化合作主体参与效能感，及时反馈合作成果，增强信任和参与意愿。二是**链接支持资源**：发挥资源链接优势，通过政策倡导、争取政府财政补助、动员社区志愿者等方式，为多元主体提供资金、技术、人力支持，促进资源互补。三是**促进能力提升**：通过小组活动、专题讲座，鼓励多元主体交流分享经验，提升参与治理能力。四是**培养合作习惯**：引导参与主体共同起草合作协议，制定明确灵活的合作规则，确保合作公平

性和稳定性。

三、社会工作者角色

协商平台搭建者：建立不同主体之间的沟通交流机制，促使各方顺畅表达，推动平等充分沟通。**政策影响者**：面对复杂问题或具有普遍性的问题，推动新政策制定或改变过时、不合理政策。**资源链接者**：为复杂问题链接丰富多样的支持资源。**使能者**：帮助协同参与主体提高表达权益、理解不同意见、平等协商等参与能力。

第二节 服务联动视角

党的十九大强调“打造共建共治共享的社会治理格局”，党的十九届四中全会提出建设社会治理共同体。2021年《中共中央国务院关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》正式将“五社联动”机制纳入国家政策安排。

一、“五社联动”的含义

“五社”指社区、社会工作者、社会组织、社区志愿者、社会慈善资源。“五社联动”是以社区为平台，联动社会工作者、社会组织、社区志愿者、社会慈善资源的基层治理模式，以党建引领为基础，整合社会资源，聚焦特殊群体帮扶、居民服务优化和社区治理创新。关键是联动多元主体与整合社会资源。

二、主要特征

第一，**社区是平台，社区“两委”是组织者和协调者**，是联动各主体的核心纽带，负责组织协调不同主体、调动社区内外资源。第二，**社会工作者是赋能者与专业支撑者**，直接层面开展个案、小组、社区服务，间接层面培育社会组织、发掘培养社区骨干。第三，**社区志愿者是社区治理的中坚力量**，具有治理参与者和受益者双重身份，动员和组织是关键。第四，**社会组织以社区居民和驻区单位为主发起成立**，组织培育本身即社区治理过程，可形成服务社区的基本力量。第五，**社会慈善资源**是社区范围及影响力可及范围内可动员整合用于慈善的各类资源，具有公益性和可动员性，还应具备在地性、多样性。

三、社区治理模式

服务联动视角下的社区治理，在运营模式上是党建引领、社区统筹、专业赋能、志愿服务、慈善助力的良性运营过程。党建引领指社区党组织把握政治方向，确保党的方针政策落实，保证号召力、凝聚力、影响力，党组织本身也是直接服务提供者。社区居委会是社区治理执行者，承担组织动员居民、发掘多元治理参与者、链接社会慈善资源的职能，是联动的枢纽：向居民传达政策方针，向党和政府反映居民意愿需求困难，向社会发布治理需求、动员协调匹配的联动力量。

四、社会工作者角色

组织者和带领者：组织动员不同联动主体，协调社会慈善资源。**专业服务提供者**：运用专业理论和方法向社区居民提供专业服务。**政策影响者**：执行和反馈政策，调查反馈居民需求与问题，推动政策校正或助力新政策形成。**资源链接者**：站在专业立场将社会慈善资源用于社区服务与社区治理，在资源与需求衔接中发挥链接作用。

第三节 社会关系视角

社会关系视角强调个人的福祉、行为和问题都源于其所处的社会关系网络。马克思将人的社会属性界定为一切社会关系的总和。个体的积极状态源于积极的、支持的社会关系，消极状态则源于消极的、缺乏支持的甚至否定的社会关系。社会关系视角包括社会支持理论和社会资本理论。

一、社会支持理论

概念：社会支持是个体从社区、社会网络和亲密伙伴处获得的感知性或实际的工具性和表达性支持。社会网络指个人可以直接接触的一些人，包括亲戚、同事、朋友；亲密伙伴是关系紧密、情感深厚、相互支持的伙伴。

类型：**工具性支持**指实际的、物质或行为上的帮助，直接解决具体问题；**表达性支持**指情绪、情感层面的关怀与回应，核心是情感支持和心理安慰。

来源：**正式支持**由政府组织、专业机构提供，有组织有系统，依据特定制度政策规章；**非正式支持**由家人、朋友、邻居、同事等基于情感和互惠关系提供，具自发性。

人际连接：**强连接**是紧密、频繁互动的关系，建立在信任、情感支持和高度相似性基础上，特点是情感深、互动频率高、愿分享私人信息、愿为对方付出资源，作用为情感支持、实质帮助、身份认同与归属感。**弱连接**是关系疏远、互动不频繁的社会联系，特点是情感较浅、互动频率低、亲密程度低、具有广泛性，可帮助获取新信息、新机会、新资源，格兰诺维特称之为“信息桥”，研究发现超过 80%的人通过弱连接获得工作信息。概括：强连接提供稳定情感支持，弱连接提供新信息和机会。

影响因素：**发展因素**指过去经验如何影响今后社会生活；**个人因素**包括自尊程度、社会交往能力和控制点；**环境因素**指开放的社会生活环境更易建立和利用支持网络，封闭环境则相对减少。

二、社会资本理论

概念：个体或团体通过社会网络、信任及互惠规范获取的无形资源，是内嵌于体制化社会网络中、可被动员的实际或潜在资源，也表现为团体成员身份带来的资源获取能力；能促进合作、降低交易成本、提升社会运行效率。

分类：按功能和影响范围分**黏合型社会资本**（内部关系紧密、同质性高的群体之间，排他性强）、**桥接型社会资本**（不同社会群体之间，包容性强、更具开放性）、**连接型社会资本**（与不同社会层级、拥有正式权力和资源的机构或个人之间的垂直连接）。按形态分**结构性社会资本**（相对客观可见的社会网络、组织结构和规则，社会的“硬件”）、**认知性社会资本**（主观无形的心态和观念，包括共享规范、价值观、信任、态度和信仰，社会的“软件”）。按强连接、弱连接状态分**强关系社会资本**（互动频繁、关系亲密、互惠程度高，给予情感支持、保持忠诚、开展深度合作）、**弱关系社会资本**（互动不多、情感亲密程度低、互惠交换较少，带来差异化信息和机会、连接不同社交圈）。需注意：强连接、弱连接描述社会联结形态，强关系与弱关系社会资本代表依托该联结获取支持与资源的潜在可能性。

核心要素：**社会网络**（基石）、**信任**（“润滑剂”，含意图、能力、可靠性三要素）、**互惠规范**（主要指普遍化互惠）、**社会规范**、**社会凝聚力与身份认同**。

三、在社会工作服务中的运用

评估工具：**生态图**展示社会网络结构、资源类型和关系质量；**社会支持评定量表**用标准化问卷或半结构化访谈评估感知支持与满意度；**社会支持网络分析**分析强关系弱关系、结构性断裂、社会资本类型。

干预策略：个人与家庭层面——修复与激活现有社会支持网络，帮助服务对象重新发现和解读既有支持，改善家庭内部沟通，将家庭从压力源转变为支持源；提供社交技能训练；链接资源，协助接触、认识和利用正式资源。社区层面——运用小组工作方法帮助服务对象构建新的社会支持网络、形成新的社会资本；动员服务对象参与社区活动、扩大社交圈、逐步建立弱关系；激活社区层面的社会资本；关注宏观环境改善，倡导和推动支持性制度、政策体系建设，推动友好社区建设。

第四节 系统视角

系统视角为社会工作服务提供宏观、整体的视角，核心是必须将个体放在其所在的整个系统环境中去理解。

一、系统理论

基本观点：系统具有边界，物质、能量和信息通过边界实现系统内外交换；分封闭系统（无跨边界能量交换，最终走向无序）和开放系统（能吸收外部能量维持平衡），过程表现为输入—流通—产出—反馈。重要概念"熵"：系统以自身能量保持运行，除非接受边界之外的输入，否则将退化直至毁灭。系统五个特征：**稳定性**（受干扰后能否恢复平衡）、**均衡**（依靠自我调节维持整体稳定）、**分化**（随时间因更多要素而更复杂）、**非加总性**（整体大于部分之和）、**交互性**（一部分变化与其他部分相互作用，结果是等效性和多结果性）。

社会环境的层次：**微观系统**指个人或家庭直接接触参与的系统，如家庭、朋辈群体；**中观系统**指连接宏观和微观的中间体系，如学校、单位、社区；**宏观系统**指更广泛的文化、社会、政治和经济环境。各层面介入焦点不同：微观评估个人家庭与微观要素互动；中观评估中观系统连接作用是否有效；宏观体现在社会倡导、政策发展与分析。

主要概念：**结构**是系统内部各要素相互联系、相互作用方式的总和，包括微观、中观、宏观三层面；社会工作者任务在于发现环境中有利和不利因素，调整人与环境的关系，将人与环境纳入系统整体进行干预。**过程**指助人是系统过程，包括输入、流通、产出、反馈、生存或终止。**行动**是行动者在特定情境中基于价值规范与动机作出的有导向的选择过程；社会工作服务的行动系统是社会工作者与服务对象为实现目标共同作出的努力。**机能**是系统在与外部环境互动中表现出的作用和效能，由整体协同而非单个要素决定。

服务对象问题的环境根源：问题来自其所在系统，而非单纯个人问题；问题及各层次系统都是动态发展的；干预焦点针对系统，但并非忽略个人或家庭，而是将其置于系统中作为整体干预对象。

应用原则：问题既有生理心理因素也有社会环境原因，须将服务对象放到其所在系统中；评估焦点从生理心理到微观中观宏观社会结构，重点在个体与环境的互动环节；个人问题及与环境互动关系是动态的，须持续再评估；帮助须针对整个系统而非局部。

应用过程：专业关系界定涉及社会工作者与服务对象、服务机构、专业及所有相关系统；服务目标是帮助服务对象系统实现稳定与平衡，能有序获取外部资源、向外部开放、调适自身与外部环境关系；专业人员角色——微观：媒介者、治疗者、教育者、调解者；中观：倡导者、行动者、协调者、监督者；宏观：倡导者、计划者。

二、生态系统理论

含义：把人的发展看作持续地适应环境并与环境进行系统交换的过程；人能改变环境也能被环境改变，人与环境之间形成交互性适应，社会问题出现则降低这种交互适应性。"人在情境中"是一个联合的交流系统，人与环境相互影响形成互惠关系。

主要观点：个人能与环境互动、具有与他人建立关系的能力；生物因素被视为人与环境互动的结果；人与环境是互惠关系；人与环境的调和度是互惠性互动的结果；个人行动是目标取向、有目的的；人格是长期与环境互动的结果；生活经验可以发生正向改变；问题是生活中的问题，须将个人置于整体空间中理解；社会工作者应随时准备干预其所生活环境各层面。

核心概念：**生命周期**（用时间线方法重现影响个人发展的相关社会结构和生活事件的意义）；**人际关联**（个人拥有与他人联结建立关系的能力，始于亲子照顾关系）；**胜任能力**（通过成功交流经验建立有效掌控环境的能力）；**角色**（社会层面的互惠性社会期待）；**生态地位**（个人所处环境区域的特征，了解形成个人目前处境的

发展历程）；**适应力**（互动中相互影响和回应达到最佳调和度，适应良好是成功互惠的结果，适应不良是需求与环境资源支持无法匹配的结果）。

应用原则：系统观点有助于维持实践一致性；充分认识情境的重要性；采用积极视角；辨识行为模式；重视过程；强调与他人一起工作。

须具备的能力：微观层面帮助个人或家庭摆脱困境并看到背后环境因素；中观层面帮助建立增能的支持系统，促进与环境积极互动，在社区和组织层面倡导和改革；宏观层面看到系统间联系，理解宏观政策如何影响个人日常生活，推动宏观环境改善。

注意事项：许多问题不完全由个人原因引起，社会环境障碍是重要因素；着眼点不能仅放在个人身上，还要从相关不同系统角度分析；服务对象与各系统关系是动态的，须不断作出新判断；帮助要从整个生态系统出发。

第五节 优势视角

优势视角理论从批判传统的问题视角和缺陷模式开始。传统社会工作服务聚焦于人的问题，将人界定为问题、将需要帮助的人群标签化，并将问题根源归结于个人。优势视角要求社会工作者不是孤立或专注地集中于问题，而是看到服务对象的内在潜力和可能性，帮助其在创伤、痛苦和困境中寻找希望并将希望转化为行动。

一、主要概念

核心信念：每个个人、家庭、团体和社区都拥有优势，创伤、虐待、疾病等可能是伤害性的，但也可能是挑战和机遇的来源；改变的核心在于动员这些优势。

优势：几乎所有事物中都包含优势——人们挣扎于困境时总能从自己、他人和环境获得某些东西；个人品质、特征和美德也是优势；人们的天赋惊人，重要的是得到发掘和展示的机会。**增能**：为发挥人们和社区的内在能力，须推翻和抛弃歧视性标签，为资源链接提供机会，让服务对象改变固有思维定式；信任人们的直觉、陈述、观点和精神；避免不自觉地以父爱主义姿态提出标准和要求；个人和社区的优势是可以再生、发展和扩展的资源。**成员资格**：服务对象同社会工作者一样是同一类成员，享有自尊、尊重和责任；是一种身份、权利、参与的机会和责任；须让服务对象走出被压迫的环境，让声音被听到、需求得到满足、不公平待遇被看到。**抗逆力**：个人和社区在遭遇严重困境时具有抗逆能力，能超越和克服困境的负面影响；强调抗逆力并非忽视困难和伤痛，而是一种面对磨难的抗争能力。**治愈和整合**：治愈意味着整合并调动身心机制去面对障碍、疾病和断裂，也需在个人与社会物理环境之间建构良性关系；人类机体的自我治愈能力在心理、精神生活中同样有所体现，挑战了“只有专家才知道怎样帮助服务对象”的论断。**对话与合作**：对话中可以确认他人的重要性以及弥合个人、他人和制度之间的裂缝，需要同理心及对他人的包容和认同；合作是社会工作者与服务对象一起工作，成为他们的代理、顾问，一起创造利益。**悬置怀疑**：优势视角要求社会工作者悬置专业权威带来的怀疑，真正从信任服务对象的角度出发去建构专业关系。

二、服务内容

个人、团体、家庭和社区都是有优势的，要甄别、利用这些资源对抗疾病、消除痛苦、实现目标。创伤、虐待、疾病和抗争具有伤害性，但也可能是挑战和机遇；服务对象在困境中也可以学习技能、培养良好品格。与服务对象合作可以更好地为服务对象服务；只有服务对象才最了解自己的优势资源和能力，良好合作可避免父爱主义观念、责怪受害人、先入为主等影响。所有的环境都充满资源；个人、团体和社区都有可以付出且对他人有用的东西，这些资源分散于社区当中。专业关系必须是真正平等合作的伙伴关系，因为真正的优势蕴藏于服务对象自身。

三、原则和应用

建立关系：秉持平等、尊重、真诚的态度，通过倾听、肯定和赞赏建立信任关系。**悬置怀疑**：完全信任服务对象，真正做到跳出问题视角，从服务对象的优势出发，相信其有能力实现自己的目标。**优势评估**：摒弃“问题清单”，使用“优势清单”，通过生存问句、支持问句、例外问句、可能性问句、评价问句等引导发现服务对象的优势。**制定目标与计划**：目标应具体、可衡量、可实现、相关联、有时限，并且是服务对象真正渴望的；计划应充分利用已识别的优势和资源，从小步骤开始。**链接资源**：社会工作者扮演经纪人、倡导者、链接者的角色，协助服务对象链接所需的正式和非正式资源。**评估与反馈**：持续与服务对象回顾进展，用刻度化问句等方式看到微小变化，不断巩固优势。

四、常见误区与挑战

盲目乐观、忽视真实问题：优势视角并非对问题视而不见，而是不把问题作为工作的中心，承认问题存在但更相信服务对象有能力解决问题。**将“优势”强加于人**：优势必须是服务对象自己认可的，应采用发掘式提问而非主观断言。**忽略结构性障碍**：个人困境常与社会政策、制度缺陷等结构性因素相关，优势视角在个人层面赋能的同时也需在宏观层面倡导社会改变。**专业关系的失衡**：避免呈现“专家姿态”，社会工作者只是合作的伙伴，服务对象才是自己生活的专家。

第六节 增能视角

增能是指增强人的权利和能力。增能视角认为，个人需求不足和问题的出现是环境对个人的压迫造成的；社会工作者提供帮助时应着重增强服务对象的权能，以对抗外在环境和强势群体的压迫。

一、主要观点

个人的权能不是外部赋予的，而是内在的；权能不是稀缺资源；“权能”不是控制他人的权力，而是个人掌控自己生活的能力，包括获取资源、作出选择、影响他人、改变环境的能力；社会工作者不是向服务对象输入权能，而是通过鼓励其与社会环境积极互动促进内在潜能发挥。权能主要发生在三个层次：**个人层次**（自我效能感、自信、知识和技能）；**人际层次**（与他人有效合作，形成积极正向经验）；**环境层次**（促进集体行动，挑战不公正的政策和结构，争取社会资源公平分配和系统性改变）。无力感由环境压迫产生，根源有三个：弱势群体的自我负向评价（内化了环境的负向评价）；与外在环境互动过程中形成的负向经验；宏观环境的障碍使其难以有效在社会中行动。社会环境中存在直接或间接障碍使个人无法实现权能，但这种障碍可以通过集体行动消除。社会工作者主要在两个层面提供帮助：个人层面帮助服务对象改变自我负向评价、消除无力感；宏观层面和服务对象一起行动，挑战不公正的社会结构，推动制度政策完善，争取社会资源公平分配，最终使服务对象正常发挥社会功能。

二、原则

合作性的伙伴关系：避免以权威姿态出现，与服务对象建立平等伙伴关系，视助人过程为分享权能的过程；权能不是由他人授予的，而是在积极互动过程中不断生长出来的；鼓励服务对象讲出真实经历，鼓励团体成员建立协同关系、互相帮助；社会工作者最基本的角色是服务对象的伙伴。**强调优势与能力**：关注服务对象已有的优点、技能和资源，而非聚焦于缺陷和问题；强调每个人都是有潜能的。**聚焦环境与个人**：认识到问题不仅源于个人，更源于外部环境和社会结构；干预需同时着眼于个人改变和社会改变。**批判性意识**：所有压迫对人们的生活都是破坏性的；社会工作者和服务对象应挑战环境的压迫，协助服务对象分析处境形成的原因，理解无力感并非个人过错。

三、过程

专业关系建立阶段：以平等、尊重、真诚和非评判的态度与服务对象建立伙伴关系。**评估阶段**：评估焦点是权能，不论是接案评估、过程评估还是结案评估，核心都是针对服务对象权能状态进行评估；同时评估服务对象所处环境，识别可用的和潜在的支持资源。**服务介入阶段**：个人层面肯定个人的潜能和价值，培训技能，通过设定可达到的目标积累成功经验，逐步提升自我效能感；群体层面明确服务对象的不利处境，提升能动性，形成相互支持的集体力量，进而争取权能的实现；宏观层面与服务对象一起发声，致力于消除社会环境中的障碍，推动社会公平，推动社会制度、政策完善。**服务目标的实现**：不论从哪个层面介入，服务目标都是服务对象权能的增强，而不是一般意义上的"问题是否解决"，如自信心是否提升、支持网络是否扩大、是否掌握新的应对技巧、是否更愿意参与社区事务等。

第七节 社会发展视角

社会发展视角强调从社会发展的视角理解个人成长，尝试将个人成长与环境改变结合起来，形成能将微观与宏观社会工作服务连成一体的视角；参与是连接个人成长与宏观社会改变的关键，强调运用社会投资策略将人们物质生活水平的改善与社会参与能力的提升联系在一起。

一、主要观点

以发展为导向：将实践焦点放在人和社会的协调发展上，强调个人与社会处于不断发展过程中，微观个人成长与宏观社会发展相互作用；倡导能带来持续改善的服务模式，通过社会投资、能力发展实现困境人群的持续改变；特别强调社会融合和正常化——将服务对象置于原生环境中提升，而非剥离；倡导在正常的生活环境中实现服务对象的正常化。

以社区为场景：基于社会融合和正常化理念，强调在社区环境中帮助有困难的人群；社区既是服务对象产生困扰的场所，也是消除困扰的场景；重点是帮助个人和社区共同发展，社区既是工作场景也是服务途径和方法。社区发展三条路径：**在地性发展**（自下而上、注重邻里互助）、**社会策划**（自上而下、关注服务协调实施）、**社会行动**（倡导性、组织居民倡导社区环境改善）。另一个重点是服务的长期性，须持续推动人与社区环境共同改善。

投资策略：直接运用投资策略改善困境人群生活状况；不同于简单的市场投资，在帮助困境人群获得经济收入、改善生活状况之外，更强调人们在参与投资过程中提升能力。

二、原则

社区为本原则：将个人问题置于其所处社区环境和社会网络中理解和应对；积极发掘、链接和培育社区内部资产和资源，而非仅依赖外部资源输入。**投资导向原则**：将经济投资和市场手段作为促进个人与社区改变的工具，关注干预措施的经济可持续性，并在此过程中促进参与者能力提升。**能力建设优先原则**：相信服务对象和社区自身拥有解决问题的潜力和能动性；核心是通过参与、体验和投资过程增强个人和集体能力，而不仅是提供物质援助或替代服务。**可持续发展原则**：考虑服务的长期效果和可持续性，包括机制的可持续性、能力的可持续性和资源的可持续性。**宏观与微观结合原则**：社会工作者不仅是直接服务提供者，更是资源链接者、能力促进者、社区催化者和政策影响者，努力将微观服务与中观社区发展、宏观政策倡导联系起来。

第八节 建构取向视角

建构取向视角基于建构论范式。实证主义认为现实客观存在、独立于人的主观认识；建构论反对现实脱离人的主观认识而独立存在，强调在特定环境中主体与客观事物通过互动构建意义，认为社会现实是通过互动、沟通和制度化被创造和维持的，现实与主体不可分离。叙事理论和焦点解决视角正是在建构论范式之下形成的社会工作服务理论。

一、建构取向视角的主要观点

建构取向视角社会工作服务是一种以个体为中心、强调主观经验与社会互动的实践模式，旨在通过理解服务对象的认知世界，帮助其重构问题、增强自主性，实现个人成长和社会适应。**理论基础**：源于建构主义哲学和神经生理学理论，认为个体对世界的认知并非对客观现实的被动反映，而是通过自身的神经系统、观察视角、语言和文化背景主动建构的；个体的经验、信念和认知结构决定其对问题的理解和应对方式。**对问题的重新定义**：不将问题视为客观存在、独立于个体的实体，而将其看作服务对象在特定认知和情境下建构出来的现象；问题的形成与服务对象的观察视角、语言表达、过往经历及与环境互动密切相关。**批判性视角**：质疑传统社会工作服务过度依赖客观评估、标准化干预方法的做法，倡导批判性思维，反思社会制度、文化规范对个体认知和行为的塑造作用，关注权力关系和社会不平等对问题建构的影响。

二、叙事理论的主要观点及其应用

主要观点：现实是通过语言和社会互动建构的，不存在唯一、客观的真理或现实；生活是由多重故事组成的，而非单一事实，人们往往被一个充满问题、失败和缺陷的主导故事支配和限制；**人不是问题，问题才是问题**，将问题与人分离开来，问题是问题、人是人；身份是通过故事塑造的，并且可以重写；每个人都是自己生活的专家，服务对象最了解自己的生活，拥有解决自身问题的关键资源；通过见证让新故事变得真实，他人的见证是帮助服务对象巩固新故事的最佳方法。

服务过程：**与问题故事相遇并为其命名**——建立合作关系，以好奇、尊重、非评判态度，让服务对象明确自己才是生活的专家；由服务对象给困扰自己的东西起名字，明确问题是外部存在的，探讨问题如何影响服务对象及服务对象如何影响问题。**探寻独特结果、支线故事**——这是叙事治疗的核心和转折点；支线故事是那些不符合问题故事的时刻、行动、感受或想法，是新故事的种子；通过提问帮助服务对象逐步走出主线故事控制，开始建构新故事。**重写对话**——帮助服务对象最大限度丰富支线故事的细节和意义，发展新故事，将闪光例外时刻串联成新的故事线，逐步取代旧故事；具体做法包括探索细节和背景、联结价值观和意图、为新身份命名。**邀请见证人与巩固新故事**——内部巩固，通过提问让服务对象反思新故事对自己的意义；外部见证，邀请生命中的重要他人见证；使用治疗文件，如写信、共同创作证书、宣言或绘画。**维系与延伸新故事**——新故事建立是持续不断的过程，社会工作者与服务对象一起探讨如何让新故事在日常生活中持续下去。

社会工作者角色：避免以专家姿态出现，因为服务对象才是自己生活的专家；主要角色包括**积极的倾听者**（倾听主线故事的裂缝，探寻例外，发现支线故事）、**好奇的提问者**（通过精心设计的问题引导探索生命故事）、**合作的创作者**（与服务对象一起探索、共同创作新故事）、**价值的发现者**（帮助服务对象发现其身上一直存在但被忽略的力量和品质）。

三、焦点解决视角及其应用

主要观点：人的一生就是解决问题的过程；问题的解决不取决于问题本身及其根源，每一个问题一定有多种解决办法；不深究问题的成因和根源，坚信服务对象自身拥有解决问题的资源与能力，一个缺乏解决问题能力的人往往只是缺乏解决问题的动机和机会。

基本原则：**关注解决问题的方法而非问题本身**，提问如“你希望生活发生什么改变？当问题不存在时，你的生活会是什么样子？”；**服务对象是自身生活的专家**，社会工作者不是解决问题的专家，只是对话的专家，持有“无知”态度，不预设答案；**关注例外——问题不发生或较不严重的时刻**，与服务对象一起探索例外，发现已做的有效事情，并将成功经验放大应用到其他情境；**小改变会带来大变化**，鼓励从一小步、可实现的目标开始；**语言是建构解决方案的核心**，通过奇迹问句和刻度化问句等帮助服务对象用新的、积极视角描述处境，建构新的现实和可能性。

技术：**奇迹问句**帮助超越当前问题困扰，具体形象地描绘期望的未来图景，成为治疗目标；**刻度化问句**使模糊的感受、目标和进步具体化、可测量化，评估现状、识别资源和规划下一步；**例外问句**引导关注自己已拥有的成功经验和能力，打破问题永远存在的无力感；**关系问句**将个人改变置于社会关系网络中，增强改变动力和意义；**赞美与肯定**真诚肯定努力、资源和微小进步，帮助建立自我价值感。

过程：接触阶段包括问题的确定和界定、目标的确定、准备、了解与分析；确立阶段包括评估与判断、形成行动计划；行动阶段包括计划的执行、结案、评估。

第九节 心理取向视角

心理取向视角并非单一理论，而是建立在弗洛伊德及其追随者理论及后续发展基础上的一系列理论取向。其潜在假设是行为来自人们心理世界的运动和互动，强调心理激发行为的方式，以及心理和行为如何影响个人社会环境及如何受个人社会环境的影响。本节介绍精神分析理论、自我心理学、客体关系心理学、自体心理学、人本主义、存在主义、认知行为理论。

一、精神分析理论

主要观点：**意识层次理论**——意识是当前能清楚觉察的想法、情感和欲望；前意识是若隐若现、经努力可进入意识的主观经验；潜意识涵盖原始冲动本能、遗传的早期经验、遗忘的童年经验和创伤、不合伦理的欲望感情；潜意识对人的行为影响无所不在，须通过解释梦、口误和自由联想探寻其意义。**人格结构理论**——本我由内驱力和欲望组成，遵循享乐原则；自我由经验中发展出来，遵循现实原则，调节本我欲望与超我及外界要求；超我包括良心和理想，通过认同及内化父母社会期望形成；三者和谐平衡则人格完善，治疗焦点是提升服务对象的自我调整和管理人格的能力。**焦虑与防御机制**——焦虑是本我欲望违反超我原则时自我发出的警告信号，分现实焦虑、神经症性焦虑、道德焦虑；防御机制是自我为缓解冲突引发的焦虑而采取的无意识心理策略，包括压抑、否认、替代、认同、投射、合理化、反作用、退化、升华等；防御机制是从不成熟到成熟的连续谱系，心理健康标志之一是较多使用成熟防御机制。**性心理发展理论**——分口腔期、肛门期、性器期、潜伏期、生殖期；某阶段过度满足或严重匮乏会导致固着，影响成年后人格特征。

应用原则：个别化原则（是社会工作服务个别化原则的直接来源）；签订治疗契约；安全与支持；自由联想；支持和接纳。

治疗过程：**治疗情境**——签订契约，明确角色分工、治疗计划和时间表；社会工作者保持专业、同理、中立态度。**治疗关系**——理性、健康、合作的伙伴关系，特别关注移情与反移情，使之成为治疗工具和信息来源。**治疗性对话**——自由联想、治疗性倾听、诠释；诠释包括面质、澄清、诠释、整合四个技巧。

二、自我心理学

主要观点：强调自我的功能与力量（自我具有独立功能和发展路径）；无冲突的自我领域（自我具有原发性自主功能，主要任务是与外部世界打交道并解决问题）；适应是核心任务；防御机制是自我的工具；关注发展历程；强调人与环境的互动。

应用：评估焦点包括能否区分主观想法与客观现实、对冲突的控制能力、使用成熟还是不成熟的防御机制、自主功能（认知能力、记忆力、组织能力等）；干预目标是强化自我功能，帮助服务对象发展有效的适应能力；干预技术包括支持、澄清、诠释。

三、客体关系心理学

主要观点：关系优先（人类最根本的动机是寻求与他人的关系）；内在客体世界（在与早期重要照顾者互动中形成关于自我、他人及人际关系的内在心理表征，持续影响成年后所有人际关系）；早期经历的决定性作用；

分裂与投射性认同；真我与假我。

应用：评估上理解早期关系史如何塑造当前内在关系模式，评估依恋类型；专业关系上通过建立接纳性、共情、一致且可靠的关系扮演“足够好的母亲”，提供矫正性情感体验，作为过渡性客体，处理移情与反移情；干预技术包括涵容与镜映、诠释、面质。

四、自体心理学

主要观点：自体是内在的、核心的自我体验和结构，健康状态是内聚性自体；三种终身的核心自体客体需要——镜映需要、理想化需要、孪生或另我需要；共情是观察和理解人类内心世界的有效方法；问题根源是自体发展的停滞与破碎，源于童年期长期、创伤性的共情失败；实务治疗是转变性内化过程，目标是重建和巩固内聚性自体。

应用：评估聚焦于服务对象的自体客体需要是否得到满足；治疗过程中社会工作者首先充当临时自体客体，提供镜映培养自信心，初期允许理想化，随后逐步去理想化帮助建立自身力量，通过自我披露让服务对象找到孪生或另我体验。

五、人本主义

主要观点：源于人本主义哲学，相信人的理性，认为具有理性的人可以自主选择行动；每个人内在都拥有自我理解、改变和成长的巨大潜力；服务目的不是治疗或矫正，而是创造支持性环境让潜能得以释放。罗杰斯以人为中心的治疗模式强调三个基本原则：真诚一致、无条件的关怀、同理心；马斯洛需要层次理论是认识服务对象的理论基础。

服务原则：强调人的尊严与价值；人有自我实现倾向；强调理解主观意义；反病态化视角（将人与问题分离）；以关系为核心。

服务过程：建立专业关系（安全、非评判的关系本身具有治疗作用）；评估取向（理解服务对象的主观体验和感受，合作探索而非单向诊断）；干预与目标设定（由服务对象主导，社会工作者是促进者）。

六、存在主义

主要观点：存在先于本质，人的本质通过自己选择的行动在后天创造；个人具有选择的自由，也必须为自己的行为负责；人生是荒谬的，关注生命与死亡、自由、孤独、无意义四个终极状态的对抗；重新定义痛苦与焦虑（焦虑是对人类处境的健康正常反应，服务目标不是消除焦虑而是帮助理解来源并学会与之共处）；自由与责任（帮助服务对象直面自由与责任，而非自欺）；追寻意义（意义是个人创造出来的）；真实性（勇敢面对生命固有困境、接纳焦虑、为自己的选择负责）。

应用：评估关注问题或需求对服务对象的意义；建立真诚、平等、深入的专业关系，社会工作者是陪伴服务对象探索生活困境、重建生活意义的人；干预策略包括重建意义、识别自由和责任、焦虑的正常化、面对生命的有限性、觉醒。

七、认知行为理论

主要观点：由行为主义和认知学派整合而来；认知和行为是一体两面，人的行为大多是心理、行为与环境互动的结果；人的行动是情绪、认知和行动互动的结果。

艾利斯理性情绪治疗模式：ABC 理论——A 诱发事件、B 信念（理性信念与非理性信念，非理性信念表现为必须、应该、一定）、C 结果；不是 A 直接导致 C，而是 B 导致 C。扩展为 ABCDE 模型，增加辩驳 D 和新效果 E；辩驳方式包括逻辑性辩驳、实证性辩驳、实用性辩驳、哲学性辩驳。服务过程包括心理教育、积极性

与指导性、使用多样化技术（认知技术、情绪技术、行为技术）。

贝克认知治疗模式：核心概念包括自动思维、中间信念、图式；核心思想是情绪和行为并非直接由事件本身引起，而是源于对事件的认知。服务目标：识别自动思维和认知扭曲、检验并挑战其真实性和有效性、发展更具适应性的替代思维、修正功能不良的核心信念和图式。服务原则：合作性的治疗关系、结构化、引导式发现、聚焦当下与焦点解决。具体技术与步骤：心理教育、识别与记录自动思维、认知重构、行为实验、应对技能训练、核心信念工作。