

# 残疾人家庭个案社会工作： 基于优势视角的干预策略与本土化实践<sup>\*</sup>

潘泽泉 黄业茂

**摘要：**随着社会工作理论和实践的发展，优势视角改变传统问题视角的工作模式，以积极的态度看待案主及其问题，成为社会工作实践的新模式。优势视角有自己的源起、理论基础和核心概念，逐渐发展成为成熟的理论体系。在残疾人社会工作的实践中，寻求残疾人家庭个案社会工作之本土化的实践逻辑和路径，实现社会工作者与案主合作并服务于案主，利用充满资源的环境，注重照顾、关怀和脉络，以优势激发案主和社会工作者的乐观情绪及希望，这是本土化的中国社会工作之介入所在。

**关键词：**残疾人 社会工作 优势视角 干预策略 本土化

**中图分类号：**DF47 **文献标识码：**A **文章编号：**1009- 5675(2013) 01- 093- 04

## 一、问题的提出

在社会工作实践中，“问题视角”和“优势视角”构成了社会工作实务中的两种主流社会工作理论模式和实践框架。作为传统社会工作模式的“问题视角”认为，案主是缺乏能力或者没有用的人，是存在问题的个体，应该作为被帮助对象。“优势视角”社会工作实践模式的提出，改变了传统“问题视角”的社会工作实践模式，“优势视角”主张社会工作者在社会工作实践中，立足于协助案主发现和充分利用自己的优势和资源，勇敢面对生活中的挫折和不幸，抗拒主流社会的控制，从而达到自己的目标。“优势视角”超越了传统社会工作理论模式，改变了以往社会工作在发挥案主优势方面不足的局限，反对给案主贴上问题标签；要求社会工作者从完全不同角度看待案主，发现和探索案主的环境和资源，不再是专注于案主的问题，把目光转向未来的可能性，动员案主的知识、能力和资源来达到他们自己的目标和愿望；要求社会工作者将案主看作社会工作过程中的主体和参与者，帮助案主挖掘自己的优势和潜能，改变案主生活的态度。

社会工作在中国的本土化是指产生于外部的社会工作模式进入本土，同其相互影响进而适应本土社会的需要而发挥功能的过程。在中国，优势视角被广泛应用于中国本土残

疾人社会工作、学校社会工作、儿童社会工作、社区矫正和家庭社会工作等领域，并取得了良好的效果。优势视角强调理解和解释在中国本土社会工作实践中的重要性，结合中国本土化的实践，从案主的优势和潜力出发，避免了对案主存在的问题进行批评，也就避免了带着有色眼镜来看待案主和问题的可能性。本文以残疾人家庭困扰辅导个案为例，结合西方的优势视角理论，分析社会工作理论之优势视角在中国本土化实践中的实际应用。

## 二、社会工作理论之优势视角：问题向度与理论解释

优势视角是社会工作学领域的一个基本范畴、基本原理，是一种关注人的内在力量和优势资源的视角，开发并利用人的潜能，协助案主从挫折和不幸的困扰中挣脱出来，最终实现其理想的一种思维方式和工作方法。<sup>[1]</sup>优势视角理论源于美国 Charles Rapp 教授及其团队的研究工作发现，1982年，美国 Charles Rapp 教授及其团队针对慢性精神病患者制定了一项处遇方案，为了达到其预期的治疗目标，采取了一个全新的视角，研究发现，将案主视为一群部分失能或人格欠缺、处于困境和挫折中的人，但结果表明案主仍具有自己的优势，而这些优势很容易被他人和案主所忽略。因此，

\* 基金项目：国家社会科学基金课题《社会转型期的农村贫困问题研究》(项目编号：12BSH019)的阶段性成果。

作者简介：潘泽泉，中南大学社会学系教授，社会学博士，湖南长沙，410083；

黄业茂，中南大学硕士研究生，湖南长沙，410083。

Charles Rapp 教授及其团队转变视角,充分发挥和运用社区资源来帮助案主们融入社区生活。从此,随着社会工作理论和实践的发展,优势视角成为一种全新的工作视角被广泛应用于西方社会工作领域中。<sup>[2]</sup>

人本主义心理学、现象学理论和符号互动理论构成了优势视角理论的理论基础。人本主义心理学兴起于20世纪五、六十年代的美国,由马斯洛创立,以罗杰斯为代表,人本主义强调人的正面本质和价值,而并非集中研究人的问题行为,强调人的成长和发展。人都具有与生俱来的潜能,发掘人的潜能并实现自我超越是人的最基本要求。只有良好的社会和外部环境及相应的条件支持,这种潜能才能更好地发挥。社会工作者的主要任务是为案主提供和创造条件,发挥人的潜能,达到自我实现的人生目标。现象学理论是由20世纪哲学家E·胡塞尔创立,其学说主要由胡塞尔及其早期追随者的哲学理论所构成,该理论认为社会工作者应该回到生活世界的基本事实上,应该关注生活世界的意义特征,每个人都是生活在一个“意义世界”里,“意义世界”是通过个人在日常生活实践中对生活世界的理解和解释建构出来的。当个人的理解与他人的理解不一致,或者与自己过去的理解不一致的时候,“问题”就会出现。社会工作者的主要任务就是要理解案主的“意义世界”,帮助案主重建“意义世界”。<sup>[3]</sup>符号互动理论是20世纪30年代由美国实用主义哲学家W·詹姆斯和G.H.米德提出,该理论主张从互动的个体的日常自然环境去研究人类群体生活。符号是指在一定程度上具有象征意义的事物,它强调人类主体性的理论前提、关注个体间互动行为的经验研究取向。个体的行为受他自身对情境的定义的影响,并存在于互动之中。自我是社会的产物,是主我和客我互动的结果。社会工作者在实践过程中应该注意案主与周围环境等各个要素的互动影响。

优势视角理论的基本的理论命题表现为:认为人可以通过努力改变现状,每个人的价值和尊严应该得到尊重;每个人有其未被挖掘的潜在优势,都可以依靠自己的优势与资源来解决问题;关注案主个人及其环境中的优势和资源,而非问题和缺陷,每个人、团体、家庭和社区都有其优势,对于个人而言,家庭和社区都是他们的优势,包括财富、资源、智慧和知识等;认为每个人都具有抗逆力,创伤和困难、疾病和抗争虽然具有伤害性,但同时也是一种新的挑战 and 新的机遇。

“优势”、“赋权”、“成员资格”和“抗逆力”构成了优势视角理论的核心概念体系。“优势”面向认为个人、团体和社区等具有的资源在特定条件下都可以转化为自己的优势,人们在创伤、困难、挫折和压迫中的体验,以及成功或失败的经历,都是个人拥有的财富和资源;人们在抗争和逆境成长中形成的品质、特征、能力、性格和美德等,也是个人的优势;个

人也可以从生活的社区中获取相应的资源,并且在个人与社区互动的过程中对社区也贡献了自己的才能和知识。<sup>[3]</sup>“赋权”面向反对歧视性标签,主张通过赋权为个人提供家庭、机构和社区等资源的机会,社会工作者与案主之间是合作伙伴关系,并协助案主发挥其能动性,相信自己有能力解决冲突和紧张。“成员资格”面向认为成员资格是一种身份、权利和参与的象征,缺乏资格可能被边缘化或被异化,每个成员是平等的,都应受到尊重和信任,反对歧视和不公平。“抗逆力”与“逆境”、“问题”等联系紧密,抗逆力被视为人类的一种潜能,是人在遇到挑战和危机后能顺利反弹复原的能力。抗逆力不仅体现在个人身上,家庭和社区也具有抗逆力。抗逆力可以使人们在困难挫折甚至是危机状态中存活下来,从而不断得到提高;逆境可以促人成长,反省自己的价值观、信仰和生活方式。优势、赋权、成员资格和抗逆力等核心概念为社会工作实务提供了科学的方法论指导和行之有效的实践框架。

### 三、个案资料

#### (一) 基本资料

案主姓名:陈先生,性别:男,年龄:55岁。案主一家四口,一儿一女。案主曾经做生意,但并不顺利,经常拖欠工人工资。自尊心极强,与妻子争吵不断,妻子与之分居。后因左脚因淋巴发炎没有及时治疗而致残,一直呆在家中。期间,案主失去收入来源,治疗花费颇大,经济拮据。

#### (二) 个案背景

##### 1. 案主的个人问题丛及问题丛

案主三级肢体残疾,初中学历,能说一口流利的普通话。案主和女儿的关系融洽,女儿过年过节经常回家看望案主。案主与妻子因吵架而分居,已分居两年,分居原因一是案主经常外出打麻将参与赌博,二是曾经有谣言说案主在外面找小姐,妻子听信谣言,不能原谅他对婚姻和家庭的背叛;三是案主拖欠工人工资,引发案主与妻子激烈争吵,争吵中案主妻子将案主踢伤。案主自尊心受到严重伤害,开始和妻子分居,一直到与社工介入之前,从未主动与家人联系,去年春节妻子打电话叫他一起吃年夜饭,但是他认为妻子是可怜他,他拒绝了,从此不再联络,偶尔碰面也不说话。案主和邻居的关系也不好,常和朋友打麻将,但相互之间的真心交流和沟通非常少。

##### 2. 案主背后的个人困扰与结构性紧张因素

从个案的表面看,陈先生日常生活中所出现的各种困扰和不幸,完全是属于案主个人的问题,但透过表象从深层次去挖掘,发现这些个人的困扰和不幸却是微观的个人行为与宏观的结构性因素互动的结果。首先,从个人层面来讲,案主的个人困扰和不幸是案主在社会交往中的各种需求得不到

满足的结果。人与人之间的社会交往,有利于增进互动双方的情感交流,身体残疾使案主在社会交往中有着强烈的自卑感、无助感和被排斥感,导致了对自我形象的失望和对自我的消极评价。其次,从家庭结构系统层面来讲,所有的案主都会链接到家庭结构系统中,家庭系统强调家庭是一个因果互动的网络系统,家庭成员彼此之间都通过家庭这个系统直接、间接发生关联,保持着系统的协调性和均衡性,家庭和婚姻的矛盾出现、案主和妻子之间关系的恶化、不信任程度的加深、与家人联系的减少,都是家庭系统的均衡性遭到破坏的结果;最后,从宏观的国家层面来讲,社会保障的制度性缺失。国家完善的社会保障制度可以帮助案主应对和规避日常生活中出现的各种风险。陈先生身体致残,健康状况恶化,经常患病在床,由于医疗社会保障缺失,难以支付高昂的医疗费用,昂贵的疾病治疗费用对于像陈先生这样的贫困家庭来说无疑是雪上加霜。

#### 四、基于残疾人家庭个案社会工作之本土化实践

将本土化的社会情境与西方理论、模式相结合,创设一套切合中国社会实践的介入目标、介入模式和介入技巧,以此作为探讨家庭治疗理论与实务本土化的一种尝试。以优势视角为取向的残疾人家庭个案社会工作之本土化实践强调从案主的日常生活实践出发,了解、厘清案主的基本状况和需求,同时发挥案主优势,利用这一优势促使案主自我赋权,分析案主及其案主系统所具有的优势和资源,并了解案主所具有困难,提高其抗逆力。

##### (一) 社会工作实践:从理论走向个案

社会工作实践,要求我们从理论走向个案。根据优势视角理论,可以推论,案主的处境是由于案主太过于关注自己生活中的问题、挫折和不幸造成的。社会工作者可以通过积极个案辅导,创造一种积极的环境,促使案主摆脱消极的自我评价,转化为一种积极的自我评价;同时帮助案主挖掘自己的优势、潜能和资源,使案主充满自信且积极主动要求改变现在的生活状态;在个案辅导过程中,社会工作者应促进案主发现和认同自己优势,提高抗逆力,勇敢面对自己的劣势,并积极扭转局面;应重视社区资源,创造一种与周围资源的良好互动过程。

##### (二) 社会工作者与案主:问题视角走向优势视角

问题视角强调案主的脆弱性,关注案主所面临的问题和困难。社会工作者在帮助案主过程中,往往采用分析问题,进而针对存在的问题制定相应的社会工作介入方案。社会工作在帮助案主过程中不自觉地扮演了救世主角色,案主不仅被动接受帮助,而且很容易忽视自身优点,给自己贴上问题标签,会变得越来越没有自信。优势视角立足于协助案主发现

和利用自己的优势和资源,帮助案主更清楚地理解和认识他们的优势处境,协助他们摆脱负面因素的影响,找到生活的意义。走向优势视角要求对案主所理解的事实予以优先考虑;信任案主;探求案主需要什么;对案主和环境优势进行评估;多维度评估优势并利用评估发现独特之处;使用案主的语言;把评估当成社工与案主之间的共同活动;对评估达成一致意见;避免指责对方等。在社会工作者接入个案中,发现案主在交谈中他多次提到自己一个人很孤独,生活态度消极,如抱怨妻儿不与他在一起生活,多次说出“我是个残废的人,什么也做不了”的话,担忧晚年生活一个人太困难,对未来充满绝望。

根据优势视角理论,应该分析案主及其案主系统所具有的优势和资源,了解案主所具有困难,提高其抗逆力,使案主明白自己具有的优势,做出积极的改变决定。经过社会工作者的介入发现:案主具有很多优势和资源,如案主改变目前处境的意愿强烈,案主愿意承担责任,案主信任社工,愿意积极主动配合社工一起探讨达到目标的路径;案主身体健康,对未来的生活有远见,并试图拖过自己的努力提高未来的生活质量;案主具有宽容性,重亲情。但案主的劣势也很明显,如性情急躁,急于尽快的看到成效;对残疾存在认知偏差,认为残疾就是残废;自尊心强,没有勇气面对失败。

##### (三) 残疾人家庭个案社会工作:社会工作之本土化实践原则

优势视角的实践原则是从案主或者案主系统的优势出发,并致力于从一个合作的专业关系进入社会工作干预实践。残疾人家庭个案社会工作的重要实践原则和实践框架如下:

1. 个人、团体、家庭和社区的优势定位原则。社会工作者的职责就在于与案主或案主系统一起探索那些可能用于扭转不幸、对抗疾病、消除痛苦从而实现目标的力量和资源。社会工作者在工作过程中始终保持一种乐观和积极的看法来面对陈先生及其所处的环境系统,并且克服习以为常的思维缺陷,帮助陈先生分析其优势,并认清存在的劣势。

2. 伤害、挑战和机遇并存原则。对于案主来说,创伤、人际关系冷漠、疾病和夫妻分居可能具有较严重的伤害性,但从优势视角来看,这些可能是挑战和机遇。虽然陈先生身患残疾,对其造成了消极的身心伤害,但这也给了陈先生一个冷静反思过去的机会,让其认识到理解和亲情的重要性,注意改变自己的不良行为和性情,使重建和睦家庭有了很大的可能性。

3. 伙伴性的合作关系原则。助人关系应该是合作的、相互的和伙伴性的关系,一种与他人一起共事的权利,而非一个人凌驾于另外一个人之上的权利。在个案工作中,社会工作者始终将陈先生看作同事合作关系,并不是将其以问题者

或者病人来看待。与陈先生一起共同分析优势和劣势。在后期的工作中,社会工作者也充分做到了尊重案主自决和意见。优势视角的这种平等合作关系,对后期的顺利实践过程奠定了基础。

4. 优势资源的存在性原则。所有的环境都充满资源,个人、集体和团体都可能充满了资源,都可能提供别人需要的信息、才能或物资。优势视角下的社会工作者正是认识到所有的环境都充满资源这一点,才可能发现并利用案主陈先生及其家庭、社区环境等资源,在社区和妻子儿女等各方面的帮助下,陈先生摆脱了消极的处事态度,积极面对自身残疾现实和家庭困扰问题。

5. 抗逆力的激发性原则。社会工作者以优势的话语与叙事激发抗逆力,要应用表现抗逆力的语言,鼓励案主讲述生活中每天的抗争和成功的故事。将案主潜在的优势挖掘出来,提高抗逆力。社会工作者在和陈先生不断的交谈中,引导并鼓励陈先生将其过去的经历和家庭事故以故事形式叙述出来。在这一过程中,案主陈先生在社会工作者的指导下,认清了自己的优势和问题,认识到困难和挫折都是可以克服的,家庭困扰问题也是通过努力可以解决的,从而激发和提高了自己的抗逆力。

6. 案主优势正常化且资本化原则。从优势视角出发,案主需要正常化并且资本化自己的优势。在个案工作过程中,陈先生与社会工作者分享自己在这个过程中获得的东西,包括清楚自身具备的优势和存在的问题,以及对消极处事态度的积极转变等。这就是案主将自己优势正常化和资本化的过程。同时社会工作者和案主之间不断相互脱离,案主逐渐提高抗逆力,具备自主解决问题的能力。

(四) 残疾人家庭个案社会工作:基于优势视角的干预策略与本土化实践

1. 利用传统中国的家族关系、家庭关系和亲友关系的结构性特征和原则,解决案主面临的困难。中国传统文化追求和谐的人际关系,由于“差序格局”的存在,中国人对陌生人难以产生真正的信任,中国文化要求社会工作者将自己的身份和角色转化为家庭内部的“自己人”策略,将所要解决的问题转化为家庭内部的问题加以处理,从个体与家庭之间、个体与社会之间的关系角度去分析案主的心理矛盾。社会工作者应与案主建立一种特殊的“自己人”的信任关系,与案主一起制定干预目标,让案主清楚个案工作的目标,了解目前困境形成的具体原因,需要改进的地方;清楚自己的优势和潜力,从而更欣赏自己;获取一些老年人健康生活日常注意事项的知识,对未来的生活充满信心等。

2. 在“个人—家庭—社会”的三级模式中,提高社会工作与本土社会结构的契合度,注重中国家庭特有的家庭和群体观念,挖掘案主家庭的优势和发挥案主能动性,制定干预计

划。西方社会是一种“个人—社会”两级模式的社会结构,而中国社会结构则是一种“个人—家庭—社会”三级模式。中国的“家”是社会的核心,它是一“紧紧结合的团体”,并且是建构化了的,整个社会价值系统都经由家的“育化”与“社化”作用以传递给个人。这就要求,中国本土的社会工作介入,要在中国特有的“个人—家庭—社会”的三维模式下推行和发展,要有一个与中国本土文化的互动、融合,进而实现创造性转化的过程。根据优势评估原则和技巧,社会工作者应与案主一起制定详细的家庭社会工作介入方案,包括每周在案主家庭会谈的次数、如何通过会谈做出改善或改变的案主处境和困扰的有效行动的家庭方案;进入并反思案主生活的家庭,与案主的妻子及子女沟通,一起探讨问题的解决模式;利用社区的优势资源,靠亲属帮忙、邻里互助解决生活难题。

3. 结合中国本土文化的传统,构造以“认同问题”为核心,实现优势视角下的残疾人个案社会工作实践的效果和过程评估。通过社会工作介入,案主能认同自己的处境,勇于放下自己,主动承认自己有错,并积极努力予以弥补;信任他人,不再封闭自己,坦然接受他人帮助;开始主动给妻子和女儿打电话,不再被动的等待别人来照顾自己;案主与妻子和女儿的关系也得到缓和,并获得持续联系的结果。从社会工作介入案主的效果来看,优势视角颠覆案主以往的思维方式,为他们重新观察这个世界打开了一扇新的窗户。<sup>[4]</sup>

4. 探索适合中国国情的优势视角实践模式,增强本土社会工作实践的自主性与自明性。优势视角起源于欧美国家。与西方社会主张个人权利和自由价值观相比较,中国的家庭和婚姻更注重家族延续和亲情,以及邻里间的合作。在社会发展程度和经济水平的影响下,中国的个人在解决问题的能力范围和范围都有限。因此,在优势视角这一工作模式的本土化实践中,应该结合国情,将中国家庭的独特性考虑进去,并加以合理运用。本案中,社会工作者在帮助案主解决家庭困扰的过程中,充分运用了家庭成员间的亲情关系,并动用社区邻里关系,弥补个人力量不足的缺陷,最终达到了预期的干预目标。

#### 参考文献:

- [1] 庞飞:《社会工作两种视角的比较分析》,《社会工作理论探索》2009年第9期。
- [2] 刘炳跃:《论优势视角》,《品质与质量》2002年第2期。
- [3] 丹·扎哈维:《塞尔现象学》(李忠伟译),上海译文出版社2007年版,第15页。
- [4] 董明伟:《优势视角下的社区矫正模式分析》,《湖南农机》2008年第9期。
- [5] 王丹:《浅析优势视角及其在实践中的应用》,《群文天地》2011年第6期。