

# 微观社会工作实务中的接纳

马力

扬州大学

DOI:10.12238/pe.v2i2.7627

**[摘要]** 接纳是社会工作实践中所要贯彻的重要原则,对社会工作者来说接纳也是在实践中最难践行的重要原则之一。本文首先结合社会工作相关理论知识加强对接纳原则的了解,其次分析实务过程中产生接纳障碍的原因,从而在此基础上提出相应建议促进接纳原则在社会工作更好的运用。

**[关键词]** 接纳; 社会工作实务; 社会工作理论

**中图分类号:** C916 **文献标识码:** A

## Acceptance in micro-social work practice

Li Ma

Yangzhou University

**[Abstract]** Acceptance is an important principle to be implemented in social work practice, and acceptance is also one of the most difficult principles for social workers to practice in practice. This paper first strengthens the understanding of the acceptance principle by combining the relevant theoretical knowledge of social work, and then analyzes the causes of the acceptance obstacles in the practical process, so as to put forward corresponding suggestions to promote the better application of the acceptance principle in social work.

**[Key words]** acceptance; Social work practice; Social work theory

### 引言

社会工作是一种道德实践,而接纳是助人过程中极其重要的原则之一,也是社会工作者与服务对象之间建立信任与理解的关键桥梁。在实务过程中,社会工作者常如何在服务过程中有效地践行接纳原则、又如何克服可能出现的接纳障碍,是每一个社会工作者必须面对和思考的难题。

#### 1 接纳在社会工作实务中发挥的作用

##### 1.1 对社会工作而言

接纳原则既是建立专业关系的基础,也有助于提升实务效果。良好的专业关系需要社会工作和服务对象的共同努力,对于那些被转介或者非自愿的服务对象来说,在建立专业关系过程中可能会产生抗拒、害怕等不良的情绪或行为。当社会工作者以一种接纳的态度与服务对象相处时,可以营造出一种更加包容和舒适的环境,有助于使服务对象放下心理负担,感受到被理解和尊重,从而更容易建立起一种信任和有效的专业关系。

在实务过程中,社会工作者通过展现真实、开放、无偏见的态度,能够缓解在初次接触中服务对象的信任难题。在令人感到安全的环境下,服务对象能更愿意敞开心扉,分享个人经历和问题,从而有助于社会工作者了解和评估服务对象的真实需求,因人而异制定更加贴切服务对象实际情况的个性化服务方案和模式,提升服务效果。

##### 1.2 对服务对象而言

贯彻接纳原则有助于帮助服务对象缓解压力,提升自主性。在社会工作实务过程中,社会工作者应用接纳原则所营造的支持和友善氛围和环境可以使服务对象可以感受到自己不会被评判或拒绝,从而更愿意积极地参与进实务过程中。在慢慢敞开心扉的过程中,社会工作者向其提供情感支持,服务对象的紧张、焦虑等情绪也能够得到有效缓解。

接纳原则还有助于发挥服务对象的潜能,促进全面发展。社会工作者秉持接纳原则,扮演支持者的角色,在服务对象自由地表达自己的感受和经验的过程中,协助和引导服务对象进行自我探索,了解到自己的可能性,看到不一样的自我,挖掘服务对象的潜在能力,发挥优势和特长,进而推动服务对象实现自我成长和改变。这种自我成长和改变不仅有助于解决服务对象的当前问题,还能够为其未来的发展奠定坚实的基础。

#### 2 接纳与社会工作理论的关系

##### 2.1 接纳与马斯洛需要层次论的关系

在心理学家亚伯拉罕·马斯洛提出的“马斯洛需要层次论”中,人类需求被分为五个层次,这五个层次由低到高分是生理需求、安全需求、归属与爱的需求、尊重的需求和自我实现的需求,其中“归属与爱的需求”和“尊重需求”与接纳原则密切相关。

第一,“归属与爱的需求”与接纳原则之间的关系在于它们都强调对服务对象的情感和人际关系的关注。前者强调每个人都有友爱的需要,都需要融洽的人际关系,或者是在人与人之间的交往中保持忠诚和真挚。而后者也强调社会工作者在提供服务的过程中应该将服务对象视为是重要的伙伴,用开放包容的态度对待服务对象,对服务对象保持真诚,对服务对象表达支持与关心。接纳原则还表明社会工作者应该与服务对象共同探索,并了解他们的内在体验和感受,这种互动过程有助于促进服务对象对自我认知和自我价值的提升,进一步满足他们归属与爱的需求。

第二,“尊重的需求”与接纳原则之间的关系在于它们都强调对服务对象个体的重视。“尊重的需求”强调内部尊重和外部尊重,即每个人都需要有自尊、自信,也想要受到别人给予的尊重和信赖。而社会工作实务过程中的接纳原则要求社会工作者尊重服务对象的个体多样性和独特性,以及尊重服务过程中服务对象所表达出来的观点、感受和需求等,这既有助于服务对象建立积极的自我形象,提升他们的自尊心 and 自信心,促进内部尊重的实现,又有助于让他们感受到社会工作者对自己的平等、一致的服务态度,促进外部尊重的实现。

## 2. 2接纳与人本主义理论的关系

人本主义的观点对社会工作的实践产生了重大影响,其中卡尔·罗杰斯强调尊重和理解个体的感受和经验,在建立积极有效的专业辅导关系中,他所提出的“真诚、同感和无条件的积极关注”这三个元素与接纳原则也有着密切的关系。

第一,“真诚、同感”和接纳原则都强调对服务对象表现出真实和理解。这指的是在社会工作中社会工作者在实践中应当做到表里如一、不伪装自己,始终以真实的自我与服务对象交流互动,并且在这过程中还应当学会换位思考,设身处地的站在服务对象的角度和立场体会他们的感受和思考问题。接纳原则可以视为促进了真诚和同感的实现,只有当社会工作者真正接纳服务对象的差异性和独特性时,他们才有可能真实地、表里如一地去表达自己的感受,并从服务对象的视角出发去理解他们的情感和经历。

第二,“无条件的积极关注”与接纳原则都强调了对服务对象个体内在价值和潜能的尊重和不评判、不批判。“无条件的积极关注”强调无论服务对象是什么样的品质,也无论服务对象表现出什么样的情感和行为等,社会工作者要对服务对象表现出无条件的关爱,给予发自内心地关心和尊重,这种关爱的基础在于相信服务对象具有自我实现的内在倾向和潜能。而接纳原则反对对个体的偏见,强调社会工作者应该以非判断性的态度接纳服务对象,把重点聚焦在服务对象本身,关注其本质,相信服务对象,全心全意为服务对象服务。

## 3 社会工作实务过程中导致接纳障碍的原因

### 3. 1客观因素

“人在情境中”是社会工作的核心理论之一,不论是社会工作自身还是服务对象都会受到环境影响,受此影响社会工作者

在开展服务时很难真正做到无条件的接纳。从文化因素来看,在如今多元文化环境下,社会工作和服务对象都可能来自不同的文化背景,当双方缺乏对这些文化的深刻了解时就可能会产生文化冲突。例如在青少年社会工作中,青少年很容易受到同辈群体等影响形成与社会主流文化不同的小众文化,这样的文化差异会导致社会工作者与服务对象之间产生屏障和隔阂,使社会工作者难以有效地运用接纳原则。

从外界压力来看,社会工作专业在发展过程中不免会遇到“社会交代”和“管理主义”等问题,即要求社会工作机构向资助方做出负责的说明,以高效率的方式开展工作,尽快拿出成效。这也就导致了机构给社会工作者带了相应的绩效考核等一系列压力,在这些压力的催促下会导致社会工作者没有充分的时间和耐心与服务对象交流互动,或以权威的方式开展工作,漠视服务对象的利益,因此无法在整个实务过程中做到真正地接纳。

### 3. 2主观因素

社会工作者的价值观和个人经验等因素也可能影响其运用接纳原则的能力。从个人经验来看,丰富的实务经验是社会工作者能够更好地理解和回应服务对象的关键因素之一,实务经验缺少则很容易导致社会工作者产生共情疲劳、情绪不稳定等负面反应,从而对服务对象接纳程度低。所以对于那些新进入社会工作机构的社会工作者和初级社会工作者来说,在服务过程中至始至终贯彻接纳原则是一大挑战。

从价值观因素来看,价值观不同可能使社会工作者对服务对象产生偏见或歧视等,从而无法从内心接纳服务对象。例如在矫正社会工作领域,所面对的服务对象大多是犯罪者或具有犯罪倾向的人,当社会工作者受到中国传统文化中“因果报应”这一概念的影响,就可能会造就一种“善有善报,恶有恶报”的价值观形成,若是秉持这样的价值观则很难接纳服务对象从而开展后续工作。

## 4 在社会工作实务过程中更好运用接纳原则的相应建议

### 4. 1促进社会工作者的“自我接纳”

社会工作者作为开展服务的重要主体之一,加强自我了解是更好运用接纳原则的关键因素。首先,社会工作者应该明确自我定位。在助人过程中,社会工作者与服务对象应建立平等的协作关系。社会工作者应摒弃“专家”的姿态,对其表达尊重,将服务对象视为不可或缺的合作伙伴。从前文马斯洛需要层次论中提到的“尊重需求”来看,不论是服务对象还是社会工作者,个体都是具有尊重需要的,而尊重又是互相的。因此社会工作者的自我接纳其实也是表达对他人的尊重,尊重他人也就是尊重自己。

其次,社会工作者要学会自我反思。通过实务经验的积累和自我审视,社会工作者应该识别并探索自身在服务过程中可能存在的偏见等,识别和理解这些因素有助于社会工作者更全面地认知自己,从而避免将个人观点强加于服务对象,更好的贯彻

接纳原则。同时也要积极的调整自我心态,勇敢面对自己的不足,认识到自己也是受到环境影响的普通人,学会在实务中不断总结经验提升自身能力。此外,社会工作者也应该认识到服务对象具有的发展潜力,充分认可他们的潜能,从内心深处真正理解和接纳服务对象。

#### 4.2 合理运用支持性技巧

正如前文提到接纳与服务对象的“尊重需求”和人本主义的“真诚、同理”概念等密切相关,在实务中合理运用支持性技巧可以更好的让服务对象感受到被接纳。首先,保持专注和倾听。社会工作者在与其交流的过程中应该全身心的投入,尊重服务对象,这也有利于建立良好专业关系和营造令人放松的沟通环境。此外,不论服务对象说的是对还是错都不应当打断他的表述,同时也要通过适当的鼓励和回应让服务对象感受到社会工作者对他的肯定和重视。

其次,学会观察和同理。在服务过程中,社会工作者应始终学会从服务对象的视角来看待问题,设身处地地思考服务对象的处境和感受,仔细观察他的一些非语言行为和情绪表达来理解他的思维和情感,并且利用相应的口头表达和肢体语言进行反馈,向服务对象传递社会工作者对他的关注,让他感受到自己正处于一种被接纳、被包容的环境当中。

#### 4.3 加强社会工作督导工作

社会工作督导可以给经验不足的社工提供监督和指导,提高社会工作者的专业水平,确保服务质量。前文提及了马斯洛需要层次论中“归属与爱的需求”,基于此,加强社会工作督导既可以使社会工作者更好的为服务对象提供服务,又可以让社会工作者在专业团队中获得归属感,感受到社工团队的相互关心与照顾,从而更愿意投入服务中去,进一步保障服务水平。

首先,加强行政性督导。例如督导者因先充分做好筛选、工作分配等工作,同时也要根据社会工作者的能力等特质分配合适的工作,降低实务开展过程不确定性因素给社会工作者贯彻

接纳原则带来的障碍。

其次,加强教育性督导。督导者应帮助社会工作者深化对社会工作价值观和实践原则的理解和认同,特别是接纳原则。通过引导和激励,使社会工作者在实际工作中能更好地践行接纳原则。在实务过程中督导者还应关注被督导者可能存在的偏见和歧视,然后及时反馈并纠正这些倾向,促使社会工作者以更加开放、平等和包容的态度对待每一位服务对象。

最后,提供支持性督导。督导者应当敏锐察觉工作压力对被督导者所带来的影响,及时提供必要的情感支持和疏导,缓解新进社工的共情疲劳等不良情绪。此外督导者还应应对被督导者在实务过程中运用接纳原则的努力和成果给予鼓励和积极的反馈。这种正面的激励可以增强被督导者的自信心,提高他们对接纳原则的认同和应用,促进被督导者专业素质的提升。

#### 5 结束语

在实务工作中,社会工作者的自我提升和督导支持都是运用好接纳原则的关键要素。社会工作者只有在掌握理论知识的基础上,持续深化对接纳原则的理解,不断积累经验,灵活运用各种实务技巧,才能更好地提升社会工作的实务效果,让服务对象感受到社会工作者带来的温暖与力量。

#### [参考文献]

- [1]王松花.罗杰斯“当事人中心疗法”的理论及其应用研究[J].心理科学,1998(04):361-364.
- [2]王梅.无条件积极关注在心理咨询中的现实意义和长远价值[J].法制与社会,2009(32):363-364.
- [3]韩圆圆.对接纳原则在社会工作实务中运用的探索——基于专业实习的经验与反思[J].山东青年,2018(3):5-6.
- [4]刘婧涵.社会工作实务中接纳原则的伦理困境及其应对策略[J].法制与社会,2020(13):129-130.
- [5]张驰.社会工作者的情感劳动研究[D].华东理工大学,2021.