

家庭系统视角下多重危机青少年的社会工作者介入实践与反思——以东莞抑郁休学少女小莹为例

韩淑仪 杨飞

东莞市正阳社会工作服务中心, 中国·广东 东莞 523000

摘要: 本文以东莞市一名因家庭多重危机而陷入心理与学业困境的初三女生小莹为服务对象, 系统梳理了社会工作者在为期半年的个案服务中的介入过程、策略与专业角色实践。案例中, 案主自身长期受抑郁情绪困扰、有自伤自杀史并已办理休学, 其家庭系统同时存在子女受教育权受侵害、父母冲突剧烈、家庭经济负债、主要照料者无力应对等多重复杂危机。社会工作者在本次介入中, 以家庭系统理论为基础分析框架, 将小莹的家庭视为一个动态关联的整体, 同时配合心理社会治疗模式, 兼顾她个人的心理修复与外部环境的改善。介入过程中, 社会工作者的角色并不是固定单一的, 灵活扮演了支持者、资源链接者、赋能者、协调者及倡导者等多重专业角色。具体策略上, 社会工作者用了绘画治疗帮她表达难以言说的情绪, 通过家庭沟通干预打破“上学—买车”的僵局, 联合妇联、社区、派出所等多部门建立临时安全网, 并持续链接志愿者课业辅导等外部资源。这些做法叠加起来, 小莹的急性心理症状逐步减轻, 家庭内部的紧张关系也有所缓和, 最重要的是两个年幼的孩子最终回到了学校。在应对涉及心理、教育、经济、法律等多重问题的复杂儿童青少年个案时, 除了运用整合性、系统化且跨部门联动的专业介入模式之外, 社会工作者更需具备系统的评估能力、整合的介入技巧及明晰的角色定位。本文梳理了从接案到结案的完整服务过程, 着重记录了本案例中社会工作者在不同阶段承担的角色和实际功能, 也对介入效果和其中遇到的伦理困境做了反思, 希望为儿童青少年保护领域的复杂个案服务提供实务参考与理论启示。

关键词: 家庭系统理论; 社会工作者专业角色; 心理危机干预; 儿童权利保护; 绘画治疗; 跨部门协作

The practice and reflection of social workers' intervention in multiple crisis adolescents from the perspective of family system — A Case Study of Xiaoying, a Depressed and Suspended School Girl in Dongguan

Han Shuyi, Yang Fei

Dongguan Zhengyang Social Work Service Center, China Guangdong Dongguan 523000

Abstract: This paper takes Xiaoying, a ninth-grade girl in Dongguan who fell into psychological and academic difficulties due to multiple family crises, as the service subject, and systematically reviews the intervention process, strategies, and professional role practices of social workers during a six-month case service. In the case, the client himself has been plagued by depression for a long time, has a history of self-injury and suicide, and has been suspended from school. His family system has multiple complex crises, such as the infringement of children's right to education, severe parental conflict, family economic debt, and the inability of the main caregivers to cope with them. In this intervention, social workers regard Xiao Ying's family as a dynamic related whole based on the analysis framework of family system theory. And at the same time, cooperate with the psychosocial treatment model, taking into account her personal psychological repair and the improvement of the external environment. In the process of intervention, the role of social workers is not fixed and single, and they flexibly play multiple professional roles such as supporters, resource linkers, enablers, coordinators and advocates. In terms of specific strategies, social workers used painting therapy to help her express unspeakable emotions, broke the deadlock of 'go to school or buy a car' through family communication intervention, established a temporary safety network with women's federations, communities, police stations and other departments, and continued to link external resources such as volunteer tutoring. These practices combined, Xiao Ying's acute psychological symptoms gradually reduced, family tensions have eased, the most important thing is that the two young children eventually returned to school. In dealing with complex cases of children and adolescents involving multiple psychological, educational, economic, legal and other issues, in addition to the use of integrated, systematic and cross-departmental linkage professional intervention model, social workers need to have systematic assessment ability,

integrated intervention skills and clear role positioning. This paper sorts out the complete service process from receiving the case to closing the case, focuses on recording the roles and actual functions of social workers at different stages in this case, and also reflects on the intervention effect and the ethical dilemmas encountered, hoping to provide practical reference and theoretical enlightenment for the complex case service in the field of child and adolescent protection.

Keywords: Family system theory; The professional role of social workers; Psychological crisis intervention; Protection of children's rights; Painting therapy; Cross-departmental collaboration

1 多重危机家庭中社会工作者介入的必要性与理论视角

在儿童青少年社会工作服务领域,复杂个案往往呈现出心理困扰、家庭失能、社会支持薄弱等多层次问题相互交织、彼此强化的特征。这类“多重危机个案”对社会工作者的专业能力提出了极高要求,即不仅需要处理即时的心理危机或权利侵害,更需深入失功能的家庭系统内部,修复关系,链接资源,并协同外部社会支持网络,共同构建长效保护机制。小莹个案正是此类复杂情境的典型缩影:案主本人作为抑郁症患者存在高自杀风险和社会性退缩(休学),其赖以生存的家庭系统则同时爆发子女受教育权遭家庭成员剥夺、父母矛盾冲突日益恶劣、家庭经济因债务崩盘、主要照料者(母亲)耗竭等多重危机。若采取传统单一的“问题一解决”介入路径,或仅聚焦于案主个人的心理治疗,往往难以触及困境的根源,效果有限且易复发。

因此,本案例的介入以家庭系统理论为核心指导框架,该理论将家庭视为一个动态平衡的整体,强调个体问题往往是家庭系统功能失调的表征。社会工作者的介入点不只限于家庭单个成员,更应侧重于理解和调整整个家庭的互动模式、沟通方式和权利结构。同时,整合心理社会治疗模式,关注“人在情境中”,既重视案主内在的心理动力与认知情绪,也着力改善其身处的不利社会环境。在此理论指引下,社会工作者的介入超越了简单的情绪支持或信息提供,转变为一场针对家庭系统的、有计划的、多维度的“修复工程”。下文将详细阐述在此复杂工程中,社会工作者如何评估系统、制定策略,并尤为重要的是,如何灵活而清晰地扮演多重专业角色,以推动系统向积极方向转变。

2 案例背景与系统评估:一个濒临崩溃的家庭生态

2.1 案主个人层面:深陷心理图囿的少女

小莹,女,生于2008年,事发时系东莞某学校初三学生。其心理困境历时长久且程度严重:小学阶段已出现自残行为,初中确诊抑郁症并持续服药,受药物副作用

(乏力、头痛、记忆力下降)困扰。因吞服两瓶精神药物自杀送医,标志着危机的总爆发。随后办理休学一学年,社会功能严重受损。绘画心理评估(如“房树人”中“上锁的玻璃房”“受伤的毛毛虫”)直观揭示其内心世界的封闭、创伤、无力与强烈的自我束缚感。医学评估显示其存在抑郁、焦虑、睡眠障碍及高自杀风险,生理与心理均处于极度脆弱状态。

2.2 家庭系统层面:功能缺失、矛盾冲突与权利侵害的交织

案主家庭是一个七口之家的主干家庭,但其系统功能严重紊乱,体现在:

(1) 结构失调与角色功能缺失:小莹父亲处于“失业一索求一情绪暴力”的循环中,父职角色完全缺位,反而是家庭压力的主要制造者。母亲有固定工作,日常也需要兼顾照料小朋友,也是这七口之家的唯一经济支柱,却因巨额债务(大于50万元)而陷入经济与精神的双重耗竭,照料者功能难以为继。日常生活中,爷爷奶奶祖辈的介入(经济支持与照料孙辈)未能调和的小矛盾,容易成为冲突导火索。

(2) 互动模式病态:家庭沟通以高频、高强度的争吵、对骂和威胁(如父亲扬言“带孩子去死”)为特征,缺乏尊重、倾听与解决问题的能力。家庭规则混乱,父亲可以凭个人意志随意剥夺子女受教育权。

(3) 核心危机事件:父亲以阻止子女上学(妹妹小月、弟弟小睿)为手段,要挟祖辈提供购车资金。这不仅是教育问题,更是明显的儿童权利侵害和家庭内部情感勒索。

(4) 经济系统崩溃:家庭月收入约9000元(母亲工资6000元+祖辈养老金3000元),背负巨额债务,需支付子女学费(妹妹学费8000元/学期),经济上入不敷出,且因户籍(D镇)与居住地(C城)分离,申请政策性救助面临障碍。

2.3 社会支持层面:正式系统连接断裂

在社会工作者介入前,该家庭虽经妇联转介,但未能与社区、学校、民政、精神卫生等正式支持系统建立有效、

持续的联系。家庭处于孤立无援、内部消耗的状态。

3 社会工作者的多重角色实践与整合介入过程

在本案例中,社会工作者并非单一的“谈话者”或“协助者”,而是根据案主家庭系统在不同阶段的需求,整合了以下关键专业角色:

3.1 危机评估者与安全守护者

在接案初期,面对案主刚发生的自杀行为及父亲“带子赴死”的威胁言论,社会工作者的首要角色是危机评估者与安全网络的构建者。社会工作者迅速对案主自杀风险、家庭暴力风险及未成年人即时危险进行了专业评估。随即,角色转化为协调者与倡导者,主动联动街道妇联、社区工作站、辖区派出所、小区物业及综治部门,建立了一个临时但高效的“危机监控与响应的支持网络”。通过定期通报情况、明确各自职责(如社区关注动态、公安备勤、物业留意出入),将个案安全纳入社区公共安全范畴。此角色功能实践体现了社会工作者在危急时刻的法定责任意识(未成年人保护)及动员紧急资源的能力。

3.2 情感支持者与倾听者

针对母亲作为长期承受巨大压力却孤立无援的照料者,社会工作者持续扮演了情感支持者与共情性倾听者的角色。在多次电话及面谈中,社会工作者接纳母亲的“诉苦”,通过无条件积极关注、情感反映和摘要,为其创造一个安全、不评判的情绪宣泄空间。社会工作者赋能母亲,肯定其在极端困难下维持家庭运转曾做过的努力。在介入过程中,情感支持及倾听者的角色帮助母亲缓解了部分情绪耗竭,使其感受到被理解,从而更愿意与社会工作者合作,也为后续更困难的介入工作建立了信任基础。

3.3 使能者与家庭系统干预者

这是本案例介入的核心角色。社会工作者的目标不是替代家庭做决定,而是增强家庭自身解决问题的能力,包括:

(1) 促进沟通,重构互动:面对父亲拒绝沟通、家人束手无策的局面,社会工作者作为中立的协调者和沟通技巧的示范者介入。社会工作者没有站在道德高地指责父亲,而是尝试理解其行为背后的挫折感与不合理诉求(如通过控制孩子获得关注与资源),同时向其他家庭成员示范如何清晰、坚定而非对抗性地表达对孩子上学权利的立场。在后期,社会工作者引导家庭成员进行有限的、议题集中的沟通,减少了无意义的情绪宣泄。

(2) 创造性解决僵局:针对“上学—购车”的死结,社会工作者并非直接提供资金,而是作为使能者,协助家

庭挖掘内部资源(祖辈、姐姐的借款可能性)并正视“交易”的本质。社会工作者协助家庭将隐性的情感勒索,转化为一次明确的、有条件的家庭内部协商。尽管父亲改变的动机是功利的(为获得购车资金),但此举在短期内解除了对子女权利的侵害,打破了僵局。社会工作者在此过程中清醒地认识到这一解决方案的局限性,并为长期的家庭功能改善埋下伏笔。

3.4 治疗协作者与心理教育者

针对小莹的心理创伤和情绪障碍,社会工作者充分实践治疗协作者的角色。在介入中注重运用绘画治疗这一非语言媒介,为案主创造一个相对安全的表达空间。从“房树人”到“多维添加画”,每次面谈过程中,使用的绘画评估工具。一方面通过绘画,让案主将积压已久的情绪转移表达,另一方面通过提问引导——比如“这把锁是谁锁上的?”“毛毛虫想飞起来吗?”——帮助她将难以言说的内心感受投射出来,逐步整合碎片化的情绪体验,重构对自我的认知。案主画中意象从“受伤的毛毛虫”逐渐转向“向往飞翔的蝶”,能感觉到她内在的力量在慢慢转变。

与此同时,社会工作者也承担了心理教育者的角色,向小莹和家人解释抑郁症的疾病属性、规律服药的重要性及副作用应对方法,陪同她就医,并督促父亲承担起就医陪同者、监督案主用药的责任者,同时将就医的专业医疗建议转化为家庭日常能落实的行动。

3.5 资源链接者与系统增能者

仅靠关注案主,做个案辅导能短期缓解案主的问题,但始终无法维持整个家庭的平衡,及时运用外部资源,如何动员家庭外部资源的持续输入也是介入内容的关键。如下几方面:

在教育支持方面,社会工作者链接了大学生志愿者为小莹提供长期稳定的免费课业辅导,一方面缓解了她因休学产生的学业焦虑,另一方面也让她感受到来自社会的关怀与连接,同时能在一定程度上减轻家庭经济上的支出。

在政策信息支持方面,虽然案主家庭的低保申请因户籍地与居住地分离而受阻,但社会工作者详细指导了母亲向户籍地民政部门咨询的具体路径和材料准备,帮助案主提升主动了解和运用正式政策资源的意识与能力。

在社会参与拓展方面,社会工作者鼓励小莹参与爬山、社会工作服务中心短期兴趣课程等活动,帮助她拓宽生活体验,逐步重建与外部社会的积极联结,协助其慢慢恢复社会功能。

3.6 权利倡导者与政策影响者

在父亲以购车款为要挟阻止子女上学这一原则问题上,社会工作者明确站到了儿童权利倡导者的位置上。依据《中华人民共和国未成年人保护法》和《中华人民共和国义务教育法》向家庭进行普法教育,单独与父亲明确指出其行为的违法性。同时,将个案情况整理成书面材料,报送上级社区、妇联和教育办公室,把问题从个案层面提升到政策执行与未成年人保护责任的公共议题层面。这种将个案工作与政策倡导相结合的做法,联动相关职能部门明确责任,对父亲行为形成一种“正式的制度性压力”。社会工作者通过组建家庭内部的协商会议,最终保障了两个年幼孩子重返校园的权利。

4 介入成效评估:系统层面的改变与局限

4.1 多层次成效显现

(1) 个人层面:

在介入后评估,小莹的急性心理危机得到有效控制,无明显触发点让案主有冲动自伤或自杀,自杀风险明显降低。定期就医及服用药物,小莹目前幻觉消退,睡眠质量改善,情绪趋于平稳。社会工作者通过绘画治疗和持续跟进,小莹的自我认知发生了积极转变——从“无力、被困”的被动状态逐渐转向“萌生希望、规划未来”的主动取向,甚至主动与社会工作者讨论高中的学业方向。对学业有冲劲并期待复学,能与3位好友重现链接,小莹的社会功能开始逐步恢复。

(2) 家庭层面:

在社会工作者介入后,案主的弟弟妹妹重返校园。目前家庭的沟通方式有所改善,按目前的表述:“有事说事,不用冷暴力威胁”。家庭冲突的频率与强度有所下降,父母至少在孩子面前减少了正面争吵。父亲在监督小莹服药这件事上承担了具体责任,尽管微小,但也算是一个积极信号。家庭对社区、妇联、民政等正式支持系统的认知和求助意愿也有了明显提升。

(3) 系统层面:

本次介入成功实践了一次多部门(妇联、社区、公安、综治、教育、医疗)协同的高危家庭危机联动,为社区层面今后建立类似协作机制积累了一套可参考的操作经验。

4.2 反思与局限

(1) 父亲行为改变的表面性:

虽然孩子们已经恢复学业,家庭情况趋向平稳,但是本案最核心的局限需要深究。父亲同意让孩子上学,本质

上是一次基于利益交换的功利性妥协,而非对父职责任和教育价值的内化认同。父亲深层的以自我为中心、情绪暴力的表达方式以及逃避责任的模式并未真正改变。未来家庭内部一旦有新的利益诉求产生或现有“交易”失衡,他极有可能再次以家庭成员的基本权益作为要挟筹码。这个案例让我深切体会到,家庭系统深层结构的调整远比一次行为干预要复杂和艰难。

(2) 家庭经济根源未解决:

巨额债务是压在母亲身上的主要压力源,也是导致家庭持续紧张的重要诱因。由于案主家庭的户籍地与居住地分离,相关救助政策难以覆盖,加上社会工作者在经济救助层面能够调动的资源十分有限,这一问题在本案服务期间未能获得实质性突破。债务危机始终未能解决,随时可能再次冲击这个刚刚建立起脆弱平衡的家庭。这也提醒我们,在类似个案中,社工往往面临着结构性资源壁垒的制约,仅靠个案工作本身,很难从根源上缓解服务对象的经济困境。

(3) 服务周期与介入深度的矛盾:

在有限的服务周期内,社会工作者处理了最紧迫的危机,也推动了小莹个人成长与家庭关系初步的改善。然而,小莹早年积累的创伤经历,包括校园欺凌、长期目睹父母冲突;以及家庭互动模式的根本性调整,都需要更长期、更深入的专业心理治疗和家庭治疗才能逐步消化。结案之后,这个家庭能否在没有外部专业支持的情况下持续维持已有的改善,仍是一个未知数。这也让人不禁反思:短期个案服务与深层家庭系统改变之间,始终存在结构性张力,而如何在这种张力中找到更合理的服务节奏,是值得进一步探索的问题。

(4) 跨部门协作的制度化短板:

本次多部门联动能够顺利推进,与街道妇联、社区、辖区派出所及教育等部门相关人员的积极配合密不可分。但也应看到,这种协作关系的建立,主要依靠社会工作者的持续沟通与协调,以及相关部门经办人员在特定阶段对个案的高度关注,尚未形成常态化的运作机制。具体而言,高危家庭的信息共享平台、跨部门的定期联席会议制度、标准化的服务转介与协同流程等方面是否可以有更多值得探讨的地方。在现有体制下,多部门协作更多地依赖个人关系网络和临时性重视,而非制度化的刚性约束。这也提醒我们,基层社会治理中的儿童保护协作机制仍然存在较为明显的短板,如何将个案的“特事特办”转化为可复制、可持续的制度安排,也是未来需要重点攻克

方向。

5 结论与启示

通过小莹这个个案,对多重危机情境下儿童青少年家庭社会工作的核心要点有了更切身的理解:

5.1 角色整合是专业能力的集中体现

面对复杂个案,社会工作者需要在不同阶段、不同情境下,在支持者、使能者、协调者、治疗者、资源链接者、倡导者等多个角色之间灵活切换。在本案中,这些角色并非提前预设的,而是根据家庭系统的实际需求和问题演变而自然生成的。这种角色整合能力,所要求的不只是对理论知识熟悉掌握,更考验的是社会工作者在动态情境中准确判断“何时扮演何种角色”,以及“如何在不同角色间无缝转换”的实务智慧。

5.2 系统视角与权利立场并行不悖

介入工作必须从家庭整体生态系统出发,避免将问题窄化为单个家庭成员的心理或行为问题。同时,对于侵害儿童基本权利如受教育权、生存权的行为,社会工作者必须持有坚定的价值立场并果断行动,善于将法律与政策工具与家庭内部工作相结合。就本案例而言,社会工作者面临既要理解“系统”,又能干预“权利”的困境。所谓“并行不悖”,是指在尊重家庭系统复杂成因的同时,坚持儿童权益不可协商的底线,通过法律外压与家庭内疏的处理,为案主及家人提供了有效的保护。

5.3 正视个案局限,推动制度层面的反思与建议

本案中父亲行为改变的表面性,以及经济困境未能获得实质性缓解,共同指向一个更为深层的问题:个案工作虽然在微观层面能够缓解燃眉之急,但面对结构性的制度壁垒和资源配置不均,单凭社会工作者个体或单一机构的力量终究有限。这也促使我们思考,社会工作者在深耕实务的同时,也应保持对制度和政策层面的敏感与关注。通过系统的实务总结、行业内部的深入交流以及基于证据的政策倡导,推动社会救助体系、心理健康服务体系和跨部门儿童保护机制的持续完善,才能从源头上减少类似悲剧的反复发生。个案服务是起点,但不应是终点。

参考文献:

- [1] 童敏. 社会工作理论: 历史环境下社会服务实践者的声音和智慧[M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2019.
- [2] 郁之虹. 家庭系统理论视域下的家庭暴力——互动因果的矛盾循环格局[J]. 社会工作, 2014(6): 82-90.
- [3] 袁芮. 家庭治疗在本土情境中的运用——以鲍温家庭系统理论为例[J]. 社会工作与管理, 2018.

作者简介: 韩淑仪(1989.11-), 女, 汉族, 广东东莞人, 本科, 中共党员, 毕业于华南农业大学社会工作专业, 是东莞市社工督导, 中级社会工作者, 高级绘画分析治疗师, 现担任东城岗贝社区综合服务中心主任, 社区妇联执委, 东莞市东城社会工作与志愿服务协会理事。