高级社工师知识点总结（7-9 章）



扫一扫，开始做题

高级社工题库（真题+模拟题）

第八章第一节 人民信访工作领域社会工作服务

一、核心命题

信访工作是党的群众工作的重要组成部分。 人民信访工作领域社会工作服务正从“边缘领域”向“核心领域”转变，其服务需求已从传统的“接访劝返”向“源头治理、心理疏导、资源链接、关系修复”等专业化和治理现代化方向转型。

二、发展的总体情况

（一）顶层设计推进

- 2024 年《民政信访工作办法》明确鼓励“引入社会工作师、律师、心理咨询师等专业社会力量参与信访工作”；
- 中央社会工作部组建后，重要职能之一就是统筹指导信访工作；
- 2026 年《中共中央办公厅 国务院办公厅关于推进社会工作专业人员队伍建设的意见》和《关于加强新时代社会工作的意见》都指出，要加强和改进人民信访工作，持续推进信访问题源头治理和积案化解工作，加强人民信访工作等领域的社会工作专业人员培养。

（二）机制创新

- 多个省市在信访局（办）设立“社会工作科”或在接访中心设立“社工服务岗”；
- 越来越多的信访部门与高校社会工作专业和社会工作服务机构建立合作关系；

- 部分高校开设“信访与调解社会工作”“信访与社会治理”“信访心理学”等课程；
- 中国社会工作教育协会推动成立信访社会工作专业委员会。

（三）方法创新

- 社会工作者不再局限于接访大厅，而是深入基层，开展矛盾排查、政策宣传和心理疏导，力争将矛盾化解在萌芽期；
- 针对长期信访人高发的偏执、抑郁等心理问题，引入心理干预和叙事治疗等方法；
- 利用信访信息系统中的信访大数据，区分生活困难、政策误解、职业闹访等类型，实施分类干预。

小结： 人民信访工作领域社会工作服务在顶层设计、机制创新和方法创新三方面推进，呈现出从边缘到核心、从接访劝返到源头治理的转变。

三、主要需求

（一）常见问题

信访人反映的问题涉及面广、利益纠葛深、政策时效性强，主要包括：

- 城乡住房建设与房屋征迁领域：房屋买卖合同纠纷、拆迁补偿标准争议、安置房质量与交付延期、老旧小区改造纠纷、农村宅基地确权争议、违建查处等；
- 劳动与社会保障领域：企业欠薪、农民工工资拖欠、社保断缴补缴、退休待遇核定、灵活就业人员工伤认定、失业保险申领等；
- 生态环保领域：废气废水排放、垃圾填埋场污染、餐饮油烟噪声扰民；
- 教育与医疗卫生领域：学区划分变动、医保异地报销、医院过度诊疗、药品价格虚高等；
- 金融与消费维权领域：非法集资、预付卡商家跑路、直播带货虚假宣传等；
- 基层服务领域：办事难、优亲厚友、低保评定不公、贪腐举报等；
- 新业态领域：劳动关系认定争议、平台算法扣罚等。

（二）发展事项

服务需求已从“接访劝返”向“源头治理、心理疏导、资源链接、关系修复”转型，主要集中在五个方面：

1. **源头预防与矛盾排查需求**——深入村（社区）、楼宇、园区，建立常态化矛盾排查机制，开展“入户问需+情绪识别”，及时发现“隐性信访”苗头；
2. **诉求疏导与心理干预需求**——帮助长期信访人打破非黑即白的思维定式，缓解对抗情绪，将“维权执念”转化为“需求满足”；
3. **资源整合与帮扶落地需求**——协助对接民政、教育、住房城乡建设等部门，确保救助措施精准落地；

引入职业技能培训、公益性岗位推荐、小额创业贷款等发展性支持资源；

4. **关系修复需求**——帮助信访人重新获得社会认同，修复其边缘化状态；
5. **法治思维与行为引导需求**——帮助信访人区分“合理诉求”与“过度主张”，通过“柔性”劝导辅以“刚性”规则，维护信访秩序。

小结： 信访问题涉及多个领域，服务需求从接访劝返转向源头预防、心理疏导、资源链接、关系修复和法治引导。

四、常见做法

（一）实务模式

1. **在信访部门开展接访工作**——协助信访工作人员开展登记、甄别、处理、告知等工作。
2. **针对信访事项开展调查研究**
    - **下访**——深入社区、家庭、单位及问题发生地，摸清信访问题来龙去脉、演化发展情况和各方态度；
    - **回访**——重新访问信访人，听取意见建议或获取补充材料，包括电话和实地回访；
    - **研究分析**——基于信访资料和统计数据，研判当地信访事项发生发展特征、热点难点、普遍性问题及演变趋势，形成研究报告，提出对策建议。
3. **针对信访问题促进协商和调解**
    - 采取“情”先行（先倾听宣泄，用共情语言稳定情绪，避免激化）、“理”回归（厘清事实脉络，帮助信访人分清合理诉求与过高要求，引导回归理性）、“法”定调（对照政策法规逐条解释，对于无据诉求明确告知行为底线，同时指出其他合法救济途径）；
    - 调解中“背靠背”与“面对面”交替进行；
    - 必要时与律师、乡贤合作调解；
    - 针对身在外地或行动不便的当事人可开展线上“云调解”。
4. **协助开展信访听证会**
    - **正式听证会**——需经过申请、受理等程序，由国家机关邀请 5 人及以上单数人员组成听证员，包括相关学者、专家、法律工作者、人大代表、政协委员、新闻记者或其他社会人士；结论一般作为行政机关作出最终处理意见的重要参考；
    - **非正式听证会**——程序性、权威性、专业性要求不那么严格，致力于发动群众进行开放式讨论，为基层重大事项决策和政策制定提供参考；经常与协商议事、纠纷调解紧密衔接或融合，发展形成“听证+协商+调解”模式。

5. **为信访人提供疏导、教育和帮扶救助服务**
    - 贯穿于人民信访工作领域社会工作服务的整个过程；
    - 旨在将法治化与人性化相结合，通过源头治理和精准服务实现“案结事了”；
    - 在推行信访法治化“两个不再”受理过程中，需要“由信访人住所地党委和政府及其基层组织开展教育疏导、矛盾化解和帮扶救助工作，政法机关配合进行法律阐释和政策说明工作”。

（二）常用技术

1. **网格化排查与预警**——社区网格员定期入户走访，建立“民情档案”，关注拆迁领域、失业群体、困难家庭等重点对象；利用“随手拍”“微信群”等数字化工具收集苗头性信息；
2. **协商议事前置**——对可能引发矛盾的基层公共事务提前召开“圆桌会”或“社区会”，组织居民参与决策，减少事后反弹；
3. **社区宣传引导教育**——开办群众诉求的“服务市集”，提供“反映诉求—寻求帮助—心理辅导—解决问题”一体化服务；开展社区心理健康咨询、法制宣传等活动；
4. **“吹哨报到”联动机制**——针对需要多部门解决的问题，启动“街道吹哨、部门报到”流程，协调相关单位现场办公；
5. **建立长期联系机制**——对长期性重复信访人，由社区工作者或网格员同其家庭建立长期联系，帮助解决生活、工作困难，逐步建立信任关系；邀请信访人参与社区兴趣活动；如评估发现严重偏执倾向或创伤应激症状，可开展心理辅导或链接心理咨询师一同走访；
6. **“智慧信访”与社会工作者联动**——通过信访信息系统自动识别重复访、越级访重点人员，系统自动提示责任社会工作者及时介入；
7. **派驻驻点社会工作者**——配合工作人员引导信访人填写相关表格，掌握来访事项，初步评估心理健康状况；通过一对一面谈咨询完成心理风险评估，帮助信访人平复情绪；针对行为过激、精神状态异常、有自伤或伤害他人危险的信访人，及时启动应急措施、危机干预等程序；实行“一案一策”个别化原则，分层分级管理，建立心理服务档案；定期回访重点信访事项和重点信访人，开展跟踪评估；如发现敏感、紧急、重大信访事项，适时启动“团队研讨会”，并尽快对接相关政府部门。

小结： 人民信访工作领域社会工作服务的常见做法包括接访、调查研究、协商调解、协助听证、疏导教育帮扶五类实务模式，以及网格化排查、协商议事前置、社区宣传、吹哨报到、长期联系、智慧信访联动、派驻驻点七项常用技术。

五、存在的问题与挑战

1. **耗时费力成本高，效率不高**——信访问题涉及领域广，作为矛盾化解的兜底性渠道，面临巨大压力；
2. **多重因素叠加，化解乏力**
    - 信访人方面：存在“输不起”心理，固化“受害叙事”，只采信对自己有利的信息，少数人将信访

异化为谋生手段；

- 基层治理方面：乡镇、街道缺乏执法权和资源调配权，面对复杂情况“看得见管不了”；社会工作者缺乏协商调解相关专业培训，心理学、法学等知识储备不足；长期高压工作状态导致倦怠心理；

3. **信访与诉讼存在一定张力**——有些信访人企图通过信访程序改变诉讼判决结果，是信访“人治”特征侵蚀司法权威的表现；但信访也是体察民情、化解疑难复杂矛盾的关键机制，新时代实行“诉访分离”制度；
4. **信访出现谋利化苗头，传统群众工作方法难以应对**——一些基层干部倾向于“花钱买稳定”，刺激了其他群众加入信访队伍；传统思想政治教育和理想信念引导难以应对现实挑战。

小结： 人民信访工作领域社会工作服务面临效率不高、化解乏力、信访与诉讼张力、谋利化苗头等挑战。

六、应对策略

在信访工作中融入社会工作服务的合理方法，实施分类干预策略：

1. **有理信访**——当事人合法权益受到侵害后依法进行的信访活动；贯彻“把信访纳入法治化轨道，保障合理合法诉求依照法律规定和程序就能得到合理合法的结果”的要求；
2. **商谈型信访**——属于合法性模糊的信访类型；主要依靠政策完善、纠纷调解、帮扶救助和心理疏导等综合措施；
3. **无理信访**——信访诉求明显不合法、不合理，主要包括谋利型信访、偏执型信访、心理障碍患者信访；
    - **谋利型信访**——借鉴传统“派遣工作队”做法，组建专项工作队伍深入基层调查处理，同时将信息及时录入全国信访信息系统，缓解信息不对称问题；
    - **偏执型信访**——综合运用耐心倾听、建立信任、帮助关怀、认知行为治疗、理性情绪治疗、动机式会谈、叙事治疗（重构叙事）、家庭治疗及社区融入等技巧，帮助信访人理解政策法规与政府工作逻辑，适时推动协商调解化解矛盾；
    - **心理障碍患者信访**——掌握心理障碍类型及其行为特征相关知识，如分裂型、反社会型、冲动型、表演型、依赖型等；通过接访沟通和家庭社区走访，结合专业知识和实务经验进行判断，采取针对性干预措施。

小结： 应对策略是实施分类干预：有理信访依法解决，商谈型信访综合施策，无理信访区分谋利型、偏执型和心理障碍患者分别干预。

第八章第二节 基层治理和基层政权建设领域社会工作服务

一、核心命题

基层治理和基层政权建设领域社会工作服务，主要是指在乡镇（街道）、村（社区）范围内，社会工作者运用

专业方法服务群众、协调基层社会关系、化解基层社会矛盾、维护基层社会稳定，并推动自治、法治、德治“三治融合”，解决社区问题、推动社区发展。

二、发展的总体情况

- 国家和地方出台多项政策文件，尤其是《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》《中共中央办公厅 国务院办公厅关于加强社区工作者队伍建设的意见》等，明确了发展方向与任务；
- 党建引领基层治理协调机制促进了多元主体共同参与：一方面助力乡镇（街道）提升行政执行、为民服务、议事协商、应急管理、平安建设能力；另一方面联结上级政府部门、基层群众性自治组织、驻区企事业单位、各类社会组织，推动共建共治共享。

服务目标：

1. **促进群众参与，解决社区问题**——依靠群众，相信群众有能力处理与日常生活密切相关的问题；
2. **改善社区关系，培养社区意识**——推动居民之间交流、沟通、协商和合作，促进互惠互助，增强公共意识和觉悟；
3. **挖掘社区资源，满足社区需求**——挖掘人力资源，分析相关立法、政策、规章，争取政府资源支持，推动辖区单位（组织）发展。

小结： 该领域社会工作服务在政策保障和党建引领机制下发展，目标是促进群众参与、改善社区关系、挖掘社区资源。

三、常见问题和发展事项

（一）常见问题

1. **社区人际与群体融合问题**
    - 不同群体在空间、交往、心理和文化等维度存在隔离与疏离；
    - 邻里之间多停留在浅层联结，缺乏深入情感沟通与互动；
    - 新老居民、本地居民与外来人口因生活习惯、身份差异和文化差异产生误解，缺乏互信，引发摩擦和矛盾。
2. **利益平衡与矛盾化解问题**
    - 政府、市场、社会和居民等主体在资源分配、权责划分、诉求表达及价值取向等方面存在冲突和失衡；
    - 居民利益诉求多元，需要通过关系调适平衡个体、群体与公共利益；

- 社区资源需要公平分配，如城中村与新建小区配套设施存在差异，需要通过政策调整和资源倾斜实现均衡。

3. **社区安全与社区环境问题**
    - 社区安全问题包含消防安全、设施与用电安全、公共卫生与燃气隐患、治安与交通安全、秩序与行为失范等；
    - 社区环境问题主要表现为卫生脏乱差、垃圾和杂物乱堆、噪声扰民、绿化和景观破损等。

（二）发展事项

1. **居民参与能力建设议题**
    - 提升居民参与社区治理的意识、能力和行动力；
    - 解决居民“看客”心理、缺乏主人翁意识和公共责任感的问题；
    - 提升议事协商中的倾听回应、理性表达、利益整合和共识达成等技能；
    - 解决居民个体力量分散、缺乏组织化支撑、社区自治团队结构不稳定、居民骨干容易流失等问题。
2. **社区支持网络建设议题**
    - **网络协同**：政府、社区、社会组织和企业多元主体之间缺乏有效协同机制，资源分散，各自为政；
    - **互助网络**：邻里、亲友等非正式支持网络多停留在自发、零散和应急层面，缺乏组织化、制度化安排；
    - **服务输送**：部分社区服务内容单一，难以满足精神慰藉、心理疏导、权益保护等深层次需求。
3. **文化凝聚与情感联结议题**
    - 居民居住距离近但彼此陌生；
    - 文化活动形式大于内容，居民仅限于参加，人际互动少，持续性弱；
    - 社区文化缺乏本地特色，缺少历史文脉联结；
    - 少数热心居民承担多数社区事务，年轻人、租户和新搬来的居民参与较少。

小结： 常见问题包括人际与群体融合、利益平衡与矛盾化解、社区安全与环境问题；发展事项包括居民参与能力建设、社区支持网络建设、文化凝聚与情感联结。

四、主要方法

（一）资源链接的方法

1. **资源整合**——社区内各类组织在保持社会分工的同时，通过整合既有资源和争取更多资源，形成功能上的互补与互依，达到共同目标；包括协调和合作。
2. **资源共享**——相邻社区都有资源但种类不同，通过合作各自获得利益或达到目的；要素包括至少两个社区、彼此都有资源可共享、双方签订合作协议、资源共享目标明确等。
3. **资源配置**——根据资源的不同特征配置资源，采取组织、培训、咨询、合作等方法，保障资源被有效协调和利用，发挥最大效用。

（二）推动社区居民参与的方法

1. **促进社区居民对参与价值的肯定**——通过社区教育和社区宣传，唤醒居民对社区问题的关注，改变冷漠态度，增强参与成效的信心；
2. **提升社区居民的参与意愿**——考虑家人和朋友的影响，选择与居民利益挂钩的工作目标和方向；
3. **提高社区居民的参与能力**
    - 开展参与知识和技巧培训，帮助居民了解参与过程，提高表达、沟通、讨论能力，培养自信心；
    - 妥善处理时间与资源缺乏问题，安排适当的开会时间、地点，提供适当的资金支持与补助；
    - 如果原因来自制度方面，需要建立自主的基层组织，发掘和培养居民骨干，借助媒体等力量推动有关部门作出改变。

（三）社区议事协商的方法

1. **议事协商过程中冷场的处理**
    - 建立信任关系：常态化上门走访，倾听居民需求，解决实际问题；建立网格长、楼长制度，培育“熟人社区”；
    - 丰富讨论形式：将相邻 3 名居民组成一组，开展 5 分钟讨论后派代表发言；运用角色扮演方法，引导居民聚焦解决方案；
    - 提升沟通技巧：营造包容氛围，允许冷场；增加互动环节，如匿名提问、投票游戏等；强调“只讨论可能性”或转移焦点；
    - 肯定参与价值感：建立“意见采纳—结果反馈”闭环，及时公示议事成果；探索激励机制，如撰写致谢信、颁发荣誉证书等。
2. **议事协商过程中共识的达成**
    - 聚焦共同利益与问题解决：以具体问题为导向，引导居民关注共同利益而非个人诉求；
    - 营造开放包容的协商氛围：选择合适的协商场所，鼓励充分表达观点，尊重不同意见；
    - 运用冲突管理技术：通过提问解决问题、模块式发问、积极倾听等方式缓解紧张关系；

- 追求达成广泛共识：努力达成100%共识而非简单多数通过，关注少数意见，通过沟通、妥协消除分歧。

（四）邻里纠纷调解的方法

1. **态度方面保持中立和客观**——避免偏袒一方，倾听双方观点，给予平等表达机会，避免表态；
2. **沟通方面保持积极倾听**——复述要点、表达同理心、提问澄清；
3. **会谈方面聚焦问题本身**——引导双方关注问题而非人身攻击，重新聚焦问题，设定沟通规则；
4. **调解方面引导双方坦诚相见**——使用“我”语句，营造安全的沟通环境；
5. **发展方向方面求同存异**——带领双方从共同利益出发，深入分析问题根源，寻求共赢的合理化解决方案。

（五）社区社会组织培育的方法

1. **了解社区需求，评估培育方向**——通过入户探访与社区走访精准识别居民服务需求，评估组织运行状况及资源匹配度，明确阶段性目标；推动建立联席会议制度，发掘潜在居民骨干；
2. **动员居民参与，率先培育社区志愿服务组织**——通过社区主题活动、节庆活动和主题小组激发居民参与积极性；发掘热心居民，培养办事能力，扩大志愿者队伍，推动其向组织化方向发展；
3. **培养居民骨干，提升社区社会组织的服务能力**——通过小组社会工作服务发掘潜在居民骨干，举办参与式工作坊，引导围绕社区公共议题开展讨论和分析，共同制定解决方案；帮助居民骨干在态度、知识和行为层面提升能力。

小结： 主要方法包括资源链接、推动居民参与、社区议事协商、邻里纠纷调解和社区社会组织培育五类。

五、面临的挑战与应对策略

（一）现实挑战

1. **社区问题复杂多样**——环境与设施问题、居民生活安全问题、困难群体关怀问题、社会关系问题；
2. **社区利益冲突频发**——公共资源配备不足、公共空间改造分歧、社区改造与补偿问题；
3. **物业服务质量争议问题**——物业服务与费用争议、维修基金使用程序复杂、公共收益分配不透明；
4. **业委会合规运营问题**——成员素质较低且动力不足、权力滥用与利益输送、沟通与决策机制不畅、法律地位与监督缺失；
5. **居民参与不足**——参与意愿低、利益群体主导、参与形式多为被动参与、社区凝聚力不足。

（二）应对策略

1. **加强社区问题的研究**——通过走访、观察、了解居民投诉等方式全面了解问题实际情况，预判问题可能引发的后果，运用跨学科理论深入分析问题成因；针对问题后果采取遏制和补救性行动，针对问题

成因制定预防性策略并推动社区发展；

2. **加强法律法规和政策的学习**——提升社区治理的合法性，保障居民合法权益，增强社会工作者的自我保护能力；
3. **加强服务经验和模式的提炼**
    - 明确提炼目标：聚焦服务流程、服务效果、服务场景及任务中的关键环节和难点；
    - 选择合适的提炼方法：与经验丰富的社会工作者深入交流、组织服务团队座谈、直接观察服务过程、分析背后的理论和逻辑思考；
    - 结构化整理经验：按时间顺序、流程步骤或重要性梳理服务内容，形成清晰框架，使用流程图、思维导图、图表、模型等工具辅助呈现；
    - 验证与推广：在小范围内试点应用，验证有效性和可复制性，根据反馈调整优化后在更大范围内推广。

小结： 该领域面临社区问题复杂多样、利益冲突频发、物业服务质量争议、业委会合规运营问题、居民参与不足等挑战；应对策略包括加强社区问题研究、加强法律法规政策学习、加强服务经验和模式提炼。

第八章第三节 新就业群体社会工作服务

一、核心命题

新就业群体社会工作服务是回应我国就业方式深刻变革、经济结构转型和社会治理创新的必然要求。 它以数字平台从业者为代表的新就业群体为服务对象，面对技术驱动、职业形态变化和劳动关系重构带来的全新挑战，从个体赋能、职业支持、社会融入、政策倡导等层面进行综合性介入。

二、发展的总体情况

（一）新就业群体的界定

新就业群体，即新就业形态劳动者，是依托互联网平台实现就业、劳动关系灵活多元的劳动者群体，主要包括网约配送员、网约车驾驶员、平台家政与维修服务人员等。

主要特点： 渗透范围广、风险叠加（劳动关系模糊、社会保障缺失、平台算法控制、职业认同弱、社会融入难等）、管理挑战严峻。

新业态吸引了大量原本在就业市场就处于弱势地位的群体（农民工、妇女、残疾人等），使其脆弱性进一步加剧。

（二）新就业群体社会工作服务的五个专业要素

1. **价值引领**——坚守社会工作专业价值观，尤其关注新就业群体在数字时代面临的结构性不平等问题；
2. **对象聚焦**——直接面向新就业形态劳动者，同时关注其家庭成员、所在社区及相关利益方；

3. **需求为本**——基于系统评估，识别个体性、群体性、结构性需求，有针对性地设计服务方案；
4. **目标多元**——既关注微观层面的个体适应与能力提升，也重视中观层面的组织培育与社区建设，更致力于宏观层面的政策倡导与制度变革；
5. **方法综合**——根据问题性质与服务目标，灵活运用直接服务与间接服务方法，形成多层次介入策略。

（三）六个鲜明的专业特点

与传统领域相比，新就业群体社会工作服务具有：

1. 服务介入需应对高流动性挑战；
2. 问题诊断需具备结构性视角；
3. 服务场景呈现实虚融合；
4. 资源整合强调跨域协同；
5. 知识储备要求复合专业；
6. 成效评估注重多元叙事。

（四）主要目标

1. **提升个体权能**——增强新就业群体的自我认知、权益意识与发展能力；
2. **构建支持网络**——建立正式与非正式的社会支持系统，促进社群互助；
3. **推动社会融入**——促进新就业群体与社区、社会其他群体的互动与融合；
4. **倡导制度完善**——推动政策优化与企业责任落实，改善劳动环境；
5. **促进专业发展**——促进社会工作服务在数字时代的模式创新与知识建构。

（五）基本原则

1. **党建引领原则**——发挥基层党组织在政治引领、资源整合、服务协调中的核心作用；
2. **赋权增能原则**——通过教育、培训、参与等方式，提升新就业群体对个人生活与外部环境的控制能力；
3. **优势视角原则**——关注服务对象的资源与潜能，相信每个新就业形态劳动者与社群都有内在的成长与改变能力；
4. **文化敏感与包容原则**——尊重多元的文化背景、生活习惯、价值观念；
5. **合作共赢原则**——主动与政府部门、平台企业、行业协会、社区组织、志愿者等建立伙伴关系，形成服务合力。

小结： 新就业群体社会工作服务具有价值引领、对象聚焦、需求为本、目标多元、方法综合五个专业要素，呈现高流动性、结构性视角、虚实融合、跨域协同、复合专业、多元叙事六个特点，目标是提升权能、构建

支持网络、推动社会融入、倡导制度完善、促进专业发展，并遵循党建引领、赋权增能、优势视角、文化敏感、合作共赢五项原则。

三、主要需求

（一）常见问题

1. **劳动关系认定模糊、社会保障缺失**——抵御工伤、疾病、失业等风险的能力不足；
2. **平台算法控制与高强度劳动叠加**——收入不稳定，职业安全与健康问题突出；
3. **群体“原子化”**——组织化程度低，社会关系网络薄弱，面临社会排斥与融入困难；
4. **维权渠道不畅、法律认知不足**——权益受损后难以获得有效救济；
5. **职业认同感不强、发展空间受限**——面临技能单一与职业转型困境；
6. **家庭子女照护、女性安全保障等特定困难较为突出**。

（二）发展事项

1. **强化救助帮扶与危机干预**——健全“线上预警+线下响应”的应急救助机制，保障基本生存，化解即时危机，修复创伤并增强抗逆力；
2. **深化权益维护与法律援助**——推动劳动关系认定、算法规则、集体协商等结构性问题的解决，改善平台劳动生态；
3. **促进社会支持与社区融入**——构建正式与非正式支持网络，推动双向融入，增进社区归属感；
4. **推进能力发展与生涯规划**——提升数字技能与职业发展韧性，帮助劳动者积累人力资本、拓展发展空间。

小结： 新就业群体面临劳动关系模糊、社会保障缺失、算法控制、原子化、维权不畅、职业认同弱等问题；发展事项包括救助帮扶与危机干预、权益维护与法律援助、社会支持与社区融入、能力发展与生涯规划。

四、主要方法与技术

（一）五种实务模式

1. **危机干预模式**
    - 以劳动过程理论为认知基础，引导社会工作者认识平台算法、客户评分与数据监控等新型劳动控制工具，超越个人归因，洞察困境的结构性根源；
    - 以救助帮扶与危机干预为核心任务，围绕医疗救助、教育救助、生计救助、心理疏导与危机干预等方面开展服务；

- 遵循及时响应、综合评估、尊重保密、资源整合四大原则；
- 构建“线上预警+线下响应”工作网络，建立分级分类救助资源库，推行“救助+发展”综合服务。

2. **权益维护模式**
   - 针对劳动关系认定模糊、维权渠道不畅等结构性困境，超越个案维权；
   - 通过“线上+线下”普法宣传，提升法律认知与风险防范意识；
   - 对权益受损严重者提供深度个案支持与陪伴；
   - 协助识别共同议题、培育谈判代表、培养协商能力，链接工会与行业协会资源，搭建多方对话平台，围绕劳动报酬、算法规则、安全保障、申诉机制等议题开展集体协商。
3. **社会融入模式**
   - 以社会排斥与融入理论为分析框架，系统识别新就业群体在经济、政治、社会关系、文化与公共服务等层面面临的多重排斥；
   - 开展整合性评估与多层次介入：通过权益倡导促进制度融入，通过社区活动促进关系融入，通过公众教育促进文化接纳，通过资源链接促进服务获取；
   - 坚持双向融入，引导新就业群体从受助者转变为助人者。
4. **增能发展模式**
   - 以增能视角与优势视角为支撑，回应新就业群体普遍存在的无力感，聚焦其潜能；
   - 通过意识启蒙将个人困境与结构因素相联系，激发改变动机；
   - 通过提升知识技能（如普法教育、沟通培训）增强实操能力；
   - 通过互助网络与组织化机制建设，实现从个人赋权到集体增能；
   - 围绕数字技能提升、职业安全与健康培训、就业创业辅导和生涯规划，组建职业导师队伍；
   - 将经验丰富的服务对象转化为同伴教育者。
5. **生态整合模式**
   - 以生态系统理论为综合框架，运用“人在情境中”视角审视个体与各系统的互动情况；
   - 将新就业群体置于家庭、平台企业、社区、政策等多层生态网络中全面评估；
   - 社会工作者扮演系统联结者角色：微观层面促进家庭支持，中观层面推动平台优化与社区友好，宏观层面参与政策倡导。

上述五种模式并非彼此割裂，而是相互渗透、相互强化。社会工作者需要在理论层面实现批判分析、系统评估、赋能实践与优势发掘的有机整合。

（二）六项常用技术

1. **个案社会工作服务管理技术**
    - 针对遭遇重大伤病、权益严重受损或陷入心理危机的新就业群体个体及其家庭；
    - 侧重于需求的多维系统评估与资源的跨系统整合；
    - 关键技巧：运用生态图、深度劳动叙事进行系统性评估；通过叙事治疗外化问题；组建并协调跨专业支持团队，主持多方协商会议，制定个性化的资源整合与服务计划；
    - 督导时需重点关注复杂个案的伦理抉择、跨系统协调挑战及社会工作者自身的职业倦怠问题。
2. **同伴互助小组技术**
    - 重建同伴支持、促进经验学习与激发集体赋能；
    - 强调互助、民主参与与团体自决；
    - 将“原子化”的新就业群体个体转化为具有凝聚力的互助小组；
    - 采用模块化活动以适应不规律的工作时间；
    - 善于促进经验总结，将个人困扰转化为群体共同议题；
    - 识别因平台竞争引发的“伪人际冲突”，引导组员对结构性问题进行反思。
3. **社区融入技术**
    - 通过系统干预，推动构建包容友善的支持性社区环境；
    - 社会工作者扮演使能者、协调者和倡导者角色；
    - 通过绘制新就业群体友好社区资源地图等方法进行社区诊断；
    - 与各方共同制定并实施改善计划；
    - 在行动中发掘培育跨群体居民骨干；
    - 具体技巧涵盖组织融合活动、进行基于证据的理性倡导、运用数字化工具动员志愿者；
    - 坚持双向融入，并将成果固化为社区公约或制度。
4. **社会倡导技术**
    - 针对系统性、制度性障碍，将微观服务经验转化为宏观社会政策的重要桥梁；
    - 关键步骤：从实务中提炼政策议题；通过贴合特点的调研收集“故事—数据”证据；制定可行计划并动员多方力量实施；
    - 服务技巧包括：进行多层级政策沟通，准备差异化材料；赋能服务对象自我叙事；在游说协商中秉持问题导向，寻找共识点；
    - 必须审慎评估参与风险，确保社会倡导在法律与伦理框架内理性推进。

5. **专业支持技术**
    - 通过系统性赋能，提升包括政府相关部门、群团组织、社区、社会服务机构及平台企业等在内的服务系统的协同治理能力与服务效能；
    - 社会工作者是能力建设者、网络构建者和知识管理者；
    - 具体工作包括：对相关组织开展需求诊断与能力建设；促进实践智慧转化为知识产品，开发可共享的服务工具包；主动建构并维护协作网络，引导跨部门学习与合作；
    - 旨在培育可持续的本地化支持力量，实现从“输血”到“造血”的转变。
6. **行动研究技术**
    - 通过“计划—行动—观察—反思”的循环过程，在实践中创新社会工作服务策略，生成适合本土情境的有效知识；
    - 社会工作者可针对具体服务难题，组建包含服务对象在内的研究小组，通过方案干预、实务干预、动态观察、集体反思、策略调整的循环过程，在实践中直接检验并优化服务策略；
    - 关键技巧是设计简便的数据协同收集工具，引导团队进行参与式分析，从失败中吸取教训，推动服务从经验驱动迈向以证据为本的持续进化。

高级社会工作师需具备综融性服务视角，将个案社会工作服务管理、同伴互助小组、社区融入、社会倡导、专业支持和行动研究等有机结合。

小结： 新就业群体社会工作服务有危机干预、权益维护、社会融入、增能发展、生态整合五种实务模式，以及个案管理、同伴互助小组、社区融入、社会倡导、专业支持、行动研究六项常用技术，需综融运用。

五、面临的挑战与应对策略

（一）主要挑战

1. 行政化、运动式的新就业群体关爱服务可能存在形式主义，脱离真实需求；
2. 物质化服务诱导可能强化服务依赖，弱化赋能效果；
3. 社会工作者在压力下可能放弃成本高、见效慢的参与式方法；
4. 新就业群体的高流动性，使传统扎根社区的服务模式面临挑战；
5. 平台企业的合作意愿与责任意识往往不足。

（二）应对策略

基本策略：在服务创新中发展专业，在实践中坚守专业使命。

服务创新方面：

- 理念上，将“助人自助”发展为三个层面：助其自助、助其助人、与服务对象共建专业共同体；
- 策略上，实践出“服务创新—研究倡导—专业支持”三者合一的服务模式，使直接服务、政策影响与行业推动形成闭环；
- 方式上：将需求评估同时作为建立信任和进行公众教育的过程；勇于开展试点服务；重构社区服务，探索有共同利益和需求的新型社区支持模式；积极创新数字技术应用，利用新媒体开展普法、社群运营和线上支持服务。

坚守专业使命方面：

- 高级社会工作师必须坚守专业自主性与价值伦理，坚持以证据为本的需求评估，抵制违背专业理念的形式主义服务指令；
- 在服务设计中，始终将赋权增能作为核心目标，谨慎使用物质激励，强调参与和能力的提升；
- 作为督导，要支持一线社会工作者坚持专业理念与方法，为其提供理论与情感支持；
- 面对传统地域性服务局限的挑战，主动探索适应利益性社区的服务路径，善用线上工具建立虚拟支持社群；
- 在推动平台合作上，善于运用研究数据、典型案例和社会影响力，寻求共赢的切入点；
- 通过持续的专业倡导和不懈的实践创新，推动构建政府、市场、社会、专业力量协同参与，共同支持新就业群体发展的友好型服务生态系统。

小结： 新就业群体社会工作服务面临形式主义、服务依赖、参与式方法被放弃、高流动性、平台合作意愿不足等挑战；应对策略是在服务创新中发展专业、在实践中坚守专业使命，推动构建友好型服务生态系统。

第八章第四节 社会救助社会工作服务

一、核心命题

社会救助是社会工作服务的重要场域。 社会救助社会工作服务正从单一物质救助向“物质+服务+心理+赋能”综合救助模式转型，推动社会救助由生存型向发展型转变。

二、发展的总体情况

社会救助的顶层设计与政策框架持续完善：

- **2014 年**《社会救助暂行办法》明确了社会工作在社会救助领域中的地位；
- **2020 年**《关于改革完善社会救助制度的意见》提出健全分层分类、城乡统筹的中国特色社会救助体系，形成“物质+服务”的救助方式；
- **2023 年**《民政部关于加强政府救助与慈善帮扶有效衔接的指导意见》进一步畅通公益慈善力量参与社会救助渠道；

- **2024 年**《全国服务类社会救助试点工作方案》推动社会救助由单一物质救助向“物质+服务”综合救助模式转变；
- **2026 年**《中华人民共和国社会救助法》以法律形式明确“国家积极发展服务类社会救助”；《关于积极发展服务类社会救助的指导意见》明确推动社会救助由单一物质救助向“物质+服务”综合救助模式转变。

“社会救助+慈善救助”是构建多层次社会救助体系的重要模式，实现了社会救助与慈善救助的有效衔接和优势互补。

小结： 社会救助政策框架持续完善，核心方向是由单一物质救助向“物质+服务”综合救助、由生存型向发展型转型。

三、主要需求

（一）常见问题

1. **社会救助资源整合衔接不畅**
    - 涉及民政、医疗保障、人力资源社会保障、卫生健康、残联等部门，存在部门协同碎片化、信息共享不充分、跨部门协调资源难度大等问题；
    - 困难群体转介慈善组织机制不够健全，需求清单与资源清单对接不足，慈善资源与救助需求匹配错位，存在重复帮扶或帮扶缺位。
2. **服务供给与制度设计错位**
    - 缺乏制度化资金支持和项目载体，主要依赖政府购买服务，资金拨付具有项目周期性和不确定性，服务难以持续；
    - 临时性、碎片化服务供给难以形成可持续帮扶机制，可能导致服务对象产生服务依赖心理；
    - 社区内外医疗、教育、就业、法律等资源分散，社会工作者扮演资源链接者角色时困难重重，难以形成有效的“服务共同体”。
3. **专业能力与救助需求之间存在结构性矛盾**
    - 社会工作者专业服务能力有限、服务深度不够、专业性不足，与服务对象社会救助需求复杂化、多样化、差异化之间存在错位；
    - 服务较多停留在物质帮扶、探访慰问、资源链接等浅层需求满足层面，较少运用优势视角、增能视角、社会发展视角等发掘服务对象潜能，助人自助的核心目标难以充分实现。

（二）发展事项

1. **社会救助服务从生存型向发展型转型升级**
    - 从单一物质救助向“物质+服务”综合救助、从“保生存”向“保基本、防风险、促发展”转型；

- 服务理念从“给钱给物”到“送服务、送关怀”；
- 救助对象从“小圈子”到“大覆盖”；
- 服务内容从“单一物质”到“物质+服务”；
- 救助方式依托数智赋能从“被动申请”到“主动发现”。

2. **多元主体协同参与的社会救助服务供给网络逐步形成**
   - 核心是推动政府、社会力量、社会工作者、志愿者和慈善资源深度融合，形成“政府主导、社会参与、多元服务”的救助新格局；
   - 功能定位：政府统筹主导与政策引导，社会工作者提供核心支撑，社会组织与慈善力量提供资源补充，志愿者队伍提供广泛参与。
3. **数字化改革提升社会救助服务效能**
   - 依托大数据、信息平台、线上核验等数字化手段，打通民政等多部门数据；
   - 实现主动发现、智能预警、精准核查、动态监管、高效服务；
   - 推动社会救助从“人找政策”向“政策找人”转变。

小结： 社会救助社会工作服务存在资源整合衔接不畅、服务供给与制度设计错位、专业能力与救助需求结构性矛盾等问题；发展事项包括向发展型转型、多元主体协同、数字化改革。

四、主要方法与技术

（一）实务模式

社会救助社会工作服务的专业模式包括个案社会工作服务模式、个案社会工作服务管理模式、小组社会工作服务模式和社区社会工作服务模式。总体而言，实务模式正从单一物质救助向“物质+服务+心理+赋能”的综合救助模式全面转型。

1. **“社会救助+慈善救助”模式**
   - 构建政府与慈善协同的新格局；
   - 通过制度化衔接机制，将政府主导的法定社会救助与慈善组织等社会力量提供的帮扶服务有机结合；
   - 核心运作机制：
     - 建立“政府救助兜底、慈善帮扶补充”的对象衔接机制；
     - 依托数字化动态监测信息平台，建立“救助需求收集—政府救助兜底—慈善帮扶补充”的闭环信息共享机制；

- 通过“五社联动”模式实现优势互补、有效联动的资源整合机制。

2. **“社工+救助”专业嵌入模式**
    - 将社会工作专业人才、专业理念、专业方法深度嵌入社会救助全流程；
    - 推动社会救助从“传统兜底保障”向“精准识别、专业评估、资源链接、多元服务、规范管理”全方位转变；
    - 社会工作者角色从救助流程的“辅助角色”成长为精准救助服务中的“专业主导者”；
    - 实践路径：精准识别与需求评估、分层分类精准服务、专业服务供给和多元联动整合资源。
3. **“社工+志愿+慈善”协同模式**
    - 以社会工作专业人才为引领、以志愿服务力量为依托、以慈善资源为支撑，推动三者深度融合、优势互补、协同发展；
    - 核心在于破解传统救助服务中存在的“三重三缺”问题：慈善工作重资源、缺服务；社会工作重专业、缺资源；志愿服务重热情、缺专业；
    - 通过三者融合，实现社会工作者提供专业支撑、志愿者提供人力保障、慈善资源提供资金保障的协同格局。

上述实务模式并非互斥，而是呈现出四个共同特征：

1. 从被动救助到主动发现，依托大数据和网格化摸排实现“政策找人”；
2. 从单一物质救助到综合服务，物质保障与心理疏导、能力提升、社会融入并重；
3. 从政府独唱到社会合唱，社会工作者、慈善资源、志愿者等多元力量协同参与；
4. 从临时救助到长效赋能，注重提升困难群众自我发展能力，推动从“保生存”向“保基本、防风险、促发展”转型升级。

（二）常用技术

1. **评估技术**
    - 评估是社会救助社会工作服务开展的起点和基础，即精准识别需求；
    - 核心是了解服务对象面临的多维困境；
    - 评估具有连续性、参与性、动态化、科学性和精准性等主要特点；
    - 内容涵盖服务对象及其家庭现状、社会救助政策享受状况、服务对象及其社会环境资源三个维度九类内容；
    - 服务对象及其家庭现状的评估关注“生理—心理—社会—灵性”多维度综合评估框架，主要包括身体健康状况、精神健康状况、社会交往状况、日常生活能力、经济能力状况、居住环境状况和家庭关系状况七类内容；

- 评估方法和工具包括家庭探访、直接询问、间接询问和量表测量等。

2. **专业介入技术**
   - 体现从“输血”到“造血”的转变，注重激发服务对象的内生动力；
   - **心理疏导与认知重塑**——运用认知行为治疗模式、理性情绪治疗模式等，帮助服务对象抚慰消极情绪、缓解心理压力、矫正不良行为；
   - **能力提升与就业帮扶**——帮助服务对象转变思想观念，发掘自身潜能，学习谋生技能，消除救助依赖；
   - **社会融入与支持网络构建**——帮助服务对象调节家庭和社会关系，消除社会歧视，重构社会支持网络。
3. **资源整合技术**
   - 积极链接与整合各类资源，为服务对象构建多元支持系统；
   - 可链接的资源包括家庭资源、政府资源、社会资源和市场资源等；
   - 政府资源链接与整合主要是链接生活、就学、就业、医疗等方面的政府资源，落实各项社会救助政策；
   - 社会资源链接与整合主要是链接社会组织、爱心企业、公益基金会等社会力量；
   - “助联体”模式是资源整合的重要创新，社会工作者依托社会救助服务联合体，整合民政等多部门政策与服务资源，为困境家庭提供“一站式”社会救助社会工作服务。
4. **个案社会工作服务管理技术**
   - 强调对社会救助服务对象的全流程精准帮扶、闭环式服务管理；
   - 将社会救助体系中的政策、资源、组织整合与协调起来，最大限度提供多元化服务；
   - 全流程精准帮扶大致分为三个阶段：
     - **服务计划制定阶段**——包括个案挖掘与转介、评估与选择和服务计划制定三个步骤；
     - **服务计划实施阶段**——主要是服务计划的执行，识别或发掘服务对象所需资源，链接并整合资源，促进服务计划实施；
     - **服务效果评估阶段**——包括监测与评估、结案两个步骤；监测与评估内容包括：服务是否符合服务对象需要、服务对象对服务是否满意、服务具体目标的达到情况。

小结： 社会救助社会工作服务主要有“社会救助+慈善救助”“社工+救助”专业嵌入、“社工+志愿+慈善”协同三种实务模式，常用技术包括评估技术、专业介入技术、资源整合技术和个案社会工作服务管理技术。

五、面临的挑战与应对策略

（一）主要挑战

1. **体制机制障碍**
    - 政策碎片化与部门壁垒；
    - 行政化倾向较重，专业空间受限；
    - 跨部门协同机制不畅，权责边界不清；
    - 数据壁垒和数据隐私问题；
    - 社会力量联动机制不完善；
    - 服务标准与评价体系不健全，尤其是照护服务、生活服务、关爱服务、心理疏导、能力提升、社会融入等缺少统一服务规范。
2. **基层服务能力薄弱**
    - 专业人才总量不足、流失率高；
    - 专业能力欠缺或不均衡，部分社会工作者对救助政策理解不透、掌握不全，运用专业方法开展服务的能力不足；
    - 督导体系薄弱，缺少常态化专业督导，容易出现服务越界、伦理风险；
    - 岗位吸引力不足，社会工作者面临工作压力大、福利待遇低、职业发展路径模糊等问题。
3. **社会力量参与不足**
    - 社会力量参与度整体偏低，参与结构失衡且主体单一；
    - 参与渠道不畅且机制缺失；
    - 激励、支持政策落地不足；
    - 公众认知与参与意识不足；
    - 社会工作专业力量参与受限。

（二）应对策略

1. **破解体制机制障碍**
    - 打破部门壁垒，构建协同联动机制；
    - 破除行政化壁垒，厘清政社职责边界，明确民政行政职能与社会工作专业服务边界，完善政府购买社会救助服务制度，建立基层减负机制；
    - 健全跨部门协同机制，打破数据共享壁垒，建立民政、残联、教育等部门常态化联席会议、联合评估机制，规范救助数据共享机制；
    - 在落实信息脱敏、隐私保护前提下，依托数字化救助平台，共享家庭经济状况、医疗、就业等

信息，明确各部门数据使用权限与安全管理办法；

- 完善多元社会力量联动机制，深化“五社联动”机制；
- 建立统一服务标准与科学的绩效评价体系。

2. **强化基层服务队伍专业能力建设**

- 构建分层分类阶梯式人才培养体系，联合高校、医院等机构开设社会救助课程培训，重点培训政策法规、心理疏导、危机干预、个案社会工作服务管理等技能；
- 完善薪酬激励、岗位晋升政策，提高基层社会工作者待遇，降低人才流失率；
- 完善社会工作岗位保障，稳定社会救助社会工作服务人才队伍；
- 建立区域专业督导制度，配备专职督导，定期开展个案督导，解决实务难题、道德规范难题，提升专业服务能力。

3. **鼓励社会力量参与**

- 完善参与机制、拓宽参与渠道、强化政策激励、提升公众认知；
- 推动形成政府主导、社会参与、多元共治的救助新格局；
- 激活民间力量，促进慈善参与，完善社会组织培育与激励机制，搭建“助联体”平台助力多元联动。

小结： 社会救助社会工作服务面临体制机制障碍、基层服务能力薄弱、社会力量参与不足等挑战；应对策略包括破解体制机制障碍、强化基层服务队伍专业能力建设、鼓励社会力量参与。

第八章第五节 司法社会工作服务

一、核心命题

司法社会工作服务已深度嵌入司法制度体系，与司法过程紧密衔接。 它涉及犯罪预防、刑事司法、民事司法、司法行政管理及调解工作等领域，促进服务对象的社会化和再社会化，维护司法公正与社会和谐稳定。

二、发展的总体情况

（一）实践发展

- 我国司法社会工作服务发端于上海。2002 年 8 月，上海率先开展社区矫正试点；2003 年 9 月，上海推进禁毒、社区矫正、青少年犯罪预防社会工作服务；
- **2019 年**《中华人民共和国社区矫正法》通过，2020 年 7 月施行，为社区矫正社会工作服务提供法律依据；
- **2020 年**修订的《预防未成年人犯罪法》、**2024 年**修正的《未成年人保护法》、**2022 年**施行的《家庭教育促进法》，为未成年人司法社会工作服务体系建设提供法律依据，国家层面的未成年人司法社会

工作服务体系建设基本完成；

- **2017 年**国家禁毒委员会办公室等 12 部门联合发布《关于加强禁毒社会工作者队伍建设的意见》，为禁毒领域提供政策依据。

经过 20 多年发展，司法社会工作服务已深度嵌入司法制度体系，涉及犯罪预防、刑事司法、民事司法、司法行政管理及调解工作等领域。

（二）专业化发展

- 提炼出一系列适合本土情境的司法社会工作服务模式，推动社区矫正、禁毒、未成年人司法社会工作服务等地方标准制定，以及未成年人司法社会工作服务规范国家标准出台；
- 司法社会工作服务已纳入社会工作高等教育课程体系；
- 中国社会工作教育协会司法社会工作专业委员会、中国社会工作学会司法社会工作专业委员会、中国社会工作联合会司法社会工作委员会相继成立。

我国司法社会工作服务经历了从地方探索到全国推广、从补救性矫正向预防性治理的转型，与中国司法体系从单一“惩罚犯罪”向“惩罚与矫正、预防、修复并重”的现代化治理模式转变紧密契合。

小结： 司法社会工作服务发端于上海，经过 20 多年发展，已深度嵌入司法制度体系，实现从地方探索到全国推广、从补救性矫正向预防性治理的转型。

三、主要需求

（一）常见问题

1. **加害社会与加害他人的行为使其较难获得社会公众的接纳**——服务对象主要是涉案或具有违法犯罪倾向、严重不良行为的特殊人员，社会公众往往难以接纳和包容他们；
2. **社会功能缺失的严重程度增加其恢复与重建的难度**——服务对象通常面临社会功能的严重缺失，社会工作者要从生理、心理、思想、行为、生活方式、家庭关系及社会交往等多方面介入；
3. **“罪错者”身份标签使其处于社会资源网络的边缘**——难以自主获得社会保障资源，在生活、教育、就业、医疗卫生、住房、家庭婚姻、社会交往等方面面临更大压力。

（二）发展事项

1. **精准提供专业服务，满足服务对象的再社会化服务需求**
    - 提供维持基本生活所需的经济收入或最低生活保障、住房救助、医疗救助等；
    - 提供情绪疏导、危机干预、创伤疗愈、自我认同重塑等服务；
    - 修复家庭关系、社区关系及被害人与加害人关系，提升社会接纳度，重建社会支持网络；
    - 开展法治教育，提升规则意识，矫正认知与行为模式，开展就业就学技能训练等；

- 畅通法律信息与资源获取通道，保障程序性权利和获得法律支持；
- 协助服务对象拥有稳定工作、和谐家庭，履行积极的社会角色职责；提供正向榜样引领、参与公益服务的机会。

2. **完善服务机制，深化制度建设**
    - 完善跨专业合作与融合机制；
    - 完善多部门协同治理机制；
    - 深化司法社会工作职业制度建设；
    - 深化司法社会工作专业人才队伍建设。

小结： 司法社会工作服务对象面临公众接纳难、社会功能缺失严重、身份标签导致资源边缘化等问题；发展事项包括精准提供再社会化服务和完善服务机制、深化制度建设。

四、主要方法与技术

（一）主要服务经验

1. **重视专业关系的建立与维系**——面对非自愿服务对象，秉持尊重、平等、接纳的价值理念，通过真诚、同理和积极倾听建立信任关系；
2. **提前防范，无缝衔接，全流程介入**——在犯罪预防、涉刑事案件处理、涉民事案件处理、涉司法行政处置等司法流程中全程介入，构筑预防为先、服务为本、协同行动、分级干预的司法社会工作服务网络；
3. **整合运用专业方法，提供专精服务**——通过个案社会工作服务管理策略全面评估需求，制定并协调实施综合服务计划；灵活运用动机访谈、认知行为治疗模式、家庭治疗模式、优势视角等；运用治疗性小组、发展性小组、支持性小组；整合社区资源，营造包容性社区环境；
4. **重视系统协同与社会倡导**——与公检法司、教育、民政、人力资源社会保障等部门建立协同机制；向有关部门提出完善司法与社会福利政策的建议；开展公众教育；
5. **重视有效服务经验的转化和推广**——通过创建品牌项目、提炼服务模式、编制服务指导手册、制定专业规范标准、举办研讨会、发表实践研究成果等推动行业发展。

这些有效经验的精髓在于：以科学评估为基础，以专业关系为纽带，以优势视角为引导，以生态系统为场域，以多方协同为保障。

（二）主要方法与技术

1. **“风险—需求—反应”精准服务模式**
    - 以评估引领干预，通过精准识别风险因素及犯因性需求（如反社会态度、物质滥用、就业困难、家庭关系紧张等），实现资源优化配置和精准服务供给；

- 以社区矫正为例：首先开展风险与需求评估，依据评估结果制定个性化服务方案，开展重点干预；同时关注服务对象对干预措施的反应，根据其学习特点、动机水平、个人能力等动态调整干预策略。

2. **“生理—心理—社会”现代医疗模式**
    - 秉持“人在情境中”的生态系统观点，针对服务对象在生理、心理、社会等多层面的需求；
    - 以社区戒毒康复服务为例：
        - 生理层面：联合卫生健康部门及医疗机构，提供疾病康复治疗；
        - 心理层面：提供动机式访谈增强戒断动机，运用认知行为治疗模式纠正不合理认知，开展防复吸技巧训练；
        - 社会层面：开展家庭关系辅导、同伴教育、就业技能培训，链接社会资源，帮助重建社会支持网络。
3. **社区为本融合修复服务模式**
    - 以促进社会关系修复与融合为服务目的；
    - 建立监所与社区服务无缝衔接机制；
    - 组织服务对象参与社区公益劳动和志愿服务活动；
    - 运用恢复性司法理念促进和解，推动服务对象与被害人及社区和解；
    - 培育社区支持力量，以“志愿者结对”形式提供多层次社会支持；
    - 组织开展同伴教育服务，鼓励成功康复者成为“同伴辅导员”；
    - 组织开展社区宣传教育活动，减少歧视与排斥。
4. **优势视角下的增能服务模式**
    - 致力于消除服务对象的负面标签，激发内在潜能；
    - 开展优势评估，发掘兴趣爱好、职业技能、性格优点等；
    - 制定赋能服务计划，协助将优势转化为社会康复的资本；
    - 协助服务对象建构新的自我认同，重塑积极身份。
5. **家庭系统治疗模式**
    - 认为服务对象的罪错行为源自家庭系统功能失调，通过以家庭为单位开展关系调适，加快再社会化进程；
    - 开展家庭评估，了解沟通模式、角色分工、应对压力方式等；
    - 开展家庭治疗/辅导，改善沟通方式，修复信任关系，设立健康家庭界限；

- 开展家庭教育指导，指导父母履行相应职责，改善亲子关系；
- 构建家庭支持联盟，教导家人科学提供支持，避免纵容或过度控制。

6. **多部门协作的整合服务模式**
   - 与公检法司等部门协作，参与社区矫正、社会观护、社区戒毒、社区康复等协议的执行与监督，开展社会调查、动态服务管理；
   - 与卫生健康部门协作，链接医疗资源，提供身体疾病治疗、精神健康服务；
   - 与相关部门协作，帮助符合条件的服务对象申请最低生活保障金、临时救助、住房救助及就业援助；
   - 社会工作者发挥个案社会工作服务管理者的核心角色优势，负责评估需求、制定计划、督导、协调、评估等工作。

在司法社会工作服务中，社会工作者通常综合运用以上多种模式，形成“以个案社会工作服务管理为框架，以优势视角为理念，深入家庭系统，依托社区平台，并联动多部门”的整合性服务模式。

小结： 司法社会工作服务有五条主要服务经验和六种主要方法技术：风险—需求—反应精准服务、生理—心理—社会现代医疗、社区为本融合修复、优势视角增能、家庭系统治疗、多部门协作整合服务。

五、面临的挑战与应对策略

（一）主要挑战

1. **制度与资源挑战**
   - 政策法规保障不足：虽有多部法律提及社会工作服务，但缺乏专门性立法，地位、职责、权利义务还需要稳定、统一的制度保障；
   - 职业化制度尚未健全：岗位设置不明，身份认同模糊，公检法司等机关中岗位空缺；职业晋升通道基本缺失，薪酬待遇偏低；
   - 跨部门协同机制运行不畅：多流于形式，停留在文件或会议上，缺乏有效的信息共享与协作机制。

2. **专业角色的社会认同不足**
   - 角色定位不清晰：服务提供者和支持者角色易被误解为助手或志愿者；
   - 双重身份角色困境：既要扮演服务提供者的支持角色，又要在司法程序中承担部分“监督者”或“评估者”职能，内在张力导致建立信任的专业关系变得复杂和困难。

3. **专业人才稀缺、核心能力不足**
   - 复合型人才供给不足：需要同时精通社会工作服务理论与方法以及司法工作相关知识；

- 专精服务能力欠缺：部分服务仍停留在“谈谈话、搞活动、报数据”等基础性和事务性层面，对认知行为干预、创伤治疗、家庭系统治疗、抗逆力激发等专精技术掌握与应用不足。

4. **实践经验转化机制缺失**
    - 一线服务中形成的有效经验未能及时转化；
    - 学界研究成果也难以及时反哺实务工作；
    - 双向转化机制缺失，导致行业整体专业水平提升受阻。

（二）应对策略

1. **强化顶层设计，完善制度保障与政策支持**——推动在相关法律实施细则中明确社会工作者的功能、角色、职责任务、介入流程与服务标准，探索研究制定“司法社会工作服务条例”，从国家层面确立专业定位，实现从行政推动到法治保障的转变；
2. **健全多部门协同机制**——建立多部门间常态化信息共享平台、联席会议制度和部门转介机制，明确公检法司、民政、教育、人力资源社会保障等部门在个案转介、信息填报、资源共享等方面的权责与流程；
3. **深耕专业内核，完善知识体系，提升服务效能**——推动精准化与标准化，促进专业方法整合运用；常态化开展基础理论知识培训，重视传统文化资源，构建完善的中国特色司法社会工作服务知识体系；
4. **加强社会倡导，提升社会认同**——宣传成功案例与价值理念，提升社会认同和公众信任；将司法社会工作服务深度融入基层社会治理体系，链接多方资源，在增强服务效能中提升社会认同。

小结： 司法社会工作服务面临制度与资源挑战、专业角色社会认同不足、专业人才稀缺、实践经验转化机制缺失等挑战；应对策略包括强化顶层设计、健全多部门协同机制、深耕专业内核、加强社会倡导。

第八章第六节 退役军人事务社会工作服务

一、核心命题

退役军人事务社会工作服务以退役军人和其他优抚对象为对象，坚持为经济社会发展服务、为国防和军队建设服务的方针，把党的关怀和温暖送到“最可爱的人”身边，让军人成为全社会尊崇的职业，让退役军人成为全社会尊重的人。

二、发展的总体情况

（一）工作体系重塑、组织重构、人员重组

1. **组织管理层面**
    - 县级以上地方党委普遍成立退役军人事务工作领导机构与行政主管部门；
    - 建成从国家到村（社区）六级服务中心（站）体系；

- 转隶、接收、新成立一批社会组织；
- 基本形成党领导下的**行政部门、服务体系、社会力量“三驾马车”**协同发力的工作格局。

2. **工作运行层面**
   - 建立军地合署办公机制；
   - 健全部门专题会商、军地互办实事机制；
   - 逐步完善系统联动、军地合力、规范有序的工作运行体系。
3. **政策制度层面**
   - 颁布《退役军人保障法》《军人地位和权益保障法》《英雄烈士保护法》；
   - 制定或修订《退役军人安置条例》《军人抚恤优待条例》《烈士褒扬条例》《退役军人就业创业促进条例》等法规文件；
   - 出台思想政治、安置就业等系列政策文件；
   - 基本形成彰显尊崇尊重、服务管理保障并重的政策制度体系。

（二）退役军人获得感、幸福感、荣誉感不断提升

- 聚焦退役军人的急难愁盼问题，完善普惠与优待叠加、待遇与贡献匹配、保障与财力相适应的服务保障制度；
- 健全政府主导、市场调节、社会参与的困难帮扶援助机制；
- 优化退役军人就业创业支持体系；
- 切实把退役军人接收安置好、服务保障好、教育管理好、作用发挥好、权益维护好。

小结： 退役军人工作实现体系重塑、组织重构、人员重组，形成“三驾马车”协同格局，政策制度体系基本形成，退役军人获得感、幸福感、荣誉感不断提升。

三、主要需求

（一）常见问题

服务对象涵盖范围广，包括现役军人、退出现役需要安置的官兵、回到地方休养的军休干部、需要照护的残疾军人和孤老优抚对象，以及需要优待抚恤的军属和烈属、因公牺牲军人遗属、病故军人遗属，几乎覆盖各年龄段人群。

较常见的困境：

- 存在相对剥夺感；
- 面临角色转换、身份认同、社会融入难题；

- 存在心理适应压力；
- 部分人员存在权益维护与危机风险。

不同服务对象的侧重点存在差异：

1. **残疾军人**——主要面临生活适应难、心理障碍突出、家庭婚姻矛盾、生儿育女困惑等问题；重点需求包括治疗康复、社会交往、社会融合、家庭生活支持等；
2. **孤老优抚对象**——主要面临慢性病增多、生活质量下降、社会地位弱化、社会隔离等问题；重点需求包括健康维护与照顾、婚姻家庭、社会尊重，其中情感陪伴需求尤为强烈；
3. **军休干部**——主要存在角色失调、地位落差、心理失衡等问题；重点需求包括军队情结疏导、社会尊重、社会参与等；
4. **军转复退军人**——主要体现为就业创业难、隐性失业、延迟上岗等；重点需求包括安置岗位匹配、就业创业支持、社会再适应与心理调适。

（二）发展事项

退役军人工作政策性强、政治属性突出，基本在既定政策框架体系内开展。相较其他领域，尤为需要运用发展性社会工作实践策略推进以下事项：

1. **健全制度机制**
    - 政策倡导和服务供给的充分性有待提升；
    - 政策制度体系需进一步细化完善，不平衡、不衔接、不可持续的问题仍存在；
    - 部分政策跟进配套不够及时、宣传解读不够深入、执行落实不够到位；
    - 工作机制运行不够顺畅，部门间主动对接、地区间协调配合、军地间信息共享力度有待加大。
2. **服务保障存在弱项**
    - 社会工作服务嵌入理念和实践深度不够；
    - 思想政治工作和群众工作的内容方式还较单一；
    - 待遇与服役期间所作贡献尚未完全实现挂钩；
    - 就业服务和教育培训的针对性需进一步提升；
    - 困难帮扶渠道的多样性有待拓展；
    - 服务保障与科学精准、便捷可及的目标存在差距。
3. **基层基础存在短板**
    - 服务递送体系需进一步完善，服务能力有待提升；
    - 与基层社区治理和公共服务机构融合配合不够紧密，作用发挥不够充分；

- 工作人员来自不同领域，部分干部职工的政策水平、业务素质、群众工作能力、社会资源整合能力及问题解决能力需进一步提高。

小结： 退役军人服务对象覆盖面广、需求差异大；常见问题包括相对剥夺感、角色转换、身份认同、社会融入、心理适应和权益维护等；发展事项包括健全制度机制、补齐服务保障弱项、夯实基层基础。

四、主要方法与技术

（一）需求为本，提供针对性社会工作服务

共性方法：

- 运用认知行为治疗模式处理认知和情绪问题；
- 运用危机干预模式应对突发事件；
- 协助解决精神方面的困扰、明晰当下生命的意义、疏导服务对象的压力。

针对性服务：

1. **优抚医院社会工作服务**
    - 属于医务社会工作服务范畴；
    - 社会工作者以医疗团队成员身份协助服务对象排除医疗过程中的障碍；
    - 尤其侧重对因社会环境压力导致的社会功能缺失和社会关系失调的干预；
    - 介入重点：协助残疾军人充分发挥潜能；对精神障碍患者提供支持性心理干预与个案社会工作服务管理；对遭遇紧急事件的服务对象进行危机介入。
2. **光荣院社会工作服务**
    - 以孤老和生活不能自理的优抚对象为核心服务对象；
    - 介入重点：情感需求、临终关怀、后事处理、生活照护、药物滥用与药物依赖问题的预防、解决疏于照顾问题。
3. **军休社会工作服务**
    - 重点关注军休干部由军队到地方、由现役到退役引发的角色失调、心理失衡、行为失范问题；
    - 介入重点：处理认知和情绪问题、构建社会支持网络、推进社会融合。
4. **军转复退军人安置社会工作服务**
    - 协助服务对象平稳度过军地转轨、事业转型、人生转折的关键时期；
    - 介入重点：运用增能、优势视角、社会再适应等理论，做好压力预防与减压，提供社会支持。

（二）发展为要，提供整合性社会工作服务

社会工作者应准确把握退役军人工作的价值取向，发挥社会工作服务管理、社会工作服务研究等优势，聚焦强军兴军、安置就业、服务保障、作用发挥、褒扬纪念等方面，开展全方位立体化探索。

1. **助力强军兴军事业**
    - 完成退役军人移交安置任务，支持部队轻装上阵；
    - 服务部队备战打仗，推进优抚医院、光荣院建设，推动军供站改革发展；
    - 加强新时代拥军支前工作；
    - 动员社会力量参与，推动拥军工作向文化拥军、科技拥军、金融拥军、智力拥军等多元化方向转变。
2. **促进高质量安置就业**
    - 深化安置制度改革，拓宽安置渠道，健全考试考核、赋分选岗、双向选择、直通安置等管理机制；
    - 构建适应性培训、职业技能培训、学历教育、终身职业教育有机统一的教育培训体系；
    - 采取政府推动、市场引导、社会支持相结合的方式，稳定就业促创业；
    - 定期组织专场招聘会、举办创业创新大赛，组建创业导师团队。
3. **提升服务保障效能**
    - 持续提高抚恤补助标准，完善医疗、教育、养老、住房等优抚保障政策；
    - 制定基本优待目录清单，丰富拓展交通出行、文化旅游等优待服务；
    - 建立多主体供给、多项目支撑的困难帮扶援助机制，设立退役军人关爱基金，联动开展情暖老兵专项行动；
    - 开辟纾困解难绿色通道，提供法律援助、司法救助；
    - 优化军休资源布局，推进军休老旧小区改造，成立军休老年大学，探索居家社区机构相协调、医养康养相结合的军休养老服务新模式；
    - 畅通诉求表达渠道，保障合法权益。
4. **引导退役军人持续发挥作用**
    - 鼓励投身乡村振兴，推动优秀退役军人依法依规进入村（社区）“两委”班子；
    - 鼓励到中小学任教，拓宽“兵教师”专项招考渠道；
    - 引导支持参与援疆援藏，扎根一线、稳边兴边；
    - 组建退役军人志愿服务队伍，打造响亮品牌，在疫情防控、抗震救灾、山火扑救、生态保护等新的战场传承红色基因。

5. **营造尊崇尊重氛围**

    - 强化纪念设施保护；
    - 利用红色资源面向青少年等重点群体开展宣传教育；
    - 发挥典型引领作用，广泛宣传“最美退役军人”“最美拥军人物”事迹；
    - 健全全流程尊崇机制，实现参军入伍有欢送、立功受奖送喜报、退役返乡有欢迎、重要节日有慰问；
    - 将符合条件的退役军人信息和事迹载入地方志，规范悬挂光荣牌，达成“尊崇军人职业、尊重退役军人”的社会共识。

小结： 退役军人事务社会工作服务既包括优抚医院、光荣院、军休、军转复退军人安置等针对性服务，也包括助力强军兴军、促进高质量安置就业、提升服务保障效能、引导退役军人持续发挥作用、营造尊崇尊重氛围等整合性服务。

五、面临的挑战与应对策略

（一）主要挑战

1. **推进中国式现代化建设对助力退役军人服务经济社会发展提出了更高要求**——退役军人是重要的人力资源，也是经济社会发展的重要参与者、建设者、贡献者；必须通过有力举措凝聚广大退役军人的智慧力量，推动“军队人才”向“地方人才”转变；
2. **如期实现建军一百年奋斗目标对助力退役军人服务国防和军队建设提出了更高要求**——退役军人工作是国防和军队建设的重要延伸和重要支撑，必须紧盯军队建设改革和军事斗争需要、紧盯服务部队战斗力提升，更好为部队减压卸负、为官兵排忧解难；
3. **广大退役军人对美好生活的新期待对保障服务质效提出了更高要求**——服务对象扩大至所有退役军人和其他优抚对象，工作链条由接收安置“一阵子”延长至服务保障“一辈子”；历史遗留问题尚未解决，新情况新问题时有出现，提升服务保障水平仍面临不少难题。

（二）应对策略

1. **进一步完善退役军人事务治理体系**——坚持和加强党的全面领导，持续健全行政机构运转高效、服务体系保障有力、社会力量广泛参与的组织管理体系，巩固军地协同、部门配合、上下联动、合力共为的工作运行格局，推动形成上下衔接、左右协调、系统完备、科学管用的政策制度体系；
2. **进一步夯实服务保障基层基础**——建好退役军人服务中心（站），建强军休服务管理机构，推进优抚医院融入公共医疗服务体系、光荣院融入国家养老服务体系；加强社会工作专业培训，鼓励从业者参加职业资格考试，提升干部队伍政策倡导、资源整合、风险处置及处理复杂问题的能力；创新社会服务传递方式，鼓励社会组织、志愿者参与；
3. **进一步发挥退役军人独特优势**——以协助退役军人实现充分就业、稳定就业、体面就业为着力点，协

助其找准自身定位、转变就业观与择业观，健全与服役贡献挂钩、与个人德才匹配的安置机制，完善就业创业支持体系；加强和改进思想政治工作，搭建作用发挥平台，鼓励支持退役军人到党和人民最需要的地方建功立业；

4. **进一步满足退役军人美好生活需要**——加强调查研究，摸清需求问题，根据不同类型服务对象及其所处人生阶段提供针对性服务；围绕退役军人尤其是困难退役军人最关心最直接最现实的利益问题，认真倾听呼声，及时回应诉求，注重增能赋能、激发内生动力，链接社会资源、鼓励多方参与，切实兜住兜准兜牢困难帮扶底线。

小结： 退役军人事务社会工作服务面临服务经济社会发展、服务国防和军队建设、满足退役军人美好生活期待三方面更高要求；应对策略包括完善治理体系、夯实基层基础、发挥退役军人独特优势、满足美好生活需要。

第八章第七节 学校社会工作服务

一、核心命题

学校是个人社会化的关键场所，学校社会工作服务是基于场域的专业服务。 我国学校社会工作服务以家校社协同为基本模式，围绕保护性、改善性、发展性和预防性服务，促进学生健康成长。

二、发展的总体情况

（一）发展脉络

我国学校社会工作专业服务恢复发展得力于中国社会工作专业教育的推进：

- **20 世纪 90 年代后期**：中国青年政治学院社会工作专业师生团队为北京打工子弟学校提供专业服务，包括配备班主任助理、链接优质教育资源、链接企业资源、走访相关部门争取办学资格；
- **2002 年**：上海浦东新区 38 所学校开始试行学校社会工作服务，作为加强学生思想政治教育工作的有益补充；
- **2007 年**：深圳市政府“1+7”文件中的“一校一社工”促进学校社会工作服务发展；
- **2008 年**：汶川地震后，中国社会工作教育协会、中国青少年发展基金会联合推出“抗震希望学校社会工作志愿服务项目”；
- **2014 年**：上海、北京等地推出预防青少年违法犯罪项目；
- **2017 年**：北京市朝阳区教委联合中国社会工作教育协会学校与青少年社会工作专业委员会、北京同理社会工作服务中心推出社会工作助力高关怀学生服务项目；
- **2021 年**：《国务院未成年人保护工作领导小组关于加强未成年人保护工作的意见》提出，要引入专业力量参与学生管理服务，有条件的地方可通过建立学校社会工作站、设立社会工作岗位、政府购买服务等方式推进学校社会工作服务发展；
- **2021—2026 年**：教育部在学生减负、加强学生心理和身体健康、建立家校社协同机制等方面出台指

导意见；

- **2025 年 5 月**：中共中央社会工作部与教育部首次合作推动学校社会工作服务，举办“学校社会工作专题培训班”，启动全国学校社会工作服务试点项目；之后各省市级试点项目纷纷启动。

试点服务经验普遍显示服务成效良好，驻校社会工作者受到学生、教师、家长的积极欢迎和好评。

小结： 学校社会工作服务经历了从 20 世纪 90 年代后期萌芽到 2025 年全国试点的发展过程，已形成较明确的政策支持和服务模式。

三、主要需求

（一）服务对象的常见问题

1. **身体健康问题**——学龄青少年身体健康问题凸显，国家出台学生体质强健计划和儿童青少年“五健”促进行动计划，重视体重健康、视力健康、骨骼健康、口腔健康及心理健康；
2. **心理健康问题**——部分学龄青少年存在认知偏差、价值观偏离等认知问题，抑郁、焦虑、躁狂等情绪问题，行为失控、网络成瘾、缺乏韧性等意志品质问题，以及人格异常、躯体化表现、心理危机等其他心理问题；
3. **社会适应问题**——人际关系存在问题，表现为亲子关系冲突、校园欺凌等；社会能力欠缺，社会功能受损；网络成瘾严重，违规违纪涉法行为频繁发生；部分学生长期缺勤，家长焦虑无力，学校放弃干预；
4. **环境问题**——家庭教育失当、学校服务不力、网络不良引导，以及家庭、学校、社会对青少年的伤害。

（二）学校社会工作服务的内容

1. **保护性学校社会工作服务**
    - 坚持正义理念，为遭受虐待、体罚、权利剥夺、暴力、欺凌、性侵害等的学生提供情感支持、安全保护、心理辅导、资源链接等服务；
    - 联合相关部门对施害者进行相应惩戒。
2. **改善性学校社会工作服务**
    - 坚持优势视角理念，为遇到认知问题、情绪情感问题、社会适应问题、偏差行为问题的学生提供认知调整、情绪疏导、行为矫正与训练；
    - 为处于困难环境中的学生提供排除障碍、优化环境、整合资源服务。
3. **发展性学校社会工作服务**
    - 坚持增能视角，为学生的思想建设、自我成长、情感培养、品格塑造、能力提升、生涯发展规划等提供专业支持；

- 包括激发潜能、创造发展机会与支持性环境、培育核心素养、提升综合能力、推动个性化发展与自我实现、提升生命质量等。

4. **预防性学校社会工作服务**
    - 为有需要的学生提供前置性、普惠性、支持性专业服务；
    - 通过系统化教育、常态化宣传、针对性支持与专业化赋能，识别并管控诱发学生心理行为问题、校园欺凌、危机事件、违法违规等内外风险因素；
    - 强化个体、家庭与学校的风险预防能力。

（三）学校社会工作服务发展事项

1. **专业人才队伍建设**——在本科教育阶段开设学校社会工作课程，在硕士教育阶段设置学校社会工作方向；做好岗前培训和在职培训，组织开展不同层次的专业技能培训，建立健全专业督导制度；
2. **建构本土学校社会工作实务理论**——在借鉴西方经验基础上，积极总结本土实践经验，建构中国特色学校社会工作实务理论；
3. **建立跨专业合作机制**——探索学校社会工作专业服务进入校园后与学生工作系统的合作配合机制。

小结： 学校社会工作服务对象面临身体健康、心理健康、社会适应和环境等多重问题；服务内容包括保护性、改善性、发展性和预防性四类；发展事项包括人才队伍建设、本土理论建构和跨专业合作机制建立。

四、常用方法与技术

（一）学校社会工作实务模式：家校社协同模式

理论基础：生态系统理论、社会规划理论、社会支持理论、符号互动理论。

基本假设：学生的问题不仅仅是学生个人生态系统出了问题，更是家庭、学校、社会与环境系统相互作用的结果，因此解决学生的问题必须由学生个人、家庭、学校、社会及其联结系统同时介入。

目标层次：

1. **针对学生个体**——解决认知、情绪情感、行为及人格异常问题，提供改善性、保护性、发展性及预防性服务，提升社会功能，促进学生健康成长；
2. **针对家庭**——提供家庭教育指导服务，帮助家长树立正确教育理念，提升亲职技能，学会与孩子建立健康信任的亲子关系；
3. **针对教师**——帮助缓解职场压力，引导教师学习学龄青少年身心发展特点，掌握沟通技巧，提高班级管理与服务能力；
4. **针对学校管理**——以学生需求为本，建言献策，帮助学校营造安全、温暖、公平公正的教育环境；
5. **促进家校社协同**——通过家校联结、家社联结、校社联结，整合家庭、学校、社区及社会资源，为学

生提供全方位支持。

介入策略：从微观、中观、宏观三个层面同时介入。

（二）常用方法与技术

1. **个案会谈**——与有需要的学生、家长、教师开展专业会谈，运用同感技术建立信任关系，科学评估问题、需要与资源，进行认知调整、情绪疏导、行为训练；
2. **师生/师长联合会谈法**——与教师、学生、家长共同开展专业会谈，引导彼此分享感受、需求及期待，挖掘个人及环境资源；
3. **“结对子”朋辈助力**——根据学生需求与资源，把学生结成“一对一”对子，引导互相帮助、共同成长；
4. **社工信箱**——设置固定信箱，邀请学生以书信方式倾诉困扰和需求，社会工作者及时阅读并回信，给予辅导和陪伴；
5. **1+2 成长陪伴**——为需要服务的学生配备两名专业志愿者，提供至少一学期的成长陪伴服务，包括情感支持、课业辅导、思想引领、情绪纾解、关系协调、资源链接等；
6. **家庭探访**——协同班主任、德育主任对有需要的学生家庭开展专业入户探访，提供心理社会支持、综合需求评估、家庭教育指导及资源链接；
7. **主题小组**——针对具有共性问题与需求的学生，运用小组社会工作服务方法招募组员、确定目标、设计并实施方案，通过观察记录、前后测数据等进行成效评估和过程评估；
8. **主题班会**——通过与班主任沟通、班级观察了解学生需求，合理界定问题与需求，商讨确定班会主题，制定并实施班会活动计划；
9. **社工课堂**——争取校本课程空间，根据学生年龄特点与需求确定课程主题，设计课程方案并实施教学，如生命教育课堂、青春期教育课堂、自我成长课堂等；
10. **家长互助会**——与班主任合作，将家长分组建立小型家长互助会，运用小组社会工作服务方法帮助开展团队建设、建立互助网络、培养骨干人员、建立团队规范、引导建立日常沟通交流制度；
11. **历奇辅导**——通过富有挑战性、新奇性的室内外体验活动，有目的地将学生带离舒适区，促进学生自我探索、自我觉察与自我成长；
12. **服务学习**——通过有目的、有组织的服务活动，引导学生参与满足社区真实需求的服务实践，促进系统反思，深化知识理解、提升综合能力、培养社会责任感；
13. **系统脱敏疗法**——又称交互抑制法，包括放松训练、敏感等级建构、脱敏训练三个操作环节；
14. **行为契约法**——由确定目标行为、规定如何测量目标行为、确定行为有效期、确定强化与惩罚条件、契约双方签字五部分组成；有单方契约和双方契约两种类型；
15. **危机介入**——针对处于危机状态的学生及其相关系统，开展紧急评估、情绪稳定、资源整合与跟踪支持；

16. **讲解—带领—解说**——通过讲解说明体验活动程序和规则，带领参与者投入体验，引导分享感受与经验，提炼合理认知，促进正面转化；
17. **小背摔**——通过将自身交付他人并体验背摔，克服恐惧心理，增强信任感；
18. **情绪色盘**——借用色彩把看不见的情绪可视化，帮助学生识别、命名情绪，宣泄感受，减少情绪冲动；
19. **沙盘游戏**——利用沙、沙具在沙箱内自由建构意象世界，社会工作者以接纳、守护的态度陪伴，使无意识心理内容得以呈现，促进情绪释放与人格自性化发展；
20. **政策倡导**——通过系统研究、证据整合与多方协作，识别、分析影响学生全面发展的政策性与系统性障碍，向学校、教育主管部门及其他相关政府部门提出完善建议。

小结： 学校社会工作实务模式是家校社协同模式，以生态系统理论等为基础，从学生个体、家庭、教师、学校管理和家校社协同五个目标层次，采用微观、中观、宏观三层面同时介入的策略；常用方法技术包括个案会谈、联合会谈、朋辈助力、社工信箱、成长陪伴、家庭探访、主题小组、主题班会、社工课堂、家长互助会、历奇辅导、服务学习、系统脱敏、行为契约、危机介入等 20 种。

五、存在的挑战与应对策略

（一）国家政策层面

随着我国社会工作服务的发展，一些相关法律、政策为学校社会工作服务的推进提供了契机，但是推进效果暂不明显。当务之急是中共中央社会工作部与教育部联合出台政策，合力推进并完善学校社会工作服务制度建设。

（二）机制保障方面

30 多年来，学校社会工作服务的实践基本采用项目制，这些项目往往因特定契机而启动，但在项目结束后很少有后续的制度建设跟进。建议中共中央社会工作部、教育部、财政部联合建立学校社会工作服务长效购买机制，以保障学校社会工作服务的持续性。

（三）学校社会工作服务认知度方面

学校社会工作服务发展的前提是获得学校的认可与接纳。然而，当前一些学校对社会工作服务的认知度较低，教师和教育管理者对社会工作服务的认识需进一步提高。对此，可以从两方面改善：

- 协调教育部门，针对学校员工开展社会工作服务的普及培训，并对相关人员（如学生服务团队）进行专业培训；
- 通过网络媒体、学术活动、文字发表等渠道，积极塑造社会工作服务的专业形象，提升社会知名度和美誉度。

小结： 学校社会工作服务面临政策推进效果不明显、项目制缺乏长效机制、学校认知度较低等挑战；应对策略包括联合出台政策、建立长效购买机制、加强普及培训和专业形象塑造。

第八章第八节 医务社会工作服务

一、核心命题

医务社会工作服务聚焦医疗场景下的社会心理层面服务，是现代医疗卫生体系的重要组成部分。 其主要功能是链接医疗、家庭与社会资源，协助患者及其家属应对疾病带来的心理压力、经济困难、家庭矛盾等现实问题，并提升治疗依从性，改善医患沟通，促进患者身心全面康复。

二、发展的总体情况

- 医务社会工作服务在全球范围内，尤其是在工业化程度较高的国家，已发展为高度普及和专业化的领域，并成为评估医院医疗质量的重要指标;
- 服务范围从单纯经济救助，延伸到全面关注患者及其家庭的社会心理需求，并融入医疗服务体系，在疾病预防、康复、健康管理等方面发挥重要作用;
- **2026 年 7 月**，国务院印发《国民健康“十五五”规划》，从国家顶层设计层面要求健全医务社会工作服务和志愿服务制度，推动全场景医学人文关怀全域落地;
- 政策导向清晰表明，医务社会工作服务不再是医疗服务的补充环节，而是现代化卫生治理体系的必要组成部分。

小结： 医务社会工作服务已发展为高度专业化领域，政策定位从“补充环节”上升为“现代化卫生治理体系的必要组成部分”。

三、主要需求

（一）常见问题

1. **患者层面**
    - **心理情绪障碍**——面对疾病、手术及预后的不确定性，易产生焦虑、恐惧、抑郁等负面情绪;
    - **社会资源匮乏**——不熟悉就医流程、医保政策，需要专业解读与资源对接；贫困、重症患者存在就医经济压力大、医疗救助资源匮乏等问题;
    - **支持服务缺失**——慢性病、术后及重症患者普遍缺乏疾病养护、居家护理和康复训练知识，个性化健康指导与康复支持服务缺位。
2. **家庭层面**
    - **身心压力明显**——家属长期承担病患照护工作，身心负荷重，易产生焦虑、疲惫等情绪问题;
    - **照护技能不足**——普遍缺乏专业照护技能，对医保、公益救助等信息了解不足;
    - **家庭关系失调**——长期照护易引发家庭分工矛盾、沟通冲突。

3. **医护层面**

    - **职业倦怠凸显**——工作强度高、压力大，长期面对生离死别，易出现职业倦怠、心理透支；
    - **执业压力增大**——医患沟通不良常导致医患矛盾高发，医护人员执业压力倍增。

4. **社会层面**

    - **居民健康素养偏低**——健康素养水平总体不高、常态化健康干预不足、突发公共卫生事件社会心理服务及配套支撑薄弱；
    - **社会健康治理滞后**——医患关系紧张、疾病社会污名化、医疗资源分配不均衡等社会问题常见，因病致贫返贫、医疗与社区服务衔接断裂制约现代社会健康治理推进。

（二）发展事项

- 世界范围内，医务社会工作服务形成了完善的专业培养和执照制度，强调与医疗系统及更广泛社会生态系统的协同，以实现全人健康为目标；
- 我国医务社会工作服务在 21 世纪初期重新起步，进入政策推动下的快速发展阶段；
- 目前正逐步构建适应本土情境的服务模式，服务内容日益丰富，并逐渐从医院内部向全人群、全疾病周期延伸；
- 未来将向“健康社会工作”转型，以回应更广泛的社会健康需求。

小结： 医务社会工作服务需求涵盖患者、家庭、医护、社会四个层面；未来发展方向是从医院内部向全人群、全疾病周期延伸，向“健康社会工作”转型。

四、主要方法与技术

（一）实务模式

1. 医疗机构社会工作服务部门设置

（1）设置原则：

- **因时制宜**——条件成熟的机构设置为一级独立科室运作；条件暂不成熟的设置为二级科室，挂靠在党办、院办、医务、门办、宣传等部门；
- **协同服务**——与医疗、护理部等职能部门建立联动机制，避免服务碎片化，形成“医疗护理+社会工作”的协同服务链；
- **专业导向**——以专业价值观和道德规范准则为指导，明确服务流程、标准及人员执业规范。

（2）部门功能：

- 心理情绪支持；

- 角色适应辅导；
- 社会资源链接；
- 健康理念宣教；
- 就医体验改善。

（3）人才配备：

- **床位比配置**——综合性医院每 300～500 张床位配备 1 名专职医务社会工作者，专科类医院每 100～300 张床位配备 1 名；
- **专业化资质**——需通过社会工作者职业资格考试，拥有社会工作专业学历或一定学时行业教育背景，熟悉医学基础常识和医疗流程；
- **可持续发展**——注重梯队建设，资深医务社会工作者负责复杂案例处理与实务督导，初级医务社会工作者承担基础服务执行工作。

2. 常见实务模式

（1）上海模式：“政府主导+多元协同”

- 以政府主导为核心，将医务社会工作服务纳入区域医疗卫生体系规划；
- 明确要求各级医疗机构设置医务社会工作服务部门，按床位数配置专职人员，明确职责与考核标准，医疗机构承担薪酬与服务经费；
- 推动医疗机构与高校、社会组织合作：高校输送实习生并提供专业培训支持；社会组织承接社区康复、长期照护等延伸服务；
- 形成“政府统筹、机构执行、高校支持、社会参与”的服务网络；
- **优势**：政策推动力强，能快速实现标准化区域覆盖；多元协同机制有效整合资源，解决专业人才短缺问题。

（2）广东模式：“项目化运作+市场化探索”

- 主要通过项目化运作实现：政府购买服务，医疗机构根据需求设计服务项目，面向社会组织公开招标，中标组织派专职社会工作者入驻医疗机构开展服务；
- 积极进行市场化探索，鼓励社会组织通过提供个性化服务获取市场化收入，补充服务经费；
- **优势**：灵活性高，医疗机构可按需定制服务项目；项目化运作引入竞争，促使社会组织提升服务质量；市场化探索提供额外资金渠道，减少对政府财政的单一依赖。

（3）北京模式：“医院主导+社会参与”

- 在政府统筹下，鼓励医疗机构设立部门并配备专职社会工作者；
- 注重鼓励社会公益组织与医疗机构合作，以项目方式在医院和社区提供服务；

- 鼓励社会力量以志愿者身份广泛参与，建立“医务社会工作者+社会志愿者”队伍，推行志愿者“招、考、训、用”标准化管理流程和激励机制；
- **优势**：充分发挥医疗机构与社会组织的不同作用，有效整合社会资源；“医务社会工作者+社会志愿者”的服务形式促进实务层面多元化发展。

（二）常用技术

医务社会工作临床实务多采用微观、精准的专业介入技术，聚焦服务对象认知、行为、情绪与环境等问题：

1. **认知治疗**——纠正患者非理性就医认知，针对“重病即绝症”“治疗完全无效”等消极偏差认知，通过理性辩驳、认知重构、案例对照等方式，帮助客观看待病情与治疗效果；
2. **行为治疗**——开展适应性行为干预，针对术后恐惧活动、服药依从性差、过度卧床等不良行为，通过正向强化、行为示范、阶梯式训练、习惯塑造等方式，训练规范服药、科学康复、规律作息；
3. **情绪治疗**——聚焦患者及其家属的深层情绪问题，运用共情接纳、情绪命名、情绪外化、情感梳理等技术，缓解诊疗焦虑、创伤抑郁、丧亲压力、照护耗竭等情况；
4. **同伴支持**——适用于病患恐惧、社交回避群体，通过同质小组常态化互动，弱化疾病恐惧与病耻感，实现情绪脱敏与心态接纳；
5. **赋能示范**——借助团体经验分享、优秀康复者行为示范、互助反馈等技术，帮助组员学习情绪调节、居家康复、医患沟通技巧；
6. **危机介入**——针对重病确诊、医疗意外、极端情绪崩溃等场景，采用短时危机介入、情绪稳定、现实聚焦技术，快速平复过激情绪，防止自伤、对抗、消极弃疗等危机行为；
7. **沟通调解**——运用信息澄清、换位思考引导、双向反馈等沟通技术，弥补医患信息差，化解误解分歧，缓和医患紧张关系；
8. **资源适配**——依据服务对象经济、康复、救助等需求，点对点匹配医保救助、慈善资源、康复支持服务；
9. **家庭治疗**——通过家庭会谈、沟通句式指导、角色调适等技术，改善家属不良照护方式，纠正沟通误区，减少家庭矛盾，构建良性家庭支持系统。

小结： 医务社会工作服务形成了上海、广东、北京三种代表性实务模式，部门设置遵循因时制宜、协同服务、专业导向原则，人才配备按床位比配置并注重专业化资质和梯队建设；常用技术包括认知治疗、行为治疗、情绪治疗、同伴支持、赋能示范、危机介入、沟通调解、资源适配和家庭治疗。

五、面临的挑战与应对策略

（一）主要挑战

1. **宏观政策与制度层面**

- 政策系统性与可操作性不足——现有政策多为宏观倡导，缺少配套、可落地的实施细则，各地执行标准不统一；
- 职能定位模糊、体系融合不够——在医疗卫生体系内的法律地位、职能边界尚不清晰，多被视作辅助工作，与临床业务融合有限，跨机构转介存在制度壁垒；
- 可持续发展机制尚不健全——经费主要依靠政府项目与慈善捐赠，多元筹资渠道不足；薪酬偏低、晋升通道狭窄，职业认同感不强，人才吸引与留存难度较大。

2. **微观实践与服务层面**
   - 服务模式单一、专业性不足——多局限于心理疏导、困难帮扶等传统服务，深度模式创新不足，在疾病预防、健康管理全流程介入方面存在短板；
   - 服务对象覆盖有限——资源集中在大型医院特定病种科室，基层、社区及非公立机构覆盖面窄；服务侧重住院患者，对门诊、康复及健康人群介入偏少；
   - 循证实践与评估体系薄弱——系统性循证研究不足，缺少量化评价指标，服务成效难以用数据充分体现。
3. **专业教育与人才层面**
   - 人才培养与需求脱节——高校医务社会工作方向课程、实习、师资建设存在短板，毕业生缺少医学背景和临床实操能力；医疗机构内部培训不足；
   - 职业认同感与社会认可度不高——医疗体系内部对社会工作服务岗位重视不够，社会大众认知有限。
4. **社会认知与合作层面**
   - 公众认知度低——对医务社会工作服务的服务内容、专业价值和作用了解不足，服务利用率不高；
   - 多学科协作机制不完善——医疗机构内部医、护、社协作机制不健全，沟通成本高，社会工作者在医疗团队中话语权和参与度有限；
   - 社会资源整合能力不足——缺乏有效的平台和机制，难以将分散的政府、慈善、社区资源有效衔接并形成合力。

（二）应对策略

1. **强化顶层设计与政策支撑**——完善政策配套与实操细则，明确职能定位，细化准入标准、服务规范及评估机制；探索多元可持续运行机制，落实经费保障，畅通职业发展路径；
2. **创新服务模式与深化专业实践**——发展全流程健康管理、全周期个案社会工作服务管理等深度服务，借鉴境外经验将医务社会工作服务嵌入临床路径，强化疾病预防、康复、出院计划与健康促进工作；推进循证实践，完善成效评估体系；
3. **深化跨学科融合与实务处置能力**——推动医务社会工作服务与医学、公共卫生、心理学等学科深度协

同，聚焦老龄化、慢性病、精神卫生、突发公共卫生事件等现实议题，增强专业干预能力；

4. **加强专业人才培养与职业发展规划**——优化高校课程与实践教学，培育兼具医学人文素养与社会工作技能的复合型人才；完善在职培训，健全激励机制，拓宽晋升通道；
5. **提升社会认知与构建协作网络**——加大宣传普及力度，健全多学科协同机制，推动医、护、社、患联动，整合政府、社会组织、慈善等多方力量搭建资源对接平台。

小结： 医务社会工作服务面临政策制度、微观实践、专业教育、社会认知与合作四方面挑战；应对策略包括强化顶层设计、创新服务模式、深化跨学科融合、加强人才培养、提升社会认知与构建协作网络。

第八章第九节 企业社会工作服务

一、核心命题

企业社会工作服务是维护劳动者福祉、修复劳动关系、激活企业社会功能、促进社会公平正义的专业行动，是国家构建和谐劳动关系的重要途径与方法。

二、发展的总体情况

（一）三个阶段

1. **计划经济时期（萌芽阶段）**——以单位福利制度为基础，依托工会职工福利与企业思想政治工作；
2. **经济建设和改革开放时期（多元探索阶段）**——外资企业引入员工援助计划，沿海地区借鉴境外企业社会工作服务模式开展本土实践，工会组织面向员工开展服务活动，监督落实企业福利；
3. **新时代高质量发展时期（岗位建设阶段）**——培养和配备社会工作专业人才。

现阶段，我国企业社会工作服务呈现“需求旺盛、供给不足、专业化水平有待提升”的发展格局。

（二）政策支撑

- **2024 年 9 月**《中共中央 国务院关于实施就业优先战略促进高质量充分就业的意见》将高质量充分就业确立为经济社会发展优先目标；
- **2024 年 9 月**《中共中央办公厅 国务院办公厅关于完善中国特色现代企业制度的意见》要求企业积极履行社会责任；
- **2025 年 3 月**《工业和信息化部等 15 部门关于促进中小企业提升合规意识加强合规管理的指导意见》对中小企业劳动用工合规提出要求；
- **2026 年 3 月**国家卫生健康委等 25 部门联合印发《健全社会心理服务体系和危机干预机制实施方案》，要求各级机关和国有企事业单位、各类非公经济组织创造条件为员工开展心理服务。

（三）载体、供给机制与服务内容

- **载体**：从国有企业工会延伸至民营企业、中小微企业、产业园区与工业社区；

- **供给机制**：形成政府购买、企业自主购买、园区统筹建站等多元模式；
- **服务内容**：由传统福利帮扶，拓展到心理健康支持、职工职业发展、组织优化及员工福祉治理等领域。

（四）四个功能定位

1. **缓冲市场冲击**——缓冲市场竞争带来的劳动力压力，调解劳资冲突，发挥风险缓冲作用；
2. **助力制度落地**——助推劳动保障等相关政策落地企业，促进制度在基层有效实施；
3. **拓展社会联结**——促进劳资双方、员工与社区之间的社会联结，完善员工社会支持网络；
4. **增进社会福祉**——提升员工福利与社会资本，推动企业场域内社会福祉的提升。

小结： 企业社会工作服务经历萌芽、多元探索和岗位建设三个阶段，形成政府购买、企业自主购买、园区统筹建站等多元供给模式，功能定位为缓冲市场冲击、助力制度落地、拓展社会联结、增进社会福祉。

三、主要需求

（一）常见问题

1. **生存与权益保障**
    - 劳动合同签订不规范或未依法签订书面劳动合同、社会保险欠缴、工资拖欠或克扣、工伤认定受阻、工伤待遇赔付迟滞、高温津贴与加班费未依法计发、孕期及哺乳期女职工合法权益受到侵害、试用期违规设置或违法解除劳动合同等；
    - 异地务工人员在积分入户、子女入学、住房保障等公共服务获取方面存在壁垒；
    - 平台经济领域存在有事实用工但用工主体模糊、算法规则下劳动关系异化、因工受伤却找不到责任承担方等问题。
2. **安全防护与关系调处**
    - **安全防护层面**：生产环境中的职业伤害隐患、职业病防护缺位、安全生产培训流于形式等物理性风险；职场暴力、精神控制、性骚扰等心理安全侵害；长期超时工作与高压管理催生的职业倦怠、焦虑抑郁倾向、睡眠障碍以及价值感流失等心理健康风险；
    - **关系调处层面**：个体劳动关系、集体劳资纠纷、管理层与一线员工沟通不畅，以及组织变革诱发的群体性焦虑与组织动荡等。
3. **政策法规贯彻与合规兜底**
    - 中小企业普遍存在政策理解不足、落地执行能力薄弱，在劳动合同管理、工时休假、社会保险缴纳等基础合规事项上执行偏差率较高；
    - 产业转型升级中，传统岗位批量缩减，转岗评估、技能培训与岗位对接通道尚未建立，大量劳

动者面临岗位悬空问题；

- 新就业形态劳动者权益保障政策虽已出台，但平台企业执行水平参差不齐，地方配套细则迟滞，政策红利难以转化为劳动者具体权益；
- 异地务工人员面临社保跨省转移接续不畅、异地就医报销不便等制度衔接问题。

小结： 企业社会工作服务需求集中在生存与权益保障、安全防护与关系调处、政策法规贯彻与合规兜底三个方面。

四、主要方法与技术

（一）实务模式

1. **企业员工帮助计划模式**
   - 系统设计并评估企业员工帮助计划，将其纳入社会心理服务体系；
   - 需求评估与方案设计要区分组织层面（企业生命周期与发展阶段、重大变革事件、目前核心挑战）、群体层面（不同部门、岗位、层级的差异化压力源）、个体层面（危机个案、倦怠高发群体、长期缺勤者等特殊群体定向干预）；
   - 组织嵌入从制度、文化、空间、战略四个维度展开；
   - 成效评估建立过程评估（服务覆盖率、参与度、满意度等）、结果评估（员工离职率、缺勤率、工伤率等指标改善，以及投入产出效益比分析等）、投资回报率评估三级评估体系，形成持续改进闭环。
2. **集体协商与劳动关系协调模式**
   - 分类分层设计议题：
     - 劳动标准与权益保障层面（报酬、工时、休假、安全卫生、保险福利、女职工和未成年工特殊保护）；
     - 职业发展与组织治理层面（技能培训、劳动合同管理、奖惩制度、裁员事项）；
     - 新型劳动关系层面（平台算法协商、技能人才薪酬激励、低工资行业劳动基准保障）；
   - 警惕程序性协商陷阱：目前集体协商多集中于工资议题的程序性协商，受限于协商代表专业能力与企业认知，往往难以实现实质性协商和高质量协商目标；
   - 社会工作者应通过代表能力建设、议题聚焦技术与履约监督机制推动协商提质增效。

注：本节提取文本中，实务模式部分仅完整呈现“企业员工帮助计划系统设计与评估技术”和“集体协商与劳动关系协调”相关内容，其他模式在原文中未完整显示。

（二）常用技术

1. **企业员工帮助计划系统设计与评估技术**
    - 需求评估与方案设计：分层识别需求，设计差异化方案；
    - 组织嵌入：从制度、文化、空间、战略四个维度嵌入；
    - 成效评估：建立过程评估、结果评估、投资回报率评估三级评估体系，形成持续改进闭环。
2. **集体协商技术**
    - 分类分层设计议题；
    - 警惕程序性协商陷阱；
    - 通过代表能力建设、议题聚焦技术与履约监督机制推动协商提质增效。

小结： 企业社会工作服务主要有企业员工帮助计划模式和集体协商与劳动关系协调模式，常用技术包括员工帮助计划的系统设计与评估、集体协商议题设计与协商能力建设等。

五、面临的挑战与应对策略

（一）主要挑战

1. **结构性约束：政策与资源的双重制约**
    - 顶层制度支撑不足，岗位设置多依赖政府购买服务，企业内生参与动力有限，经费来源单一且项目化特征明显；
    - 企业盈利逻辑与社会工作专业价值存在内在张力；
    - 中小微企业、新就业群体服务覆盖不足，多方协同联动机制尚不健全；
    - 服务多停留在浅层干预，劳动关系深度协调与政策倡导功能难以充分发挥；
    - 社会公益资源更多倾向于困难群体，对员工职业规划、心理健康等发展型需求支持不足。
2. **专业性不足：人才、服务的双重短板**
    - 人才层面：兼具劳动关系与社会工作实务能力的复合型人才供给不足，行业职业晋升体系尚不健全，人才队伍专业素养不稳定；
    - 服务实践层面：部分服务存在活动化、表层化、同质化问题，难以精准回应员工结构性劳资权益诉求；
    - 理论层面：理论创新滞后，“工会嵌入服务”“园区驻点服务”等本土实践模式尚未形成可复制经验，对中国特色劳资关系、平台经济劳动保护等议题研究不足。
3. **服务复杂性：对象变迁与技术冲击的双重影响**
    - 服务对象呈现“高流动性+多元需求”特征：制造业、服务业员工流失率高，服务连续性较低；

服务群体从普通劳动者向农民工、新就业形态劳动者扩展，需求从生存保障转向发展支持；农民工在城市化—社会化—职业化转型中适应困难；

- 数字化技术正在颠覆传统服务模式：远程办公、灵活就业需提供云咨询、在线小组等线上服务；算法监控加剧劳动异化，当社会工作者介入算法透明化、权益倡导时，服务面临技术适配的严峻挑战。

（二）应对策略

1. **以制度创新破解结构性约束**
    - 完善企业社会工作服务相关政策，倡导将企业社会工作服务纳入国家劳动保障与现代企业治理的制度框架；
    - 探索多元经费投入机制，激发企业参与服务的内生动力；
    - 理顺人力资源社会保障、工会、社区、社会组织多方协同机制，明晰各主体权责，拓展服务覆盖范围。
2. **以专业深耕补齐人才与服务短板**
    - 加强复合型企业社会工作人才培养，社会工作者应兼顾社会工作专业能力与劳动关系相关知识学习；
    - 完善行业职业发展保障，稳定人才队伍；
    - 推动服务去活动化、表层化、同质化，立足员工真实需求，强化劳资协调、权益倡导等专业功能，提升服务的深度与针对性。
3. **以技术革命回应服务复杂性变迁**
    - 顺应员工群体结构变化与数字化发展趋势，依托线上平台拓展服务渠道，面向新就业群体开展灵活服务；
    - 利用数字化手段做好职工需求摸排、政策科普、心理疏导服务；
    - 兼顾服务温度与专业伦理，解决群体变迁与数字环境带来的服务难题。

小结： 企业社会工作服务面临结构性约束、专业性不足、服务复杂性三重挑战；应对策略包括以制度创新破解结构性约束、以专业深耕补齐人才与服务短板、以技术革命回应服务复杂性变迁。

第八章第十节 防灾减灾救灾社会工作服务

一、核心命题

防灾减灾救灾社会工作服务贯穿灾前预防、灾中救援与灾后重建全过程，通过开展灾害风险教育与能力建设、危机介入支持与生活救助、恢复重建与关系修复等专业服务，帮助服务对象降低灾害风险、恢复社会功能、提升发展能力、推进韧性建设。

二、发展的总体情况

（一）国际经验

- 社会工作服务介入灾害服务最早源于美国内战时期为退伍军人提供的身心创伤服务；
- 慈善组织会社在 1871 年芝加哥大火、1906 年旧金山地震中提供了危机救助服务；
- 20 世纪 80 年代以来，社会工作服务对灾害的介入从个体或群体的灾害创伤回应，扩展到组织网络协调和灾后社区发展。

（二）我国发展

- **2008 年汶川地震是转折点**：社会工作服务首次作为专业力量有组织地介入灾后救援服务，在社区恢复重建、受灾居民支持体系搭建，以及老年人、儿童、青少年、妇女等困难群体服务方面开展了诸多实务探索；
- **2013 年 12 月**《民政部关于加快推进灾害社会工作服务的指导意见》从队伍建设、平台搭建、应急服务规程、需求评估与服务指引、标准体系、财政投入和资源整合等方面作出系统部署；
- **2018 年**应急管理部成立后，社会工作在国家应急治理体系中获得制度化发展空间；
- **2024 年 11 月**施行的《中华人民共和国突发事件应对法》明确规定，国家支持引导心理健康服务人员和社会工作者对受突发事件影响的各类人群开展心理健康教育、心理评估、心理疏导、心理危机干预、心理行为问题诊治等心理援助工作，为社会工作全周期参与灾害管理提供了法律依据。

小结： 防灾减灾救灾社会工作服务从国际上的灾害创伤回应扩展到组织网络协调和灾后社区发展；我国以 2008 年汶川地震为转折点，逐步实现制度化发展，2024 年《突发事件应对法》提供了法律依据。

三、主要需求

（一）常见问题

1. **身心创伤与阶段性心理反应**
    - 受灾群体往往陷入脆弱状态，产生伤痛、恐惧、绝望、内疚、愤怒、失眠等负面情绪和生理应激反应；
    - 灾害集体心理反应大体经历冲击期、英雄期、蜜月期、幻灭期和重建期；
    - 救援阶段的利他氛围与社区凝聚力消退后，随着援助力量撤离和多重压力显现，受灾群体常出现失望、耗竭、被遗弃等感受并产生邻里矛盾，少数人形成持久的创伤反应。
2. **基本生活和照护中断**
    - 住房损毁、人员转移安置和公共服务中断，使受灾群体面临食宿保障、医疗用药、亲友联络、证件补办、保险理赔和救助政策衔接等紧迫难题；

- 灾害打乱原有家庭结构和角色分工，照护安排被迫中断，失亲家庭不仅要处理善后事宜，还要长期面临持续的情绪哀伤。

3. **特殊困难群体的多重困境**
    - 老年人、儿童、残疾人、孕产妇、慢性病患者、低收入家庭等群体获取信息和资源的渠道有限；
    - 若按财产损失程度统一认定和实施救助，其差异性需求容易被忽略；
    - 面临照护中断、临时监护缺失、持续治疗中断、无障碍转移困难和服务可及性不足等多重叠加困境；
    - 儿童如果得不到及时照顾支持，更容易产生长期的心理行为问题。
4. **灾后社区功能和支持网络受损**
    - 灾害的本质是对社会日常功能的瓦解：社区公共服务中断，居民互助网络断裂，社区组织功能弱化，基层治理机制受到冲击；
    - 社会资本流失会造成经济资本耗损，社区层面的恶化又反过来对受灾个体的身心和行为产生持续负面影响。

（二）发展事项

灾后重建不仅着眼于止损，更致力于复原与发展：

1. **生计恢复与发展**——包括返岗就业、生产经营重启、家庭财务规划和返贫风险防控，农业与个体经营家庭还需要生产资料和经营场地的恢复支持；
2. **社区韧性建设**——把灾害应对经验转化为社区组织网络、互助机制和防灾能力，把灾后形成的协作关系沉淀为应对未来风险的能力；
3. **参与和融入**——受灾群众有参与灾后决策与重建的需要；原址重建、集中安置或异地安置改变了原有社区结构，新建社区还面临新旧居民融合与居民身份认同重建问题；
4. **权益保障**——包括救助资源的公平分配、对差异化需求的政策回应、保障受灾群众的知情权与表达权，以及个人信息保护与人格尊严的维护。

小结： 防灾减灾救灾社会工作服务需求包括身心创伤与阶段性心理反应、基本生活和照护中断、特殊困难群体的多重困境、灾后社区功能和支持网络受损；发展事项包括生计恢复与发展、社区韧性建设、参与和融入、权益保障。

四、主要方法与技术

（一）实务模式

1. **全周期介入模式**

- 以灾害管理周期理论为基础，按**防灾减灾、紧急救援、过渡安置、恢复重建**四个阶段开展：
  - **防灾减灾阶段**：开展社区风险与脆弱性评估、重点人群识别、防灾教育和资源准备；
  - **紧急救援阶段**：开展快速评估、生命安全维护、心理急救、临时安置协助与资源协调；
  - **过渡安置阶段**：开展安置点治理、政策协助、困难群体服务与心理调适；
  - **恢复重建阶段**：推进家庭生计恢复、社区重建与长期心理社会支持；
- 各阶段之间没有明显界限，可能相互交叠，服务应保持连续性，避免阶段转换造成支持中断。

2. **复原为本的整合服务模式**
   - 个体、家庭与社区的复原相互影响，应当同步推进；
   - 重视受灾个人、家庭和社区自身蕴藏的恢复能力，社会工作者作为陪伴者和支持者而非控制者、替代者；
   - 贴合受灾系统原有生活情境，辨别受灾对象在灾害事件中的角色、责任和受灾前的生活脉络，将创伤常态化和情景化，聚焦能够实现的目标，避免过度服务造成依赖；
   - 重结果更重过程，参与过程本身就能促进恢复、学习与成长，应推动受灾群体在自我重建基础上参与社区重建；
   - 构建“一体多面”的资源体系：
     - **人力资源**：链接医疗、教育等专业资源并增强居民自我效能；
     - **经济资源**：协助获得救助资金、就业机会和生产经营支持；
     - **社会资本**：强化邻里关系、组织网络和内外部联系；
     - **政治资源**：促进救灾资源公平分配和居民参与社区治理。
3. **嵌入性服务模式**
   - **制度性嵌入**：社会工作服务应主动融入灾害应急管理和统一指挥体系，建立与政府的沟通合作机制，赢得属地的理解、接纳与支持；
   - **服务性嵌入**：利用和整合灾区既有服务资源，把专业理念、方法和技巧融入本土服务体系；
   - **社区层面**：重点是社区社会关系的恢复重建、互助网络和支持体系的搭建，以及本土力量的发掘培育，促进外来经验本土化与本土服务专业化发展。

（二）常用技术

1. **快速需求评估**
   - 从生理、心理、社会多个层面评估受灾家庭和社区的紧急需求，内容涵盖住房、公共服务、身

心健康、医疗用药、社会支持和可用资源等方面；

- 遵循需求为本、系统视角、优势视角和以人为本四项原则，按紧迫程度分级响应；
- 评估与服务应同步进行，若只评估不服务，对受灾群体是一种打扰，甚至会造成二次伤害；
- 评估结果既用于精准服务，也为救灾决策者确定服务重点提供依据。

2. **心理急救与危机干预**
   - 罗伯茨提出灾后危机干预综合介入模式，包括三个阶段：
     - **紧急评估阶段**：快速识别有自杀意念、严重痛苦等高风险人员并确定优先顺序；
     - **危机干预阶段**：即“心理急救”，通过稳定情绪、支持性倾听和实际帮助减轻痛苦，不深究创伤细节；
     - **创伤治疗阶段**：由专业心理人员实施正式干预，社会工作者负责转介衔接并提供同伴支持和社区支持。
3. **资源链接与转介技巧**
   - 灾前盘点正式与非正式、有形与无形的各类救灾资源，掌握资源的质与量、运用状况和供需落差，可运用社会资源分析表和社区资源地图直观呈现资源分布及其可及性；
   - 灾时建立资源清单、转介路径和供需匹配机制，把最宝贵的资源精准链接到最有需要的人群；
   - 转介应取得服务对象同意、传递必要信息并持续跟进结果。
4. **个案社会工作服务管理**
   - 对需求复杂、支持薄弱、需要多部门共同介入的受灾个人和家庭，通过个案筛选、综合评估、制定服务计划、多部门协调和持续监测，整合碎片化服务，保障服务的完整性与连续性；
   - 在整合服务的同时注重能力建设，提升服务对象使用资源的能力与自主性。
5. **哀伤辅导与生命关怀**
   - 协助受灾家庭认领遗体、处理殡葬事宜，陪伴和安抚失亲人员；
   - 在尊重服务对象意愿和地方习俗的前提下，通过追思仪式、纪念活动等形式协助服务对象表达哀伤、重建生命意义；
   - 要求社会工作者对死亡议题有相当的认知与专业准备，能够觉察和处理自身对死亡的恐惧，从而与服务对象建立信任关系，协助其重构生命态度。
6. **社区动员与组织培育**
   - 通过居民议事、骨干培育、志愿者管理和互助网络建设，推动受灾群众参与安置点治理和社区重建；

- 动员或强化既有支持网络，协助成立互助会、自救会等居民自治组织，开展社会支持网络技巧训练，把重建过程转化为社区能力发展的过程。

小结： 防灾减灾救灾社会工作服务主要有全周期介入、复原为本的整合服务、嵌入性服务三种实务模式，常用技术包括快速需求评估、心理急救与危机干预、资源链接与转介、个案社会工作服务管理、哀伤辅导与生命关怀、社区动员与组织培育。

五、面临的挑战与应对策略

（一）主要挑战

1. **理论层面缺乏整合性视角**
    - 本土服务对象多按丧亲人员、因灾致残人员、儿童、老年人、妇女等类别划分，研究和实践偏重从社会支持、优势、增能、社区发展等单一理论视角开展问题解析和模式建构；
    - 对“社会工作服务在灾害情境中究竟能做什么、怎么做”这一核心问题缺乏整合性理论指导和系统性实践架构，服务呈现碎片化特点。
2. **服务内容重救援轻复原**
    - 社会工作服务在心理情感支持、物资救助、资源协调和信息咨询等方面发挥着重要作用；
    - 但实践中较多强调满足受灾群体的需求，回应现实困难，容易将受灾群体弱势化，忽略其自身具有的复原能力，进而产生服务过度、习得性无助等问题。
3. **服务方式重结果轻过程**
    - 应急式、响应性救助模式强调使受灾社区或家庭在最短时间内恢复正常，更多依赖自上而下的政府主导和家长式供给；
    - 服务更多倾向于被动式应对，忽略了灾害场景下个体的独特性以及社会不平等、权益损失等议题；
    - 本土防灾减灾救灾社会工作服务还面临服务经费不稳定、服务时间受限、服务队伍临时抽调、仓促上阵、各自为政，以及服务项目缺乏持续性、组织运行松散等现实困境。

（二）应对策略

1. **构建整合性理论框架与全周期服务架构**
    - 以复原为本，整合社会支持、增能赋能、生态系统等理论视角，形成系统的实践架构；
    - 把防灾减灾、紧急救援、过渡安置、恢复重建各阶段的任务清单化、规程化，明确介入环节、服务接口和退出安排，推动服务从“碎片介入”走向“系统介入”。
2. **从需求满足转向复原与赋能**

- 坚持复原为本的理念，重视受灾群体的能力与资源，避免标签化和过度服务；
- 个体复原与社区复原同步推进，使受灾群体在参与重建的过程中实现恢复与成长。

3. **推动常态化、制度化建设**
   - 依托《突发事件应对法》等政策法规，把社会工作服务职责写入属地应急预案和响应流程，实现平急结合、快速启动；
   - 建立稳定的经费保障、人才培养和专业督导机制，加强防灾减灾救灾社会工作服务的专项培训与实务标准建设；
   - 注重培育本土服务力量、做好服务移交，避免“救援期一拥而上、重建期一哄而散”，保障灾后服务的连续性和稳定性。

小结： 防灾减灾救灾社会工作服务面临理论缺乏整合性视角、服务重救援轻复原、重结果轻过程等挑战；应对策略包括构建整合性理论框架与全周期服务架构、从需求满足转向复原与赋能、推动常态化制度化建设。

第八章第十一节 儿童社会工作服务

一、核心命题

儿童社会工作服务是社会工作实务领域的重要分支，以保障儿童生存权、发展权、受保护权和参与权为基本取向。 当前我国儿童社会工作服务正从以替代性服务为主，向支持性、补充性、保护性、替代性服务并重发展，并从“保生存”向“促发展”转型。

二、发展的总体情况

（一）服务对象

我国儿童社会工作服务重点关注的群体包括：**孤残儿童、事实无人抚养儿童、农村留守儿童、困境儿童、流动儿童**等。

（二）四类服务

1. **支持性服务**——面向全体儿童及其家庭；
2. **补充性服务**——面向父母亲职能力不足的儿童及其家庭；
3. **保护性服务**——面向受到或可能受到人为侵害的儿童及其家庭；
4. **替代性服务**——面向亲职严重失当和亲职缺失的儿童。

整体来看，替代性服务是我国儿童社会工作服务较为成熟的领域，而广大社会工作服务机构和社会工作者在社区层面开展的支持性、补充性和保护性服务仍有较大发展空间。

小结： 儿童社会工作服务关注孤残、事实无人抚养、留守儿童、困境儿童、流动儿童等群体，服务分为支持性、补充性、保护性和替代性四类，替代性服务较成熟，其他三类仍有较大发展空间。

三、主要需求

（一）常见问题

1. **心理健康问题**
    - 已成为当前儿童群体面临的突出挑战，且具有广泛性、隐蔽性和低龄化趋势；
    - 抑郁、孤僻、焦虑、自卑等心理问题在农村留守儿童、困境儿童甚至普通儿童群体中较为常见；
    - 因心理健康问题引发的厌学、辍学、自我伤害和涉嫌犯罪行为受到社会各界高度关注。
2. **家庭监护与教育指导问题**
    - 农村留守儿童、困境儿童、流动儿童等不同类型儿童规模仍然不小；
    - 祖辈照料带来的情感陪伴缺失、教育引导缺位、社会融入困难等问题较为突出；
    - 家庭监护缺失、不足、不当会使儿童暴露在各种风险之中；
    - 我国尚未建成系统的家庭教育指导服务体系。
3. **安全防护问题**
    - 针对未成年人的侵害案件发生率呈上升趋势，利用网络实施的“隔空猥亵”等新型侵害手段不断涌现；
    - 由未成年人实施的违法犯罪行为也在增加；
    - 强制报告制度的执行力有待提升；
    - 儿童安全防护意识和自我保护能力有待增强，相关工作机制和服务体系亟待强化。

（二）发展事项

1. **儿童友好的社会环境快速形成**
    - “十五五”规划纲要围绕人口高质量发展、保障和改善民生作出顶层设计，儿童发展议题进入国家发展优先议程；
    - 2026 年 2 月，《国家发展改革委 国务院妇儿工委办公室关于在全社会推进儿童友好建设的意见》发布，明确“十五五”期间儿童友好建设由“城市建试点”转向“全面建机制”，为儿童社会工作服务深度嵌入提供良好制度环境。
2. **儿童福利政策体系优化升级**
    - 困境儿童一直是儿童社会工作服务的重点群体；
    - 2025 年，国务院办公厅印发《关于进一步加强困境儿童福利保障工作的意见》，系统构建六大

保障体系，标志着儿童社会工作将从“保生存”向“促发展”转型，从以物质帮扶为主转向“物质+服务”并重，尤其是心理健康关爱服务在政策设计中被重点部署。

3. **基层专业队伍能力建设加速**
    - 全国已基本建立系统的困境儿童关爱服务体系，儿童福利机构、未成年人救助保护机构设置不断完善，儿童督导员、儿童主任队伍初步配齐；
    - 《中共中央办公厅 国务院办公厅关于推进社会工作专业人员队伍建设的意见》要求在儿童福利、青少年事务等领域推进社会工作专业化建设，儿童社会工作服务专业人员队伍将持续壮大。

小结： 儿童社会工作服务面临心理健康、家庭监护与教育指导、安全防护等问题；发展事项包括儿童友好社会环境快速形成、儿童福利政策体系优化升级、基层专业队伍能力建设加速。

四、主要方法与技术

（一）实务模式

根据干预焦点和层次的不同，可将儿童社会工作服务的主要方法划分为**聚焦儿童个体、聚焦儿童所在家庭、聚焦儿童所在社区**三种基本模式。三种模式并非彼此排斥，而是根据服务对象的实际情境，从微观、中观到宏观，在实务中灵活选择、互相整合。

1. 聚焦儿童个体的服务模式

将干预焦点直接置于儿童个体身上，关注儿童的身心状态、行为表现与内在体验，适用于微观层面直接聚焦儿童本人的需要和问题。

- **个案社会工作服务管理模式**——针对面临多重问题和需要的儿童，统筹协调多部门、多专业资源，提供整合性服务；适用于同时面临监护缺失、学业困难、心理创伤等多重困境的复杂个案，是当前儿童社会工作服务中处理个案的重要模式；
- **危机干预模式**——针对处于紧急、危险状态的儿童，如遭受虐待、性侵害、遗弃、突发重大变故等，强调即时性、短期性和聚焦性；核心原则是“儿童安全优先”，要求快速评估风险、果断启动保护措施、协调多部门联动响应；
- **治疗模式**——直接针对儿童的心理行为问题进行干预，其理论基础是儿童的行为问题往往由不当的认知模式或未被妥善处理的情感体验引发，通过心理行为干预可以促进问题行为发生积极改变。

2. 聚焦儿童所在家庭的服务模式

将干预焦点置于中观的家庭系统，认为儿童的问题往往是家庭功能失调的表现或后果；改善家庭环境比单独改变儿童个体更具根本性和持久性，因此干预过程以家庭整体为单位。

- **家庭支持模式**——通过改善家庭的经济状况、教养方式、亲子互动模式等，间接促进儿童问题的解决；通过家长工作坊、家庭支持小组、家庭辅导等方式，提升父母育儿能力，改善家庭关系，强化家

庭功能；

- **家庭治疗模式**——将整个家庭视为互动系统，认为儿童问题是家庭功能失调的表现，需通过改变家庭结构与互动方式促进儿童成长；典型模式包括结构式家庭治疗模式（关注家庭界限与子系统划分，调整纠缠或疏离的关系，重建健康家庭结构）和萨提亚家庭治疗模式（聚焦家庭沟通姿态与自我价值感，帮助家庭成员改善不良沟通，建立真诚互动关系）；

- **家庭功能评估与安置模式**——以儿童获得最佳照顾和保护为目标，认为家庭是儿童成长的最佳环境，除非确有必要，儿童应当在家庭中成长；重视家庭监护风险识别和家庭监护能力评估，尽可能保证儿童在家庭中生活（原生家庭优先）；当确实需要将儿童安置在家庭外照顾时，应尽快为其提供稳定的替代照顾方案。

3. 聚焦儿童所在社区的服务模式

将干预焦点置于宏观层面的社区环境，认为儿童的健康成长离不开丰富的社区资源与有力的社会支持网络，改善社区环境、构建社区支持体系，惠及辖区内所有儿童。

- **邻里互助模式**——以社区邻里网络为基础，动员邻里家庭、志愿者与困境儿童家庭建立结对帮扶、临时照看、课后陪伴、安全守护等互助关系；适用于农村留守儿童、流动儿童及困境儿童的社区日常照顾与保护；

- **组织动员模式**——由社区党组织、村（居）委会等牵头，动员辖区学校、企业、社会组织等，建立联席会议机制，系统开展儿童服务；适用于需要建立社区儿童保护网络、整合多方资源的社区；

- **关爱照顾模式**——依托儿童之家等载体，为儿童提供补充性照顾、生活照料、情感陪伴和临时庇护；适用于监护缺失、家庭照顾不足、课后无人照看的儿童；

- **教育培训模式**——依托家长学校等平台，开展亲职教育、心理健康教育等，提升儿童及其家庭的保护能力，强调需求导向和参与式方法；适用于一般儿童及其家庭，以及有教育指导需求的困境儿童家庭。

（二）常用技术

儿童的特殊性决定了服务过程中的具体技术必须适配其身体、心理、认知发展阶段的特点，所使用的技术手段应能体现儿童视角，具有灵活性和趣味性，便于儿童理解和表达。

1. **会谈技术**
    - 是儿童社会工作服务中的基础实务技术；
    - 与儿童会谈需特别注意：
        - 重视信任关系的建立，可通过游戏、绘画等非语言方式建立情感联结，不要急于进入正题；
        - 使用儿童能够接受的语言和语速，避免使用专业词汇；
        - 尊重儿童的表达权，鼓励儿童自主表达感受和想法，而不是由成人代为陈述；

- 高级社会工作师还应掌握家庭会谈技术，能够在保护儿童安全的前提下，与监护人进行有效沟通和协商，引导家庭成员之间建立良性沟通模式。

2. **认知行为干预技术**
    - 主要运用于三个方面：识别并修正儿童的不合理信念，通过行为训练帮助儿童积累成功体验，运用积极强化巩固适应性行为；
    - 优势在于结构清晰、可操作性强，有明确的操作步骤和效果评估指标，适合在学校和社区环境中由经过培训的社会工作者实施。
3. **游戏辅导技术**
    - 常见形式包括沙盘游戏（通过沙盘和微缩模型表达内心世界）、看图讲故事（通过投射性叙事揭示情感状态）、戏剧表演（通过角色扮演体验不同视角）、体育游戏（通过身体活动释放能量）等；
    - 可分为无导向游戏辅导（儿童自由游戏，社会工作者观察和陪伴）和导向型游戏辅导（社会工作者设定主题和目标，引导游戏过程）；
    - 尤其适用于低龄儿童和语言表达能力受限的儿童。
4. **绘画治疗技术**
    - 绘画是儿童表达思想和情感的重要非语言工具，尤其适用于语言表达能力受限的儿童；
    - 可通过主题绘画创作、团体叙事分享、认知重构训练等活动，借助非言语媒介帮助儿童实现心理投射与情感释放；
    - 在孤独症儿童等群体中具有广泛的应用价值。

小结： 儿童社会工作服务有聚焦儿童个体、聚焦儿童家庭、聚焦儿童社区三种基本模式；常用技术包括会谈技术、认知行为干预技术、游戏辅导技术和绘画治疗技术。

五、面临的挑战与应对策略

（一）主要挑战

1. **服务道德规范方面的挑战**
    - 儿童身心发展尚未成熟，自我保护能力有限，道德规范考量尤为重要；
    - 实践中面临诸多道德规范难题：如何确保儿童利益最大化原则的落实；如何界定保密原则的适用边界；在扮演多重角色时如何平衡个人情感和专业边界；如何在服务中保持文化敏感性，尊重不同背景家庭和儿童的认知、行为差异；如何在提供服务过程中确保资源分配的公正；如何在跨专业、跨部门合作中平衡信息共享与信息安全等。
2. **专业方法的误区**

- **服务活动化**——以年度重要节日为主线组织相关活动，但活动之间缺乏内在关联，未能精准聚焦儿童群体的问题和需求，导致服务呈现临时性、碎片化、娱乐化倾向；
- **方法驱动化**——一些服务机构和社会工作者日常工作完全围绕三大专业工作方法来安排，甚至在总结服务效果时也仅以方法使用的频次或覆盖的服务对象范围为主要指标，而非从问题解决的实际成效出发；
- 上述误区会引发服务指标化和行政化问题，偏离解决实际问题的核心目标。

3. **服务内容的不平衡发展**
   - 我国儿童社会工作服务的实践探索主要集中在替代性服务领域，支持性服务、补充性服务、保护性服务的发展相对滞后；
   - 当前儿童社会工作服务的岗位开发、方法凝练以及标准化成果，主要是在服务孤残儿童等困境儿童群体的过程中形成的，主要建立在替代性服务基础之上；
   - 随着《未成年人保护法》的制定和修订，儿童保护服务体系和服务网络初步搭建完成，但专业人才队伍和服务体制机制仍存在较大短板；
   - 支持性服务和补充性服务还缺乏有力的政策支持，服务内容的边界有待厘清，服务方法的专业性有待进一步提升。

（二）应对策略

当前，少子化、老龄化危机已成为制约我国经济社会发展的重要因素，投资于人与投资于物紧密结合已成为重要发展理念。儿童社会工作服务应精准把握时代特征，切实提升服务质量，在推动民生改善和社会治理进步方面发挥更重要的作用。

1. **逐步加强儿童社会工作服务道德规范实践体系构建**
   - 在入职培训、社会工作者注册、职称评审等环节，加强儿童权利、服务道德规范等内容的培训、审查和价值内化；
   - 引导社会工作行业协会加强道德规范决策支持机制建设，开发相关道德规范实操指南；
   - 加强对一线儿童社会工作者的培训，提升其道德规范意识和儿童权利敏感性。
2. **逐步推动政府购买服务绩效评估机制从管理取向向成效取向转型**
   - 政府在购买儿童社会工作服务时，应增加服务对象改变情况的成效考核指标，而非仅关注服务频次；
   - 鼓励使用个案社会工作服务管理方法，重点支持结构化、具备理论支撑的干预项目。
3. **积极发挥倡导者角色优势**
   - 呼吁政策制定者将儿童发展性服务（如心理健康关爱服务）列入优先序列；
   - 加强社区儿童中心、未成年人保护服务中心等基础设施建设；

- 健全多部门联动机制，弥补预防和发展阶段儿童社会工作服务的不足。

小结： 儿童社会工作服务面临道德规范、专业方法误区、服务内容不平衡发展三方面挑战；应对策略包括加强道德规范实践体系构建、推动绩效评估从管理取向向成效取向转型、发挥倡导者角色优势。

第八章第十二节 青少年社会工作服务

一、核心命题

青少年社会工作服务是伴随青少年成长过程，针对其生理、心理、社会关系变化及成长挑战，整合运用专业方法，激发青少年内在力量、促进其健康成长的专业服务。 我国青少年社会工作服务已实现从“零星化”到“系统化”、从“补救性”到“发展性”、从“边缘化”到“纳入国家战略”的转变。

二、发展的总体情况

（一）政策驱动与制度化建设

- **2007 年起**，我国多地开展青少年事务社会工作试点实践；
- **2014 年 1 月**，共青团中央等 6 部门联合印发《关于加强青少年事务社会工作专业人才队伍建设的意见》，首次从国家层面明确青少年社会工作服务的地位和目标，标志着由地方试点探索上升为全国统一部署；
- **2017 年 4 月**，中共中央、国务院印发《中长期青年发展规划（2016—2025 年）》，提出把青少年社会工作服务纳入政府购买服务指导性目录；
- 《未成年人保护法》《预防未成年人犯罪法》《家庭教育促进法》等法律均在多个条款中对社会工作服务参与青少年服务作出规定，社会工作者介入青少年群体开展服务具有明确法律依据。

（二）服务内容与模式的深化与拓展

- **服务领域**：从最初的重点青少年（社会闲散、留守、罪错青少年等），扩展到全体青少年；
- **服务内容**：深化到心理健康、生涯规划、社会融入、婚恋观引导、网络素养等核心成长议题；
- **服务范式**：由以问题导向（解决犯罪、网瘾等问题）为主，转向问题导向与优势视角并重；
- **协作机制**：建立了与学校、公检法司、民政等部门的多方协作机制，整合家庭保护、学校保护、社会保护、网络保护、政府保护和司法保护，建立全链式青少年社会工作服务体系；
- **人才与标准**：培养了一支较具规模的青少年社会工作人才队伍，制定了青少年社会工作服务国家标准。

小结： 青少年社会工作服务在政策驱动下实现制度化发展，服务领域从重点青少年扩展到全体青少年，服务内容深化到核心成长议题，服务范式转向问题导向与优势视角并重，建立了全链式服务体系。

三、主要需求

（一）常见问题

青少年时期是人的生命周期中变化最大的时期，多变、创新、追求独立是其主要特点。青少年成长中面临的主要挑战包括：

1. **身份认同危机**——需要在迷茫中整合“自我”；
2. **独立与依赖的冲突**——在经济、情感上仍需家庭支持，但渴望自主权；
3. **应对未来的不确定性**——如升学、职业选择等压力。

具体问题主要有以下几类：

1. **心理健康问题**——因压力过大、情绪障碍、网络沉迷或成瘾等影响现实生活；
2. **行为问题**——挑战权威、违反规则、对抗、吸烟、酗酒、药物滥用、欺凌等；
3. **家庭关系问题**——亲子冲突、家庭结构失衡等；
4. **社会适应问题**——孤独、社交恐惧、社交障碍、性别认同困惑、文化归属感薄弱、学业和职业缺乏规划、对未来感到焦虑等；
5. **特殊群体问题**——困境青少年因经济困难，教育和发展机会受到影响；残障青少年可能因社会歧视面临融入困难；流动、留守青少年因缺乏家庭监护易受不良环境影响等。

（二）发展事项

青少年社会工作服务的主要发展事项是满足青少年成长中的服务需求。按照《青少年社会工作服务指南》的定义，青少年需要指青少年健康成长和发展所需的条件、机会和资源的总和。具体包括：

1. 协助及激发青少年提高辨识风险、远离伤害的自我保护能力；
2. 提升青少年情绪疏导能力，增强其心理韧性；
3. 通过生活技能训练、正向榜样引导等，提升青少年自主判断与理性决策的能力；
4. 优化青少年社会角色实践及社会参与机制，提升青少年自我效能感；
5. 协助青少年建立被接纳、被认可的关系联结，满足其获得家庭温暖、同伴友善相待、教师关怀及正向社群参与的需求；
6. 协调家庭、学校、社区、网络等各方力量，整合服务资源，优化青少年综合性支持网络。

同时，深化青少年社会工作服务专精人才的培养体系和职业化制度建设，优化服务支持体系建设、完善跨部门协作机制等，均为当下重要发展事项。

小结： 青少年面临身份认同、独立与依赖冲突、未来不确定性等挑战，具体问题包括心理健康、行为、家庭关系、社会适应和特殊群体问题；发展事项包括提升自我保护能力、情绪疏导能力、自主判断能力、社会参与、关系联结和优化支持网络。

四、主要方法与技术

基于个人—环境交互的视角，青少年社会工作服务在方法与技术等方面已经取得较为成熟的发展，也积累了督导、管理和研究工作的实践经验。

（一）青少年社会工作服务方法

根据青少年的独特需求，社会工作者整合运用专业方法，运用多种服务技术，旨在激发青少年自身的内在力量，促进其健康成长。这些方法与技术不仅基于社会工作服务通用技能，更紧密结合青少年的身心特点，强调参与性、发展性和创造性。

1. **个案社会工作服务管理**
    - 常用于高风险及面临多重困境的青少年，如辍学、家庭破裂、心理或行为出现偏差等；
    - 通过全面评估了解其生理、心理、社会、经济状况后，与青少年共同设定个性化服务目标，制定计划，整合并链接各类社会资源；
    - 在服务过程中持续跟进，通过评估、协调、督导、整合等工作推动个案服务对象情况的有效改善。
2. **体验式小组社会工作方法**
    - 基于青少年群体社会化特征，将有相似需求或问题的青少年组成小组，通过开展体验类小组活动，运用小组动力促进青少年改变；
    - 如开展历奇辅导，在挑战和体验中培养青少年的团队合作和解决问题的能力；
    - 开展朋辈辅导，培养并支持有能力的青少年成为朋辈辅导员，为其他有需要的青少年提供倾听、支持和信息转介，在朋辈中传播健康知识，如性教育、毒品预防教育等。
3. **家庭辅导或治疗**
    - 社会工作者介入家庭系统，处理深层的家庭沟通和结构问题，改善亲子关系，完善家庭功能；
    - 组织亲子平行小组，提升沟通交流能力，促进亲子关系的改善；
    - 开展家庭教育讲座或工作坊，向家长传授青春期孩子的心理特点和沟通技巧，提升家长的亲职能力。
4. **友好社区建设**
    - 以整个青少年群体或社区为对象，营造有利于青少年发展的环境；
    - 如举办体育竞赛、文化节、志愿服务等活动，促进青少年社会参与和融入；
    - 打造社区青少年之家，提供安全的活动场所，推进青少年友好社区建设；
    - 强化社会倡导，推动完善青少年福利政策。

（二）青少年社会工作服务技术

1. **动机式访谈法**——对于一些犹豫不决、有矛盾心理的青少年（如想戒烟、戒网瘾的），运用共情、反射性倾听等技巧，引导他们自己说出改变的理由，而非强行说服；
2. **优势会谈法**——运用优势视角，围绕生存问题、支持问题、可能性问题、评价问题等与青少年开展会谈，探寻青少年本人的优势，协助他们达到自己的目标；
3. **叙事疗法**——运用问题外化等技巧，将问题与青少年本人分开；通过重写故事，帮助青少年寻找那些被问题掩盖的特殊事件，构建新的、积极的自我身份故事；
4. **游戏与艺术治疗技术**——运用绘画、音乐、舞蹈、戏剧等艺术形式，为不善言辞的青少年提供非语言的表达渠道，帮助其处理情绪创伤，促进自我探索和情感疗愈；
5. **小组动力培育技术**——运用破冰游戏，快速建立小组信任和营造小组氛围；进行角色扮演，练习社交技能、冲突处理技巧或拒绝技巧；共建小组规范，增强小组组员的主人翁意识和责任感；促进互助、支持和经验分享，将小组动力转化为改变效能。

（三）青少年社会工作服务督导的主要方法

大多采用个别督导、小组督导及现场协同相结合的方式：

- **行政性督导**——通过定期检查评估工作进度、协调资源、优化任务分配，提升组织效能；
- **教育性督导**——侧重能力建设，通过组织个案研讨会、分析复杂案例、开展专题工作坊培训等方式提升社会工作者的服务能力；
- **支持性督导**——尤为关键，旨在关注社会工作者的情绪耗竭与职业倦怠问题，肯定社会工作者的价值，帮助其应对工作中产生的挫折感与无力感，促进团队互助氛围的形成。

（四）青少年社会工作服务管理的主要做法

常规做法涵盖服务规划、资源整合、过程监控与成效评估：

- **首要环节**是开展需求评估与项目设计，形成服务规划或项目方案；
- **过程实施与质量监控**中强调规范化与灵活性：通过建立个案社会工作服务管理档案记录等标准流程确保服务工作合规达标；定期召开会议检查进度，利用信息化工具跟踪数据，并进行风险预案管理，应对服务中的伦理或安全挑战；
- **成效评估与持续改进**：通过成效评估与持续改进服务方案，实现服务管理的闭环。

（五）青少年社会工作服务实践研究

已形成一套成熟的方法论体系，核心做法可归纳为三个方面：

1. **基于真实场景的行动—反思循环研究**——研究完全嵌入实务场景，遵循“在行动中研究，在研究中行动”的循环路径；社会工作者扮演实践者和研究者双重角色，从活动中识别真问题，设计干预方案，并在执行过程中持续收集数据、反思效果、动态调整策略；

2. **证据为本的混合方法应用**——综合运用量化与质性研究方法；通过前后测实验设计、标准化量表进行效果验证，同时通过深度访谈、焦点小组、观察日志等方式深入挖掘青少年的主观体验和改变历程；

3. **多元主体参与的协同式行动研究**——倡导参与式行动研究，邀请青少年、家长、社区成员作为共同研究者参与研究设计、数据收集和成果应用的全过程；不仅提升研究效度，过程本身也是一种增能与平等对话的实践。

小结： 青少年社会工作服务方法包括个案社会工作服务管理、体验式小组、家庭辅导或治疗、友好社区建设；服务技术包括动机式访谈、优势会谈、叙事疗法、游戏与艺术治疗、小组动力培育；督导采用个别督导、小组督导及现场协同相结合的方式；管理涵盖服务规划、资源整合、过程监控与成效评估；实践研究形成行动—反思循环、证据为本的混合方法、协同式行动研究三种核心做法。

五、面临的挑战与应对策略

（一）主要挑战

1. **青少年问题复杂化与需求多元化**

    - **青少年问题的叠加性特征显著**——当前青少年问题往往由心理、行为、家庭、网络等多重问题交织构成，如抑郁情绪、网络成瘾、家庭冲突等问题相互交织、错综复杂；网络沉迷、校园欺凌、心理危机等问题日益突出，对社会工作者的专业能力提出更高要求；

    - **服务触及难度加大**——大部分真正面临高风险、深陷困境的青少年往往不愿或无法主动求助；一些家长因存在“病耻感”或“家丑不可外扬”等认知局限，拒绝甚至阻挠服务介入；服务动机不强、可及性低等因素增加了介入难度。

2. **青少年社会工作服务的专精人才储备不足**

    - **专业能力与督导支持不足**——目前大部分社会工作者的专项专业实务技术储备不足，面对复杂案例时容易力不从心；督导体系尚在建设中；

    - **项目实施中的专业异化现象明显**——服务活动化的实践现状使一些社会工作者的服务流于形式，为了完成服务人数、活动场次等量化考核指标而倾向于开展容易组织的文体活动，未能在实践中提升专业服务能力，错失了在实践中专业成长的机会。

3. **跨部门协作机制不畅，服务支持体系不完整**

    - **资源联动效能不足**——青少年社会工作服务体系存在条块分割、资源分散的问题，跨部门有效联动及转介机制尚未落地，造成单一主体独立作业的现象；转介渠道不通，“求人办事”而非“制度性协作”的现象仍然存在，困境青少年的多元复杂需求难以获得系统化回应；

    - **资金保障不稳，项目制依赖现象突出**——由于缺乏中长期服务规划和常态化的财政支持，服务的可持续性难以保障，对需要长期陪伴的青少年影响较大，同时制约了专业人才的培养和留存。

（二）应对策略

青少年社会工作服务的有效发展，需要构建系统性、多层次的应对策略。其中，提升社会工作者的服务能力、督导能力、管理能力和研究能力是核心策略。

1. **创新服务模式，提升服务效能**
    - 深化服务内容，避免服务表面化，从活动主导转向关系为本和成效导向；
    - 应用科技手段，创新服务方式，利用数字化工具提升服务可及性、效率和影响力。
2. **完善督导体系，创新督导模式**
    - 建立分层督导体系，为新进社会工作者提供行政性规范指导，为资深社会工作者提供教育性与支持性进阶赋能，将督导设为项目执行的刚性要求；
    - 推动督导模式创新，拓展个别督导的深度与团体督导的广度，引入协同机制、现场观察，以提升干预技能；
    - 强化制度化保障，明确督导在质量评估与职业晋升中的核心地位，确保督导工作持续、有效。
3. **深化专业管理，强化体系建设**
    - 推动管理范式转型，从行政管控转向价值引领与赋能指导；
    - 强化数据驱动决策，构建智能化管理平台，实现需求精准识别、风险预警与成效可视化；
    - 深化专业人才建设工作，制定薪酬指导标准，完善职级体系与督导制度；
    - 深化跨界协同机制，建设统一转介平台与联席会议制度，整合多方资源。
4. **构建认知与认同，提升社会工作者的实践研究水平**
    - 推行参与式行动研究，鼓励青少年成为合作研究者，确保研究议题源于真实需求；
    - 构建学界—实务界研究共同体，促进理论方法与实践智慧的深度融合，联合开展社会工作实践研究；
    - 强化成果转化与应用，将研究成果转化为指导手册、政策建议及公众倡导材料；
    - 加大资源支持力度，设立专项研究基金，完善伦理审查机制，保障研究兼具科学性与安全性。

小结： 青少年社会工作服务面临问题复杂化与需求多元化、专精人才储备不足、跨部门协作机制不畅等挑战；应对策略包括创新服务模式、完善督导体系、深化专业管理、提升实践研究水平。

第八章第十三节 老年社会工作服务

一、核心命题

老年社会工作服务致力于帮助老年人有尊严地安享晚年。 服务对象不仅包括贫困、残障、计划生育特殊家庭等群体中的老年人，也涵盖一般健康老年人，有时还涉及老年人的亲友及其周围的相关人员、单位和组织。服务遵循独立、参与、照顾、自我实现、保持尊严的原则，致力于实现“老有所养、老有所医、老有所为、老有所学、老有所乐”的老龄工作目标。

二、发展的总体情况

- **2020 年 10 月**，党的十九届五中全会明确提出“实施积极应对人口老龄化国家战略”；
- **2021 年 11 月**，中共中央、国务院印发《关于加强新时代老龄工作的意见》，提出“构建居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系和健康支撑体系，大力发展普惠型养老服务”；
- **2025 年 10 月**，党的二十届四中全会进一步指出，要“积极开发老年人力资源，发展银发经济”。

我国的老年社会工作服务已广泛嵌入国家老龄社会治理的总体框架，在老年社会救助、健康促进与维护、城市社区居家养老支持性服务、农村互助养老服务网络建设、积极老龄观倡导以及老年友好型社区建设等领域发挥重要作用。目前已构建起跨部门协同、跨学科联动的工作格局。

小结： 老年社会工作服务已嵌入国家老龄社会治理总体框架，形成跨部门协同、跨学科联动的工作格局。

三、主要需求

（一）常见问题

1. **慢性病管理**
    - 老年人尤其是高龄老年人常患有多种慢性病，如 2 型糖尿病、高血压、冠心病等；
    - 个体认知、环境、行为三者相互作用，影响疾病管理；
    - 社会工作者要帮助老年人提升“我能管好自己病情”的自我效能感，强化长期用药和生活方式调整的依从性，完善包括家庭环境和社会环境在内的全维度慢性病管理。
2. **应对照护压力**
    - 照护者可能面临经济压力、体力精力透支、情感内耗、社会交往和发展受限等问题，以及对未来不确定性的焦虑。
3. **营造安全与保护性环境**
    - 老旧小区住房和社区环境常存在安全隐患和物理环境障碍，增加老年人发生伤残的风险，阻碍其融入社会生活；
    - 社会上存在对老年人的刻板印象和年龄歧视，使老年人遭遇不公对待、权益受损。
4. **家庭关系调处**
    - 老年夫妇一方患病，另一方的家庭角色会发生变化，夫妻关系需要调解；
    - 老年人及其子女会因为隔代照料安排、生活方式不一致、付出失衡和沟通不当产生矛盾；
    - 家庭成员之间也容易在老年父母的照护事务上产生分歧，导致关系紧张。

5. **社会隔离干预**

    - 退出工作岗位或患病、失能、配偶及亲密关系人去世等因素可能导致老年人的社会接触显著减少，甚至引发严重的社会隔离；
    - 长期处于社会隔离的老年人产生抑郁情绪的概率显著升高，容易陷入自我封闭状态；同时，社会隔离可使心血管疾病的发作或死亡风险显著增加，增加阿尔茨海默病的发病风险，削弱机体修复能力，不利于已有慢性病的康复和控制。

（二）发展事项

1. **创新社会救助**

    - 推动落实老年人社会救助新模式，在传统现金兜底救助基础上，向分层分类、精准化、科学化救助升级；
    - 推动运用智能设备开展困难救助、家居适老化改造，防范居家养老风险，提升老年人居家生活的安全感、自信心和自主性。

2. **倡导主动健康理念**

    - 助力老年人成为自身健康的第一责任人，通过主动干预而非被动就医，提前降低慢性病风险、延缓衰老、提升老年阶段的生命质量；
    - 注重从认知到行为的全链条自主管理，覆盖生理、心理、社交的全维度健康维护；
    - 最终目标不是单纯延长寿命，而是延长健康预期寿命，降低失能、失智的发生概率。

3. **互助养老模式的迭代**

    - 推动互助养老从单纯的生活照料互助，拓展到运动康复、健康管理、团体心理支持和互助志愿服务培育等多个维度；
    - 通过孵化互助养老组织建设，提高互助性养老服务的组织化程度，健全服务支持体系；
    - 与老年人社会救助服务相结合，形成合力。

4. **促进积极老龄观的社会转化**

    - 从个人、家庭、社区、社会多个层面协同推进，把积极看待老年生活、主动创造老年价值的理念落到具体行动中；
    - 帮助老年人树立正面心态，不自我设定年龄门槛，主动接纳老年阶段的生活变化；主动提升健康水平，拓展社交圈和精神生活边界，继续发挥自身技能和优势，参与公益服务等；
    - 引导子女不把老年人当成“被照顾的负担”，支持老年人发展兴趣爱好和社交活动；在家庭内部营造代际共融氛围，主动倾听老年人的想法和经验；配合完成居家适老化改造，支持老年人独立完成日常起居事项，保留自主生活空间，避免过度照护剥夺自主感；
    - 组织开展社区老年人文艺展演和体育赛事等活动，开设适配的老年大学课程；推进互助养老等

服务模式，组织低龄健康老年人结对帮扶高龄困难老年人；

- 把积极老龄观融入国民教育体系，在全社会营造“老吾老以及人之老”的敬老孝老文化氛围。

5. **深化老年友好型社区建设**

   - 针对社区人口老龄化程度和老年人身心状况，打造认知症友好社区、健康社区、代际共融社区等具有本地特色的老年友好型社区，使居家养老的社区支持更加富有成效。

小结： 老年社会工作服务常见问题包括慢性病管理、应对照护压力、营造安全与保护性环境、家庭关系调处、社会隔离干预；发展事项包括创新社会救助、倡导主动健康理念、互助养老模式迭代、促进积极老龄观的社会转化、深化老年友好型社区建设。

四、主要方法与技术

（一）实务模式

1. **组织为本的个案社会工作服务管理模式**

   - 通过单一的服务入口并在一个地点提供服务，满足老年人的多重需要；
   - 每位老年服务对象都有个性化的评估和服务计划，可能包括社会救助、康复训练、适老化改造、照护人支持和社区朋辈互助服务等；
   - 社会工作者的责任范围既包含协调服务（接案、评估、拟订计划、链接资源、服务监测和结案），也包括统筹专业团队；
   - 常用于医院和养老机构；社会工作者扮演的主要角色包括倡导者、协调员、拟订计划者、解决问题者和记录者。

2. **DICE 管理模型**

   - 用于认知症精神行为症状干预，包括**描述行为—调查原因—制定方案—评价效果**四大工作环节，是一个循环往复的闭环干预模式：
     - **描述行为**：与照护者沟通问题行为的先兆特征或诱发因素，对照护者影响最大的症状，以及治疗照护的期望；
     - **调查原因**：多角度探查问题产生的根源，主要涵盖三大因素——服务对象因素（认知症疾病本身、合并急性躯体疾病等）、照护者因素（焦虑和抑郁情绪、消极交流方式或不良应对方式、照护技巧不当等）、环境因素（日常活动频繁改变、刺激过度、环境过于嘈杂、活动空间色彩过于单调、躯体和社会环境突然变化等）；
     - **制定方案**：由多学科团队与照护人、患病老年人（如果可能）共同制定和实施综合干预计划；
     - **评价效果**：推荐的治疗策略是否有效；目标症状是否得到改善；照护人的苦恼是否有

所缓解，以及是否产生副作用。

3. **快乐生活俱乐部慢性病管理模式**

   - 以患病老年人为中心，以社区为基础开展慢性病管理；
   - 主要通过动机性访谈技术和相关服务，鼓励和促使患慢性病的老年人参与疾病管理，设立和达到个人健康目标，提高慢性病管理成效，改善健康生活质量。

4. **“二人三嘱”临终关怀模式**

   - 由香港大学行为健康教研中心提出，常用于为老年人提供临终关怀服务；
   - **“二人”**代表人生回顾和人生意义——通过梳理人生过往以及现在的生命经历，帮助临终老年人确立当下新的生命意义，学会珍惜现在的生活，计划仍可以做的事情，释怀无法改变的过往；
   - **“三嘱”**代表预嘱、遗嘱和叮嘱——预嘱是预设临终照顾指示及预设临终照顾计划；遗嘱是遗产安排和遗物分配、器官捐赠、殡葬安排及有关葬礼的事宜；叮嘱是与家人朋友的情感交流和向后人传授生活智慧。

（二）常用技术

1. **设计个人照护方案**

   - 一般先由医生、康复师、营养师、社会工作者以及护理员组成的团队从各自专业角度对老年人的状况进行评估，包括生理、心理、社交、精神、功能等方面；
   - 之后召开个案会议，讨论各项评估结果并为老年人制定符合其身心状况的工作计划表，通过各专业的协同配合执行计划；
   - 在执行过程中，根据出现的新问题或新需求对老年人进行重新评估和修订计划；
   - 个人照护方案遵循**计划—执行—检查—行动**的实施流程循环进行。

2. **增能评估**

   - 以权利平等为特色的评估，让被评估的老年人有平等的话语权，可以讲述自己的经历，提出想问的问题；
   - 社会工作者用平等的态度与被评估的老年人共同探讨问题与需求，共同进行评估，确定服务需求；
   - 更加注重评估老年人拥有的能力、资源和应对问题的方法；
   - 开发了系列量表，可用于实践之中，包括：个人充权量表（如健康照护充权问卷）、医院充权量表（如服务对象充权量表）、社区充权量表（如社区—个人充权量表和社区—组织充权量表等）。

3. **动机性访谈**

- 秉持合作、接纳、至诚为人和唤出原则，通过导进、聚焦、唤出和计划，帮助老年服务对象强化内生动力，采取行动，改变现状；
- 核心技巧包括：
  - **提开放性问题**——通过提没有固定答案的问题或有多种回应选择的问题与老年人交流；
  - **给予肯定**——重点关注老年人的优势，注意某个积极的行为并对此表示欣赏，表里一致地肯定老年人并表达出对老年人的关注和关心；
  - **反映性倾听**——包括简单反馈（常用复述的方法回应老年人的讲述）和复杂反馈（双面陈述、夸大和低估老年人的感受、用贴近生活的比喻进行回应、递进说出老年人未言明的心声）；
- 各工作阶段还有一些特定技巧，包括议题配对、定向和有条件给予建议、识别预备型改变语句和行动型改变语句、唤出希望和信心、建立差距、增强承诺、支持持续性改变等。

小结： 老年社会工作服务主要有组织为本的个案社会工作服务管理、DICE 管理模型、快乐生活俱乐部慢性病管理、“二人三嘱”临终关怀四种实务模式；常用技术包括设计个人照护方案、增能评估和动机性访谈。

五、面临的挑战与应对策略

（一）主要挑战

1. **老年社会救助群体复杂多元**——面临经济困难、伤残、患病、照顾人手缺乏或力所不及、社会隔离等多重问题，需要从多个方面提供整合性服务，突破部门和专业间的壁垒成为一大挑战；
2. **主动健康理念强化不足，医养结合通道尚未完全打通**——健康维护与促进服务大多停留在知识科普层面，亟须强化主动健康理念，提升健康维护与促进行为的实际效果；医养两条线在具体服务中的交织、融合仍不充分；
3. **老年社会工作服务未充分进入基层社会治理的组织框架**——城乡社区老年社会工作服务多由政府购买或基金会等社会力量资助，以项目制运作，相当多的老年社会工作者“人随项目转”，服务难以深度融入基层社会治理组织框架；
4. **全社会的积极老龄观尚未建立，老年人社会参与不充分**——年龄歧视现象仍普遍存在，构建全社会的积极老龄观、促进社会参与仍是未来一段时间内富有挑战性的工作；
5. **老年友好型社会环境的营造需要更加精准和深入**——需要从基础性要素的构建走向“量体裁衣”，更加注重以老年人及其家庭的精准需求为中心来营造友好社会环境；科技助老产品日益丰富，如何有效运用这些产品为老年人赋能，对社会工作者提出越来越高的要求；
6. **切合中国国情的、科学的专业实践模式不足**——老年社会工作服务的知识体系和服务机制在很大程度上借鉴了其他更早步入人口老龄化国家的经验，如何发掘中国本土经验和资源，融合国际经验，形成科学有效、适用性强的服务模式，是面临的重要课题。

（二）应对策略

1. **强化整合性社会救助服务**——从多方面整合资源，满足老年人复杂多样的照护需求，为特殊困难老年人构建更具支持性的居家和社区生活环境，并为他们增能赋能，更精准地保障合法权益；
2. **践行主动健康理念**——深度嵌入健康服务体系，突破医养结合障碍，与医护人员携手做好老年人的健康维护与服务供给；进一步完善居家养老与医疗康复服务之间的衔接；
3. **助力城乡老年友好型社区建设**——城市社区重点促进家庭、社区组织、养老机构等不同养老支持与照护供给方的衔接与整合，解决养老服务供给碎片化问题；农村社区继续发展完善基于乡镇区域养老服务中心、社工站、村委会和养老服务设施资源的老年社会服务体系与互助养老体系；
4. **推动积极老龄观，提升老年人社会参与度**——充分开发低龄老人社会参与的多元方式，积极孵化、培育老年人社会公益组织，为老年人搭建参与公益活动的平台；拓展老年人社会参与的广度和深度，为老年人提供“人人皆有可为”的机会；
5. **老年友好型社会建设提质增效**——发展针对细分人群的老年友好型社会建设，如以认知症患者为对象的友好社区建设等；进一步提升公共空间的适老化水平，使全体老年人能更便捷地参与公共活动；将更多智能产品纳入服务体系，通过科技赋能提升老年人的生活质量；
6. **发展基于中国经验的循证老年社会工作服务**——将循证方法纳入老年社会工作服务干预项目中，深入探索国际经验本土化、本土经验科学化的路径。

小结： 老年社会工作服务面临救助群体复杂多元、主动健康理念不足、未充分进入基层治理框架、积极老龄观未建立、友好环境营造需精准深入、本土实践模式不足等挑战；应对策略包括强化整合性社会救助、践行主动健康理念、助力老年友好型社区建设、推动积极老龄观、老年友好型社会建设提质增效、发展基于中国经验的循证服务。

第八章第十四节 妇女社会工作服务

一、核心命题

妇女社会工作服务以妇女为主要服务对象，以男女平等基本国策和社会性别视角为指导，着力解决妇女面临的特殊问题和发展问题，提高妇女社会福利，维护妇女权益，促进妇女发展，实现性别平等。

二、发展的总体情况

我国妇女社会工作服务经历了从政治动员型妇女工作向专业妇女社会工作服务转型，最终形成**妇联主导+专业社工嵌入+社会组织协同**的本土模式。

（一）发展脉络

1. **新中国成立到改革开放前**
    - 以妇联组织体系为核心，围绕妇女解放、动员妇女参与生产建设、推广新法接生、开展托幼保育等内容展开；

- 工作方法是自上而下的准行政化、群众运动式，性别平等服务于国家建设大局。

2. **改革开放初期**
   - 市场转型催生了下岗女工、留守妇女、“打工妹”等新群体，家庭暴力问题显现；
   - **1995 年**北京第四次世界妇女大会加速了“社会性别”概念在中国的传播，实务领域开始探索参与式工作方法；
   - **2006 年**党的十六届六中全会提出建设宏大的社会工作人才队伍，为妇女社会工作服务提供人才储备；
   - 深圳率先在“阳光系列”项目中探索“妇工+社工+义工”模式，专业妇女社会工作服务开始萌芽。
3. **2010 年以来**
   - 2010 年社会工作人才被列入国家六支主体人才队伍；
   - 2015 年《反家庭暴力法》出台，2022 年《妇女权益保障法》修订；
   - 《中国妇女发展纲要（2021—2030 年）》为妇女社会工作服务提供制度保障；
   - 多地建立家庭综合服务中心，“妇工+社工+社会组织+义工”联动、妇女社会组织孵化等模式成熟，服务领域覆盖反家暴、单亲母亲支持、留守妇女与流动妇女服务、妇女经济赋权、妇女参与社会治理等方面；
   - 高校社会工作专业教育已形成从本科到博士的完整人才培养体系。

小结： 我国妇女社会工作服务经历了从政治动员型妇女工作到专业妇女社会工作服务的转型，形成“妇联主导+专业社工嵌入+社会组织协同”的本土模式，服务领域不断拓展，人才体系日趋完善。

三、主要需求

（一）常见问题

1. **针对妇女的暴力问题**
   - 主要包括婚姻暴力、拐卖妇女、性暴力、性骚扰和强迫卖淫等；
   - 施暴手段多种多样，不仅严重伤害妇女身心健康，影响其未成年子女健康成长，而且不利于社会安定。
2. **妇女的健康问题**
   - 受特殊生理结构与阶段特点影响，女性在青春期、育龄期、更年期各阶段均存在不同的健康隐患，妇科、乳腺疾病高发，孕产健康风险突出；
   - 心理层面，妇女普遍承受家庭照料与职场劳动的双重压力，易产生焦虑、抑郁、自我价值感低等情绪问题；产后、更年期是相关心理问题的高发阶段。

3. **留守妇女和流动妇女问题**
    - 留守妇女承担照顾家庭、农业生产等绝大部分工作，生活负担重、精神压力大；
    - 流动妇女面临劳动权益受损、薪酬偏低、工作不稳定，以及无法照顾父母、与子女长期分离带来的精神压力等困境。
4. **职场中的性别歧视**
    - 职业晋升中，妇女常因性别偏见难以进入高层管理岗位；
    - 许多女性在孕期、产期、哺乳期遭遇调岗降薪、岗位边缘化甚至违法解雇；
    - 在相同岗位、同等工作量条件下，女性平均薪酬通常低于男性。
5. **妇女返贫问题**
    - 绝对贫困问题已经消除，但在遭遇疾病、灾害、公共卫生事件等冲击时，妇女仍属于弱势群体，返贫风险较高；
    - 贫困有多维度特征，不仅体现在经济层面，更需要警惕因健康受损、婚姻变故、就业困难、权益受侵害等引发的返贫现象。

（二）发展事项

1. **权利维护**
    - 妇女不应被动等待保护，而应系统掌握法律知识；
    - 在面对用人单位、家庭成员或公共机构的不公平对待时，能够掌握维权策略，具备谈判能力；
    - 学会通过妇女组织、工会、行业协会等平台，推动制度性改变。
2. **自我实现**
    - 妇女发展的核心是“成为自己”，而不是“成为别人期待的样子”；
    - 需要学习重建以自我为中心的身份认同，学习如何为自己做长远规划，包括是否生育、何时生育、职业路径如何选择；
    - 唤醒并发展自己的创造力和兴趣，培育应对挫折的心理韧性。
3. **职业技能与创业发展**
    - 需要持续学习，获得职业转型与晋升的能力；
    - 有创业意愿的妇女需要社会提供商业计划书撰写、市场分析、财务管理、品牌运营等方面的系统支持，而不只是提供小额贷款；
    - 灵活就业与自由职业的妇女需要了解如何合法合规从事自由职业、如何缴纳社保、如何维护自身权益。

4. **社会参与**

    - 可以通过社区议事会、社区志愿服务、发起社区社会组织等途径参与基层社区治理；
    - 有意愿、有能力的妇女可以进入村委会、居委会、人大代表或政协委员行列，参与决策与政策倡导；
    - 更需要在公共媒体、政策听证会以及学术论坛上表达自己的观点和诉求。

小结： 妇女社会工作服务常见问题包括针对妇女的暴力、健康问题、留守与流动妇女问题、职场性别歧视、妇女返贫；发展事项包括权利维护、自我实现、职业技能与创业发展、社会参与。

四、主要方法与技术

（一）实务模式

1. **性别视角下的妇女社会工作服务模式**

    - 当前妇女社会工作服务中最核心、最基础的理论指导模式；
    - 将社会性别作为核心分析范畴，把妇女面临的问题放在性别权力关系、社会制度与文化规范中加以理解，认为许多妇女的个人困境（如贫困、家暴、职场歧视）并非单纯的个人问题，而是社会性别不平等结构的产物；
    - **核心理念**：挑战传统的性别角色刻板印象，强调社会性别主流化；
    - **实务重点**：
        - 建立平等的伙伴关系——社会工作者与服务对象之间不是专家与求助者的关系，而是平等的、相互学习的伙伴；
        - 增能与意识觉醒——帮助妇女认识到“个人的即政治的”，理解自身困境的社会根源，提升改变现状的意愿和能力；
        - 挑战社会性别不平等——在服务过程中推动政策倡导和社会环境改善。

2. **妇女赋能模式**

    - 妇女社会工作服务中最核心、应用最广泛的实务模式，适用于所有妇女群体，尤其针对处于弱势、受压迫或边缘化处境的妇女（如受家暴妇女、单亲母亲、农村留守妇女、残障妇女等）；
    - 通过个人、人际、社区三个层面的介入，增强妇女掌控自己生活、争取自身权益的能力；
    - **核心理念**：相信妇女自身具有解决问题的潜能，社会工作者是协助者而非拯救者；
    - **实务重点**：
        - 意识觉醒——通过小组社会工作服务或社区教育，让妇女认识到自己被压迫的处境；

- 提升自我效能感——通过成功经验的积累，让妇女相信自己有能力作出改变；
- 资源链接与能力建设——提供技能培训、法律及心理支持等，增强妇女的经济独立性和社会参与能力；
- 参与决策——鼓励妇女参与涉及自身利益的政策讨论和社区事务。

3. **性别与发展模式**

- 起源于国际发展领域，强调在经济发展和社会变革中必须纳入性别视角，关注男女两性的不同需求和贡献，以实现性别平等；
- 既与国际接轨，又深度融入本土实践，体现在《中国妇女发展纲要》的妇女与经济、妇女参与决策和管理等核心领域，以及乡村振兴、社区治理、反贫困等政策与实务中；
- **核心理念**：发展不仅仅是经济增长，更是社会关系的重构，必须消除性别歧视；
- **实务重点**：
  - 需求评估——区分妇女的实用性社会性别需求和战略性社会性别需求；
  - 社会性别分析——在项目设计、实施、监测和评估中，分析资源、责任、权力在男女之间的分配；
  - 能力建设——通过合作社、妇女组织等形式，提升妇女的经济和政治参与能力。

4. **个案社会工作服务管理模式**

- 为面临多重、复杂、相互交织问题的妇女提供整合性、协调性服务的实务模式；
- 在我国本土实践中，常与妇联的“五级网络”、社区、政府购买服务项目相结合，形成“妇工+社工+专工（法律/心理/医疗）”的联动机制；
- **核心理念**：妇女的问题往往是相互交织的，需要多专业、多部门的协同服务和支持；
- **实务重点**：
  - 需求评估——全面评估妇女及其家庭的需求；
  - 服务计划与资源协调——链接法律、医疗、心理、就业等多方资源，制定个性化服务方案；
  - 倡导与跟进——确保妇女能够获得所需服务，并在过程中维护自身权益。

（二）常用技术

1. **通用专业技巧**

- **同理心与积极倾听**——不仅要听妇女说了什么，还要听出话语背后的委屈、无奈或愤怒；回应时确认并接纳她的情绪；

- **无条件积极关注**——不带评判地接纳妇女的现状，特别是面对未婚先孕、遭遇家暴后选择原谅，或涉罪、吸毒的妇女时，必须摒弃道德批判，让服务对象感到安全；
- **自我披露**——在适当的时候分享自己或他人的类似经历（需注意专业边界）；在妇女小组中，适度的自我披露能迅速打破僵局，建立信任；
- **提问技术**——采用开放式提问鼓励妇女多说；当妇女陷入琐碎抱怨的负面情绪时，运用聚焦式提问引导她看到核心问题。

2. **妇女社会工作服务专属特色技术**

- **意识觉醒**——妇女社会工作服务的标志性技术，通过提问、讨论或提供信息，帮助妇女将个人的痛苦与宏观的社会结构联系起来；
- **外化技术**——将妇女本人与她面临的问题剥离开来，让她意识到“问题才是问题，人不是问题”；
- **性别角色剖析**——通过生命线、社会性别时钟等工具，引导妇女审视自己从小到大被灌输的性别观念；
- **权力分析**——帮助妇女看清在家庭、职场或社区中权力的流向，通过绘制家庭权力生态图，让隐形的权力结构显形；
- **优势与抗逆力挖掘**——挖掘妇女在逆境中展现出的生存智慧、坚忍品质和解决问题的技巧，并不断强化这些优势。

3. **特定议题的干预技术**

- **针对家庭暴力的安全计划制定**——不是简单地劝她离婚，而是和她一起制定详细的逃生路线，确认紧急联系人和重要证件存放地点，学会在不激怒施暴者的前提下寻求帮助等；
- **针对心理创伤的创伤知情照护**——假设每个前来求助的妇女都可能经历过创伤，在询问敏感问题时必须获得服务对象知情同意，避免二次伤害，强调安全感和选择权。

此外，妇女社会工作服务还非常强调互助和集体行动，互助网络构建和宣传倡导也是常用的技术。

小结： 妇女社会工作服务主要有性别视角下的妇女社会工作服务模式、妇女赋能模式、性别与发展模式、个案社会工作服务管理模式四种实务模式；常用技术包括通用专业技巧、妇女社会工作服务专属特色技术和特定议题的干预技术。

五、面临的挑战与应对策略

（一）主要挑战

1. **专业化程度有待提升**

- 一线社会工作者普遍存在专业能力不足的问题，影响服务的深度和效果；

- 针对妇女群体的需求评估工具和服务成效评估体系尚不完善，导致服务供给与真实需求之间存在错位现象。

2. **服务覆盖与资源分布不均衡**
    - 城市与农村、发达地区与欠发达地区之间存在差距；
    - 农村留守妇女、低收入妇女等群体仍面临服务覆盖不足、资源短缺问题；
    - 基层妇女社会工作服务普遍存在资金和人才短缺的问题，在农村和偏远地区尤为突出，导致服务难以持续和推广。
3. **传统观念与制度性障碍**
    - 社会文化中残留的性别刻板印象和落后的社会文化观念，仍然深刻影响妇女在各个领域的发展；
    - 权利和责任不对等的情况依然存在。
4. **理论与实践结合不足**
    - 现阶段研究多集中于优势视角、增能视角、社会性别视角等西方经典理论，对中华优秀传统文化有效解决问题的实践总结甚少；
    - 对社会工作专业之外的优秀实践案例研究较少，难以从实践中提炼出本土化实践知识。

（二）应对策略

1. **加强妇女社会工作者的能力建设与专业化发展**
    - 强化系统性培训，内容应涵盖男女平等基本国策、中国妇女发展历史、社会性别意识、妇女相关法律法规、妇女社会工作服务优秀案例等；
    - 积极探索建立妇女社会工作服务的标准与道德规范，推动其走上更专业化道路。
2. **优化资源配置与政策支持**
    - 积极争取政府购买服务，主动设计优质公益项目，争取进入政府购买服务目录；
    - 鼓励社会资源参与，通过与企业合作、公益募捐等多种渠道拓宽资金来源；
    - 推动政策环境持续改善，总结实践经验，积极参与政策倡导，推动完善相关法律法规落实机制；
    - 构建协同治理模式，依靠各级政府机关、妇联组织、社会组织等多方协同合作，形成共建共治共享的社会治理格局。
3. **加强实践研究，强化理论创新**
    - 搭建本土化理论框架，结合中国共产党领导下的妇女工作历史经验和优秀传统文化，构建具有中国特色的妇女社会工作服务理论体系；

- 加大对妇女服务的研究和总结力度，将优秀案例总结和提炼出来，成为开展妇女社会工作服务的参考和示范；通过行动研究深入理解妇女问题，总结实践经验，创建本土化知识体系。

4. **加强中华优秀传统文化学习**

   - 党的二十大报告提出“把马克思主义基本原理同中国具体实际相结合、同中华优秀传统文化相结合”；
   - 很多立足于中华优秀传统文化的实践能有效解决家庭、青少年、老年人等面临的问题，应突破学科界限，学习可以解决问题的理论和方法，加强对中华优秀传统文化的学习和认识。

小结： 妇女社会工作服务面临专业化程度有待提升、服务覆盖与资源分布不均衡、传统观念与制度性障碍、理论与实践结合不足等挑战；应对策略包括加强能力建设与专业化发展、优化资源配置与政策支持、加强实践研究与理论创新、加强中华优秀传统文化学习。

第八章第十五节 残疾人社会工作服务

一、核心命题

残疾是人类发展多样性的一种表现形态。 残疾人社会工作服务既开展微观层面的干预性服务，也运用社会政策层面价值倡导等宏观方法，涉及医疗、康复、就业、教育、文化、体育、维权、社会救助、辅助器具等多个领域，是对残疾人“全体、全人和全程”的人性化和柔性化服务。

二、发展的总体情况

（一）发展脉络

1. **萌芽期**

   - 我国早期残疾人社会工作服务主要在教育、医疗卫生服务领域开展；
   - **1921 年**，美国医务社会工作服务专家蒲爱德在北京协和医院创立社会服务部，是我国残疾人社会工作服务的“萌芽”。

2. **快速发展期**

   - **1984 年**，中国残疾人福利基金会成立；
   - **1987 年 4 月**，第一次全国残疾人抽样调查启动；
   - **1988 年**，中国残疾人联合会成立，创办中国康复研究中心；同年制定中国残疾人事业五年工作纲要；
   - **1990 年**，国务院确定每年 5 月第三个星期日为全国助残日；
   - **1991 年**，《中华人民共和国残疾人保障法》实施。

3. **党的十八大以来**

- 坚持党和政府主导与社会参与、市场推动相结合；
- 坚持增进残疾人社会福祉和促进残疾人自强自立相结合；
- 将残疾人事业纳入国家经济社会发展总体规划和国家人权行动计划；
- 残疾人权益保障的体制机制不断完善，社会保障制度和服务体系不断健全；
- **2015 年 9 月**，中国社会工作教育协会成立残障与康复社会工作专业委员会；
- **2017 年 6 月**，国务院批复同意设立“全国残疾预防日”（每年 8 月 25 日）；
- **2019 年 7 月**，国务院新闻办公室发布《平等、参与、共享：新中国残疾人权益保障 70 年》白皮书，明确残疾人真正成为权利主体，成为经济社会发展的参与者、贡献者和享有者；
- **2019 年 6 月**，教育部正式批复支持筹建康复大学；
- **2022 年 1 月**，国务院办公厅印发《国家残疾预防行动计划（2021—2025 年）》。

（二）服务特点

- 构建了全方位、全周期的精准化服务体系，探索形成了具有本土特色的专业服务模式；
- 从根本上改变了残疾人服务实践的生存法则，更加注重维护残疾人的尊严和权益，开发残疾人的潜能和优势资源；
- 形成了成熟的服务程序和规范，通过社会诊断、心理疏导、社会支持等方法，提高残疾人的生活能力和自信心，规范残疾人服务的实施流程，提升助残服务质量和成效。

小结： 残疾人社会工作服务经历了从萌芽到快速发展的过程，党的十八大以来纳入国家经济社会发展总体规划和國家人权行动计划，形成全方位、全周期的精准化服务体系和具有本土特色的专业服务模式。

三、主要需求

残疾人社会工作服务的目标是尊重残疾人的公民权利，促进残疾人平等参与社会，实现残疾人体面工作和有尊严的生活，推动残疾人树立“自尊、自信、自强、自立”观念，全面提升残疾人综合素质，助其为社会作出更大贡献，构建残疾人友好型社会。

《中华人民共和国残疾人保障法》规定，残疾人在以下方面拥有相应权利：

（一）康复权

- 残疾人享有平等享有康复服务的权利，这是保障其获得良好生活质量的前提条件，也是残疾人实现独立生活的重要基础；
- 各级政府和有关部门应当为残疾人康复创造条件，健全社会化康复服务体系，逐步实现残疾人“人人享有康复服务”的目标。

（二）教育权

- 残疾人享有平等接受教育的权利，这是其实现就业和社会参与的重要保障；
- 保障残疾人接受教育的平等性，尤其在义务教育阶段应全面推进融合教育；
- 完善残疾人教育服务体系，不断提高残疾人受教育水平。

（三）劳动就业权

- 保障残疾人平等劳动的权利，为残疾人创造劳动就业条件；
- 提升残疾人的社会参与能力，帮助其充分发挥自我生命意义和奉献社会的功能。

（四）文化生活权

- 残疾人享有平等参与公共文化生活的权利；
- 丰富残疾人的精神文化生活是残疾人权益保障的重要内容；
- 保障残疾人的文化生活，能展现残疾人积极向上的生活状态，营造残疾人和非残疾人之间共融共享的文化氛围。

（五）社会保障权

- 残疾人依法享有各项社会保障权利；
- 国家对处于不同困境的残疾人给予社会救助、供养、托养和补贴，健全困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴等制度。

（六）无障碍环境权

- 加快推进无障碍建设，包括物理环境（各类建筑物、道路和交通设施等）无障碍、信息交流环境无障碍、公共服务无障碍和政治参与无障碍等；
- 逐步推进残疾人家庭环境无障碍建设和改造。

应该看到，残疾人在生理、心理等方面的损伤并不必然构成其在社会参与中的障碍。障碍的形成及其程度是由残疾人与其生活环境之间关系的亲和度决定的。残疾人的问题，实质上是残疾人平等公民权实现不足的问题。

小结： 残疾人依法享有康复权、教育权、劳动就业权、文化生活权、社会保障权和无障碍环境权；残疾人的问题实质上是平等公民权实现不足的问题，障碍程度取决于残疾人与其生活环境之间关系的亲和度。

四、实务模式和主要做法

残疾人社会工作服务必须坚持人道主义精神，突破因对残疾人的偏见而形成的健全与残疾的二元对立认知，促进残疾人全面融入社会。残疾人社会工作服务逐步朝着专业化、职业化方向发展，并实现从医学治疗模式向社会康复模式的转变。

（一）社区康复服务模式和主要做法

社区康复是在一定地域内促进残疾人全面康复的一种服务形式，主要在城市街道、农村乡镇范围内的社区

（村）推进。

- **资源体系多元化**：各组织充分发挥自身优势，开发社区现有人力、物力和财力资源，依托初级卫生保健网络和社区支持网络开展服务；
- **组织体系多元化**：坚持党组织引领，吸纳社会力量参与；
- **队伍建设**：促进“专业社工+志愿者”融合发展。

1. 社区康复的基本原则

- 实行政府主导、社区依托、有关部门密切配合、社会各界共同参与的社会化工作机制；
- 将社区残疾人工作纳入社区治理和服务体系，实现融为一体、同步发展、共建共享；
- 构建以社区居民委员会为核心、社区残疾人组织为纽带、社区服务机构为基础的工作体系，促进残疾人平等参与社会生活。

2. 社区康复的主要做法

- **开展残疾预防工作**——社区是残疾预防和宣传的重要阵地；我国初步建立了“社区为本”的三级预防体系；
- **开展康复评定和建档工作**——在社区运用客观、科学的方法，对残疾人开展功能障碍性质、部位、范围、程度、发展趋势和转归等方面的全面评定；为残疾人建立服务档案，根据其特征、发展趋势和潜能开发可能性，提供适配的社区康复方案；
- **开展具体的康复服务**——整合社区各种资源，通过各种康复性治疗，最大限度恢复残疾人丧失的功能；社区康复集教育康复、职业康复和医疗康复等功能于一体，提供“治疗—康复—服务”一体化整合性服务。

（二）社会康复服务模式和主要做法

社会康复是残疾人社会工作服务的主要方法和基本模式，既是现代生物—心理—社会整体医学模式发展的必然结果，也是残疾人社会工作服务极富生命力的新模式。

1. 社会康复服务的主要目标

- 从社会角度，采取各种有效措施为残疾人创造一种适合其生存、创造、发展、实现自身价值的环境；
- 使残疾人享有与非残疾人同等的权利，最终达到全面参与社会生活的目的。

2. 社会康复服务的主要做法

- 协助政府及相关部门完善法律、法规和政策，保护残疾人的合法权益；
- 保障残疾人生存权，使其在住房、食品、婚姻家庭方面获得公平待遇；
- 为残疾人自身发展提供帮助，使其有接受教育和培训的机会，提高生活自理能力、就业能力和社会参与能力；

- 消除家庭中、社区里和社会上的物理性障碍，使残疾人在生活起居方面获得便利；
- 大力弘扬人道主义精神，消除对残疾人的歧视和偏见，激励残疾人自强自立，营造包容的社会环境；
- 组织残疾人与非残疾人一起参加社会文化、体育和娱乐活动，支持残疾人社团活动；
- 帮助残疾人实现经济自立，或提高其经济自立能力，保障其在经济生活中不受歧视；对无法经济自立的重度残疾人，协助其获得社会保障；
- 鼓励和促进残疾人参与政治生活，保障其政治权利。

（三）职业康复服务模式和主要做法

1. 职业康复服务的主要目标

- 职业康复服务是残疾人全面康复的重要环节，是为残疾人获得并保持适当职业、重新参与社会生活提供帮助的方式；
- 通过帮助残疾人就业，有效促进其身心康复与个人发展；
- 综合了治疗与发展两种取向，是一种旨在助力残疾人康复与成长的综合性方法。

2. 职业康复服务的主要做法

- **职业咨询**——结合残疾人自身情况与就业相关问题开展综合考察，帮助解决职业相关问题，重点关注职业适应能力；
- **职业评估**——涉及身体、心理和职业适应性三个方面，包括对残疾人的兴趣、个性、气质、价值观、态度、体能、耐力、学习和工作适应性等方面的评定；
- **职业培训**——帮助残疾人从事职业活动、开发职业潜能、促进就业的有效措施和方法；社会工作者与职业指导师对残疾人提供就业前培训和上岗培训；
- **就业指导**——帮助残疾人选择职业和职业课程、对接就业岗位、提高职业胜任能力。

（四）促进残疾人社会参与的服务模式和主要做法

残疾人社会工作服务的最终目标是残疾人能够平等地参与社会生活，实现与非残疾人之间的公平和谐相处。

1. 残疾人社会参与的目标

- 最大限度地改善残疾人的生理功能，将功能丧失降到最低程度，并防止可能增加的损伤，提升残疾人陷入困境时的自我处理和自我照顾能力；
- 最大限度地提升残疾人的社会适应能力，使残疾人具备向他人倾诉和沟通的能力，以获得充分的情感支持；
- 最大限度地提升残疾人的职业技能，发挥其潜在能力，鼓励其实现助人自助，实现社会价值和个人价值的统一。

2. 促进残疾人社会参与的主要做法

- 保护残疾人的合法权益，使其公平享有改革开放积极成果；
- 保障残疾人生存权，构建适合残疾人生存的必需条件；
- 实现残疾人发展权，提升其生活自理能力、就业能力和社会参与能力；
- 保障残疾人的经济权益，保障其在经济生活中不受歧视；
- 保障残疾人的政治权利，鼓励和促进残疾人以各种方式参与社会政治生活；
- 保障残疾人文化权益，形成全社会理解、尊重、关心和帮助残疾人的良好社会氛围；
- 保障残疾人生活安全，使其能够公平享受基本公共设施和服务；
- 建成残疾人友好型社会，消除对残疾人的社会歧视和偏见，鼓励其主动参与社会决策与生活实践。

小结： 残疾人社会工作服务主要有社区康复服务模式、社会康复服务模式、职业康复服务模式和促进残疾人社会参与的服务模式；社区康复遵循政府主导、社区依托等原则，开展残疾预防、康复评定和建档、具体康复服务；社会康复从社会角度为残疾人创造适合其生存发展的环境；职业康复包括职业咨询、职业评估、职业培训和就业指导；促进社会参与的目标是改善生理功能、提升社会适应能力和职业技能，主要做法涵盖权益保障、发展权实现、经济权益、政治权利、文化权益和生活安全等方面。

五、面临的挑战与应对策略

（一）主要挑战

1. **残疾人的服务需求和实际服务供给之间还存在很大差距**——我国残疾人人口基数大、类别多，对专业化社会工作服务的需求十分旺盛；然而残疾类别的多样化对服务精细化提出更高要求，目前残疾人社会工作服务人才队伍建设明显滞后；
2. **城乡区域发展不平衡问题突出**——亟须提升基层社区残疾人社会工作服务水平；农村残疾人在获得社会支持以及生活、医疗等保障方面与城市残疾人存在显著差异；
3. **残疾人社会工作服务的资源整合和组织体系培育仍需加强**——资源整合方面，关键在于有效整合政府、社会和市场等多元资源，既要充分发挥政府主导作用，也要充分激发各类社会力量，特别是发挥公益慈善志愿服务在第三次分配中的作用；组织体系方面，各级残疾人联合会在残疾人组织中占据核心地位，但基层残疾人互助组织和专业服务于残疾人的社会组织在数量上仍显不足。

（二）应对策略

面对共同富裕和全面建设现代化的新要求，加快残疾人社会工作服务发展具有必然性。

1. **提升法律地位，健全法律框架**——把残疾人社会工作服务纳入公共服务体系，构建在党建引领下多方参与、共建共治共享的新型残疾人社会工作服务格局；在健全残疾人社会保护政策体系过程中，特别要落实对从事残疾人服务的社会组织的税收优惠和政策支持；
2. **加强专业人才队伍建设，构建基层社区网格化服务模式**——坚持城乡统筹发展战略，特别是加大农村地区残疾人社会工作服务人才队伍建设力度；整合社区各类资源，提供最具适切性的社区服务，使残疾人社会工作服务不仅注重“量”的区分，更加重视“质”的均等；

3. **构建友善的残疾人价值观**——以优势视角全面推进残疾人社会工作服务；社会对残疾人具有不可推卸的接纳义务和责任，要推动残疾人积极提升参与社会的能力，在实现自我价值的过程中融入社会，共建共享和谐社会；

4. **加强科技赋能**——面对数字化和智能化革命浪潮，残疾人社会工作服务要加强科技赋能；不仅是运用科技智能化辅具，更重要的是搭建公平参与的平台和拓宽制度化参与渠道。

小结： 残疾人社会工作服务面临服务需求与供给差距大、城乡区域发展不平衡、资源整合和组织体系培育仍需加强等挑战；应对策略包括提升法律地位、加强专业人才队伍建设、构建友善的残疾人价值观、加强科技赋能。

第八章第十六节 家庭社会工作服务

一、核心命题

家庭社会工作服务是以家庭为服务单位开展的社会工作服务。 它运用社会工作专业理论和方法，帮助有需要的家庭解决困难和问题，更好地发挥家庭功能，以满足家庭成员的多层次需要、促进家庭持续健康发展。

二、发展的总体情况

（一）制度设计和服务输送机制

- 新中国成立后，我国家庭社会工作服务主要由民政部门、工会、共青团、妇联等组织开展，是以家庭救济、家庭调解和生育服务为主的本土性社会工作；
- 近年来，主要通过政府购买服务方式实施，政府往往不会购买专门的家庭社会工作服务，而是将为困境家庭提供社会工作服务作为综合性社会工作服务项目的一部分。

（二）服务提供者和服务对象

- 主要由社会工作服务机构提供，直接实施者主要是社会工作者，少数机构会引进心理咨询师或家庭治疗师协助完成难度较大的临床家庭社会工作服务；
- 服务对象主要是失独、残疾、危机事件等原因形成的困境家庭，但也出现从困境家庭向普通家庭拓展的趋势。

（三）服务本身

- 已形成较为明确的服务目标、服务原则，完善的理论体系和实务模式，以及能够回应家庭不同问题的多元服务方法；
- 但我国专业家庭社会工作服务的重点仍然是链接资源，为家庭提供经济救助、情绪支持，改善家庭关系、促进家庭发展的临床服务与改善环境的间接服务相对较少，服务质量仍有很大提升空间。

小结： 我国家庭社会工作服务起步较晚，仍处于专业化和本土化探索阶段；服务主要由社会工作服务机构提供，对象以困境家庭为主但正向普通家庭拓展；服务重点仍偏向资源链接和经济救助，临床服务和间接服务相对较少。

三、主要需求

（一）常见问题

1. **财务脆弱和家庭生计问题**
    - 部分家庭仍面临较高的财务脆弱性风险，主要体现在两方面：一是受收入增长放缓与刚性支出压力，部分家庭难以维持收支平衡；二是流动性资产不足，难以应对突发冲击（如疾病、失业等）；
    - 在农村地区、老年家庭、户主受教育程度较低的家庭中，这一风险更为突出。
2. **夫妻冲突和婚外关系问题**
    - 夫妻双方价值观、生活习惯等存在差异，面对生计、育儿、养老等多重压力时，如果不能有效沟通与合作，容易积累负面情绪，进而产生情感疏离、家庭暴力等问题；
    - 婚外关系可能成为逃避或情感补偿的方式，进一步加剧婚姻危机，形成恶性循环，严重破坏夫妻信任与亲密关系。
3. **家庭教育与亲子关系问题**
    - 内卷式的教育竞争、工作与家庭冲突导致的陪伴时间不足、数字化工具普及，以及亲子关系本身固有的特质等多种因素，使当下中国家庭教育面临全新而复杂的挑战，也大幅提升了亲子关系调适的难度与亲子冲突的发生概率。
4. **老龄化与养老压力问题**
    - 老年人需要长期、专业的家庭照护，既需要足够的经济支撑，也需要家庭照护者付出足够时间、掌握相应照护技能并保持良好耐心；
    - 核心家庭中的中年夫妻面临工作、育儿等多重压力，在家庭结构、照护精力与居住条件等方面难以满足照护需求；
    - 身体疲劳、心理压力和社会隔离等给长期照护者带来的负担，也会降低家庭生活质量。

（二）发展事项

1. **优化维护家庭关系的能力**
    - 家庭成员之间虽然有固有的血缘、情感或法律关系维系，但如果不重视维护和发展家庭关系，就会出现疏离、冲突等问题；
    - 维护好家庭关系，既需要家庭成员彼此爱护，也需要不断更新价值理念，持续提升沟通协作、情绪管理、问题解决等能力。
2. **提升家庭抗逆力**
    - 家庭抗逆力是指家庭在多系统相互作用的过程中运用内外部资源、优势应对和适应逆境或危机的能力，恢复到遭遇逆境或危机之前的水平，甚至呈现出比之前更强、更具智慧和信心的状态；

- 在现代化风险社会背景下，提升家庭抗逆力可以帮助家庭有效应对危机和规避风险，保障家庭持续健康发展；
- 既要通过增强家庭成员能力、改善家庭互动模式等方式加强家庭自身能力建设，也需要从社会政策倡导、公共服务完善等方面优化家庭外部环境。

3. **强化家庭照护功能**
   - 随着教育竞争加剧与老龄化社会来临，家庭需要强化对未成年子女及老年家庭成员的照护功能；
   - 照护不仅仅是简单的照顾或护理，而是既要提供物质生活保障、照顾日常生活，还要提供情感支持，使所有家庭成员都能感受到被爱、被尊重、被理解、被支持。

小结： 家庭社会工作服务常见问题包括财务脆弱和家庭生计、夫妻冲突和婚外关系、家庭教育与亲子关系、老龄化与养老压力；发展事项包括优化维护家庭关系的能力、提升家庭抗逆力、强化家庭照护功能。

四、主要方法与技术

家庭社会工作服务的方法分为通用服务方法和针对特定需要的服务方法。前者是指运用个案、小组、社区等直接方法，或督导、管理、研究等间接方法为家庭提供服务；后者是指帮助家庭解决特定问题、满足特定需要的服务方法。本节主要介绍针对特定需要的服务方法。

（一）家庭评估

家庭评估是指在家庭社会工作服务正式开始之前，运用定量或定性的方法和工具，收集家庭信息，并对家庭的问题、需求、生命周期、功能状况、生态环境、资源优势等各方面进行分析和评估的工作过程。

- **质性家庭评估**多使用观察、访谈、图形分析等描述性方法收集信息；
- **量化家庭评估**主要通过标准化量表、问卷调查等量化方式收集信息。

重点介绍三种质性家庭评估工具：

1. **家庭系统图**
   - 以图形方式呈现家庭结构、成员关系，以及家庭重要事件等信息，帮助社会工作者迅速、形象地了解所服务家庭的基本情况；
   - 需涵盖至少三代核心家庭成员（祖父母、父母及子女），且直系家庭成员需完整呈现；
   - 夫妻之间常用一条水平线连接，子女按照长幼顺序由左向右排列，辈分相同的成员在同一水平位置，辈分高的则处于其子代的上一层。
2. **家庭生态图**
   - 以图形方式呈现家庭整体及其成员与外部环境之间的互动关系，旨在帮助社会工作者了解这些互动状况，并识别家庭拥有的资源与面临的困难；
   - 由多个圆圈构成：中心圆圈代表家庭，其内部成员关系的描绘遵循家庭系统图的规范；外围的

圆圈代表与家庭有联系的个人和组织；

- 实线代表强关系，虚线代表弱关系，曲线则代表紧张关系。

3. **家庭时间线**

   - 在特定时间范围内，按时间顺序，以简要方式反映家庭重要事件或经历的简单图示；
   - 可以帮助社会工作者快速掌握家庭生命周期中的重要事件，获得家庭过往经验的细节信息以及事件对家庭的意义和影响；
   - 用一条连续的水平线或垂直线代表时间轴，用与该直线相交的短线代表家庭重要事件或经历，并在短线旁对事件或经历进行简短描述。

（二）婚姻辅导

婚姻辅导是指由专业工作人员为在婚姻生活方面遇到问题的成年人提供辅导，通过认知转变、沟通交流、冲突处理等各种技巧训练，帮助他们重新理解婚姻关系，应对婚姻危机，解决夫妻冲突，建构良好的夫妻关系。婚姻辅导强调尊重多元家庭的人道尊严，提升家庭成员正面发展的能力，重视使用文化敏感和性别敏感的方法解决问题。

根据服务的性质和功能，可分为两类：

1. **问题解决模式**——针对婚姻中已经出现的问题进行介入，以帮助夫妻恢复正常家庭生活功能为目标，服务方法包括夫妻治疗、小组社会工作服务、法律援助、离婚辅导等；
2. **预防发展模式**——在婚姻问题还未出现之前介入，以提升夫妻应对环境的能力、强化家庭正常功能，服务方法包括社会政策倡导、婚前辅导、夫妻沟通训练、情绪管理训练等。

根据服务提供者与服务地点，还可分为两类：

1. **社区层面的婚姻辅导**——由社区或社会工作服务机构的社会工作者，在服务对象的居住环境和日常生活情境中，根据其在婚姻中遇到的不同问题提供服务；服务地点可以在服务对象家中，也可以在社区服务中心等公共场所；服务方法包括针对夫妻双方或一方开展的个案社会工作服务，以及多对夫妻一起参与的小组社会工作服务活动、婚姻讲座和沙龙等；
2. **机构层面的婚姻辅导**——由家庭服务中心等专业机构的婚姻辅导师、家庭治疗师或社会工作者等，在机构内部为主动来访的服务对象提供辅导；服务方法主要是针对夫妻双方的咨询或其中一方的个案辅导。

（三）亲职辅导

亲职辅导是指由社会工作服务机构的从业人员实施的，运用以个体辅导、家庭教育小组和互助小组为主的专业方法，帮助父母习得有关儿童青少年发展及相应教养方面的知识，从而调整对待子女的态度和方法，以更好地扮演适当亲职角色的助人服务。

服务内容和目标主要是帮助父母实现以下转变：

- 科学认识其角色职责与定位；

- 确定对子女的合理期待；
- 建立良性而有序的家庭规则；
- 培养子女的健康人格和良好行为习惯；
- 成为有效的管教者。

根据功能和方法、技术的差异，可分为三类：

1. **补救性的亲职辅导**——针对已出现较严重家庭问题（如家庭暴力、儿童虐待等）或子女问题（如心理疾病、网络成瘾等）的家庭采取的矫正性措施，目的在于帮助家庭解决特定问题、修复家庭功能；需要提供个别化的家庭教育指导，或使用家长互助小组、家庭行为学习等方法与技术，还可能需要与心理学、法学等相关专业人士合作；
2. **预防性的亲职辅导**——针对存在潜在风险或已经出现轻度问题的家庭（如离异家庭、犯罪人员家庭等）提供的家长服务，目的在于预防问题发生或恶化；可以运用个体辅导或教育小组的方式，以及家庭照顾技巧训练、父母效能训练等技术，为家长提供沟通能力、问题解决能力、正面管教能力等相关能力训练；
3. **发展性的亲职辅导**——服务对象通常是社会适应良好、身心功能健全、亲子关系及家庭功能良好的父母，目的在于帮助父母角色功能的良性发挥，以培养身心健全、品行优良的子女；以提升父母的知识与能力为主，可以采取系列课程、专题演讲、座谈会、家长自助小组、发放宣传手册等方式实施。

（四）家庭治疗

家庭治疗是一种以整个家庭为服务对象的服务方法，运用与全部或部分家庭成员的治疗性会谈及其他专业技术，来协助家庭改善家庭关系与优化家庭结构，建立良性的家庭互动模式，从根本上解决整个家庭及其个别成员的问题，促进家庭的良性运转和家庭成员的身心健康。

基于不同的理论框架，家庭治疗发展出不同的流派，主要有：

1. **结构家庭治疗模式**
    - 认为家庭问题或个体症状的根源在于家庭结构的功能不良，治疗目标在于改变家庭结构；
    - 介入技术主要有：
        - **改变家庭对问题的认识**——重演（创造情境使家庭成员把不良交往模式在会谈中实际表演出来）、聚焦（引导谈话方向并及时把话题转移到家庭交往方式上）、感觉冲击（通过强调、重复及声调变化等方式给家庭成员造成强烈的感觉冲击）；
        - **挑战家庭的结构**——重新划定边界（帮助家庭成员明确家庭内部各个子系统和成员之间的边界）、调整有害的家庭结构（通过暂时性支持冲突中的某一方来打破僵局）、创建有效的家庭等级（强化父母的权力，建构合理的权力等级结构）；
        - **挑战家庭的世界观**——改变家庭的不合理信念、似非而是（让家庭一反常态地支持某位成员的非理性观点或行为，让他自己发现其中的不合理从而主动放弃）、优点关注

（引导某一成员去发现或关注家庭及其他成员的优点）。

2. **萨提亚家庭治疗模式**

   - 希望经由对家庭历史的追溯与家庭沟通方式的理解，找出家庭成员问题的成因，借助家庭情境的动力改变家庭互动方式并促进个人成长；
   - 服务技巧主要有：
     - **沟通游戏**——运用幽默夸张的游戏方式，暴露每个人惯常使用的不合理沟通方法，让家庭成员在不受批评的情况下学习表达自己的感受，培养表里一致的沟通模式；
     - **模拟家庭会谈**——利用情境假设，按家庭既有的方式模拟召开家庭会议，帮助家庭成员深入了解家庭旧的互动模式并学习新的互动方式；
     - **家庭雕塑**——请家庭成员将自己置身于一种空间上的安排，构成一个戏剧性场面，家庭成员采取各种姿态，相对静止地处于某个位置，引导家庭成员体验身在其中的知觉和感受，以实现对家庭关系的觉察或醒悟；
     - **家庭重塑**——在模拟情境下，引导家庭成员重演家庭中曾经发生的事情，使其理解和整理童年经验，以成人的眼光重新观察童年经验，改变自身感受、建立新的观念。

3. **系统家庭治疗模式**

   - 工作重点在于运用家庭及其成员的资源优势，改变家庭系统原有的不良循环模式；
   - 主要服务技术为会谈中的提问技巧：
     - **循环提问**——当着全家人的面轮流且反复地邀请每一名家庭成员表达他对另一名成员行为的观察结果，或者对另两名成员之间关系的看法；
     - **差异提问**——通过提问“例外情况”，引导家庭成员更多关注积极方面，促成观察视角的改变；
     - **前馈提问**——将问题行为改变的积极赋义投射到未来，以此促使家庭构想未来可能的正面事件，促使其成为自我应验的预言；
     - **假设提问**——针对家庭的矛盾或问题，从多个角度提出相反或不同角度的假设性提问，从多个角度审视家庭问题的产生原因及解决途径。

4. **寻解家庭治疗模式**

   - 中心任务是理解服务对象对问题赋予的意义，并尝试运用不同语言对问题进行重新建构，寻找问题解决之道；
   - 服务技巧主要是寻解会谈中的提问：
     - **例外问题**——提问和讨论例外情境，帮助服务对象看到生活中的光明时刻，鼓励其多做促成例外情境出现的行为；

- **奇迹问题**——请服务对象想象问题解决后的生活状态，使其跳出问题，放眼未来，发掘其解决问题的潜能；
- **刻度问题**——以数字为基础，具体呈现服务对象对问题的看法、感觉及目标、动机和关系，使社会工作者能确切了解情况，增强其改变动机；
- **应对问题**——询问服务对象成功应对问题的积极经验，帮助其重拾解决问题的信心。

5. **叙事家庭治疗模式**
    - 核心在于与服务对象一起对问题进行外化与解构，并在发现例外的过程中发掘其生命力量；
    - 服务技术主要有：
        - **解构式倾听**——以非专家视角，放下主观预设，贴近服务对象的心态，站在其立场倾听他们的语言及该语言具有的意义，了解他们寻求帮助的动机及期望；
        - **问题外化**——把问题视为一个客体，通过为其命名等方式将其拟人化并探索其长相、个性、生活方式、生命过程等，建构出它的“真实存在”；
        - **发现独特结果**——通过讨论服务对象成功应对问题的时刻，强化服务对象与问题分离的积极体验，帮助其认识到改变的可能性与自己的潜能，从而建构新故事；
        - **重构故事**——与服务对象一起在“独特结果”基础上构建新故事，并用更多例外事件丰富新故事；与原故事相比，新故事较少压迫性，较多解放性，可为服务对象提供新的选择，为新的生命经验铺路。

小结： 家庭社会工作服务的特定服务方法包括家庭评估（家庭系统图、家庭生态图、家庭时间线）、婚姻辅导（问题解决模式、预防发展模式；社区层面、机构层面）、亲职辅导（补救性、预防性、发展性）和家庭治疗（结构家庭治疗、萨提亚家庭治疗、系统家庭治疗、寻解家庭治疗、叙事家庭治疗五种流派）。

五、面临的挑战与应对策略

（一）主要挑战

1. **总体供需失衡**——社会经济形势变化、教育竞争和老龄化加剧，对家庭的经济功能、教育功能和照护功能提出越来越高要求；与此同时，家庭结构越来越核心化，单靠家庭自身难以应对上述问题和挑战；专业服务对家庭正常运行与健康发展越发重要，但家庭社会工作服务能够覆盖的服务对象以及能够提供的服务内容和质量都远远不能满足家庭需求；
2. **制度设计有待完善**
    - 现有制度缺少关于家庭社会工作服务合法性的明确规定，使其难以获得政府支持与公众信任；
    - 现有福利政策不能提供足够支持，家庭社会工作者难以通过整合政策资源回应家庭实际需求；
    - 在购买服务运作机制中，买卖双方关系不对等，社会工作服务机构没有足够自主空间按照专业标准实施家庭社会工作服务；

- 缺少专门统筹协调家庭社会工作服务的政府部门，职能分散于多个部门，难以实现资源与信息共享，导致服务分散化和碎片化。

3. **服务提供者的专业胜任力不够**——社会工作服务机构经常根据政府购买需要不断调整发展方向，难以在家庭社会工作服务领域长期深耕并积累服务经验、储备专业人才，缺乏擅长提供家庭社会工作服务的专门机构；家庭社会工作者队伍存量少且流动性大，擅长临床家庭社会工作服务的人才数量和质量难以满足家庭需求；

4. **服务内容和质量亟须提升**

   - 现有服务仍以面向困难家庭的治疗性服务为主，面向普通家庭的预防性服务和发展性服务相对不足；
   - 现有服务只能回应某类家庭的共性需求，对某些家庭的个别化需求和阶段性需求不够重视，服务精准度不足；
   - 服务内容和形式过于偏重家庭救助服务、家庭生活服务以及资源链接和社区支持网络构建，微观层面的临床家庭社会工作服务以及宏观层面的政策倡导都明显不足；
   - 现有服务仍存在目标短期化、问题解决表面化、评估机制不完善等具体问题。

（二）应对策略

1. **强化制度支持**

   - 制定和完善有关政策法规，强化家庭社会工作服务的合法性，明确其重要意义、职责范畴和实施途径；
   - 制定和实施积极的财税政策，在保障政府资金支持的同时引导社会资金支持家庭社会工作服务；
   - 确定负责家庭福利与服务的专门部门，为家庭社会工作服务发展提供组织保障；
   - 整合与优化现有家庭福利政策，为家庭社会工作服务提供足够的政策支持；
   - 构建平等的政社合作关系，充分尊重家庭社会工作服务的专业自主权。

2. **加强专业人才队伍建设**

   - 在本科和研究生教育阶段设置家庭社会工作及其他有关课程；
   - 为社会工作者提供相应的继续教育培训和督导服务，引领和支持他们在家庭社会工作服务领域持续深耕；
   - 适当提高薪酬，拓宽发展通道，在吸引、培养、激励和使用等各个环节创造有利条件，逐步扩大家庭社会工作服务人才队伍规模。

3. **提升服务质量**

   - 引导社会工作服务机构扩大服务范围，在继续优化治疗性服务的同时拓展预防性和发展性服

务；

- 优化和细化购买服务的具体内容、评估指标和标准，引导社会工作服务机构转变服务重点，在继续保持传统优势服务的同时，更加重视临床家庭服务与政策倡导服务；
- 制定适用于全国的家庭社会工作服务标准，为服务的具体实施提供切实有效的指引；
- 充分发挥督导的作用，协助家庭社会工作者提升服务质量。

小结： 家庭社会工作服务面临总体供需失衡、制度设计有待完善、服务提供者专业胜任力不够、服务内容和质量亟须提升等挑战；应对策略包括强化制度支持、加强专业人才队伍建设、提升服务质量。

第九章第一节 相关法规与政策对社会工作服务的保障和规范

一、核心命题

法规政策对社会工作服务具有双重作用：一是保障，二是规范。 保障，是确认社会工作服务的地位、发展方向和制度支持；规范，是调整政府、机构、社会工作者、服务对象等主体之间的权利、责任和义务。

二、法规政策对社会工作服务的制度保障

中共中央、国务院的重大战略部署，是对社会工作服务最重要的制度保障。主要包括九个方面：

1. **《中共中央关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》**
   - 作出“建设宏大的社会工作人才队伍”战略部署；
   - 建立健全培养、评价、使用、激励的政策措施和制度保障；
   - 确定职业规范和从业标准，完善社会工作岗位设置。
2. **《中共中央 国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》**
   - 要求推进“三社联动”；
   - 推进社区、社会组织、社会工作联动；
   - 完善社区组织发现需求、统筹设计项目、支持社会组织承接、引导专业社会工作团队参与的工作体系。
3. **《中共中央 国务院关于实施乡村振兴战略的意见》**
   - 要求“积极发展农村社会工作和志愿服务”；
   - 培育服务性、公益性、互助性农村社会组织；
   - 推动资源、服务、管理下放到基层。
4. **《中共中央关于坚持和完善中国特色社会主义制度、推进国家治理体系和治理能力现代化若干重大问题的决定》**
   - 提出“构建基层社会治理新格局”；

- 健全党组织领导的自治、法治、德治相结合的城乡基层治理体系；
- 推行网格化管理和服务，推动治理和服务重心向基层下移。

5. **“十四五”规划建议**
   - 要求“畅通社会工作者参与社会治理的途径”；
   - 发挥群团组织和社会组织作用；
   - 畅通和规范市场主体、新社会阶层、社会工作者和志愿者等参与社会治理的途径。
6. **《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》**
   - 提出“五社联动”；
   - 创新社区与社会组织、社会工作者、社区志愿者、社会慈善资源的联动机制；
   - 支持建立乡镇（街道）购买社会工作服务机制和设立社区基金会等协作载体。
7. **《中共中央关于进一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定》**
   - 要求“健全社会工作体制机制”；
   - 加强党建引领基层治理，加强社会工作者队伍建设，推动志愿服务体系建设；
   - 推进信访工作法治化，健全社会心理服务体系和危机干预机制。
8. **《中华人民共和国国民经济和社会发展第十五个五年规划纲要》**
   - 要求“加强社会工作者队伍建设”；
   - 健全社会工作体制机制和社会治理政策法律法规体系；
   - 健全凝聚服务群众工作机制，夯实社会治理群众基础；
   - 加强新经济组织、新社会组织、新就业群体党的建设。
9. **《关于加强新时代社会工作的意见》**
   - 要求“健全社会工作法规制度”；
   - 构建党委统一领导、党委社会工作部门统筹协调、相关部门协同配合、社会力量广泛参与的工作格局；
   - 健全系统完备、科学规范、务实管用、运行有效的社会工作法规制度；
   - 支持、规范、引导社会工作服务机构发展。

一句话记忆： 从“建设队伍”到“三社联动”，再到“五社联动”“健全体制机制”“健全法规制度”，政策保障逐步系统化、制度化。

三、政策法规对社会工作服务的规范发展

规范发展类政策大体分为**规划类**和**意见类**。

（一）规划类政策

1. **《国家中长期人才发展规划纲要（2010—2020 年）》**
    - 首次将社会工作人才纳入国家六大类人才之一；
    - 培养造就一支职业化、专业化的社会工作人才队伍。
2. **《社会工作专业人才队伍建设中长期规划（2011—2020 年）》**
    - 以人才培养为基础，以人才使用为根本，以人才评价激励为重点，以政策制度建设为保障，以重点工程实施为载体；
    - 建设高素质社会工作专业人才队伍。
3. **“十四五”规划纲要**
    - 构建专职化、专业化的城乡社区工作者队伍；
    - 畅通社会工作者和志愿者等参与社会治理的途径；
    - 支持和发展社会工作服务机构和志愿服务组织，健全志愿服务体系。

（二）意见类政策

1. **《关于加强社会工作专业人才队伍建设的意见》（2011 年，中央组织部等 18 部门）**
    - 大规模开展专业培训，提升现有人员专业素质和职业能力；
    - 深化专业教育改革，完善培训体系；
    - 建立培养、选拔、使用、流动、评价、激励等方面的政策法规体系；
    - 加大社会工作专业人才使用力度。
2. **《关于加强社会工作专业岗位开发与人才激励保障的意见》（2016 年，民政部等 12 部门）**
    - 坚持按需设岗、以岗定薪，分类指导、有序推进，保障基层、稳定一线；
    - 破解岗位不明确、职业发展空间不畅通、薪酬待遇水平较低、职业地位不高等瓶颈问题。
3. **《中共中央办公厅 国务院办公厅关于推进社会工作专业人员队伍建设的意见》（2026 年 3 月）**
    - 坚持面向群众、服务基层，坚持职业化、专业化；
    - 以扩大岗位规模、提升队伍素质、增强服务能力为重点；
    - 完善培养、使用、评价、激励机制；
    - 目标：经过 5 年左右，队伍结构和布局更加合理，职业化、专业化水平显著提升，高层次人才总量显著壮大，岗位规模稳步扩大。

第九章第二节 社会工作服务对完善相关法规与政策的促进

一、核心命题

随着经济社会发展和公众需求扩大，社会工作服务对相关政策法规提出了新要求；社会工作服务中出现的新情况、新问题，也需要新的政策法规加以解决。 这种促进作用体现在四个方面：**对法律法规的促进、对制度建设的促进、对领域政策的促进、对政策规划的促进。**

二、对法律法规的促进

目前，已有多部国家层面的法律法规规定了社会工作条款。社会工作服务的实践推动和促进了这些法律法规对社会工作服务作出明确规定：

法律法规	社会工作相关条款
《中华人民共和国反家庭暴力法》	各级人民政府应当支持社会工作服务机构等社会组织开展心理健康咨询、家庭关系指导、家庭暴力预防知识教育等服务
《中华人民共和国社区矫正法》	社会工作者可以参加矫正小组，为社区矫正对象提供教育、心理辅导、职业技能培训、社会关系改善等帮扶服务
《中华人民共和国未成年人保护法》	社会工作者可以开展家庭教育指导、心理辅导、康复救助、监护及收养评估等服务，以及心理干预、法律援助、社会调查、社会观护、教育矫治等服务
《中华人民共和国预防未成年人犯罪法》	社会工作者可以参加专门教育指导委员会，开展道德教育、法治教育、生命教育和心理健康教育等服务，参与预防和处理学生欺凌
《中华人民共和国乡村振兴促进法》	社会工作者可以通过多种方式服务乡村振兴
《中华人民共和国家庭教育促进法》	社会工作者可以参与家庭教育指导服务工作
《中华人民共和国突发	国家支持引导心理健康服务人员和社会工作者对受突发事件影响的各类人群开展心理健康教育、心理评

法律法规	社会工作相关条款
事件应对法》	估、心理疏导、心理危机干预、心理行为问题诊治等心理援助工作
《中华人民共和国村民委员会组织法》	村民委员会应当支持和引导社会组织、社会工作者、志愿者等社会力量参与乡村治理和服务
《中华人民共和国城市居民委员会组织法》	居民委员会应当支持和引导社会组织、社会工作者、志愿者等社会力量参与社区治理，提供社区服务
《社会救助暂行办法》	社会工作者可以为社会救助对象提供社会融入、能力提升、心理疏导等专业服务

小结： 社会工作服务实践推动了多部国家层面法律法规明确社会工作条款，涵盖反家暴、社区矫正、未成年人保护、预防未成年人犯罪、乡村振兴、家庭教育、突发事件应对、村民委员会和城市居民委员会组织、社会救助等领域。

三、对制度建设的促进

社会工作服务对制度建设的促进作用表现在多个方面，以**职业水平评价**为例:

1. **《社会工作者职业水平评价暂行规定》**
    - 对职业水平评价考试、社会工作者职业能力、登记服务等事项作出规定;
    - 把社会工作者职业水平评价分为**助理社会工作师、社会工作师和高级社会工作师**三个级别;
    - 规定国家建立社会工作者职业水平评价制度，纳入全国专业技术人员职业资格证书制度统一规划。
2. **《高级社会工作师评价办法》**
    - 对高级社会工作师职业素质和能力、考试、评审、评价工作纪律提出明确要求;
    - 规定高级社会工作师实行**考试和评审相结合**的评价制度;
    - 参加考试合格并通过评审，方可取得高级社会工作师资格;
    - 社会工作职业水平评价主管部门成立“全国社会工作者职业水平评价办公室”，负责研究高级社会工作师评价相关政策、评价标准，以及考试的日常管理和评审的组织实施，指导、监督和检查各地高级社会工作师的评价工作;
    - 充分发挥社会组织的专业优势，逐步推动具备条件的行业协会、专业学会等社会组织和专业机

构有序承接高级社会工作师评价工作。

小结： 社会工作服务促进了职业水平评价制度建设，形成了助理社会工作师、社会工作师、高级社会工作师三个级别，高级社会工作师实行考试和评审相结合的评价制度。