



深圳 社工

SHENZHEN SHEGONG
XIANXING XIANSHI LUXIANTU

先行先试路线图

主编 ◎ 余智晟 副主编 ◎ 骆冰



深圳 社工 先行先试路线图

SHENZHEN SHEGONG
XIANXING XIANSHI LUXIANTU

主编 ◎ 余智晟 副主编 ◎ 骆冰

图书在版编目 (CIP) 数据

深圳社工先行先试路线图 / 余智晟主编. —北京:
中国社会科学出版社, 2011. 12

ISBN 978 - 7 - 5087 - 3763 - 8

I. ①深… II. ①余… III. ①社会工作—研究—深圳
市 IV. ①D632

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 238848 号

书 名: 深圳社工先行先试路线图

主 编: 余智晟

副 主 编: 骆 冰

责任编辑: 彭先芬

出版发行: 中国社会科学出版社 **邮政编码:** 100032

通联方法: 北京市西城区二龙路甲 33 号

邮购部: (010) 66060275

销售部: (010) 66080300 **传真:** (010) 66051713

(010) 66051698 **传真:** (010) 66080880

(010) 66080360 (010) 66063678

网 址: www.shcbs.com.cn

经 销: 各地新华书店

印刷装订: 中国电影出版社印刷厂

开 本: 170mm × 240mm 1/16

印 张: 18.5

字 数: 270 千字

版 次: 2011 年 12 月第 1 版

印 次: 2011 年 12 月第 1 次印刷

定 价: 39.50 元

《深圳社工先行先试路线图》 编委会

主 任：杜 鹏

副 主 任：余智晟

委 员：骆 冰 向木杨 易松国 赵 环 李光明

策 划：郑 英

特约编辑：刘 柱



代 序

深圳经验助推了我国社会工作的发展

广东省社会工作委员会专职副主任 刘润华

专业社会工作者作为一个独特的职业群体，以助人为宗旨，运用专业知识、理论和方法，回应社会不同群体的需求，提供个性化、针对性的专业服务，在协调社会关系、预防和解决社会问题，以及促进社会公正等方面都发挥了重要作用。

尽管社会工作经历了一百多年的发展，并已成为各国社会服务体系的重要组成部分，但我国的专业社会工作还处于初级起步阶段，就连作为改革发展排头兵的深圳，迟至2007年，其在专业社会工作方面也只有零星的探索。

2007年，深圳颁发了关于社会工作的“1+7”文件，确立了到2015年打造一支强大的社会工作人才队伍的目标，由此拉开了大规模推进社会工作的序幕。

五年来，深圳社会工作以其突出的发展力度和规模，民间化和专业化的服务模式，以及良好的服务水准，迅速成为全国社会工作的领先城市。

为记录和见证这个波澜壮阔的探索历程，从2008年起，深圳市民政局联合深圳商报开设了《聚焦深圳社工》栏目，以社会工作为主题进行专题报道，从社会工作的管理、教育、研究、咨询、督导、案例等多层面，追踪全市社会工作的发展轨迹，关注社工群体的工作和生存状况。



通过这个栏目，我们看到，一支年轻充满活力和激情的专业社会工作人才队伍不断壮大，他们具有专业技能，平均年龄不到 28 岁，从最初的几十人发展到今天 1500 多人；我们看到，深圳社工服务的领域不断拓展，在社会福利、社会救助、社会慈善、社区服务等十余个领域开展困难救助、矛盾调处、权益维护、心理疏导、行为矫治等专业服务；我们看到，在“政府主导、民间运作”模式下，通过购买服务等方式，各级政府为社工服务提供了有力的扶持，民间社工服务机构展示了旺盛的生命力；我们看到，深圳高起点构建的社会工作人才发展机制，从引入香港督导开始，到培育本土督导人才，进而建立行业组织，加强评估监管，成效显著。

五年来，深圳社会工作硕果累累：社工积极参与富士康员工关爱活动，是中国社工第一次大规模参与社会事务，此举被评为“中国社工十大事件”之一；中国社协命名的首个“企业社会工作实务创新基地”落户深圳，企业社工起点高，发展势头好；深圳援建新疆喀什地区民族工作站成立，深圳社工帮助喀什建立了社会工作机制，培养当地社会工作人才队伍；以社工为骨干，以社会组织为载体，成立社区服务中心，探索跨部门、综合性和非行政化的社区服务新模式。

深圳的探索得到民政部的高度肯定。李立国部长说：“深圳市从改革社会管理体制、加强社会建设的高度出发，率先出台了社会工作发展意见，建立了较为完善的配套政策体系，并通过实行政府购买社会工作服务，发展民办社会工作机构，强化行业自治，开展第三方评估等具体措施，夯实了建立了社会工作发展基础，建立了社会工作服务规范，树立了社会工作专业形象，有力地助推了我国社会工作及其人才队伍建设。”

希望深圳社会工作百尺竿头更进一步，不断提供更多更好的鲜活经验。



CONTENTS

创新管理篇

深圳社工创造中国特色救灾模式	(3)
治理结构现代化 协会干部专业化	(6)
20 名见习督导赴港“取经”受训	(9)
公益事业不再是政府唱“独角戏”	(12)
深圳成功经验引领全国社工发展	(15)
现代社工制度在深基本建立	(18)
深港携手共建社工发展新模式	(24)
专业社工服务走进市民生活	(27)
既是“引路教师”又是“业务同学”	(30)
让自己在最短时间内得到最多锻炼	(33)
深圳社工发展模式成全国典范	(37)
深圳社工“充电”不达标禁止上岗	(41)
政府搭起好舞台 民间机构唱好戏	(44)
495 个上岗机会！吸引社工人才“孔雀东南飞”	(47)
喀什社工站：从“外来移植”成功过渡到“土生土长”	(50)

机构发展篇

用爱心滋润鹏城每个有困难之人	(57)
----------------------	------

会聚志愿者力量 让服务更贴心更到位	(60)
领跑国内社工机构 传递专业社工精神	(63)
专业社工服务项目首获爱心资助	(66)
出钱出力让这个春节过得爱意浓浓	(69)
项目创意得人心 公益事业聚人气	(72)
修补心灵伤口 抚平家庭裂痕	(75)
机构“体检”不合格禁止参与招投标	(79)
爱心企业助力阳光家庭综合服务中心	(83)
深圳妇联把“阳光”送进千家万户	(86)
新开发公益项目折射多元化社会需求	(89)
新社工服务项目营养充足茁壮成长	(93)
70 个公益项目即将出炉等你献爱心	(97)
拿起手机,为喜爱的公益项目投票吧!	(100)
陪伴千名危重病人安详离世	(103)
社区服务中心让专业服务走进千家万户	(106)
企业社工:走出襁褓开始蹒跚学步	(110)
激情大运,青春社工与你一路同行	(113)
首届全国企业社工研讨会本月在深举行	(117)
社工服务助力企业解决“成长烦恼”	(120)
“冠旭-至诚”探索社企合作路径获肯定	(128)
每个创意背后,是对一群人的民生关注	(131)

前景展望篇

深圳市今年将新增二百多个社工岗位	(137)
年内深圳社工机构将达 30 家	(140)
让“有困难找社工”成为市民共识	(143)
希望更多的家庭传出幸福的笑声	(146)
社工机构有望推出多个服务新项目	(149)
少儿图书馆有了“四点半学校”	(152)

构建和谐社会需要完善的社会服务体系	(155)
两百专家学者共议社会工作本土化	(158)
谋求发展新模式推动服务上台阶	(162)
回应社会需求是社工专业建设的风向标	(165)
博采众长苦练内功 鹏城社工功力升级	(168)
“民族社工站”落户喀什新特区	(171)
数百万公益金助推爱心项目起航	(174)
综合服务为香港“社”“家”添温暖	(177)
刘润华成为十大年度人物,深圳社工介入“富士康员工关爱” 行动进入十大年度事件	(180)
深圳社工要多实践多调研	(183)
高级社工应纳入高端、稀缺人才之列	(186)

社工之星篇

深圳社工在校园“生根发芽”	(191)
他们为人生黑夜送去阳光	(194)
深圳社工传递关爱	(198)
做你最好的朋友 助你快乐地生活	(202)
真情关爱不言弃 人间总会有奇迹	(205)
半年助人寻得 30 万元救命钱	(208)
花季少女走出阴霾重展笑脸	(212)
社工关爱令绝望女士重树人生信心	(215)
小社工细心照顾 老将军倍感温暖	(218)
希望每个流浪儿都能和妈妈团聚	(221)
让残缺的世界充满最温暖的阳光	(224)
他让轻生青年重树信心面对人生	(227)
2009 年十佳优秀社工出炉	(230)
在公益的道路上,她穿越风雨一路向前	(235)
深圳社工爱撒粤西台风灾区	(238)

春风化细雨 真情暖人心	(241)
深圳社工“勇闯”社会管理最前线	(247)

相关聚焦报道

深圳全面推行社工工作体制	(253)
如何推动社工职业化? 政府主导推动 民间组织运作	(256)
社工入户或有绿色通道	(260)
深圳社工标识及卡通形象出炉	(262)
20 名社工见习督导上岗深圳着力培养本土化社工人才	(264)
深圳首批本土见习督导正式上岗	(265)
“深圳: 政府购买服务” 透视 3	(266)
社工成为我国第六支主体人才队伍	(269)
“爱心账户” 让你轻松踏上公益路	(271)
市民参加公益慈善有了“绿色通道”	(274)
深圳社工请来香港顾问	(277)
我知道我的善款去哪了	(279)
载着满满的爱, 10 个孩子昨返回喀什	(282)
深圳援疆队伍全面启动喀什 8 个社会服务项目	(285)

创新管理篇



年轻的深圳社工迅速行动，积极探索，将专业服务送到甘肃陇南灾区

深圳社工创造中国特色救灾模式

2009年5月11日

深圳商报记者 郑英

5月12日，一年前的汶川大地震让这个原本普通的日子变得不同寻常。这场大灾难发生之后，深圳年轻的社工们迅速集结挺进灾区最前线，以信息收集者和传递者、心理抚慰者、资源争取者等多重专业工作身份，把社工专业服务送到了灾区。

慈善会同社工实现有机结合

记者从深圳市社会工作者协会了解到，抗震救灾成为社会工作介入救灾工作的契机，在甘肃受灾最严重的文县碧口镇，深圳组建设立了“社工文县工作站”，先后轮换输送了4批16名专业社工为当地受灾群众提供服务。从去年底开始，更派出较为固定的4名专职社工在陇南市进行长期的灾后援建工作。

去年6月11日，为了获取灾区第一手资料，深圳市民政局派出了一支由社工处、市社工协会、市慈善会共8人组成的先遣队，开赴甘肃文县进行灾后重建的实地考察和需求评估。根据先遣队在前线的考察结果，社工具有信息收集者和传递者、心理抚慰者、资源争取者等多重专业性。深圳市民政局积极支持社工力量介入，由深圳市社会工作者协会统一协调，从深圳市十余家民间社工机构征集深圳社工义务前往灾区服务。他们在文县碧口镇创建了深圳社工文县工作站，将国际先进的社工介入理念和探索带入深圳对口支援的甘肃陇南灾区的救援工作之中，首创了

“前线社工站，后方慈善会，互助合作，资源整合，同时寻找社工专业介入的契机”的救灾模式。

2008年6月中旬，抗震救灾进入第二个阶段——安置服务、情绪安抚、资源协调、赈灾救助，深圳社工文县工作站正式成立。深圳市民政局积极发挥市慈善会和市社工协会的力量，利用慈善会特有优势，将其定位于发动社会爱心力量、整合资源的平台，将社工协会定位于前线操作平台，收集信息、需求评估、资源协调、合作策划援助方案。深圳市民政局将慈善会强大的社会资源网络系统同社工的专业有机结合起来，通过社工的专业技巧和助人理念，使慈善会所开发的各个援建项目更加准确到位地实施，爱心资源能够更加均衡、有效地分布到每个真正需要的灾区群众身上。慈善会同社工的有机结合，大大提高了灾后援建工作的效率和效果，成为深圳援建模式的创新。

灾后重建，如何重建，人力、物力、财力如何分配，应用在哪些方面，这些都需要经过专业的需求评估之后方可给予解答，而这一点恰恰是社会工作者的专长。

在前期评估阶段，文县工作站采用分组抽样走访、同当地政府座谈等方式，从灾民、商铺、医院学校、政府四个方面收集信息，对深圳未来需要向文县重建投入的资金总额有了一个大致的概算，提出第一批需紧急启动的对口帮扶项目。在实地走访中，工作站了解到除房屋、校舍等基础设施外，当地在人力资源市场建设、贫困学生的资助、规划设计、灾民的心灵抚慰和社会矛盾化解方面也存在很大需求。由此，文县工作站把考察建议发往深圳市慈善会，同市慈善会合力开发了援建灾区的“贫苦学生救助计划”、“家园重建援助计划”、“学校、医院重建计划”等多个项目；文县当地有着丰富的土特产资源，工作站将此情况反映给深圳方面，随后市慈善会联系深圳民润超市，开发了“文县土特产专销”的项目。

及时更新反馈受灾真实情况

为配合深圳慈善会等爱心团体进行资料调查、信息提供、灾情核实等工作，文县工作站通过多种途径，掌握了当地受灾最严重的学生和学校、

医院、村庄的受灾资料，力求能在每个受灾群体中有一个均衡的资源分配。在4个月的时间里，文县工作站发挥社工“资源整合”功能，共协助深圳市慈善会核对了762名贫困中小学生以及200名大学生名单和受灾资料，并根据其轻重缓急，划分定级，对最为贫困的学生优先资助；协助市慈善会以及其他深圳爱心企业团体调查核对了46所学校、2所医院及3个村卫生室、5个村庄的受灾资料，以助爱心企业和个人能够更快更好地进行捐助。

在协助市慈善会有效落实各项援建项目的同时，文县工作站还需要发挥社工的专业优势，拓展新的工作领域。为了实现社工“助人自助”的理念，文县工作站组建了一支由当地人组成的义工队，经过各方面的小组式培训、社会调研训练等方式，鼓励他们也参与到家园重建的过程中来。当地人对自己家乡的受灾情况、地形地貌、风土人情等都了如指掌，有了他们的加入，文县工作站如虎添翼；同时，受灾群众亲身投入到自己家园的重建过程中来，由被动转为主动，也有助于培养灾区人民自我服务的能力。除此之外，文县工作站同当地医院竭力合作，建立了“心理抚慰室”，为当地群众舒缓压力，对于特殊的人群进行个案管理，先后开展了数十个个案，其中持续时间最长的个案面谈次数长达十几次。

灾后重建是一项长期、复杂的工程，它不仅仅意味着要在一片废墟上进行基础设施、生活设施的重建，更重要的是要进行心灵重建、家庭重建、社区重建等各种类型的社会重建。作为中国的社工试点城市，深圳也尝试着在灾后重建中引入社工服务，深圳社工在此过程中需要扮演多重角色，支持、需求反应、资源整合、个案管理等，不同的发展时期和地区，深圳社工“随机应变”及时找准自己的角色定位。

经过前期4个月的实践工作，深圳开创了社工与慈善会相结合的救灾模式，提出了“将社工力量纳入政府灾后重建体系”，强调社工介入应“因时因地制宜”、重视社工在当地的“传承”、提倡培养“专职灾难社工”等思路。目前，深圳市慈善会聘请的4名专职社工在完成岗前培训后，带着前面社工们所探索积累的经验奔赴甘肃陇南进行长期连续的专职社会工作服务，以求为中国社会工作积累更多的经验。



深圳市社会工作者协会召开第三届三次会员代表大会，站在新起点谋求新发展

治理结构现代化 协会干部专业化

2009 年 6 月 29 日

深圳商报记者 郑 英

采用现代化治理结构办会，打造专业化、高素质社工人才队伍。日前深圳市社会工作者协会召开第三届三次会员代表大会谋求行业新一轮的发展，协会站在新起点上积极发挥行业自治组织优势，推出了包括修改章程、制定从业人员职业操守、增加专业性增补专业协会成员等一系列新举措。

站上新起点谋求新发展

6 月 27 日，来自深圳市社工服务机构的负责人、一线社工及市社会工作者协会理事等 700 余人齐聚一堂，共同迎来深圳市社会工作者协会第三届三次会员代表大会的召开。

2008 年是深圳社会工作正式全面启动并蓬勃发展的一年，市社会工作者协会抓住历史机遇，本着为行业服务的理念，努力配合落实社会工作开创初期的各项政策制度，注重行业培训和制度建设，开展多种多样的活动和宣传，争取社会各界对社会工作的关注，取得了良好的成效。

会上，该协会秘书长阎晓文做了 2008 年度协会的工作报告，大会先后审议通过了《深圳市社会工作者协会会员代表大会选举制度》、《深圳市社会工作者协会章程修订案》、《深圳市社会工作者协会 2008 年工作报告》、《深圳市社会工作者登记和注册管理办法（试行）》和《深圳市社会工作



者守则（试行）》等规章制度。

据了解，自2007年末深圳市委市政府出台社工制度“1+7”文件至今，短短1年多的时间里，深圳社工从无到有，从不为人知到逐渐被广大市民所认知，目前有33家社工服务机构的719名专职一线社工服务于民政、司法矫正、禁毒、人民调解、信访、学校、医院、社区、残疾人、妇女儿童及青少年服务等10多个服务领域。该协会会长李锦灶谈到，深圳社会工作者协会成立于1992年，是深圳市民政局直接主管的社会团体。社会工作在我国已经存在几十年，只不过没有明确的定位，也缺乏西方国家那样的专业理论和专业制度体系。今天，随着社会经济的发展，专业社会工作被提到党和国家的议事日程。深圳和其他兄弟城市率先进行了建立专业社会工作制度体系的试点，社会工作迎来了发展的春天。

引入监事会制度现代化

“为政府分忧、为行业服务、为民解困、助人自助、关爱生命、奉献社会”，作为具有公益性、地方性、非营利性的社会团体，深圳市社会工作者协会是直接为社会工作制度配套的行业管理服务专门机构。记者从《深圳市社会工作者协会章程修订案》看到，从完善行业协会内部建设上，协会积极引入了现代化治理结构，追求自我管理、自我完善以及自我发展的良性循环。

“引入公司法的监事会制度，这是协会体现现代化治理结构办会的一个体现！”作为该协会理事，深圳大学社会学系副教授徐道稳在接受记者采访时表示，协会的章程内容就体现了现代化治理机构的内容，如监事会的设置，从现代化的治理结构来对社会工作者协会进行完善，这是一个进步，从而实现民主治会，公开透明的运行规则。他还谈到，发展社工的三大因素包括：一是资源，包括人、财、物；二是传统，一种助人的传统文化；三是制度建设。对于资源，尤其是资金的投入是很重要的，但关键还是怎样运用的问题；而传统文化则是固有的，需要积累，并且不能随意改变。但是我们能够改变的是制度，从三大因素的重要性来说，制度建设最为关键。他认为，深圳在发展社工制度的三要素中，抓住了要点，抓住了