



社会工作硕士专业丛书·实务系列

社会工作实务： 案例与标准

Social Work Practice:
Cases and Principles

徐月宾 姜海燕 李仁利 主编



社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)



社会工作硕士专业学位系列

社会工作实务： 案例与标准

Social Work Practice:
Cases and Principles

徐月宾 姜海燕 李仁利 主编 —



社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)

图书在版编目(CIP)数据

社会工作实务: 案例与标准 / 徐月宾, 姜海燕, 李仁利主编.
—北京: 社会科学文献出版社, 2015. 5
(社会工作硕士专业丛书. 实务系列)
ISBN 978 - 7 - 5097 - 7377 - 2

I. ①社… II. ①徐… ②姜… ③李… III. ①社会工作—案例
—中国 IV. ①D632

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 076151 号

社会工作硕士专业丛书·实务系列
社会工作实务: 案例与标准

主 编 / 徐月宾·姜海燕·李仁利

出 版 人 / 谢寿光

项目统筹 / 谢蕊芬 童根兴

责任编辑 / 任晓霞

出 版 / 社会科学文献出版社·社会政法分社 (010) 59367156

地址: 北京市北三环中路甲 29 号院华龙大厦 邮编: 100029

网址: www.ssap.com.cn

发 行 / 市场营销中心 (010) 59367081 59367090

读者服务中心 (010) 59367028

印 装 / 三河市东方印刷有限公司

规 格 / 开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 16.25 字 数: 251 千字

版 次 / 2015 年 5 月第 1 版 2015 年 5 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978 - 7 - 5097 - 7377 - 2

定 价 / 69.00 元

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社读者服务中心联系更换

版权所有 翻印必究

点评专家简介

梁祖彬

香港大学社会工作及社会行政学系教授，曾任该系系主任长达6年（2001~2007）。梁教授是中国社会福利和社会服务战略管理领域的知名学者。近年，他还为亚洲发展银行的研究项目“中国社会救助制度2010~2011”提供顾问服务。梁教授积极参与社会服务，其所担任的职务包括：香港市区更新基金主席、香港小区投资共享基金副主席、香港标准工时委员会委员、中国社会工作协会顾问。此外，他是香港太平绅士、广东省社工委咨询委员会成员，还曾是安徽省政协委员。

杨家正

香港大学社会工作及社会行政学系首席讲师，资深社会工作者，博士。主要教授个案辅导工作、家庭治疗方法、社会工作实务等。主要研究香港家庭的问题，尤其集中于父母间的争执如何引致青少年的行为问题。他于1999年创立了香港首个ICQ网上辅导中心，现为多所社会服务机构的顾问。

陈洪涛

香港大学社会工作及社会行政学系客座讲师，香港大学秀圃老人研究中心院士，北京师范大学社会发展与公共政策学院客座教授，博士。曾任流金颂长者创意计划的营运总监、香港耆康老人福利会总监、加拿大温哥华沿岸卫生局的先导计划策略总监。曾被委任为香港特区政府卫生福利及食物局安老及长期护理全职顾问，协助发展长期护理需要评估机制、改善居家及社区照顾、老人院照顾服务等。多年来为加拿大、中国的非营利机

构提供顾问及培训服务，例如为加拿大卑诗省中桥互助会、香港圣雅各布福群会、澳门明爱等提供培训服务。他于1980年获得以老人学为主的公共卫生硕士学位，可算是华人第一代老人学家。曾出版《21世纪长期护理照顾——亚太区展望》一书。

林爱冰

香港大学社会工作及社会行政学系名誉副教授，北京师范大学社会发展与公共政策学院客座教授。在香港大学社会工作及社会行政学系获得本科、硕士和博士学位。毕业以后从事社会工作实务工作，于1978年返回香港大学社会工作及社会行政系任教。主要教学领域是社会工作实践方法，特别是小组工作。研究领域是儿童和青少年、家庭问题等。曾担任社会工作本科课程主任及社工实习课程主任。2012年退休。

何洁梅

香港大学社会工作及社会行政学系荣誉首席讲师。博士毕业于香港大学，获得哲学博士、社会科学硕士、社会科学学士学位及社会工作深造高级文凭。现为沙维亚国际网络“日渐亲近——增润与己与人关系”课程的认证导师。资深社会工作者及社会工作教育者，专长领域是青少年外展、学校及家庭服务、新移民服务等。1991年进入香港大学任教，有超过20年的教学经验。曾因教学成绩卓越，获香港大学颁发的“杰出教学奖”“大学教学院士”称号。有多年督导社会工作实习的经验，积极参与政府及社会福利机构的研究咨询工作，重点研究香港退休保障发展、中港婚姻模式及家庭问题、新移民适应困难、青少年需要和支持系统等。

序 言

2006年以来,我国的社会工作得到了中央的高度重视,社会工作教育出现了前所未有的发展势头,开展社会工作学历教育的机构和毕业生人数迅速增长。据民政部门的数据,目前全国有70余所高职院校设立了社会工作专科,近300所高校设立了社会工作本科,100多所高校和研究机构开展了社会工作硕士专业学位教育。这些机构每年培养3万余名社会工作专业人才。社会组织数量截至2013年也已经达到54万多个^①。在数量不断增加的过程中,质量控制也逐渐进入社工人的视野。作为一个新兴的专业领域,需要获得各方的认可,以保证社会工作专业的合法性,这些认可与质量密不可分。社会工作教育界和实务界也在不断地寻求提升质量的方法。本书也是其中的尝试之一。

什么是优秀的社会工作实务?这是本书要回答的问题。对这一问题的解答可以为社会工作者提供在具体服务中努力的方向,从而提升社会工作实务的质量,也可以为社会工作教育者提供纲领,以指引学生学习和实习。但是,要回答这个问题并非易事,仅仅列出几项标准是不够的。社会工作一直强调“人在情境中”,社会工作面对的工作情境是非常庞杂的,我们不能忽视具体情境为社工服务的先决条件。在这种情况下,案例是回答这一问题的一种比较适宜的方法。它不仅能实事求是地反映本土化的社会工作问题,也可以让读者同时从情境和对策两个角度检视实务工作开展的质量。同时,案例教学也具有独有的优势。因此,本书试图通过案例汇编的方式,为读者提供评价优秀的社会工作实务的方法。

^① 数据来自中国社会组织网2014年5月19日发布的领导讲话——《李立国:改革社会组织管理制度 激发和释放社会发展活力》。

本书共收录了14个案例，其中，北京市民政局推荐了9个案例，民政部推荐了5个案例。10个案例来自北京市，3个来自广东省，1个来自上海市。从案例所涉及的领域来看，内容是比较广泛的，包括青少年服务、老年服务、家庭治疗、精神健康、社区服务、企业社工、戒毒工作和临终关怀等。在工作方法上，案例包括个案工作、小组工作、社区工作，以及综合干预，覆盖较为全面。

收到案例资料后，我们邀请这些案例的主要执行人进行了为期三天的社会工作案例交流会，并邀请香港大学社会工作及社会行政学系的梁祖彬教授、杨家正博士、陈洪涛博士、何洁梅博士和林爱冰博士五位老师对案例进行点评。这五位老师不仅具有长期的社会工作教育经历，也有丰富的实务经验。

在会议上，每个案例都由主要执行人进行现场陈述，之后由五位老师就其提供的案例文本和现场的陈述进行点评。书中的案例点评部分是根据各位老师当时的发言整理而成的，其中，有些内容是他们针对陈述者的陈述所做的点评，有些则是根据案例原稿（书中案例报告为交流会后的修改稿）所做的点评，读者在阅读时可能会发现有些点评内容与案例报告不符，但是，我们仍然保留了这些点评。因为我们的目的是让读者了解优秀的实务案例的要素，而不仅仅是针对某个具体案例进行点评，这部分内容有利于这一目的的达成，相信读者也会从这部分内容中获益。

本书不仅对案例进行了完整的呈现，专家点评的内容也非常丰富和生动。这不仅源于点评专家的专业素养，也源于现场互动带来的火花。这些火花的碰撞，让点评部分比案例部分更富营养。对于尚在摸索期的国内社会工作实务而言，这些案例点评可以为我们的实际工作提供诸多指引。案例与这些点评的配合也能让我们更好地理解“什么是优秀社会工作实务”。此外，我们特地邀请了点评老师就这一问题进行总结性的简述。希望对读者有所助益。

为了让读者对国内社会工作实务的发展状况有更深入的了解，书末我们还附上了一个关于全国社会工作机构发展状况的调查报告。这个调查由北京师范大学社会发展与公共政策学院开展，旨在了解全国社会工作机构的总体发展态势。调查报告的内容包括全国社会工作机构的规模、人员情

况和资金情况等多个方面，可以为读者了解机构发展与实务场域提供另一个视角。附在书末，以飨读者。

这本书是集体智慧的结晶，有案例撰写者的思考，有点评专家的智慧，还有调查人员的努力。案例撰写者是深耕在一线的资深社工，他们都是一线社工中的佼佼者，他们在辛苦工作之余，不忘将这些经验化为文字，以分享他们的所得。尽管那些在实际工作中的温暖细节可能会因为文字而变得冰冷，但请读者欣赏他们的付出和努力，这些报告只是他们工作的文字体现。

特别要感谢香港大学的各位点评老师。他们不仅在交流会上耐心听完了14个案例，并认真做出点评，而且做了很多后续工作。书中的点评稿是根据各位老师交流会上的发言转录而成。这些带着香港口音，并夹杂专业英语词语的发言让转录的文字稿如天书一般，于是，每位老师不得不收到一份他们自己的发言转录稿，然后将这些他们也不熟悉的文字变得通顺，这对于一直熟悉英文写作的他们并不容易。他们还要做评价标准的总结等工作，每一次与他们接触，我都能感受到老社工身上的谦和与敬业。我想我们不仅要学习他们的知识和经验，更应该学习他们的品质和精神。

正如梁祖彬老师所言，这本案例集不是为了让社会工作者按图索骥，模仿他们的做法，这并不是我们编写本书的初衷。案例研究只是为了让社会工作实务落到实处，让社会工作者在这些案例和点评中找到努力的方向，再结合具体情境寻找适合自己的对策。当然，我们在实务工作中是有指导原则的，我们要遵循伦理要求，要尊重案主，要以证据为本，还要选择富有成效的工作方法，我们希望读者能从这些案例和点评中寻找这些原则，用来指导我们的教学和实践。但如果只有这些指导原则，我们的实践就像是只有骨头而没有肌肉的人一样。每个人都有自己独特的样貌，骨头和肌肉同样重要。希望社会工作者能在遵循社会工作实务基本指导原则的基础上，富有创意地为案主提供服务，创造属于自己的优秀社会工作服务。

最后，北京师范大学社会发展与公共政策学院的社会工作项目得到了择善基金会的资助，我们在此表示特别感谢！

目 录

第一部分 优秀社会工 作实务的评 价标准

社会工作实务评价标准探讨 // 3

第二部分 社会工作 实务案例 与专家点评

个案工作

社会工作介入轻微幻听青少年的个案叙述 // 13

专家意见 // 21

一个全职妈妈的困惑与成长 // 25

专家意见 // 35

行为偏差青少年与家庭关系案例 // 39

专家意见 // 47

“瘾君子”重生记

——戒毒人员案例 // 49

专家意见 // 59

转身沐浴阳光

——引导失足青少年回归校园 // 62

专家意见 // 75

小组工作

不要忘记我是谁

——预防老年痴呆症小组 // 77

专家意见 // 88

一切为了更好

——人际关系小组 // 92

专家意见 // 103

楼宇里的“加油站”

——企业员工互助社交小组 // 107

专家意见 // 116

认识自己 理解他人

——快乐成长小组 // 120

专家意见 // 131

邻里互助·友爱共融

——志愿者领袖培训小组 // 135

专家意见 // 144

社区工作及其他

社区策划模式解决小区停车管理问题 // 147

专家意见 // 162

从微观到宏观

——金融危机下的农民工社会工作综合干预服务案例 // 167

专家意见 // 179

何去何从——特殊学校中的社会工作者

——企业员工互助社交小组 // 182

专家意见 // 190

超越死亡：社区老人临终关怀服务

——灵性视角下的社会工作介入 // 196

专家意见 // 210

第三部分

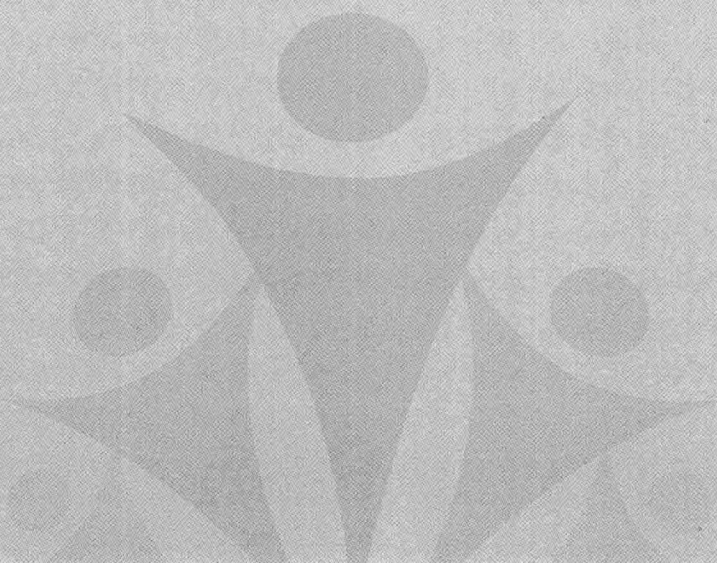
全国社会 急速扩张下的不均衡发展

工作机构 ——全国社会工作机构调查报告 // 217

调查报告

第一部分

优秀社会工作实务的评价标准



社会工作实务评价标准探讨

➡ 梁祖彬

确定优秀社会工作实务的评价标准，是衡量社会工作绩效的两个主要方法之一，另一个方法则是比较不同单位在各个绩效指标上的表现，再为这些单位做一个“排行榜”。具体而言，编写一部优秀实务的案例集可以推动社会工作实务不断完善。当社会问题变得越来越复杂和多元时，大多数传统的福利服务递送方式和计划方案不能满足用户和利益相关者的期待。优秀实务案例集汇编就是为了找出那些用来指导实务的基本原则，读者应该去寻找那些原则，而不是具体案例的处方。这些案例不能给出成功的配方，读者也不要模仿。因为即使是优秀的实务也不可能适用于所有情境，请不要“一刀切”式地理解这些案例。一旦有人声称有一种最好的方式去做某一项工作时，其他富有创造性的选择就被关在了门外。更可怕的是，这些优秀实务案例会被当作直接应用的模板，而不是结合具体情境的参考。所以，请读者注意，如果说这些优秀的社工实务案例研究提供给我们的是一幅地图，那么，基本原则才是指南针。

有许多方法可以监控绩效。英国政府提出的“最优价值”原则就为自我分析提供了一个框架。这个框架由四个 C 构成^①。

- 挑战（challenging）：为什么要提供服务，如何提供服务
- 比较（comparing）：这一服务的绩效相比其他项目如何
- 竞争（competing）：哪个服务提供者做得最好，在资源分配时，服

^① Department of Health, UK Government. *Getting the Best from Best Value - Experience of Applying Best Value in Social Care* (March 2002) . www.doh.gov.uk/ssi/gettingbestvalue.htm.

务提供者要进行公开、公平的竞争

- 咨询（consulting）：关键的相关人员要获得足够的信息，并且要将他们的期待纳入考量

除了这个框架，还可以使用“平衡分数卡”（balanced score card），这是对关键指标进行测量的一种方法，其将财务和操作各方面相结合，包括以下几个角度。

- 用户——是否满意
- 内部管理——运行是否有效率
- 持续改进——是否有创造力并努力学习
- 财务表现

一个优秀的社工实务案例应该包括以下主要内容。

第一，要有一个坚实的行动计划框架（预先写好）。

- 战略性的和大胆的愿景：要有前瞻性
- 对环境、相关人员和自己进行检视，对需要、价值和兴趣进行审视：考虑到外在因素的影响

- 需求分析：进行目标分析
- 关键的政策议题：熟悉核心的政策纲领，政策的优先权和指导方向
- 清晰的目标：定期审视这些目标，包括长期的和短期的目标
- 有效的战略：要考虑到其他人的经验、资源和能力，考虑到过去的经历以及未来可能有的风险

- 有力的实施过程和计划：确定各阶段的时间安排，如何开始与结束，尽量减少能预见的和不能预见的障碍和风险

- 严格的监督和评估：利用多种信息渠道，联合使用定量和定性的数据，要保证测量的是关键的指标，并建立指标体系和衡量标准，评估何种服务提供方式更有效果和效率

- 每个阶段都要考虑到各个相关方如何影响项目的进展：案主、员工和其他相关人员是如何互动的

- 关键经验：结果如何，是否真正起到作用

第二，可能遇到的陷阱。

- 计划制订得太大、太模糊或太宏伟，就像愿望清单一样。要集中于

关键的和可以实现的目标

- 忽略跟进工作的安排。要具体说明基本任务的关键安排，比如必须要做什么，以什么顺序做，由谁来做，什么时候做

- 由于缺乏监控导致不必要的延迟和混乱。整个过程应该有规律地不断被审核，并且及时移除预料之外的障碍

第三，需要考虑到的各个方面。

- 强调问题的重要性、普遍性
- 参考中央的政策目标、规定和指导方针，避免地区之间有不一致的地方
- 参考的概念及理论相关文献，要做到以证据为本
- 参考前人经验，他们在本地区的尝试，以及其他地区是否有同类问题，过去这一问题为何被忽略或者无法解决
- 有一个稳健的、可参与的、透明的计划制订过程
- 考虑到员工方面的问题，包括投入、所有权和能力问题
- 考虑到地区社工、官员的角色，他们是领导者、支持者、赋能者，还是资源提供者

4. 可推广的经验和教训

- 跟进和前景：要具有前瞻性
- 项目运作成功的关键是什么
- 对你或者其他人来说学到了什么？这是一种学习的转移

➡ 陈洪涛 钱文红*

优秀的社会工作实务建基于社会工作价值取向、科研成果、积极及有创意、有系统的介入等方面，并由具有专业资格认证的社会工作者提供服务。

社会工作价值取向

优秀的社会工作实务认同及坚持社会工作价值观，包括尊重人的固有尊严和价值，平衡个体及社会整体权益，追求社会正义，人道服务，社会

* 香港大学社会工作及社会行政学系讲师。

工作专业操守及能力。

建基于科研成果

优秀的社会工作实务追求以实证为本的工作方法，基本原则是实务上的应用，例如介入手法及模式应建基于科学理论和调查研究成果，不贸然把未经验证的介入手法应用到服务对象身上。当有数个可行的介入手法时，社工应选取最有成效及风险最低的手法。

积极且有创意

社会工作有其发展、预防及解困的层面，优秀的社会工作实务不满于只为个别服务对象解决问题、治疗伤痛，满足其需要；亦会追求更高层次及更广泛的领域，包括倡导、促进保护、赋权（empowerment）、协助服务对象达至“最好”；与此同时，亦会优化社会系统，使之更能有效地为服务对象提供服务。

很多个人及社会问题存在已久，而一般所采取的介入方法往往只是舒缓问题的严重性，并未彻底解决问题，故此，优秀的社会工作实务应具有创新性，并且以实证为本。

系统性的介入

优秀的社会工作实务应进行系统的介入，包括如下几点。

（1）界定服务对象：有需要的人很多，应先界定筛选标准，以辨识有真正及急切需要者进行服务。

（2）评估：全方位、多角度评估需要或问题，继而发展介入目标。

（3）介入方法/方案：社工与服务对象（包括案主、家属、小组/团体、小区）根据介入目标，一起制订有效介入方法/方案和实施策略，并与专业团队中的其他成员协调计划的实施及监控。在选取介入方法/方案时，必须考虑个人身、心、灵的需要，以及在社会、经济、政治不同层面的可行性，减少服务分割所造成的反效果。

（4）文件档案：介入过程中有关目标的厘定、计划的制订、策略的推行及监控，均须清楚记录存盘，必须确保文件档案的机密性，并由有关社工及领导签署认定。

有成效

每一个要解决的问题、关注事项、或发展目标，都有可观察和可测量