



国家出版基金项目  
NATIONAL PUBLICATION FOUNDATION

内地  
社会工作实务手册  
香港督导经验汇编

香港·社会服务发展研究中心 主编

# 家庭社会工作 实务手册

JIATING SHEHUI GONGZUO  
SHIWU SHOUCE

香港·社会服务发展研究中心  著

- 中央人民政府驻香港特别行政区联络办公室引介、民政部推广
- 深圳、广州、东莞等地五大重点领域社会工作本土化操作指引



中山大学出版社  
SUN YAT-SEN UNIVERSITY PRESS



国家出版基金项目  
NATIONAL PUBLICATION FOUNDATION

内地  
社会工作实务手册  
香港督导经验汇编

香港·社会服务发展研究中心 主编

# 家庭社会工作 实务手册

JIATING SHEHUI GONGZUO  
SHIWU SHOUCHE

香港·社会服务发展研究中心 著



中山大学出版社  
SUN YAT-SEN UNIVERSITY PRESS

· 广州 ·

版权所有 翻印必究

图书出版编目(CIP)数据

家庭社会工作实务手册/香港·社会服务发展研究中心著. —广州:  
中山大学出版社, 2013. 6

(内地社会工作实务手册: 香港督导经验汇编/香港·社会服务发展  
研究中心 主编)

ISBN 978-7-306-04401-3

I. ①家… II. ①香… III. ①家庭生活—社会服务—中国—手册  
IV. ①D632-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第309717号

出版人: 徐勤

策划编辑: 葛洪

责任编辑: 葛洪

封面设计: 曾斌

装帧设计: 林绵华

责任校对: 曾育林

责任技编: 何雅涛

出版发行: 中山大学出版社

电 话: 编辑部 020-84111996, 84113349, 84110779, 84111997

发行部 020-84111998, 84111981, 84111160

地 址: 广州市新港西路135号

邮 编: 510275 传 真: 020-84036565

网 址: <http://www.zsup.com.cn> E-mail: zdcbs@mail.sysu.edu.cn

印 刷 者: 广州市怡升印刷有限公司

规 格: 787mm×1092mm 1/16 11.25印张 140千字

版次印次: 2013年6月第1版 2013年6月第1次印刷

印 数: 1~5000册 定 价: 33.00元

如发现本书因印装质量影响阅读, 请与出版社发行部联系调换。



# 《家庭社会工作实务手册》

## 编委会成员及鸣谢名单

---

### 编委会

周敏姬 梁祖彬 李永伟 武婉娴 范楚汉

### 鸣谢

深圳社会服务机构及社工



## 特别说明

业内通常将社会工作者、社会工作一并简称为“社工”，循此惯例，本书行文间未对二者加以严格区分，一律简称“社工”，特此说明。

# 内容介绍

● 家庭社会工作是“以儿童为中心，家庭为本，社区为基础”，针对个人或家庭需要提供全面的“一站式服务”；采取积极的外展方法，提供多层次、灵活的服务，有效地整合利用社区资源，是家庭社工服务的本质

● 图文并茂地介绍建立全新家庭服务中心的具体步骤

● 从机构和社工层次，指导家庭社工如何与不同人士建立合作关系

● 介绍家庭服务中的挑战及反思

1. 建立社会工作保障制度
2. 提升专业工作水准
3. 资源整合

● 中国家庭服务中常见个案类型及处理方式

1. 虐童个案
2. 婚姻冲突个案

---

3. 危机介入个案

4. 亲子管教问题个案

- 小组：妇女自强互助小组
- 家庭服务中大型社区活动

# 前言

自党的十六届六中全会提出“建设宏大的社会工作人才队伍”任务以来，内地社会工作即开始步入蓬勃发展的轨道。2010年，国务院又明确提出要培养造就一支职业化、专业化的社会工作人才队伍，到2020年使我国社会工作人才总量达到300万人。关于社会工作一系列重大方针政策的出台，无疑标志着我国的社会工作正在迎来一个蓬勃发展的真正春天。

但事实上，内地社会工作依然处于起步阶段，服务使用者对于社会工作或者有所顾虑，或者未必愿意使用，社会工作者的专业角色、专业身份也难以得到应有的肯定。因而，就目前内地社会工作的发展而论，无论是政府、社工机构还是前线社工，都尚存在诸多迷茫。那么，究竟应该如何定义社工，社工到底又该扮演何种角色呢？

所谓社工，乃是系统接受过社会工作专业训练，包括社工价值及理念、个案/小组/社区工作方法及技巧、社会心理学、社会学、统计学、社会行政管理等训练的人员。就其属



性而言，社工是一种需要付出有偿劳动的专门职业，通过对人的需要、人与社会不同系统之间互动关系的能动理解，以科学的步骤、计划、方式，介入服务对象的问题理解、问题解决过程，以提升其问题解决能力，并通过促进社会环境的改善而使人生活得更加幸福和谐。在实务工作中，社工担负着诸如危机评估者、倡导者、协调者、经纪人、教育者、赋权者、研究者、辅导者、策划者、关怀者及资源审批者等多重专业角色。究其本质，社会工作者不仅根本区别于“工、青、妇”等组织的工作人员，而且也不等同于民政工作者，更不同于街道、居委会工作人员。因而，突破传统理念的束缚，建设宏大的现代社会工作人才队伍，对于内地社工事业而言，是一项任重而道远的事业。

经过长期不懈的努力，以中西荟萃的政治、经济、文化为发展背景香港地区，已经较为成功地建立了一套现代社会服务模式，并建立了较为成熟的专业社会工作体系。值

此内地社会工作发展的春天来临之际，加强社会服务经验交流、促进社会服务工作配合，充分发挥香港作为内地改革开放“桥头堡”作用，无论是对香港地区还是对内地社会服务事业发展都会有莫大的裨益。

促进香港与内地社会福利服务的交流和发展，是社会服务发展研究中心（以下简称“社研”）成立的根本宗旨。自2008年起，“社研”便与深圳市社会工作者协会就“深圳计划”展开合作。通过组织香港社会服务机构的资深社工赴深圳为社工提供督导服务，“深圳计划”已经取得了良好成效。受人力及地域等因素的限制，为全国提供督导服务并完成国务院2010年所提出的至2020年培养300万名专业社会工作人才的任务，对于至2011年11月1日仅拥有16608名注册社工的香港而言，几乎是难以完成的使命。针对近年来内地已经出版涉及社会工作各服务领域的很多理论著作，但实务技巧指导书籍相对缺乏的实际情况，“社研”组织此次参与内

地督导计划的香港督导集结经验，专门为内地社工、督导与机构编撰成《内地社会工作实务手册：香港督导经验汇编》（以下简称《实务手册》）。这套《实务手册》暂为6册，包括“禁毒”、“学校”、“医务”、“家庭”、“社区”社会工作及“正向心理学”，随后其他社会工作领域实务手册也将陆续问世。在阐述相关服务领域基本理论知识的基础上，这套《实务手册》格外强调经验、实务技巧及案例的分享。使阅读这套《实务手册》的任何一位社工，基本掌握社会工作实际服务手法并能推行服务，是“社研”编撰、出版这套《实务手册》的基本目的。

这套《实务手册》大致采用了统一的编撰体例。具体来讲，《禁毒社会工作实务手册》、《学校社会工作实务手册》、《家庭社会工作实务手册》、《社区社会工作实务手册》和《医务社会工作实务手册》，都是从介绍社会工作及该领域服务的发展背景入手，循序详细阐述了该领域社工的目的、角色、价值、工作范围、服务对象及服务内容，领域

社工机构与派驻人员的管理及权责，领域社会工作的考虑要素、挑战及反思，建立服务的过程及主要步骤，领域社会工作的行政要求，领域社会工作成效评估体系，以及社工如何与不同领域及专业人士合作等内容。特别需要指出的是，这套《实务手册》都提供了典型个案、小组和活动分享，并附有香港督导的细致点评，以期使前线社工与督导有所借鉴和参考。《正向心理学实务手册》则在介绍“全人乐·乐传人”培训项目发展背景、目的、理论与意义、服务计划与实践之外，附带了培训工作坊讲义与作业，以便使读者有如同亲自参加工作坊、理解和运用正向心理学的感受。

以“一册在手，良师益友”为指导思想，“社研”编撰这套《实务手册》的根本目的是，为香港和内地业界同仁和单位共同深化社会工作专业发展、推动社会福利服务，发挥抛砖引玉的作用。

# 序一

中华人民共和国民政部 罗平飞副部长

作为许多国家和地区深化社会服务、创新社会管理、加强社会建设的一项重要制度安排，专业社会工作的兴起和发展，是人类文明进步的一个重要标志。发展专业社会工作，加强专业社会工作人才队伍建设，是中央政府在深刻总结国内外经济社会发展经验、全面把握我国社会发展阶段性特征的基础上，从国家发展全局出发实施的一项重大举措。

近年来，在中央政府高度重视和大力推动下，内地专业社会工作政策制度日益健全、体制机制不断完善、试点实践渐趋深入、载体平台逐步夯实、水平评价稳步推进、教育培养快速发展。专业社会工作在维护社会公平正义、倡导诚信友爱、调节社会关系、激发社会活力、保障社会秩序等方面的职能作用日渐显现。随着《关于加强社会工作专业队伍建设的意见》和《社会工作专业队伍建设中长期规划（2011—2020年）》的发布实施，内地专业社会工作正迎来新的发展机遇、进入新的发展阶段。而如何切实贯彻落实国

家关于专业社会工作的整体部署和政策要求，加快引进先行国家和地区的经验，尽快提升专业社会工作实践水平，不仅是当前和今后一个时期内地社会工作发展所面临的一项重要任务，也是需要着力破解的一道重大难题。

香港是中国乃至世界专业社会工作发展水平较高的地区。香港社会工作界积极参与内地专业社会工作事务，在合作实施专业社会工作服务项目、协助督导社会工作专业人才、促进专业社会工作实务发展等方面，为内地做了大量工作，创造了不少具有内地风格、体现内地特点的鲜活经验。总结、提炼这些好的经验，对于指导内地专业社会工作发展，显然具有非常重要的意义。作为相对系统而全面地总结、梳理、提炼了内地专业社会工作实务经验的一项有益尝试，社会服务发展研究中心策划编撰的《内地社会工作实务手册：香港督导经验汇编》，是适应内地专业社会工作实践发展需求的一项创新性探索。相信这套《内地社会工作实务手册》的出版，必将进一步丰富内地专业社会工作的研究成果、提升内地社会工作的实务水平。

2011年11月

# 序二

中央人民政府驻香港特别行政区联络办公室社会工作部  
张铁夫部长

值此全国“两会”召开之际，社会服务发展研究中心的又一力作——内地《社会工作实务手册：香港督导经验汇编》（以下简称《实务手册》）。这套《实务手册》的出版，不仅对于帮助内地社工成长具有重大意义，对于有志进入内地工作的香港社工也大有裨益，我谨在此表示衷心的祝贺。

经过多年不懈的努力，在推动香港与内地社会工作专业的交流与合作方面，社会服务发展研究中心因取得丰硕成果而屡获国家有关部门、地方政府，尤其是民政部门的好评。2007年至今，为配合国家大力推进社工人才队伍建设工作，“社研”团结香港业界力量，组织、派遣近百名资深香港社工督导，为深圳、东莞、广州等地提供督导及培训服务，极大地促进了上述诸地社工人才队伍建设，赢得了业界人士和内地有关部门的赞誉。凝聚“社研”辛勤劳动的汗水的内地

社工专业的快速发展，体现了香港同胞关心、支持祖国内地社会建设，服务内地同胞的诚挚感情，我对此深表敬佩。

这次社会服务发展研究中心组织参与内地服务的香港督导所撰写的《内地社会工作实务手册：香港督导经验汇编》，作为香港督导参与内地社工督导过程的经验总结，是继《先行先试：深圳社工专业闪亮点》一书之后的又一重大成果。旨在推行社会服务理论与规范的《实务手册》，涉及“禁毒”、“学校”、“医务”、“家庭”、“社区”五大社会工作领域以及“正向心理学”，既有理论阐述，更侧重实务技巧与案例分析，是这套《实务手册》的基本特色。这套《实务手册》深入浅出，一册在手，就能让从业者基本掌握专业操作方法，十分值得内地社会工作者悉心研读。

党的十六届六中全会将建设宏大的社会工作人才队伍确定为战略决策，而在民政部的推动下，内地各级政府近年来均在积极发展专业社会工作。而培养造就一支职业化、专业化的社会工作人才队伍，使全国社会工作人才总量在2020年达到300万人，已经被确立为国家的一项重要战略任务。由



此可以预见的是，社会工作正迎来蓬勃发展的美好明天。在此，我衷心希望社会服务发展研究中心一如既往地团结界内有志机构和同工，进一步扩大与内地开展专业交流和务实合作的区域与范围，打造与内地真诚交流、务实合作的品牌。为此，我希望社会服务发展研究中心继续不懈努力，为深化内地及香港社会工作专业发展，推动社会福利服务事业作出新的更大贡献。

2011年11月