

共青团广州市海珠区委员会



# 青少年事务社会工作 方法与实务

从广州市海珠区的十年经验出发

卢 玮 | 及晓涵  
马 玉 | 王 静

著



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

共青团广州市海珠区委员会



# 青少年事务社会工作 方法与实务

从广州市海珠区的十年经验出发

卢 玮 | 及晓涵 | 著  
马 玉 | 王 静 |



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

## 图书在版编目(CIP)数据

青少年事务社会工作方法与实务：从广州市海珠区的十年经验出发 / 卢玮等著. -- 北京：社会科学文献出版社, 2018.9

ISBN 978 - 7 - 5201 - 3038 - 7

I. ①青… II. ①卢… III. ①青少年 - 社会工作 - 研究 - 广州 IV. ①D432.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 147782 号

## 青少年事务社会工作方法与实务

——从广州市海珠区的十年经验出发

著 者 / 卢 玮 及晓涵 马 玉 王 静

出 版 人 / 谢寿光

项目统筹 / 周 丽 陈凤玲

责任编辑 / 关少华

出 版 / 社会科学文献出版社·经济与管理分社 (010) 59367226

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 59367018

印 装 / 三河市尚艺印装有限公司

规 格 / 开 本：787mm × 1092mm 1/16

印 张：22.25 字 数：294 千字

版 次 / 2018 年 9 月第 1 版 2018 年 9 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978 - 7 - 5201 - 3038 - 7

定 价 / 79.00 元

本书如有印装质量问题，请与读者服务中心 (010 - 59367028) 联系

 版权所有 翻印必究

## 编委会

### 共青团广州市海珠区委员会

- 付会婷 共青团广州市海珠区  
委员会书记
- 巫晓畅 共青团广州市海珠区  
委员会副书记
- 管霞 共青团广州市海珠区  
委员会副书记
- 左琰 共青团广州市海珠区  
委员会办公室主任
- 刘茜 共青团广州市海珠区  
委员会青年地带监管  
主任

### 启创社会工作服务中心

- 罗观翠 启创社会工作服务中  
心总监
- 董沛兴 广州市启创社会工作  
服务中心执行总监
- 刘玉珊 广州市启创社会工作  
服务中心青少年服务  
总主任

## 鸣 谢

本书调研工作由多家单位指导、组织和参与，并受到多位专家的指导。本书大部分原始材料来自共青团广州市海珠区委员会“青年地带”项目十年来积累的经验，由广州市启创社会工作服务中心提供；同时还有来自“未成年人检察工作引入专业司法社工”项目、学校社工项目以及家庭综合服务中心服务的案例，分别由广州市尚善社会服务中心、广州市穗星社会工作服务中心、广州粤穗社会工作事务所提供。本书青少年群体概况与需求由刘明红（顺德大良君行社会工作研究与服务中心）整理，潘楚霖、黄丹蕾、黄晓等同学也对全书研究资料的整理做出了贡献。对这些单位和参与者表示衷心的感谢！具体名录如下：

**调研指导单位** 共青团广州市海珠区委员会

**调研组织单位** 中山大学社会工作教育与研究中心

广州市启创社会工作服务中心

**调研参与单位**（按拼音首字母排序）：

毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）广州分所

广东第二师范学院

广东省千禾社区公益基金会

广州市海珠区赤岗街家庭综合服务中心

广州市海珠区教育局

广州市海珠区禁毒委员会办公室

广州市海珠区龙凤街道办事处

广州市海珠区青年志愿者协会

广州市海珠区瑞宝街团工委

广州市海珠区司法局瑞宝街司法所

广州市穗星社会工作服务中心

广州市启创社会工作服务中心

广州市尚善社会服务中心

广州市晓园中学

广州粤穗社会工作事务所

**调研参与个人（按拼音首字母排序）：**

广东第二师范学院：幸洁华、岑佳彦、陈冰冰

广州市海珠区赤岗街家庭综合服务中心：陈绮琦

广州市海珠区教育局挂职团干：刘思霖

广州市海珠区禁毒委员会办公室、海珠区公安分局禁毒大队  
副大队长：张汉松

广州市海珠区龙凤街道办事处文化站副站长：陈国冕

广州市海珠区瑞宝街团工委：郭睿

广州市海珠区司法局瑞宝街司法所所长：薛益锋

广州市穗星社会工作服务中心：陆卫红、罗允健

广州市启创社会工作服务中心：崔敏、郭晓钧、黄华琼、李  
洁萍、梁夏子、林翠花、林琳、卢葆棋、卢家雯、卢君婷、沈梅  
玲、司徒慧宜、谭丽翠、周颖

广州市晓园中学：德育主任曾伟东、团委老师练梦婷

广州粤穗社会工作事务所：黎佩凌

广州市社会工作协会青少年专家委员会专家（按拼音首字母  
排序）：

广州大学公共管理学院副院长、教授：谢建社

广东诺臣律师事务所高级合伙人、广州市政协委员、广州市律师协会未成年人保护专业委员会主任：郑子殷

广州市北斗星社会工作服务中心总干事：梁国勇

广州市和悦社会工作服务中心理事长：李永华

广州市社会工作协会秘书长：段鹏飞

境外专家顾问（按拼音首字母排序）：

香港督导专家顾问：区伟光

香港游乐场协会、香港督导专家顾问：蔡雁翎

本书撰写组

2018年7月

# 序 一

## 十年追逐社工梦 赢得海珠青年心

创业至今，广州市海珠区（以下简称海珠）“青年地带”项目十岁了！

这是从0到1的十年。在2008年的广东乃至中国，社会工作还是一个陌生的字眼，海珠共青团敢为人先，在市、区两级政府的支持下，以“政府购买服务、共青团具体监管、机构独立运作、专业机构评估”的模式开办了全省第一个青少年社会工作服务项目。

这是从小荷初露到风华正茂的十年。2008年，首批海珠“青年地带”项目仅有华洲街、赤岗街、海幢街、赤岗中学、绿翠中学5个站点，每年200万元经费；2015年，项目在全市推广，“青年地带”项目在广州遍地开花；现在，海珠共有22个站点，包括9个社区站和13个驻校站，有70余人的社工队伍，每年财政投入750万元。

这是从蹒跚学步到行业引领的十年。起初，我们只能学习香港的经验，运用香港的实务操作办法，现在，我们形成了《青少年社工服务站点建设标准》《青春期教育社工指南》《青少年社会工作服务模式及成效研究——广州市海珠区“青年地带”的实践探索》《学校社会工作案例汇编》等成果，向全国同行输出“海珠经验”的基层实务范式。十年间，“青年地带”项目成为“行业培训学校”，锻炼培养了超过200名青少年事务社工人才。这些社工虽然离开了项目，但在不同的机构和项目走上中层以上岗位，带去“青年地带”的品牌文化和服务经验。

十年来，我们深刻地体会到，通过政府购买服务发挥共青团



组织独特的桥梁作用，必须坚持以下三点。

坚持政治引领和价值导向。既要指导落实具体服务指标的“硬任务”，又要实现共青团组织政治属性和价值的“软植入”，在服务过程中对青少年进行“随风潜入夜”式的思想政治教育和引导，在“润物细无声”的基础上帮助青少年形成正确的世界观、人生观、价值观，自觉将个人前途和国家命运紧密结合起来。

坚持围绕中心和服务大局。党旗所指，团旗所向，作为共青团购买的服务项目，要紧跟中心、大局，在放手调动项目承接机构积极性和自由度，发挥社会工作专业优势、开展青少年服务的同时，善于将党政关注、社会关心、共青团能为的主题结合到这些服务载体当中，用社工手法讲共青团故事。

坚持本土化和接地气。十年前，我们在国内的青少年事务社会工作领域是“前无古人”的，十年后，行业已经蓬勃发展、后来者直追而上。2018年6月，民政部发布《青少年社会工作服务指南》草案，制定了社工服务的国家标准。在这种背景下，如何保持行业领先优势、不断攀登创新高地，我们的答案是坚持本土化和接地气，立足海珠实际、立足一线社工操作实务，这也是我们联合中山大学社会工作教育与研究中心、项目主要承接方启创社会工作服务中心等共同撰写这本《青少年事务社会工作方法与实务：从广州市海珠区的十年经验出发》的用意，希望通过本书能向关心和支持海珠“青年地带”项目发展的各级政府、兄弟单位、学者专家、行业同仁以及市民群众献上一份满意的答卷。

砥砺前行终不悔，昂扬斗志再出发。2018年，是海珠“青年地带”项目新的开始，海珠共青团立志将奋斗进行到底，做广大青年信得过、靠得住、离不开的贴心人，继续为构建共建共治共享社会治理新格局奉献青春智慧！

共青团广州市海珠区委员会

2018年7月

## 序 二

### 十年的实践

青少年的健康成长，是社会长远发展的重要基石。青少年人才和人格的培养，更是对各行业的素质提升、优良社会文化与价值观的传递起着至关重要的长远的影响。在新时代指导方针之下，共青团工作与青少年各方面的培育有着越来越密切的关系。由共青团所指导的青少年事务，范围自然也很广，覆盖着青少年身心成长的整个过程。从青少年的教育机会、家庭环境到社会环境，卫生、医疗设施等，一切都息息相关。参与青少年事务的人员，也包含很多专业人士。从小学、中学、大学各层级教育体系，再到医疗健康、精神健康、康乐教育各界等，各界人士都在特定的专业范围内为青少年成长发展贡献着各自的专业力量。这其中，社会工作人员为青少年提供的服务，在近数十年已有很大的发展与实际的成效。广州市海珠区青少年事务社会工作更是早在十年前，就以广州市第一个政府购买服务为探索基石，一步一个脚印，走到了第十个年头。而中山大学社会工作教育与研究中心和海珠区团委的合作，则早于政府购买社工服务。当时团委积极推动义工发展，本人也带领中山大学学生参与其中，在社区及中小学试点开展青少年义工服务。

社会工作专业着眼于人、家庭与社会环境的互动，以及在这三者互动中所产生的人际关系困境与社会问题。在丰富的实践历程中，形成了一套针对个人辅导、团体与社区发展的工作理论与方法。把这些专业手段应用于处理青少年相关问题，成效显著。

在参与基层社会治理的过程中，社会工作又充分发挥了资源链接以及协调沟通的专业角色，为联系服务所在地的各参与方打造了共建共享共治的平台。从这两个角度出发，本书把广州市海珠区社工在青少年事务中过去十年实践的过程和经验进行了系统的整理和分析，特别是对不同青少年群体的专项服务模式的发展建构进行了详尽的介绍，也做出了精准的提炼与思考。书中对于以下几方面的剖析，特别值得关注。

第一，将专业理论、服务需求与方法进行了模式化的整合。经过十年的探索，社工不断地研究和调整介入青少年领域的方法，形成了一个个本土化的模式，也推动建立了三级预防机制。在不断的反思与总结中，一线社工越来越清楚不同青少年需要的是不同类型的服务，因此更自主地设计服务的目标、方法，再结合不同的理论框架来提升服务效能。

第二，用项目化的思维梳理出一般性的工作过程。青少年领域的服务对象是一群极具可塑性、需求又时刻变化着的群体，对其提供服务面临着很大的挑战。很多时候，面对某一特殊青少年群体的多层次需求，社会工作的三大基本工作方法无法割裂，只能整合起来灵活应用。十年探索，社工从接触青少年，到建立关系，再到服务设计与成效产出，形成了一般性的总结。后来的实践者，可以从中看到一个项目完整的操作过程，受益匪浅。

第三，运用“社工+”的概念和实践方法。如上所述，青少年事务涉及很多方面，是各界所共同关心和参与的工作。十年来，服务于青少年领域的前线社工以其联系社会资源以及动员各行各业义工的经验和工作方法，在辖区内积极与政府各部门配合，特别是在团区委的引领下，努力推动青少年事务社会工作的发展。在政策逐步清晰、精准投放的情况下，社工又可以进一步深入接触第二环境或更多的合作方，如驻校社工与学校的领导和老师、企业、基金会等。

第四，进行个案管理系统的探索。本书在描述困境和重点青

少年服务的工作方法时，多次应用到个案管理系统。本人担任青年地带的督导多年，最深刻的体会莫过于个案的处理。个案面对的问题，正反映着社会不断变迁的复杂性，以及其给家庭和青少年成长所带来的冲击。处理个案，需要社工对青少年及其家庭与朋辈投入精力，更要动员其就读的学校与生活的社区，这是一个系统的工程。面对受着困扰的青少年及其家长，社工每日工作都承受着很大的心理压力。所喜的是，整个青少年个案管理系统，经过十年的实践，日益成熟。这得益于社工在十年里不断地总结经验并不断提升。当然，督导团队的理解和实时支持，更是社工提供服务获得好的成效的关键因素。

第五，有系统地建立青少年事务服务项目的运营模式和管理程序。经过长时间的沉淀，在招募工作人员、提供入职培训、分析工作任务、应对复杂的工作环境、多头管理，以及应对不断变化的评估方式、工作人员经常流失问题，克服服务中的各种挑战、保持服务的持续性和效果等方面，形成了非常宝贵的管理经验。

本书的面世，是对过往十年的总结，也是一个新的起点。从这里出发，未来在共青团以及各级政府部门、教育系统的支持和理解下，青少年事务社工将更灵活地与相关各界进行联动，通过完善三级预防制服务模式提升项目管理成效。对于以上所述五个方面，相信也会有更深入的发展。希望届时在社会中面临困境的青少年能得到更适当的支持，自信和愉快地立足于社会。

罗观翠（启创社会工作服务中心总监）

2018年7月

# 目 录

绪 论 .....	1
-----------	---

## 上 篇

第一章 青少年社会工作概述 .....	21
第一节 青少年概述 .....	21
第二节 青少年社会工作概述 .....	24
第三节 青少年社会工作的理论基础 .....	30
第二章 青少年社会工作的过程与方法 .....	49
第一节 了解区域概况 .....	50
第二节 建立工作关系 .....	57
第三节 进行需求调研 .....	63
第四节 策划服务方案 .....	68
第五节 提供具体服务 .....	76
第六节 评估服务成效 .....	96
第三章 青少年社会工作的项目运营管理 .....	102
第一节 项目的时间管理 .....	103
第二节 项目规范性管理 .....	107
第三节 项目服务质量管理 .....	110
第四节 项目沟通管理 .....	112
第五节 项目宣传管理 .....	114

第六节	项目风险管理 .....	116
第七节	人力资源管理 .....	119
第八节	项目经费管理 .....	121
<b>第四章</b>	<b>青少年社会工作的“社工+”合作模式 .....</b>	<b>123</b>
第一节	社工+团委 .....	124
第二节	社工+政府 .....	130
第三节	社工+学校 .....	139
第四节	社工+企业 .....	144
第五节	社工+基金会 .....	150
第六节	社工+志愿者组织 .....	157

## 下篇

<b>第五章</b>	<b>一般青少年服务 .....</b>	<b>168</b>
第一节	青春期教育服务 .....	169
第二节	生涯规划服务 .....	182
第三节	能力建设服务 .....	193
第四节	社会参与服务 .....	201
第五节	家长与教师支援服务 .....	207
<b>第六章</b>	<b>困境青少年服务 .....</b>	<b>214</b>
第一节	贫困青少年服务 .....	215
第二节	流动青少年服务 .....	221
第三节	服刑人员未成年子女服务 .....	230
第四节	散居孤儿服务 .....	242
第五节	受侵害与受虐青少年服务 .....	252
第六节	有特殊需求的青少年服务 .....	274
<b>第七章</b>	<b>重点青少年服务 .....</b>	<b>290</b>
第一节	“两需”青少年服务 .....	290
第二节	社矫青少年服务 .....	308
第三节	涉案青少年服务 .....	320
第四节	涉毒青少年服务 .....	327

## 绪 论

青少年工作是共青团工作的重要组成部分，也是共青团工作的基础。随着社会的不断发展与进步，做好共青团工作也越来越要求用科学的方法、创新的手段及标准的服务。新形势下广州市海珠区先行先试，在共青团的青少年工作中引入社会工作方法、引进社会工作人才已有十年的时间，共青团广州市海珠区委员会（以下简称“广州市海珠区团委”）指导下的社会工作者在“青年地带”项目中所发挥的作用得到了广泛的认同和推广。近年来，广州市海珠区的公安局、检察院、法院、司法局等政府职能部门也相继开始购买青少年专项服务，辅之以民政局购买的街道家庭综合服务中心的青少年服务，整个海珠区的青少年服务展现出欣欣向荣的勃勃生机，为青少年提供了全方位、多层次的服务。

本书从广州市海珠区青少年事务社会工作专项的十年历程出发，探索青少年服务发展的重要方向与路径。撰写组综合运用文献内容分析、深度访谈、焦点访谈、走访服务站点等方法对广州市海珠区的十年经验进行系统的总结提炼。全书内容分绪论（政策法规梳理）、上篇（一般性过程与理论方法）和下篇（分层次实务操作）三大部分。从政策法规指引到一般性服务过程的技巧归纳，从“社工+”合作机制的探索再到分主题分群体的一线实务经验的梳理，十年经验在此转变为一个有效的青少年事务社会工作不同领域的服务模式，形成极具实操意义的实务指南，以供行业参考。

## 一 青少年事务社会工作的政策发展

### (一) 党中央关于青年发展的指导文件

习近平总书记在党的十九大报告中总结指出，青年兴则国家兴，青年强则国家强。因此全党要关心和爱护青年，为他们实现人生出彩搭建舞台。党中央在近年来所出台的有关推动青年发展的各类文件也日益丰富和精准（见表1）。

表1 党中央关于青年发展的指导文件及其内容

时间	文件名称	主要内容
2012年 10月	《中华人民共和国预防未成年人犯罪法》（修订版）	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 此法律规定各职能部门实施预防未成年人犯罪教育、预防的责任以及未成年人严重不良行为的范围、矫治内容等；</li> <li>• 明确提出共产主义青年团应当结合实际，组织及举办展览会、报告会、演讲会等多种形式的预防未成年人犯罪的法制宣传活动</li> </ul>
2015年 8月	《全国青少年毒品预防教育规划（2016—2018）》	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 指出全国青少年毒品预防教育的指导思想、总体目标以及任务要求；</li> <li>• 明确各地共青团组织要协助公安、民政等部门落实城市社区青少年毒品预防教育责任</li> </ul>
2016年 8月	《共青团中央改革方案》	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 明确共青团改革的指导思想、基本原则、主要目标以及主要措施；</li> <li>• 其中特别提到要建设“团干部+社工+青年志愿者”队伍，充实基层工作力量；加强联系服务引导，把青年社会组织紧密团结起来</li> </ul>
2017年 4月	《中长期青年发展规划（2016—2025年）》	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 明确了青年工作的十大工作领域，包括：青年思想道德、青年教育、青年健康、青年婚恋、青年就业创业、青年文化、青年社会融入与社会参与、维护青少年合法权益、预防青少年违法犯罪、青年社会保障；</li> <li>• 指出各领域的发展目标、发展措施</li> </ul>

2012年10月，中华人民共和国第十一届全国人民代表大会常务委员会第二十九次会议上讨论通过了《中华人民共和国预防未成年人犯罪法》的修订，这是此法律于1999年6月通过后的



第一次修订。此法律规定了各职能部门实施预防未成年人犯罪教育、预防的责任以及未成年人严重不良行为的范围、矫治内容等。此法律第二章第八条明确提出共产主义青年团应当结合实际，组织及举办展览会、报告会、演讲会等多种形式的预防未成年人犯罪的法制宣传活动。

2015年8月，中共中央宣传部、中央网络安全和信息化领导小组办公室、公安部、教育部、科技部、民政部、财政部、人力资源和社会保障部、文化部、国家新闻出版广电总局、全国总工会、共青团中央、全国妇联、国家禁毒委员会办公室联合发布《全国青少年毒品预防教育规划（2016—2018）》，该规划明确提出全国青少年毒品预防教育的指导思想、总体目标以及任务要求，并且对毒品预防各项工作内容的责任单位进行了具体的规定，其中更是明确了各地共青团组织要协助公安、民政等部门落实城市社区青少年毒品预防教育责任。

2016年8月，中共中央办公厅发布了《共青团中央改革方案》，该方案强调共青团是党的助手和后备军，是党和政府联系青年的桥梁和纽带。推进共青团改革，是全面从严治党的一部分，是焕发共青团生机活力的重要举措。不止如此，该方案还从四大方面、十二个领域对共青团的改革提出了建议。在四项改革措施的第三项措施“改革创新团的工作、活动和基层组织建设”中，更是明确指出：“要建设‘团干部+社工+青年志愿者’队伍，充实基层工作力量；加强联系服务引导，把青年社会组织紧密团结起来。”这为社工与团委的合作打下了更加坚实的制度基础。

在青年发展的大方向规划上，2017年4月，中共中央与国务院联合发布了《中长期青年发展规划（2016—2025年）》，这是新中国历史上第一个青年发展规划，充分体现了以习近平同志为核心的党中央对青年一代的亲切关心、对青年工作的高度重视，是我国青年发展事业的重要顶层设计。此规划不但对我国青年工作的成就以及问题做了深入的探讨，并且对未来十年的青年发展