

上海市社区青少年事务

社会工作导引

A Guide to Social Works Regarding
Community-Youth Development in
Shanghai

上海市社区青少年事务办公室

2006年1月

目 录

第一章 社会工作	(1)
一、社会工作的含义	(2)
二、社会工作的基本理念	(2)
三、社会工作的基本功能	(2)
四、社会工作方法	(3)
第二章 青少年事务社会工作	(9)
一、青少年事务社会工作的含义	(9)
二、青少年事务社会工作的主要方法	(9)
三、青少年事务社会工作发展变化的特征	(10)
第三章 上海社区青少年事务社会工作	(13)
一、上海社区青少年事务社会工作开展的背景 ...	(13)
二、上海社区青少年工作的核心	(14)
三、上海社区青少年事务社工工作主要内容	(16)
四、上海青少年事务社会工作表单及其填写	(17)
附录	
一、上海市预防青少年违法犯罪工作体系构 架图	(22)
二、个案工作流程细化图及个案工作表格	(23)
三、小组工作流程细化图及小组工作表格	(35)

第一章 社会工作

在西方，社会工作的产生主要是在工业化之后，工业革命的成功一方面极大地推动了社会的发展，但另一方面，工业革命的深入推进也导致了社会贫富的严重分化，由此引发了各种各样社会问题的产生，而诸多社会问题的产生必然伴随的就是各种各样社会问题的具体承担者——社会弱势群体的产生。因此，西方社会工作的产生一开始就是以明确的社会问题解决为导向，以社会弱势群体的帮扶为主要出发点。扶弱济贫是西方社会工作最早的现实实践切入口，因此人们也常常将西方社会工作的产生归结于慈善事业。

尽管社会工作脱胎于慈善事业，但是社会工作的发展却带来了一些完全不同于慈善事业的新变化，这些新变化导致了专业社会工作的产生。这些变化集中起来主要可以概括为以下几点：

一是专业性。传统的慈善事业主要依靠个人的道德热忱来维持，或者依靠宗教信仰来支持，因此，人们在慈善行为中更多注重的是施舍和恩赐，这是一种居高临下的施与，这种不平等的施与是建立在施与者同情和怜悯的心态之上，与此相关的就是，被施与者往往产生被恩赐被怜悯的弱势心态，这种弱势心态对受助者来说带来的是另一种更深的心灵伤害。社会工作遵循“助人自助”的平等理念，依靠专业的助人技巧，最大程度地避免了这些阴影，并且增强了服务对象的相关社会福利。

二是职业性。传统的慈善事业主要依靠人们的爱心

和热心，依靠人们的道德热忱，这就造成了一个大的缺陷：从事慈善事业的人员随机性太强，偶然性因素太多。当代社会工作职业化之后，社会工作变成了一种职业，一种有特定职业道德和职业规范的社会分工，由此，社会工作者就成了一种职业化的助人者，这种职业性最大程度地保证了服务对象较为稳定和可持续的权益和福利。

三是制度化。职业化的产生使社会工作向制度化迈出了关键的一步。在早期，慈善事业主要依靠个人、慈善组织、宗教团体的主观性意愿而决定，而在当代，社会工作已经突破了个人和社会团体层面的限制，向更高的层面——国家迈进。换句话说，社会工作已经有可能成为国家性的事务，具有了国家行为的意义。

一、社会工作的含义

社会工作是一种以助人自助为宗旨，以尊重、接纳、真诚、服务为原则，运用专业理念、专业伦理、专业知识、专业技能和方法去解决社会问题，促进现代社会和谐稳定发展的一种职业。

二、社会工作的基本理念

1、以人为本理念：社会工作者平等对待每一个服务对象，尊重他们的个人隐私，承认他们的个人权利。

2、服务对象自决理念：社会工作者在整个服务过程中采取引而不决的态度，服务对象有权利自己做决定。

3、助人自助理念：社会工作者有责任协助服务对象在解决自身问题的同时，发挥自身潜能与优势，运用其智慧和力量，促进社会的发展和繁荣。

三、社会工作的基本功能

1、治疗与复建功能。指社会工作者通过与服务对象建立互动关系，全面了解服务对象情况，设法找到问题症结，根据问题设计治疗方案，提供直接服务，增加服务对象克服困难的勇气和决心，激发其积极性和主动性；此后，社会工作者帮助服务对象以健康心态投身新的生活，复原或再组与社会环境的关系，获取原有社会调适模式或创建新的替代模式，最终使其社会生活恢复常态。

2、预防功能。指社会工作者采取积极主动的态度对待社会问题，及早预测、发现、控制和消除那些可能妨碍社会功能有效发挥的因素和条件，预防社会问题的产生。

3、发展功能。社会工作充分发掘社会资源，发挥个人和制度的潜能，以确保社会的稳定，促进社会的发展。它一方面通过教育而使人们理解当前社会转型的特征，认识新变迁中的社会环境，调节心态和行为，适应社会发展；另一方面通过工作中的调查研究健全和强化社会福利制度，确保社会大众的基本生活和福利并最终提高整个社会的生活质量。

四、社会工作方法

（一）个案工作

1、定义：个案工作是包含着一连串的协助与工作过程，以个人与家庭为切入点，有计划地协调个人/家庭与其社会关系间的适应，进而促进个人/家庭的社会生活功能。社会个案工作所强调的重点包括：

（1）本质上，个案工作是一种助人的直接方法；

（2）对象上，个案工作的主要对象是有问题的个人或个别家庭；

(3) 过程上，个案工作视服务对象为独立的个体，以个别化为工作原则；

(4) 个案工作协助个人/家庭与外在社会环境达到协调的状态；

(5) 目的上，协助服务对象处理生活问题，并增进生活适应能力。

2、个案工作的基础学派

(1) 心理及社会学派；

(2) 生态系统理论学派；

(3) 认知行为学派；

(4) 任务中心学派；

(5) 危机干预学派。

3、个案工作的过程

(1) 申请与接案；

(2) 搜集资料；

(3) 需求预估与问题确认；

(4) 审批和开案；

(5) 拟定个案计划书；

(6) 执行个案计划书；

(7) 结案与评估；

(8) 跟进。

4、个案工作的工作原则

(1) 个别化：指尊重个体的特殊性，对每一个服务对象提供有针对性的服务；

(2) 有“目的”的表达感受：指在与服务对象访谈过程中，社工感同身受地表达自身的感受，以促进专业关系的建立；

(3) “控制”情感反应：指在访谈过程中，服务对

象表达过激的内心感受时，社工使用语言或非语言技巧进行引导，使治疗过程顺利进行；

(4) 接纳：指社工应该以开放的态度包容服务对象的一切，不对其性别、地位、背景、种族、性取向等采取歧视的态度；

(5) 非批判的态度：指社工应以专业的社会工作价值观念和伦理观，采取中立的态度对待服务对象，而不是按照个人的价值观表达个人的好恶；

(6) 服务对象自觉与自决：指社工应该鼓励服务对象进行自我觉察和审视，从而自己作出决定，改变目前的处境；

(7) 保密：指社工应以服务对象的利益为重，除非是特定情况，否则不得泄露服务对象的任何资料。

(二) 小组工作

1、定义：小组工作是将有社会适应问题或心理问题的人员组成小组，对其进行治疗、预防及发展等服务；对于一般儿童、青少年及成人所组成的小组，则提供教育与娱乐服务，从而预防社会问题的发生。

2、小组工作的过程

- (1) 小组初期；
- (2) 小组聚集期；
- (3) 小组形成期；
- (4) 小组成熟期；
- (5) 小组维持期；
- (6) 小组结束期。

3、小组工作的实施原则

- (1) 小组成员的个别化；
- (2) 小组本身的个别化；

- (3) 真诚接纳小组成员的优缺点；
- (4) 鼓励成员的合作关系；
- (5) 提升成员的参与能力；
- (6) 协助成员参与解决问题；
- (7) 妥善运用小组方案；
- (8) 不断地评量小组过程。

4、小组工作的特征

- (1) 小组是由多个人组成；
- (2) 小组可因多种关系或以多种形态而存在；
- (3) 小组中成员彼此具有相互依赖及影响；
- (4) 小组成员彼此能相互感知对方的存在并具有一体感；
- (5) 小组成员间有着共同的目标。

5、小组工作的分类

(1) 社会教育小组：目的和功能是教育、社会化和支持小组成员，促进服务对象成长和发展。

教育小组通常借助介绍、讨论和经验交流提供专门的知识和信息。小组成员在某种知识和技巧方面处在同一水平上，共同的兴趣是学习相关知识和技能。

社会化小组借助于有意图的程序活动、结构联系和角色扮演，可以增强小组成员的人际关系、沟通和社交技巧。

(2) 成长小组：以个人成长发展为目的，强调协助个人完成和适应人生正常的发展阶段，主要针对开展人际交往、问题解决、沟通、价值等成长性的主题，增强小组成员的潜能、意识和内省，学习到更有效的思维和行为模式、更正确的立场和态度。交友小组、敏感小组、学习小组、对抗小组、价值澄清小组、意识提升小

组和力量小组是典型的成长小组。

(3) 支持小组：是有共同问题的小组成员组成的结构性小组。小组成员彼此提供信息、建议、鼓励和感情上的支持。目的是帮助小组成员处理有压力的生活事件，提高个人处理生活问题的经验和能力，强调相互学习的力量。支持小组的沟通模式是分享信息、经验和处理策略，经常对情绪问题进行自我探索。

(4) 治疗小组：是增加成员对自己和他人的了解，协助成员明确他们在生活中最想要做出的改变，并且给他们一些改变的基本方法。成员通过与他人的互动有机会体验新的行为，接收到其他人对他们行为效果的反馈，并产生改变。

心理治疗小组，一般由有较严重的情绪或个人问题的成员所组成，重在矫治、治疗和人格重建。

咨询小组，主要处理的是意识层面的问题。目的是帮助健康人士发展更积极的人际关系要求和更好的人际交往技巧，运用小组历程促进行为改变，鼓励成员将他们在小组中获得的新技巧和行为应用到日常生活中去，以便更好地应付当前和未来的问题。

(5) 社会行动小组（任务小组）：指为了完成某种具体任务形成的小组。

(6) 自助小组：基于成员的经验，自治的、以共同的目标为基础，而且通过共同的决策和行动去实现设定的目标。

（三）社区工作

社区工作是与个案工作、小组工作并列的三大社会工作方法之一。社区工作既是一种基本的工作方法，也是一种促使社会变迁的重要途径。与个案工作和小组工

作不同，社区工作不直接解决个人与家庭的社会问题，而是以整个社区为工作对象，通过社区组织与社区发展来解决社会问题。与前两种工作方法相比，社区工作更宏观、涉及面更广、更侧重于社会环境与制度的变迁。

第二章 青少年事务社会工作

一、青少年事务社会工作的含义

青少年事务社会工作是以青少年为服务对象，通过社会工作专业方法的介入，帮助青少年认识自我，发挥潜能，协调与他人关系，适应社会环境，从而最大限度地发展自我，增进社会福利。

从服务内容角度去定义，主要有学业辅导、生活辅导、职业培训和职业介绍、心理咨询、婚前教育与婚姻介绍、休闲服务和矫治服务等。

从过程角度去定义，根据青少年的特点及实际情况予以个别的或集体的辅导，使其获得正常的发展与进步，并最大限度地发掘青少年个人的潜能。

从结果角度去定义，主要是通过矫正和发展，达到以积极手段预防犯罪的目的。

二、青少年事务社会工作的主要方法

社会工作的三大传统方法个案工作、小组工作和社区工作依然是目前青少年社会工作的主要方法。

就个案工作而言，注重对个人的辅导，主要指的是受过专业训练的社工对需要帮助的青少年个人进行沟通，通过指示、诱导、说服、纠正等方法，协助青少年认识自我，发挥潜能，获得健康全面的发展。对于青少年而言，在这个特定的快速成长期，所遭遇的问题越来越多，专业的辅导可以帮助青少年有效地克服问题，发展自我。也正因为如此，辅导逐渐成了青少年社会工作的主流，所以，在国外，青少年社会工作往往也被称为

是青少年辅导或青少年服务。

就小组工作而言，青少年时期的显著特征是叛逆性，也就是对家长、对权威、对社会等多方面的反抗，与此相应，青少年往往以同类群体为行为参照标准，表现出了明显的群体性，所以，青少年时期也被称为是“帮团时期”，从这个特征出发，小组社会工作往往成为青少年社会工作比较理想的切入口。目前，对小组的运用出现了多元化的趋势，康乐小组是青少年社会工作中传统的很有吸引力的活动小组，除此之外，其它性质的小组也在不断引入，比如学习小组、治疗小组等等，小组的方法越来越显示出明显的治疗效果，在当前社会工作发展中，小组的作用日益为专业社会工作者所注重。

就社区工作而言，随着社会的转型，社区越来越多地成了人们生活的中心，青少年有大量的时间在社区中活动，这使得社区工作成为最容易产生影响的一种专业社会工作方法。在社区工作中，通过协调社区机构、结合社区资源，为青少年设计多样的活动，有效服务于青少年社区生活，这是目前青少年社区社会工作的主要思路。

三、青少年事务社会工作发展变化的特征

1、专业化

经过近百年的发展，目前社会工作已经日益成熟，在专业理念和专业方法上都已取得了长足的进步，社会工作已经不再仅仅停留于救济等低层次活动，也不再停留于说教等简单生硬的方法，而是更侧重于服务对象人格的修复与圆满。由此，社会工作形成了一整套完整的工作理论与工作方法，这也是社会工作作为一门学科和职业立足的根本所在，青少年社会工作也发展出了相应

的工作方法和理论。在当今社会中，社工身影出现的频率越来越高。

2、专门化

青少年的分化程度越来越突出，这导致了青少年社会工作方法的进一步分化。目前的青少年社会工作无论是在工作对象、工作内容；还是在工作方法、工作理论上都出现了相应的分化和细化，青少年社会工作的针对性也因此越来越强。对于一个专业来说，分化和细化是专业发展到较高层次的一个重要标志。

3、具体化

由于青少年社会工作专业化的深入推进，所以，青少年社会工作的开展具有了相应的现实基础，目前的青少年社会工作摆脱了早期抽象空洞的理论说教，也摆脱了早期救助救济等过于经验化的做法，而是将理论和现实有机地结合起来，更多地落到了具体之处。现今的青少年社会工作可以专门针对某一类人群展开，也可以专门针对某一类问题展开，而且，在具体的解决方法上，青少年社会工作的实际操作性也越来越强，比如各种康乐活动的开展。

4、多样化

多样化也是青少年社会工作深入发展的一个重要表现，这个多样化主要表现在青少年社会工作服务对象的多样化、服务内容的多样化、服务方法的多样化以及服务理论的多样化等多方面。这个多样化也体现了青少年社会工作发展的开放性和灵活性。

5、综合化

综合化是目前青少年社会工作发展最值得关注的一个特征，综合化更多指的是青少年社会工作对多种理论

的综合运用、对多种方法的综合运用以及对多种资源的综合利用上。推动青少年社会工作综合化发展的主要原因一方面在于社会工作这个学科本身的综合性发展趋势；另一方面则在于青少年问题的多样性和综合性。目前，香港等地区在青少年社会工作中还专门为此成立了青少年综合服务中心，大陆地区的青少年社会工作才刚刚开始，目前还处于对单一社会工作方法的运用上，另外，也还处于对青少年单一问题的解决上，但是，综合性发展将是一个未来发展的趋势。

第三章 上海社区青少年事务社会工作

一、上海社区青少年事务社会工作开展的背景

近年来，上海市青少年犯罪问题日益突出，出现了低龄化、智能化、团伙化和暴力化的趋势，日益成为影响社会稳定、和谐的重要因素。上海市委、市政府为了提高社会管理水平、转变政府职能、维护社会稳定，确保实现上海市新世纪发展目标，决定构建上海市预防和减少犯罪工作体系。2003年9月，上海市委办公厅转发了《中共上海市委政法委员会关于构建预防和减少犯罪工作体系的意见》，通过政府购买社会组织服务的方式，推动建立“政府主导推动，社团自主运作，社会多方参与”的预防和减少犯罪工作体系，并将预防青少年违法犯罪工作纳入其中，其重点定位于社区青少年（指具有上海市户籍，16至25周岁，没有固定工作、没有就学、缺少监管的青少年）的服务和管理。上海市委、市政府专门批准在共青团上海市委下设立了上海市社区青少年事务办公室，职级为副局级，核准为20个公务员编制。2003年9月起，在浦东、徐汇、卢湾和闸北四个区进行试点。2004年2月，注册成立民办非企业性质的上海市阳光社区青少年事务中心，并组建了董事会、监事会。2004年5月，上海市全面推进预防和减少犯罪工作体系建设动员大会召开，标志着社区青少年工作在上海市全面展开。2004年8月，区县层面相应设立预防犯罪办公室（与区县综治办合署办公）、社区青少年事务办公室（下设在团区委），上海市阳光社

区青少年事务中心则在各区县设立社工站和社工点，组建了一支由近 500 人组成的职业化、专业化的青少年事务社工队伍，以向社区青少年提供职业化、专业化的社会工作服务（工作构架图见附录一）。

二、上海社区青少年工作的核心

围绕中共十六届四中全会决议提出的要建立健全“党委领导、政府负责、社会协同、公众参与”的社会管理格局的总体要求，为全面理解和准确把握上海市预防和减少社区青少年犯罪工作体系的主线，更好地指导今后工作的开展，上海把体系的核心归纳为“3113”，主要体现在以下几方面：

1、预防和减少犯罪工作体系的建设体现了三个方面的需要

一是围绕上海市现代化国际大都市的发展目标，着力提高城市管理水平的需要。随着经济社会的发展，社会矛盾和社会危机的产生日益呈现多样化和复杂化，对社区青少年这个群体，不能通过简单的行政管理和打击手段处置，要运用多种社会管理手段加强预防和控制，不断提高党和政府对社会的管控能力和水平。和谐社会的建设需要大量的社会中介机构作为血脉来沟通，而社会工作者则是改变社会和所服务的个人、家庭及社区的中介。二是转变政府职能的需要。转变政府职能是政治文明建设的重要内容之一，政府承担着经济调节、市场监管、社会管理和公共服务的四大职能，随着上海的迅速发展，政府职能也必将会从向经济、市政硬件设施等重点投资向社会管理和公共服务等公共消费管理领域投资的倾斜。同时，将会探索和采用新的运作模式去实现政府所承担的职能，因此体系建设还承担着探索构建政

府运行模式的重任。三是维护社会稳定、预防犯罪的需要。这也是构建这个体系最初的目的。研究表明，社区青少年属于犯罪高危人群，从注重打击犯罪的同时，向注重预防犯罪发展，将关口前移，探索政法部门和社会工作相结合的新路，是确保社会长治久安的新尝试。

2、预防和减少犯罪工作体系建设的总体思路是“政府主导推动，社团自主运作，社会多方参与”

“政府主导推动，社团自主运作，社会多方参与”这十八个字是整个体系建设的总体思路，这一思路要求明确“政府、社团、社会多方”三个主体的职责定位，并需要充分发挥这三个主体的积极性和主动性。政府在体系建设中起着主导作用，要充分培育社团，政府在政策环境和资金等方面加大对相关专门社团的扶持力度；社团要积极探索在市场经济条件下自身发展的规律，依据法律和规章自主运作，发挥社团专业性、社会性等优势，提供优质服务，实现最佳社会效果；同时，体系建设是一项惠及全社会的德政工程，需要整合社会各方资源，构建新型的社会动员方式、公众参与方式和公众人际关系。只有充分发挥这三方面的作用，才能建设好这个体系。

3、预防和减少犯罪工作体系建设的一大创新是“政府购买服务”

政府购买服务主要包含五个方面的含义，一是明确了政府与社团之间的关系。购买则意味着政府作为出资方，社团作为提供服务方，双方的地位是平等的，没有隶属的上下级关系，更多的是契约关系，政府要积极支持社团的独立、自主运作。二是确定了政府购买的内容。通过对购买内容的确定，可以明确双方的责任，同