



助残 社会工作实务手册

——供社会工作者、服务提供者、残障人士及其家属和所有关心助残服务的人士使用

吴娟 主编

SPM

南方出版传媒
广东人民出版社

助残社会工作实务手册

——供社会工作者、服务提供者、残障人士及其家属
和所有关心助残服务的人士使用

吴 娟 主编

SPM

南方出版传媒
广东人民出版社

· 广州 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

助残社会工作实务手册 / 吴娟主编. -- 广州 : 广东人民出版社, 2016.12

ISBN 978-7-218-11496-5

I. ①助… II. ①吴… III. ①残疾人—社会工作—中国—手册 IV. ①D669.69-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 305211 号

ZHU CAN SHE HUI GONG ZUO SHI WU SHOU CE

助残社会工作实务手册 吴娟 主编  版权所有 翻印必究

出版人：肖风华
责任编辑：李锐锋
特约编辑：刘颖
装帧设计：大粤文化

统 筹：广东人民出版社中山出版有限公司
执 行：何腾江 吕斯敏
地 址：中山市中山五路1号中山日报社8楼（邮编：528403）
电 话：（0760）89882926 （0760）89882925

出版发行：广东人民出版社
地 址：广州市大沙头四马路10号（邮编：510102）
电 话：（020）83798714（总编室）
传 真：（020）83780199
网 址：<http://www.gdpph.com>
印 刷：广州市逸彩印务实业有限公司
开 本：787mm×1092mm 1/32
印 张：8.375 字 数：188千字
版 次：2016年12月第1版 2016年12月第1次印刷
定 价：38.00元

如发现印装质量问题影响阅读，请与出版社（0760-89882925）联系调换。
售书热线：（0760）88367862 邮购：（0760）89882925

序 一

近年来，城市流动人口、留守儿童、残障人士、空巢老人、失独家庭等群体备受关注，这些需要多样化、个性化服务的特殊群体大量涌现，成为当前我国社会民生无法回避的热点问题。社会工作，作为一种专业助人的服务型职业，因具有贴近基层民众、直接服务百姓、链接政府与社会的巨大优势，开始在社会工业化、城市化、市场化发展进程中扮演着越来越重要的“角色”。

2016年初，社会工作再次进入国家最高决策视野，出现在李克强总理的《政府工作报告》中，这是继2015年将“发展专业社会工作”首次写进中央政府工作报告之后，再次强调要“支持专业社会工作”的发展。这对整个社会工作的发展而言具有非常重要的标志性意义，标志着专业社会工作已经成为保障改善民生、加强社会建设和创新社会治理的重要手段。

在上述广受关注、亟需关爱的社会特殊群体中，残障人士因身心缺陷或损伤而难以像普通人一样生活，他们所遭受的痛苦和不幸是双重的，他们比其他特殊群体更迫切地需要来自社会工作者的专业服务。但是，残障领域的社会工作者大多数情况下都是身心健全者，他们一般很难具有与残障人士相似的生活经历或创伤遭遇，因此，助残社会工作者在具体的实务过程中，对服务对象的“同理心”的表达以及服务需求適切性的考虑，远远比对其他群体的社会工作服务要困难得多。

开展助残社会工作，比其他领域的社会工作难得多，这是我

们多年来开展残障社会工作的深刻体会。正因为这样，我们决定将这些年在服务中积累的助残经验与心得进行梳理总结，结合理论和实践两个层面的内容集结成书，通过正式出版的方式与大家共同分享，希望能够让助残社会工作中的同行者少走一些弯路，让残障人士及其家属多获一些幸福。

本书主要介绍了助残社会工作的发展历程、理论方法、实务技巧等相关知识点，并以助残社会工作实践中具有代表性的“本土化”一线服务案例为载体，解答助残服务中较常遇到的困惑与问题，着力于为残障领域的社会工作者、服务提供者及志愿服务者提供实务的操作指引和经验借鉴，为残障人士及其家属提供康复、资源的指引和支持。

在此，感谢来自残障服务领域的专业社工、康复治疗师、心理咨询师唐剑毅、梁夙曼、彭翰儒、谢十伟、卢好、林丽婷、许纪慧、杜毅敏、陶蓉蓉、钟晓燕、胡惠仪、吴椅兰、周楚淇、廖文娟等，他们为本书提供了包括个案工作、小组工作、社区工作三大社会工作的精彩案例。

本书的编写力求突出助残社会工作的“本土化”，引用的20篇服务案例都来自于广州地区近六年来的助残社会工作实践。我国社会工作的发展距今只有短短二十多年，而广州全面铺开“以街道家庭综合服务中心为载体大力推行专业社工服务”也仅有六年，在日新月异的社会环境中，书中提供的部分案例还有可以进一步探讨和完善的空间，加之编者从事助残社会工作的资历稍浅，对于本书编写过程中存在的疏漏及不足之处，敬请广大读者批评指正，衷心感谢！

编者

2016年5月6日于广州

序 二

经过六年多的服务积累和沉淀，普爱社会工作服务社（以下简称“普爱社”）将数年来为残障人士服务的一线经验加以总结，正式出版了这本《助残社会工作实务手册》，希望本书能够为更多的助残社会工作者、助残爱心义工提供切合本土实际的服务指引，为残障人士及其家属和照顾者提供有益身心的引导和支援。

残障人士属于社会的特殊弱势群体，无论是先天残疾还是后天致残，他们的身心都承受着普通群体难以想象的痛苦和创伤，生活充满普通群体鲜少遭遇的困难和险阻。虽然我们常常听到很多关于残障人士的励志故事，但他们的内心通常都比普通人更为敏感、脆弱和自卑，他们的坚强需要身边人的支援和鼓励，他们的快乐需要身边人的接纳和关爱。身处同一片土地，我们都是残障人士的“身边人”，在日常生活中，我们都应该用自己的爱心去体察身边残障人士的难处，在他们需要的时候帮上一把，让他们能够更轻松地回归社会的大家庭。

记得十几年前，在与外国朋友交流时，他们向我提出这样的疑问：“为什么你们的街头几乎看不到残障人士？”此后，走在街上我总是特别留意，试图找出可以反驳的“证据”，可让我难过的是，我们的大街上真的几乎看不到残障人士。经过一番了解和思考，我发现“阻碍”残障人士出行的不仅仅是公共无障碍设施的缺乏，更重要的是来自社会大众的歧视，而残障人士的家属或照顾者也无法为残障人士进行正面的情绪疏导，提供有效的情

绪支援。这些来自环境、身体、心理的重重“障碍”，让大部分的残障人士被迫选择“宅”在家里。

让人欣喜的是，近年来各级政府不断加大物力和人力的投入，关注并推动残障服务事业的发展。无障碍交通、无障碍通道、残障人士专用洗手间等硬件公共设施的建设日益完善，为残障人士的出行和生活提供了更多的便利；通过购买服务的方式，社区的残障人士得到了来自社会工作者更为专业的助残服务，残障人士日益增长的身心服务需求得到了更大的满足。

但是由于国内的社会服务工作起步较晚，目前专业社会工作者与残障人士的配比还是相当不足的。专业助残社会工作者的缺乏，难免会让助残服务出现“顾此失彼”的现象，导致部分残障人士及其家属无法得到相应的培训和支援。而不少刚接触助残服务的社会工作者、爱心义工却因为缺乏对残障人士的康复支援、心理支持等专业实务知识，在帮助残障人士时常常感到力不从心，无法为有服务需求的残障人士“排忧解难”。在市面上，又很难找到一本针对本土实际的、简单易懂的助残服务书籍，可以为刚入行的社会工作者、爱心义工乃至残障人士的照顾者提供相关服务指导。

《助残社会工作实务手册》的出版恰好解决了上述难题。此书的编者都是长期扎根在助残服务领域的一线专业社工和督导，他们为残障群体提供了多年的专业社工服务，在残障人士的康复训练、心理支持、家居安全、社区共融以及对残障人士家属的支持等方面拥有丰富的服务经验，书籍中的案例均来自于他们自身开展的助残服务个案、小组和活动，对于本土助残社会工作的开展具有较好的借鉴和推广作用。

残障服务是“普爱社”的重点服务领域，“普爱社”为此投入了大量的时间和精力。近三年来，我们除了开展日常助残服务，

更通过资源的链接与整合，筹募了两辆普爱复康巴士，为社区残障人士提供了数百次的无障碍出行服务；筹建了普爱康复驿站，为社区残障人士提供“家门口”的康复训练。身为“普爱社”的理事长，我感到很欣慰。我们的社工虽然年轻，但是他们踏实肯干、善于思考、勇于尝试，不断地提升和创新各项服务，希望他们日后能够在更多的领域总结出更多的服务经验，与大家一同分享和探讨，助力社会服务事业的蓬勃发展。

邓锡伟

普爱社会工作服务社 理事长

2016年6月29日于广州

序 三

《助残社会工作实务手册》内容丰富实用，将多年来国内助残的实践经验辑录，其中既有理论探讨，亦有案例分享，并由不同专业人士包括社会工作者、康复治疗师和心理咨询师合力编著，是一本难得的本土文献，极具参考价值。

对于任何一门专业，尤其对近年发展急速但欠缺本土经验的中国社会工作学科来说，实践和案例是最重要的传承和资产。这本手册系统地科学地呈现了助残社会工作事业在本土落实和操作的过程和经验，为关心及愿意推动助残社会工作及社区康复服务人员 and 后学提供有益的借鉴。

根据世界卫生组织和世界银行估计，目前世界上有 10 亿残疾人，约占全球人口的 15%，其中近 2 亿人经受着相当严重的功能困难。残疾流行率不断上升，原因是人口老龄化以及全球慢性疾病的增多。残疾过多地影响妇女、老年人和穷人，而这些人群正正是社会工作者服务的群体。

根据第六次全国人口普查及第二次全国残疾人抽样调查推算，2010 年末中国残疾人总人数为 8,502 万人。与其他经济相近地区一样，与非残疾人相比，残疾人健康情况差、受教育程度低、经济状况不良、贫困率高。造成这种情况的部分原因在于残疾人难以获得我们多数人早就得到的服务，包括卫生、教育、就业、交通、信息等。在情况较差的社区，这些障碍愈加严重。

残疾人在生理、心理和感官方面患有不同程度的损伤，其

中约 80% 的残疾人生活在发展中国家，他们的生活常因为自身损伤或者社会环境中的障碍而受到限制。由于民众的偏见和无知，残疾人常常遭受歧视，难以获得基本的生活保障和需要的生活设施。

《助残社会工作实务手册》有不少篇幅涉及推动和倡议社区共融，这是大势所趋，同时也反映普爱社会工作服务社在助残工作所采纳的充权模式得到广泛认可。如今的助残事业不仅要增强残疾人的能力和自信心，更重要的是倡议残疾人平等参与社会的权利和机会。

最后感谢普爱社会工作服务社的无私与慷慨，通过正式出版这本手册，将宝贵经验与同道分享。我希望借着该书的出版，鼓励更多部门及团体关注社区中不同的残疾群体，并尝试以社会工作手法去了解残疾人的需要及能力，合力建构一个共融和关爱的社会。

伍杏修

香港复康会 总裁

2016 年 7 月 1 日于香港

序 四

相信《助残社会工作实务手册》一书的出版对残疾人士及其家属、政府及社会工作专业均有极大帮助。残疾人社会工作一向是一个极具挑战性的服务领域，一方面因为残疾类别很多，如肢体伤残、智力残障、听障、视障、精神康复、长期病患及多种伤残等，而不同之残疾类别有很多不同的特殊性需要。

另一方面，残疾人社会工作是一个需要跨专业合作及多方面介入的服务领域。在服务过程中，涉及医疗专业（包括医生、护士）或辅助医疗专业（包括职业治疗师、物理治疗师、言语治疗师）等。而部分服务对象还需要心理学家的评估服务及介入。因此，社会工作者不仅要具备专业知识及介入模式，从而有效协助不同的残疾服务对象，同时更要了解处身环境的不同资源及现行政策制度，在适当时联动及转介不同专业人士协助有关个案及其家人，对于相关文献材料的撰写，工作经验的积累十分宝贵，相信普爱社会工作服务社这次出版《助残社会工作实务手册》不仅是分享知识与经验，而且可推动多方更加重视残疾人士及其家属的需要，从而加强搭建沟通、协作机制，对社会工作专业及整个社会带来更大的福祉。在此再次祝贺普爱社会工作服务社与同行及不同分工者携手努力，发挥更大的正能量。

卢永靖

香港路德会社会服务处 副行政总裁

2016年7月1日于香港

目录

第一章 助残社会工作概述

- | | | |
|-----|---------------|----|
| 第一节 | 残障人士的现状、特点及需求 | 1 |
| 第二节 | 广州助残社会工作发展概况 | 13 |
| 第三节 | 助残社会工作理论及方法简介 | 23 |

第二章 身体康复篇

- | | | |
|-----|------------------------------|----|
| 第一节 | 肢体残障人士的分类 | 44 |
| 第二节 | 康复支援服务与评估 | 48 |
| 第三节 | 案例分享 | |
| 个 案 | 案例一：我能做的还有更多——家庭康
复个案 | 55 |
| | 案例二：早期介入正视偏瘫——早锻炼
早康复 | 61 |
| | 案例三：肢体康复训练——改善人际
关系 | 67 |
| 小 组 | ：“身心福康”康复训练小组——锻炼中你
我携手同行 | 72 |
| 项 目 | ：身心复康——残友康复驿站项目 | 78 |

第三章 心理支持篇		
第一节	残障人士常见的心理特点	89
第二节	案例分享	
个 案	案例一：回归社会的快乐	95
	案例二：走出抑郁，重返社交	100
	案例三：平常心对待幻肢	105
	社区活动：“谈情说性”性教育工作坊	111
第四章 家属支持篇		
第一节	残障人士家属常见的心理特点	120
第二节	案例分享	
个 案	案例一：重构故事，寻找生活的另一面	125
	案例二：阿斯伯格综合征儿童的社工介入	132
小 组	“至叻小人类”家长智囊团小组	138
第五章 家居安全篇		
第一节	残障人士家居安全评估	148
第二节	残障人士家居无障碍改造内容及辅助 器具介绍	154
第三节	残障人士家居环境改造的原则和注意事项	166
第四节	案例分享	
个 案	案例一：出入口门斜坡改造——改善 夫妻关系	172
	案例二：防滑扶手改造——提升自理能力	178
项 目	渔村家居安全改造项目	181

第六章 社区共融篇	
第一节 社区无障碍环境建设	189
第二节 伤健共融的理念	201
第三节 案例分享	
社区活动 案例一：爱心点亮社区，轮椅丈量 地图——社区共融活动	204
案例二：超市体验服务——残障人士 超市无障碍出行体验活动	208
案例三：齐相聚乐同行——残健共融 运动会	212
案例四：重新出发，牵手你我——关爱 残障人士活动	218
案例五：“爱·助残”项目募捐活动	223
第七章 服务资源篇	
第一节 社区康复类	228
第二节 心理咨询与治疗类	233
第三节 法规政策类	242

第一章 助残社会工作概述

为了便于读者更好地理解、把握后续章节中有关助残社会工作实务内容的介绍，本章作为本书的首个章节，将重点对以下内容进行梳理：一是残障人士的现状、特点及需求；二是广州助残社会工作发展概况；三是助残社会工作理论及方法。

第一节 残障人士的现状、特点及需求

残障人士，作为助残社会工作的核心服务对象，我们首先需要对其现状、特点及需求有一个总体的把握，才能为其提供更适切的服务与帮助，协助其解决日常生活中所面临的实际困难。

一、残障人士的定义、分类及现状

（一）残障人士的定义^①和分类^②

残障人士是指在心理、生理、人体结构上，某种组织、功能丧失或者不正常，全部或者部分丧失以正常方式从事某种活动能力的人。残障包括视力残障、听力残障、言语残障、肢体残障、

① 《中华人民共和国残疾人保障法》第二条，1990年12月28日通过，2008年4月24日修订。

② 残疾人残疾分类和分级（中华人民共和国国家标准2011年第2号公告），2011年1月14日发布，2011年5月1日实施。

智力残障、精神残障、多重残障和其他残障。

1. 视力残障

各种原因导致双眼视力低下且不能矫正，或双眼视野缩小，以致影响其日常生活和社会参与。视力残障包括盲及低视力。

2. 听力残障

各种原因导致双耳不同程度的永久性听力障碍，听不见或听不清周围环境声及言语声，以致影响其日常生活和社会参与。

3. 言语残障

各种原因导致的不同程度的言语障碍，经治疗一年以上不愈，或疾病程度超过两年，不能或难以进行正常的言语交流活动，以致影响日常生活和社会参与（3岁以下不定残）。包括失语、运动性构音障碍、器质性构音障碍、发声障碍、儿童言语发育迟滞、听力障碍所致的言语障碍、口吃等。

4. 肢体残障

因人体运动系统的结构、功能损伤造成的四肢残缺或四肢、躯干麻痹（瘫痪）、畸形导致人体运动功能不同程度丧失以及活动受限或参与的局限。肢体残障主要包括：

（1）上肢或下肢因伤、病或发育异常所致的缺失、畸形或功能障碍；

（2）脊柱因伤、病或发育异常所致的畸形或功能障碍；

（3）中枢、周围神经因伤、病或发育异常造成躯干或四肢的功能障碍。

5. 智力残障

智力明显低于一般人水平，并伴有适应行为的障碍。此类残障是由于神经系统结构、功能障碍，导致个体活动和社会参与受

到限制，需要社会提供全面、广泛、有限和间歇的支持。智力障碍包括在智力发育期间（18岁之前），由于各种有害因素导致的精神发育不全或智力迟滞；或智力发育成熟以后，由于各种因素导致智力损害或智力明显衰退。

6. 精神障碍

各类精神障碍持续一年以上未痊愈，因认知、情感和行为障碍影响其日常生活和社会参与。

7. 多重障碍

同时存在视力障碍、听力障碍、言语障碍、肢体障碍、智力障碍、精神障碍中的两种或两种以上障碍。

（二）我国障碍人士的总体现状

我国障碍人士是一个庞大的社会群体，根据2006年12月1日公布的第二次全国障碍人士抽样调查数据，我国各类障碍人士的总数为8296万人，占全国总人口的6.34%，平均每16个人中就有一个障碍人士，平均每5个家庭就有一个家庭有障碍人士。^①根据障碍的分类标准，各类障碍人士的人数及各占障碍人士总人数的比重如下表所示。

我国障碍人士的类型及构成

障碍类型	人数（万）	比重（%）
视力障碍	1233	14.86
听力障碍	2004	24.16
言语障碍	127	1.53
肢体障碍	2412	29.07
智力障碍	554	6.68
精神障碍	614	7.40
多重障碍	1352	16.30
合计	8296	100.00

① 全国社会工作者职业水平考试教材组. 社会工作法规与政策 [M]. 北京: 中国社会科学出版社, 2015: 98.