

深圳市社会工作者协会团体标准

T/SZSWA 013—2025

家庭社会服务工作服务指南

Guidelines of family social work service

2025 - 01 - 17 发布

2025 - 01 - 20 实施

深圳市社会工作者协会 发布

目 次

前言 II

引言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 服务伦理与原则 1

 4.1 服务伦理 1

 4.2 通用服务原则 1

 4.3 特定服务原则 1

5 服务内容 2

 5.1 咨询与辅导 2

 5.2 家庭关系促进 2

 5.3 家庭教育指导 2

 5.4 家庭矛盾调解 2

 5.5 家庭救助 3

 5.6 家庭暴力干预 3

 5.7 危机干预 3

 5.8 政策倡导 3

6 服务方法 3

 6.1 通用服务方法 3

 6.2 针对特定需要的服务方法 4

7 服务过程 4

 7.1 基本要求 4

 7.2 注意事项 4

8 服务管理 5

 8.1 基本要求 5

 8.2 质量管理体系的建立 5

9 服务保障 6

 9.1 服务人员要求 6

 9.2 服务场所与设施设备要求 6

 9.3 信息化建设与服务档案管理 7

附录 A（规范性） 社会工作通用服务原则 8

附录 B（资料性） 家庭社会工作服务相关理论 9

附录 C（资料性） 服务管理基本要求 10

附录 D（资料性） 家庭社会工作培训主题 12

附录 E（资料性） 信息化建设与服务档案管理基本要求 13

参考文献 14

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由深圳市社会工作者协会、深圳市鹏星社会工作服务社提出。

本文件由深圳市社会工作者协会归口。

本文件起草单位：深圳市社会工作者协会、深圳市鹏星社会工作服务社、深圳市鹏星家庭暴力防护中心、中华女子学院、深圳大学、深圳市妇女社会组织促进会、深圳市光明区壹家亲社工服务中心、深圳市南山区南风社会工作服务社、深圳市宝安区尚德社会工作服务社、深圳市阳光家庭综合服务中心、深圳市龙岗区至诚社会工作服务中心、招商局慈善基金会。

本文件主要起草人：佃乾乾、仇玲飞、程丹、刘佳、陈火星、俞鑫荣、易松国、刘西重、彭海燕、綦峥峥、徐晓磊、张伟、孙觅璐、夏玫莹、李丽慧、黄晓玲、陈义双、陈燕妹、谌凤、李小锋、姜旭、王军。

引 言

家庭是社会的细胞，习近平总书记多次强调“要重视家庭建设，注重家庭、注重家教、注重家风”，“国家富强，民族复兴，人民幸福，最终要体现在千千万万个家庭都幸福美满上”。可见，家庭建设在国家实现现代化目标和社会治理现代化中具有重要的战略意义。

家庭社会工作服务体系是社会工作服务体系的重要组成部分，家庭社会工作亦是深圳社会工作自2007年发展至今的主要服务领域之一。为总结、梳理及推广深圳家庭社会工作服务实务经验，进一步推动及促进家庭社会工作服务的规范化与科学化，正确引导家庭社会工作服务行为，切实保障家庭社会工作服务质量，特制订本文件。



家庭社会工作服务指南

1 范围

本文件界定了家庭社会工作服务的术语和定义,给出了家庭社会工作的服务伦理与原则、服务内容、服务方法、服务过程、服务管理和服务保障。

本文件适用于深圳市范围内面向有需要的家庭开展的社会工作服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

MZ/T 064—2016 老年社会工作服务指南
MZ/T 071—2016 社区社会工作服务指南
MZ/T 094—2017 社会工作方法 个案工作
MZ/T 095—2017 社会工作方法 小组工作
T/SZSWA 004—2020 深圳市社会工作伦理指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家庭 family

以婚姻、血缘和收养关系为纽带的社会生活的组织形式。

3.2

家庭社会工作服务 family social work service

社会工作者遵循社会工作专业价值理念,运用社会工作专业方法,以家庭(3.1)为服务对象,协助解决家庭问题,改善家庭生活,提升家庭福祉,更好地实现家庭功能而开展的一系列社会工作服务。

3.3

家庭社会工作者 family social worker

持有国家颁发的社会工作职业资格证书且从事家庭社会工作服务(3.2)的人员。

4 服务伦理与原则

4.1 服务伦理

家庭社会工作者向服务对象提供服务时参照T/SZSWA 004—2020遵循社会工作相关伦理要求。

4.2 通用服务原则

家庭社会工作者向服务对象提供服务时遵循的社会工作通用服务原则见附录A。

4.3 特定服务原则

4.3.1 优先保护

家庭社会工作者优先考虑家庭中有需要提供保障的儿童、老人和妇女等。

4.3.2 情境化

家庭社会工作者将家庭放置在日常生活场景中去考察,掌握家庭中每一个体在家庭发展不同阶段和家庭成员在家庭中的位置及互动关系中的需要。

4.3.3 优势与增能

家庭社会工作者充分相信家庭及其成员有自我实现的潜能，维护其自我实现的权利，并尽力为家庭创造充分发挥自我潜力的机会。

4.3.4 性别平等

家庭社会工作者关注家庭成员的性别经验和需求，倡导每个家庭成员享有平等的权利和机会。

4.3.5 遵循家庭发展规律

家庭社会工作者既要遵循家庭发展不同阶段的需求与特点，也要同时关注不同家庭成员自身发展的现实需要。

4.3.6 整体性

家庭社会工作者将家庭视为一个整体，并综合考虑家庭内各个成员的需求和情况。

5 服务内容

5.1 咨询与辅导

主要提供以下服务：

- 为处于不同生命周期的家庭提供咨询与辅导，包括新婚期、育儿期、教育期、空巢期、孤老期等；
- 提供家庭关系咨询与辅导，包括恋爱关系、夫妻关系、亲子关系、手足关系、婆媳关系、祖孙关系等；
- 为有特殊需要的家庭提供咨询与辅导，包括单亲家庭、重组家庭、空巢家庭、失独家庭、残障家庭、涉罪/涉案未成年人家庭等。

5.2 家庭关系促进

主要提供以下服务：

- 提供夫妻关系促进服务，包括夫妻沟通技巧培训、情绪管理指导、家庭生活规划等；
- 提供亲子关系促进服务，包括亲子阅读指导、亲子游戏、亲子社会实践和志愿服务等；
- 提供其他关系促进服务，包括手足、婆媳、祖孙等关系促进服务。

5.3 家庭教育指导

主要提供以下服务：

- 提供普法教育，提升家长依法履行监护职责的意识及主体责任；
- 提供情绪疏导、情感支持，鼓励家长积极学习，通过正确方法处理亲子关系等家庭问题；
- 提供各类教育课程，包括子女成长阶段及其规律的相关知识、安全教育（包含性安全教育）、心理健康教育、成长辅导（包含生涯辅导）等，提升家长科学教养能力；
- 提供行为评估、认知调整、行为训练等行为矫正服务，帮助家长养成符合规范的教养方式，并通过提供情感和心理支持，促进家长的改变和良好行为模式的形成；
- 提供协调联动服务，协调国家机关、群团组织、企事业单位、社会组织等各个部门或单位的力量，联合开展相关工作，必要时组织多部门联席会议；
- 提供资源链接服务，链接正式、非正式的资源并进行整合，为正确开展家庭教育提供指导和支持。
- 提供家庭教育令申请服务，避免父母或者其他监护人拒绝或者怠于履行家庭教育责任。

5.4 家庭矛盾调解

主要提供以下服务：

- 协助提供婚约财产纠纷、婚恋同居纠纷、离婚（财产）纠纷、抚养纠纷、扶养纠纷、赡养纠纷、继承纠纷等调解；

- 提供恋爱关系、夫妻关系、亲子关系、手足关系、婆媳关系、祖孙关系等冲突的评估与调解。

5.5 家庭救助

主要提供以下服务：

- 协助申请救助服务，包括政府最低生活保障、特困人员供养、受灾人员救助、医疗救助、住房救助、就业救助、教育救助、安全保护、临时救助等；
- 协调相关专业人士提供政策、法律等咨询服务；
- 链接社会力量，提供社会融入、能力提升、心理疏导等专业服务。

5.6 家庭暴力干预

主要提供以下服务：

- 坚持儿童优先，预防和制止儿童遭受身体暴力、精神暴力、性侵害、疏忽照顾以及遗弃等侵犯未成年人合法权益的行为；
- 倡导男女平等，预防和制止针对妇女的身体暴力、精神暴力、性暴力和经济控制等家庭暴力，维护妇女在婚姻家庭中的各项权益；
- 维护老年人的合法权益，预防和制止老年人遭受家庭暴力，对冷落、忽视、歧视、侮辱、虐待或者遗弃老年人的行为进行干预；
- 维护残疾人的合法权益，预防和制止针对残疾人的家庭暴力，对侮辱、侵害、虐待、遗弃残疾人的行为进行干预，保障残疾人平等地参与家庭生活；
- 反对任何形式的家庭暴力，在接到家庭暴力投诉、反映或者求助后，及时给予帮助、处理；协助受害人报警、获取家庭暴力告诫书、申请人身安全保护令，陪伴和协助受害人维护自身合法权益。
- 对目睹家庭暴力的儿童开展辅导，降低目睹家庭暴力对其产生的影响，促进儿童心理复原和健康发展。
- 对实施家庭暴力的加害人开展普法教育、心理辅导或行为矫治。

5.7 危机干预

主要提供以下服务：

- 开展情绪支持和心理辅导服务，预防事件对其带来长远负面影响，协助恢复社会功能；
- 鼓励家庭成员积极面对，降低危机事件带来的困扰和影响；
- 提供探访、情绪安抚等服务，协助其构建支持网络；
- 针对出现自杀、家庭暴力、虐待、疏忽照顾等可能危及生命安全的行为问题，必要时协调其他专业力量的支援。

5.8 政策倡导

主要提供以下服务：

- 研究、分析与家庭相关的法律法规及社会政策中在制定和执行中的不完善与不合理内容，向相关职能部门提出政策完善建议；
- 及时将本机构本地区所服务的家庭案例进行数据统计与个案分析，将发现的问题形成分析报告呈送相关决策部门；
- 通过媒体传播、学术研讨、社会宣传、公众教育等方式向公众传播家庭相关政策法规及健康的家庭教育理念。

6 服务方法

6.1 通用服务方法

家庭社会工作者根据服务对象的实际情况，综合运用个案工作、小组工作、社区工作等直接服务方法，或社会工作督导、社会工作行政、社会工作研究等间接服务方法，向服务对象提供服务。

6.2 针对特定需要的服务方法

6.2.1 家庭会谈

主要包括：

- 个别家庭面谈，家庭社会工作者与某一位家庭成员之间开展的、有目的的专业谈话或交流；
- 家庭联合会谈，家庭社会工作者与两个及以上家庭成员一起会谈；
- 家庭小组会谈，由家庭成员、对家庭有重要意义的相关人士和专业人士共同参与的调解性正式会议。

6.2.2 平行小组

家庭社会工作者在同一时间对两个组进行干预，一组由家长组成，一组由子女组成，通过实践练习、互相配合的小组内容和进度、联组活动等，借由家长和子女的积极体验，促使家长了解、掌握沟通和养育技巧，从而促进亲子关系。

6.2.3 自然教育

家庭社会工作者通过有吸引力的自然教育活动，以自然环境为场所，采用科学有效的方法，在自然中体验学习，建立与自然的联结，使家庭成员融入大自然，促进亲子互动。

6.2.4 阅读指导

家庭社会工作者协助家长通过科学、合理的方法，指导子女进行阅读活动，培养子女的阅读兴趣、习惯和能力。

6.2.5 游戏疗法

家庭社会工作者通过多元化游戏手法，如沙盘、绘画、戏剧、桌面游戏等，增进家庭成员之间的沟通与表达，促进家庭问题的解决。

6.2.6 正面教养

家庭社会工作者帮助父母学会用语言、动作、表情、行为榜样等手段和方法，给孩子以正面的影响和激励，让孩子在潜移默化中受到良好的教育。

6.2.7 家庭治疗

家庭社会工作者综合运用家庭社会工作服务相关理论（见附录B），协助家庭成员改善家庭关系，促进家庭的良性运转和家庭成员的身心健康。

6.2.8 抗逆力训练

家庭社会工作者通过家庭抗逆力相关量表的评估，识别家庭优势和资源，协助家庭成员以积极正向的角度看待家庭困境，通过一系列活动和练习，增强家庭成员在面对困难、挑战或逆境时的适应能力、应对能力和恢复能力。

7 服务过程

7.1 基本要求

家庭社会工作者按照接案、预估、计划、介入、评估、结案的通用服务过程要求开展服务。其中，个案工作、小组工作、社区工作的过程分别按MZ/T 094—2017、MZ/T 095—2017、MZ/T 071—2016的规定执行。

7.2 注意事项

7.2.1 接案阶段

接案阶段注意事项包括以下内容：

- 明确家庭会谈参与的人员，了解每个家庭成员对于家庭面临问题的描述；

- 识别家庭成员有疑似吸毒、酗酒、家庭暴力、精神障碍等倾向时，必要时协调专业人士进行评估，有生命安全风险时承担强制报告的责任；
- 对于无民事行为能力家庭成员，应征得其监护人同意才能提供服务。

7.2.2 预估阶段

预估阶段注意事项包括以下内容：

- 评估家庭成员面临的风险，如家庭暴力、抑郁、自杀等，必要时进行紧急介入；
- 识别并评估家庭成员所面临的危机，包括危机来源、危害程度、家庭成员应对危机的能力、以往应对方式及效果等；
- 评估家庭成员的社会支持网络，包括个人层面可给予支持的人数、类型、距离及所发挥的功能，以及社区层面该群体的问题与需求、资源配置情况及需求满足情况；
- 当评估过程使用量表进行辅助时，宜在已接受量表操作培训的情况下，根据具体情况选择。

7.2.3 计划阶段

计划阶段注意事项包括以下内容：

- 明确家庭社会工作者及家庭成员各个阶段的任务和角色；
- 针对面临危机的家庭成员制定危机干预计划，包括干预的问题或行为、可采用的策略、可获得的社会支持、危机介入小组的建立及分工、应急演练、信息沟通等；
- 根据家庭成员的不同特点、需要及问题设计整合性的服务计划方案（包含服务评估方案）。

7.2.4 介入阶段

介入阶段注意事项包括以下内容：

- 综合考虑家庭成员的支持系统，发现和挖掘家庭成员的优势和潜能，动员家庭成员一起解决家庭问题和提升家庭功能；
- 针对面临危机的家庭成员，及时处理最迫切的问题，特别是受到虐待、自杀、伤及他人等可能危及生命安全的行为问题。必要时，协调其他专业资源，对伤害实施者进行身体约束或其他限制行为；
- 对伤害实施者的教育、辅导及矫治，宜协调其他专业资源共同推进。

7.2.5 评估阶段

评估阶段注意事项包括以下内容：

- 根据制定的服务评估方案开展评估；
- 采取问卷或访谈等方式收集和分析与服务相关的资料，包括客观资料、主观感受与评价等，综合评估家庭的改变、目标的实现、满意度等，系统分析介入效果和目标达成情况。

7.2.6 结案阶段

结案阶段注意事项包括以下内容：

- 根据家庭问题的解决及需求满足的具体情况确定是否结案；
- 肯定及巩固家庭成员做出的改变；
- 增强家庭面对问题的能力和信心；
- 避免或妥善处理家庭成员因结案产生的负面情绪；
- 结案后提供跟进服务，包括对家庭的回访、开展危机介入工作评估和小结、完善应急预案以及预防同类危机的再发生等。

8 服务管理

8.1 基本要求

服务管理基本要求见附录C。

8.2 质量管理体系的建立

社会服务机构除按照MZ/T 064—2016中8.1.1的规定形成相关文件外，质量管理体系应包括：

- 家庭社会工作服务质量手册；
- 为确保家庭社会工作服务质量所需的文件，包括制度和记录等。

9 服务保障

9.1 服务人员要求

9.1.1 家庭社会工作者

9.1.1.1 资质要求

家庭社会工作者的资质要求如下：

- 获得国家颁发的社会工作者职业资格证书；
- 获得大专及以上学历。

9.1.1.2 配备要求

每5000个家庭配备不少于1名专业社会工作者。

注：参照《深圳市人民政府办公厅关于印发深圳市提升社会工作服务水平若干措施的通知》深府办规〔2020〕11号文件，如政策调整则按最新要求配置。

9.1.1.3 知识技能储备及继续教育要求

家庭社会工作者除接受社会工作通识教育外，应在知识技能储备及继续教育方面符合以下要求：

- 掌握服务过程中所涉及家庭的有关法律、法规、政策等；
- 接受家庭社会工作相关能力培训，培训主题见附录D；
- 在实践中梳理、总结、补充相关知识和技能；
- 根据服务需要，接受社会工作专业继续教育，持续提高职业素质和专业服务能力。

9.1.1.4 职业防护

家庭社会工作者应做好职业防护，确保自身安全及健康，注意事项包括：

- 掌握基础的急救知识和技术，在发生意外时懂得自救和他救，在应急处置的同时要及时呼救拨打急救电话；
- 在开展入户家访时，切勿单独前往，避免发生意外；
- 在开展工作时，应留意安全风险，当遇到风险或疑似有风险的情况时，应立即停止服务，第一时间保全自己或其他第三者生命安全，并及时报警或拨打急救电话；
- 当发现家庭成员存在暴力倾向或伤害他人风险时，应立即启动迅速逃离现场、寻找安全角落、拨打110等应急措施。
- 关注自身的心理健康状况，必要时寻求督导及专业机构的支持。

9.1.2 家庭社会工作督导者

家庭社会工作督导者应满足家庭社会工作者的资质和要求，并获得深圳市社会工作督导者资质，熟悉掌握专业督导方法和技术，善于解决家庭社会工作领域复杂的专业问题，推动家庭社会工作领域专业发展。

9.2 服务场所与设施设备要求

服务场所与设施设备的要求如下：

- 服务场所宜设置在环境相对安静、出行方便的区域，尽可能便于家庭成员到达；位于二层及以上的场所，应配备电梯；
- 服务场所室内装修应符合环保、卫生、无障碍的要求；
- 服务场所室内布置宜温馨舒适，色彩以暖色调为主；应保持通风、卫生清洁、无异味、光线明亮、无噪音、物品摆放整齐；活动空间应足够儿童、老年人通过，避免绊倒或碰撞；
- 服务场所地面应防滑、防水，墙壁边角处应钝化处理；

- 洗手间应装有扶手、紧急呼叫器设备；
- 服务场所的家具宜选用硬面的沙发、稳固不易碰倒和带有扶手的座椅及不易碰碎的物品；
- 开展个案工作的房间应布置相对私密、舒适的环境，避免被干扰和打断，开展小组工作的房间应配备座椅、桌子、储物柜、黑板及多媒体设备；
- 服务场所内的显著位置应设置应急疏散图、消防设备，安全标志应保持完好和明显，便于工作人员及儿童、老年人识别；
- 服务场所的安全通道应保持畅通，便于儿童、老年人在突发灾难时通过安全通道疏散到安全地带。

9.3 信息化建设与服务档案管理

信息化建设与服务档案管理见附录E。



附 录 A
(规范性)
社会工作通用服务原则

A.1 保护生命

社会工作者应保护服务对象的生活安全。如服务对象所陈述的个人隐秘资料中涉及第三方利益相关者的生命安全，社会工作者应将相关信息知会第三方利益相关者，以确保其生命财产的安全，并提前做好相应的预防和准备。

A.2 差别平等

社会工作者应以平等的方式对待服务对象，同时注重服务对象的差异，充分把握平等待人和个别化服务的理念。

A.3 自由自主

社会工作者应充分保障服务对象的自由和自主，调动服务对象在服务参与中的积极性和能动性，充分尊重服务对象的意见，鼓励服务对象表达不同意见，注重倾听服务对象的意见和声音，在不侵犯他人权利的前提下，尊重服务对象在服务过程中的选择和决定。

A.4 最小伤害

社会工作者应保护服务对象的利益不受侵害，减少或预防服务对象身体、心理和精神上受到的伤害。无法避免造成伤害的，应选择对服务对象造成最小伤害的方案，或最容易恢复的方案，尽可能实现利益最大化。

A.5 生命质量

社会工作者应改善服务对象的身体及心理状况，改善服务对象的生活质量。

A.6 隐私保密

社会工作者应合理处理服务对象在服务过程中透露和提供的个人信息，包括信息资料的安全存放和合理使用，不向任何其他人士和公众透露或泄露服务对象的个人信息和隐秘资料，确保服务对象的利益不受侵犯。以下情形除外：

- 服务对象同意将保密信息透露给他人；
- 司法机关要求社会工作者提供保密信息；
- 出现对社会工作者的伦理或法律诉讼；
- 服务过程中出现法律规定的保密限制，如家暴、性侵、虐待等；
- 服务对象可能对自身或他人造成即刻伤害或者死亡威胁的。

A.7 真诚相待

社会工作者应坦诚对待服务对象，适当向服务对象呈现自我，以建立相互信任的工作关系。

附 录 B (资料性) 家庭社会工作服务相关理论

家庭社会工作服务相关理论见表B.1。

表B.1 家庭社会工作服务相关理论

序号	理论名称	理论简介
1	家庭系统理论	人类社会是错综复杂的，每一种环境都在人的生活中发挥或大或小的作用。同样，家庭不是孤立存在的，受到多种因素的影响。家庭系统理论从横向的角度解释了家庭的内部关系及家庭所处的社会环境。该理论认为，家庭本身是一个系统性的存在，其内部存在彼此关联的次系统；同时，家庭存在于更大的社会系统之中，家庭与其他系统之间存在频繁互动。目前家庭系统理论已广泛被家庭实务工作者使用。
2	家庭生命周期理论	家庭生命周期理论主要展示家庭变迁的动态过程，着重从时间角度出发建构家庭的研究框架。这一理论指出，如同人的生命一般，家庭有一个从成立到消亡的过程，家庭在不同发展阶段面对的环境和发展任务存在差异。家庭生命周期即家庭从成立开始，经历发展的各个阶段，最终归于消亡的整个过程。
3	社会角色理论	社会角色理论认为，社会就像一个大舞台，成员就是舞台上的演员，他们通过角色扮演把分散的个体组合起来演出一台戏。家庭是社会最基础的单元，也是个体扮演角色的舞台。家庭成员成功扮演各自的家庭角色，是家庭功能得以正常发挥的基础。
4	社会性别理论	人们每天通过语言和其他符号系统向别人表达自己的思想和感情。借由沟通，人与人之间建立起关系并相互影响。在家庭中，成员之间的沟通方式直接影响家庭内的人际关系与家庭整体功能的发挥。家庭社会工作相关的沟通理论并不是一个专门的知识体系，而是由人际沟通理论相关知识以及家庭沟通模式的相关内容共同组成。
5	沟通理论	人们每天通过语言和其他符号系统向别人表达自己的思想和感情。借由沟通，人与人之间建立起关系并相互影响。在家庭中，成员之间的沟通方式直接影响家庭内的人际关系与家庭整体功能的发挥。家庭社会工作相关的沟通理论并不是一个专门的知识体系，而是由人际沟通理论相关知识以及家庭沟通模式的相关内容共同组成。
6	家庭抗逆力理论	家庭成员在逆境中并不一定必然成为“问题”，任何家庭在“问题”面前都拥有应对困难的能力，并且通过克服逆境的过程寻求新的发展。这是家庭抗逆力的基本假设。家庭抗逆力从另一个不同于传统“问题”的视角看待家庭面临的困难，它认为没有哪个家庭不面对困难、压力和挑战，所谓健康家庭，并不说没有“问题”，而是拥有能力应付“问题”。家庭抗逆力要求社会工作者从不利的危机因素和有利的保护因素两个方面考察家庭应对逆境的过程。
7	结构式家庭治疗	结构式家庭治疗模式是由米纽素(S. Minuchin)提出的，它假设家庭的动力和组织方式与家庭成员的问题密切相关，通过家庭动力和组织方式的改变来解决家庭成员的问题。其核心概念包括：家庭系统、家庭结构、病态家庭结构、家庭生命周期。结构式家庭治疗模式要求社会工作者进入受助家庭后，关注家庭结构的认识和把握，通过病态家庭结构的调适，恢复家庭的正常功能。
8	萨提亚家庭治疗	萨提亚家庭治疗模式是由美国著名的家庭治疗师弗吉尼亚·萨提亚(Virginia Satir)总结提出。这一理论假设主要包括对人的理解、对困难的理解和对家庭的理解，它相信：人是拥有快乐生活的各种能力和资源的，导致人出现问题的原因是其错误的应对方式，对每个人来说家庭都是非常重要的。萨提亚家庭治疗模式要求社会工作者在治疗过程中不是关注家庭成员的病症表现，而是注重考察家庭成员的困难应对方式，通过改善家庭成员的沟通方式和家庭规则，提高家庭成员的自尊和自我价值感。
9	寻解导向治疗	寻解导向治疗(Solution-Focused Brief Therapy, 简称SFBT)是一种后现代主义的心理治疗模式，它强调以行动为主、目标明确，专注于解决问题的方法和过程，而非深入探索问题的成因。
10	叙事治疗	叙事治疗模式以日常对话为基础，从多向价值视角出发，透过“故事叙说”、“外化”、“解构”等使人变得更自主，更有动力。叙事治疗不仅是一套治疗模式或技术，更重要的是能令社会工作者和服务对象反思，调整对生命的态度，明确生命的抉择，重写生命故事。
11	认知行为治疗	认知行为治疗是一种心理治疗方法，是一种谈话疗法，旨在通过以目标为导向的、系统的程序来解决与功能失调的情感、行为和认知有关的问题。认知行为治疗不仅适用于个人，也适用于家庭。

附 录 C
(资料性)
服务管理基本要求

C.1 质量管理

C.1.1 服务质量过程控制

社会服务机构应在开展服务过程中进行服务质量过程控制，主要包括以下内容：

- 社会工作服务过程应严格按照流程和质量手册开展服务；
- 社会工作者应识别、分析对服务质量有重要影响的关键过程及节点，并加以控制；
- 及时、准确、系统记录服务情况。

C.1.2 服务成效评估

服务成效评估按MZ/T 059—2014规定执行。

C.2 督导制度

社会服务机构应建立督导制度，主要内容包括：

- 明确督导者的资格、督导对象；
- 督导者的职责和权利；
- 督导工作内容、流程；
- 督导过程记录；
- 督导工作评估。

C.3 风险管理

C.3.1 风险管理制度

社会服务机构应建立健全社会工作服务风险管理制度，主要包括以下方面内容：

- 识别风险，确定何种风险可能会对社会工作服务产生影响，量化不确定性的程度和每个风险可能造成损失的程度；
- 控制风险，制定切实可行的风险预案和应急方案，编制多个备选的方案，并明确风险管理的基本流程，对社会服务机构和社会工作者所面临的风险做好充分的准备；
- 规避风险，在既定目标不变的情况下，改变方案的实施路径，消除特定的风险因素。

C.3.2 风险预案

社会工作者应在服务策划时一并制订风险预案，对应急指挥体系、职责、人员、技术、装备、设施设备、物资、处置方法及其指挥与协调等预先做出具体安排。

C.3.3 应急处置

社会工作者应根据风险的类型及影响程度，采取以下处置策略：

- 回避风险：对不可控制的风险应采取回避措施，避免不必要的风险，所有的服务活动要在国家有关的法律、法规允许的范围内进行；
- 减少风险：对于无法简单回避的风险，设法减少风险。应建立风险预警机制和风险控制体系，及时与服务各方沟通，获取支持、配合和理解；
- 转移风险：把部分风险分散出去，可为服务对象购买意外保险及公共责任险；
- 接受风险：在力所能及的范围内从事服务，承担风险。

C.4 投诉与争议处置

投诉与争议处置主要包括以下方面内容：

- 社会服务机构应建立服务投诉与争议处置制度；

- 社会服务机构应建立畅通的渠道，收集与服务质量相关的投诉和改进建议；
- 社会服务机构和社会工作者对收到的投诉和建议应及时予以回应和反馈；
- 社会服务机构和社会工作者根据意见和建议，采取有效措施，改进服务工作，提高服务质量。



附 录 D
(资料性)
家庭社会工作培训主题

家庭社会工作培训主题见表D. 1。

表D. 1 家庭社会工作培训主题

序号	培训方向	课程主题	内容要点	建议学时
1	政策与趋势	家庭社会工作相关政策解读	家庭社会工作相关政策背景、政策内容及对于家庭社会工作的指导意义等。	8
		家庭社会工作发展趋势	国家家庭社会工作发展脉络及未来行业发展趋势等。	4
		家庭社会工作服务内容建构	家庭社会工作的制度、服务流程、内容，注意事项等。	4
2	理论方法	家庭社会工作理论解读	家庭社会工作理论概述及运用要点等。	8
		家庭社会工作概述	家庭社会工作性质、任务、内容及方法等。	4
		家庭社会工作价值与伦理	家庭社会工作者应遵循的专业价值理念和伦理守则，认识常见的伦理困境和应对措施。	4
		家庭社会工作实务通用过程	家庭社会工作实务通用过程内容、具体技巧及注意事项等。	4
		家庭社区活动策划与实施	家庭社会工作社区活动策划主要模式、策划方法、步骤和技巧等。	4
3	实务技巧	家庭探访与沟通常用实务技巧	家庭探访步骤、内容、沟通技巧及注意事项等。	4
		家庭评估与介入技巧	家庭评估与介入的目的、内容、方法及技巧等。	4
		家庭治疗与咨询技巧	家庭治疗与咨询理论基础、目的、具体方法和技巧等。	4

附录 E

(资料性)

信息化建设与服务档案管理基本要求

E.1 信息化建设

信息化建设主要包括以下方面内容：

- 社会服务机构宜将社会工作服务相关信息纳入信息化系统建设或规划；
- 运用信息技术，对社会工作服务过程中所产生的信息进行系统化的管理；
- 建立社会工作服务数据库，定期开展服务数据统计分析，并用于服务成效评价及社会工作研究与相关决策；
- 做好社会工作服务信息保密工作，维护服务对象合法权益；
- 信息化系统的运行应保证其安全和稳定。

E.2 服务档案管理

E.2.1 社会工作服务档案包括但不限于：服务对象基本信息、服务与评估记录、总结报告、地区资源清单、相关图片与视频等。

E.2.2 建立社会工作服务档案管理制度，包括档案的归档范围及要求、档案移交、档案储存及保管、档案的借阅、档案销毁、档案保密等内容。

E.2.3 建立符合档案管理要求的档案室，并指定专人负责档案管理工作。

E.2.4 对社会工作服务过程的资料进行及时归档，主要包括：

- 服务对象基本信息档案，包括服务对象基本信息、服务受理和评估记录、服务资质证明等；
- 服务过程的记录，包括个案、小组、社区服务等相关服务记录；
- 服务质量监控记录，包括考核情况、服务质量目标完成情况和服务计划调整情况等；
- 服务转介和跟踪记录，包括服务转介情况及跟踪回访情况记录。

参 考 文 献

- [1] MZ/T 059—2014 社会工作服务项目绩效评估指南
- [2] DB4403/T 210—2021 学校社会工作服务指南
- [3] 向春玲. 家庭在社会治理现代化中具有战略意义:《中国妇女报》, 2022-01-04. 5版
- [4] 中华人民共和国民政部. 社会工作者职业道德指引: 民发〔2012〕240号, 2012年
- [5] 中华人民共和国民政部. 社会工作者继续教育办法: 民发〔2009〕123号, 2009年
- [6] 中华人民共和国人事部. 中华人民共和国民政部. 社会工作者职业水平评价暂行规定: 国人部发〔2006〕71号, 2006年
- [7] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国家庭教育促进法: 中华人民共和国主席令第98号, 2021年
- [8] 国务院办公厅. 社会救助暂行办法: 国务院令第649号, 2019年
- [9] 深圳市人民政府办公厅. 深圳市临时救助办法: 深府办规〔2022〕1号, 2022年
- [10] 中华人民共和国最高人民法院, 中华全国妇女联合会. 关于开展家庭教育指导工作的意见: 法发〔2023〕7号, 2023年.
- [11] 全国妇联权益部, 司法部人民参与和促进法治局. 婚姻家庭纠纷调解工作指南(试行), 2019年.
- [12] 深圳市政府办公厅. 深圳市人民政府办公厅关于印发深圳市提升社会工作服务水平若干措施的通知: 深府办规〔2020〕11号, 2020年
- [13] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国未成年人保护法: 中华人民共和国主席令第57号, 2020年
- [14] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国妇女权益保障法: 中华人民共和国主席令第112号, 2022年
- [15] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国老年人权益保障法: 中华人民共和国主席令第73号, 2018年
- [16] 全国妇联, 教育部, 中央文明办, 民政部, 文化和旅游部, 国家卫生健康委员会, 国家广播电视总局, 中国科学技术协会, 中国关心下一代工作委员会. 全国家庭教育指导大纲(修订): 妇字(2019)27号, 2019年
- [17] 中华人民共和国民政部. 民政部办公厅关于印发《养老院院长培训大纲(试行)》和《老年社会工作者培训大纲(试行)》的通知: 民办发〔2020〕32号, 2020年
- [18] 李敏. 家庭社会工作[M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2022
- [19] 张翠娥. 家庭社会工作[M]. 2版. 北京: 中国人民大学出版社, 2020
- [20] 朱东武, 朱眉华. 家庭社会工作[M]. 北京: 高等教育出版社, 2011
- [21] 慕玮, 何静, 周良才. 家庭社会工作理论与实务[M]. 2版. 北京: 北京大学出版社, 2023
- [22] 唐纳德·柯林斯(作者). 刘梦(译). 家庭社会工作[M]. 4版. 北京: 中国人民大学出版社, 2018
- [23] (香港)社会服务发展研究中心. 家庭社会工作实务手册[M]. 广州: 中山大学出版社, 2013
- [24] 赵钦清. 婚姻家庭社会工作服务指南[M]. 北京: 中国社会出版社, 2017
- [25] 全国社会工作者职业水平考试教材编写组. 社会工作实务: 中级[M]. 北京: 中国社会出版社, 2023