MZ

中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 058—2014

儿童社会工作服务指南

Service guideline of social work with children

2014-12-24 发布　　2014-12-24 实施

中华人民共和国民政部　发布

目　次

前　言 I
1　范围 1
2　规范性引用文件 1
3　术语和定义 1
3.1　儿童需要 1
3.2　儿童社会工作 1
3.3　儿童服务机构 1
4　服务原则 1
4.1　优先原则 1
4.2　利益最大原则 1
4.3　伤害最小原则 2
4.4　平等参与原则 2
4.5　生态系统原则 2
5　服务的主要类型 2
5.1　支持性服务 2
5.2　保护性服务 2
5.3　补充性服务 2
5.4　替代性服务 2
6　服务流程 2
6.1　接案 3
6.2　预估 3
6.3　计划 3
6.4　介入 3
6.5　评估 4
6.6　结案 4
7　服务方法 4
7.1　直接服务方法 4
7.2　间接服务方法 5
8　督导 5
8.1　督导对象 5
8.2　督导内容 5
9　服务管理 5
9.1　服务质量管理 5
9.2　社会工作行政 6
10 人员要求 6
10.1　资格要求 6
10.2　伦理要求 6
10.3　继续教育要求 7
附 录 A 接案登记表 8
附 录 B 儿童预估表 9
附 录 C 高风险家庭评估表 11
附 录 D 儿童服务计划表 13
附 录 E 儿童服务面谈记录表 14
附 录 F 儿童社会工作者可利用的资源列表 15
附 录 G 儿童服务评估表 17
附 录 H 儿童服务结案表 18

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由民政部社会工作司提出。

本标准由全国社会工作标准化技术委员会（SAC/TC 534）归口并解释。

本标准起草单位：南开大学、北京社会管理职业学院、北京市儿童福利院、成都市未成年人救助保护中心、重庆市民政局、广东省民政厅、浙江省民政厅。

本标准主要起草人：黄晓燕、王婴、邹学银、邓明国、鄢勇兵、周琼、袁慧敏、张剑、李进民。

儿童社会工作服务指南

1 范围

本标准规定了儿童社会工作服务原则、服务的范围和类别、服务流程、服务技巧、督导、服务管理和人员要求等。

本标准适用于为有需要的儿童提供的社会工作服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

GB/T 28224-2011 流浪未成年人救助保护机构服务

MZ 010-2013 儿童福利机构基本规范

社会工作者继续教育办法

社会工作者职业道德指引

3 术语和定义

3.1

儿童需要 children’s needs

儿童身心健康成长和发展所需的条件、机会和资源的总和。

3.2

儿童社会工作 social work with children

社会工作者根据儿童的生理、心理特点和成长、发展的需要，以专业的价值观为指导和科学的理论为基础，运用社会工作的专业方法和技巧对儿童开展的服务。

3.3

儿童服务机构 children’s service agency

从事儿童照顾、保护、发展（主要指生理、心理及社会发展）等服务的组织。

4 服务原则

4.1 优先原则

社会工作者在政策规划、服务计划制定、资源配置和服务提供等方面，应优先考虑儿童的利益和需要。

4.2 利益最大原则

社会工作者应以儿童为中心，从儿童身心发展特点和利益出发提供专业服务，最大限度保障儿童权益。

4.3 伤害最小原则

社会工作者在工作中如果无法避免造成伤害，尽量选择对儿童造成最小伤害的方案，或者是最容易从伤害恢复的方案。

4.4 平等参与原则

社会工作者应创造公平的环境，确保儿童不因民族、种族、性别、家庭出身、宗教信仰、教育程度、财产状况、居住期限受到任何歧视，保障所有儿童享有平等的权利与机会。

社会工作者应鼓励和支持儿童参与同自身利益相关的服务活动，尊重其在权利和能力范围之内的自我决定和行动。

4.5 生态系统原则

社会工作者应重视家庭的作用，运用生态系统的观点，从儿童自身及其与家庭、朋辈群体、社区、学校、服务机构等的互动关系中分析儿童问题，识别所需资源，提供专业服务，促进儿童发展。

5 服务的主要类型

5.1 支持性服务

重视环境自身的力量，通过环境培育的方法，提高儿童所处环境的功能，强化照料者的能力，促进儿童健康成长。例如为家庭教育提供心理咨询和抚育帮助，增进父母的亲职功能服务。

5.2 保护性服务

通过外部监督、干预性服务等方式，防止儿童被虐待、忽视和剥削。如儿童保护热线、儿童防性侵服务，为受伤害的儿童提供的庇护和心理干预，为离婚家庭儿童提供心理疏导等。

5.3 补充性服务

通过专业介入，适当增强儿童所处环境中的某些薄弱或缺失环节，弥补家庭对儿童照顾功能的不足。例如帮助儿童家庭申请相关的社会救助，包括现金救助、日用品的补助和托育服务等。

5.4 替代性服务

当家庭照顾功能缺失时，针对儿童的实际需要，将儿童安排到适当的居住场所，提供一部分或全部替代家庭照顾功能的服务。例如家庭寄养、收养、儿童福利院和未成年人救助保护中心对儿童的安置服务等。

6 服务流程

6.1 接案

6.1.1 社会工作者在接案过程中应完成下列主要工作：

——介绍服务宗旨、服务政策、服务项目等；

——初步收集与儿童有关的信息；
——初步探索儿童的问题和需要；
——与儿童、儿童监护人或主要照料人建立专业关系；
——填写《接案登记表》（参见附录 A）。

6.1.2　社会工作者在接案过程中应注意：
——与儿童沟通时应注重以儿童的视角看问题；
——与儿童监护人或主要照料人进行沟通，协同解决儿童的问题；
——从家庭、学校、朋辈群体和社区等多方面入手收集资料。

6.2　预估

6.2.1　社会工作者在预估过程中应完成下列工作：
——发现和识别儿童问题的成因；
——识别儿童及其所处环境中的积极因素和消极因素；
——决定为儿童提供服务的方式和内容；
——填写《儿童预估表》（参见附录 B）；
——存在家庭高风险因素的应填写《高风险家庭评估表》（参见附录 C）。

6.2.2　社会工作者在预估过程中应注意：
——坚持动态和持续性的原则，对儿童的问题逐渐深入认识；
——对儿童面临的问题按照轻重缓急排序，找出急需解决的问题；
——关注儿童、家长及其它相关人员的参与，为他们提供表达意见的机会，充分尊重他们的意愿和态度。

6.3　计划

6.3.1　儿童服务计划包括以下主要内容：
——儿童的问题与需要，儿童及其所处环境的资源、优势；
——服务计划的短期、中期和长期目标；
——介入措施、行动步骤及进度安排；
——社会工作者、儿童和家庭或其它照顾者各自的任务；
——评估参与者和评估方式方法；
——填写《儿童服务计划表》（参见附录 D）。

6.3.2　社会工作者在制定服务计划时应注意：
——在制定服务计划时应有儿童的参与，尊重儿童的意愿；
——服务计划应尽量详细和具体；
——服务计划应与儿童服务的宗旨、目标相符合；
——服务计划应易于总结和评估。

6.4　介入

6.4.1　介入任务

6.4.1.1　直接介入的主要任务有：
——促使儿童、家长及相关人员学会运用现有的资源；
——对儿童与环境产生的冲突进行调解；
——运用各种能够影响儿童改变的力量帮助儿童实现积极的改变；

——填写《儿童服务面谈记录表》（参见附录 E）。

6.4.1.2　间接介入的主要任务有：

——注意发掘和运用儿童所在社区的资源；

——协调和链接各种儿童服务的资源与系统；

——改变儿童所处的环境；

——促进儿童政策的改变；

——填写《儿童社会工作者可利用的资源列表》（参见附录 F）。

6.4.2　社会工作者在介入过程中应注意：

——坚持以儿童为本的原则；

——考虑儿童的发展阶段和年龄特征；

——与儿童共同参与介入行动；

——介入行动与服务目标一致。

6.5　评估

6.5.1　社会工作者在评估过程中应完成下列主要工作：

——根据服务内容选择适宜的评估方法（常用评估方法包括：基线测量法、任务完成情况测量法、目标实现程度测量法和介入影响测量法）；

——收集和分析相关资料；

——撰写评估结果；

——填写《儿童服务评估表》（参见附录 G）。

6.5.2　社会工作者进行评估时应注意：

——儿童有哪些变化；

——服务过程中所运用的理论与技巧是否恰当和有效；

——明确要做哪些跟进工作。

6.6　结案

6.6.1　社会工作者在结案阶段应完成下列主要工作：

——巩固儿童及其所处环境已有的改变；

——增强儿童独立解决问题的能力和信心；

——解除工作关系，妥善处理分离情绪；

——填写《儿童服务结案表》（参见附录 H）。

6.6.2　社会工作者在结案时应注意：

——与儿童回顾服务的过程，以确定结案时机是否成熟；

——提前告知儿童结案的时间，让儿童有心理准备，帮助儿童处理好离别情绪；

——提醒儿童学会自立，告诉儿童在需要时将继续提供帮助；

——让儿童理解自己的收获，正向表达感受。

7　服务方法

7.1　直接服务方法

7.1.1　社会工作者以面对面的方式给儿童及其家庭提供个案服务和咨询。

7.1.2　社会工作者以小组工作的方式给儿童及其家庭提供服务，包括支持性小组、治疗性小组、自助小组和任务小组等。

7.1.3　运用个案管理的方法评估儿童的需求、关注儿童与环境间的互动、安排协调儿童所需要的资源和服务。

7.2　间接服务方法

7.2.1　社会工作者通过整合现有的家庭、社区、学校和其它部门的资源，为儿童及其家庭提供服务。
7.2.2　社会工作者通过动员、拓展的方式，为儿童争取新的正式及非正式资源。
7.2.3　社会工作者收集和系统分析与儿童和其环境相关的信息，了解立法和制度的决策过程，反映儿童的诉求，进行政策倡导。

8　督导

8.1　督导对象

督导对象包括：
——新进入社会服务机构的儿童社会工作者；
——服务年限较短、经验不足的儿童社会工作者；
——在儿童社会服务机构实习的学生；
——儿童社会服务机构的志愿者。

8.2　督导内容

社会工作督导包括为社会工作者提供的行政、教育和支持性督导，应开展下列主要工作：
——参与服务质量评估，对有关项目进行审核，调整服务方案，优化服务结构，增强服务效果；
——协调社会工作者与机构和有关部门之间的关系；
——及时对发现的问题和情况进行总结分析，并对机构专业服务决策与经验推广提出建议；
——协助机构设计、规划、监督所负责服务领域的工作程序，根据实际需要与合作机构和相关部门进行沟通协调，调整服务方案，优化服务结构；
——对工作程序、服务质量以及职业操守进行监督、总结，提出建议并及时反馈；
——监督服务提供者的工作表现及服务效率，提供业务指导；
——监督社会工作者的职业操守，给予情绪支持；
——评价专业教育培训的有效性。

9　服务管理

9.1　服务质量管理

9.1.1　社会工作者应以儿童为中心，与儿童及其监护人或主要照料人共同制定服务目标与计划：
——应了解儿童及其监护人或主要照料人的需要，并向服务对象进行工作说明；
——应与儿童及其监护人或主要照料人统一服务期望，共同制定服务的具体目标和实施步骤；
——应建立符合目标实现要求的服务过程记录；
——应根据阶段性评估结果和儿童及其监护人或主要照料人的需要，及时进行服务计划调整。
9.1.2　应制定由社会工作者参与的服务质量规范，并确保其公开透明、具体可行：
——应确定服务质量目标。在服务场所、服务设施、服务用品、服务人员、服务等级、服务内容、服务程序和服务方法等方面制定具体质量目标；
——应将标准化服务质量控制与个性化服务质量目标相结合，对有特定要求的儿童及其监护人或主要照料人、服务项目或过程，需编制特定服务质量计划或特定管理程序。

9.1.3　应建立儿童社会工作服务质量评估机制，定期对服务数量、服务成效进行评估：

——儿童及其监护人或主要照料人对服务质量进行评价；

——对工作记录情况予以考核；

——主管部门或第三方开展定性或定量评估（包括数据对比、资料归纳、问卷调查和访谈等形式）；

——对工作成效进行定期自评与阶段性考核；

——定期进行专业督导。

9.1.4　应对服务质量评估信息进行反馈，以持续改进儿童社会工作服务质量：

——应提出保持并持续改进服务质量的建议；

——应对收到的反馈予以回应；

——应根据服务质量评估信息修正工作措施，完善服务制度，改进服务质量。

9.2　社会工作行政

9.2.1　制度建设

9.2.1.1　儿童服务机构应制定相应的社会工作服务规章制度并根据需要进行修订。

9.2.1.2　儿童服务机构研究与制定儿童服务规划、计划和方案时应有社会工作者参加。

9.2.2　岗位设置

儿童服务机构应设置儿童社会工作专职或兼职岗位，岗位设置应符合 GB/T 28224-2011 和 MZ 010-2013 的具体规定。

9.2.3　档案管理

应加强儿童社会工作服务档案的管理，主要工作包括：

——建立基本服务档案，包括儿童的基本信息、服务提供者、服务场所、服务过程的记录及服务成效等；

——建立服务质量监控记录档案，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；

——根据儿童实际情况进行分类、分级管理档案，做好儿童信息的保密工作。

10　人员要求

10.1　资格要求

10.1.1　儿童社会工作者

儿童社会工作者应获得社会工作者职业资格证书并按照《社会工作者继续教育办法》登记或具备社会工作专业专科及以上学历。

10.1.2　儿童社会工作督导者

儿童社会工作督导者应是在儿童服务领域从事社会工作服务满五年以上（含五年）并取得社会工作师资格、对社会工作价值伦理有认同度、拥有良好的社会工作专业知识、具有丰富的儿童工作实务经验和督导技巧的社会工作者。

10.2　伦理要求

10.2.1　应自觉遵循社会工作专业伦理。

10.2.2　应明确社会工作服务意识，遵守《社会工作者职业道德指引》，树立以儿童为中心的服务理念。

10.2.3　应尊重儿童，保护儿童隐私。

10.3　继续教育要求

应按照《社会工作者继续教育办法》，接受继续教育，不断提高职业素质和专业服务能力。

附 录 A

（资料性附录）

接案登记表

表A.1 给出了儿童社会工作服务接案登记表的样式。

表 A.1 接案登记表

编号：　　日期:　　年　　月　　日

<table>
<tr><td>姓　名</td><td></td><td>性　别</td><td></td><td>年　龄</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="6">1.个案来源</td></tr>
<tr><td colspan="6">☐服务对象主动求助
☐社工发现服务对象
☐转介
转介来源_____
转介原因_____</td></tr>
<tr><td colspan="6">2.家庭成员</td></tr>
<tr><td>姓　名</td><td>关　系</td><td>年　龄</td><td>职　业</td><td>是否同住</td><td>联系方式</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="6">3.儿童面临的问题和需要</td></tr>
<tr><td colspan="6">（1）
（2）
（3）</td></tr>
</table>

社会工作者（签字）：

附 录 B

（资料性附录）

儿童预估表

表B.1 给出了社会工作服务儿童预估表的样式。

表 B.1 儿童预估表

编号：　　日期:　　年　　月　　日

姓　名		性　别		年　龄	
1.背景资料					
接案原因及当时出现的问题	（1） （2） （3）				
家庭背景	□一般家庭　□高风险家庭 具体说明：				
学校表现（包括学前机构）	学业表现：□好 □一般 □差　同学关系：□好 □一般 □差 师生关系：□好 □一般 □差　适应能力：□好 □一般 □差 具体说明：				
朋辈关系	关系好坏：□好 □一般 □差 朋辈交往时间：　　朋辈交往范围： 具体说明：				
重要成长经历					
其　他					

<table>
<tr><td colspan="2">2.接案评估过程</td></tr>
<tr><td colspan="2">行为观察与面谈：

初步评估：</td></tr>
<tr><td>评估结果及
服务方式</td><td>问题诊断/介入焦点：

☐属服务范围，开启个案：
确定服务方式：

☐个别访谈 ☐儿童游戏治疗 ☐家庭/婚姻治疗 ☐亲职教育/咨询
☐团体治疗 ☐其它介入模式：
备注说明：

☐非服务范围，建议转介：
建议转介资源：☐其它专业机构资源 ☐学校资源 ☐社区资源 ☐其它：
原因说明与建议：</td></tr>
</table>

社会工作者（签字）：

附 录 C

（资料性附录）

高风险家庭评估表

表C.1 给出了儿童社会工作服务高风险家庭评估表的样式。

表 C.1 高风险家庭评估表

编号：　　日期:　　年　　月　　日

<table>
<tr><td rowspan="5">一、被评估者的基本资料</td><td colspan="2">监护人或主要照顾者姓名：</td><td>联系电话：</td></tr>
<tr><td colspan="3">家庭住址：</td></tr>
<tr><td>儿童姓名</td><td>年龄</td><td>就读幼儿园/学校</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="8">二、家庭评估内容</td><td>□有
□无</td><td colspan="2">1．家庭成员关系不好或家庭冲突：如父母时常剧烈争吵、家庭成员中有酗酒、吸毒、精神疾病、犯罪前科等。</td></tr>
<tr><td>□有
□无</td><td colspan="2">2．因贫困、单亲（父母离异、丧亲）、隔代教养、父母未婚或未成年生子等其它不利因素，使孩子得不到适当照顾。</td></tr>
<tr><td>□有
□无</td><td colspan="2">3．失业者：家庭主要收入者失业、退休、破产、负债等，使儿童未获适当照顾。</td></tr>
<tr><td>□有
□无</td><td colspan="2">4．父母双方或一方死亡、出走、重病、入狱服刑等，使儿童未得到适当照顾。</td></tr>
<tr><td>□有
□无</td><td colspan="2">5．家庭中父母因工作过于忙碌，孩子经常被疏于照顾（如经常不吃早点上学、着装不整、生病不及时去医院等）。</td></tr>
<tr><td>□有
□无</td><td colspan="2">6．家中成员曾有自杀倾向或自杀者，使儿童未获适当照顾。</td></tr>
<tr><td>□有
□无</td><td colspan="2">7．其它，说明：</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td rowspan="5">三、已获得的救助资源</td><td>□有
□无</td><td>1．相关部门或单位已提供服务情况（如学校、公安部门等）
说明：</td></tr>
<tr><td>□有
□无</td><td>2．已接受政府政策资源或服务情况（如低保、临时救助、大病救助、孤儿救助、日间照料、家庭寄养等）
说明：</td></tr>
<tr><td>□有
□无</td><td>3．已接受民间社会福利资源或服务情况（如当地社区附近的儿童照顾机构、志愿服务等）
说明：</td></tr>
<tr><td>□有
□无</td><td>4．有亲属朋友支持，并获得协助，说明：</td></tr>
<tr><td>□有
□无</td><td>5．其它，说明：</td></tr>
<tr><td>四、个案情况简述</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>五、说明</td><td colspan="2">1．本表由社会工作者根据家庭实际情况填写，根据本表评估内容，发现其中一项，社会工作者应加以关注并提供服务，防止儿童需要得不到及时满足。
2．其它部门接受转介时，应注意资料保密。</td></tr>
<tr><td colspan="3">评估人：　　联系电话：
是否需要跟进服务：　　□是　　□否</td></tr>
</table>

社会工作者（签字）：

附 录 D

（资料性附录）

儿童服务计划表

表D.1 给出了儿童服务计划表的样式与内容。

表 D.1 儿童服务计划表

编号：　　儿童姓名：　　日期:　　年　　月　　日

问题描述	预期目标	具体策略和方法	执行者	预计执行时间	执行状况	备注

社会工作者（签字）：

附　录　E

（资料性附录）

儿童服务面谈记录表

表E.1 给出了儿童服务面谈记录表的样式。

表 E.1 儿童服务面谈记录表

编号：　　儿童姓名：　　日期：　　年　月　日

日期/时间	
地　点	
目　标	
主要内容	
评估及反思	
跟进计划/ 下次面谈安排	（需说明本次面谈需跟进的事项及下次面谈时间、议题）
督导者意见	

社会工作者（签字）：

附 录 F

（资料性附录）

儿童社会工作者可利用的资源列表

表F.1给出了儿童社会工作者可利用的资源列表的样式。

表 F.1 儿童社会工作者可利用的资源列表

编号： 儿童姓名： 日期： 年 月 日

资 源 类 型	具 体 人 员	联 系 方 式	地 址	可以提供 的帮助
机构资源	儿童服务机构（儿童福利院、婚姻收养登记处、儿童收养中心、儿童收养评估机构、未成年人救助保护中心、残疾儿童康复中心等）			
	儿童医院、妇幼保健院			
	民办服务机构（自闭症儿童康复机构、日间照料机构等）			
	各类基金会			
社区资源	社区居委会			
	社区医院			
	社区志愿者			

	社区组织			
	社区单位			
	附近的派出所、民警			
学校资源	学校校长			
	学校辅导员			
	班主任			
	学校心理咨询老师			
政策资与行政资源	各类相关政策（最低生活保障制度、临时救助制度、教育救助政策、儿童福利政策、儿童权益保护政策等）			
	关心下一代工作委员会			
	当地民政部门			
	当地妇联组织			
	当地教育专家			
	当地儿童养育专家			
	其它			

社会工作者（签字）：

附 录 G

（资料性附录）

儿童服务评估表

表G.1给出了儿童服务评估表的样式。

表 G.1 儿童服务评估表

编号： 日 期： 年 月 日

姓 名		性 别		年 龄	
个案描述					
服务目标			服务起止日期		
提供的服务及进展情况					
儿童现状					
结案情况	☐顺利结案 ☐ 转介 ☐其它（请注明）				
介入工作反思					
跟踪服务计划					
服务对象意见	获得的帮助： ☐没有提供帮助 ☐提供有用资料 ☐生活适应 ☐行为矫正 ☐学习辅导 ☐人际关系支持 ☐家庭关系调适 ☐健康服务 ☐经济援助 ☐情绪辅导 ☐就业辅导 ☐转介服务 ☐其它（请注明） 是否达到预期： ☐比预期好得多 ☐比预期好 ☐和预期一样 ☐比预期差 ☐比预期差得多				
督导意见					

社会工作者（签字）：

附 录 H

（资料性附录）

儿童服务结案表

表H.1给出了儿童服务结案表的样式。

表 H.1 儿童服务结案表

编号：　　日期：　　年　月　日

个案姓名		性　别	
年　龄		转介者/转介(申请)日期	
立案/重开个案日期		结束个案日期	
个案性质及简单描述：			
辅导目标：			
提供的服务及个案进展：			
服务对象现状：			

结案原因： ☐目标达到　　☐不能提供所需服务 ☐社工认为不适宜继续提供服务 （请注明） ☐服务对象不愿意继续接受服务 （请注明） ☐情况有变化（如服务对象转学、迁居等） （请注明） ☐其它 （请注明） 服务对象知道个案已结束并知道在有需要时如何得到服务。☐是　　☐否

社会工作者（签字）：