ICS 03.080.99
A 16

DB34

安　徽　省　地　方　标　准

DB 34/T 3322—2019

农村留守儿童社会工作服务指南

Service guideline of social work with the rural left—behind children

2019－03－19 发布　　2019－04－19 实施

安徽省市场监督管理局　发布

前　言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由安徽省民政厅人事教育处（社会工作处）提出。

本标准由安徽省民政厅归口。

本标准起草单位：安徽省社会工作（者）协会、安徽现代社会工作发展中心、淮南师范学院、淮南市旭日社会工作综合服务中心。

本标准起草人：姚政宏、孙天骄、俞宁、陈莉莉、王娇佼、陶立明、郭国红。

农村留守儿童社会工作服务指南

1 范围

本标准规定了农村留守儿童社会工作的术语和定义、服务原则、服务内容、服务流程、服务方法、质量管理、服务保障、人员要求等。

本标准适用于面向农村留守儿童的社会工作服务。

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，仅所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。

MZ/T 058 儿童社会工作服务指南

MZ/T 059 社会工作服务项目绩效评估指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

留守儿童 Left-behind children

父母双方外出务工或一方外出务工另一方无监护能力，不满十六周岁的未成年人。

3.2

留守儿童社会工作服务 Social work service with left-behind children

以留守儿童及其家庭为主要服务对象，根据留守儿童的生理、心理特点和成长、发展的需要，以专业的价值观为指导、科学的理论为基础，运用社会工作的专业方法和技巧对留守儿童开展的服务。

4 服务原则

4.1 优先原则

社会工作者在服务计划制定、资源配置和服务提供等方面，应优先考虑留守儿童的利益和需要。

4.2 利益最大原则

社会工作者应以留守儿童为中心，从其身心发展特点和利益出发提供专业服务，最大限度保障其权益。

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，应尽量选择对留守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 关系为本原则

社会工作者在为留守儿童提供服务过程中，需以其多元支持关系的建构与修复为导向，重视家庭的作用，强化家庭监护主体责任，运用生态系统的观点，充分考虑其亲子关系、朋辈关系等各种与其成长发展密切相关的关系，并有意识的评估其关系属性与状态，有针对性的予以改善。

5 服务内容

5.1 总则

农村留守儿童社会工作应以农村留守儿童的生存需求、关系需求、成长需求等为导向，针对性设计和开展社会工作服务。

5.2 生存需求及服务内容

5.2.1 生存需求

生存需求主要包括但不限于以下内容：

a) 营养均衡需求；
b) 安全防护需求；
c) 心理健康需求；
d) 威胁消除需求。

5.2.2 服务内容

5.2.2.1 健康管理

主要包括但不限于以下内容：

a) 宣传健康理念，培养健康维护意识，提供营养均衡膳食方案；
b) 识别留守儿童的认知和情绪问题，必要时协调专业人士进行认知和情绪问题的评估或诊断，社工提供情绪管理技巧及应对方案；
c) 为有需要的留守儿童制定心理辅导计划，疏导情绪，助其摆脱困扰、焦虑、烦恼、自卑、孤僻等心理健康问题；
d) 社工进行日常入户访视，尤其在重要的节假日及留守儿童生日时，在精神层面表达关怀与慰问。

5.2.2.2 法制及安全教育

主要包括但不限于以下内容：

a) 开展法制宣传教育；
b) 协助开展社会文化环境、网络环境优化和整治服务；
c) 开展重点留守儿童正面联系、临界预防与服务管理工作；
d) 对于存在不良行为的留守儿童，可选择以社区、学校等相关场所为平台进行行为矫正，加强留守儿童规则意识教育和法制底线教育，纠正和改变不良行为习惯。

5.2.2.3 权益保障及政策倡导

主要包括但不限于以下内容：

a) 面向家境贫困之留守儿童提供物质救助，符合条件者协助申请社会救助；
b) 维护和保障留守儿童接受义务教育和平等对待等合法权益；
c) 为权益受损且符合条件的留守儿童提供法律援助服务；
d) 评估留守儿童生存环境中存在的安全威胁因素，并做相应宣传和倡导；
e) 研究、分析与留守儿童相关的法律法规及社会政策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；
f) 倡导农民工市民化、本地就业等政策的出台与实施，引导扶持农民工返乡创业就业。

5.3 关系需求及服务内容

5.3.1 关系需求

主要包括但不限于以下内容：

a) 父母支持需求；
b) 朋辈交往需求；
c) 与直接教养者互动需求；
d) 社会参与需求。

5.3.2 服务内容

5.3.2.1 亲子关系调适

主要包括但不限于以下内容：

a) 通过多种方式强化留守儿童父母监护主体责任意识，促进其依法履行对子女的监护职责和抚养义务；
b) 了解父母外出务工给亲子关系带来的影响，评估亲子关系因距离而产生的隔阂及其负面影响；
c) 依据家庭情感氛围和家庭成员关系状态分别开展相应服务。对于亲子关系一般、平常交流互动较少的家庭，共同制定亲子关系改善计划，维持、改善亲子互动质量，密切亲子情感联系。对于亲子关系紧张、家庭冲突较严重的留守儿童家庭，介入其家庭权力结构与互动方式，消除误会，促进理解；选择合适机会举办各类亲子活动，增加留守儿童与父母线下面对面接触机会；依托现代化信息技术和手段，以线上形式增进留守儿童与父母的沟通、交流，助其体会来自父母的关注和温暖。

5.3.2.2 监护状态调适

主要包括但不限于以下内容：

a) 了解留守儿童与监护人的互动方式，评估其对监护人教养的认知与理解；
b) 评估监护人在留守儿童科学养育、行为习惯培养、学业能力提升等方面存在的困难；
c) 开展留守儿童教养相关培训，帮助监护人树立科学的教养观念，掌握科学的教养技巧与方法，提高监护能力。

5.3.2.3 环境改善

主要包括但不限于以下内容：

a) 明确环境因素对留守儿童成长发展的重要影响，评估并识别环境中的优势因素和不利因素，巩固加强优势因素，消除和改善不利因素；
b) 判断留守儿童是否存在社会排斥的情况，了解、评估其建立、重建社会支持网络的意愿；

c) 分别从留守儿童的家庭、朋辈群体、学校、社区等多个生态系统了解、分析其社会支持网络状况，评估社会支持网络薄弱所带来的负面影响，开展环境改变相关服务，优化其生活、学习、娱乐空间；
d) 加强社区、学校、社会层面有关留守儿童关爱保护工作的宣传，培育本土关爱留守儿童专业队伍。

5.4 成长需求及服务内容

5.4.1 成长需求

主要包括但不限于以下内容：
a) 学习习惯需求；
b) 行为习惯需求；
c) 健康知识需求；
d) 娱乐活动需求；
e) 发展方向需求。

5.4.2 服务内容

5.4.2.1 思想引导

主要包括但不限于以下内容：
a) 开展理想信念教育；
b) 开展社会主义核心价值观宣传教育；
c) 开展国情政策教育和党史、国史、改革开放史教育；
d) 开展网络素养教育、公民意识教育；
e) 开展乡土文化及风俗传统教育；
f) 开展亲情教育。

5.4.2.2 能力提升

主要包括但不限于以下内容：
a) 开展学习能力提升相关服务，改善留守儿童的学习习惯，提高学习能力，必要时进行学业辅导；
b) 倡导素质教育的深入与强化，帮助留守儿童开阔视野的同时，丰富其精神、文化生活；
c) 分析留守儿童的阶段发展特征和成长任务，明确不同阶段适宜具备的能力，评估其目前缺失的能力；
d) 明确服务目标，制定能力提升计划，开展相应服务提高留守儿童的自我保护能力、青春期自我防护能力、自我认知能力、自我管理能力、问题解决能力等，顺利实现社会化目标。

5.5 其他服务

主要包括但不限于以下内容：
a) 开展农村留守儿童社会工作专业人才、本土儿童保护专干社会工作专业知识培训和服务督导及留守儿童社会工作服务机构培育发展；
b) 开展农村留守儿童社会工作服务的政策倡导及咨询研究；
c) 开展受委托的其他农村留守儿童社会工作服务。

6 服务流程

按照 MZ/T 058 的规定执行。

7 服务方法

7.1 基础方法

按照 MZ/T 058 的规定执行。

7.2 针对特定需要留守儿童的服务方法

7.2.1 总则

社会工作者在面向特定需要留守儿童提供服务时，需重点分析其与一般儿童、一般需要留守儿童的区别，自主选择、借鉴以下方法，对于下述行文未能涵盖的其他特殊情况，社会工作者可灵活选择，结合自身特长发展适合的服务方法。

7.2.2 个案管理

此服务方法适用于需求多样、情况较为复杂的留守儿童。

——识别留守儿童的多样性需求，评估需求迫切程度，设计合适的介入计划；

——结合留守儿童需求邀请心理咨询师、教师、营养师等专业人士为其提供有针对性的服务；

——社会工作者在服务过程中扮演组织者、协调者、教育者等专业角色；

——进行个案管理的评估与跟进工作。

7.2.3 叙事治疗

此服务方法适用于有较强表达诉求、具备叙事所需表达能力的留守儿童。

——鼓励留守儿童回忆、叙述成长历程，重点回顾父母外出工作所带来的影响，从中剖析其主线故事与支线故事，通过问题外化、问题解构，帮助留守儿童重写父母外出以后的故事，重构父母外出工作对其生命历程的影响。

7.2.4 游戏辅导

此服务方法适用于低龄、不具备成熟的语言表达能力的留守儿童。

——充分发挥游戏的治疗力量，以结构、非结构的游戏形式，为留守儿童创造一个自由玩耍的空间，协助留守儿童在游戏中重述、再现经历，表达情感，接纳自我和他人，预防和解决情绪、行为有关方面的困扰，实现同伴融合、身心健康成长的目标。

7.2.5 其他服务方法

a) 对于家庭权力结构失衡、亲子关系不良的留守儿童及其家庭可采取结构式/联合家庭治疗；

b) 对于存有非理性信念的留守儿童及其监护人，可采用理性情绪治疗模式助其树立理性信念；

c) 对于存有不良行为的留守儿童，可采用行为治疗的方法助其改变不良行为。

8 质量管理

按照 MZ/T 058、MZ/T 059 的规定执行。

9 服务保障

9.1 制度建设

社会工作者在开展农村留守儿童服务过程中，需配合、协助基层建立健全农村留守儿童关爱保护工作机制，在信息台账制度、强制报告制度、应急处置机制、风险管理制度、评估帮扶制度、监护干预机制等方面开展相关工作。

9.2 人员要求

9.2.1 留守儿童社会工作者

9.2.1.1 社会工作者需要充分了解留守儿童的成长过程，掌握科学的知识和方法，并具有一定的农村留守儿童服务经验。

9.2.1.2 岗位设置方面，社会工作服务机构可结合服务地具体需求，与主管部门沟通协商。

9.2.2 留守儿童社会工作督导者

按照 MZ/T 058 的要求执行。

9.2.3 留守儿童服务志愿者

9.2.3.1 志愿者应具备精神陪伴和心理抚慰能力，能够协助社工开展服务、拓展服务、深化服务的内容和形式，推进服务转型升级。

9.2.3.2 采用“社工+志愿者”或者称“双工”（社工、义工）互动的模式，通过社工引领义工，发挥 1+1＞2 的作用。

9.3 场地建设

9.3.1 识别、评估留守儿童现有的生活、学习、娱乐场地和方式，及其对专属活动场地的需求程度。

9.3.2 若农村留守儿童所属社区或学校配备服务相关场地，社会工作者可协助社区或学校运营、管理，并在运作过程中给予工作人员专业引领，提高服务质量。

9.4 档案管理

9.4.1 社会工作者需按照社会工作专业要求，遵循“一人一档”的整体档案管理思路， 建立留守儿童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。

9.4.2 应建立符合档案管理要求的服务档案管理室，并指定专人负责服务档案管理工作。

9.4.3 应对农村留守儿童社会工作服务过程的资料进行及时归档，主要包括：

a) 留守儿童基本信息档案，包括基本信息、服务受理和预估记录等；
b) 服务过程的记录，包括个案、小组、社区服务等相关服务记录；
c) 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；
d) 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。