

# 司法社会工作视角下家事案件回访机制的优化研究

——以L市家事少年审判法院为样本

邓 竣, 熊顺聪

广西科技大学人文艺术与设计学院, 广西 柳州

收稿日期: 2025年6月9日; 录用日期: 2025年7月6日; 发布日期: 2025年7月16日

## 摘 要

在经济发展和社会转型的推动下, 家庭结构与生活观念发生了深刻的变化, 家事及少年案件愈发增多, 家事案件的司法处理成为广大社会的关注焦点, 为此, 本文以L市家事少年审判法院为样本, 通过访谈和样本分析的方法对L市家事少年审判法院移交市团委司法社会工作站的家事案件回访情况展开研究, 研究发现现行家事案件回访机制存在回访针对性弱、回访方式单一、多部门协作不畅、专业人才不足等问题, 基于此, 本文从司法社会工作视角出发, 认为可通过构建分类分层回访体系、创新回访方式、强化多部门协作、扩充专业人才队伍等策略进一步优化现行家事案件回访机制, 以提高家事案件回访的科学性、客观性和人文性, 促进家事纠纷的实质性化解, 维护家庭与社会的和谐稳定。

## 关键词

司法社会工作, 家事案件, 回访机制, 多部门协作, 优化策略

# Research on the Optimization of the Follow-Up Visit Mechanism for Family Cases from the Perspective of Judicial Social Work

—Taking the Family and Juvenile Trial Court of L City as a Sample

Jun Deng, Shuncong Xiong

School of Humanities, Arts and Design, Guangxi University of Science and Technology, Liuzhou Guangxi

Received: Jun. 9<sup>th</sup>, 2025; accepted: Jul. 6<sup>th</sup>, 2025; published: Jul. 16<sup>th</sup>, 2025

文章引用: 邓竣, 熊顺聪. 司法社会工作视角下家事案件回访机制的优化研究[J]. 争议解决, 2025, 11(7): 120-130.  
DOI: 10.12677/ds.2025.117222

## Abstract

Driven by economic development and social transformation, profound changes have taken place in family structures and lifestyle concepts, leading to an increasing number of family and juvenile cases. The judicial handling of family cases has become a focal point of societal attention. Taking the Family and Juvenile Trial Court of L City as a sample, this paper studies the follow-up visits of family cases transferred by the court to the judicial social work station of the Municipal Youth League through interviews and sample analysis. The study finds that the current follow-up visit mechanism for family cases has problems such as weak pertinence, single follow-up method, poor multi-department collaboration, and insufficient professional talent. Based on this, from the perspective of judicial social work, this paper argues that the current follow-up visit mechanism for family cases can be further optimized by constructing a classified and stratified follow-up system, innovating follow-up methods, strengthening multi-department collaboration, and expanding professional talent teams, so as to improve the scientificity, objectivity, and humanism of follow-up visits for family cases, promote the substantive resolution of family disputes, and maintain family and social harmony and stability.

## Keywords

Judicial Social Work, Family Cases, Follow-Up Visit Mechanism, Multi-Department Collaboration, Optimization Strategy

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

在社会转型加速、家庭结构与生活观念日渐变革的社会背景下,家事案件的司法处理受到越来越多的关注。但由于时间精力不足、专业限制以及中立性原则和要求等,法官无法对家事案件进行深层次的回访。司法社会工作作为一种新兴的“第三方”专业力量,在司法工作领域中的介入日益加深,司法社会工作介入家事案件回访工作可以进一步保障司法处理的效果,在家事案件回访工作中融入司法社会工作专业视角可以起到更好的回访效果。

进入新时代以来,人民群众在民主、法治、公平、正义、安全、环境等方面有着内涵更丰富和标准更高的需求,司法作为上层建筑的重要组成部分,理念、思路、政策、举措等必须与时俱进,更好跟上、适应,落实服务、保障。预防化解社会矛盾纠纷是一项系统性、全局性的工作,人民法院决不能“单打独斗”,必须融入党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与的社会治理体系,协同推进综治中心规范化建设,其中“社会协同”强调政府、社会组织等多元主体通过资源共享、优势互补、分工合作等方式,共同参与社会治理、公共服务供给或社会事务处理,在家事案件回访工作中通过司法社会工作的介入,可以进一步提高案件回访工作的针对性、客观性、科学性和人文性,有效提高案件回访效果、预防化解社会矛盾纠纷。为打破家事纠纷由法院“一家干”的传统格局,L市M区人民法院积极总结家事少年案件多元化纠纷化解机制的成功经验和先进做法,相继引入市妇联工作室、市婚姻家庭纠纷人民调解委员会、市律协律师咨询服务岗、诉前调解委员会、团市委司法社工等多个职能部门进驻,成立了市家事纠纷及未成年人案件联动调处中心,并于2017年12月4日揭牌启用,开创了人民调解有专家、特

约调解有专职、司法援助有律协、情感疏导有妇联、价格争议有认证、诉讼辅导有专员、回访帮教有社工的“七有”家事解纷多元大格局。本文以 L 市家事少年审判法院为样本, 2023 年和 2024 年该法院委托家事案件回访(包括实地回访和电话回访)共 2890 件, 未计入案件总数为 145 件, 数据呈现出案件数量基数大, 案件复杂多样, 且传统回访模式呈现出回访针对性不强、长期跟踪评估不足、相关部门协作不畅和专业人才缺乏等较多问题。本文旨在深入剖析 L 市家事少年审判法院少年案件回访机制的现状, 挖掘现有家事少年案件回访机制的现存问题, 从司法社会工作专业视角出发, 提出具有针对性和可操作性的优化策略。

## 2. 司法社会工作与回访机制的理论基础

司法社会工作主要是指运用社会工作的专业方法和技术, 以社会工作专业价值观为指导, 在司法服务领域中提供专业服务的过程。司法社会工作发展至今已超百年, 1841 年至 1859 年美国波士顿鞋匠约翰·奥古斯塔对 2000 多名犯人开展了运用个案辅导社会工作方法矫正其行为, 开创了司法社会工作的先河, 被誉为“感化工作之父”和“世界上第一位伟大的观护人”[1]。在我国, “司法社会工作”这一概念源于 2002 年, 上海开始探索在社区矫正、吸毒人群、问题未成年人等相关人群中开展社工服务, 张善根基于社会工作和司法两个方面进行考量, 认为司法社会工作可以界定为运用社会工作的理念与方法参与司法活动, 为特殊当事人提供服务的总称。司法社会工作对社会工作而言是工作领域的拓展, 对司法而言则意味着是国家司法权社会化的表征[2]。何明升认为司法社会工作是一个由特定价值理念与实践逻辑决定的复合系统, 社会工作机构及其从业人员与司法机构在其中相互依托, 面向罪错者、受害人以及相关利益人中的受助者, 通过充分发展其全部潜能而推动社会变革、改善人际关系和促进问题解决[3]。王思斌认为司法社会工作是社会工作的重要工作领域, 其主要是运用社会工作的专业理念、价值、知识和方法技巧去为司法领域相关服务对象提供服务的一种专业社会性服务, 其中包括司法审判前的社会调查、缓刑假释人员帮教、社区矫正、家事案件回访等服务内容[4]。本文中司法社会工作是指市团委指导下的司法社会工作站受法院委托派出社会工作者, 以利他主义为指导、践行助人自助的社会工作理念, 运用专业的社会工作方法对特殊当事人进行缓刑帮教、社会调查、被害人救助工作、家事案件回访等的社会服务, 本文主要聚焦于司法社会工作介入家事案件回访工作的分析与探讨。

判后回访的概念缘于回访制度, 是在案件判决或调解后, 通过回访再约谈、释法、督促执行等, 帮助当事人从内心真正服判息诉, 同时预防判后矛盾、化解再诉风险[5]。家事案件回访主要是指法院等司法机关在审结家事案件后, 对案件当事人进行后续跟进访问的工作机制。通过一定方式和频率, 了解当事人对案件处理结果的满意度、实际履行情况, 以及案件处理后当事人家庭关系、生活状况的后续变化等情况。进行家事案件回访有助于确保司法公正、促进案结事了、修复家庭关系和提升司法服务等, 家事案件回访在司法领域中是非常重要的一个环节。

国外有关社会工作参与相关家事审判等的实践经验。早在 1976 年, 德国确立了家事法庭制度, 主要是设立专业咨询和辅导机构, 建立程序辅佐人制度。法院通过招聘方式从社会上聘请具有法学、心理学、社会学、社会工作、教育学背景的专业人员担任程序辅佐人, 在诉讼过程中与当事人子女进行沟通, 了解其真实意愿[6]。英国为了更好地处理家事纠纷, 维护家庭成员权益, 建立了“儿童和家事法庭咨询支持服务署”, 同时会设立家庭支持社工, 以帮助家庭和儿童就探视、居住等问题达成协议[7]。

国内也有相关的理论及司法社会工作实践研究。在社会工作介入特殊当事人方面。学者刘兰以 Y 区法院案例为例, 探讨了司法社工运用个案管理介入涉暴案件, 通过家事调查、情绪疏导、资源整合(如链接妇联、公益律师)提供全流程支持, 指出社工在证据收集、心理干预中具有专业优势[8]。学者席小华运用质性研究方法, 探讨社会工作在少年司法场域的嵌入性发展, 其中理念嵌入、服务嵌入和制

度建构是发展的行动逻辑, 双方合作是互构结果, 最终达成契合, 有助于涉罪未成年人回归社会和司法工作发展[9]。在司法社会工作介入家事案件及相关司法程序方面。司法社会工作是化解家事纠纷第一道防线上的中坚力量, 是推进家事审判改革重要的角色之一[10]。司法社工参与家事审判的路径可行且多样, 其中社会工作者担任着诉前引导员、家事调查员、诉中调解员、判后关怀回访等重要角色[11]。在实务工作中社会工作者往往更具耐心, 他们秉承专业伦理价值, 运用关注、倾听、同理心、保密等专业技巧, 通过专业的实务方法, 为服务对象提供情感疏导、政策咨询、社会资源链接等综合服务。司法社会工作者协调法院与当事人双方, 能科学地参与到家事审判过程[12], 特别是在家事案件回访中, 更能开展具有人文性质的回访服务工作。我国司法领域中家事纠纷的基础是身份关系, 其背后隐藏着复杂的人伦和社会关系[13]。社会工作的价值理念不仅与我国传统的“和为贵”思想一脉相承, 也符合家事调解的“人和”目标。学者杨莉提出少年司法社会工作需以康复性循证干预技术提升有效性。通过风险识别提前干预、分级应对罪错行为、政府购买专项服务, 借鉴国外循证研究与本土实践结合, 构建“风险-需求-回应”模式, 解决社工参与不足、技术单一等问题, 推动司法社工从嵌入到融合发展[14]。学者陈芸莹提出家事审判需融合“情法理”, 通过巡回审判、“坝坝法庭”等柔性司法模式, 引入社工、心理专家等多元力量, 强调设立专业化家事法庭, 构建“四员一体”协查机制, 提升调解率至60%以上, 有效修复了家庭关系[15]。学者姜烙妍分析湖北41份人身安全保护令案例, 发现申请率低、证据认定难等问题, 提出司法社工应提前介入证据收集、风险评估, 并建立“社工+公安+社区”跟踪机制, 借鉴英国“家暴登记簿”经验, 提升了保护令的执行实效[16]。学者陈舒琪研究深圳“精准帮教”模式, 通过政府购买服务引入社工, 将介入提前至公安侦查阶段, 依托“智慧云平台”动态评估风险, 制定个性化帮教计划, 实践显示, 该体系可以使涉罪未成年人再犯罪率降至15%以下[17]。龚理聚焦民事审判中社会观护机制, 强调社会工作者在未成年人监护、家庭暴力防治中可发挥调查评估、资源链接作用, 建议通过立法明确社工法律地位, 构建“法院主导+社工协同”模式, 提升司法程序的社会适应性[18]。因此, 社会工作的专业特性决定了社会工作参与家事案件回访的科学性和可行性。本文即是运用此司法社会工作视角去分析L市家事案件回访机制现存的不足, 并提出相关优化措施, 以进一步提高家事案件回访的针对性、客观性、科学性和人文性。

### 3. L市家事案件回访机制现状分析

法院家事案件回访机制是法院在家事案件审结后, 对案件当事人进行跟踪回访的一种工作制度, 旨在了解案件处理的实际效果, 解决当事人在案件审结后的相关问题, 促进家庭关系的修复与和谐。L市家事案件的回访主要是由法院法官做委托, 由司法社会工作者作为主要回访主体, 通过线上回访和线下回访两种方式进行, 法院法官要求司法社工站在案件审理结束后6个月内完成相应回访工作, 其中对于普通类案件通过线下回访方式进行, 包括继承纠纷、离婚后财产纠纷、抚养费纠纷、未涉及未成年人的离婚纠纷、涉及成年人的离婚纠纷等, 而对于特殊类案件则需要进行实地回访, 包括涉及未成年人的离婚纠纷、变更抚养关系纠纷、受到特殊侵害的未成年人、涉及抚养儿童或赡养老年人的案件等。回访内容主要包括案件审理后的履行情况, 如抚养费是否按时支付、赡养义务是否切实履行等; 当事人的生活及心理状况, 判断其是否存在需要心理疏导、司法救助的情况; 了解家事案件审结后婚姻家庭关系的修复情况, 弥合亲情、恢复情感; 在回访工作过程中对审判后出现的新情况、新问题及时掌握, 为当事人提供必要的法律帮助等。案件回访工作要求同一年度全部家事案件回访中电话回访约占比90%, 实地回访约占比10%, 电话回访需使用法院内网的固定电话进行, 拨通后需进行全程录音存档, 案件回访工作完结后需填写回访登记表和案件后续反馈表。实地回访需要与回访对象约定回访时间, 回访地点一般在回访对象居住地, 回访结束后需填写回访登记表和案件后续反馈表, 保留实地回访照片、笔录复印件等

资料,在案件回访工作完结后需要建立一案一档回访记录表。对回访过程中发现的问题,法院与司法社工则需制定专门的处理方案并进行后续跟踪处理,如果风险程度较高则及时对接妇联、团委、未保委、派出所等单位,反馈案件办理情况和回访情况,提示可能出现的风险,共同研究解决办法。目前该法院进行家事案件回访的具体现状如下:

### (一) 回访频率

回访频率主要是指在家事案件审结后,法院或相关部门对当事人进行回访的时间间隔及次数安排。它是家事案件回访机制的重要组成部分,旨在通过合理规划回访的时间节点与频次,及时了解当事人对判决的履行情况、生活及心理状况,预防矛盾激化,促进纠纷实质性化解。目前,L市家事少年法院对于案后的家事回访频率状况为:全部家事案件回访都是要求司法社工在接到案件转介的6个月内进行案件回访1次,如图1、图2、图3、图4综合显示(本文图、数据均由笔者通过对司法社工站的内部转介资料进行整理得出),2023年和2024年两年度中月均回访量约为127件,即每月需要进行电话回访114件,实地回访13件,但具体线上回访和线下回访案件数需要根据当月案件类型确定。

### (二) 回访方式

回访方式是指在家事案件审结后,法院或相关部门为了解案件执行情况、当事人生活及心理状态、预防矛盾激化等目的,与当事人进行沟通交流、信息收集和帮扶指导所采用的具体途径与形式。目前,L市家事少年审判法院对于家事案件回访的方式主要有线上回访和线下回访两种。线上回访主要是通过拨通电话的方式进行5分钟左右的电话回访并且录音留证,这种方式的适用对象为受理的家事案件中未涉及到未成年人或未有其他纠纷的案件;线下回访主要是电话约定线下面谈,一般在当事人家中或者约定在方便案件当事人的地点,如工作场所等。这种回访方式一般是有涉及到家事少年的案件或者有其他家事纠纷的特殊案件,该法院的要求是家事案件线下回访率为年度案件回访总量的10%。整体而言,在方式选择上,L市家事少年法院的家事案件回访主要以电话回访为主,电话回访因覆盖面广、执行效率高,持续为主导手段,如图1、图3所示,2023年度和2024年度电话回访占比分别为当年案件回访的89.2%和86.6%。

### (三) 回访内容

家事案件回访内容主要围绕当事人生活状况、判决履行情况、心理状态、潜在纠纷风险等方面展开,目的是全面掌握案件后续动态,化解潜在矛盾,提供必要帮扶。目前,L市家事少年法院的家事案件回访内容主要是了解案件当事人判决后履行情况、生活状况、是否按判决书或调解书所要求逐一履行、判后是否需要救助等。

### (四) 回访效果

回访效果是指在家事案件审结后,通过对当事人进行回访这一行为所产生的一系列实际影响和成效,主要涵盖以下几个关键方面,即纠纷解决成效、矛盾预防效果、社会影响反馈等。目前,L市家事少年法院的家事案件回访整体效果为一般,根据年度案件回访情况统计,其中2023年电话回访未完成率为22.5%(如图1所示)、2024年电话回访未完成率为37.8%(如图3所示),线上回访未完成率整体还是偏高,且2024年未完成率比较于2023年更明显,上述未完成的线上回访主要是司法社工时间不足、人数不够或当事人联系不上、号码有误等原因造成。2023年和2024年应实地回访案件都能全部完成,即应实地回访案件完成率达到100%,但不计入案件数在增多,如图1、图3所示,2024年未计入案件数较2023年增加了97件,为2023年未计入案件数的4倍,未计入案件包括团队自行回访案件、上诉未回案件、不宜回访案件等,其中增加的未计入案件中多为上诉未回案件和不宜回访案件,说明了近年来家事少年案件一审判的结果不符合当事人起诉的“判如所请”,通过对实际样本分析,上诉案件中多为一审未判离婚的涉及未成年人案件。

2023年家事案件电话回访情况统计

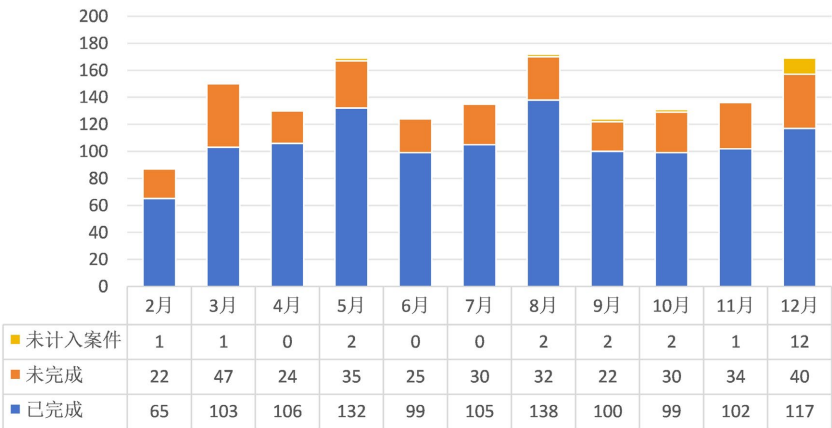


Figure 1. Statistics on telephone return visits of family cases in 2023  
图 1. 2023 年家事案件电话回访情况统计

2023年家事案件实地回访情况统计

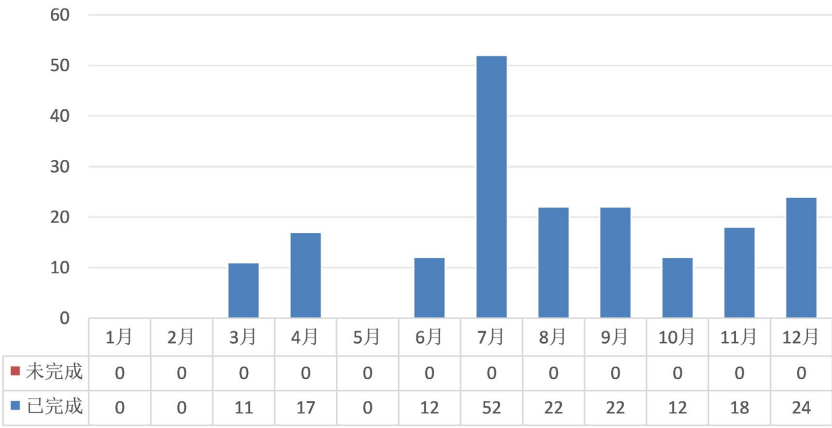


Figure 2. Statistics of field return visits of family cases in 2023  
图 2. 2023 年家事案件实地回访情况统计

2024年家事案件电话回访情况统计

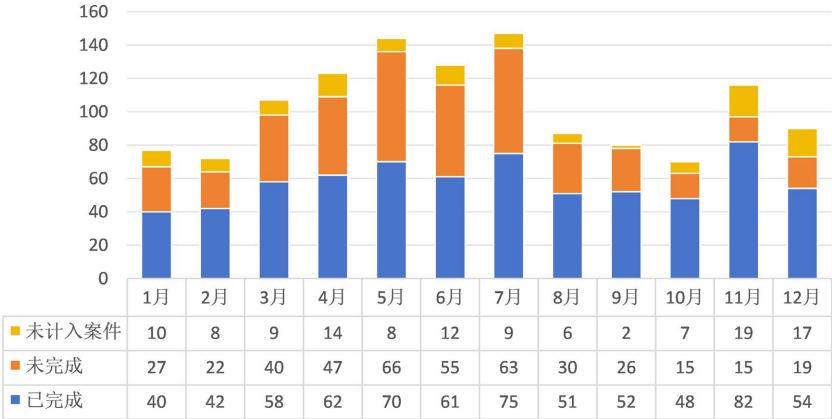
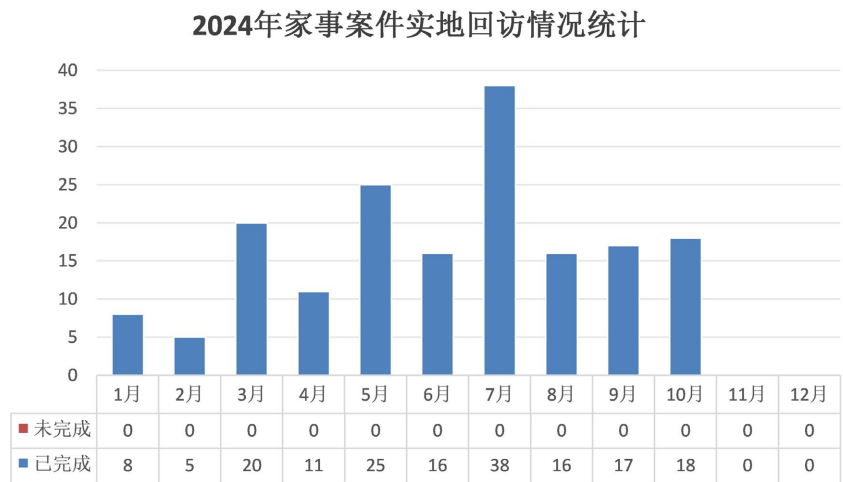


Figure 3. Statistics of telephone return visits of family cases in 2024  
图 3. 2024 年家事案件电话回访情况统计



**Figure 4.** Statistics of field visits to family cases in 2024  
**图 4.** 2024 年家事案件实地回访情况统计

#### 4. 现有回访机制存在的问题分析

##### (一) 回访针对性不强

根据 L 市家事少年法院近两年的案件回访情况来看, 该法院家事案件回访工作未能充分考虑到案件的特殊性和案件当事人的个体差异性去针对性开展跟踪回访, 即对于非常规家事案件和特殊家事案件, 包括涉及到家庭暴力、未成年矫正及有其他相关矛盾纠纷的家事案件, 此类型案件应设计分类归档及分类回访, 而不是普遍按照原有要求在案件回访后 6 个月内单独进行线上或线下回访一次, 这不能客观地对特殊案件的案后跟踪和案后真实情况进行了解和说明。

##### (二) 回访方式单一、缺乏长期跟踪评估

根据 L 市家事少年法院近两年的案件回访情况来看, 该法院家事案件回访期限较短以及相关跟踪评估指标未完善, 即仅要求在案后六个月内回访一次, 回访频率较为低下。比如当回访工作人员在案后的 2~3 个月的节点就进行了家事案件回访, 后续就不再跟进, 这会导致案件评估结果缺乏客观性, 不能客观、科学的评估审判后的实际情况。短期回访一次对于相关当事人的判后应履行情况和后期维持情况难以追踪, 比如在离婚案件中需要确认财产分配是否完成, 一方是否按时足额支付子女抚养费等类型的案件中, 仅在 6 个月内回访一次的话, 6 个月后的履行情况则无法了解, 因涉及到支付子女抚养费问题的案件履行期限一般长达几年或者十几年。回访方式不应只选择电话回访或实地回访其中一种方式去进行, 单一回访不能很全面的了解实际情况, 如单一进行电话回访, 也有可能出现相关当事人说谎的情况等、单一线下面谈了解的也可能是当时情境下的“当时情况”, 而后期的情况则无法评估了解, 缺乏对案后的中长期跟踪。

##### (三) 多部门协作不畅

市团委司法社工在履职中面临的两个主要方面的问题为: 一是部门间职责不明确, 法院除了委托前期合同约定的工作内容包括案件回访、社会调查等“计件”工作外, 常要求司法社工完成台账资料提供、沟通对接等额外任务, 且部分工作内容事前未明确、计费范围未涵盖, 甚至有些相关司法工作需协调到学校、妇联等多部门协作才能完成, 这严重导致司法社会工作者难以聚焦司法基本领域开展核心服务, 同时也影响到了家事案件回访工作的实际开展; 二是信息沟通不及时, L 市法院在家事案件回访或判前社会调查的转介中, 常于开庭前几个工作日才提供委托信息, 使得司法社会工作者需在短时间内完成多项委托或调查任务, 这种情形既加剧工作压力, 也影响服务质量。

#### (四) 专业人才匮乏

在专业人才匮乏方面主要有两个问题：一是入驻该法院的司法社工站中全职在岗的司法社会工作者数量不足。该法院的全部案件回访或社会调查等工作都仅由一名司法社会工作者来完成，名义上法官、妇联等其他主体需做协助，但实际工作中则是司法社工一个人去完成。该司法社工站在职司法社会工作者表示，市团委对入驻法院的司法社工站年度项目经费投入约 11 万元，目前一名全职司法社工的年人力成本需 7 万元，剩余经费不足无法再聘一名全职社工。总的来说，即是一名司法社工和实习生完成法院委托的全部任务可计费约 11 万元，这费用仅够支付一名全职社工的人力成本，但该司法社工站的工作量至少需要两名全职社工才能完成。目前该司法社工站仅有一名全职司法社工和一名间接性到岗的实习生。因此，该社工站目前的人力和工作量配备是不合理的，司法社工站目前的工作包括案件回访、判前社会调查等，工作强度和难度仅由一名司法社工是无法正常完成的，这也是家事案件回访工作未完成率较高的一个重要因素。二是工作人员工作能力有待提高。目前在该司法社工站工作的全职社工是社会工作专业本科毕业的，但其在大学学习期间主修的领域是青少年服务领域，对于司法社会工作领域、法学类、心理学类等的知识没有经历过系统学习。其次是对开展司法社会工作服务所需要的面谈技巧、开展活动的技巧以及需要注意的问题等，只能靠在实际服务过程中慢慢地学习和积累。以及间接性招募上岗的实习生大多是无相关工作经验的“在校学生”，上岗前也未接受相关工作培训，仅是在实际的服务中进行学习和协助服务开展。因此，该法院司法社工站中开展司法社会工作服务的工作人员的工作能力和专业素质是有待提高的。该司法社工站全职社工表示，在开展家事案件回访或其他司法领域服务时，有时候会遇到心理支持不足、职业倦怠等问题。

### 5. 司法社会工作视角下家事案件回访机制的优化策略

#### (一) 构建分类分层回访体系，增强回访针对性

北海市公安局曾通过构建“警情、案件、窗口”三回访体系，通过电话、面访等方式收集民意，警情回访率可达 97.8%，案件回访不仅助破系列案件、优化服务流程，还进一步提升群众满意度<sup>[19]</sup>。针对 L 市家事案件回访次数单一及回访针对性不强的问题，可通过构建“法官-法官助理-社工”三回访体系，进一步加强案件回访的科学性和细致性，以确保审判之后当事人会按照判决书或调解书协定进行判后工作的完成。学者陈舒琪研究表明，针对案子不同类别进行分层评估，依托“智慧云平台”动态评估风险，实践显示可使再犯罪率降至 15% 以下<sup>[17]</sup>。针对 L 市家事案件回访针对性不强的问题，可运用司法社会工作中的生态系统理论，将家事案件置于家庭、社区、社会等多层次系统中进行动态的分析和考量，通过建立家事案件分类评估机制，依据家事案件的性质、复杂程度、风险等级等因素，将家事案件划分为普通类型案件、家庭暴力类型案件、涉及未成年矫正类型案件、复杂矛盾纠纷类型案件等。对于普通类案件，维持现有回访频率与方式的基础上，结合社会支持理论，在回访中注重挖掘当事人的社会支持网络，引导其利用亲朋好友、社区等资源解决面临的现有生活问题；针对家庭暴力类案件，可依据危机干预理论，在案件审结后的 1 个月内及时进行首次回访，密切关注受害方的人身安全状况，后续可每 2 个月回访一次，持续为受害方提供心理支持与安全防护指导；涉及未成年矫正的案件，运用人类发展理论，根据未成年人的成长周期规律及主要人生任务表现，每月进行跟踪回访一次，重点关注未成年人案主的心理发展、在校学业状况与社会融入情况等；对于复杂矛盾纠纷类案件，需要采取动态回访策略，根据纠纷化解进度灵活调整回访时间与回访频次。通过这种分类分层的家事案件回访体系，可更高程度上确保家事案件回访工作能够精准对接不同案件当事人的需求，提高回访的有效性与针对性。

#### (二) 丰富案件回访方式，建立长期跟踪评估机制

司法机关可通过听证程序保障当事人权益、普法活动提升法治意识、回访机制巩固审判效果的联动

模式, 形成“审理-教育-回访”闭环[20], 其中通过建立回访机制可有效巩固审判结果, 以及确保相关利益方可以按照审判结果回归正常的工作和生活, 家事案件回访方式的优化可以更高程度提高回访效果。学者宋娅的研究表明, 社会工作者进行社会调查、亲职教育、社区志愿服务介入观护帮教等, 可通过强调个案工作的灵活性与家庭支持的重要性, 建立持续回访机制, 巩固帮教效果[21]。针对 L 市家事案件回访方式的现状, 需要及时突破单一回访方式的局限, 融合多种沟通渠道与评估手段。根据司法社会工作的优势视角理论, 在采取线上电话回访过程中, 可注重引导当事人发现自身优势与资源, 如家人、邻居或朋友等非正式支持系统, 以增强当事人解决自身问题的自信心; 在选择采取实地回访时, 除了面谈外, 可结合家庭治疗的方法, 通过开展家庭成员会议、亲子互动活动等, 用直观观察的方式去了解家庭成员互动实际情况, 及时发现家庭及家庭成员面临的潜在问题, 然后针对性地进行介入和服务。在这系列过程中可引入专业的评估工具, 如心理健康量表、家庭功能评估量表等, 对当事人及其家庭成员的心理状态、家庭关系进行量化评估, 提高回访信息收集的科学与客观性。同时, 有必要建立家事案件回访长期跟踪评估机制, 采取司法社会工作过程中的过程评估理论, 在案件审结后的 1 个月、3 个月、6 个月、12 个月等关键节点进行及时回访, 全面追踪当事人判决履行情况、家庭关系变化以及当事人生活质量改善情况等。此外, 可运用信息技术建立回访数据库, 对回访数据进行动态分析, 为后续跟进服务提供动态数据依据, 实现对家事案件的全过程、全方位跟踪服务。

### (三) 明确部门职责, 加强多部门协作

案件回访需要一套系统的模式去开展, 同时需要相关部门通力合作、协调配合才能做好做优。学者袁岳霞的研究表明, 分析基层未检引入司法社工的“专业社工+志愿者+高校”合作模式, 通过“三阶段五流程”开展帮教服务, 加强跨部门信息共享, 推动“嵌入式”向“合作式”模式转变, 可进一步提升帮教系统性[22]。付立华以 L 法院为例, 提出司法社工担任“诉前引导员、家事调查员、诉中调解员、判后监护员”角色, 通过“三阶段五流程”模式介入家事案件, 涵盖社会调查、心理疏导、家庭关系修复, 其研究强调社工需与法官、心理咨询师分工合作, 提升柔性司法水平[11], 以进一步提高家事案件回访的效果。针对 L 市家事少年法院家事案件回访机制呈现出部门分工协作不良、信息沟通不及时的现状, 可依据社会工作的系统理论, 明确法院、团委司法社工站、妇联、公安局、社区等部门在家事案件回访工作中的职责与定位, 制定详细的职责清单与协作流程, 如在家事案件回访全过程中, 法院法官主要负责什么? 法官助理主要负责什么? 司法社工主要负责什么? 等进行明确的划分。法院作为主导部门, 负责案件信息的准确转介与回访工作的整体协调; 团委司法社工站严格按照合同约定履行案件回访、社会调查等核心职责, 对于超出合同范围的工作需求, 需要双方协商一致并做出明确的经费方面的保障; 妇联发挥其在妇女儿童权益保护方面的专业优势, 协助开展涉及妇女儿童权益的家事案件回访工作; 公安局需提供家事回访过程中的人身安全保障与信息查询支持; 社区则作为重要的社会支持力量, 需配合收集当事人生活状况信息、日常行为表现等, 为当事人和家事回访工作人员提供社区资源支持和链接服务。同时, 各部门间需建立常态化的信息沟通渠道和机制, 运用司法社会工作的沟通技巧、组织技巧等, 规范信息传递流程与时间重要节点。法院在案件审结后的 3 个工作日内将回访转介信息完整、准确地送达司法社工站, 确保司法社工有充足的时间进行家事回访准备与及时介入。此外, 还应搭建多部门信息共享平台, 实现家事案件信息、回访进展、资源需求等信息的实时共享, 打破信息壁垒, 提高相互协作效率, 形成家事案件回访工作的合力。

### (四) 加强专业队伍能力建设

首先, 针对 L 市家事少年法院家事案件回访工作人员不足的问题, 法院、市团委应积极争取市县相关财政支持, 合理调整经费分配, 提高司法社会工作者及相关家事案件回访工作人员的人力成本预算, 确保能够招聘足够数量的司法社会工作专业人才。同时, 司法社会工作站可运用社会工作的志愿者管理

理论, 招募具有法律、心理、社会工作等专业背景的大学生、硕士生志愿者, 并为他们提供专业培训, 经过专业培训后的志愿者可协助参与家事案件回访协助工作, 缓解司法专业社工人员不足的压力。此外, 还可建立司法社会工作者与实习生的合理配比机制且同步提升司法社工实习生的实习待遇, 以充分发挥实习生的辅助作用, 形成“资深社工 + 实习生”的工作模式, 提高家事案件回访工作的效率与服务质量。其次, 针对 L 市家事少年法院家事案件回访工作人员专业能力有待提高的问题, 法院或市团委需“通专结合”, 整合法学、社会学等跨学科知识, 建立“高校 + 司法机关”联动机制, 强化案例教学与实务督导, 转化学习理论, 提升社工批判性反思能力, 推动实践经验向理论转化, 培养复合型司法社工专业人才[23], 尽力为司法社会工作者及相关工作人员制定系统的专业培训计划, 结合司法社会工作的专业特点与实践需求, 邀请法学专家、心理学专家、资深司法社工督导开展相关专题培训, 涵盖法律知识、心理辅导技巧、家庭治疗方法、沟通与面谈技巧等内容。同时, 应鼓励司法社工及相关工作人员参加继续教育与职业资格考试, 提升司法社会工作专业理论水平与实务能力。此外, 需建立科学有效的督导机制, 为司法社会工作者配备专业督导, 定期进行个案督导与团体督导, 帮助其解决工作中遇到的各种难题, 提升专业素养与应对复杂情况的能力。最后, 还需进一步关注司法社工及相关工作人员的职业心理健康, 运用社会工作的自我照顾理论, 组织相关工作人员开展压力管理、情绪疏导等活动, 预防工作人员产生职业倦怠, 保持工作积极性与热情。

## 6. 结语

本文以 L 市家事少年审判法院为样本, 从司法社会工作视角出发, 系统分析了现行家事案件回访机制的运行现状及现存问题, 并结合专业理论与实践经验提出相关优化策略。研究发现, 当前家事案件回访机制在针对性、回访方式、部门协作及专业人才等方面存在显著短板, 具体表现为: 回访分类体系缺失导致特殊案件后续跟踪不足, 单一回访方式难以满足长期评估需求, 多部门职责模糊与信息壁垒制约协作效能, 专业人才短缺及能力局限影响家事案件回访质量。基于此, 本文从司法社会工作视角, 提出了相关较为系统的优化措施, 可通过构建分类分层回访体系, 让回访更具精准性; 建立创新回访方式与长期跟踪评估机制, 实现对案件的全面动态跟踪; 明确部门职责、加强协作, 最大程度整合各方力量形成合力; 扩充专业人才数量与提升专业服务能力, 为回访工作提供坚实的人力保障, 来进一步提升家事案件回访工作的质量, 推动家事纠纷的妥善解决。

研究过程及结果主要存在以下一些不足, 首先是本文选取的样本仅聚焦 L 市单一法院, 研究结论的普适性可能受限; 其次是对司法社工与法官、妇联等主体的协作机制仅停留在宏观设计, 未能深入探讨具体场景下的角色冲突与协调细节; 此外, 本文目前也未能系统追踪优化策略实施后的长期效果, 对“分类分层回访体系”等方案的实际成效缺乏数据支撑。因此, 后续相关研究还需持续投入精力, 深入研究和实践, 充分发挥司法社会工作的专业优势, 不断完善相关家事案件回访机制。这不仅有助于维护家庭的和谐稳定, 保障家庭成员的合法权益, 还能进一步提升司法服务的品质, 增强社会公众对司法系统的信任, 为构建和谐社会贡献司法社会工作专业力量。

## 参考文献

- [1] 陈红桔. 论司法社会工作的核心理论及制度价值[J]. 衡阳师范学院学报, 2016, 37(5): 108-109.
- [2] 张善根. 司法社会工作的功能定位及其范畴——以未成年人的司法保护为中心[J]. 青少年犯罪问题, 2011(5): 45-46.
- [3] 何明升. 司法社会工作概论[M]. 第 2 版. 北京: 北京大学出版社, 2020: 5.
- [4] 王思斌. 社会工作概论[M]. 第 3 版. 北京: 高等教育出版社, 2014.
- [5] 胡敏慧, 邵小波. 新时代“枫桥经验”背景下涉未成年人家事案件判后回访机制研究[J]. 森林公安, 2024(3): 17-21.

- 
- [6] 杨临萍, 龙飞. 德国家事审判改革及其对我国的启示[J]. 法律适用, 2016(4): 56-62.
- [7] 陈莉, 向前. 英国家事审判制度及其启示[J]. 法律适用, 2016(11): 116-121.
- [8] 刘兰. 个案管理介入涉暴家事案件案例研究[D]: [硕士学位论文]. 南京: 南京师范大学, 2022.
- [9] 席小华. 社会工作在少年司法场域的嵌入性发展——以 B 市实践为例[J]. 青年研究, 2017(6): 68-78, 93.
- [10] 刘茜茜. 少年审判和家事审判合一情况研究——以 X 市 Y 区人民法院少年家事法庭为样本[J]. 法制博览, 2019(16): 80-81.
- [11] 付立华, 王文燕. 司法社会工作参与家事审判的路径和角色研究——以社工参与 L 法院家事少年审判服务项目为例[J]. 济南大学学报, 2022, 32(3): 129-135.
- [12] 李兴艳. 论家事诉讼中“一官一监三员”的职能定位与协作体系——以未成年子女利益保护为视角[C]//最高人民法院. 法院改革与民商事审判问题研究——全国法院第 29 届学术讨论会获奖论文集(下). 长沙: 湖南师范大学法学院, 2018: 592-606.
- [13] 李徐州, 王道强. 家事审判的司法理念与运行原则[J]. 人民司法(应用), 2016(34): 14-19.
- [14] 杨莉. 以技术提升服务: 少年司法社会工作有效干预的路径探析[J]. 云南大学学报(社会科学版), 2025, 24(2): 79-91.
- [15] 陈芸莹. 创新基层社会治理: 家事审判的多元化化解路径[C]//河北省法学会. 推进国家治理体系和治理能力现代化相关问题研究——第十一届法治河北论坛论文集. 广安: 四川省岳池县人民法院, 2020: 328-343.
- [16] 姜焰妍. 人身安全保护令制度实施中社会工作介入研究[D]: [硕士学位论文]. 武汉: 江汉大学, 2022.
- [17] 陈舒琪. 深圳市 G 区司法社会工作介入涉罪未成年人“精准帮教”体系的研究[D]: [硕士学位论文]. 贵阳: 贵州财经大学, 2023.
- [18] 龚理. 试论民事审判社会观护中的社会工作介入问题[D]: [硕士学位论文]. 上海: 华东政法大学, 2017.
- [19] 赖卉, 卢从杰, 义挚. 北海: “三回访”倾听民声赢得满意[N]. 人民公安报, 2024-03-15(002).
- [20] 王文博. “听证 + 普法 + 回访”齐发力[N]. 山西法治报, 2024-08-02(003).
- [21] 宋娅. 社会工作介入涉罪未成年人观护帮教的实务研究[D]: [硕士学位论文]. 昆明: 云南师范大学, 2023.
- [22] 袁岳霞, 周明泰. 基层未成年人检察工作社会支持体系建设研究——以湖北省 X 市 G 县司法社会工作实践为例[J]. 湖北文理学院学报, 2025, 46(3): 36-40.
- [23] 费梅苹. 加强新时代司法社会工作人才培养的路径探析[J]. 中国社会工作, 2024(19): 23-25.