

 治理创新丛书 | 国内首本社工领域本土化工具书

实践 书写

Writing practice

深圳社工专业实务指引

深圳市南山区社会工作协会 / 编

实践 书写

Writing practice
深圳社工专业实务指引

深圳市南山区社会工作协会 / 编



南方日报出版社
NANFANG DAILY PRESS
中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

实践书写 : 深圳社工专业实务指引 / 深圳市南山区社会工作协会编. —
广州 : 南方日报出版社, 2013. 5
ISBN 978-7-5491-0792-6

I. ①实… II. ①深… III. ①社会工作—经验—深圳市 IV. ①D632

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 042399 号

SHIJIAN SHUXIE

实践书写——深圳社工专业实务指引 深圳市南山区社会工作协会 编

出版发行: 南方日报出版社

地 址: 广州市广州大道中 289 号

电 话: (020) 83000502

经 销: 全国新华书店

印 刷: 广东信源彩色印务有限公司

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 10 彩插: 0.75

字 数: 150 千字

版 次: 2013 年 5 月第 1 版

印 次: 2013 年 5 月第 1 次印刷

定 价: 28.00 元

投稿热线: (020) 83000503 读者热线: (020) 83000502

网址: <http://www.nfdailypress.com/>

发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换

坚持梦想 一路向前

□ 罗育德

欣闻南山区社会工作协会组织编撰的《实践书写》一书即将出版，我感到非常高兴。一群充满热情的大学生从五湖四海来到深圳湾畔，南山脚下，历经五载，扎根社区，服务居民，成为南山建设宜居宜业的国际化海滨城区的一支专业力量。现在，他们思考、总结过往的工作，以先行者的身份，为大家献上了这本用实践与汗水写成的书，期望能为大家提供一些帮助和支持。

社会工作是在工业化和现代文明的产物。它的出现，代表着社会发展到了了一定的水平和阶段。党的十六届六中全会提出，“建立一支宏大的社会工作人才队伍是构建社会主义和谐社会的迫切需要”。它指明了在未来一个相当长的时间里，社会的发展方向是以人为本，关注人民的需求，提高人民的福祉。在这个过程中，一支具有专业水平和素质的社会工作者队伍尤为重要。

2007年，南山区在全国率先建立起了由95名国内一流大学社会工作及其相关专业的优秀毕业生组成的社会工作者队伍，并按照“一社区一社工”的模式，安排社工服务一线，服务基层。他们践行南

山“创新、务实、高效、和谐”的时代精神，怀抱着救助贫困、维护平等、守护和谐的理想信念，承担起改善基本民生、解决社会问题、促进社会和谐的专业职责，在中国社会工作本土化的探索之路上，勇于创新、大胆实践，逐步树立起南山社工的品牌形象。作为全国社会工作起步最早的地区，五年来，先后有多个省、市、地区围绕社会工作人才队伍建设这个主题到南山来交流、学习。南山区乐于与大家分享成果、总结经验、共谋发展。从这个角度说，这本书的出版显得更为有意义。

党的十八大报告明确提出要“加强社会建设”、“创新社会管理”、“改进政府提供公共服务方式”，这些都与社会工作息息相关。虽然南山社会工作起步早，获得了一些经验，但从社会工作发展的阶段来看，尚处于起步时期，有许多的问题和不足，需要思考，需要改进。在南山全力建设宜居宜业的国际化海滨城区的过程中，社会工作者提供的专业化服务，既是居民安居乐业的重要保障，也是国际化的明确要求。未来，我们将继续加大力度创新基层社会管理，构建社区、社工、社会组织“三社”联动的服务管理机制，不断推动社会建设向前发展。

社工，是一群年轻的朋友，在深圳、在南山，在这片热土上为梦想挥洒青春。莫听穿林打叶声，何妨吟啸且徐行！希望各位社会工作者在下一个五年、下一个十年，不断用实践书写南山社会工作发展更美好的篇章！

（作者系深圳市南山区副区长）

深港合作 携手前行

□陈圣光

为贯彻落实《中共中央关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》精神，努力造就一支结构合理、素质优良的社会工作人才队伍，深圳市致力于建设具有深圳特色的社会工作制度体系。在建设的过程中，社会服务发展研究中心有幸参与这项历史性的光荣任务，在这近五年的时间派出超过100名资深的香港督导，赴深圳展开督导工作，共同创建深圳社会工作服务体系，确是难得的合作经验。

社会服务发展研究中心于15年前在香港成立，主要是由一群从事社会福利服务工作、负责行政的社会工作者倡导和发起。1997年，香港回归祖国，在“一国两制”、“港人治港”的原则下，特别是在迈进新世纪时，因两地文化互动、社会建设的需要，加强服务经验交流，促进社会服务配合，彼此之间作出相互的承担和贡献非常重要。同时，这种交流与合作对两地社会福利服务的发展，都有莫大的裨益。社会服务发展研究中心作为一个爱国爱港的机构，在推动香港社会福利服务界关注国家社会福利服务发展上不遗余力，与深

圳先行先试，探索内地社会工作的发展路径。

社会服务发展研究中心与深圳市南山区社会工作协会合作，提供了优秀的督导人才，在指导一线工作之余，亦协助培养本土督导人才。社会服务发展研究中心督导引进了香港的经验，把常用的服务表格、统计表格和评估表格引入给南山区的社工学习借鉴，加强了服务的完整记录和规范，有助发展更专业的社工服务。引入的表格不一定全部适用于深圳市，因而把有关表格作本土化的修订是极为需要的，在香港督导和本土社工的努力下，三套适合深圳社工使用的表格已作出本土化经验的修订，对日后的工作有莫大的帮助。深圳市南山区社会工作协会为了把有关宝贵的成果与其他人分享，把有关的表格修撰成书，对内地的社会工作发展起着承前启后的作用。在此，本人代表社会服务发展研究中心同仁祝贺《实践书写》一书的出版，深信南山区的社工发展有更大的突破。

（作者系香港社会服务发展研究中心副主席、深圳督导计划工作小组主席）

这是一本关于什么的书

□何珊珊

当我们开始编撰这本书的时候，有个问题就一直萦绕在我的心上：这到底是一本关于什么的书呢？随着第一稿的出炉，我看到了“青春”两个字，像火焰般在跳动，燃烧着激情，燃烧着梦想。

这是一本关于青春的书

编者是12位年轻的社工加4位资深的香港社工督导，他们历时半年，编撰而成。也许半年只是整理的时间，其实这本书编了整整五年。2007年7月，那年的阳光特别灿烂。在深圳的大南山脚下，一群来自全国15个省份40余所高校的年轻人怀揣着同样的梦想在这里相聚，迎接他们的是南山区委区政府打造一支专业的社区社会工作者队伍的伟大构想。激情和梦想擦出了火花，在最初的几个月，这一群年轻人热烈讨论着十六届六中全会提出的“建设宏大的社会工作人才队伍，造就一支结构合理、素质优良的社会工作人才队伍，是构建社会主义和谐社会的迫切需要”。随着时间的推移，这群年轻人逐渐意识到纲领性文件的实施需要漫长的时间，才会真正落到实

处。比如，社会上对“社工”这个职业了解的人少之又少；比如，大学里学的“社工知识”到了社区里仿佛没有了用武之地；比如，专业的“价值理念”似乎显得有些天真。这时，有些人离开了，留下的人也在迷茫中，那是青春所特有的一种迷茫，也许看不清前路，但又那样执着地坚持。转眼五年过去，准备大步迈入而立之年的我们不断有同伴失望地离开了，我们的坚守没有换来财富，甚至没能为我们赢得尊重，但每一滴汗水都凝结在这本书里，用于纪念我们无悔的青春。

虽然事关青春，但这本书并不是无病呻吟文字的堆砌，也许这里的文字并不华丽，图片也不怎么精美，但我们可以相当负责任地说，这是用实践写成的书：是我们希望和每一个实务工作者分享的内容，是我们在社会工作本土化实践上的每一步探索，是为中国社会工作发展所尽的绵薄之力。

这是一本关于实践的书

编撰是个艰难的过程。我们被分成了三组，分别负责档案编码及专业用表、汇报制度、考核与评估三个部分的编写。在实务工作中，我们不断地意识到规范的重要，它不但帮助我们更好地开展服务，同时也促使着我们不断地思考与前进。更重要的是，我们认为，这是将我们这些专业的社会工作者与没有接受过专业训练、依靠经验开展服务的实务性社会工作者区分的最大特征。以专业用表为例，当我们准备开启一个小组时，究竟要经过怎样的程序和思考，才能使小组动力获得最充分的体现，使每一个组员获得自己最大的需要，使小组的目标得以实现？如果你是一个刚刚开始从事社

工工作的社工专业毕业生，这本书可以很好地帮助你走出实务工作的第一步；如果你是一个有一定经验的社工，这本书可以帮你反思过往工作的优劣；如果你是一名从事社会工作教育的老师，这本书可以告诉你一线社工们在做着怎样的实践。

档案编码是一个看上去不怎么复杂实际上非常重要的部分。依循国际惯例，我们会为服务对象保存档案7年，而在这7年中的每一天，规范细致、符合逻辑的档案编码规则，都可以使这些档案被很好地保存及在特定情况下被查阅。它会使我们的服务不因社工的改变而有损于其连贯性，也会最大限度地减少对服务对象的影响。我们期待更多的人可以加入到社会服务的行列中来，也希望我们的书可以为那些初用者或对数量庞大的个案、小组、社区活动的各种材料一筹莫展的同行们提供一些支持。

考核与评估部分是我们认为对社会工作本土化最大的贡献。专业评估必须要和实践相结合，否则就是纸上谈兵。在中国发展专业社会工作，其服务方式与手法都要符合国情实际，符合人们的需求。一味追求专业水准，忽略服务成效的评估，对社工是不够公允的。我们在过去5年的实践中，总结了一套符合自身实际的评估方法，它也许不完全适用于每一个地区（机构）的情况，但它是我们基于实践的一些经验，以供参考。

整个编撰过程不得不提及香港督导的帮助，专业与敬业是她们给我们最大的财富。社会工作作为一门应用性的专业，督导是其最大的特点之一。像师傅带徒弟一样，督导们从专业上给我们予以指导、从情感上给我们予以支持，保驾护航直到我们可以独自飞翔。丰富的从业经验使她们有着严谨的工作态度和严格的工作要求，也

正是有她们的陪伴，我们才可以在专业的道路上一往无前。

这是一本关于专业的书

在这5年的从业过程中，我无数次地问自己这样一个问题：你说自己是专业人士，请问你的专业在哪里？我想很多社工同仁都曾问过自己同样的问题。的确，我们不是外科医生，不能用一把手术刀来证明自己掌握着他人没有的知识和技术；我们也不是软件工程师，不能靠一堆旁人无法理解的数字、字母、符号组合去实现一些想法。但社工这一职业，在经过了从自发的慈善行为到精细的职业分工的百年发展之后，早已成为深受人们爱戴与尊重的职业，是体现现代民主与文明不可或缺的组成部分。

而我认为最能体现专业的两个部分，即是价值与规范。社会工作作为一个强价值介入的专业，它要求从业者认同其专业的价值理念，包括尊重、接纳、不批判、案主自决等。服务对象更是涵盖了从个人到集体所有有需要的人群。我们以追求每一个人体面而有尊严的生活，社会的公平与正义为己任。每一个社工，其实只是庞大的社会服务群体中的一粒小水滴，但正是这样一个个秉持专业价值的从业者的坚守，最终才能构成一支高效、专业的社会服务队伍为人们分忧解难。这一切，都是中国社会发展到今天所必需的东西，这也是我们一直坚持专业的原因。在专业价值的指引下，在学科庞大的理论体系的支撑下，我们孜孜不倦地追求高效与规范，追求技巧与成效，忍受着不理解和无人问津，默默坚持着走专业之路。正如书中所展示出的，每一个个案、每一个小组、每一个社区活动、每一次社区走访，我们都尽力做到最规范、最合理，也许眼下没有

人理解，但我们自己心中明白，我们正为专业发展奠定最小的基石。

如此多的困难，为何还在坚持？因为，这更关于，梦想。

这是一本关于梦想的书

修订了十余次的书稿放在手中沉甸甸的。关上会议室的门，才发现夜已深，我想把这本书送给每一位曾与我们并肩同行的朋友，告诉他，我们还在坚持梦想；送给每一位即将走向社会工作的朋友，告诉他，我们还在坚持梦想；送给每一位或嘲笑或同情过我们的朋友，告诉他，我们还在坚持梦想；送给每一位给予我们信心与帮助的朋友，告诉他，我们还在坚持梦想；送给每一位与我们一起在努力前行的朋友，告诉他，我们还在坚持梦想，与你一样。

2012年10月于深圳南山

作者简介：

何珊珊，女，香港理工大学社会工作硕士〔MSW（china）〕，深圳注册社工，中级社工师。现任深圳市南山区社会工作协会负责人，深圳市社会工作者协会副会长，深圳市南山区社会组织联合党支部书记，深圳市首届“十佳”优秀社工，深圳市人大代表。

目 录

序一 坚持梦想 一路向前 罗育德 / 001

序二 深港合作 携手前行 陈圣光 / 003

前 言

这是一本关于什么的书 何珊珊 / 001

第1章 督导的话

确保质素 提升专业 黄翠珊 / 002

今日的一二事 他朝的本土化 郭慧芳 / 004

社会工作专业工作记录的功能 陈碧茜 / 008

完善表格系统 迈向优质管理 区慕贞 / 011

第2章 社工专业用表

2.1 个案表格 / 017

2.1.1 个案表格使用指引 / 018

2.1.2 个案月报表 / 020

2.1.3 个案首次咨询记录 / 022

2.1.4 个案辅导服务须知 / 024

2.1.5 服务对象行为评估量表 / 025

2.1.6 服务对象问题评估量表 / 027

- 2.1.7 个案问题分析及对策 / 028
- 2.1.8 个案服务过程记录表 / 029
- 2.1.9 个案结束表 / 030
- 2.1.10 服务效果评估表（结案／未结案） / 031
- 2.1.11 个案转介同意书 / 033
- 2.1.12 个案转介表 / 034
- 2.1.13 个案完成情况报表 / 035
- 2.2 小组 / 社区活动表格 / 037
 - 2.2.1 小组／社区活动表格使用指引 / 038
 - 2.2.2 小组／活动月报表 / 039
 - 2.2.3 小组／社区活动计划书 / 040
 - 2.2.4 小组／社区活动报名表 / 045
 - 2.2.5 小组／社区活动点名表 / 046
 - 2.2.6 小组／社区活动参加者意见反馈表 / 047
 - 2.2.7 小组／社区活动财政报告 / 049
 - 2.2.8 小组／社区活动总结报告 / 050
 - 2.2.9 小组分节记录表（服务记录） / 052
 - 2.2.10 小组／社区活动完成情况报表 / 053
- 2.3 来访与社区调研 / 055
 - 2.3.1 来访人员登记表 / 056
 - 2.3.2 ××区××街道××社区需求调研报告 / 057

第3章 档案管理与工作汇报制度

3.1 档案管理制度 / 063

- 3.1.1 ×××社会工作服务社档案管理制度 / 064
- 3.2 工作汇报制度 / 069
 - 3.2.1 ×××社会工作服务社月／季／年工作汇报清单 / 070
 - 3.2.2 ×××社会工作服务社月／季／年工作汇报制度 / 071
 - 3.2.3 社工月度工作情况统计表 / 074
 - 3.2.4 中心／督导组月度／季度／年度服务数据统计表 / 076
 - 3.2.5 社工个人年度工作汇报 / 078
 - 3.2.6 ×××社工服务中心季度／年度工作汇报 / 080

第4章 绩效考核制度

- 2012年度社工工作评估方案 / 084
- 2012年度社工个人成长方案 / 091
- 2012年度社工年终绩效评估表（一） / 095
- 2012年度社工年终绩效评估表（二） / 098
- 评估者注意事项 / 103
- 2012年评分计算表 / 105

第5章 社工实践心得

- 工欲善其事 必先利其器 龚自珍 / 110
- 小组工作中的专业与细腻 胡桃 / 114
- 专业起步 调研先行 王会娟 / 118
- 用文字磨砺专业 以档案见证成长 唐钺 / 122
- 笃定成就梦想 总结装点历程 刘丽 / 125
- 规范数据管理 精细专业服务 李小锋 / 129

在总结中提高 在计划中成长 王琳 / 132

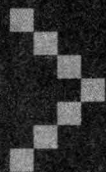
以绩效管理为支点 撬动社工与机构发展 王淑娟 / 135

交流与合作 社工发展的必经之路 杨巧玲 / 139

把握成长方案的契机 找准自我成长方向 黄蓉 / 142

第1章

督导的话



督导是社会工作专业体系一个重要的组成部分，是指通过由资深从业者对新进一线社工在实务、行政等方面的持续性的监督和指导，从而达到传授专业服务知识和技术，促进一线社工成长并保证其服务质量的活动的。在我国，专业社会工作从2006年起才开始在全国的实务领域推进，行业非常缺乏实践经验丰富的资深社工。为解决这一难题，2010年，深圳市南山区借助地缘优势，从香港引进了四位资深的社工督导，她们在社工实务领域均有超过十年的工作经验。两年多来，在香港督导的悉心指导下，南山社工的实务能力和理论水平均获得了大幅提升，服务成效显著。本章内容是这四位督导在南山两年的体会以及她们想告诉我们的话。