

# 社工项目运营 管理操作手册

社会工作服务中心

2025年5月

# 目 录

第一章 人员管理办法.....	1
一、社工管理.....	1
（一）社工招募要求.....	1
（二）社工建档要求.....	1
（三）绩效考核.....	3
二、志愿者管理.....	5
（一）志愿服务要求.....	5
（二）申请管理.....	5
（三）档案管理.....	5
（四）志愿者晋升.....	5
（五）表彰与激励管理.....	5
（六）志愿服务常用表格.....	6
第二章 财务管理办法.....	9
一、各机构项目预算.....	9
二、资金拨付方式.....	11
三、报销管理.....	11
（一）报销流程.....	11
（二）报销单的填写.....	12
（三）发票信息填写.....	12
（四）报销资料准备.....	12
第三章 实务管理办法.....	13
一、各机构社工名额和工作量要求.....	13
二、个案服务.....	14
（一）合格标准.....	14
（二）常用理论.....	14
（三）工作技巧.....	15
（四）个案常用表格.....	17
三、小组服务.....	28
（一）合格标准.....	28
（二）常用理论.....	28
（三）工作技巧.....	28
（四）小组常用表格.....	33
四、社区服务.....	47
（一）合格标准.....	47
（二）常用理论.....	47
（三）工作技巧.....	47
（四）活动常用表格.....	51
第四章 督导管理办法.....	62
一、督导组的选定.....	62
二、线上督导.....	62



四、督导常用表格.....	63
第五章 品牌项目运行管理办法.....	68
一、打造品牌项目的意义.....	68
二、社工项目的定义.....	68
三、项目名称.....	68
四、项目调研.....	68
五、项目重点问题.....	68
六、项目经费预算.....	69
七、项目实施计划.....	71
八、普遍存在的问题.....	72
第六章 总结与评估管理办法.....	73
一、工作总结的撰写.....	73
二、项目评估.....	74
（一）评估主体.....	74
（二）评估流程.....	74
（三）评估指标体系说明.....	74

# 第一章 人员管理办法

## 一、社工管理

### （一）社工招募要求

根据《方案》和《文件》的具体要求，特拟定以下社工招募要求：

1. 社会工作、社会学、心理学、法学等相关专业为先；
2. 学历大专及以上学历；
3. 持助理社会工作师证者优先；
4. 有相关社工服务经验者可适当放宽条件；
5. 具备较强的社会工作一线服务能力，能够熟悉地开展一线服务工作；
6. 认同社会工作的理念，愿意投身社会服务事业，并具有良好的心理素质；
7. 熟悉国家政策法规，能解读国家政策法规；
8. 有较强的沟通和协调能力，能够与服务对象、合作单位、同工之间进行良好沟通合作；
9. 较强的文书写作能力和文字功底，熟悉基本办公软件的使用。

### （二）社工建档要求

岗前培训之前务必将应聘社工的基本建档资料整理、提交纸质版。存档资料包括：社工基本信息表（统一格式）、简历（格式自拟）、身份证、毕业证、学位证、社工证、机构负责人还需要提供建设银行的银行卡复印件（卡号清晰）。社工基本信息表和简历提交原件，其余资料提交复印件。

社会工作服务中心社工基本信息表

姓名		性别		出生年月		相片
籍贯 (X省X市)		婚姻状况		政治面貌		
民族		身体情况		学历		
毕业院校		专业		毕业时间		
户籍地址				现居住地		
职业水平	<input type="checkbox"/> 社工师 <input type="checkbox"/> 助理社工师 <input type="checkbox"/> 无证			获证时间		
电话		手机			QQ	
家庭成员	关系	姓名	单位		职务	
实践经历						
工作情况及获奖情况						
个人技能						
自我评价						

### (三) 绩效考核

项目计划施行绩效考核制度，在总体经费结余的情况下，将根据绩效考核成绩给予物质和精神的奖励，以鼓励从事社会服务的积极性。

#### 社工绩效考核表

所属机构：\_\_\_\_\_

社工：\_\_\_\_\_

评价维度	评价项目	评价说明	评分标准	得分	
				自评	考评
工作表现 (75分)	工作态度 (15分)	考察同工是否具有积极性和责任心、纪律	工作态度积极、责任心很强，能够积极、主动承担工作任务，勇于担当，不推卸责任；上班期间未做玩游戏或网购等与工作无关的事情，得11-15分。		
			态度一般，责任心一般，积极主动性不足；上班期间偶做玩游戏或网购等与工作无关的事情，得6-10分。		
			责任心较差，推诿工作任务，不愿承担责任；上班期间做玩游戏或网购等与工作无关事情，得0-5分。		
	沟通与协调能力 (10分)	考察同工与各方的沟通协调能力	在工作中具备良好的沟通与协调能力，与各方沟通良好，得分6-10分。		
			沟通与协调能力一般，基本能与各方保持基本沟通，得1-5分。		
			沟通与协调能力较差，影响工作的顺利开展，得0分。		
	工作实践 (5分)	考察同工是否积极主动开展工作、解决困难	在工作中，遇事善于分析，积极尝试去解决问题，并取得很好的效果，得4-5分。		
			在工作中愿意去解决问题，有时能够取得积极的效果，得1-3分。		
			在工作中反对使用新的方法、新工具，得0分。		
	服务形象(仪表、仪容、仪态) (10分)	开展活动和上班时是否符合社工规范，是否主动和服务对象打招呼等；	形象符合机构和社工行为准则的要求，得6-10分。		
			形象基本符合机构要求及社工职业操守，得1-5分。		
			形象违背机构要求或违背社工职业操守，得0分。		
制度执行 (15分)	对机构管理制度及行政措施（包括专业表格的运用、行政管理制度（考勤、请休假、培训等）的执行、财务管理制度的执行、档案管理制度的执行等）	严格按照各项制度执行，得15分。			
		按照制度执行，但是偶尔出现小失误，得6-10分。			
		有违背制度的情况，得1-5分。			
工作效率 (10分)		严格按照上级要求准时完成各项材料的提交的，绝无拖拉现象，得6-10分。			

		各种材料是否按时提交			
			按照上级要求完成各项材料的提交的，偶有延迟现象发生，得 1-5 分。		
			不按照要求，或不服从上级工作安排，得 0 分。		
自我认识/压力及情绪管理(10分)	能够促进员工自我认识，扬长避短		懂得总结与自我反思，自我综合评价，明白自身的强弱和处事方式，乐于接受建议并加以改善；在压力下能保证效率，维持积极和善的态度，对困难和压力应付自如，得 7-10 分。		
			基本能了解自身的强弱和处事方式，不断改进，扬长补短；能做到冷静面对困难和压力，情绪平稳，得 4-6 分。		
			对自身强弱欠了解，处事方式欠完善，听取他人意见后未有明显改善；情绪虽有波动，但经督导后仍然能妥善处理困难和工作压力，得 1-3 分。		
			对自己缺乏反省/检讨，不听从他人意见；情绪起伏不定，经督导后仍未能处理困难和工作压力，得 0 分。		
团队合作及沟通能力(25分)	团队贡献(10分)	考察团队的集体荣誉感	个人工作对团队有特别突出贡献，为团队发展积极建言献策，推动团队发展，得 10 分。		
			积极配合团队成员工作，推动团队发展，得 6-9 分。		
			未对团队有突出贡献，得 1-5 分。		
	团队意识(15分)	通过团队分工与合作，促进团队的成长	对团队形成破坏力，影响团队工作积极性，得 0 分。		
			团队意识强，善于与他人合作，在工作中能够积极与他人合作，善于通过团队合作来解决问题，得 11-15 分。		
			团队意识较强，在工作中会尝试着主动与他人进行合作，认为和同事一起合作有助于问题的解决，得 6-10 分。		
其他	违规操作及被投诉情况(2点重复计算选择其中1点，不可重复计算)	工作期间违规操作，遭到服务对象或用人单位投诉，给机构造成恶劣影响	违规 1 次扣 10 分，依次累加。		
		辱骂、顶撞、不服从上级领导管理	违规 1 次扣 10 分，依次累加。		
	加分项	工作期间受到机构表扬或奖励	表扬或奖励 1 次加 10 分，依次累加。		

考评后最终得分：\_\_\_\_\_

被考评人签名：\_\_\_\_\_ 年 月 日

考评人签名：\_\_\_\_\_ 年 月 日



复核人签名：

年 月 日

注：考核分数为 60 以下，绩效考核不合格。

## 二、 志愿者管理

### （一） 志愿服务要求

根据《方案》的文件精神，项目社工必须引进志愿者服务，每个社工至少带领 20 名志愿者，作为项目的辅助力量，实现“社工+志愿者”联动的效果。

### （二） 申请管理

#### 1. 志愿者条件

凡年龄在 16 周岁以上，志愿从事义务工作，认同意愿者章程及管理制度，履行入队手续，接受入队辅导者，均可成为志愿者。

#### 2. 登记手续

由申请人填写《志愿者信息登记表》，同时递交本人身份证、居住证（非长户）复印件、个人一寸证件相片一张。

#### 3. 志愿者编号

正式队员需按照本团队规定为其编号，编号为：

### （三） 档案管理

队员档案包括 队员编号、登记表、辅导记录、基本情况、参加服务记录等。志愿者服务证由机构统一印制，内容包括服务日期、服务时间、服务内容、培训记录等。由队员每次服务后本人填写并交志愿者负责人签字确认。

### （四） 志愿者晋升

队员晋升采取星级制，共分五级，以每累计服务时间 100 小时为一级晋升单位，可晋升为一星级队员，累计达 200 小时者晋升为二星级队员，如此类推，累计达 500 小时以上者晋升为五星级队员。

### （五） 表彰与激励管理

队员表彰的主要依据为志愿者服务时数。为增强志愿者的积极性，稳定及扩大服务队伍，营建和谐服务氛围，更为规范志愿者服务行为，特建立此激励办法。

1. 每年对服务积极、责任心强、服务小时累计前五名的志愿者进行内部表彰奖励。

2. 对表现积极、有责任心的志愿者，可发展为骨干，有机会晋升为小组长或组长，并有机会给予相关理念和管理能力的培训，提升其管理能力，发挥其潜能，得到不断成长。

## (六) 志愿服务常用表格

### 1. 志愿者报名表

编号：

姓 名		性 别		免冠 1 寸 近照
出生年月		籍 贯		
学 历		专 业		
联系电话		单位/学校		
QQ		现居地址		
个人特长	<input type="checkbox"/> 组织策划 <input type="checkbox"/> 心理辅导 <input type="checkbox"/> 演讲 <input type="checkbox"/> 体育运动 <input type="checkbox"/> 书法 <input type="checkbox"/> 绘画 <input type="checkbox"/> 唱歌 <input type="checkbox"/> 跳舞 <input type="checkbox"/> 乐器 <input type="checkbox"/> 棋类 <input type="checkbox"/> 其他_____			
本次招募服务意向	<input type="checkbox"/> 自媒体平台运营 <input type="checkbox"/> 制作海报、网络排版 <input type="checkbox"/> 孤儿学校社工辅助 <input type="checkbox"/> 一五七中学社工辅助 <input type="checkbox"/> 预防艾滋病项目 <input type="checkbox"/> 是否同意调剂			
其余服务意向(可多选)	<input type="checkbox"/> 帮困助弱类 <input type="checkbox"/> 社区环保类 <input type="checkbox"/> 法律维权类 <input type="checkbox"/> 文化娱乐类 <input type="checkbox"/> 主题活动类 <input type="checkbox"/> 学生教育类 <input type="checkbox"/> 成长发展类 <input type="checkbox"/> 关爱探访类 <input type="checkbox"/> 外展宣传类 <input type="checkbox"/> 中心维护类			
可提供服务时间	<input type="checkbox"/> 周一 <input type="checkbox"/> 周二 <input type="checkbox"/> 周三 <input type="checkbox"/> 周四 <input type="checkbox"/> 周五 <input type="checkbox"/> 周六 <input type="checkbox"/> 周日 时间段： <input type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 下午 <input type="checkbox"/> 晚上			
对参加志愿团队的期望				
备注				

## 2. 志愿者服务登记表

活动名称			活动日期及 时间			
序号	义工姓名	联系电话	签到时间	签退时间	服务时数	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
本次活动共计志愿者_____人 社工签名：_____						

此表可续。

### 3. 志愿者服务时长统计表

制表人：

制表日期：

序号	姓名	服务地点	服务内容	服务起止时间	服务时长	使用经费	领取签字
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							

## 第二章 财务管理办法

### 一、各机构项目预算

#### (一) 机构项目预算

序号	服务名称	详细服务内容	有无服务偏离	服务开始时间、期限	数量	数量单位	单价(元)	合计(元)	备注
项目经费总计		元							
1	个案服务								
2	小组服务								
3	社区活动								
4	一线社工补贴								

### 二、资金拨付方式

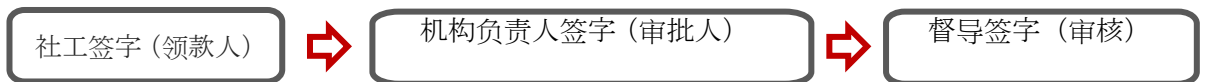
(一) **启动资金**：经项目化设计审定后拨付总资金的 30%，用于购买基本的办公用品和制作宣传资料，活动经费不足可以申请报销；

(二) **中期评估**：经中期评估合格后拨付总资金的 30%；

(三) **结项评估**：经结项评估合格后拨付总资金的 40%。

### 三、报销管理

(一) **报销流程**（发票填写和纸质版资料签字）



#### (二) 报销单的填写

1. 需同时提交发票、预算和决算，用回形针夹紧。

2. 书写模板

大写：零、壹、贰、叁、肆、伍、陆、柒、捌、玖、拾、佰、仟、万

小写：元

3. 范例：

### **(三) 发票信息填写：**

需统一开具社工的信息，需要包含购买类别和数量

名称：社会工作服务中心

纳税人识别号：

地址、电话：

开户行及账号：

### **(四) 报销资料准备**

1. 日期与活动必须相符；
2. 个案、小组或社区活动涉及的所有资料（电子版及时发送；纸质版每月邮寄一次）+齐全的账目（包含报销单、粘贴单、发票、预算、决算）。

## 第三章 实务管理办法

### 一、各机构社工名额和工作量要求

根据实际

### 二、个案服务

#### (一) 合格标准

1. 个案服务次数不少于 5 次（个案次数包含家访、电话联系、外出活动等）；
2. 个案类型主要是辅导类和治疗类个案，不包括咨询类个案；
3. 每次见面会谈服务时长不少于 30 分钟；
4. 社工要严格按着个案存档信息卡上的要求完成相应的资料建档工作。

#### (二) 常用理论

##### 1. 马斯洛需求层次理论

马斯洛将需求分为五种，像阶梯一样从低到高，按层次逐级递升，分别为：

- (1) 生理需要。它是指人类生存最基本的需要，如食物、穿衣、住所等；
- (2) 安全需要。是指保护自己免受身体和情感伤害的需要；
- (3) 情感和归属需要。它是包括友谊、爱情、归属、信任、接纳等需要。人们需要有社会交往、良好的人际关系、人与人之间的感情等方面在能得到他人的接纳与信任；
- (4) 尊重需要。自尊是指自己的自尊心，工作努力不甘落后，获得成就后的自豪感，受人尊重是指自己的工作成绩和社会地位能得到他人的认可；
- (5) 自我实现需要。它是指个人的成长与发展，发挥自身潜能和实现理想的需要。

##### 2. 优势视角

优势视角认为每个人、群体、组织和社区都有其内在的能力，包括天赋、知识、社会支持和资源，只要存在适当的条件，就可以建设性地发挥其功能。优势视角是动员服务对象的力量来激发出他们的潜能，来达到他们自己的目标和愿望。优势视角从以下几点分析资源：一是环境的优势，二是个人的优势，三是环境的缺失，四是个人的缺失。

##### 3. 社会支持网络

人类生存需要与他人共同合作，需要仰赖他人协助，在生命发展历程都会遭遇一些可预期和不可预期的生活事件，遭遇生活事件时，需要资源以回应问题。社会支持的增加，会使人们的心理健康显著提高；适时介入到有压力的环境中，可以预防或者减少危机的发生。

##### 4. 理性情绪疗法



理性情绪疗法的治疗整体模型是“ABC”，认为人的情绪和行为障碍不是由于某一激发事件直接所引起，而是由于个体对它不正确的认知所引起的信念，最后导致在特定情景下的情绪和行为后果，这就称为ABC理论。需要对求助者的非理性信念系统进行识别和辩论，协助求助者克服各种非理性信念，使求助者的情绪和行为困扰消除，形成有效的理性生活方式。

## 5. 结构家庭疗法

家庭治疗是以家庭作为基本的治疗单位，假设家庭的动力和组织方式与个人的问题密切相关，通过家庭动力和组织方式的改变来解决个人和家庭的问题，其目标是协助家庭消除异常或病态情况，以执行健康的家庭功能。家庭治疗的特点：不着重于家庭成员个人的内在心理构造与状态的分析，而将焦点放在家庭成员的互动与关系上；从家庭系统角度去解释个人的行为与问题；个人的改变有赖于家庭整体的改变。

### （二）工作技巧

#### 1. 支持性技巧

支持性技巧是指工作者通过身体或口头语言的表达，令案主感到被尊重、被理解、被接受，从而建立信心的一系列技术。包括：

##### （1）专注

通过姿势、手势、面部表情和声音语调将非口语信息传达给案主。让案主了解你对他的真诚、认真和尊重的态度。重要的是这种专注的运用必须与你的语言相一致。身体上专注的基本要素包括：

正面朝向案主。

倾身向着案主。

开放的姿势。表示你对案主完全开放，不带一丝防卫性。

保持良好的目光接触，体现你有兴趣了解案主及其忧虑。

尽量放轻松。向案主表达自信心，使案主也放松。

##### （2）倾听

指社工主动积极地运用视听觉器官去搜集案主信息的活动。内容包括：

案主的经验，他所经历的和发生在他身上的事情。

案主的行为，他已做的和没有做的事情。

案主的感受，他的经历和行为所引发的感觉和情绪。

案主对自己经历、行为和感受的看法。

##### （3）同理心

指工作者进入并了解案主内心世界，并将这种了解传给案主的一种技术和能力。同理心包含初层次同理心和高层次同理心。

初层次同理心。是指社工让案主知道他了解案主的感受，以及在这些感受下的经验和行为。

高层次同理心。不仅要了解案主的陈述，同时也要了解案主所隐含的，或是没有表达出来的意思。

#### **(4) 鼓励**

指社工通过恰当的话语和身体语言，去鼓励案主继续表达他们的感受和看法的技术。包括：

身体符号的表达，专注的表情和倾听的技巧去传达你的关心和认真。如点头、微笑、用手示意、眼神鼓励等。

语言鼓励。如“对”“你做得很好”“请继续”“等等”来传达。

### **2. 引领性技巧**

指社工主动引导案主具体和深入地探索自己的经验、处境、问题、观念等技巧。目的是促进案主在相关主题上较为具体、深入、有组织性的表达和探讨，增进社工对案主的认识和了解，协助案主作较为深入的自我探索。具体技巧包括：

#### **(1) 澄清**

指社工引领案主对模糊不清的陈述做更详细、清楚的解说，使之成为更清楚、具体的信息。也包括工作者解说自己所表达的不甚清楚的信息，如服务的目的、方法、理念等。还包括对产生的误会进行必要的解释。

#### **(2) 对焦**

指社工将游离的话题、过大的谈论范围，或同时出现的多个话题收窄，找出重心，并顺利讨论。

#### **(3) 摘要**

指社工把案主过长的谈话或不同部分所表达的内容进行整理、概括和归纳，并作出简要的摘述。如工作者说“你的担忧是这次英语四级再不过就会影响到你拿学位证，是这样吗？”

### **3. 影响性技巧**

指社工通过影响案主，使其从新的角度、层面理解问题或采取其他方法解决问题的技巧。具体技巧包括：

#### **(1) 提供信息**

社工基于专业特长和经验，向案主提供所需要的知识、观念、技术等方面的指示。提供信息包括提供案主不知道的新信息和帮助案主改正已有的错误信息。

#### **(2) 自我披露**

指社工选择性地向案主披露自己的亲身经历、处事方法和态度，一方面安抚案主的情绪，另一方面给案主在解决问题上有借鉴意义。披露的内容包括自己的、身边朋友的与案主相似的经历和感受。披露要在不对案主造成不安和分心的基础上进行。同时披露后要通过分享对案主有所裨益。

#### **(3) 建议**

是在社工对案主的情况、问题有所了解和评估后，提出的客观、中肯、具有建设性和有助于解决问题的意见。提出建议应以商量的口吻、征询的态度清楚地表达，并说明作出该建议的原因或根据，与案主充分讨论该建议的适合性和可行

性，让案主自己选择可行的方法，社工不可将意见强加给案主。

#### (4) 忠告

指社工向案主指出案主行为的危害性或案主必须采取的行动。如：“如果你还是每天翻看你的手机，他会觉得自己不被尊重，会影响你们之间的夫妻感情。”

#### (5) 对质

指社工发觉案主的行为、经验、情感等是直接发问或提出异议的技术。由于对质具有攻击性、面对面冲突的意思，因此，工作者应注意对质的使用应建立在信任关系的基础上，需要营造、接纳、尊重、客观评价、真诚的情感环境。

## (二) 个案常用表格

### 1. 个案存档信息卡

一、基本信息				
案主姓名		个案编号		
负责社工		开案日期		
转介日期 (如适用)		结案日期		
二、存档清单				
序号	表格	份数	页数	备注
C01	个案存档信息卡			
C02	个案服务同意书			
C03	录音录像同意书(如适用)			
C04	个案建档表			
C05	个案预估与介入计划表			
C06	个案经费预算表			
C07	个案综合介入记录表			
C08	个案转介表(如适用)			
C09	个案结束评估表(案主填写)			
C10	个案结案报告(社工填写)			
C11	个案经费决算表			
其他 资料	1. 2.	例：与案主的信件，案主画的画等 例：心理报告，评估报告		

存档日期		存档社工	
机构负责人 (签名及日期)		督导签名 (签名及日期)	

## 2. 个案服务同意书

为保障服务使用者权益,保证服务质素,使服务使用者了解双方权利与义务,明确服务申请者同意社工为其服务,以促进专业关系的建立,特制订《个案服务同意书》。

### 一、申请服务:

本人/服务使用者监护人\_\_\_\_\_ (请删去不适用者) 即下方签署人,明白及同意 社会工作服务中心社工\_\_\_\_\_为本人/服务使用者监护人开启个案服务,可在服务过程中收集和记录本人个人资料。

### 二、接受服务及保密原则:

#### (一) 接受服务

凡服务对象符合本机构岗位社工服务范围内,同意接受服务,填写相关服务表格,即可使用本机构提供的相关服务。

#### (二) 保密原则

1. 您所有资料于本机构均会妥善保存。
2. 资料调阅需知: 在职业保密原则范围内,有关服务单位或政府部门或其他有关机构可能调阅您的相关记录用于个案研究、研讨和第三方评估。
3. 如遇特殊情况不受保密原则限制,如事件涉及人身安全或法律条文,本机构在知会您或家人后,机构将酌情处理有关个人资料。

### 三、服务转介与退出:

1. 如有需要转介服务时,会事前得到您的同意。
2. 您有权查阅及更正本机构所保存有关您的资料。如有任何疑问,包括要求查阅或更正资料,请联络有关工作人员或本机构负责人。
3. 本人有权利随时与社工协商,自愿退出或终止服务。

服务使用者/监护人签名：\_\_\_\_\_ 负责社工签名：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_ 日 期：\_\_\_\_\_

1. 备注：如案主为未成年人、案主有智力、精神障碍等特殊情况，须案主监护人签字。

### 3. 个案建档表

基本资料						
姓名：_____ 性别：_____ 出生日期：_____ 年龄：_____						
现居住地址：_____						
户籍地址：_____						
联络方式：手机/固定电话_____						
身体情况： <input type="radio"/> 良好 <input type="radio"/> 肢体障碍 <input type="radio"/> 精神障碍 <input type="radio"/> 患病(请说明)_____ <input type="radio"/> 其它(请说明)_____						
学历情况： <input type="radio"/> 小学程度 <input type="radio"/> 初中程度 <input type="radio"/> 高中/中专/职高程度 <input type="radio"/> 大专/高职程度 <input type="radio"/> 本科及本科以上程度 <input type="radio"/> 其他：请说明_____						
职业情况： <input type="radio"/> 学生 <input type="radio"/> 全职工作 <input type="radio"/> 兼职工作 <input type="radio"/> 没有工作 <input type="radio"/> 不定期工作 <input type="radio"/> 正接受职业训练 <input type="radio"/> 其它(请说明)_____						
家庭成员：						
姓名	与案主关系	年龄	职业	是 / 否同住	联络方式	备注
个案来源： <input type="checkbox"/> 案主主动求助 <input type="checkbox"/> 社工发现案主 <input type="checkbox"/> 转介（*转介来源_____） （转介原因_____）						
#求助原因： 1. _____ 2. _____ 3. _____						
*转介来源举例		#求助原因举例				
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 家庭成员或其他亲属</li> <li>● 朋友</li> <li>● 心理咨询机构</li> <li>● 其他社区</li> <li>● 其他社工</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 医疗纠纷</li> <li>● 劳资纠纷</li> <li>● 经济援助</li> <li>● 对患病/身体残疾的适应</li> <li>● 家庭关系问题（姻亲/兄弟姐妹/父母/婆媳/其它）</li> <li>● 子女管教</li> <li>● 婚姻关系</li> <li>● 对死亡/将要死亡的接纳</li> <li>● 家庭暴力（虐儿/虐偶/老人）</li> <li>● 情绪/心理健康</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>● 自杀/蓄意伤害自己</li> <li>● 吸毒/酗酒/赌博</li> <li>● 未婚先孕</li> <li>● 就业/职业培训</li> <li>● 人际关系</li> <li>● 住房问题</li> <li>● 社区矫正</li> <li>● 安置帮教</li> <li>● 其它（请注明）</li> </ul>	

	负责社工	督导
签 名		
日 期		

#### 4. 个案预估与介入计划表

个案姓名_____	个案编号_____	负责社工_____	报告日期_____		
<b>(一) 背景资料</b>					
<b>1. 家庭背景（经济，家人关系等）</b>					
<p>请在此栏绘制案主家庭结构图</p>					
<b>2. 社交生活状况</b>					
<b>3. 过往的重要经历（如适用）</b>					
<b>(二) 问题/需求分析与评估</b>					
<b>1. 呈现的问题及需要</b>	困扰程度： 0-1-2-3-4-5	<input type="checkbox"/> 第一次评估 <input type="checkbox"/> 档案结束 日期_____	<input type="checkbox"/> 第二次评估 <input type="checkbox"/> 档案结束 日期_____	<input type="checkbox"/> 第三次评估 <input type="checkbox"/> 档案结束 日期_____	<input type="checkbox"/> 第四次评估 <input type="checkbox"/> 档案结束 日期_____

2. 案主一般如何处理其问题/需求					
3. 案主的支援/资源分析（如有需要可绘出案主生态系统图，如无需，可删去此栏）					
（三）介入理论与分析					
（四）介入计划					
介入目标(有数字佐证)		介入方法		达成预期目标的时间	
（五）督导意见					
审批	负责社工签名		日期		



签署				
	督导签名		日期	

备注：此表为个案评估及制定辅导计划之用表，经督导同意开案后一个月内提交督导审阅。

### 5. 个案经费预算表

一. 基本信息			
案主姓名		个案编号	
性 别		辅导次数	
二. 经费预算			
收入		预算支出	
项目	数额(单位:元)	项目	数额(单位:元)
1. 机构活动经费		1.	
2. 项目费用		2.	
3. 居民捐助		3.	
4. ....		4. ....	
总收入:		总支出:	
三. 经费审批			
负责社工		日期	
机构负责人		日期	
督导签名		日期	

## 6. 个案综合介入记录表

个案姓名：_____			个案编号_____		负责社工：_____	
日期	对象	时长(分)	服务类别	介入过程内容 (精要叙述社工介入过程，重点突出介入目标，状况发生变化，取得的进展)		
				1. 介入目标 2. 介入内容 3. 取得的进展 4. 下一步计划		
审批签署	督导意见：					
	负责社工			日期		
	督 导			日期		

#1: 服务类别 (在对应栏内填写内容，请勿直接标注序号)：1 面谈 2 家访 3 电话联络 4 书信/转介信 5 小组/活动 6 个案会议 (研讨等) 7 护送服务 8 其它联系

#2: 跟进的对象：跟案主相关的人员、有关组织、机构等，如亲属、朋友、社区、医院等，以实际跟进的相关对象为准。

#3: 督导意见批阅周期 (至少在个案介入中期，结案两个主要阶段给出督导意见)

#4: 该表格于结案后连同个案结案报告一起提交。

### 7. 个案结束评估表(案主填写)

个案姓名：\_\_\_\_\_ 个案编号：\_\_\_\_\_ 填表日期：\_\_\_\_\_

1. 你对社工辅导的整体评价是：

- 非常满意                      满意                      一般  
不满意                      非常不满意

2. 社工对你提供了何种帮助？请从下列范围挑选（可选多项）

- 没有提供帮助    行为问题    提供有用资料    学习问题  
家庭关系        健康问题    生活适应        人际关系  
情绪辅导       就业辅导    转介服务        经济援助  
其它（请注明）\_\_\_\_\_

3. 总体而言，社工能否协助你面对及解决你的困难？（请在对应栏打√）

完全不能			完全解决		
0	1	2	3	4	5

4. 自接受社工的辅导后，你的困难有没有得到解决？（请在对应栏打√）

完全不能			完全解决		
0	1	2	3	4	5

5. 与社工接触时，你是否能够积极地面对和解决你的困难？

- 非常积极        积极                      一般                      不积极

6. 社工的表现

是                      否                      不适用

a) 关心你                                                                 

b) 了解你的需要                                                                 

c) 有需要时能转介你接受其它服务                                                                 

7. 本个案结束之时，达到你与社工双方协议的目标情况？

- 能    不能（原因：\_\_\_\_\_）

\_\_\_\_\_）

8. 其它评语或意见

\_\_\_\_\_

案主签名：\_\_\_\_\_

填表日期：\_\_\_\_\_

备注：如案主因特殊原因无法填写此表，可由社工提问、案主回答的方式完成此表。

## 8. 个案结案报告

### 1. 个案基本资料：

个案姓名		个案编号	
------	--	------	--

负责社工		辅导次数	
开案日期		结案日期	
转介 (如有请注明)	转接者: _____ 联系方式: _____		

2. 曾提供的服务 (详见对应《个案综合介入记录表》):

类别	次数	类别	次数	类别	次数
1.面谈		2.探访/家访		3.小组/活动(节数)	
4.电联		5.个案会议		6.正式转介	
7.资源转介		8.外界联络		9.其他	

3. 个案介入评估:

# 5—完全达成目标 4—大致达成 3—部分达成 2—目标相距甚远 1—未能达成

介入目标(有数字佐证)	指标达成情况#及依据 (如未达标请简述原因及改善建议)

4. 结案原因:

- 目标达到
- 转介 \_\_\_\_\_
- 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 (如服务对象转学、死亡等) (请注明) \_\_\_\_\_
- 没有所需服务
- 其他 (请注明) \_\_\_\_\_

案主知晓个案已结束并知道在有需要时如何得到服务。  是  否

督导意见与建议：			
社 工 (签名及日期)		督 导 (签名及日期)	

### 9. 个案经费决算表

一.基本信息				
个案姓名		个案编号		
性 别		辅导次数		
二. 财政结算				
编号	项目	预算支出 (单位:元)	实际支出 (单位:元)	备注
1				
2				
3				
4				
5				
总计:				
负责社工		日期		
机构负责人		日期		
督导签名		日期		

### 三、小组服务

#### (一) 合格标准

1. 组员至少有 8 名；
2. 每次出席率至少为 80%；
3. 次数至少有 5 节；
4. 每节小组时长至少 40 分钟；
5. 社工要严格按着小组存档信息卡上的要求完成相应的资料建档工作。

## （二）常用理论

### 1. 增能主义理论

增能主义理论认为个人的无力感是由于环境的压迫而产生的，服务对象的负面经验是由于长期受到环境的压迫形成的，案主认为自己是无权能的，必须将自己的负面经验转化为对自己的评价，一是认清自己的权能，二是帮助受助者清除环境的障碍。

### 2. 社会存在主义理论

强调个人的自由与责任，帮助服务对象通过体验爱、苦难来发现生活的意义，促进服务对象更具有责任和理性。社会工作者帮助受助者克服实现目标的限制，要将负面因素转化为正面因素，（1）觉醒（个人意识）；（2）主观选择的自由；（3）对话的必要性；（4）实行（社会工作者对受助者的肯定）。

### 3. 小组动力学理论

小组动力是指影响小组发展过程的各种心理和行为因素及其相互作用的方式，小组动力学致力于探讨小组结构及其成员间的相互关系，关注小组凝聚力、次小组、小组压力、小组目标、小组结构、小组冲突等内容。

### 4. 社会学习理论

社会学习理论强调人类行为的习得性，即焦距和环境对人类行为的重要作用，认为人的行为、思想和情感反应方式不仅受直接经验的影响，同时也受到间接经验的影响，行为与环境具有交互的作用。人在学习过程中具有特殊的自我调整过程。

## （三）工作技巧

### 1. 小组筹备期

#### （1）小组成员的选择

选择小组成员的标准最重要的是成员间的同质性和异质性。同质性到某一程度可以保持它的稳定；而异质性到某一程度，可以保持它的活力。同质性的小组，成员较易沟通，也较易形成小组约束力；而异质性的小组有助于小组过程的变化，因为个别差异对成员有多方面的刺激作用。

一个小组成员不可能是绝对的同质性或异质性，社会工作小组在选择成员时，原则上考虑同质性较多，然后容许部分的异质性。

小组成员选择的标准会与小组的目标有关，然后才由成员的社会条件来决定，



如年齡、性別、地位、

角色、种族、社会阶级、宗教信仰、经济条件、教育程度、专业、语言、居住地域等参考质素。

### **(2) 小组的大小规模**

小组成员人数的多少，会影响互动的深浅。小组的大小，决定因素在于小组的目标、小组时间、需要互动的深浅、问题性质、社会发展的需求程度等因素。通常治疗性的小组为了获得深入沟通时，成员的人数要比发展性或教育性小组的人数少。一般而言，成人治疗小组 8 到 10 人是最理想的数目。对情绪困惑和社会适应不良儿童的活动，需要更小的小组。一个以娱乐或联谊为目标的小组，人数可以比较多些。教育小组的人数由活动性质和目的而定，一般是 8 到 20 人。

### **(3) 小组聚会的地点和设备**

小组聚会的地点其交通是否方便？是否经常在同一地点？都会影响成员的参与和出席。场地的设备则视小组的目的和活动方案而定，也要注意场地的物理条件，如温度、空气流通、光线。进门口以不干扰他人为主。活动场地和空间会限制成员的位置，影响到成员的互动心理与气氛的形成。因此，小组的隐密性是必要的，小组不应该打扰他人，但是也不应该被他人打扰。

室内的布置需要适合小组活动的开展，在某些性质的小组，桌子被视为心理上的障碍，有损互动。但在小组提供点心时，一张桌子是必须的，如果有桌面上的工作时，可考虑加圆桌以保持互动流畅。

### **(4) 小组的日期和时间**

小组日期和时间是最初计划的一部分，根据成员的需要和期望而定。期望成员根本改变他们的生活模式来参与小组是不实际的，必须考虑到距离、车费、照顾小孩的人。时间因素影响谁能来参加小组，相对地也可以知道成员对参加小组的态度。小组通常每周聚会 1-2 次，每次 1 至 2 小时。

## **2. 小组开展期**

### **(1) 沟通与互动技巧**

- a. 营造轻松、安全的氛围（运用语言表情）。
- b. 专注与倾听（传达尊重接纳）。
- c. 积极回应（复述）。
- d. 适当自我表露（以促进坦陈问题和需要）。
- e. 对信息进行磋商（弄清和正确理解）。
- f. 适当帮助梳理（非评判性帮助梳理发言）。
- g. 及时进行小结（归纳要点）。
- h. 提醒相互倾听（注意现场安静）。
- i. 鼓励相互表达（沉默者接纳感受，适当控制机会）。
- j. 帮助相互理解（细微处沟通）。
- k. 促进相互回馈（鼓励分享回应）。
- l. 示范引导（以自身诱导模仿，如提问技巧和回馈方式）。

### **(2) 小组讨论技巧**

目标与活动方案的确  
定、问题的解决都会用到小组讨论技巧；

有助于组员参与小组事务、激发对小组兴趣、运用集体力量解决小组和组员的问题。主要有事前准备和主持两个方面。

#### **A. 小组讨论的事前准备技巧：**

- a. 选择合适主题(明确考虑发展进程、小组特质、目标和组员能力)。
- b. 注意主题措辞(事实性、价值性、推测性、政策性问题的不同措辞)。
- c. 选择合适讨论形式(公开讨论、陪席式、座谈会、质询会)。
- d. 安排活动环境(场地和座位)。
- e. 挑选合适参与者(与主持人的角色分配)。
- f. 准备好讨论草案(讨论目标、素材、场地、设施、时间分配等质素的掌握)。

#### **B. 主持小组讨论技巧：**

- a. 开场(认识熟悉, 引出主题、规则和要求)。
- b. 了解(理解)。
- c. 提问(5种类型: 封闭式“是不是”、探究回答型“描述/告诉/解释”、重新定向型“引向其他组员”、反馈和阐述型“寻求总结”、开放式“怎样/为什么”)。
- d. 鼓励(注意、重复、支持)。
- e. 限制(询问其他人、切断话题、限定发言时间、调整次序)。
- f. 沉默(组员自行判断)。
- g. 中立(提供问题/资料信息/利弊分析或事实论述, 不给答案/决断)。
- h. 摘述(段落结束、主题被岔开、变换主题、组员发言过长、发言过于复杂或宽泛、意见对立或争执很久、发言声音过小、语言出现障碍等8种情况, 摘要发言应简要明晰、摘要后要征求发言者意见)。
- i. 引导(暗示方向、提示重点、强调程序; 两个注意, 一注意把握程序, 按确定问题—分析问题—寻找和评价解决方法—选择一种方法的进程去展开, 围绕如何解决问题可采用头脑风暴法, 二要妥善处理发生的冲突, 难以化解时可考虑民主表决; 指定发言要以社工为中心, 轮流发言适应于组员未准备好而简单应付, 避免因单刀直入和刨根问底而导致尴尬难堪)。
- j. 结束(问题归纳、意见建议、形成结论; 详细全面, 分析和研究, 指出要应用的方法)。

#### **C. 治疗技巧**

一般有三种: 直接干预法、间接干预法、小组外在力量法。

■直接干预法(社工以治疗者角色直接影响组员行为, 发生在小组自身还缺乏相应资源和经验、个别组员孤立于小组之外、无法协助组员解决面对的问题等情况):

- a. 作为核心人物运用自身权威和组员信任, 关心、鼓舞、帮助和影响他们的行为。
- b. 作为规范和规章制度的象征性人物, 通过赞扬、奖励、警告、

惩罚等抑制措施改变行为。

c. 作为角色分配者规定角色要求、引导进入、鼓励、履行。

■间接干预法（社工通过干预小组过程、利用小组影响来间接影响组员）：

a. 利用小组治疗元素。

b. 运用角色扮演方法。

c. 运用行为改变技巧。

d. 使用家庭作业（增强组外行为责任感和经验学习机会）。

e. 运用结构化组员角色技巧（培育小组冲突协调者、鼓励支持参与者角色扮演，帮助组员从“替罪羔羊”、“说大话者”等破坏性角色中解脱出来重新定位角色）。

■小组外在力量法（借助小组外活动、与组员有显著关系的外部人员、组员所属社会体系、社会环境等来影响组员）。社工实际扮演辩护者、仲裁者、中间人、评议员的多重角色；需注意避免组员不在场的情况下作出重大决定，注意不要将外在力量的需要置于组员之上。

### 3. 常有突发情况的处理方式

#### (1) 成员捣蛋、抱怨、不专心、无聊

a. 运用小组制裁力，确实执行团体规范。

b. 同理其情绪，并切实地表达带领人自己的感受；鼓励其将不满的情绪说出来或演出来。

c. 请其尊重并接受每一次小组的进行，共同探讨如何使每一次聚会都能愉快进行，使其接受事实，共同分担责任。

d. 要求成员离开时，必须得到带领人的同意，要求成员互相关心彼此的参与。

e. 对于上厕所、喝水等要求，可规定其于小组前或小组后进行。若于小组中非要上厕所或喝水不可，即限时处理，并以一次为限。

#### (2) 成员不参与、不说话

a. 试着了解其真实原因。

b. 对其平时的表现予以鼓励，再邀请其参与活动。

c. 运用小组力量促其完成任务。

d. 必要时，于小组结束后，以个别会谈方式了解个人的真实情况。

#### (3) 成员形成小团体，在活动中说话、起哄

a. 运用小组压力，使小组将注意力全投注其身上，促其收敛。

b. 可将管理小组秩序的任务，交给该小团体的主要中心人物。

#### (4) 成员抗拒带领人的带领

a. 交由另一位带领人负责。

b. 鼓励成员说出感受与原因，共同设法解决。

c. 私底下询问原因，再针对原因寻求解决。

#### (5) 成员打(吵)架，或发生冲突

a. 制止打(吵)架双方，由一位领导人带出小组

外处理，另一位带领人继续带领活动。现场一定要立即处理，切勿放任或忽视。

b. 领导人先将自己的感受表达出来，再促使冲突者分别将其感受和对立的原因说出，问明双方希望如何解决和这些解决方法可能的后果，带领人可将双方观点予以补充。

c. 将此冲突情况作为团体成员共同讨论的主题，以期望冲突者和平相处。成员互相回馈，避免此类情况再次发生。

d. 如双方非常坚持以打斗方式解决时，可让双方间隔三米互骂，但不准身体接触，以发泄情绪，之后询问双方，对此处理的意见，提供较好的人际解决问题策略。

#### **(6) 成员不断讥讽或嘲笑别的成员，影响小组的运作与和谐**

a. 开玩笑性质：若成员认为别人太“爱现”，带领人可说明成员的表现是为了配合小组的进行，鼓励大家都能够配合，鼓励与肯定嘲讽者多多表现良好的行为。若针对别人缺点而加以嘲弄，可让其知道被嘲弄是相当难受的，必要时，可找机会使其亲身体会被嘲弄的感受。

b. 恶意的攻击：若是多数人对一个人，则由一位带领人将被攻击者带开并辅导之，另一位带领人了解另一方的感受与原因，再帮助双方澄清和改善关系，有时可提供共同完成一些任务的机会。若是一一对一的情况，则可在小组中共同讨论分享或运用小组规范，促使双方减少不愉快感。

## **(四) 小组常用表格**

## 1. 小组存档信息卡

一. 基本信息				
名称		编号		
日期		地点		
二. 存档清单				
序号	表格	份数	页数	备注
G01	小组存档信息卡			
G02	小组计划书			
G03	小组经费决算表			
G04	小组报名表			
G05	小组签到表			
G06	小组过程记录表			
G07	礼品/纪念品发放登记表			
G08	志愿者服务登记表			
G09	小组参加者反馈表			
G10	小组参加者反馈汇总表			
G11	小组总结报告			
G12	小组新闻稿和照片			
若存在表格不适用, 请在备注处注明“不适用”。				
存档人		存档日期		
机构负责人 (签名及日期)		督导签名 (签名及日期)		

## 2. 小组计划书

<b>一. 基本信息</b>			
名称			
编号		节次	
日期		地点	
对象		人数	
工作人员	____名社工， ____名义工， ____名其他工作人员		
<b>二. 背景及需要分析</b>			
<b>三. 依据的理念或理论</b>			
<b>四. 小组目标</b>			
总目标：			
成效目标(需要数据佐证，如满意度、人数等)			
1.			
2.			
3.			
<b>五. 工作执行进度及分工</b>			
项目	开始时间	结束时间	负责人/协助者



1. 递交计划书至督导处审阅				
2. 张贴海报、购买活动物资				
3. 小组宣传				
4. 小组工作阶段				
.....				
小组总结报告				
<b>六. 程序安排</b>				
节次	日期/时间	目标	详细内容/时间分配/资源安排等	负责/协助社工
第一节				
第二节				
第三节				
第四节				
第五节				
<b>七. 预计中的问题和应变措施</b>				
预计中的问题		应变措施		
<b>八. 招募及宣传方法</b>				
<b>九. 财政预算</b>				
收入		预算支出		
项目	数额(单位:元)	项目	数额(单位:元)	

1.		1.	
----	--	----	--

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/716232115205010115>