

ICS 03.080
A 16



中华人民共和国国家标准

GB/T 36967—2018

青少年社会工作服务指南

Service guideline of social work with adolescences

2018-12-28 发布

2019-07-01 实施

国家市场监督管理总局
中国国家标准化管理委员会 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国民政部、共青团中央共同提出。

本标准由全国社会工作标准化技术委员会(SAC/TC 534)归口。

本标准起草单位：中央团校、山东青年政治学院、上海市阳光社区青少年事务中心、中国社会工作学会、北京厚德社会工作事务所、华东理工大学、上海青年管理干部学院、上海科学技术职业学院、南京市爱心传递社会工作服务中心、山东女子学院、济南山青社会工作服务中心、广州市民政局、广州市团校、广州市社会工作协会、深圳市龙岗区至诚社会工作服务中心。

本标准主要起草人：孙莹、张剑、许莉娅、廖焕标、赵记辉、陈元元、张佳华、马连平、彭振、费梅苹、陈树强、陆士楨、刘爱平、王婷、王雷、郑雄、王渭巍、赵伟、李佳轩、李璐洁、黎志芬、孙鸿平、丘英文、鄢勇兵、郭名惊、王颖。

青少年社会工作服务指南

1 范围

本标准规定了青少年社会工作服务的原则、内容、方法、流程和管理等。
本标准适用于以青少年为对象开展的社会工作服务。

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。

社会工作者职业道德指引(2012-12-28) 民政部

社会工作者继续教育办法(2009-09-07) 民政部

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

青少年 adolescences

年龄范围为6~35周岁的人。

3.2

青少年需要 adolescences'needs

青少年健康成长和发展所需的条件、机会和资源的总和。

3.3

青少年社会工作服务 service of social work with adolescences

以青少年为对象,整合运用社会工作专业价值、理论、方法和技巧,协助其提升解决问题的能力,恢复、改善及提高其社会功能,促进其健康成长和全面发展的社会服务活动。

3.4

青少年社会工作服务机构 agency of social work with adolescences

以青少年社会工作服务为主要业务内容的组织。

4 原则

4.1 主体性原则

尊重青少年主体地位,承认与接纳青少年的独特性与差异性,充分照顾青少年的特点和需要,开展有针对性的服务。

4.2 发展性原则

坚持用发展的眼光看待和理解青少年,强调青少年自身蕴含的发展潜力和成长的内在动力,重视经济社会发展对青少年福利的影响。

4.3 整体性原则

重视青少年与其家庭、学校、社区、朋辈及服务机构等因素的相互作用,全面系统地识别青少年的需要,提供整合性社会工作服务。

5 内容

5.1 思想引导

主要包括但不限于以下内容:

- 开展理想信念教育;
- 开展国情政策教育和党史国史改革开放史教育;
- 开展中华优秀传统文化、革命文化、社会主义先进文化教育;
- 开展社会主义核心价值观教育。

5.2 身心健康促进

主要包括但不限于以下内容:

- 开展青少年文化体育兴趣和爱好的培养活动、青少年文体交流活动;
- 为青少年提供社会实践教育和学业支持服务;
- 引导青少年珍惜生命,尊重生命,帮助青少年学习保护生命的方法;
- 帮助青少年掌握应对风险的方法,引导青少年对风险形成正向认识;
- 帮助青少年了解青春期相关生理和心理知识,积极应对心理困惑,增强解决问题的信心和能力;
- 帮助青少年自我认识,并实现自我肯定;
- 帮助青少年形成健康的人格,践行健康的生活方式。

5.3 婚恋交友支持

主要包括但不限于以下内容:

- 帮助青少年树立文明、健康、理性的婚恋观,提供婚恋教育和指导,开展婚恋交友服务;
- 帮助青少年树立正确的家庭观,传承优良家风家教;
- 开展性健康和优生优育宣传教育服务;
- 协助青少年建立良好人际关系。

5.4 就业创业支持

主要包括但不限于以下内容:

- 开展就业创业政策宣传服务;
- 协助链接就业创业资源;
- 帮助提升就业创业能力;
- 协助提升职业技能;
- 开展就业创业指导及职业生涯规划服务。

5.5 社会融入与参与支持

主要包括但不限于以下内容:

- 协助青少年建立良性社会支持系统;

- 提升青少年社会融入和社会参与的能力,帮助青少年积极有序地参与政治生活和公共事务;
- 营造青少年社会融入的良好环境;
- 提升青少年参与社会公益和志愿服务的意识与能力。

5.6 社会保障支持

主要包括但不限于以下内容:

- 开展残疾青少年关爱和扶持保障服务;
- 开展流浪未成年人社会救助服务;
- 开展进城务工青年与其未成年子女帮扶服务;
- 开展农村留守儿童关爱和救助服务;
- 协助解释办理城乡居民医保。

5.7 合法权益维护

主要包括但不限于以下内容:

- 开展青少年权益保护相关政策法规宣传教育服务;
- 拓展青少年权益表达渠道,支持普遍性利益诉求表达和反馈;
- 开展侵害青少年合法权益行为预防和干预服务;
- 协助青少年提升自我保护能力;
- 倡导营造家庭、校园和社区的安全环境。

5.8 违法犯罪预防

主要包括但不限于以下内容:

- 开展法制宣传教育;
- 协助开展青少年社会文化环境、校园内外环境、网络环境优化和整治服务;
- 开展重点青少年群体服务管理工作;
- 提供青少年司法社会工作服务。

5.9 其他

主要包括但不限于以下内容:

- 开展青少年服务的政策倡导及咨询研究;
- 开展青少年社会工作专业人才培养、督导及青少年社会工作服务机构发展培育;
- 开展受委托的其他青少年社会工作服务。

6 方法

6.1 基本方法

根据青少年需要,综合运用个案工作、小组工作、社区工作等社会工作直接方法和社会工作行政、社会政策和社会工作研究等间接方法。

6.2 针对特定需要的介入方法

6.2.1 危机介入

通过多专业合作方式协调资源,以中途之家、类家庭、收寄养等方式为不适合家庭居住的青少年提

供安置服务,进行综合援助。

主要针对可能危及青少年自身和他人生命安全的问题而实施的紧急干预策略。

6.2.2 家庭治疗

以家庭为介入单位,探索青少年问题背后的家庭结构和互动关系,促进家庭内在系统的改变,优化青少年成长的家庭环境。

主要适用于改善并重建青少年和家庭成员之间的关系,实现家庭成员的良性互动。

6.2.3 外展服务

深入青少年经常出入的场所,主动与青少年接触并发现其问题和需要;及时联系有关部门共同对处于风险状态的青少年进行保护、辅导和安置。

主要针对很少参与主流的青少年活动并容易受不良影响的青少年,走出去开展的服务。

6.2.4 历奇辅导

有目的地把青少年带离安适区,进入低冒险区,通过体验性活动经历新奇,促进青少年自我探索、自我觉察与自我成长。

主要适用于帮助青少年提高自信、提升自尊、培养团队合作精神。

6.2.5 朋辈辅导

通过发现、培训和搭建平台,组织年龄相仿、生活环境和经历、文化相似,或具有共同语言的青少年交流互动、分享经验、唤起共鸣、持续支持和互助成长。

主要适用于帮助青少年改善朋辈关系、建立朋辈支持。

6.2.6 向导服务

由受过训练的成年志愿者或同龄志愿者,在社会工作者的督导下,向青少年提供“一对一”的长期陪伴,通过关爱且富有支持的积极人际关系来促进青少年的健康成长与发展。

主要适用于引导青少年树立正确的价值观和养成健康积极的行为习惯。

7 流程

7.1 接触预估

在接触预估过程中应完成的主要工作包括但不限于:

- 与服务对象建立专业关系;
- 预估青少年个人的生理、心理、社会发展状况;
- 预估青少年的成长经验和生命历程;
- 预估青少年的家庭、学校、工作场所和所在社区的情况;
- 预估青少年的问题和需要;
- 预估青少年及环境的资源和优势;
- 预估是否在业务范围和能力范围内,决定是否提供服务或转介。

7.2 服务设计

在服务设计过程中应完成的主要工作包括但不限于:

- 确定服务主题;

- 明确服务理念 and 理论依据；
- 确定服务目的 and 目标；
- 识别服务对象系统、目标系统 and 行动系统；
- 选择介入策略；
- 签订服务协议；
- 配置资源；
- 预估服务风险，设计应对方案；
- 明确评估指标，选择评估方法。

7.3 服务实施

在服务实施过程中应完成的主要工作包括但不限于：

- 分解服务任务；
- 明确人员分工；
- 控制服务进度；
- 优化服务内容；
- 应对服务风险。

7.4 成效评估

共青团组织负责青少年社会工作服务成效评估制度建设和业务指导，在成效评估过程中应完成的主要工作包括但不限于：

- 自我评估和接受第三方评估，第三方评估由具备条件的专业机构在共青团组织指导下开展；
- 测量目标达成情况；
- 评估服务满意度；
- 评估服务对象及环境系统的改变；
- 服务的结束及跟进。

8 管理

8.1 制度建设

青少年社会工作服务机构应制定相关规章制度，包括但不限于：

- 青少年社会工作项目管理规定；
- 青少年社会工作督导管理规定；
- 青少年社会工作档案管理规定。

8.2 质量管理

青少年社会工作服务机构应对本机构内的服务进行质量管理，主要任务包括但不限于：

- 建立社会工作服务质量管理体系；
- 建立外部监督和内部监督相结合的服务质量监督与评估机制；
- 对相关社会工作服务情况进行信息公开，确保青少年知情权；
- 根据服务质量评估情况改进服务，完善制度。

8.3 督导制度

青少年社会工作服务机构应建立社会工作督导制度，开展督导工作，主要工作包括但不限于：

- 建立社会工作督导制度,明确督导关系;
- 定期为督导对象提供督导服务。

8.4 档案管理

青少年社会工作服务机构应加强服务档案管理,主要工作包括但不限于:

- 建立基本服务档案,包括青少年的基本信息、服务提供者、服务场所、服务过程及服务成效等;
- 建立服务质量监督与评估档案,包括是否符合基本服务要求、目标完成情况、服务评估情况等;
- 根据青少年实际情况进行分类、分级管理档案,做好信息的保密工作。

8.5 人员要求

开展青少年社会工作服务的社会工作者应:

- 获得国家颁发的社会工作者职业水平证书或者具备国家承认的社会工作专业大学专科及以上学历;
- 遵循社会工作专业伦理,遵守《社会工作者职业道德指引》;
- 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。

参 考 文 献

- [1] MZ/T 059—2014 社会工作服务项目绩效评估指南
 - [2] 国务院办公厅.关于加强和改进流浪未成年人救助保护工作的意见(2011-08-15)
 - [3] 中央组织部等 18 部门.关于加强社会工作专业人才队伍建设的意见(2011-09-14)
 - [4] 共青团中央、中央综治办、民政部等 6 部门.关于加强青少年事务社会工作专业人才队伍建设的意见(2014-1-10)
 - [5] 民政部、中央综治办、教育部、公安部、司法部、财政部、人力资源社会保障部、国家卫生计生委、全国总工会、共青团中央、全国妇联、中国残联.关于加强社会工作专业岗位开发与人才激励保障的意见(2016-10-14)
 - [6] 中共中央、国务院.中长期青年发展规划(2016—2025 年)(2017-04-03)
 - [7] 共青团中央、民政部、财政部.关于做好政府购买青少年社会工作服务的意见(2017-7-19)
-