

ICS 03.080.99

A16

MZ

中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 095—2017

社会工作方法 小组工作

Method of social work Group work

2017-12-29 发布

2017-12-29 实施

中华人民共和国民政部 发布

目次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
3.1 小组	1
3.2 小组工作	1
3.3 小组动力	1
3.4 场域	1
3.5 首属小组	2
4 伦理与原则	1
4.1 伦理	1
4.2 原则	1
5 理论与模式	2
5.1 理论	2
5.2 模式	3
6 技巧	3
6.1 开启	3
6.2 设调	3
6.3 示范	3
6.4 澄清	3
6.5 聚焦	3
6.6 总结	3
6.7 催化	3
6.8 联结	4
6.9 设限	4
7 过程	4
7.1 小组筹备期	4
7.2 小组形成期	4
7.3 小组转折期	4
7.4 小组成熟期	5
7.5 小组结束期	5
附录 A (资料性附录) 小组工作计划书	6
附录 B (资料性附录) 小组工作单元 (小节) 计划书	8
附录 C (资料性附录) 小组工作过程记录表	9
附录 D (资料性附录) 小组工作评估总结报告	11
参考文献	13

前言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由民政部社会组织管理局（社会组织执法监察局、社会工作司）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：中国社会工作学会、中社社会工作发展基金会、中国青年政治学院、北京社会管理职业学院、黑龙江工程学院、山东大学、山东财经大学、山东青年政治学院、山东女子学院、华东理工大学、复旦大学、南京理工大学、西北大学、黑龙江希望社会工作服务中心、善爱社工（武汉）信息服务有限公司、重庆市民政局

本标准主要起草人：张洪英、刘云、黄红、范斌、赵芳、董云芳、王颖、赵蓬奇、邓明国、陈洪涛、周军、张剑、王宇红、薛新娅、赵记辉、左佩兰、赖新元。

社会工作方法 小组工作

1 范围

本标准给出了小组工作的伦理与原则、理论与模式、技巧和过程要求。

本标准适用于社会工作服务。

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

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

小组 group

在社会工作者引领下，将两个及以上且具有共同需求或相近问题的服务对象组织在一起而开展互动性活动的群体。

3.2

小组工作 group work

以具有共同需求或相近问题的群体为服务对象，通过小组活动过程及组员之间的互动和经验分享，帮助小组组员改善其社会功能的一种专业社会工作方法。

3.3

小组动力 group dynamics

小组内外各种要素及其之间相互作用而形成的一种作用力。

3.4

场域 field

各种社会关系联结起来的社会场合或社会领域，其中包括社会行动者、团体机构、制度和规则等因素。

3.5

首属小组 primary group

亲密的、面对面的交往以及直接互动和合作的小组。主要包括家庭、邻里和儿童游戏玩伴等。首属小组对个人成长发展影响最深远，人的很多品质都是在此小组中获得并得以强化。

4 伦理与原则

4.1 伦理

应遵守社会主义核心价值观和《社会工作者职业道德指引》。

4.2 原则

4.2.1 民主原则

应创造有利于小组组员参与和投入的小组氛围，鼓励和引导组员自由充分地参与小组决策和活动，据此培养组员的民主意识和能力。

4.2.2 互助原则

应促使组员彼此关注，加强互动，建立互助、合作的关系，共同实现小组目标。

4.2.3 增能原则

帮助组员建立自信，协助组员运用自己的能力来实现自助，改变自己的生活，并从个人层面的改变，促进群体和社会层面的变化。

4.2.4 个别化原则

在小组中，了解每一位小组组员的独特性和特别的需求，有针对性地设计干预方案，具体的目标要因人而异。

4.2.5 差别化原则

在小组设计中，应差别化地对待每个小组，相信每个小组都是独特的，在服务设计中，要根据每个小组的特定要求来设计需要的服务。

5 理论与模式

5.1 理论

5.1.1 小组动力理论

在使用小组动力理论时应注意：

- 了解小组工作过程是一个充满动力的过程，以及这个过程的各种影响因素及其相互作用；
- 注重创造民主的气氛，为小组带来积极的动力，带来工作效果；
- 促进小组动力的产生，并通过积极的小组力量影响个体的改变。

5.1.2 场域理论

在使用场域理论时应注意：

- 了解组员每一个行动均受到行动所发生的场域的影响；
- 在小组工作中要重视此时此地，重视当时环境对成员行为的影响；
- 要创造一个有利于小组成员成长的场域空间。

5.1.3 符号互动理论

在使用符合互动理论时应注意：

- 深入地理解小组工作就是一个符号互动的场域，小组组员在这个场域中经过与他人之间的互动而实现社会化和人性化；
- 促进小组组员在小组活动中的互动和真实的回馈，帮助小组组员感知他人对自己的反映和评价，形成更全面的自我意识、自我形象和自我评价；
- 通过探讨个人的首属小组以及首属小组中的人际关系对个人目前的人际关系模式及非适应性行为的影响，帮助组员获得更深入的自我觉察。

5.1.4 社会学习理论

在使用社会学习理论时应注意：

- 推动小组组员在活动中进行观察、模仿和学习，增加个人的适应行为；
- 促进小组组员彼此分享经历和经验，以提供丰富的替代强化资源；
- 强调在学习过程中认知的重要性，肯定小组组员的尊严和能动性。

5.1.5 社会支持网络理论

在使用社会支持网络理论时应注意：

- 理解小组组员面对环境能否适应，最重要的是看其拥有资源的多少；
- 动员和发展小组中的社会资源，推动小组组员之间彼此支持，从而建立组员和小组的社会支持网络；

——通过小组过程提高小组组员发掘社会资源、构建社会支持网络的能力。

5.2 模式

5.2.1 社会目标模式

——以培养小组组员的社会责任感，实现社会整合，推动社会变迁为主要目标；

——应激发小组组员的社会意识，增强民主参与的行动力；

——社会工作者应主要扮演影响者的角色。

5.2.2 互惠模式

——应关注小组组员、小组和社会环境之间的关系，通过他们的相互开放和相互影响，以增强个人和社会的功能；

——应促进小组组员间的互动，形成相互支持；

——社会工作者应主要扮演协调者和赋能者的角色。

5.2.3 治疗模式

——应以解决个人问题作为小组工作的主要目标；

——应重视小组过程与个人治疗目标的一致；

——社会工作者应主要扮演治疗者和专家的角色。

5.2.4 发展模式

——应以促进小组组员和小组的共同成长为主要目标；

——应注重为小组组员提供成长发展的机会；

——社会工作者应主要扮演赋能者的角色。

6 技巧

6.1 开启

6.1.1 通过口头语言及肢体语言等形式，帮助组员进入相互交流的情境中。

6.1.2 主要适用于小组工作开始或小组动力不足时。

6.2 设调

6.2.1 为小组设定的一种情绪氛围，设定小组的基调。

6.2.2 主要适用于小组工作前期。

6.3 示范

6.3.1 演示某些行为供组员模仿。

6.3.2 应注意自身观念、行为对组员的影响。

6.4 澄清

6.4.1 引导小组组员对模糊不清的陈述和信息做更详细、更清楚、更准确的表达和解说。

6.4.2 主要适应于组员陈述内容不清楚或忽略某些议题时。

6.5 聚焦

6.5.1 协助组员将话题、讨论范围、内容或者问题集中，指出重心和目标所在，再继续讨论。

6.5.2 主要适用于话题游离、多元和分散的情况。

6.6 总结

6.6.1 提纲挈领、简明扼要地整理、归纳、概括和阐明组员或小组讨论的要点。

6.6.2 适用于段落结束、主题变换、组员发言过长、复杂和宽泛等情况。

6.7 催化

6.7.1 推动组员之间进行明确而直接的互动，促使组员为小组发展承担更多的责任。

6.7.2 主要适用于小组动力不足的情况。

6.8 联结

6.8.1 协助组员将个人的经验与小组共同经验联结起来，或把组员未觉察到的一些有关联的片段资料加以串联，整合经验，促进小组成员的成长。

6.8.2 应注意组员内在的相似性。

6.9 设限

6.9.1 对小组讨论的时间、范围、形式等方面设定界限。

6.9.2 当组员出现垄断小组讨论、脱离主题、不当语言等行为时应及时予以干预和阻止。

7 过程

7.1 小组筹备期

7.1.1 在小组筹备期应完成的主要工作包括：

- 收集服务对象的相关资料；
- 准确评估服务对象的需求；
- 确定小组工作的总目标和具体目标；
- 确定小组的性质和内容；
- 确定小组类型、规模、时间和场所；
- 撰写《小组工作计划书》（参见附录A）和《小组工作单元（小节）计划书》（参见附录B）；
- 招募与筛选组员；
- 准备小组工作过程中所需的人、财、物等资源。

7.1.2 在小组筹备期应注意：

- 小组目标明确、可操作、可测量和评估；
- 选择符合小组性质的活动场所；
- 设计符合组员特征的小组活动；
- 小组工作各单元（节）间目标具有内在逻辑性；
- 小组工作各单元（节）内目标、内容、活动具有内在逻辑性。

7.2 小组形成期

7.2.1 在小组形成期应完成的主要工作包括：

- 协助组员彼此认识；
- 澄清小组目标和组员目标；
- 建立安全、信任的关系；
- 形成小组规范，签订小组契约；
- 协助组员初步建立小组凝聚力和归属感；
- 撰写《小组工作过程记录表》，参见附录C。

7.2.2 小组形成期应注意：

- 明确在小组中所处的中心位置；
- 注重真诚、尊重和接纳；
- 强调联结者和示范者的角色。

7.3 小组转折期

7.3.1 在小组转折期应完成的主要工作包括：

- 关注特殊组员；
- 处理防卫、抗拒行为；
- 协调和处理冲突；

- 进一步促进小组动力的形成；
- 撰写《小组工作过程记录表》，参见附录 C。

7.3.2 小组转折期应注意：

- 鼓励组员真实地表达自己；
- 注重公平、真诚、开放、非评判；
- 强调协调者的角色。

7.4 小组成熟期

7.4.1 在小组成熟期应完成的主要工作包括：

- 协助组员维持小组的良好互动；
- 协助组员从小组经验中认知重建；
- 协助组员把领悟转化为行动，鼓励组员尝试新的行为；
- 鼓励组员互助互惠，协助组员解决问题；
- 引导组员促进目标的达成；
- 撰写《小组工作过程记录表》，参见附录 C。

7.4.2 小组成熟期应注意：

- 明确在小组中主要处于边缘位置；
- 注重支持、鼓励、关怀；
- 强调促进者、支持者、资源链接者的角色。

7.5 小组结束期

7.5.1 在小组结束期应完成的主要工作包括：

- 处理组员的离别情绪；
- 协助组员巩固小组经验并运用于实际生活中；
- 小组评估；
- 处理遗留工作；
- 安排跟进工作；
- 撰写《小组工作过程记录表》，参见附录 C；
- 撰写《小组工作评估总结报告》，参见附录 D。

7.5.2 小组结束期应注意：

- 明确回归小组中心的位置；
- 注重肯定、鼓励、祝愿；
- 强调评估者的角色。

附录 A
(资料性附录)
小组工作计划书

表 A.1 给出了小组工作计划书的样式。

表 A.1 小组工作计划书

基本 信息	小组名称		编 号	
	服务对象		服务人数	
	日期/时间		地 点	
	小组性质			
	人员安排	(分工与职责)	单元(节)数	共____单元(节)
背 景	1. 需求调查 2. 问题分析 3. 政策依据 4. 服务方向			
理 论 依 据	(阐述在小组服务中,运用了什么理论,以及理论在小组服务中是如何发挥作用的。)			
小 组 目 标				
招 募 方 法				

各单元 (节)小组 设计大纲	单元 (节)次	单元(节)名称	单元(节)目标	主要活动内容	时间配置	人力
	1					
	2					
	3					
	...					
预计 困难 与解 决方 法						
小组 评 估	(评估主体、评估对象、评估内容、评估方式等)					
财 务 预 算 (元)	序号	项 目	单 价	数 量	小 计	经费来源
	1					
	2					
	3					
					
	申请经费总计			备注：在“经费来源”一栏请填写相应代码：A. 机构； B. 用人单位；C. 其他（请说明）		
审 批 签 署	社会工作者（签名）			日期		
	督导者（签名）			日期		
	中心/项目负责人（签名）			日期		

附录 B

(资料性附录)

小组工作单元（小节）计划书

表 B.1 给出了小组工作单元（小节）计划书的样式。

表 B.1 小组工作单元（小节）计划书

基本信息	小组名称		编号			
	单元（节）数	第单元（节）	本单元（节）主题			
	日期/时间		地点			
目标						
流程	时长	名称	目标	内容及具体操作方式	所需物资	工作人员
预计困难与解决办法						
督导意见						
签名	社会工作者（签名）		日期			
	督导者（签名）		日期			

附录 C
(资料性附录)
小组工作过程记录表

表 C.1 给出了小组工作过程记录表的样式。

表 C.1 小组工作过程记录表

基 本 信 息	小组名称		编 号	
	日期/时间		地 点	
	社会工作者姓名		协助人员	
	出席人数		单元（节）数	第____单元（节）
	小组性质			
过 程 记 录	时间段及环节	目的	过程分析	
小 组 成 员 反 馈	(可采用问卷等多种方法)			

小组分析	(包括小组沟通模式、气氛、规范、凝聚力、组员领导模式、决策、冲突等; 小组活动内容、方式等; 小组组员的参与、投入和其他表现等; 工作人员态度、投入和专业性等各种表现等)			
目标达成情况				
工作反思	(可从价值观、理论及技巧等方面进行专业反思)			
下单元(节)跟进	(在下一单元(节)中需要发扬或利用哪些优势, 注意解决或跟进哪些问题, 以及在专业价值观、理论、方法技巧、工作内容等方面做出哪些调整, 在此处应予以简短说明; 如果是最后一单元(节), 此部分可省略)			
督导意见				
签名	社会工作者(签名)		日期	
	督导者(签名)		日期	

附录 D

(资料性附录)

小组工作评估总结报告

表 D.1 给出了小组工作评估总结报告的样式。

表 D.1 小组工作评估总结报告

基本信息	小组名称												编号	
	服务对象												服务人数	
	聚会地点												社会工作者姓名	
	时间												单元(节)数	共____单元(节)
	小组性质													
出席情况	单元(节)数	1	2	3	4	5	6	7	8	9	...	平均值		
	出席人数													
	出席率													
目标达成情况														
参加者满意度分析	(请根据小组满意度调查表总结此栏内容,需包含对活动内容/形式、时间、频次、地点、工作人员态度/能力、自我参与程度等的满意程度)													
小组分析	(包括小组沟通模式、气氛、规范、凝聚力、组员领导模式、决策、冲突等;小组活动内容、方式等;小组成员的参与、投入和其他表现等;工作人员态度、投入和专业性等各种表现等;工作人员(或者说小组所在)的机构的人、财、物的投入等各种表现)													

其他建议	(如筹备策划、人员分工、资源动员与科学合理使用、专业性、本土化、知识建构、内容设计或其他方面的情况及建议等, 请在此栏填写)			
工作反思	(可从价值观、知识及技巧等方面进行专业反思)			
跟进计划	(追踪评估计划)			
财务报告	预算经费总计: 元 使用经费总计: 元 盈余/超支总计: 元 (附经费决算明细表)			
督导意见				
结束签署	社会工作者(签名)		日期	
	督导者(签名)		日期	
	中心/项目负责人(签名)		日期	
注: 请将评估工具(如评估问卷、评估量表、访谈提纲等)附后。				

参 考 文 献

- [1] 社会工作者职业道德指引 2012-12-28 民政部
 - [2] MZ/T 059-2014 社会工作服务项目绩效评估指南
 - [3] 全国社会工作者职业水平考试教材编写组. 全国社会工作者职业水平考试指导教材社会工作综合能力(中级) [M]. 北京: 中国社会出版社. 2016.
 - [4] 张洪英. 小组工作[M]. 山东: 山东人民出版社, 2012.
 - [5] 许莉娅. 社会工作实务技巧之小组工作实务技巧(手册) [M]. 北京: 中国青年教育音像出版社, 2006.
 - [6] 刘梦. 小组工作[M]. 北京: 高等教育出版社, 2013.
 - [7] 赵芳. 小组社会工作: 理论与技术[M]. 上海: 华东理工大学出版社, 2015.
 - [8] 林孟平. 小组辅导与心理治疗(第四版) [M]. 北京: 商务印书馆, 1996.
 - [9] 徐西森. 团体动力与团体辅导[M]. 北京: 世界图书出版公司, 2003.
 - [10] 黄惠惠. 团体辅导工作概论[M]. 四川: 四川大学出版社, 2006.
 - [11] 林万亿. 团体工作: 理论与技术[M]. 台湾: 五南图书出版公司, 1997.
 - [12] 曾华源. 社会团体工作[M]. 台湾: 洪叶文化事业有限公司, 2016年.
 - [13] 刘梦等译. 小组工作导论[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2010年.
-