

《学校社会工作服务指南》编制说明

1. 任务来源

《学校社会工作服务指南》由深圳市民政局提出并归口，深圳市民政局、深圳市教育局、深圳市社会工作者协会、深圳市标准技术研究院、深圳市社联社工服务中心、深圳市龙华区社会工作协会、深圳市宝安区尚德社会工作服务社、深圳市龙岗区彩虹社会工作服务中心、深圳市技术资料开发供应站负责起草。

2. 立项的背景和意义

1) 目的：

通过学校领域社会工作服务标准化的研究，以标准化提升服务水平和社工专业素养、提高社会服务质量，促进学校领域社会工作健康可持续发展。

2) 意义：

为满足学校领域社会工作服务专业化发展需要，指引学校社会工作岗位开发设置，科学合理有效地评估学校社会工作服务，规范学校领域社会工作服务指标，探索研究学校领域社会工作服务标准具有重要意义：

首先，为从事学校服务的社会工作者规范性服务提供相应的服务规范；

其次，为政府购买社工服务招投标提供指南；

再次，为政府或其他资助方评估学校领域社工服务提供科学的评估指标。

总之，通过学校领域社会工作服务标准化的研究，以标准化带动提升服务水平，促进学校领域社会工作健康可持续发展。

3. 编制原则

《学校社会工作服务指南》的制定，是结合文献研究与实地调研，在参考《社会工作服务项目绩效评估指南》《社会工作职业道德指引》等文件的基础上，遵循客观性、综合性、地方性和可操作性的原则，对深圳市学校社工岗位运作情况和服务经验进行调研和总结，以制定出符合深圳市学校领域的社会工作服务标准，从而促进教育社会工作服务的规范化和健康可持续发展。

4. 主要编制过程

制定《学校社会工作服务指南》主要经历了以下阶段：

1) 立项及调研阶段

2016 年 5 月，社会工作服务系列规范之《学校社会工作服务指南》作为深圳市标准化指导性技术文件正式批准立项，深圳市社会工作者协会正式启动课题，组成编制组，制定项目计划。后作为深圳市地方标准立项。

2016 年 4 月-6 月，搜集各类相关行政法规文件、国内外相关标准与技术规范，对搜集的相关法规、国内外标准及技术规范中的相关要求进行分析研究；

2016 年 7 月，拟定调研方案和调研计划，开展项目调研；

2016 年 8 月，对资料调研、函件调研及实地调研的结果进行汇总、分析，并确定标准内容框架。

2) 起草阶段

2016 年 9-10 月，编制组讨论标准框架并确认后，补充完善标准标准框架，形成标准草案和标准编制说明；

2016 年 11 月，根据相关方意见对标准草案进行多轮修改完善形成标准征求意见稿。

3) 征求意见阶段

2016 年 11 月-2017 年 1 月，通过电话、电子邮件交互、现场访谈等方式开展标准的广泛征求意见工作；

2017 年 2 月-5 月，收集整理征求意见，针对各项意见提出标准化意见，并对各条意见进行处理，确定采纳与否，形成征求意见汇总表。同时，对标准进行多轮修改，形成标准送审稿。

4) 审查阶段

2017 年 6 月，深圳市社会工作者协会召开专家评审会。根据评审会意见对标准进行修改，形成标准送审稿。

5) 标准再完善阶段

2018 年 1-8 月，编制组根据标准评审获得的意见，进行多轮再次完善，于 8

月形成标准送审二稿。

2019 年 6 月 30 日，标准作为地方标准重新立项后，组织编制组成员进行标准完善讨论会议；

2019 年 7 月，结合各编制组成员机构服务经验，再次汇总梳理形成标准文本修订版；

2019 年 7-8 月，结合深圳市社会工作者协会标准化工作委员会及深圳市社会工作者协会负责同事的意见，再次修订形成送审三稿；

2019 年 9 月-2020 年 6 月，结合深圳市社会工作者协会团体标准《学校社会工作服务指南》（已发布，标准号：T/SZSWA 003-2019）的撰写经验，并参考深圳市民政局以及深圳市社会工作者协会标准化工作委员会的意见，编制组成员对标准进行了再次修订，增加了领域特有的元素，优化了原有的标准内容，形成送审四稿。

6) 标准再征求意见阶段

2020 年 6 月，编制组向深圳市教育局征集意见。

2020 年 8 月，编制组形成意见征集稿，报送深圳市市场监督管理局，向社会公开征求意见。

7) 标准再审查阶段

2020 年 X 月，深圳市市场监督管理局标准处组织召开深圳市地方标准《学校社会工作服务指南》专家评审会。

5. 标准构成及主要技术指标依据

《学校社会工作服务指南》标准结构包括 9 个章节，3 个附件及参考文献。以下对文件中的主要条款进行简要说明。

1) 范围

本标准规定了学校社会工作服务的术语和定义、服务原则、服务内容、服务方法、服务过程、服务管理和服务保障。

本标准适用于深圳市范围内以有需要的在校学生为主要服务对象的学校社会工作服务。

2) 规范性引用文件

规定了《学校社会工作服务指南》编制过程中引用的相关标准。

3) 术语和定义

本章规定了学校社会工作服务等相关专业术语和定义。

本章第3.1条编制参考《中国社会工作百科全书》。第3.2条编制参考《学校社会工作理论到实践》第十章、《儿童心理危机干预：理论、策略和应用》第二章第3节、第四章内容、《青少年心理危机干预》第四章第1节、第五章第2节、《校园危机应对指导手册》的第2章、第3章、第7章、第8章相关内容。第3.3条编制参考《学校社会工作实务教程》中的定义。第3.4条编制依据[SZDB/Z 250-2017, 3.3]。

4) 服务原则

本章重点说明了学校社会工作开展工作应该遵循的通用服务原则和特定服务原则。其中通用服务原则包括保护生命、差别平等、独立自主、最小伤害、生命质量、隐私保密、真诚，特定服务原则包括知情同意原则、融合性原则、发展性原则、整体性原则和优先原则。

本章的编制参考《深圳市社会工作者守则》《社会工作者职业道德指引》《美国学校社会工作服务准则》、香港《社会工作者工作守则》《关于青少年现代化教育的基本原则》《GB/T 36967-2018 青少年社会工作服务指南》中第4章原则、《MZ/T 058-2014儿童社会工作服务指南》中第4章服务原则的相关内容。

5) 服务内容

为了全面地体现深圳市学校社会工作的服务内容，本章根据学校社工服务的主要服务对象，即在校学生以及和其产生联系的家长、教师、学校和社区等对象，明确了学校社工的主要服务内容。具体内容根据服务对象不同层面（身心社灵）的问题分类。

本章第5.1编制依据是《学校社会工作实务手册》A章第2节，《个案工作》第1章第1节、第2节，《学校社会工作》华东理工大学出版社第7章，《学校社会工作》中国社会出版社第14章第1节，《社会工作实务》第12章第1节中相关内容以及深圳市教育局2020年6月提出的修改意见内容。第5.2编制依据是《学校社会工作》第14章第1节，《学校社会工作理论到实践》第10章，《小

组工作》第1章第2节、第4章，《个案工作》第1章第1节、第2节，《社会工作综合能力》第5章第1节、第6章第1节，《社会工作实务》第12章第2节，《校园危机应对指导手册》第8章中相关内容。第5.3编制依据是《学校社会工作》中国社会科学出版社第14章第1节，《小组工作》第1章第2节、第4章，《个案工作》第1章第1节第2节，《社会工作实务》第4章第1节、第2节、第12章第1节中相关内容。

6) 服务方法

本章明确了学校社会工作者在学校开展服务的通用服务方法和特定服务方法，特定服务方法所列出的方法是学校社工在开展个案、小组、社区社会工作都会用到的服务手法。

本章6.1条编制依据为《GB/T 36967-2018 青少年社会工作服务指南》第6条方法的内容。

本章6.2条编制依据为全国社会工作者职业水平考试教材编写组的《初级社会工作实务》第11章第3节学校社会工作的主要内容的相关内容。

7) 服务过程

本章重点说明了学校社会工作者通用服务过程和学校社会工作危机干预过程的服务过程基本要求及注意事项。

本章7.1条的编制依据是全国社会工作者职业水平考试教材编写组的《社会工作实务》第2章、《MZ/T 094-2017社会工作方法个案工作》《MZ/T 095-2017社会工作方法小组工作》的相关内容。本章7.2条的编制依据是《学校社会工作》第4章第2节、《学校社会工作理论到实践》第十章、《儿童心理危机干预：理论、策略和应用》第二章第3节、第四章内容、《青少年心理危机干预》第四章第1节、第五章第2节、《校园危机应对指导手册》的第2章、第3章、第7章、第8章相关内容。

8) 服务管理

本章规定了社工服务机构在学校社工工作服务管理方面应该建立的相关制度，具体包括服务的质量管理、督导制度、风险管理、投诉与争议处置四个方面。

本章编制依据：第B.1条是参照《MZ/T 064-2016 老年社会工作服务指南》中第8.1条质量管理的相关标准；第B.2条的编制依据为深圳市民政局出台《深

圳市社会工作者初级督导选拔考核管理办法 2016-04-06》中的相关规定；第 B.3 条是参照《MZ/T 064-2016 老年社会工作服务指南》中 8.3 条风险管理的相关标准；第 B.4 条是参照《MZ/T 064-2016 老年社会工作服务指南》8.4 条投诉与争议的相关标准。

9) 服务保障

本章明确了开展学校社会工作有关的服务人员要求、服务场所与设施设备要求、信息化建设与服务档案管理。

本章第9.1条中的第9.1.1条编制依据为《深圳市政府购买社会工作服务实施办法》中对岗位社工的学历要求及参照《T/SZSWA 003-2019 学校社会工作服务指南》编写经验，第9.1.2条编制依据为《中共深圳市委深圳市人民政府关于加强社会工作人才队伍建设推进社会工作发展的意见》。第9.2条编制依据是《深圳市社会工作分领域服务指标体系汇编》中《深圳市教育社会工作服务指标体系》5.2.1的相关要求及《T/SZSWA 003-2019 学校社会工作服务指南》编写经验。第9.3条编制依据《T/SZSWA 003-2019 学校社会工作服务指南》编写经验。

10) 附录

本标准包括附录 A 至附录 C 总共 3 个附录，附录涵盖了社会工作通用服务原则、服务管理基本要求、信息化建设与服务档案管理基本要求等内容。

本部分编制依据主要为《社会工作综合能力(中级)》《MZ/T 064—2016 老年社会工作服务指南》。

6. 主要分歧条款处理情况

征求意见阶段共收到反馈意见共 87 条，有意见的共 53 条，无意见的共 34 条，以下针对主要争议条款进行详细说明。

1) 服务对象以学生及其家庭、在校教职员为主。学生虽绝对是主要的服务对象，但家庭以及在校教职员也常常成为主要的服务对象群体，特别是家庭。需要在学校社工的对象中有所呈现。

根据学校社会工作的定义，学校社会工作者的主体服务对象为在校学生，其他人群均是为了更好的服务学生而为其提供支持性服务，主要服务对象不包括家庭、在校教职员等；且在本标准服务内容中包含了对学生的家长、老师、学校和社区等提供的支援性服务，故不采纳该条意见。

2) 建议增加对“机构要求”，要求提供学校社工服务的机构“在深圳市、区民政局登记，登记范围覆盖社会工作服务；在社会组织评估中，获得 3A 级以上评估等级，具备政府转移职能和购买服务资质。”

建议内容不属于本指南规定内容，故不采纳该条意见。

3) 服务流程建议细化为个案、小组、社区工作三大服务方法的不同服务流程。原条款的服务流程为“接案-预估-计划-介入-评估-结案”，此项流程属于个案工作的服务流程，并不适用于小组和社区工作方法。

原指南中的服务流程是社会工作实务的通用过程，是指适用于为个人、家庭、群体、组织和社区提供服务的，由朝向一些既定目标的系统化的系列行动组成的助人过程。因此是适用于个案、小组、社区工作方法的。但为了更加清晰地指引学校社会工作者使用不同工作方法开展服务的流程，指南在通用过程的基础上明确了个案工作、小组工作、社区工作三大直接服务方法的具体流程、步骤。