

《灾害社会工作服务指南》编制说明

1. 任务来源

《灾害社会工作服务指南》由深圳市民政局提出并归口，由深圳市民政局、深圳市应急管理局、深圳市社会工作者协会、深圳市标准技术研究院、深圳市温馨社会工作服务社、深圳市东西方社工服务社、深圳市北斗社会工作服务中心、深圳市融雪盛平社工服务社、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

社会工作介入灾害救援、开展危机介入、需求评估、心理抚慰、灾后重建是国际上普遍的做法。近年来，南方低温雨雪冰冻、汶川特大地震、玉树强烈地震、舟曲特大山洪泥石流、长江流域洪涝灾害等自然灾害频发，天津爆炸等突发事件的发生给经济社会发展带来严重影响。在民政部出台的《民政部关于加快推进灾害社会工作服务的指导意见》和《关于指导社会力量参与救灾工作的指导意见》和广东省出台的相关文件的指导下，深圳社工在深圳市政府的大力支持和市民政局的直接领导下，利用社会工作先行先试的优势，从 2008 年开始，深圳市社会工作者协会先后组织社工参与了南方雪灾、汶川地震、雅安地震、鲁甸地震等自然灾害的社会工作服务和某企业职工连续跳楼事件、光明滑坡安全事故的社工应急服务。

社会工作者在自然灾害、事故灾难等突发事件中的作用越来越明显，但是目前国家、省、市层面主要制定社会力量介入救灾应急工作的规程，社会工作者作为救灾应急工作中的力量，并没有单独的服务标准。社会工作者在防灾、减灾、救灾领域中的作用越来越明显，且深圳社工介入灾害社工服务积累了一系列操作服务流程和工作指引，制定标准化的服务指南实为当前所需，是发展灾害社会工作服务的基础工作，有助于总结推广深圳市灾害社会工作服务的相关经验，规范灾害社会工作的介入流程，为灾害社会工作者提供有针对性、可操作性强的服务指南，保障灾害社会工作的专业性和服务质量。因此，制订本标准的必要性主要体现在以下三个方面：

（1）有利于规范灾害社会工作服务，提升灾害社工的专业水平

标准是先进实践经验的总结，制订标准的过程，也就是在社会工作行业推广

社会工作介入防灾、减灾、救灾领域的过程。用系统、科学的标准化理论指导标准的制订,可使制订的标准中能够引入国内外先进的灾害社会工作管理和服务经验,优化社会工作介入救灾应急工作,保证社会工作者在服务时能突显社会工作者在防灾、减灾和救灾领域中的专业作用。本标准的制定将有利于规范灾害社会工作服务,提升灾害社工的专业服务水平。

(2) 有利于树立良好的深圳社工形象,引领救灾服务专业化发展

标准的制定和实施对展示我市在灾害社会工作方面的努力、扩大行业影响、推动防灾减灾教育、传播“预防为主,防治结合”的理念等方面有着重要意义。

(3) 有利于优化社会工作介入救灾应急工作,提高我市整体救灾应急水平

目前,我国空前重视防灾、减灾、救灾工作,社会工作在上述领域的作用越来越明显,社会工作也已被纳入中国民政部救灾社会力量数据库。社会工作者作为灾害中的柔性救援力量,有义务也有必要拥有一套自身的服务指南。指南的制定有助于规范社会工作者在防灾、减灾、救灾领域的行为操守,保障相关工作有序、协调和高效开展,加快我市救灾网络构建的步伐,进一步提高我市整体救灾应急水平。

3. 编制原则

《灾害社会工作服务指南》的制定,是结合我市社会工作者介入防灾、减灾、救灾的实际情况,以民政部发布的《民政部关于加快推进灾害社会工作服务的指导意见》和《关于指导社会力量参与救灾工作的指导意见》的有关文件精神为依据,遵循客观性、综合性、针对性和可操作性的原则,重点考虑社会工作者如何开展防灾、减灾和救灾工作,通过总结深圳市民政局和深圳市社会工作者协会多年以来在灾害社会工作管理方面的工作经验,借鉴国内外有关资料 and 操作规程,建立系统、全面和高效的灾害社会工作服务指南,以此促进社会工作行业介入防灾、减灾、救灾的水平和效率,全面提升我市整体救灾应急水平。

4. 主要编制过程

制定《灾害社会工作服务指南》主要经历了以下阶段:

1) 立项及调研阶段

2016 年 4 月,《灾害社会工作服务指南》开始了预先研究,提出标准制定

计划和编写要求。

2016 年 5 月，社会工作服务系列规范之《灾害社会工作服务指南》作为深圳市标准化指导性技术文件正式批准立项，后作为深圳市地方标准立项。

2016 年 8 月，市民政局正式启动课题，组成编制组，制定项目计划。

2) 起草阶段

2016 年 8 月，开始搜集各类行政法规文件、国内外相关标准与技术规范，并对搜集的相关材料进行分析研究。

2016 年 9 月，初步确定标准指标的具体内容，形成标准框架。此外，拟定调研方案，通过电话、邮件等多种形式，向主管防灾减灾工作的领导干部、参与过救灾应急社工服务的社工广泛调研，并结合具体的救灾应急事件，了解灾害社会工作的基本情况以及相关防灾减灾救灾工作的现状。

2016 年 9 月，收集并汇总调研阶段相关单位和人员对标准编制的具体需求和建议，分析灾害社会工作服务指南的编写关键，进一步确定服务指南的具体内容，形成服务指南初稿。

2016 年 10 月，召开第一次编制组会议，经过充分讨论调整后，形成服务指南征求意见稿。

3) 征求意见阶段

2016 年 11 月-2017 年 5 月，通过电话、电子邮件、现场访谈等方式向相关政府部门单位、相关行业专家对服务指南开展广泛征求意见工作，并收集整理意见反馈，明确服务指南修改完善的方向和要点，对征求意见稿进行进一步修改、完善。

4) 审查阶段

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

2017 年 12 月，标准处召开专家评审会。

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。

2019 年 4 月，标准作为地方标准重新立项后，深圳市社会工作者协会召开地方编制组会议，根据专家评审意见研讨修订框架和内容，进行多次研讨修改形成送审二稿。

2019 年 5 月-2020 年 6 月，结合深圳市社会工作者协会团体标准的撰写经验，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，形成送审三稿。

6) 标准再征求意见阶段

2020 年 6 月，编制组向深圳市应急管理局征集意见，经研究，无意见。

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《灾害社会工作服务指南》专家评审会。

5. 标准构成及主要技术指标依据

《灾害社会工作服务指南》标准结构包括 9 个章节和 4 个附录，参考文献。以下对文件中的主要条款进行简要说明。

1) 范围

本标准规定了灾害社会工作服务的术语和定义、基本要求、服务原则、服务内容、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面向有需要的受灾群众、家庭和社区开展的灾害社会工作服务。

本章节参考了《民政部关于加快推进灾害社会工作服务的指导意见》、《民政部救灾应急工作规程》、《国家突发公共事件总体应急预案》、《广东省突发事件总体应急预案》、《民政部关于支持引导社会力量参与救灾工作的指导意见》、《深圳市突发事件总体应急预案》等文件。

2) 规范性引用文件

本章规定了《灾害社会工作服务指南》编制过程中引用的相关文件。

3) 术语与定义

本章规定了受灾群众、灾区公共空间、灾害社会工作服务、灾害社会工作者、社会服务机构的定义。

本章节参考了《民政部关于支持引导社会力量参与救灾工作的指导意见》、《广东省突发事件现场指挥官工作规范（试行）》。

4) 服务原则

本章节规定了灾害社会工作者在服务过程中需要遵守的原则。

本章参考来源为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)》。

5) 服务内容

本章节规定了灾害社会工作者的服务内容，包括宣传教育、灾害预防、咨询、政策倡导、危机干预、舒缓服务、安置服务、志愿者管理、重建服务、资源链接服务。

本章节参考了《民政部关于支持引导社会力量参与救灾工作的指导意见》《中华人民共和国安全生产法》《国家突发事件公共事件总体预案》《广东省突发事件总体应急预案》《国家突发事件公共事件总体预案》《民政部救灾应急工作规程》。

6) 服务方法

本章节规定了灾害社会工作者的服务方法，包括个案工作、小组工作、社区工作、社会工作督导、社会工作行政、社会工作研究等方法，向服务对象提供服务。

本章参考来源为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)》。

7) 服务过程

本章节规定了灾害社会工作者介入服务前后遵循的工作步骤，即常态减灾期、紧急介入期、过渡安置期、恢复重建期、服务评估期、后续跟进期，重点说明灾

害社会工作者在不同时期应开展的工作内容。

本章节参考了《民政部关于支持引导社会力量参与救灾工作的指导意见》《国家突发事件公共事件总体预案》《国家突发事件公共事件总体预案》。

8) 服务管理

本章节规定了灾害社会工作服务管理基本要求。

本章编制依据为 MZ/T 059-2014《社会工作服务项目绩效评估指南》等相关内容。

9) 服务保障

本章规定了服务人员要求、设施设备要求、信息化建设与服务档案管理要求。

本章节参考了《民政部关于支持引导社会力量参与救灾工作的指导意见》、《广东省突发事件现场指挥官工作规范（试行）》。

10) 附录

本标准包括附录 A 至附录 D 共 4 个附录，附录涵盖了社会工作通用服务原则、灾后需求评估表、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。

本部分内容主要参考了 MZ/T 058-2014《儿童社会工作服务指南》、《灾害社会工作支援手册》（黄匡忠主编，中山大学出版社，2016 年 5 月第 1 版）、《灾害社会工作研究》（民政部社会工作司编，中国社会出版社，2011 年 1 月第 1 版）、《社会工作综合能力(中级)》、MZ/T 064—2016《老年社会工作服务指南》等相关资料以及结合灾害社会工作的实际经验及需求而制定。

6. 主要分歧条款处理情况

标准公开征求意见共收到各单位反馈意见 57 条，有意见的共 7 条，无意见的共 50 条。主要针对以下问题进行详细说明，其他内容详见征求意见汇总处理表。

1) 厘清社工灾害服务与其他社会组织服务的区别，精准定位灾害社工的职能，简化其服务内容和流程中辅助性、协助性的工作。

根据征集的意见，编制组对服务内容进行了梳理，服务内容不再按照阶段划分，删去了一些辅助性、协助性的服务内容，并对灾害社会工作服务内容进行了分类，把灾害发生各阶段相应的内容分到不同的服务类别中。如宣传教育，在常态备灾阶段和恢复重建阶段均有相关服务的开展。具体调整详见最新文档。服务流程根据服务内容的梳理而进行了调整，删去了“成立行动组织”，聚焦了灾害社工的职能，也统一了标准文档的维度。具体调整详见最新文档。

2) 注重社会工作的专业性，如，在服务方法中突出灾害社会工作的特有手法——危机事件压力管理、艺术治疗等方法。

原标准文档按照个案、小组和社区工作方法的分类对灾害社会工作方法进行罗列，编制组根据征集的意见，对服务方法进行了梳理和删减，突出灾害社会工作的特有手法。根据意见，编制组以个案工作、小组工作、社区工作、社会工作行政、社会工作研究等方法为基础，重点描述了资源整合、危机事件压力管理、艺术治疗这三种方法的具体运用。具体调整详见最新文档。

3) 加强专业术语的界定，如在术语与定义章节加入“灾害社会工作督导制度”、受灾群众、灾区公共空间等定义。

在“术语与定义”章节中加入“灾害社会工作督导制度”的解释。后因考虑到“制度”二字放在“术语与定义”这个章节不太合适，后调整为“灾害社会工作督导”，同时进行了相关术语解释，并在“服务管理”章节中加上督导管理的相关说明。此外，新增受灾群众、灾区公共空间的定义。具体调整详见最新文档。

4) 建议增加对“机构要求”，要求提供灾害社工服务的机构“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。”

此条意见不采纳。因为政府招标文件中会对投标的机构作出该要求，只有满足条件的机构才能参与投标工作，在标准文本中不需要再作要求。

5) 灾害社会工作者应具备的资质建议增加一项规定：“深圳市社协注册社工”。

此条意见不采纳。深圳市社协注册社工是指按照《深圳市社会工作者登记和注册管理办法》，成为深圳市社会工作者协会个人会员的社工，具有一定的地方

性行业管理特色，标准服务指南面对所有开展服务的社工，故不适宜将“深圳市社协注册社工”加入标准化建设文件中。