

XXX XX. XXX. XX
XXX

团 体 标 准

T/CDSWA 002—2021

社会工作实务实训基地运营指南

征求意见稿

2021-XX-XX 发布

2021-XX-XX 实施

成都市社会工作协会 发布

目 录

| | |
|----------------------|----|
| XXX XX. XXX. XX..... | I |
| | I |
| 目 录..... | II |
| 前 言..... | IV |
| 1 范围..... | 1 |
| 2 规范性引用文件..... | 1 |
| 3 术语和定义..... | 1 |
| 3.1 社会工作者..... | 1 |
| 3.2 社会工作实习生..... | 1 |
| 3.3 社会工作实务..... | 2 |
| 3.4 社会工作实训..... | 2 |
| 3.5 社会工作督导..... | 2 |
| 3.6 社会工作实务实训基地..... | 2 |
| 4 总体原则..... | 2 |
| 4.1 专业性原则..... | 2 |
| 4.2 实践性原则..... | 2 |
| 4.3 可持续性原则..... | 3 |
| 4.4 示范性原则..... | 3 |
| 4.5 教育性原则..... | 3 |
| 5 硬件条件..... | 3 |
| 5.1 场地规划..... | 3 |
| 5.2 设施设备..... | 3 |
| 5.3 资源链接..... | 3 |
| 6 师资配备..... | 4 |
| 6.1 实训工作团队..... | 4 |
| 6.2 师资条件..... | 5 |
| 6.3 退出机制..... | 6 |
| 7 课程设置..... | 6 |
| 7.1 课程目标..... | 6 |
| 7.2 课程内容..... | 6 |
| 7.3 课程设计..... | 7 |
| 7.4 课程形式..... | 7 |
| 7.5 作业与考核..... | 7 |
| 8 实训服务流程..... | 8 |
| 8.1 实训前期阶段..... | 8 |
| 8.2 实训中期阶段..... | 8 |
| 8.3 实训后期阶段..... | 8 |
| 8.4 服务能动机制..... | 9 |
| 9 监测评估..... | 9 |

| | | |
|------|--------------|----|
| 9.1 | 监测评估的意义..... | 9 |
| 9.2 | 监测评估的原则..... | 9 |
| 9.3 | 监测评估团队..... | 10 |
| 9.4 | 监测评估内容..... | 10 |
| 9.5 | 监测评估的方法..... | 11 |
| 9.6 | 监测评估的资料..... | 11 |
| 10 | 保障措施..... | 11 |
| 10.1 | 制度保障..... | 11 |
| 10.2 | 信息化..... | 12 |
| 10.3 | 投诉管理..... | 12 |
| 10.4 | 法律风险控制..... | 12 |
| 10.5 | 应急管理控制..... | 13 |

征求意见稿

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由成都市社会工作协会提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

征求意见稿

社会工作实务实训基地运营指南

1 范围

本文件规定了社会工作实务实训基地建设和运营的总体原则、硬件条件、师资配备、课程设置、服务流程、保障措施、监测评估等。

本文件适用于社会工作实务实训基地的建设、运营、评估工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

- 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
- MZ/T 059-2014 社会工作服务项目绩效评估指南
- DB51/T 2442-2018 社会工作督导基本规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 社会工作者

社会工作者，简称社工。是指在社会福利、社会救助、社会慈善、残障康复、优抚安置、医疗卫生、青少年服务、司法矫治等社会服务机构中从事专门性社会服务工作的专业技术人员。

3.2 社会工作实习生

就读或毕业于高等院校社会工作等相关专业，有意从事社会工作服务的学员。

3.3 社会工作实务

社会工作者遵循社会工作专业价值理念，运用专业方法为有需要的服务对象（个人、家庭、社区、组织等）提供困难救助、矛盾调处、人文关怀、心理疏导、行为矫治、关系调适和资源协调等方面的专业性服务。

3.4 社会工作实训

对学员在社会工作实践过程中进行培训。其形式是：通过真实或模拟的相对应领域的实际社会工作环境，采用来自真实工作项目的实际案例，教学过程理论结合实践，更强调学生的参与式学习，能够在最短的时间内使学员在专业技能、实践经验、工作方法、岗位职责、职业规则、团队合作、利益相关方对接等方面能力提高。

3.5 社会工作督导

社会工作督导是专业训练的一种，它是由资深的工作者对新进入行业的工作人员、初级工作人员、实习生及志愿者，通过一种定期和持续的督导程序，传授专业服务的知识与技术，以增进其专业技巧，进而促进他们成长并确保服务质量的活动。（DB51/T 2442-2018）

3.6 社会工作实务实训基地

以一定功能性空间和设施、实务场景为基础，通过整体规划、系统培训、实操训练、督导支持等多种方式，提升社会工作者专业实务能力的场所。

4 总体原则

4.1 专业性原则

社会工作实务实训基地旨在提升社会工作者专业实践能力，因此在实训基地的建设、运营、评估过程中，应充分体现社会工作的专业价值、理论、方法和技巧的运用。

4.2 实践性原则

实训基地重点在于实务训练。实训基地应在整体规划、课程设计等方面突出真实性，与相关领域的真实工作场景相对应，加强课程交互性、场景性、操作性内容，设置专门的实务训练模块，匹配适当时长。在对学员评估中，应注重通过实践操作对学员进行指导。

4.3 可持续性原则

实训基地应完善整体的运营机制，包括学员的招募流程、实训流程、考核机制、转介机制等，建立与本领域利益相关方的合作机制，保障学员在整个实训过程中的高效性、流畅性和安全性。

4.4 示范性原则

实训基地应在本实务领域中具备明显示范效应。在实训内容、手法、效果等方面具有明显优势，得到本领域专家好评和本领域社会工作者普遍认可，基地所开展的实训模式有较为突出的借鉴推广价值。

4.5 教育性原则

实训活动是一项教育实践活动，应遵从教育的基本规律。实训基地应在空间规划、课程设计、实务训练、监测评价等环节考虑参训人员的需要和特点，从社会工作价值观、理论、方法和技巧等多个维度对学员进行教育训练，多层次、多维度的提升其实务能力。

5 硬件条件

5.1 场地规划

实训基地所规划的功能区域面积应足以承载实务训练学员人数；实训基地应具备本实务领域中用于课堂教学、实务训练、现场指导、档案存放、办公活动、后勤保障所必须的功能区域；实训基地场馆规划应同时考虑社会工作的基本能力训练需要和特定实务领域训练需要。基本能力训练方面，应考虑设立个案工作实训空间、小组工作实训空间、督导工作空间。特定实务领域功能空间应根据实务工作特点设立。

5.2 设施设备

实训基地应配备本实务领域中所需的设施设备，包括但不限于计算机、投影仪、演示白板、摄录器材、学习桌椅，其数量和功能应满足实务训练中教学、实训、督导、办公、存档的需要。

5.3 资源链接

除固有空间、设备外，实训基地应积极扩展，链接本领域实训所需资源。

5.3.1 实训点位

实训基地应具备和领域相关的实训点位，即结合实际的工作场景需求，链接领域相关的职能部门、社区、机构等主体，经协商一致后产生的实务实训岗位或机会。

5.3.2 实训点位功能

实训点位应具备领域相关的、基本的实务实训工作场景及秩序；为学员实训过程提供安全保障；对学员的实训过程及质量具有评价资格。

5.3.3 实训教材

实训基地可根据本领域特点，可链接资源为学员提供对应的已获专业认可的出版教材。

5.3.4 实训物资

实训基地可根据实训需求，链接相关资源为学员提供实训过程中的必要物资。

6 师资配备

6.1 实训工作团队

6.1.1 党建要求

实训基地应经常性开展党建活动，强调党建引领社会工作。

6.1.2 基本要求

实训基地应建立以带教社工为基础，以督导社工为核心的实训工作团队。团队人员数量应根据实训学员人数确定，保证实训工作质量。每个实训基地的实训工作团队成员不应低于2人。

6.1.3 岗位分工

实训工作团队内部应有明确岗位分工，明确每个岗位的功能和责任。

6.1.4 协作机制

实训工作团队和实训基地之间应建立明确、充分的协作机制。

6.2 师资条件

6.2.1 师资的构成

实践基地应根据实训任务要求，配备道德良好、能力突出、经验丰富的师资。师资包括但不限于带教社工、督导社工、授课教师。

6.2.2 带教社工

带教社工是负责组织、带领学员开展日常实务训练工作的社会工作者。

基本要求：

- 遵守国家法律、法规，无违法犯罪行为和记录；
- 认同社会主义核心价值观及《社会工作者职业道德指引》；
- 具备助理社会工作师及以上职业资格。

实务能力要求：

- 具备三年以上的社会工作实务经验；
- 具备一年以上的本领域社会工作实务经验，能够独立处理本领域内的社会工作服务需要；
- 具有良好的讲解、分析、总结能力。

6.2.3 督导社工

督导社工是负责对实训学员进行实务督导工作的社会工作者。

基本要求：

- 遵守国家法律、法规，无违法犯罪行为和记录。
- 认同社会主义核心价值观及《社会工作者职业道德指引》。
- 具备社会工作师及以上职业资格。
- 符合四川省《社会工作督导基本规范》中关于督导的资格要求。

实务能力要求：

- 具备五年以上的社会工作实务经验；
- 具备三以上的本领域社会工作实务经验，能够组织、策划、评估本领域内的社会工作服务
- 具有社会工作督导工作经历。

6.2.4 授课教师

特聘教师是负责就某一个实务内容对学员进行专题授课的教师或领域相关的从业人员。

基本要求：

- 遵守国家法律、法规，无违法犯罪行为和记录；
- 认同社会主义核心价值观及《社会工作者职业道德指引》；
- 具备实务经验及教学能力。

实务能力要求：

- 具备三年以上的教学经验或从业经验；
- 具有丰富的领域相关的授课经验；
- 具备良好的表达、分析、阐释能力。

6.3 退出机制

实训基地可根据自身领域特点，建立以月度、季度等节点对带教社工、督导社工、特聘教师等进行综合考核评估的机制，对其中无法胜任具体岗位工作的人员，应在综合评定后，决定其是否退出实训团队。

7 课程设置

7.1 课程目标

- 7.1.1 实训基地应根据实训任务，开发符合实训学员需要，实践特点突出的课程。
- 7.1.2 实训基地的课程体系应突出某个实务领域的实训特点，服务于本领域社会工作者能力提升。
- 7.1.3 具体课程体系设置鲜明具体的培养目标。

7.2 课程内容

7.2.1 基本内容

- 社会工作价值观；
- 社会工作基本理论和视角；
- 社会工作工作方法，如个案工作、小组工作、社区工作、社会工作行政、社会工作

评估。

7.2.2 专题内容

- 党建学习内容；
- 本领域所需的专业伦理、职业伦理；
- 本领域所需的基本理论和视角；
- 本领域常用的工作方法；
- 本领域实务所必须的政策、法律。

7.3 课程设计

- 实训课程应紧紧围绕实训目标设置，以社会工作某个领域实务内容为主，体现操作实践性质；
- 实训课程设计应建立在对学员的充分调查和需求评估基础上；
- 课程设计应经过充分的调查论证，有具体的论证意见和结论；
- 实训课程应根据实训目标设置适当的时间长度；
- 实训课程应有明确的课程表，明确实训时间、地点、内容、形式；
- 实训课程应具有课程功能模块设置，明确说明每个课程的功能作用；
- 实训课程应区分服务实训和管理实训，并规定课程学时。

7.4 课程形式

实训课程可采取多种形式，包括但不限于主题授课、讨论分享、实景观摩、实务操作、现场督导等形式。

7.5 作业与考核

7.5.1 作业

- 实训课程设置中，应包括符合相关课程的作业；
- 课程作业内容应以本领域实务训练为主；
- 实训过程中，实训团队应对学员的作业进行催收、批阅、反馈；
- 课程作业应作为学员成绩评定的依据之一。

7.5.2 考核

- 课程应建立明确的考核制度，设定具体的考核内容、方式和权重；

- 对学员的考核应贯穿实务训练整个过程。包括但不限于课程出勤、课堂表现、平时作业、结业成果等；
- 考核应着重学员本领域实务能力部分；
- 对学员的考核应遵循基本的教考分离的原则，成立专门的考核团队，设置专门的考核办法。

8 实训服务流程

8.1 实训前期阶段

- 与学员面对面讨论，了解学员的学习期望、目的和时间；
- 带领学员熟悉认识实务实训基地；
- 澄清实训基地和学员各自的角色；
- 向学员说明实务实训的目标、内容、方式、要求、困难等；
- 同学员讨论实训框架，形成课程方案。

8.2 实训中期阶段

- 引导实训学员与实训基地建立良好的工作关系；
- 开展实务实训主题课程；
- 带领学员走近实务服务对象身边，协助其开展服务前期调研工作；
- 带领学员分析服务对象需求，协助完成文案计划；
- 对学员开展社会工作伦理的督导；
- 对学员开展社会工作基本方法、技术的督导；
- 对学员开展本实务领域特殊工作方法、技术的督导；
- 批改学员的作业，及时给予学员反馈；
- 通过查看学员的实训日志、实习资料等，掌握学员的实训进展；
- 定期评估学员的实训表现并提供建议。

8.3 实训后期阶段

- 带领学员回顾实训过程，帮助其梳理实训的经验，发现其实训成效，协助其完成总结报告；
- 指导学员完成实训过程资料的整理存档；

- 评估学员的实训情况及实训成绩；
- 带领学员与实训基地告别，处理学员离别情绪；
- 对实训工作进行总结反思，完成内部自评工作；
- 完成实训的档案归集工作。

8.4 服务能动机制

- 建立学员间的互评机制；
- 建立学员与督导间的互评机制；
- 建立学员与实训点位的互评机制；

9 监测评估

9.1 监测评估的意义

实务实训基地开展监测评估是为了更好的了解基地运转情况,有效推动基地的建设及运转及时发现问题并进行改进。

9.2 监测评估的原则

实训基地应基于为提升实训学员实务能力的核心目标,开展与课程体系适当的监测评估工作。

9.2.1 专业性原则

监测评估应基于社会工作评估的专业理论和专业方法开展。

9.2.2 客观性原则

实训基地的监测评估工作应保持客观中立,监测评估结论应根据数据、文字、图像等客观事实做出。

9.2.3 动态性原则

监测评估工作应贯穿于实训工作全过程,根据实训工作进度动态开展。

9.2.4 综合性

监测评估可综合采用定量和定性的方法,综合做出评估结论。

9.3 监测评估团队

- 实训基地应建立相对独立的监测评估团队，与教学实训团队相区别。
- 监测评估团队可综合使用问卷、量表、访谈、观察等评估技术。
- 监测评估团队应包括具有评估经验的人员。
- 监测评估团队对实训工作需具有一定熟悉度。

9.4 监测评估内容

9.4.1 对学员能力的监测评估

对实训工作的监测评估可包含但不限于以下内容：

- 学员的初始问题、需求是什么。
- 学员在实训期间的投入度。
- 实训前后，学员的价值观变化。
- 实训前后，学员的社会工作理论和视角变化。
- 实训前后，学员的实务操作能力变化。
- 实训前后，学员对本实务领域有哪些具体收获。

9.4.2 对实训工作的监测评估

对实训工作的监测评估可包含但不限于以下内容：

- 实训过程是否顺利。
- 实训是否实现了预期目标。
- 是否提供了实务实训学员学习所需的教学条件。
- 实训的课程设计是否合理。
- 是否为实训学员提供了专业的督导支持。
- 是否为实训学员提供充足的实务技巧训练。
- 实训内容是否回应了学员的学习需求。
- 实训的具体实施方式是否恰当。
- 学员在实训期间的参与度如何。
- 学员在实训期间开展的服务效果如何。
- 学员的满意度如何。
- 实训期间是否存在伦理问题。

9.4.3 对基地运行的监测评估

对基地运行的监测评估可包含但不限于以下内容：

- 是否建立适当的工作团队，运行情况如何。
- 是否为实训工作提供相应的办公设施、活动场地、活动物资。
- 是否建立场地、设备、物资等日常管理制度，执行情况如何。
- 是否有完整的电子档案及纸质档案。
- 实训基地与领域内相关部门合作情况如何。
- 对实训基地的宣传工作开展情况。

9.5 监测评估的方法

监测评估应根据需要选择适当的方法技术。具体方法、技术可参考民政部《社会工作服务项目绩效评估指南》的方法内容。

9.6 监测评估的资料

9.6.1 对学员能力的监测评估资料

实训基地应为每一位学员建立动态性实务能力监测评估档案，在实训结束时为每一位学员形成能力评估报告。

9.6.2 对实训工作的监测评估资料

实训基地应根据实务实训工作的具体过程，以数据、文字、图像等资料，形成实训工作档案，最终产出客观详实的实训工作评估报告。

9.6.3 对基地运行的监测评估资料

实训基地应根据基地规划、管理、运行、保障等过程，以行政视角形成必要的实训基地运行报告。

10 保障措施

10.1 制度保障

实训基地应根据实训任务需要，建立恰当的管理制度。包括但不限于下列制度：

- 项目管理制度
- 财务管理制度
- 人事管理制度
- 学员管理制度
- 课程管理制度
- 空间管理制度
- 设备管理制度
- 档案管理制度
- 应急管理制度

10.2 信息化

实训基地应充分运用信息化技术，优化实训过程。

10.2.1 学员管理信息化

实训基地应建立学员数据库，通过数字化档案动态管理学员信息。

10.2.2 课程设计信息化

鼓励实训基地将主题培训、实务操作、督导过程、具体案例等核心实训内容信息化，便于实务实训工作的保存和传播。

10.2.3 档案管理信息化

实训基地的具体档案应考虑电子档案与纸质档案综合运用，推动档案管理信息化。

10.3 投诉管理

9.3.1 为保障实训基地运行效果，实训基地应建立投诉制度，并对学员和社会公开。

9.3.2 对于收到的投诉，实训基地应给予合理处理和及时反馈。

10.4 法律风险控制

9.4.1 实训基地应针对具体实训内容，预计实训中的法律风险，建立法律风险防控机制。

9.4.2 实训基地应与实训学员签订适当的法律文书，明确双方权力义务关系。

9.4.3 实训基地可借助专业律师，对实训中的法律风险进行有效应对。

10.5 应急管理控制

积极响应国家应急管理要求，严格按照应急指令配合执行。

征求意见稿

参考文献

- [1] 社会工作者继续教育办法 2009-09-07 民政部
- [2] 关于加强社会工作专业人才队伍建设的意见 2011-09-14 中央组织部等 18 部委
- [3] 社会工作者职业道德指引 2012-12-28 民政部
- [4] MZ/T 094-2017 社会工作方法 个案工作
- [5] MZ/T 095-2017 社会工作方法 小组工作
- [6] MZ/T 071-2016 社区社会工作服务指南
- [7] MZ/T 059-2014 社会工作服务项目绩效评估指南
- [8] 社会工作者职业道德指引 2012-12-28 民政部
- [9] DB51/T 2442-2018 社会工作督导基本规范
- [10] DB51/T 1798-2014 社会工作者保密要求
- [11] GB/T 37709-2019 非正规教育服务通则
- [12] 社会工作者职业水平评价暂行规定 2006-07-20 人事部等

征求意见稿