

DB50

重 庆 市 地 方 标 准

DB50/T 954-2019

福利机构青少年职业引导 社会工作服务指南

Social work services guide for career guidance for teenagers at welfare institutions

2019 - 12 - 15 发布

2020 - 03 - 15 实施

重庆市市场监督管理局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由重庆市民政局提出并归口。

本标准起草单位：重庆市儿童爱心庄园。

本标准主要起草人：蒲军、伍顶惠、洪渝、陈蓉、叶燕、邓政、杨利、周成思、张红梅、谢艳。

福利机构青少年职业引导社会工作服务指南

1 范围

本标准规定了福利机构青少年职业引导社会工作服务的术语和定义、基本原则、服务内容、服务方法、服务流程、服务质量管理。

本标准适用于社会工作者为福利机构14周岁至28周岁的青少年开展职业引导社会工作服务。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

福利机构青少年 the teenagers in welfare institutions

生活在由国家、社会组织或个人兴办的社会福利机构中14周岁至28周岁的个体。

2.2

职业引导社会工作 career guidance

社会工作者根据服务对象的生理、心理特点以及就业需求，开展职业探索、职业指导、职业训练等服务。

3 基本原则

3.1 平等参与原则

社会工作者应创造公平的环境，并尊重福利机构青少年在权利和能力范围内的自我决定和行动，保障福利机构青少年享有平等参与职业发展的权利，获得发展所带来的经济、政治、文化等各方面利益。

3.2 生态系统原则

社会工作者应考虑福利机构青少年所在社会环境中微观、中观、宏观多种要素的相互作用，通过促进福利机构青少年与环境持续互动，实现个人需求与环境资源及社会支持之间的匹配。

3.3 个别化原则

社会工作者应根据福利机构青少年的能力特点、职业兴趣和特长提供有针对性的职业引导服务。

4 服务内容

4.1 职业适应性评估

依托残障人士服务团体和职业能力专业测评机构，对福利机构青少年职业能力、人格特征、职业兴趣等开展综合评估。

4.2 职业探索

4.2.1 引导福利机构青少年探索职业世界，广泛了解职业种类。

4.2.2 引导福利机构青少年探索具体职业，了解其特性及要求。

4.2.3 引导福利机构青少年探索兴趣职业，明确努力的方向。

4.3 职业生涯规划

4.3.1 指导福利机构青少年结合职业能力评估和职业探索的信息，选择职业方向，确定职业目标。

4.3.2 指导福利机构青少年根据职业目标，开展职业生涯规划，编制个人职业路径方案，制定介入策略、进度安排及行动步骤。

4.4 职业能力培养

4.4.1 根据福利机构青少年的职业生涯规划方案，社会工作者综合运用福利机构、学校、社会等资源培养其以下职业能力：

——职业素养；

——职业胜任能力；

——职业生涯管理能力。

4.4.2 针对福利机构的残障青少年，社会工作者应联合特殊教育老师、康复工作者等为其提供个别化支持服务，帮助其提升生活自理能力、职业能力和社会适应能力。

4.5 资源链接

4.5.1 链接残障人士服务团体和职业技能教育培训机构为福利机构青少年提供职业训练。

4.5.2 链接机关、企事业单位和社会组织为福利机构青少年提供兼职、实习和就业机会。

4.5.3 链接志愿服务组织和个人为福利机构青少年提供志愿服务。

4.6 就业指导

4.6.1 协助福利机构青少年收集与自身能力和特点相匹配的岗位信息。针对残障青少年，重点收集按比例就业、集中就业、辅助性就业等相关岗位信息。

4.6.2 组织福利机构青少年开展求职技巧培训，鼓励其参加求职。

4.6.3 指导福利机构青少年做好入职的物质准备和职前心理调适。

4.6.4 帮助福利机构青少年适应工作岗位，协调人际关系，评估其适应情况并提供相应指导。

4.6.5 开展福利机构青少年再就业指导工作。

4.6.6 为福利机构青少年提供就业相关的法律法规及政策咨询服务。

4.7 心理支持

4.7.1 为有需要的福利机构青少年提供心理咨询服务。

4.7.2 协助福利机构青少年获得照顾者、同事、朋友等的尊重、关怀和接纳，建立良好的社会支持系统。

4.7.3 帮助福利机构青少年客观认识自身状况，克服消极心理，树立自信乐观的心态。

4.8 跟踪服务

- 4.8.1 社会工作者应适时开展跟踪服务，帮助福利机构青少年解决就业中遇到的问题。
- 4.8.2 在福利机构青少年的跟踪服务中，社会工作者应了解的主要内容包括但不限于：
——工作态度、工作能力；
——工作岗位、工作环境、生活环境的适应度；
——心理和精神状况；
——用人单位的评价；
——合法权益的维护。
- 4.8.3 跟踪服务的主要方式包括但不限于：
——电话访谈；
——网络调查；
——面谈；
——走访。
- 4.8.4 针对福利机构残障青少年，社会工作者应联合特殊教育老师、康复工作者共同参与跟踪服务，并根据情况调整跟踪服务时间。

4.9 政策倡导

- 4.9.1 倡导包容、友好、受尊重的就业环境，避免福利机构青少年在就业中遭受歧视、侮辱和其他不公平待遇。
- 4.9.2 倡导政府及用人单位完善福利机构青少年的就业和薪酬保障措施。

5 服务方法

5.1 常用方法

社会工作者可以根据实际情况综合运用个案工作、小组工作、社区工作、社会工作行政、社会工作研究等服务方法。

5.2 其他方法

5.2.1 职业测评法

5.2.1.1 运用问卷和测评系统等科学的测试方法，对福利机构青少年的职业能力、人格特征、职业兴趣等进行测评。

5.2.1.2 主要适用于对福利机构青少年进行职业适应性评估。

5.2.2 工作分析法

5.2.2.1 引导福利机构青少年系统分析某一具体工作，获得关于此项工作的任务、内容、必要的工作条件、环境、能力素质要求和任职资格等系统化信息。

5.2.2.2 主要适用于帮助福利机构青少年认识职业世界。

5.2.3 情景体验法

5.2.3.1 引导福利机构青少年在真实环境或模拟环境中扮演指定角色，并对其行为表现进行评定和反馈。

5.2.3.2 主要适用于帮助福利机构青少年提升就业能力。

6 服务流程

6.1 接案

社会工作者在接案过程中应完成下列工作，包括但不限于：

- 建立专业关系；
- 收集基本信息；
- 了解就业方面的问题和需求；
- 介绍职业引导社会工作服务的理念、目标、内容、方法等。

6.2 预估

社会工作者在预估过程中应完成下列工作，包括但不限于：

- 开展就业能力预估；
- 讨论并决定服务的方式和内容。

6.3 计划

社会工作在计划过程中应完成下列工作，包括但不限于：

- 制定服务的短期、中期和长期目标；
- 明确阶段任务、服务内容和服务方法；
- 分析预期存在的困难、风险，制定应对策略和预案；
- 明确社会工作者、福利机构青少年及其主要照顾者各自的任务；
- 制定过程评估和成效评估计划及指标；
- 拟定服务所需的人力、经费、设备设施等资源保障。

6.4 介入

社会工作者在介入过程中应完成下列工作，包括但不限于：

- 开展职业适应性分析，填写《福利机构青少年职业适应性分析表》；（参见附录 A）
- 开展职业探索、职业生涯规划，填写《福利机构青少年职业引导规划表》；（参见附录 B）
- 开展职业能力培养、就业指导等服务；
- 促进就业环境的改善；
- 完善服务记录，填写《福利机构青少年职业引导社会工作服务记录表》（参见附录 C）。

6.5 评估

社会工作者在评估过程中应完成下列工作，包括但不限于：

- 评估福利机构青少年职业能力提升情况；
- 评估服务计划实施情况及目标达成情况；
- 评估社会工作者在服务过程中方法、技巧运用情况以及资源整合情况；
- 撰写评估报告。

6.6 结案

社会工作者在结案过程中应完成下列工作，包括但不限于：

- 系统回顾与总结分析；
- 撰写结案报告。

6.7 回访

适时开展回访服务，填写《福利机构青少年职业引导社会工作服务跟踪回访记录表》（参见附录 D）。

7 服务质量管理

7.1 应按照社会工作专业服务规范开展服务。

7.2 应建立督导制度，配备专业督导。

7.3 社会工作者在服务过程中应定期开展自评与反思，并根据福利机构青少年的需要及时调整服务计划。

7.4 应建立服务质量的评估、反馈机制，定期开展服务成效评估，及时回应反馈信息。

附 录 A
(资料性附录)
福利机构青少年职业适应性分析表

表A.1 给出了福利机构青少年职业适应性分析表的样式。

表A.1 福利机构青少年职业适应性分析表

编号：

日期： 年 月 日

基本资料					
姓名		性别	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	年龄	
身体状况	<input type="checkbox"/> 健康				
	<input type="checkbox"/> 重大疾病_____ <input type="checkbox"/> 慢性疾病_____				
	<input type="checkbox"/> 残疾	残疾类别	<input type="checkbox"/> 视力残疾 <input type="checkbox"/> 听力残疾 <input type="checkbox"/> 言语残疾 <input type="checkbox"/> 肢体残疾		
	残疾等级	<input type="checkbox"/> 智力残疾 <input type="checkbox"/> 精神残疾 <input type="checkbox"/> 多重残疾			
		残疾等级	<input type="checkbox"/> 残疾一级 <input type="checkbox"/> 残疾二级 <input type="checkbox"/> 残疾三级 <input type="checkbox"/> 残疾四级		
文化水平	<input type="checkbox"/> 小学 <input type="checkbox"/> 初中 <input type="checkbox"/> 高中/中等职业学校 <input type="checkbox"/> 专科/高等职业学校 <input type="checkbox"/> 本科及以上 <input type="checkbox"/> 其他_____				
辅具配备	<input type="checkbox"/> 有_____ <input type="checkbox"/> 无				
技能/特长	<input type="checkbox"/> 有_____ <input type="checkbox"/> 无				
实践经验	<input type="checkbox"/> 有_____ <input type="checkbox"/> 无				
职业培训	<input type="checkbox"/> 有_____ <input type="checkbox"/> 无				
就业意愿	<input type="checkbox"/> 高 <input type="checkbox"/> 较高 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 无				
功能状况					
沟通功能	<input type="checkbox"/> 手语 <input type="checkbox"/> 口语 <input type="checkbox"/> 笔谈 <input type="checkbox"/> 其他				
感觉功能	嗅觉		触觉		色觉
	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常

职业适应性分析							
职业能力	言语能力	数理能力	空间知觉	形状知觉	符号知觉	手眼协调	
职业人格	管理	坚持	交际	耐挫	情绪稳定	严谨	责任 自信
职业兴趣	<input type="checkbox"/> 常规型 <input type="checkbox"/> 艺术型 <input type="checkbox"/> 实践型 <input type="checkbox"/> 研究型 <input type="checkbox"/> 社会型 <input type="checkbox"/> 管理型						
职业适应性分析：							
填表说明：社会工作者联合专业人员，在充分了解福利机构青少年个人情况的基础上对其职业适应性作出综合分析。							

社会工作者（签字）：

附 录 B
(资料性附录)
福利机构青少年职业引导规划表

表B.1 给出了福利机构青少年职业引导规划表的样式。

表B.1 福利机构青少年职业引导规划表

编号：

日期： 年 月 日

姓名		性别	<input type="checkbox"/> 男	<input type="checkbox"/> 女	年龄	
第一部分 自我分析						
兴趣						
性格						
价值观						
胜任能力						
优点/缺点						
职业意向						
自我分析：						
第二部分 职业目标						
职业认知	职业要求					
	职业环境					
	职业前景					
职业目标	短期目标					
	中期目标					
	长期目标					

职业路径:					
第三部分 行动计划					
计划内容	时间	预期目标	策略及方法	执行者	备注
康复训练 计划					
特殊教育 计划					
社会工作服务 计划					
填表说明：社会工作者联合专业人员、福利机构青少年共同填写职业引导规划表。					

社会工作者（签字）：

附录 C
(资料性附录)

福利机构青少年职业引导社会工作服务记录表

表C.1 给出了福利机构青少年职业引导社会工作服务记录表的样式。

表C.1 福利机构青少年社会工作服务记录表

编号：

日期： 年 月 日

姓名		性别	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	年龄	
服务内容	<input type="checkbox"/> 职业适应性评估 <input type="checkbox"/> 职业探索 <input type="checkbox"/> 职业生涯规划 <input type="checkbox"/> 职业能力培养 <input type="checkbox"/> 资源链接 <input type="checkbox"/> 就业指导 <input type="checkbox"/> 心理支持 <input type="checkbox"/> 跟踪服务 <input type="checkbox"/> 其他服务				
目标					
过程记录					
评估及反思					
跟进/计划					
督导意见					

社会工作者（签字）：

附 录 D
(资料性附录)

福利机构青少年职业引导社会工作服务跟踪回访记录表

表D.1 给出了福利机构青少年职业引导社会工作服务跟踪回访记录表的样式。

表D.1 福利机构青少年职业引导社会工作服务跟踪回访记录表

编号： _____ 日期： _____ 年 _____ 月 _____ 日

姓名		性别	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	年龄	
联系电话		QQ		微信	
就业时间		就业单位		就业岗位	
单位地址				单位电话	
就业形式	<input type="checkbox"/> 普通就业 <input type="checkbox"/> 辅助性就业		<input type="checkbox"/> 集中就业 <input type="checkbox"/> 灵活就业		<input type="checkbox"/> 按比例就业 <input type="checkbox"/> 其他
回访方式	<input type="checkbox"/> 电话访谈 <input type="checkbox"/> 网络调查		<input type="checkbox"/> 面谈 <input type="checkbox"/> 走访用人单位		<input type="checkbox"/> 其他
回访内容	工作胜任度	<input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差			
	工作满意度	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意			
	薪酬满意度	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意			
	生活满意度	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意			
	环境适应	<input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差			
	精神状况	<input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差			
	心理状况	<input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差			
	单位评价	<input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差			
其他情况					
回访总结					
跟进/计划	<input type="checkbox"/> 继续跟踪 <input type="checkbox"/> 个案介入 <input type="checkbox"/> 结束跟踪				

社会工作者（签字）： _____