

XXX 社会工作服务中心

小组工作资料

小组名称：“我志愿 我快乐”志愿者培育小组

小组编号：

小组类型：教育小组

负责社工：易清月

起止日期：2019年3月25日-2019年4月29日

小组资料清单

请以 √ 表示已完成

活动编号：	已完成	不适用
活动开启前		
小组工作计划书（含程序安排）		
小组成员资料表		
活动进行中		
小组工作签到表		
小组工作记录表		
小组工作参加者意见表		
小组工作参加者意见表汇总		
活动完结后		
小组工作结案评估表		
小组工作新闻稿及照片		
其它		

小组工作计划书

小组名称	“我志愿 我快乐”志愿者培育小组	小组类型	教育小组
小组对象	xx 村社区党员及居民	小组人数	8-10 人



起止日期	2019年3月25日-2019年4月29日	活动地点	xxx 社区五楼活动室
小组节数	6 节	负责社工	易清月
招募与宣传方式 1、社区党员交流群、居民交流群内发布小组活动招募通知； 2、电话联系相应的服务对象邀请其参与小组活动。			
服务需求及理念 1、服务需求：1) 文艺新村社区党员及居民有参与志愿服务的意愿，但缺少参与志愿服务活动的技能；2) 志愿者资源对于社工来说是很重要的一部分，是社工在开展服务的过程中的得力助手，一位优秀的志愿者能够协助社工处理很多问题。 2、服务理念：社会学习理论：班杜拉的社会学习理论强调个人的行为是由个人与环境的交互作用决定的，即行为、环境与个人的内在因素三者互相影响，构成一种三角互动关系。人的大部分社会行为是通过后天的学习形成的。小组活动将为他们提供一个平台，通过组织活动、表达、整合资源、案例分析、危险评估、参观学习等来培养他们成为义工领袖人才，让他们有成长。			
小组总体目标 提高小组参与者的志愿服务意识，提升组员的志愿服务能力，培养社区服务的志愿服务力量。			
小组具体目标 1、80%以上的小组组员对志愿者基础知识以及自我有正确的认识； 2、80%以上的小组组员认识沟通的意义、类型以及特点； 3、80%以上的小组组员了解活动带领以及活动分享。			
评估方法/工具 1、通过小组观察员在活动进行时的观察及分析：1) 活动结束后社工要进行反思，并对服务计划进行必要的改动；2) 个别访谈，通过部分组员的倾谈来了解他们对活动的感受及意见； 2、活动结束后，派发活动意见反馈表，了解活动目标达成情况。			
预期困难与解决方法 1、困难：小组活动中，组员注意力不够集中。解决方法：社工通过说笑话，主动示范和进行互动游戏，调节小组气氛，吸引组员注意力。 2、困难：小组活动中个别组员无法坚持到最后一节。解决方法：提前告诉组员有关小组的活动计划，让组员有心理准备，同时，多鼓励、多支持。			
程序安排（见附件）			



所需资源及经费预算					
序号	物资	单价/元	数量	合计	备注
1	乒乓球	5	20	100	
2	姓名卡	5	8	40	
3	笔	2	8	16	
4	A4 纸	0.5	50	25	
5	小礼品	50	8	400	
6	长沙市地图	50	2	100	
7	相机	/	/	/	
8	长沙市老照片	5	24	120	
9	长沙市新照片	5	24	120	
10	彩色笔	20	8	160	
11	橘子	50	/	50	
12	瓜子、花生等	80	/	80	
13	腰鼓	100	1	100	
14	合计		1226		

督导意见

签名：_____

_____年__月__日

备 注

社工签名：

日 期：



程序安排

第一节小组

小组名称：“我志愿 我快乐”志愿者培育小组 小组地点：xxx 社区居委会五楼活动室
小组日期：2019年4月3日 小组时间：上午 9:30-10:50
小组目标：建立团体初步关系，澄清学员对志愿服务的了解，深入认识自己以增强自信心。

序号	时间	目的	内容	所需物资
1	5 分钟	1、让学员以轻松的心情进入培训状态，并清除本次活动的主题与意义。 2、了解小组活动的分组环节。	1、社工自我介绍、欢迎词； 2、阐明培训主题、意义； 3、分组。	主持词
2	5 分钟	组员互相认识，相互熟悉。	互动游戏“串名字”	无
3	5 分钟	破冰，活跃小组气氛。	互动游戏“抓手指”	无
4	10 分钟	订立小组契约。	订立小组契约。	小组活动契约书、签字笔
5	25 分钟	志愿者代表分享当志愿者的经验。	1、问组员为什么想做志愿者？觉得有什么意义？之前有参加过哪些志愿服务等。 2、观看一段志愿者 心声短片 。 3、组员分享观后感。	准备视频短片



6	10 分钟	协助组员自我反省，促进协调整合自我；增强自信心。	“比比抓手” 1、第一轮 1) 学员分成数量相等的小组。2) 培训师请学员估计一只手能抓起多少只乒乓球？培训师对学员的回答作好统计，最少的只数是多少，最多的只数是多少，回答每一个数字的人数又是多少。 (3) 培训师让学员试着抓乒乓球（只能用一只手，不能用另一只手帮忙），看他们能抓多少个。(4) 其他学员观察与他们先前的估计数字是否有出入。(5) 学员分享讨论。 A. 游戏中发生了什么样的情况，为什么？ B. 给我们有何经营管理上的启示？ 2、第二轮：1) 不同的编号的乒乓球代表不同的分值。2) 每个人只能抓一次，时间为 10 秒钟。3) 评分标准 A. 小组成员估计抓数与实际抓数的差值的绝对值的和（越小越好）； B. 小组成员每个人抓数的分值和（越大越好）。	准备编号的乒乓球若干只（用适当的方法在乒乓球上进行编号），并用塑料袋装好、评分表、签字笔
7	10 分钟	教授组员学习掌握手指操。	社工根据手指操 PPT，教授组员学习手指操方法，并介绍每个动作的好处。	手指操 PPT
8	10 分钟	分享总结	对活动进行分享及总结，并约定下一节小组活动开展的时间及地点。	

第二节小组

小组名称：“我志愿 我快乐” 志愿者培育小组 小组地点：xxx 村社区居委会五楼活动室

小组日期：2019 年 4 月 1 日 小组时间：上午 9:30-10:15

小组目标：认识沟通的意义、类型及特点；了解影响沟通的因素；掌握沟通的技巧。

序号	时间	目的	内容	所需物资
----	----	----	----	------



1	5 分钟	让组员对本次培训有所了解	社工回顾上次培训的内容，介绍本次培训的内容。	主持词
2	15 分钟	热身，活跃小组气氛	“颠三倒四七上八下十五的月亮十六圆” *备选游戏“超级数字”，输了的组员表演节目。	无
3	10 分钟	让组员认识沟通极其重要性	介绍沟通的定义、意义和类型	PPT
4	15 分钟	历奇游戏：单双向沟通画图分享与反思	让组员分别体验单、双向沟通	纸笔各 10 份
5	10 分钟	总结分享	与组员进行总结分享，沟通的重要性以及沟通的正确方式，并与组员约定好下一次活动的的时间和地点。	无

第三节小组

小组名称：“我志愿 我快乐”志愿者培育小组 小组地点：xx 村社区居委会五楼活动室

小组日期：2019 年 4 月 8 日 小组时间：上午 9:30-10:30

小组目标：了解影响沟通的因素；掌握沟通的技巧。

序号	时间	目的	内容	所需物资
1	5 分钟	让组员对本次培训有所了解	社工回顾上次培训的内容，介绍本次培训的内容。	主持词
2	10 分钟	热身，活跃小组气氛	传硬币	两枚硬币
3	10 分钟	让志愿者学会观察非语言的姿态，并掌握非语言沟通的运用	讲解语言沟通与非语言沟通	PPT
4	10 分钟	让志愿者掌握沟通技巧	介绍影响沟通的主要因素	PPT
5	15 分钟	让志愿者通过情景模拟运用沟通技巧	情景模拟	无
6	10 分钟	总结分享	与组员进行总结分享，本节活动的心得体会，并约定好下一节小组活动的活动时间和地点。	无

第四节小组



小组名称：“我志愿 我快乐”志愿者培育小组小组地点：xx 村社区居委会五楼活动室

小组日期：2019 年 4 月 15 日 小组时间：上午 9:30-10:20

小组目标：通过对义工团队能力的训练，使成员学会团队中有效沟通的方法，增强他们的团队意识，提高服务成效。

序号	时间	目的	内容	所需物资
1	5 分钟	让组员对本次培训有所了解	社工回顾上次培训的内容，介绍本次培训的内容，让成员了解此次活动的目标，并快速投入活动。	主持词
2	5 分钟	活跃现场气氛，吸引成员的兴趣，提高成员参与小组活动的积极性	热身游戏：抓老虎 文本：宋朝时有位传奇的将才，他的名字叫武松，以打老婆出名，出居扬州(虎)尾(虎)林街。上有一位兄长，娶妻潘金莲，另号(母老虎)，生得一张桃花脸，惹得街坊男士各个(虎)视眈眈，一副恶(虎)扑羊的架势。还好武松生得(虎)背熊腰，才保得家中平安无事。 近日相传山中有(虎)患，乡民各个谈大虫色变。古人有言：(不入虎穴，焉得虎子)。武松决定上山除害，临行之前，拿起(虎)头铰，试一试身手。但觉(虎)(虎)生风，不愧为打(虎)开山祖师。待一切准备就绪，便直奔(虎)头山，走着走着，来到一十字路口，今人名言：马路如(虎)口，市(虎)路中行。武松小心翼翼，深怕(虎)落平阳被马欺。更不愿在这如狼似(虎)之龄，尚未深入(虎)穴，就丧命于此。因为他不是一位(虎)头蛇尾之人。无论如何，除大虫是他毕生的职志。	故事文本打印
3	10 分钟	分享讨论活动开展志愿服务的方向的服务类别	提升志愿者的学习热心，培育志愿者扩大服务范围，让更多人的志愿者参与到志愿者团队团队服务。	/
4	20 分钟	发散组员思维，改变原来的思维模式	以“学习强国”APP 学习打开新局面，试着改变传统的学习方式，拓宽组员的广泛知识面。	手机下载学习强国 APP
5	10 分钟	总结分享	与组员进行总结分享，本节活动的心得体会，并约定好下一节小组活动的活动时间和地点。	无

第五节小组

小组名称：“我志愿 我快乐”志愿者培育小组小组地点：xxx 村社区居委会五楼活动室

小组日期：2019 年 4 月 15 日 小组时间：上午 9:30-10:20



小组目标：通过对义工团队能力的训练，使成员学会团队中有效沟通的方法，增强他们的团队意识，提高服务成效。

序号	时间	目的	内容	所需物资
1	5 分钟	让组员对本次培训有所了解	社工回顾上次培训的内容，介绍本次培训的内容，让成员了解此次活动的目标，并快速投入活动。	主持词
2	10 分钟	活跃现场气氛，吸引成员的兴趣，提高成员参与小组活动的积极性	“大风吹”热身游戏。	无
3	15 分钟	让组员认识到团队的重要性，培养组员的团队意识和合作精神	“迷失丛林” 详见附件 2	迷失丛林工作表及专家意见表
4	15 分钟	帮助促进组员了解沟通和分工合作的重要性以及体验程序安排时可能出现的变量。	历奇游戏“建塔” 详见附件 3	报纸 15 张、A4 白纸 3 张、透明胶 3 卷、剪刀 9 把
5	10 分钟	总结分享	与组员进行总结分享，本节活动的心得体会，并约定好下一节小组活动的活动时间和地点。	无

第六节小组

小组名称：“我志愿 我快乐”志愿者培育小组小组地点：xx 村社区居委会五楼活动室

小组日期：2019 年 4 月 15 日小组时间：上午 9:30-10:20

小组目标：认识小组带领技巧，掌握如何做到志愿服务活动带领和分享的技巧。

序号	时间	目的	内容	所需物资
1	5 分钟	让组员对本次活动有所了解	主持人回顾上次培训内容，介绍本次培训的内容。	无
2	15 分钟	让志愿者发掘自己的领导力	“拼图游戏”，详见附件 4 分享与反思	提前将硬性纸片将 T 形按照虚线切割好，准备两个
3	20 分钟	让组员尝试运用培训所学知识技巧	实操模拟：志愿者服务小组带领/志愿服务分享部分	准备好实操模拟的情景故事
4	10 分钟	回顾小组活动内	回顾，组员分享感想	社工整理小组



		容，梳理思路，巩固所学技巧		活动内容汇总 PPT
5	10 分钟	小组活动意见反馈表填写	小组活动意见反馈表填写	小组活动意见反馈表

小组成员资料表

小组名称： _____

小组编号： _____

小组时间： _____

负责社工： _____

小组名额： _____

序号	姓名	年龄	性别	住址	电话	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						



8						
9						
10						
11						
12						

小组契约书

为了我们在小组中的共同目标，我们达成如下约定：

- 我愿意将成员所分享的，保守秘密，不对外人提及。
- 我愿意尽量参加所有小组的聚会，并会准时出席。
- 我愿意开放自己，摒弃成见，全情投入。
- 我愿意尝试所学的技巧，尽全力完成任务。
- 我愿意认清、尊重和抒发自己的感受，但不会强迫自己在尴尬、不情愿的情况下表达出来。
- 我愿意尊重自己的步伐，不会给自己带来压力，选择会令自己舒适的方式。
- 我愿意尊重其他成员，不会去批评或指责他们。
- 我愿意与其他成员平均地分享讨论的时间。
- 我愿意与团体成员共同携手历经小组历程，迈步创造美好明天。
- 我愿意遵守以上宣言，并签名为证。

立约成员签名：

立约日期： ____年__月__日



小组工作签到表

小组名称：

小组编号：_____

起止日期：

负责社工：_____

序号	小组开展日期					
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						

第 1 节小组工作记录表

活动时间	2019年4月4日	活动地点	xx村五楼
单元名称			
社工姓名	易清月、吴娟、杨芳		
参加人员	彭泉生、桂米清、张耀文、向浩、唐胜辉、谢利群		
缺席、迟到人员及其原因	无		
活动过程	<p>小组过程中，社工首先给组员们澄清了本次小组活动的主题和主要内容，组员中虽然都是本社区居民群众，大部分人都比较熟悉，个别不是很熟悉，因此进行了简单的组员自我介绍。</p> <p>在组员的自我介绍的环节，我们就已经发现了有一位组员，向浩是位残疾人，但是非常支持争当志愿者，对志愿者的意识很强，可以在以后的小组中发展成为小组领袖。</p> <p>在活动刚开始的时候，组员谢利群提出黄泥坑乱停车影响了居民的不便、提质提档等问题，场面很激烈。在小组的讨论中社工及时回应到该小组活动中，对小组讨论所做出详细、全面的结论。</p> <p>小组整体氛围比较好，所有的组员都能积极配合小组活动的环节，尤其是在游戏环节中大家都找到了年轻时的状态，脸上洋溢着开心的笑容。张耀文看了视频后感慨：很希望能够向视频中台湾某社区的志愿者们看齐，只有不断向优秀模范学习志愿者服务精神，才能更好的培育出优秀志愿者骨干力量，成为以后社区活动中志愿者的领袖人物，在团队中感到非常自豪。在小组活动最后，组员向浩、桂米清、谢利群也对社工后期的工作提出了相关建议，所有社区活动，都可以多叫其他社区居民、楼栋长等参加，对以后社区的建设相关工作比较有成效。</p>		
小组所作出的重大决议和改变	<p>小组活动中一致表示在今后社区活动中，可以让更多的居民朋友们参与，丰富社区文化活动，更有利于社区营造，和社区建设，同时表现优秀志愿者可以培育成优秀志愿者模范，号召更多的志愿者参与到社区的建设中，为服务对象解决实际需求。</p>		
社工评估与小结	<p>本次活动准备的比较充分，小组观察员随时做好记录登记。对于第一次新建立的小组活动大家都表现得非常配合，因此活动氛围也还不错。此次活动基本达成了预设目标，让组员了解小组活动的形式和内容，并互相认识和了解，了解组员的期望以及目的，规范组员行为，保障小组顺利进行。组员之间也能够很好的进行沟通和交流。唯一不足之处就是没有及时建立志愿者微信群，争取下次做得更完善。</p>		



对于下次活动的建议

提前确定好活动的时间和活动所需物资，其次，在本次小组活动中，我们发现组员桂米清、向浩两位组员很活跃，说话也很有信服力，可以充分发挥他们的领导力，促进小组活动的推进。

督导意见

签名：

____年__月__日

第__2__节小组工作记录表

活动时间	2019年4月9日	活动地点	xxx 二楼
单元名称			
社工姓名	易清月、杨芳		
参加人员	张耀文、向浩、余洋、谭介眉、张月弯		
缺席、迟到人员及其原因	谢利群（出去旅游）桂米清（外出，不在家）唐胜辉（上班）		
活动过程（其中包小组活动内容、互动沟通情况、小组氛围、成员反应等）	<p>小组过程中，社工首先给组员们来了一个热题讲说，询问我们在当今社会与人沟通交流到底是简单还是复杂的一件事情，让我们的志愿者们引起热烈的讨论，从而我们的社工慢慢深入引出我们今天的主题“沟通的重要性与技巧”</p> <p>在活动刚开始的时候，社工向我们志愿者普及沟通的定义、类别、作用等。组员谭介眉女士提出了我们常常在与人沟通的时候，经常会出现一个问题，“你以为自己讲的非常明白清楚了，但是你的倾听者却没有听懂你表述的意思”说到这里的时候，全组的志愿者都赞同的点起了头。同时在小组的讨论中社工及时回应到该小组活动中，对小组讨论所做出详细、全面的结论。</p> <p>通过此次志愿者小组活动，让志愿者们了解了沟通的重要性以及相应的沟通技巧，同时，把社区、志愿者、社工紧密的联系在一起，加强了情感交流，进一步推进了“近邻计划”志愿者培育的进程。小组整体活动氛围比较好，所有的组员都能积极配合小组活动的各环节，尤其是在“你讲我画”的活动互动环节中，成员们都争先恐后的抢答问题，愿意以最轻松的状态投入到游戏中，彻底放松自己，找到最佳状态，回答问题准确率自然就很高了，说明成员之间还是很有默契的，同时，也增加了成员的凝聚力与反应能力，消除了对彼此的陌生感。</p> <p>在小组活动最后，社工人员邀请志愿者们一起创建了一个“志愿小组微信群”方便以后大家沟通、交流。让小组成员都有集体团队意识。</p>		

小组所作出的重大决议和改变

在本节小组活动中，为了让参加小组活动成员尽量保持活动参与度的积极性，社工与组员之间共同制定了关于活动期间的时间管理制度，在规定的时间内准时参加活动，尽量不缺席小组活动的正常开展，保证小组活动的各小节都对组员的学习都会有很大的收获。

社工评估与小结

本次活动准备的比较充分，各环节社工都可以有效的把控，小组观察员也随时做好记录登记与引导成员投入到活动中，对于第二次建立的小组活动大家都表现得主动，积极性很高，因此活动氛围还不错。本节活动与了预设目标达到了95%的，还有5%的不足之处就是缺席人员因为不可控的原因无法来到现场参加活动，同时，也希望成员之间相互帮助，相互配合，更多的希望小组成员的积极性更高，从而带动社区更多的居民参加到活动中，保障小组顺利进行。组员之间也能够很好的进行沟通和交流，让原本生活增添一些乐趣，在活动找到安全感、幸福感！

对于下次活动的建议

- 1、提前确定好活动的时间和活动所需物资
- 2、对于志愿者请假事宜我们应该做好相应的规范
- 3、实行积分制度，兑换相应的礼品

督导意见

签名：

_____年__月__日

第__3__节小组工作记录表

活动时间	2019年4月13日	活动地点	
单元名称			
社工姓名	易清月、杨芳		
参加人员	张耀文、向浩、余洋、谭介眉、周令芝		
缺席、迟到人员及其原因	谢利群（出去旅游）桂米清（外出，不在家）唐胜辉（上班）		
活动过程（其中包小组活动内容、互动沟通情况、小组氛围、成员反应等）	社工首先带领小组成员们回顾了上一节小组活动的活动内容——志愿服务中“沟通的定义”、“沟通的意义”、“沟通的技巧”等等，并以“手指操”		



作为热身活动，拉开了本次小组活动的序幕。本节小组活动的主题是“语言沟通与非语言沟通”，社工用生动幽默的语言对“沟通技巧”的概念、作用以及技巧进行了深入的讲解，并辅以“你演我猜”、“情景模拟”等互动环节，加深小组成员对于“语言沟通与非语言沟通”内涵的理解以及技巧的掌握。

成员互动频繁，都在积极讨论身边的“沟通技巧”，氛围热烈，对活动主题十分认可。小组组员张耀文在最后总结分享中说到：“原来人的小动作、小表情中隐藏了这么多的‘玄机’，以后在与人交流互动的时候可以多关注这些小细节，一定程度上能够增强我们与他人沟通的效果。”

在小组活动最后，我们社工人员邀请我们志愿者一起合影留念，同时有一份小礼物赠送给所有的志愿者。在今后的服务活动中，更加的主动积极，感染身边的朋友们一起参与到志愿者服务中。组员谭介眉也对志愿小组活动后期的工作提出了相关建议，所有社区活动，都可以与其他社区居民、朋友相互交流，相互合作，从而学习他们的优秀志愿者精神。提高社区建设的总体服务水平。

小组所作出的重大决议和改变

社工与小组组员共同讨论小组开展的服务方式和服务类别，为了更好的传播志愿者服务精神与信念，一致决定要有属于本小组的 logo 和专属口号（口号为：“参与志愿服务，建设平安家园）“作为属于本小组的核心标志，激励组员更好的融入团队中。在后几节小组活动中，社工可以让组员说出大家对设计 logo 的理念与想法，通过这样的方式，增强组员之间的凝聚力，让成员更加有集体团队荣誉感。

社工评估与小结

本节是“你演我猜”主题小组活动，为了提高“近邻计划”志愿者们的志愿服务意识以及志愿服务能力，进一步推动了社区志愿者队伍的建设。每一位小组成员都表现的非常主动积极，也对活动中通过游戏环节产生了很大的乐趣。对后几节的小组活动做好了铺垫，组员也能够积极的去感染身边的朋友、邻居参与到社区活动中，愿意去奉献出自己的一点力量，去提高志愿者团队的骨干力量。

对于下次活动的建议

- 4、提前确定好活动的时间和活动所需物资
- 5、对于志愿者请假事宜我们应该做好相应的规范
- 6、强调纪律、迟到等问题

督导意见

签名：

____年__月__日

第 4 节小组工作记录表



活动时间	2019年4月17日	活动地点	文
单元名称			
社工姓名	易清月、杨芳		
参加人员	张耀文、向浩、余洋、谭介眉、周令芝、谢利群、桂米清、唐胜辉		
缺席、迟到人员及其原因			
无			
<p>活动过程（其中包小组活动内容、互动沟通情况、小组氛围、成员反应等）</p> <p>活动开始前社工组织活动人员签到，签到结束后，社工介绍本次培训的内容，让成员了解此次活动的目标，并快速投入几个环节的活动中。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 热身游戏：抓老虎（社工讲解游戏规则：所有人先站成一排，然后每人身后放一把凳子，可以用夸张、生动、搞笑的口气朗诵下一段故事、所有参加游戏组员都需要集中精神认真听，当出现“虎”的时候快速坐下，反应慢或者出错误的则失败）刚第一轮开始组员没有太了解游戏规则，都没反应过来，社工通过亲自示范让组员快速了解游戏规则并安慰大家失落的情绪，社工和组员决定从下轮才算开始，第二轮组员结合上一轮经验都很集中注意力，当听到“虎”时组员快速的反应去抢凳子，这时组员的脸上都洋溢着开心的笑容，在几轮游戏过程中里，组员精神状态很好，每个组员都投入到游戏过程中，大家玩得不亦乐乎，同时，负责观察的社工也注意到每个组员脸上挂满了灿烂的笑容，同时也促进组员的融入感中间有组员没有想到的，社工提醒注意每个组员的特征，给你们个机会仔细的观察，也促进组员相互认识。 2. 为了党员下载注册学习强国 app 的学习，激发大家对 APP 里面的文章保持持续学习的热情，发散组员跳跃性思维，改变原来的传统思维模式，同时以表扬在“学习强国”学习平台推广使用中表现突出的学习标兵，鼓励和号召大家的学习，不断提升自身修养，互学互比互教，增强学习积极性。并进行“学习强国”使用心得分享交流。这个环节不仅回顾了组员对时事政治变化、也了解国家最新政策。 3. 小组活动最后，社工带领组员简单的回顾了本节小组活动的内容，收获了游戏中带来的快乐与幸福，在学习中收获新的知识点，在这个不断进步的时代，不与时代脱轨，把真正的关爱送到他们的心坎里，让他们充分感受到党的关怀和温暖。 			



小组所作出的重大决议和改变

在小组活动开展过程中，可以多邀请社区居民、辖区楼栋长等人员，更有利于社区营造和社区建设，小组成员在活动最后表示很愿意参加集体活动中，为他们平常的生活增添了乐趣，也让他们找到属于自己的交际圈与积极向上的生活状态。

小组成员在活动结束之后对本次活动的意见及反馈，同时做好活动体会感想，加深自己活动感受。同时，社工也会及时跟进成员整个状态，活动开展后是否有达到活动的预期效果，以便及时解决服务需求，让小组成员有一定的安全感。

社工评估与小结

到了小组的成熟期，本次小组总体来说还是比较成功的，也对各位组员有了一定的了解，从而达到了预设的目标，小组组员也对小组产生了归属感，并且和组员在一起相互讨论学习，组员之间也已经逐渐默契的建立起一种比较舒适的沟通方式，组员的这些变化，一定程度上推动了小组的发展，在这个阶段，社工需要更多的去了解组员的心理状态，从而调动组员在活动中的参与度，调动活动流程积极性，让组员也有一个展示自我平台的机会，提升组员的自我价值。同时，也增进了组员之间的感情。

对于下次活动的建议

- 7、提前确定好活动的时间和活动所需物资，以免出现临时拿的情况；
- 8、调动组员的积极性，让参与人员体会活动的意义与乐趣；
- 3、多点互动的过程，可以适当准备日常用品作为小礼物，增强小组组员的积极参与性；

督导意见

签名：

____年__月__日

参加者意见表

这份问卷的目的是收集你对本中心服务的意见，以改善中心的服务。请选择最能代表你意见

的答案。你的意见将会被保密，而你给予的意见并不会影响你现时或将来所接受的服务。现诚意邀请你抽空填写问卷，完成后请交予有关职员。多谢合作！



小组名称：“我志愿 我快乐” 志愿者培育小组 编号：_____

小组目标：提高小组参与者的志愿服务意识，提升组员的志愿服务能力，培养社区服务的志愿服务力量。

请圈出以下最能代表你意见

的答案

甲. 对该小组的评价

内容	非常不满意		一般满意		非常满意	
	0	1	2	3	4	5
1. 我认为小组可达致目标	0	1	2	3	4	5
2. 我满意小组的时间编排	0	1	2	3	4	5
3. 我满意小组的形式	0	1	2	3	4	5
4. 我满意小组的场地	0	1	2	3	4	5
5. 我满意以下小组的内容						
5.1 “比比抓手” 游戏	0	1	2	3	4	5
5.2 手指操活动	0	1	2	3	4	5
6. 工作人员表现						
6.1 我满意工作人员的工作表现	0	1	2	3	4	5
6.2 我满意工作人员的工作态度	0	1	2	3	4	5
7. 我投入此小组	0	1	2	3	4	5

乙. 对中心服务的评价

1. 整体来说，我满意中心提供给我的服务	0	1	2	3	4	5	
2. 我解决问题的能力提高了	0	1	2	3	4	5	不适用
3. 我觉得使用中心服务后，我更容易找到别人给予我支持（如：父母、兄弟姐妹、朋友、同事、邻居或小组成员等）	0	1	2	3	4	5	不适用

丙. 经过活动你感到自己有什么变化？

你对该活动的其它意见或建议是：

参加者姓名：_____

日期：_____

参加者意见表



这份问卷的目的是收集你对本中心服务的意见，以改善中心的服务。请选择最能代表你意见

的答案。你的意见将会被保密，而你给予的意见并不会影响你现时或将来所接受的服务。现诚意邀请你抽空填写问卷，完成后请交予有关职员。多谢合作！

小组名称：“我志愿 我快乐” 志愿者培育小组 编号：_____

小组目标：提高小组参与者的志愿服务意识，提升组员的志愿服务能力，培养社区服务的志愿服务力量。

请圈出以下最能代表你意见

的答案

甲. 对该小组的评价

内容	非常不满意		一般满意		非常满意	
1. 我认为小组可达致目标	0	1	2	3	4	5
2. 我满意小组的时间编排	0	1	2	3	4	5
3. 我满意小组的形式	0	1	2	3	4	5
4. 我满意小组的场地	0	1	2	3	4	5
5. 我满意以下小组的内容						
5.1 沟通的概念、类型和意义讲解	0	1	2	3	4	5
5.2 单双向沟通游戏	0	1	2	3	4	5
6. 工作人员表现						
6.1 我满意工作人员的工作表现	0	1	2	3	4	5
6.2 我满意工作人员的工作态度	0	1	2	3	4	5
7. 我投入此小组	0	1	2	3	4	5

乙. 对中心服务的评价

1. 整体来说，我满意中心提供给我的服务	0	1	2	3	4	5	
2. 我解决问题的能力提高了	0	1	2	3	4	5	不适用
3. 我觉得使用中心服务后，我更容易找到别人给予我支持（如：父母、兄弟姐妹、朋友、同事、邻居或小组成员等）	0	1	2	3	4	5	不适用

丙. 经过活动你感到自己有什么变化？

你对该活动的其它意见或建议是：

参加者姓名：_____



日期：_____

参加者意见表

这份问卷的目的是收集你对本中心服务的意见，以改善中心的服务。请选择最能代表你意见

的答案。你的意见将会被保密，而你给予的意见并不会影响你现时或将来所接受的服务。现诚意邀请你抽空填写问卷，完成后请交予有关职员。多谢合作！

小组名称：“我志愿 我快乐” 志愿者培育小组 编号：_____

小组目标：提高小组参与者的志愿服务意识，提升组员的志愿服务能力，培养社区服务的志愿服务力量。

请圈出以下最能代表你意见

的答案

甲. 对该小组的评价

内容	非常不满意		一般满意		非常满意	
1. 我认为小组可达致目标	0	1	2	3	4	5
2. 我满意小组的时间编排	0	1	2	3	4	5
3. 我满意小组的形式	0	1	2	3	4	5
4. 我满意小组的场地	0	1	2	3	4	5
5. 我满意以下小组的内容						
5.1 沟通的概念、类型和意义讲解	0	1	2	3	4	5
5.2 单双向沟通游戏	0	1	2	3	4	5
6. 工作人员表现						
6.1 我满意工作人员的工作表现	0	1	2	3	4	5
6.2 我满意工作人员的工作态度	0	1	2	3	4	5
7. 我投入此小组	0	1	2	3	4	5

乙. 对中心服务的评价

1. 整体来说，我满意中心提供给我的服务	0	1	2	3	4	5	
2. 我解决问题的能力提高了	0	1	2	3	4	5	不适用
3. 我觉得使用中心服务后，我更容易找到别人给予我支持（如：父母、兄弟姐妹、朋友、同事、邻居或小组成员等）	0	1	2	3	4	5	不适用

丙. 经过活动你感到自己有什么变化？



你对该活动的其它意见或建议是：

参加者姓名：_____

日期：_____

参加者意见反馈汇总表

小组名称：_____ 小组编号：_____ 负责社工：_

甲. 参加者对各项活动的的评价

	非常不同意 (%)			非常同意 (%)		
	0	1	2	3	4	5
1. 我认为小组可达致目标						
1. 180%以上的小组组员对志愿者基础知识以及自我有正确的认识；						
1. 280%以上的小组组员认识沟通的意义、类型以及特点；						
1. 380%以上的小组组员了解活动带领以及活动分享。						
2. 我满意小组的时间编排						
3. 我满意小组的形式						
4. 我满意小组的场地						
5. 我满意以下小组的内容						
5.1						
5.2						
6. 工作人员表现						
6.1 我满意工作人员的工作表现						
6.2 我满意工作人员的工作态度						
7. 我投入此小组						

乙. 参加者对中心服务的评价

1. 整体来说，我满意中心提供给我的服务						
2. 我解决问题的能力提高了						不适用
3. 我觉得使用中心服务后，我更容易找到别人给予我支持（如：父母、兄弟姐妹、朋友、同事、邻居或小组成员等）						不适用



丙. 参加者对活动的其它意见或建议

新闻稿及照片资料

培育志愿者队伍 推动社区共治共享

（通讯员：易清月）为提高辖区居民志愿服务意识以及能力，引导低龄长者发挥余热，参与社区志愿服务，同时为高龄长者提供生活援助，减轻家庭养老负担，2019年4月4日，文艺新村社区开展了以“我志愿 我快乐”为主题的小组活动。

社工首先给组员们澄清了本次小组活动的主题和主要内容，随后在有趣的“串名字”游戏中活动正式开始。在组员都相互熟悉以后，社工便给组员们观看了精心准备的小短片——《中国志愿者》，组员向浩感慨地分享到：“志愿者不是苦行僧，志愿者也不是圣人，志愿者就是你、我、他，就是我们身边每一个普通的、平凡的人，就像歌里唱的那样‘只要人人都献出一点爱，世界将变成美好的人间’。”

紧接着，社工又和组员们分享了台湾某社区母亲节快闪活动的视频，所有的居民唱着同一首歌，跳着同一支舞，整个社区其乐融融……组员们纷纷表示，非常向往这样的社区生活，最后组员桂米清总结到：“我们会向优秀志愿者看齐，为建设社区大家庭奉献我们自己的力量。”

本次主题活动的开展，让组员之间以及组员与社工之间相互认识，并建立了

初步的关系，澄清了志愿者参与社区志愿服务活动的内容以及意义，提高了居民参与志愿服务的意识和热情，为建立社区志愿服务队伍打下了基础，推动社区“共建共治共享”新格局建设。



观看小短片回忆往事

我志愿我快乐 沟通交流有技巧

（通讯员：杨芳）为了进一步加强邻里交流，构建和谐友爱社区，进一步实施“近邻计划”，xx社区特联合xx社会工作服务中心在文艺新村社区二楼开展了“我志愿 我快乐”志愿小组活动。

小组过程中，社工首先给组员们带来了一个主题讲说：“与人沟通到底简单还是复杂”；让志愿者们引起讨论，从而引出我们今天的小组活动主题“沟通的重要性”

在小组活动刚开始的时候，社工向“近邻”志愿者普及沟通的定义、类别及

作用等。组员谭介眉女士提出了在生活中的一个常见问题，“你以为自己讲的非常清楚了，但是你的倾听者却没有听懂你表述的意思”当讲到这里的时候，全组的志愿者都赞同的点起了头，在小组的讨论中社工也参与其中。

活动整体氛围比较热烈，所有的组员都能积极配合小组活动的环节，尤其是在游戏活动中大家都乐开了花，特别是“你讲我画”让我们的志愿者成员进一步了解到我们需要沟通。

通过此次志愿者小组活动，让志愿者们了解了沟通的重要性以及相应的沟通技巧，同时，把社区、志愿者、社工紧密的联系在一起，加强了情感交流，进一步推进了“近邻计划”志愿者培育的进程。



小组一起探讨沟通的重要性

“我志愿 我快乐”志愿者培育小组第三节——

——“你演我猜”

“大家猜猜看，周姨表演的是什么呢？打一成语哦！”“垂头丧气！”、“无精打采！”……2019年4月13日星期五下午三点，文艺新村社区开展了“我志愿 我快乐”志愿者培育小组第三节——“你演我猜”主题小组活动。此次小组活动共有六名志愿者骨干参加。

社工首先带领小组成员们回顾了上一节小组活动的活动内容——志愿服务中“沟通的定义”、“沟通的意义”、“沟通的技巧”等等，并以“手指操”作为热身活动，拉开了本次小组活动的序幕。本节小组活动的主题是“语言沟通与非语言沟通”，社工对“语言沟通与非语言沟通”的概念、作用以及技巧用生动幽默的语言进行了深入的讲解，并辅以“你演我猜”、“情景模拟”等互动环节，以加深小组成员对于“语言沟通与非语言沟通”内涵的理解以及技巧的掌握。

小组组员张耀文在最后总结分享中说到：“原来人的小动作、小表情中隐藏了这么多的‘玄机’，以后在与人交流互动的时候可以多关注这些小细节，一定程度上能够增强我们的沟通效果。”

本次小组活动通过对“语言沟通与非语言沟通”的深入探讨，提高了“近邻计划”志愿者们的志愿服务意识以及志愿服务能力，进一步推动了社区志愿者队伍的建设。

附件 1

游戏目的：

下面这个游戏能训练我们在最困难的情况下，如何发散思维，开动脑筋将问题解决，完成那些“不可能完成的任务”。在体会游戏中的快乐时，我们的发散思维能力也会得到很好的锻炼。

游戏准备：

人数：不限。



时间：30 分钟。

场地：室内。

材料：卡片。

游戏步骤：

1、把参与者分组，每组 4 人，然后发给每组一个任务卡。每张卡上写着一件商品的名字以及它应卖给的特定人群。值得注意的是，这些人群看起来应不需要这些商品，实际上应该完全拒绝这些商品。比如向生活在热带的人销售羽绒服，向生活在四季寒冷地区的人销售冰箱等。总之，每个小组面临的挑战是，销售不可能卖出的商品。

2、每个小组应根据任务卡的要求准备一条 30 秒的广告语，用来向特定人群推销商品。该广告应注意以下三点：

(1) 该商品如何改善特定人群的生活。

(2) 这些特定人群应怎样有创造性地使用这些商品。

(3) 该商品与特定人群现有的特有目的和价值标准之间是如何匹配的。

3、给每组 20 分钟的时间，按照上述三点要求写出一个 30 秒钟长的广告语，要注意趣味性和创造性。

4、其他人暂时扮演那个特定人群，认真倾听该小组的广告词，应该根据广告能否打动他们，是否激起了他们的购买欲望，是否能满足某个特定需求来作出判断。最后通过举手的方式，统计出有多少人会被说服而购买这个产品；有多少人觉得这些推销员很可笑，简直是白费力气。

5、选出优胜的一组，给予奖励。

相关讨论：

在推销你们组的商品时，你们是怎么分析特定人群和此商品的关系的？你们是否考虑过他们的习惯、需要、想法和价值标准呢？

为了与你的顾客甚至是反对你的人心意相通，你需要作出哪些让步和牺牲？

善解人意在我们的生活和工作中起着何种作用？做到这点是否给我们带来了好处？

【游戏心理分析】

在这个游戏中，每个人都必须采用他人的视角，开动脑筋有创造性地把东西推销出去。在这个过程中，发散思维将会起到重要的作用。著名心理学家吉尔福特指出：“人的创造力主要依靠发散思维，它是创造思维的主要成分。”发散思维就是对问题从不同角度进行探索。在这个游戏中，参与者需要从不同层面进行分析完成任务的困难所在，从正反两极进行比较，因而需要开阔的视野和思维，从而产生出大量的独特的新思想以很有创意的广告词打动他们，赢得胜利。发散思维更利于创造性思维的培养。可以这样说，发散思维是人类迄今为止，所运用的最为重要的一种思维方法。它被运用到了各个领域，在商业领域运用尤为广泛。



附件 2

活动目的：通过具体的活动来说明，团队的智慧高于个人智慧的平均组合只要学会运用团队工作方法，可以达到更好的效果。

操作程序

- 1、培训师把“迷失丛林”工作表发给每一位学员，而后讲下面一段故事：“你是一名飞行员，但你驾驶的飞机在飞越非洲丛林上空时飞机突然失事，这时你必须跳伞。与你们一起落在非洲丛林中有 14 样物品，这时你们必须为生存作出一些决定。
- 2、在 14 样物品中，先以个人形式把 14 样物品以重要顺序排列出来，把答案写在第一栏。
- 3、当大家都完成之后，培训师把全班学员分为 5 人一组，让他们开始进行讨论，以小组形式把 14 样物品重新按重要次序再排列，把答案写在工作表的第二栏，讨论时间为 20 分钟。
- 4、当小组完成之后，培训师把专家意见表发给每个小组，小组成员将把专家意见转入第三栏。
- 5、用第三栏减第一栏，去绝对值得出第四栏，用第三栏减第二栏，得出第五栏，把第四栏累加起来得出一个个人得分，第五栏累计起来得出小组得分。
- 6、培训师把每个小组的分数情况纪录在白板上，用于分析：
- 7、培训师在分析时主要掌握 2 个关键地方
 - 1) 找出团队得分低于平均分的小组进行分析，说明团队工作的效果（1+1>2

