

《个 案 工 作》

实 验 手 册

学号：_____

姓名：_____

实验手册使用

- 1、实验课须携带实验手册。
- 2、每次实验后尽快完成实验记录。
- 3、期末需上交完整的实验手册。

实验一 个案沟通技巧

一、实验目的：

- 1、掌握个案工作基本接待与访视技巧
- 2、掌握非言语沟通的观察技能
- 3、掌握支持性沟通技巧的使用，熟悉引导性沟通技巧的使用。

二、实验步骤及要求：

（一）技巧 1：接待

1、操作步骤

三人一组，根据以下案例做出社工接待模拟。一人为社工，一人为案主，一人为观察员。轮流进行，每一个情境模拟结束后，由观察员进行观察说明，三人讨论。

情境 1：社工：学校社工 案主：失恋中专生。案主已电话预约，第一次到咨询室面谈，很紧张。

情境 2：社工：居家养老社工 案主：空巢老人。社工从社区获得资料，因无老人电话未预约，上门建立关系。

情境 3：社工：救助站社工 案主：流浪拾荒者，社工外展服务中……

2、操作要求

要求在模拟中练习以下行为：

- ① 自然的语音语调。
- ② 主动的接待姿态。
- ③ 适当的自我介绍。
- ④ 进行暖身谈话，寻找谈话切入点。
- ⑤ 对个案辅导过程及要求的一般性说明。

3、操作笔记：

(二) 技巧 2: 非言语行动观察

1、操作步骤

① 三人一组，以“你的老师让你印象最深的事”为话题展开 3 分钟谈话。一人为讲述者，一人为倾听者，一人为观察员。

② 由观察员录下另一组讲述者谈话图像，之后回本组与其他两人观看录像。观看时关闭声音，另两人根据倾听者的图像，分析其他情绪的变化。

③ 开启声音，重新观看录像，三人讨论之前的观察结果。

④ 删除相关录像。

2、操作要求

- 观察讲述者面部表情。
- 观察讲述者肢体语言。
- 观察讲述者语音语调变化。

3、操作笔记:

(三)技巧 3: 情绪的识别与表达

1、操作步骤

实验班分成两大组，依次列队。老师仅向第一个人展示一个复合情绪词汇，由第一个人根据老师所提供的情绪词汇对下一个人进行非言语表演。而后逐一传递，由最后一个人判断老师所提供的情绪词汇。

2、操作要求

- 观察非言语活动
- 体验非言语所传递的情绪
- 根据体验尽量表达出这情绪

3、操作笔记:

（四）技巧四：支持性与引领性技巧

1、操作步骤

- ① 三人一组，以“我的缺点”为主题进行五分钟谈话。
- ② 一人为社工，一人为案主，一人为观察员。
- ③ 观察员根据《技巧检查表》对社工在谈话中的表现进行记录。
- ④ 谈话轮流进行，每一个情境模拟结束后，讨论专注与倾听状态时的身体感受和内心想法，大家交流分享，小结本技术的基本要领。
- ⑤ 课程结束后，模拟社工撰写脚本式谈话记录。

2、操作要求

- 前三分钟社工沟通时以支持性技巧为主，不得进行影响性谈话。
- 后两分钟社工可以尝试在沟通中使用引领性技巧。

《技巧检查表》

技巧部份（前 3 分钟）	出现次数	备注
鼓励案主表达的语言		
专注的姿态		
关注案主的情绪		
引领性技巧（对焦、摘要等）		
影响性技巧（提供信息、谈自己、建议、忠告、对质）		
技巧部份（后 2 分钟）	出现次数	备注
鼓励案主表达的语言		
对案主的情绪作出反应		
澄清		
对焦		
摘要		
影响性技巧（提供信息、谈自己、建议、忠告、对质）		
肢体部份	评价	备注
1、眼神方面（良好的视线接触）		
2、开放的姿态		
3、表情方面（僵硬或柔软）		
4、语调方面		
5、说话速度		
6、习惯动作		

实验二 专业关系

一、实验目的：

- 1、掌握同感的使用
- 2、掌握真诚的使用
- 3、掌握具体化的使用
- 4、熟悉技巧的综合使用

二、实验步骤及要求：

(一) 技巧 1：同感的使用

1、技巧说明

同感反应结构

你觉得_____因为_____

(案主真诚的感受) (案主指明的情境或事件)

你觉得_____但是你又觉得_____。

2、操作步骤

① 两人一组，分 AB 角，随机从以下情景中选择一个进行练习。

- a. “我快受不了了，我都长这么大了，我妈妈什么事都要管我，连我要跟同学出去玩，还要问这问那，老是把我不当小孩子看待。”
- b. “我不想再理达雄了，每次拜托他帮我做事，他总是口头上说好，结果一拖再拖，害得我事情都没办法做好。”
- c. “小华最近都不大理我，以前我们还会常常一起去吃饭，自从他当了社团干部之后，就常常很忙，都忘了我这个朋友。”
- d. “近来我跟好朋友吵架了，我实在不了解他（她），我只不过是跟他（她）约好一起上晚修，可是我忘了。我实在受不了他（她）哦！”

② 分成四大组，根据以下情景，每人说出自己的同感反应，然后小组里选出一个公认比较合适的。

1. 案主：我是个很重视朋友的人，可以为朋友两肋插刀，肝脑涂地。只要朋友有需要，即使在考试期间，我还是会放下功课，为朋友牺牲。可是，从初中、高中到大学，朋友一直让我失望。当我需要帮忙时，他们个个避而不见，让我自生自

灭（声调加重，语调高昂、激动）。我的付出根本得不到应有的回馈（紧握拳头）。最近，这些事，让我难过到无法入睡，必须要靠安眠药来支撑。我知道这是慢性自杀，可是我没有办法。

2. 案主：本来以为退休后可以很多自己想做的事，没想到，我的退休金竟然被股票给吃光了（唉声叹气）。；要不是我那些朋友拖着我去玩，说是一本万利，我现在就不用每天把自己关在家里看电视（唉声叹气）。本来靠着我那些退休金，可以欢度余年，可是现在却只得向儿子、媳妇伸手要钱（摇头叹气）。年纪一大把，还需要这样过活，真不如死了算了（哽咽）。

3. 案主：我大学未毕业就跟我先生结婚，没办法，怀孕了。一开始我的父母极力反对，因为他们是地方上有名望的人，希望我功成名就。不过，最后他们还是屈服了，毕竟他们不忍心看女儿当未婚妈妈。说真的，我先生只是个凡夫俗子，他大学毕业后，就在我父亲的公司上班，到现在我已经连生三个女儿了，他还是一样是个小职员（微笑）。我父亲有意栽培他，可是扶不起的阿斗，毕竟无用（叹气）。

3、操作要求

第三层次以上的回应。

4、操作笔记

（二）技巧2：真诚的使用

1、技巧回顾

自我融入的陈述和自我表露

- ① 使用“我”当句子的开头，以回应个人化。
- ② 分享不同深度的情绪。

③ 使用描述和中性的字眼陈述事件和情境。

④ 指明困境或事件对他人或自己的影响。

2、操作步骤

① 分成两组进行案例模拟。

② 两人根据案例分析自己的内心感受。

③ 一人进行真诚的表达，另一个之后对其表达进行技巧分析。轮流。

❖ 案例一

案主 20 多岁，保险业者，女性，因为男友车祸去世，悲痛难挨，有意寻短追随男友而去。

案主：我知道很多人认为我这种想法很傻，而且对不起我的家人，可是他们却没有想过我所受的苦痛。他们永远无法了解这种椎心刺骨的难过。(眼神空洞)我的男朋友去世到现在已经 20 天了。我天天失眠，我服过安眠药，希望自己入睡，可是这些药物对我没有效果。即使已经失眠 20 天，不知怎么搞的，精神仍然很亢奋，没有一点睡意，我好痛苦，太痛苦了。(停顿，说不下去……)我的脑海中无时无刻不浮现男朋友的面孔、他的动作，以及他以前对我说过话。这些记忆一直在我的脑海中萦绕，就好像录放机不断回放一样，让我的情绪随着画面的影像一次又一次地陷入沉重的悲哀。我感觉自己整个人已经虚脱，像个幽灵似地飘浮。有时候觉得自己像个行尸走肉的僵尸，感觉不到身体的脉动。我的男朋友走了，我的生命也跟着他去了。我活在这个世界已经没有任何意义。勉强要我活着，让我好痛苦。

❖ 案例二

案主 35 岁，雇员，男性，因复杂的人际关系而痛苦不已。

案主：我现在已经不知道可以相信谁。一开始每个人似乎都坦诚，我也掏心掏肺，将自己的遭遇告诉他们，他们对我的同情与鼓励，让我感动。没想到，他们竟然一个个出卖我，加油添醋地将我的话传给案主知道，害我被这些人排挤、陷害。即使他们获知我已了解他们的小人行为，见了面，他们还可以好像没事一样地跟我打哈哈。他们的虚伪、奸诈让他们左右逢源，我的真诚、坦白却把自己弄得里外不是人。

他们竟然为了一点小利就不惜伤害我。现在整个公司的同事都在说我的不是，好像我是个挑拨是非的小人，可是真正挑拨是非的人却被当成好人。为什么老天爷这么不公平，尽让这些小人得志(右手用力敲打自己的右腿)。

3、操作笔记

(三) 技巧 3: 具体化练习

1、技巧回顾

- 澄清或印证想法。
- 澄清不清楚或不熟悉的字眼。
- 探讨案主下结论的基础。
- 协助案主将陈述个人化。
- 陈述明确的感受。
- 将焦点集中在此时此刻而非过去。
- 引导案主谈论自己经验的细节。
- 引导案主陈述互动行为的细节。

2、操作步骤

两人根据以下话题进行谈话，谈话维持 10 分钟。

❖ 令我感到失望的经历

3、操作要求:

- 使用同感、真诚、具体化等技巧维持谈话。
- 不得使用建议，忠告，对质等影响性技巧。自我表露除外。

4、谈话记录

谈话人	内容	分析

谈话人	内容	分析

不够可另加页

谈话人	内容	分析

实验三：接案与资料收集

一、实验目的：

- 1、了解非自愿案主的接案
- 2、掌握开放与封闭问句
- 3、掌握资料收集的范围
- 4、熟悉资料收集与整理

二、实验步骤及要求：

(一) 技巧 1：非自愿案主接案

根据以下情况进行模拟。如果你是社工，请示范，你如何应对小强的沉默和敌意，以顺利的建立起专业关系。

小强（化名），男，1985 年出生，独子，父亲早逝，母亲含辛茹苦将他送入某大学读书。刚考上大学，小强一头扎进网络游戏里，上海能逃则逃直至一发不可收拾，大学二年级，由于多门功课不及格被学校劝退。等小强回到家里的那一天，妈妈才知道事情真相，从此每天以泪洗面。小强一方面感到难以面对母亲，一方面又感到前途无望，遂放弃追求，什么不顾也不想，整天呆在小区的网吧里，只有身无分文的时候才想到回家一次。母亲曾经多次到网吧求儿子回头，但均无济于事。无奈之中，找到社工，希望社工帮小强脱离网瘾。

社工见到小强，说明了来意，小强一脸漠然，沉默以对。社工还感觉得到小强沉默背后的一丝敌意。

实验笔记：

(二) 技巧 2: 开放与封闭式问句的使用

- 1、活动：猜猜是谁
- 2、活动：Question game：想好一个问题，进入循环提问环节
- 3、不问为什么：准备一个为什么的问题，进入顺序改造环节

(三) 技巧 3: 收集资料

- 1、讨论电话探访，老年人需求评估内容

实验笔记:

2、案例讨论

如果你是社工，请示范预估过程中，你应当收集小金哪些资料？怎么收集？
如何撰写预估报告？可以使用什么预估方法？

小金，男，17岁，身材肥胖，性格内向，不喜欢主动与人交往，从初二开始，就经常称自己头痛、胃痛和睡眠不好而缺课。虽然去过医院做过全面的检查，但是检查结果一切正常。就这样，病假的时间越来越长，到初三更是有连续两三个月不去学校的经历，母亲和校方拿他也没有办法。小金初三毕业时，各科成绩都不及格。

之后，小金就不愿再上学了，不管母亲用什么方法，小金就是不愿踏进学校的门。母亲白天上班，小金就自己一个人呆在家里。平时除了偶尔陪母亲去超市买些东西，他从不与人往来。今年，母亲看到了一些关于社工的介绍，主动找到社工站寻求帮助。

实验笔记:**3、量表在收集资料中的运用**

由个人进行自评。

在两人小组中根据以下量表中分数较低的一项进行资料收集练习。

社会支持评定量表

指导语：下面的问题用于反映您在社会中所获得的支持，请按各个问题的具体要求，根据您的实际情况来回答。

1. 您有多少关系密切，可以得到支持和帮助的朋友?(只选一项)
(1)一个也没有 (2) 1—2 个 (3)3—5 个 (4) 6 个或 6 个以上
2. 近一年来您：(只选一项)
(1)远离家人，且独居一室。 (2)住处经常变动，多数时间和陌生人住在一起。
(3)和同学、同事或朋友住在一起。 (4)和家人住在一起。
3. 您与舍友：(只选一项)
(1)相互之间从不关心，只是点头之交。 (2)遇到困难可能稍微关心。
(3)有些邻居都很关心您。 (4)大多数邻居都很关心您。
4. 您与同学：(只选一项)
(1)相互之间从不关心，只是点头之交。 (2)遇到困难可能稍微关心。
(3)有些同学很关心您。 (4)大多数同学都很关心您。
5. 从家庭成员得到的支持和照顾(在合适的选项上划“√”)

A. 夫妻(恋人)	无	极少	一般	全力支持
B. 父母	无	极少	一般	全力支持
C. 儿女	无	极少	一般	全力支持
D. 兄弟姐妹	无	极少	一般	全力支持
E. 其他成员(如嫂子)	无	极少	一般	全力支持

6. 过去, 在您遇到急难情况时, 曾经得到的经济支持和解决实际问题的帮助的来源有:

(1)无任何来源。

(2)下列来源: (可选多项)

A. 配偶; B. 其他家人; C. 朋友 D. 亲戚; E. 同事; F. 工作单位;
G. 党团工会等官方或半官方组织; H. 宗教、社会团体等非官方组织; I. 其它
(请列出)

7. 过去, 在您遇到急难情况时, 曾经得到的安慰和关心的来源有:

(1)无任何来源。

(2)下列来源(可选多项)

A. 配偶; B. 其他家人; C. 朋友 D. 亲戚 ; E. 同事 F. 工作单位;
G. 党团工会等官方或半官方组织 H. 宗教、社会团体等非官方组织;
I. 其它(请列出)

8. 您遇到烦恼时的倾诉方式: (只选一项)

(1)从不向任何人诉述。

(2)只向关系极为密切的 1—2 个人诉述。

(3)如果朋友主动询问您会说出来。

(4)主动诉述自己的烦恼, 以获得支持理解。

9. 您遇到烦恼时的求助方式: (只选一项)

(1)只靠自己, 不接受别人帮助。

(2)很少请求别人帮助。

(3)有时请求别人帮助。

(4)有困难时经常向家人、亲友、组织求援。

10. 对于团体(如党团组织、宗教组织、工会、学生会等)组织活动, 您: (只选一项)

(1)从不参加

(2)偶尔参加

(3)经常参加

(4)主动参加并积极活动。

量表计分方法: 第 1-4, 8-10 条: 每条只选一项, 选择 1、2、3、4 项分别计 1、2、3、4 分, 第 5 条分 A、B、C、D 四项计总分, 每项从无到全力支持分别计 1-4 分, 第 6、7 条如回答“无任何来源”则计 0 分, 回答“下列来源”者, 有自己个来源就计几分社会支持评定量表分析方法: 总分: 即十个条目计分之总和, 客观支持分: 2、6、7 条评分之和, 主观支持分: 1、3、4、5, 条评分之和, 对支持的利用度: 第 8、9、10 条

该量表用于测量个体社会关系的 3 个维度共 10 个条目: 有客观支持(即所接受到的实际支持), 主观支持(即所能体验到的或情感上的支持)和对支持的利用度(支持利用度是反映个体对各种社会支持的主动利用, 包括倾诉方式、求助方式和参加活动的情况) 3 个分量表, 总得分和各分量表得分越高, 说明社会支持程度越好。

作业：根据自己的情况，整理一份预估报告。

预 估 报 告

福建医科大学心理与行为实验教学中心

实验四 治疗法研讨

一、实验目的：

掌握个案目标制定方法、掌握心理社会治疗、行为修正模式、理性情绪等模式的主要分析框架和介入理论，澄清模式模糊或错误理解。

二、实验内容

1. 研讨不同模式的分析框架
2. 研讨不同模式的介入要点
3. 在模式分析基础上进行案例分析，制定工作计划

三、研讨步骤

1. 根据选择的治疗法组成研讨小组，
2. 阅读相关参考资料，
3. 根据参考资料，完成下列个人学习。
4. 形成研讨组进行讨论。

四、研讨个人学习

1. 该模式是怎样看待不良行为的？
2. 该模式认为健康的指标或辅导最终的目标是什么？
3. 该模式认为问题产生的原因是什么？

4. 该模式认为改变的关键是什么？

5. 该模式的主要辅导技术是什么？

6. 该模式的优势与局限是什么？

四、研讨个人反思

实验五 综合模拟

一、实验目的：

通过完整个案模拟，对不同模式的分析、介入进行操作化训练。

二、实验内容

1. 分组进行案例模式并进行摄录
2. 案例回放并进行技巧分析

三、实验操作

- 1、回顾个案管理
- 2、回顾所学治疗法
- 3、与小组合作，根据以下案例拍摄咨询15分钟 DV

案主，9岁，母亲求助。案主家庭父母离异，各自成立新的家庭，目前9岁的儿子归父亲抚养，在鼓二小就读，从小由奶奶抚养大，由于上小学，考虑到教育问题，故接回父亲身边。孩子中午在奶奶家吃饭睡觉，晚上由父亲接回自己家。其母称父亲常年虐待案主，拿缝衣针刺、竹竿打等，曾打骂造成小孩头部受伤，入院缝针。其母多次与前夫交涉未果，希望有第三方出面与其前夫做思想工作，不要继续打骂案主。因其母新成立的家庭，故案主不方便接至自家抚养。

父亲对其不听话的行为进行打骂，造成较大的身体、精神上的伤害。案主的生活环境比较特殊，父亲对刚刚开始读书的儿子在教育问题上存在很大的偏差，继母在孩子的学习上管束基本空白。

四、操作要求

- 着重工作部分而非案主故事。
- 强调个案管理视角下，综合手法的运用。

五、实践反思

- 1、视频技巧的评价、最好的部分，有待改进的部分。

2、自己在其中承担的部分，自己在模拟中存在的最大困难，自己的主要学习收获。

福建医科大学心理与行为实验教学中心