

## 第五章

### 第四节 个案工作的常用技巧

#### 一、会谈

##### 1. 个案会谈的类型

根据会谈的目的和功能, 可以把个案会谈分为建立关系的会谈、收集资料的会谈、诊断性会谈、治疗性会谈和一般性咨询会谈等 5 种类型会谈

##### 2. 个案会谈的安排

任务: 个案会谈的准备、个案会谈的内容安排以及会谈内与会谈外的衔接

##### 3. 个案会谈的技巧

###### (1) 支持性的技巧

① 专注

② 倾听

③ 同理心(谈到男友分手, 服务对象哭, 工作者: 我知道你在这种情况下很为难, 一方面是亲情一方面是爱情。)

④ 鼓励

###### (2) 引导性的技巧

① 澄清 (工作者: 你是不是想说在亲情、爱情中你选择了亲情是你权衡了很久的决定, 希望男友理解.....)

② 对焦

③ 摘要

###### (3) 影响性技巧

① 提供信息

② 自我披露 (在讨论找工作难的问题时, 工作者披露自己求职时的经历)

③ 建议

④ 忠告

⑤ 对质

#### 二、记录

##### 1. 个案记录方式

根据记录时所使用的工具, 可以把个案记录分为文字记录、录音和录像

##### 2. 个案记录的要求

(1) 个案记录的基本格式要求 (2) 现在与过去 (3) 事实与推断记录

##### 3. 个案记录的作用

(1) 跟进服务

(2) 社会工作者评估

(3) 转介依据

(4) 机构评估依据

(5) 未来研究的参考

#### 三、收集资料

##### 1. 会谈的运用

两种常见的方式: 自我陈述、对答方式资料



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!

## 2. 调查表的运用

根据调查问题的安排方式, 可以把调查表分为两种: 结构式调查表和非结构式调查表

## 3. 观察的运用

根据参与的方式, 可以把观察分为参与观察和非参与观察资料

## 4. 现有资料的运用

根据资料呈现的方式, 可以把这些现成的资料分为文献记录和实物两类

## 四、策划方案

### 1. 目标清晰而且现实

服务目标的制订需要符合以下几个要求: 一是可观察; 二是可测量; 三是积极正向

### 2. 服务对象的范围明确

就一般情况而言, 社会工作者在明确服务对象的范围时需要坚持以下几个方面: 一是以服务对象为主; 二是以服务对象身边的重要他人参与者; 三是以其他重要他人为支持者

### 3. 策略合理

通常, 一个好的服务方案需要有合理的服务策略, 它包括: 一是服务策略与服务目标一致; 二是服务策略之间的协调

## 五、评估

### 1. 正确运用评估类型

通常, 社会工作者在评估工作中需要: 一是根据不同评估任务选择不同类型的评估; 二是综合运用不同类型的评估

### 2. 合理运用评估的方法

常见的评估方式包括: 问卷评估、行为评估和心理测量等

社会工作者需要根据评估任务的要求和特点综合选择有效的评估方式: (1)行为评估与问卷评估和心理测量相结合(2)问卷评估与心理测量相结合

### 3. 鼓励服务对象的积极参与

运用的方法包括: 一是与服务对象共同商议评估事宜; 二是让服务对象主导评估工作

### 4. 坦诚与保密

坦诚: 在评估之前, 社会工作者需要向服务对象说明评估是为了改进现有服务工作, 表达自己的诚意;

保密: 社会工作者需要向服务对象承诺保密的原则, 以减轻或者消除服务对象对评估工作的担心

## 配套习题

1. 服务对象: “.....我爱人经常对我发脾气, 总是抱怨我只顾忙工作, 从来不管家里的事.....”

社会工作者: “听您这么说, 我的理解是您觉得爱人对您体谅不够, 对吗?”

上述对话中, 社会工作者采用的会谈技巧是 ( )。

- A. 同理
- B. 反映
- C. 对质
- D. 澄清

【答案】D

【解析】 本题考查个案会谈的技巧。澄清是指社会工作者引领服务对象对模糊不清的陈述



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!

作更详细、清楚的解说, 使之成为清楚、具体的信息。影响性技巧主要包括提供信息、自我披露、建议、忠告、对质。

2、在个案会谈中, 社会工作者经常会使用摘要技巧。下列回应中, 属于摘要技巧的是( )。

- A. “你妈妈大老远地跑过来, 就只是为了见见你?”
- B. “你一下子要处理这么多事情, 一定觉得手足无措吧?”
- C. “你刚才说了不少往事, 我的感觉是你很怀念童年的无忧无虑。”
- D. “听起来, 你希望找一个方便社交, 但又能保护隐私的居住环境。”

【答案】D

【解析】 本题考查个案会谈的技巧。摘要是指社会工作者把服务对象过长的谈话或不同部分所表达的内容进行整理、概括和归纳, 并顺其自然。D 项符合摘要的实质。(考点: 个案会谈的技巧)

3、某社会工作服务机构正在执行一项“社会工作参与精准扶贫”的项目, 社会工作者准备运用非结构式调查表入户了解贫困家庭面临的困境。关于非结构式调查表的说法, 正确的是( )。

- A. 比较适用于服务对象行为发生改变的调查研究
- B. 比较适合收集有明确答案, 且容易识别的资料
- C. 只有预先设计好的调查问题, 没有调查问题的答案选项
- D. 既有预先设计好的调查问题, 也有调查问题的答案选项

【答案】C

【解析】 本题考查非结构式调查表。非结构式调查表只有预先设计好的固定的调查问题, 但没有调查问题的答案选项, 调查对象需要根据自己的理解填写调查问题的答案。(考点: 非结构式调查表)

4、服务对象: “我的命真苦啊, 生了两个儿子。大儿子交了坏朋友, 结果蹲了监狱, 儿媳扔下女儿就走掉了, 我只好跟老头子靠喂米粉和粥养大了孙女。小儿子因为家里穷, 到现在也没找到老婆, 工作也不称心, 在小区里做保安, 你说谁家女儿肯嫁他呢? 我老头最近查出来肺癌, 我都不敢跟他说真话。哎, 叫我怎么办呢.....”

社会工作者: “您家里发生了这么多事, 让您非常操劳和担忧, 我可以想象您承受着多大的压力。您刚刚讲述了大儿子的家庭问题、小儿子的婚姻问题以及老伴的照顾问题, 这次我们先来谈谈您老伴的照顾问题, 看看我们能为您做些什么, 您看可以吗?”

上述社会工作者的回应中, 运用的个案工作会谈技巧有( )。

- A. 引导
- B. 摘要
- C. 同理心
- D. 对焦
- E. 建议

【答案】B,C,D

【解析】 本题考查个案会谈的技巧。“您家里发生了这么多事, 让您非常操劳和担忧, 我可以想象您承受着多大的压力”——同理心; “您刚刚讲述了大儿子的家庭问题、小儿子的婚姻问题以及老伴的照顾问题”——摘要; “这次我们先来谈谈您老伴的照顾问题, 看看我们能为您做些什么, 您看可以吗?”——对焦。(考点: 个案会谈的技巧)

5、个案会谈是社会工作者与服务对象进行的有目的的专业谈话。下列关于会谈的说法, 正



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!

确的是 ( )

- A. 会谈是无法提前预设目标的
- B. 会谈没有环境与空间的限制
- C. 会谈是时间及主题上有机构的互动过程
- D. 会谈中社会工作者可以自由地谈论问题

【答案】C

【解析】个案会谈是指社会工作者与服务对象进行面对面的、有目的的专业谈话, 它又称为个案面谈。个案会谈的安排涉及很多方面的工作, 概括起来, 主要包括 3 个方面的任务: 个案会谈的准备、个案会谈的内容安排以及会谈内与会谈外的衔接。(1) 个案会谈的准备。个案会谈的准备是社会工作者在会谈前为会谈顺利进行而做的准备工作, 包括服务对象相关资料的阅读、会谈时间和地点的选择以及会谈场地的布置等。一般而言, 会谈时间和地点的选择以及会谈场地的布置, 应便于服务对象自由地谈论自己的问题。(2) 个案会谈的内容安排。个案会谈的内容安排是社会工作者对整个会谈进程的活动安排, 它包括在会谈开始、中间和结束各阶段的各项任务安排和具体的时间分配。(3) 会谈内与会谈外的衔接。社会工作的个案会谈不同于一般的谈话, 注重会谈内与会谈外的衔接, 而两者之间的衔接主要依靠会谈内的行动任务的布置。

6、服务对象: “我工作很忙, 平时婆婆帮忙带孩子。你也知道隔代亲, 老人家比较宠孩子, 小孩子现在说话就没大没小的, 管了婆婆就不高兴, 不管我又怕孩子越大越不好管, 跟我也不亲了...”

社会工作者: “您刚才讲的, 我的理解是您希望孩子懂规矩, 但是找不到让婆婆接受、孩子又不逆反的方法, 是吗?”

上述对话中, 社会工作者采用的技巧是 ( )

- A. 忠告
- B. 澄清
- C. 对焦
- D. 对质

【答案】B

【解析】个案工作中, 社工常常重复服务对象的说过的话这不仅仅是一个简单的重复的过程, 也是社工把服务对象模糊不清的信息或不清楚的陈述作更详细的解说的过程, 使未明确的信息转化为清楚、具体、深入的信息, 我们将工作手法称之为澄清。

7、在个案工作中, 社会工作者有时会使用对质技巧来影响服务对象, 使其更加关注未来的改变, 下列回应中, 运用了对质技巧的有 ( )

- A. 你如果要关心父亲, 你就该经常回去探望他
- B. 你如果挑剔妻子毛病, 妻子可能会跟你离婚
- C. 你说过要对朋友宽容, 但你却在不断地挑剔和指责她
- D. 你讲了这么多母亲关心你的事, 你却说母亲不关心你
- E. 你答应老师不再旷课, 可这周从周一开始你就没上课

【答案】C,D,E

【解析】五是对质。即社会工作者通过直接提问等方式让服务对象面对自己在行为、情感和认识等方面不一致的地方。当服务对象发现自己的行为、情感和认识不一致时, 通常会有



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!

一些不愉快的感受。因此, 社会工作者需要通过对话, 把服务对象的注意力集中在未来可改变的方面, 而不是仅仅关注谁的责任。例如, 社会工作者可以向服务对象提出自己的疑问, “您的想法与行动有一定的差距, 您对此有什么打算吗?”

8、80 岁的张大妈向社会工作者诉说过去住养老院的事情, 她说: “我一想到搬家就害怕, 我住在这里有老邻居, 到那儿我一个人也不认识, 很紧张, 怎么办呢?” 此时, 社会工作者最佳的同理回应是 ( )。

- A. “你一提到离开家就担心, 是舍不得离开老邻居和朋友吧, 我会常陪他们去看你的。”
- B. “听起来你很害怕离开熟悉的环境, 但那里的人也很好, 有各种丰富的活动, 你都可以去参加啊。”
- C. “不要担心, 你很快会在那里交到新朋友, 养老院里有人照顾, 说不定你还觉得该早点儿去住呢。”
- D. “听起来你对搬家有很多复杂的想法, 一方面你想住进去, 这样可以得到更多照料, 另一方面你又很担心自己会孤单、寂寞, 希望你熟悉的人在一起。”

**【答案】D**

**【解析】** 本题考查个案会谈的支持性技巧。个案会谈的支持性技巧主要包括: (1) 专注。即社会工作者借助友好的视线接触、开放的姿势以及专心的态度关注服务对象的表达。(2) 倾听。即社会工作者用心聆听服务对象传达的信息, 理解服务对象的感受。(3) 同理心。即社会工作者设身处地体会服务对象的内心感受, 理解服务对象的思想和要求。(4) 鼓励。即社会工作者运用口头语言和身体语言的方式肯定服务对象的一些积极表现。



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!