

蔡 忠 / / 主 编

Yangguang Dianliang Xinling
-Shanghaishi qingshaonian shiwu
shehui gongzuo anli huibian

阳光点亮心灵

——上海市青少年事务社会工作案例汇编



华东理工大学出版社
EAST CHINA UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY PRESS

ISBN 978-7-311-03411-1

定价：35.00元

（上海）沪价出（2011）第011号

（沪）新登字（2011）第011号

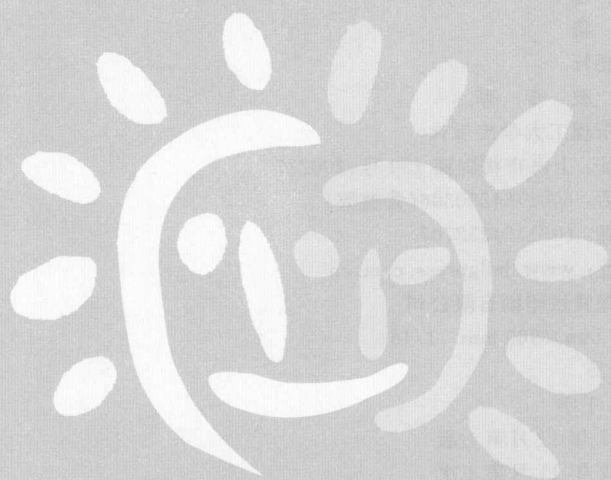
（沪）新登字（2011）第011号

YANGGUANG DIANLIANG XINLING

阳光点亮心灵

——上海市青少年事务社会工作案例汇编

蔡 忠 / 主 编



华东理工大学出版社
EAST CHINA UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

阳光点亮心灵——上海市青少年事务社会工作案例汇编/蔡忠主编. —上海: 华东理工大学出版社, 2007. 11
ISBN 978-7-5628-2161-8

I. 阳… II. 蔡… III. 青少年-社会工作-案例-汇编-上海市 IV. D432.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 152125 号

阳光点亮心灵

——上海市青少年事务社会工作案例汇编

主 编/蔡 忠

责任编辑/李 骁

封面设计/戚亮轩

责任校对/张 波 李 晔

出版发行/华东理工大学出版社

地址: 上海市梅陇路 130 号, 200237

电话: (021)64250306(营销部)

传真: (021)64252707

网址: www.hdlgpress.com.cn

印 刷/上海展强印刷有限公司

开 本/787 mm×960 mm 1/16

印 张/24.25

字 数/468 千字

版 次/2007 年 11 月第 1 版

印 次/2007 年 11 月第 1 次

印 数/1—4050 册

书 号/ISBN 978-7-5628-2161-8/C·121

定 价/38.00 元

(本书如有印装质量问题,请到出版社营销部调换。)

组 编

上海市社区青少年事务办公室

上海市阳光社区青少年事务中心

上海市社会工作者协会青少年社会工作专业委员会

编 委 会

主任：蔡 忠

编委：李江英 顾东辉 张 昱

张宇莲 杨 峻 刘庆元

陈 超 金 璠 陶慕蔡

温颖娜

前言

近年来,“青少年事务社会工作者”这一新兴的职业,在上海悄然出现。自2004年2月始,上海市阳光社区青少年事务中心等社团组织在“政府主导推动,社团自主运作,社会多方参与”的总体思路指引下,积极承担起政府购买的青少年事务社会工作,着力探索社会工作职业化、专业化、社会化、本土化的工作新格局,积累了不少实践体验和工作心得。

历经三年,阳光中心和全体青少年事务社工经历了事业初创时期的摸索,也在全身心投入之后收获了累累硕果。他们的辛勤努力、执著探索、从理论到实践,又从实践到理论的扎实工作,积淀成为一个个鲜活的个案、小组、社区社会工作的案例。透过这些案例,我们可以真切地感受到这些青少年事务社工是怎样面对不同特点、不同需求的社区青少年来开展工作的,也可以真切地分享他们在工作中的点滴收获以及面临的种种艰难与困惑。

本书由上海市社区青少年事务办公室、上海市阳光社区青少年事务中心、上海市社工协会青少年专业委员会组织编写。应该说,目前收集、整理的这些工作案例还达不到“精品”的要求,但却真实地反映了上海青少年事务社会工作的起步与探索。正因为有了这份真实,才让我们清醒地认识到,社会工作在中国大陆的本土化还有一段很长的路要走;也正因为这份真实,才能够让其他有志于此事业者后来居上,尽可能少走弯路。

在我国,社会工作是一项崭新且伟大的事业。开展社会工作不能仅仅凭借个人的热情和奉献精神,它需要有专业的理念来支撑,还需要一种把洞察能力、专业能力、沟通能力、协调能力、决断能力和资源整合能力进行有机结合的能力。本书所呈现的社会工作案例,记载着上海青少年事务社工的积极探索与历练,也记载着他们不断尝试与反思后的日臻成熟。

党的十六届六中全会审议通过的《关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》,把造就一支宏大的结构合理、素质优良的社会工作人才队伍,作为构建社会主义和谐社会的紧迫任务提到了全党的面前。社会工作的春天已经到来,越来越多专业人士加盟“社会工作者”这支光荣的队伍,共同构建社会主义和谐社会的愿景已在眼前。社会工作者之间会有更多的分享、交流,彼此的真知灼见会碰撞出更多智慧的火花,而这一切,也将成为社会工作专业性不断提高、社会工作事业蓬勃发展的不竭动力。

让我们携手并进,共同开创社会工作的灿烂明天!

上海市社会治安综合治理委员会办公室副主任

共青团上海市委员会党组成员

上海市社区青少年事务办公室主任 蔡忠

CONTENTS//

目 录

个 案 工 作

个案工作定义	(2)
将更美丽的风景尽收眼底	(3)
“毛毛虫”的蜕变	(8)
浪子回头金不换	(13)
呼唤迷途羔羊	(18)
家庭治疗方法在个案工作中的运用	(23)
考察教育对象个案分析	(29)
社会环境资源在个案工作中的运用	(35)
心理社会治疗模式在个案工作中的运用	(42)
遵循理念 坚持原则——一次酷暑中的“危机”	(47)
心理疏导和结构家庭疗法在个案工作中的运用	(55)
认知疗法在个案工作中的运用	(60)
注重预估分析 提高服务针对性	(66)
人格障碍的治疗方法在个案工作中的运用	(72)
多层面的服务介入在个案工作中的运用	(78)
重建社会联结 引导案主自助	(83)
走出泥潭的阳光女孩	(88)
彩虹家园穿针引线 化解母女心中积怨	(92)
家庭修复模式在个案中的运用	(96)
他走上了工作岗位	(101)
不要让脚步在岔道口停下	(105)

小 组 工 作

小组工作定义	(110)
“沟通零距离”小组活动	(111)
自强工作坊	(151)
伴你同行——长征青少年亲子小组工作分析	(163)

CONTENTS//

目 录

“成长”小组	(168)
“童梦棋缘”小组活动	(173)
情绪直通车	(186)
“我行我秀”成长小组	(192)
关于红色服务对象小组工作的介入和探索	(199)
“精彩人生,阳光为你导航”小组工作	(204)
“情绪控制训练”小组工作案例分析	(212)
把握人生 面向未来	(219)
做情感的主人	(226)
“阳光天使”在行动	(239)
I believe I can fly 缓解考试焦虑治疗小组	(246)
完善自我 走向成功	(252)
发现你自己	(257)
强者在这里诞生	(265)
我的人生也精彩	(279)
秋之获——青少年就业求职促进小组活动纪实	(286)
飞向明天	(314)

社 区 工 作

社区工作的架构	(322)
成长的天空	(323)
博爱友伴 与你同行	(329)
展家庭教育之风采	(336)
爱乐者集轩 心语永飘扬	(343)
舞动我的梦	(347)
“希望之路”职场人生系列讲座的案例分析	(351)
社区工作网络化的思考	(357)
金色十月 双阳互照	(363)
闪电星感动 飞扬齐出动	(368)
青少年模拟法庭	(371)
参考文献	(376)



个案工作

个案工作所注重的不是社会问题本身而是“个案”，尤其是那些为社会问题所困，无法适应社会环境或缺乏良性人际互动的个体或家庭。个案工作者运用有关人际关系及个人发展的各种科学知识与专业技术，去了解社会功能失调的个人或家庭，激发他们的潜能，协助调整他们的社会关系，并运用社会资源以改善个人及其家庭的生活，最终达到人与人或人与环境的良好适应，以及个人及家庭社会功能的恢复或改善。

个案工作 定义

根据上述定义，个案工作包括以下几个基本要素：

第一，个案工作者。

个案工作者必须是能够有效整合社会工作价值理念、知识、方法和技巧的专业工作者。该工作者同时应具备丰富的社会工作实践经验。

第二，个案服务对象。

个案服务对象一般是指正面临各种社会适应不良问题的个人及其家庭，这些问题影响了个人或家庭社会功能的正常发挥，妨碍了个人的良好成长。

第三，个案工作专业方法。

个案工作者运用各类有效的助人知识或技巧，通过面对面的沟通和辅导来帮助个人及家庭。同时，社会工作者需要通过广泛整合社会资源来促进个人或家庭的改变与成长。

第四，个案工作的目标。

个案工作的根本目标是恢复和改善个案服务对象的社会功能。因此，社会工作者需要与服务对象一起寻求各种解决问题的途径或方法，在个案服务的过程中，激发服务对象解决问题和改善自我的动机与潜能，从而实现其社会功能的充分发挥。



基本资料

小英,女,24岁,大专学历,夜大学本科在读。家庭结构正常,但经济条件较差,父母均已退休。

将更美丽的风景尽收眼底



背景资料

案主沉默寡言,几乎从不与陌生人说话。她已有三四次短暂的工作经历,现在一家保险公司从事临时性的工作。因为性格的缘故,她对工作明显感觉不适应,业绩连续几个月达不到指标,随时面临失业危险,心理压力过大,精神紧张。



主要问题与问题分析

1. 自我认知的偏差

在与案主接触的过程中,社工能明显感受到案主具备的优势与长处。但是,案主却过多地关注自身的不足,并无限放大,将其定性为“致命伤”和“不治之症”,进而全盘否定自己。她对自己的知识、能力和才华做出过低的估计,完全忽视自己的潜能,自信心严重匮乏。

2. 社会交往障碍

案主总感觉自己 and 陌生人之间有一道壁垒横亘其中,无法突破。在人际交往中常有消极的自我暗示,认为别人会不喜欢她,自己的观点得不到别人的认同。行为退缩,对需要人际交往的活动或工作尽量回避。有自我改进的意识,虽屡次尝试,但心有余而力不足。现实生活中人际关系淡漠,缺乏正常的社会交往,常在网络上寻求情感的宣泄(但无网络成瘾症状)。

3. 择业观念上的误区

由于性格内向,加之在保险公司期间的受挫经历,案主拒绝再尝试必须与人接触的职业。她从未考虑过那些自认为没能力从事的职业,是真的从事不了还是仅仅是自己的主观感觉,即使目前还不太具备条件,那么通过自身的努力将来有没有从事的可能。

案主的以上三个主要问题是相互关联的:自我认知的偏差使得案主总认为“自己不如他人”、“别人不愿与自己交往”;由于自信心受到抑制,对人际沟通产生心理负担,从而导致社会交往不能顺利进行;人际交往的障碍又导致案主不敢尝试必须与人打交道的职业(她将这种“不与人打交道”极端定性为不与外界发生任何

联系),忽视了自己的潜能,否定了自我改变的可能。

以上三个相互关联的主要问题的症结在于自我认知的偏差。社工选择采用认知治疗模式与任务中心模式相结合来实施本案,通过帮助案主正确认识自己、提高自我评价从而促进其进行正常的社会交往,建立良好的人际关系网络,继而改变其“不愿涉及与人发生联系的工作”的观念。



四、服务模式：任务中心模式

任务中心模式需要抓住案主的问题核心,与案主平等地一起寻找解决问题的各种途径,并告知案主各种途径和可能遇到的困难和结果,最后把工作集中在案主选择的、有效的、可达到的目标上。通过解决问题,案主可以获得某一方面的改变和改善。

任务中心模式主要解决情绪问题、资源不足问题和行为问题。该模式认为,问题的产生是由于个人能力暂时的缺失。通过专业服务的过程,可以挖掘或增强案主解决问题的能力,同时也能够面对今后发生的问题。



五、服务过程

1. 探索有效方法,建立专业关系,引导案主迈出与人接触的第一步

社工第一次上门,案主反应较为冷淡,在被母亲唤出后,出于礼貌与尊重,坐下倾听社工的讲述与提问,反馈极少,通常是两三字的简短回答,视线始终停留在社工带来的问卷和登记表上,与社工几乎无目光接触。社工没有为了使案主开口而延长面谈,仅是缩短了预计谈话时间。临走前,社工特地向案主要了手机号码。

当晚,社工根据案主留下的手机号码,试着给她发短信,进行问候,并提出做她成长伙伴的愿望。社工推测这种不见面的交流方式比较容易被案主所接受。果然,案主很快回复了短信,正如社工所料,案主在短信中的言语较面谈时有所增加。在以后的一个多星期里,社工都用这种方式与案主沟通,并运用较多的自我意愿流露方式以拉近与案主之间的关系。不久,案主开始自主地做自我表述,社工与案主之间也熟稔了许多。

一次偶然的机会,社工发现案主在短信中运用了网上盛行的表情符号和流行用语,揣测案主是一位网民,于是向案主提出网上聊天的请求。社工运用网络的交流方式引导案主做深层次的自我剖析,鼓励案主将社工作为交流对象,迈出现实生活中人际交往的第一步,并与案主分享自己年少时的经历,传授给她一些人际交往的小技巧。

两周后,社工开始与案主进行面对面的交谈,交谈过程中更多地使用正向的询问,案主越来越健谈,并开始主动和社工探讨一些较私密的话题。社工在一次两人行走中,欣喜地发现案主竟主动上前挽住社工的胳膊。



2. 引导案主正确认识自己,提高自我评价

经过一段时间的接触,社工发现案主有很多被她自身忽略的闪光点。她常以自己的短处与他人的长处作比较,只看到自己技不如人的地方,一味觉得在人际交往中,自己必定是仰视的一方,而别人必定会俯视着看她。

社工让案主在两张纸上分别列举出自己的优缺点,1号纸用来记录自己的优点,2号纸则用来记录缺点。社工发现,案主在2号纸上罗列出长长的一串,而1号纸上只是寥寥数语。社工先是询问其要不要补充,案主摇了摇头。随后,社工用不同颜色的笔在1号纸上添加上几条自己观察得来的案主的优点与长处,再次询问案主对社工添加的条目是否认同,案主陷入了深深的思考。社工让其将纸张带回,在日常生活中寻找符合那些优点的具体行为,并做好相关记录。一周后,案主告诉社工自己已经确认了社工总结的某些优点的存在,而对于这些优点,她之前完全没有意识到。随后,社工帮助案主回忆了一些在她成长经历中的成功体验,并用社工自己失败的体验作为交换,目的在于促进案主的自我肯定与自我认同,让她认识到他人并非十全十美,也有失败与不足。

3. 培养积极的自我暗示,挖掘潜能,融入团队,增加案主的成功体验

社工鼓励案主参加社工点组织的社区青少年团康活动,宽慰她不要害怕,不要回避,更不要对自己说“我肯定不行”,消极暗示是有害的,案主最后答应尝试。在团康活动中,社工鼓励案主扮演领导者的角色,这对案主来说是一个全新的挑战,在她面露难色时,社工告诉她,当感到自信心不足时,不妨给自己壮壮胆:“我一定能行”,或者不妨自问:“别人都能行,为什么我不行?”社工表示自己相信案主完全能胜任这一角色。案主最后接受了这项任务。在游戏中,案主表现出良好的个人素质与出色的组织能力,游戏气氛十分活跃,案主受到了其他组员以及社工们的交口称赞和一致肯定。游戏的成功体验一定程度上提升了案主的自信心,在之后的活动中,她能较开放地与其他成员进行互动。

为了巩固服务成果,社工又邀请案主参加区社工站组织的赈灾义卖活动,而社工本人则故意回避这次活动,完全让案主自己联系。参加这次活动的成员都是案主从未谋面的社工及社区青少年,多家媒体的记者也将到现场采访,这对案主来说也是从未经历过的场面。活动后案主欣喜地告诉社工,活动相当有意义,与同伴相处十分愉快,自己还接受了媒体的采访,上了报纸,并且还是特写镜头,十足地过了把“名人瘾”。

4. 探讨择业方向,树立积极的人生目标

随着案主自信心的树立、人际交往状况的好转,社工开始与案主谈论关于职业选择的问题,社工告诉案主在这一段时间里亲眼目睹了案主的一系列可喜的变化,她现在完全有能力处理一些原先看起来棘手的问题,询问案主是否还认为自己不能从事与人打交道的职业。案主表示目前她已经消除了这样的想法,深受社工精



神的鼓舞,要立志做一名指引迷途青少年的社工。社工试探道:“社工做的是人的工作,你是不是真的有信心从事这项工作?”案主表现出很强的自信心,她告诉社工,非常愿意在这份有挑战性的工作中磨炼自己。随后,社工给了案主一些与社会工作相关的书籍和资料,并衷心祝愿她在不久的将来能实现自己的理想。



成效评估

本案目标基本实现,案主在日常生活中已经学会了自我欣赏,遇事可以自主运用积极的自我暗示,待人接物较以前从容得多,已开始尝试与夜大同学、单位同事、社区中的同龄人进行人际沟通,并开始组建自己的人际关系网络。目前案主生活充实,比以前活泼了许多,她已报名参加了2005年社会工作者(助理)资格考试,被社工发展成为志愿者,在自己的社区里协助居委会干部为老年人提供服务。此案总体来说比较成功。



个案反思

本案案主是典型的回避型人格(又称焦虑型人格)。此类人最大的特点是行为退缩、心理自卑,面对挑战多采取回避态度。与分裂型人格障碍的行为退缩性不同的是,她并不安于自己的孤独,不与人交往并非出于自己本意,只是怕被人拒绝、嫌弃。基于案主有自我改变的动机与愿望,本案具备了一定的可操作性。

巩固与案主联系的过程经历了从虚拟的网络到现实世界的过渡。在网络上与案主交流是考虑到案主处于特殊的问题情境中,她不善于且不敢与他人建立现实的人际交往关系,因而作出了比较符合案主实际情况的选择。

与案主建立专业关系的过程实际上也是引导案主进行人际互动的过程。在此过程中,社工采取了变相的系统脱敏法来改善案主的人际交往障碍。从时间间隔较长、互动性较差的短信交流,到相对而言更类似真实对话的网络聊天与视频互动,直至在现实中面谈、游戏等面对面的接触;从与社工进行沟通,直至与社区中的同龄人、机构中的其他社工甚至新闻媒体进行接触,有层次地梯度推进。在社工和案主的共同坚持和努力下,本案收到了显著的效果。

案主问题的根本症结在于过低的自我评价,而这种错误的自我认知源自一种消极的自我暗示,它与本人的智力、受教育程度均无太大关系,而仅仅是一种对“自己不如他人”的确信。在服务过程中,社工更多地将精力投注到让案主认识到自己的长处和优势、挖掘自己的潜能、获得难忘的成功体验上,使得案主逐步建立自信、消除自卑心理。与此同时,辅以“积极的自我心理暗示训练”,社工告诉案主,遇到某些情况而自信心不足的时候,对自己说“我行”、“我可以”、“这对我来说并没有什么大不了的”,如果怀着“豁出去”的心理去从事自己的活动,事先不过多地在心里



体验失败后的情绪,就会产生自信心。社工还鼓励案主做日常的自我暗示练习,培养积极的自我暗示。在白纸上分别罗列出自己的优点和缺点,并以此加以点评,这是一种已经被证明能有效地提高个人对自我形象认知的技巧。社工不仅提出了这一方法,而且鼓励案主在实际生活中对罗列出来的项目进行反思,因而更加强化了案主自我认知的效果,提高了案主的自信心。

另外,社工还对案主就自己的失败经历做了自我表露,大大帮助案主看到“人无完人”,别人也并非她想象中的十全十美,这也有助于摆正案主的心理天平。

对于目前很多的社区青少年来说,他们所需要的是多一些鼓励与支持。因为他们就像是一艘停泊在码头的帆船,要扬帆起航需要外界给予充分的航行助力。社工的任务就是:协助他们找准风向标、算好潮位,助他们破浪乘风而去,将更美丽的风景尽收眼底。

黄浦区青少年事务社工 康 颐

专家点评:

康颐同志的个案分析报告,总体来讲是一篇比较成功、质量较高的个案报告。报告对案主存在问题的分析比较透彻,所概括的内容基本体现了案主的真实情况,对于案主存在的核心问题有较好的把握,并能合理地运用专业的社会工作方法开展工作。在服务过程中,能够找到很强的逻辑性和专业社会工作开展的步骤,所记录的案主的反应、态度变化真实、客观。在个案反思中,社工对于案主的人格从心理学角度进行了深入分析,并总结出在整个工作过程中获得成功的关键之处,为以后的工作和其他社工开展工作提供借鉴。

其不足之处在于基本资料和背景资料的描写过于简单,仅就这些简单的内容,难以向读者展现客观、完整的案主。

黄浦区青少年事务社工 康 颐



背景资料

个人情况：小蝶，20 世纪 80 年代初出生，是个任性、自我中心的女孩。自从高二“染发风波”被老师赶出学校后，和老师的矛盾日益加深，冲突不断，最终导致辍学。辍学后的小蝶对学习失去了兴趣。为了帮小蝶弥补学业上的缺失，妈妈让她上过自考、炮兵学校，但都无果而终。最近她又喜欢上化妆这一行当，逼着妈妈出钱让她去学习。

家庭情况：家庭结构完整，父母都有稳定的收入，妈妈退休后没有赋闲在家，家庭总体经济条件一般。

为了小蝶的学习，妈妈真是操碎了心。在和小蝶妈妈的接触中社工发现，小蝶妈妈有严重的焦虑情绪和抑郁倾向，和社工的首次面谈是在泪水中的进行的，说及女儿辍学一事，其母甚感社会不公，生活没有希望。夫妻两人养大女儿花费了大量的心血，现在两人都感到很无奈，并声称如果女儿就这样毁了的话，一定要找有关部门讨个说法。

“毛毛虫” 的蜕变



问题分析

通过和小蝶及其妈妈的面谈，对小蝶的问题作如下界定：

性格：由于父母的教养方式存在问题，致使小蝶极度以自我为中心，任性、蛮不讲理。据她妈妈说，有一次没有满足女儿的要求，小蝶就拿菜刀给母亲，说不如把她杀了算了。

行为：和父母相处比较跋扈、不讲道理，处事极不理性。自己描述“从小到大，我想要什么从没有得不到的”。

心理：由辍学带来的负面影响一直萦绕在小蝶心头，为了掩饰自己内心的自卑而愈加变得脾气暴躁、咄咄逼人，以此来减轻自己的心理负担和痛苦。这是一种消极的心理应对模式——退行。在首次和社工交流的时候，表现出极强的攻击性和自我保护意识，甚至藐视社工的能力和存在的价值。



服务模式：理性情绪疗法和自信训练疗法

根据小蝶的陈述，我发现其错误观念和非理性的思维方式主要表现在以下两个方面：其一，由于父母过于溺爱，使她形成了“只要我想要就没有什么得不到”的错误观念；其二，辍学后本可选择其他生活方式，如工作或职业培训等，但父母却表示“只要你继续学习就养你，如果你不上学就找工作自己养活自己”。一个高二女



生在经历辍学打击后,心理上并没有做好独立面对生活的准备,她唯有屈从于父母的安排,但也正是父母的这句话,造成小蝶在后来的学业中总是半途而废。小蝶逐渐适应了这种状态,她看不上普通的工作,追求安逸的生活,索性不断地读这读那混日子,沉浸在父母说的“只要读书就养活你”的非理性思维方式中。



四、服务叙述

1. 机构求助

案主母亲来机构寻求帮助。在社工的引导下,黄妈妈讲述了女儿的情况。小蝶今年23岁,高二时因为染发和老师发生冲突,随后事态日益严重,最终导致小蝶辍学,但事后我们留意到,其实孩子和老师的不愉快由来已久。黄妈妈表示了对学校的极大不满,学校到现在都没有给自己一个说法,并表示如果女儿被毁前途,绝对不会轻易放过学校。看着黄妈妈哭诉女儿的遭遇,社工感到十分惋惜,同时积极引导黄妈妈思考目前最先要解决的问题是什么,是继续埋怨学校、扮演被害者的角色来达到心理平衡,还是放下包袱积极协助女儿摆脱失败的阴影。考虑到个案为外区求助,社工上门存在不便,因此要求案主母亲能说服小蝶来机构面谈,以便进一步确定问题,制订相应的服务计划。

2. 接案并会同案主制订服务计划

黄妈妈陪同小蝶来社工站面谈。小蝶虽然来了,但存在抵触情绪,每次回答问题都刻意针对社工。在这种情况下,我要求黄妈妈暂时回避,由我和小蝶单独面谈。在向小蝶介绍了社工工作和保密原则之后,案主减少了顾虑,开始真实地表述内心的想法。

面谈中,我对案主的成长经历有了进一步的了解。小蝶父母都是回沪知青,所以结婚较晚,夫妻俩30岁后才有了小蝶这颗掌上明珠,对女儿疼爱至极。但正是因为无节制地满足孩子的一些非理性要求,造成了小蝶极度地以自我为中心,任性、蛮不讲理。小蝶辍学后在妈妈要求和安排下,先后读过自考、炮兵学校,前后花去了家里好几万元钱,但是小蝶每次都在关键时候提出不读了,读不进去。在社工进一步引导下,得知小蝶同意去读书只因父母许诺“只要你继续学习就养你,如果你不上学就找工作自己养活自己”。她觉得自己反正没有事情做,如果可以多认识点朋友一起玩也蛮好。

小蝶逐渐接受了社工的工作。社工引导小蝶反省“辍学事件”,要她学会对自己负责。社工协助案主对自己的问题做了评估,初步确定了案主目前的主要问题,并和案主商定了服务计划。此外社工还布置了家庭作业:让案主思考“从小到大,只要我想要的没有什么得不到”的想法和做法是否合理?如果你的孩子这样做你会怎样处理?

3. 实施个案辅导

第一,和案主母亲面谈。由于在前期接触中社工发现黄妈妈存在广泛性焦虑



症,而且一直沉浸在女儿辍学事件的阴影里难以自拔。从某种程度上讲,母亲负面情绪的存在也一直影响着女儿的心理,在这样一个压抑的环境中,对案主的恢复和改变是不利的。我建议黄妈妈调整心态,让她明白埋怨和悔恨都是于事无补的,与其背那么重的思想包袱还不如轻装上阵,陪同女儿积极面对。我给黄妈妈解释了消退疗法,要求从现在起对小蝶的不合理要求不能总是予以满足,从而使小蝶的不良行为能逐步得到抑制或消退。

第二,预约面谈,协助案主寻找非理性信念,并通过辩论来诘难动摇案主的非理性信念。引导小蝶思考上次布置的作业,小蝶表示自己好像是有些过分,但是不明白这和辍学事件有什么联系。社工协助小蝶分析了这个想法造成的可能原因,以及这个非理性的信念可能对处事造成的不利影响。因为小蝶一直生活在父母的呵护下,从没有受过委屈,而老师简单粗暴的教育方式让小蝶无法接受,她习惯别人迎合自己,所以希望老师以她喜欢或乐意接受的方式来教育自己,但是她没有考虑到老师不是家长,父母可以因为爱而迁就,但老师并没有那种义务。社工引导小蝶思考她不可能控制任何事、任何人,包括她的父母,她能控制的只有自己,不要过于自我中心,要学会适应。

社工还预约了下次面谈的时间并布置作业,让案主考虑一下,为什么明知学不进,但还是不间断地报读各类课程,最后却又都选择放弃。

第三,再次预约面谈,继续协助案主寻找非理性的信念并采用辩论的方式诘难案主,动摇案主的非理性观念。小蝶对自己性格的缺陷有了一定的认识,但是对自己不间断地报读各类课程,最后都不能坚持的解释却是“妈妈让我去读的,其实我不想读,所以读不好”。

通过两次面谈,让案主对原先的非理性信念不能自圆其说,逐渐认识到非理性信念不合乎逻辑,是不合理的,并意识到自己需要调整心态,积极尝试如何面对现实。布置作业让案主反思今天面谈的内容,同时思考接下来要如何做才比较好。如果想到些什么或有什么想不通的可以打电话预约面谈。

第四,不到一周,小蝶便主动和社工通了电话,希望社工能给予必要的帮助,于是便预约小蝶到机构面谈的时间。小蝶认识到自己的问题主要还是自我认知的问题,觉得目前最迫切需要解决的是要打破恶性循环,想办法补回这两年损失的学业,因为仅一个高中肄业的人是很难在社会上谋生的。小蝶希望社工能在选择学习的形式和内容上提出恰当的建议。社工协助小蝶分析了自己的实际情况,建议其参加成人高考。小蝶接受了社工的建议,但她似乎自信心不足,有些怀疑自己的能力。为了巩固小蝶突破自我信心这一难关,给予正向强化,引导小蝶思考想做是一回事,能否做好又是另外一回事。社工决定在接下来的辅导中引入自信训练疗法,让其每天早晨起床做的第一件事,就是对着镜子表扬自己一番,做自我肯定暗示。