

# 运用标准化案主评估社工学生的实务能力初探

林典<sup>1</sup>, 龚逾慈<sup>2</sup>

<sup>1</sup>上海立信会计金融学院法学院, 上海

<sup>2</sup>浙江理工大学社会工作系, 浙江 杭州

收稿日期: 2022年8月26日; 录用日期: 2022年10月2日; 发布日期: 2022年10月9日

## 摘要

为探讨在社会工作课程教学中如何运用标准化案主评估学生的实务能力及其实施效果, 通过质性研究分析, 结果显示, 在社会工作专业教学中运用标准化案主能更好评估学生的技能掌握程度; 能增强学生的考试参与度, 提高学习积极性; 有助于学生对理论和实务的整合; 帮助学生熟悉社工咨商的流程, 培养其临床思维; 还有助于培养学生的专业态度。但在教学中运用该方法也存在一些不足, 需要教学者引起重视。

## 关键词

标准化案主, 社会工作, 社会工作教学

# Preliminary Study on the Application of Standardized Clients to Evaluate the Practical Ability of Social Work Students

Dian Lin<sup>1</sup>, Yuci Gong<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Law School, Shanghai Lixin University of Accounting and Finance, Shanghai

<sup>2</sup>Department of Social Work, Zhejiang Sci-Tech University, Hangzhou Zhejiang

Received: Aug. 26<sup>th</sup>, 2022; accepted: Oct. 2<sup>nd</sup>, 2022; published: Oct. 9<sup>th</sup>, 2022

## Abstract

In order to explore how to use the standardized clients (SC) to evaluate students' practical ability and its implementation effect in the teaching of social work course, through the analysis of qualitative research, the results show that the use of SC in the teaching of social work can better eva-

luate students' level of skill mastery; it can enhance students' participation in the examination and improve their learning enthusiasm; it is helpful for students to integrate theory and practice; it can help students get familiar with the process of social work counseling and cultivate their clinical thinking; it also helps to cultivate students' professional attitude. However, there are some deficiencies in the application of this method in teaching, which need the attention of teachers.

## Keywords

Standardized Clients, Social Work, Social Work Teaching

Copyright © 2022 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

作为应用性学科,社会工作专业教育(以下简称社工教育)理应评估所培养的学生是否具备实务能力和迎合职业场域的需求。然而,我国社工教育对此却缺乏有效的评估工具与方法[1]。同属助人专业的医学,早在1960年代就开始运用标准化案主(Standardized Clients, SC)以突破传统课堂授课与纸笔测验无法有效评估学生实务能力的局限,该方法的信度与效度均获得研究肯定,并被部分国家执照考试所采用,现已在医学教育蔚然成风[2] [3]。境外社工教育在近晚期也已开始借鉴和推展SC的应用,同样积累了一定的经验[4]。但回顾已有的文献,我国社工教育却鲜少有关于SC作为评估手段之探讨。有鉴于此,本文旨在梳理SC的内涵,并探讨在课程中如何运用SC评估社工学生的实务能力及实施效果,期待能引起更多同仁的共鸣。

## 2. SC的内涵

SC源自于医学教育的标准化病人(Standardized Patients, SP)训练,其最早是由美国神经科医生Howard Barrows所缔造。1963年,Barrows创造性地雇用了一位艺术性的模特来扮演真实病人的临床病征、肢体语言及焦虑情绪等,并将其应用于医学生的临床考核中[5]。Barrows发现这种考核方式具有重要的教学和研究价值,它不仅可以客观地评估学生的临床技能,还可以减少在临床考试中因真实病人的反感情绪而造成的彼此伤害,甚至还可以经由模拟病人和教师的适时反馈提高学生的临床技能[6]。因此,Barrows和Abrahamson于1964年将SP的概念正式引入医学教育中,藉以改善临床医学教育的训练和评估[7]。此后,随着各国医学教育广泛应用客观结构式临床测验(Objective Structured Clinical Examination, OSCE)方法[1],而SP作为OSCE的重要构成环节,其在医学生临床技能的综合评估功能也得到相当重视,目前已广泛应用于医学院各个科系的教育训练和考试中[5]。

SP于近晚期被引入社工教育中,考虑到社会工作案主的性质,同时为凸显社会工作“人在情境中”视角与医学病理视角的不同,社工教育由此将SP这一术语称之为SC[8] [9]。结合社会工作的学科特点,所谓的SC是指根据一定的教学标准选取与个案类型相似的人士,依撰写好的案例剧本,对其进行模拟训练,使其在与社工学生互动的过程中能够依照剧本重复、恒定和逼真地扮演案主的角色,以达到临床实务能力的教学训练与评估的目的[4] [5]。换言之,在教学训练方面,SC可以为学生提供模拟社会工作处遇的情境,如模拟真实案主的状况,提供学生开展接案、建立关系、社会背景调查和评估等处遇的机会,并配合不同教学方式的运用以更有效训练学生的实务能力。在教学评估方面,SC具备客观的评估能

力, 可以将受试学生互动的情形记录于评估表, 作为学校评估学生学习表现的方式之一, 提供以个案为中心、主观评分或行为的描述性评估[5], 籍此评估社工学生处理此个案的实务技巧、价值观和伦理规范等的了解程度与运用状况。同时, 在评估过程中, SC 还可以对学生的临场表现给予直接反馈, 并配合现场录影的方式, 让学生事后有进一步反省实践的机会[3]。

由上述定义可看出, SC 具有模拟逼真的实务情境的特色, 相较于传统的纸笔测验, 可以更有效评估学生对临床技巧、职业操守、伦理判断和价值观等多面向实务能力的掌握程度。同时, 由于 SC 是专门训练的演员, 他不仅可以对临床个案作重复、一致和标准化的演出, 还可以熟练运用各种量表评估学生互动中的表现, 因此相较于角色扮演, 其在评估学生的实务能力上更具有信度和效度[10]。

### 3. 在课程中运用 SC 的设计

《社工咨商技巧》是社会工作专业的实验实训课程, 目的是训练学生熟悉从事社工咨商的重要职业操守, 掌握咨商历程中从准备期到结案期的基本技巧, 达到具备胜任社工咨商的基本能力。从课程属性来看, 《社工咨商技巧》很适合运用 SC 评估学生是否掌握社工咨商的基本能力。笔者从 2018 年就开始尝试在该课程中引入 SC 作为教学评估手段, 已积累一定的教学经验。现以该课程为例, 就 SC 的设计说明如下。

#### 3.1. 准备阶段

##### 3.1.1. SC 的选择与训练

通常, 理想的 SC 应有参与社工教学且愿意帮助学生学习的热忱; 具备良好的沟通能力, 能与教学者和学生互相配合; 个性诚实可靠, 能够充分配合教学指引, 不擅作主张; 与剧本角色有共鸣, 能熟练模拟案主角色, 不掺杂个人情绪; 有一定的人生经验, 能体会不同角色心态; 与学生无利害关系, 能保证教学评估的客观和公平[2] [11]。不过能招募到理想的 SC 可谓可遇而不可求。笔者结合教学实际, 以立意取样的方式邀请 N 位社工专业四年级学生担任 SC<sup>1</sup>。他们的年龄与性别与剧本角色类似, 也均修读过《社工咨商技巧》课程, 熟悉课程内容, 具备一定的沟通能力。同时, 他们均经历过一次专业实习, 了解社工处遇的流程, 对真实的“案主”也有一定的角色体会。总体而言, 所选取的扮演者能接近理想 SC 的特质, 可以胜任本课程的教学工作。

SC 训练的重点是使其模拟社工处遇的情境, 能够对角色作一致性和标准化地扮演, 能够客观评估学生的表现并给予适时反馈。因此, 在正式演出之前, 笔者安排了 3 次, 每次 1~2 个小时的训练。第一次训练课程的重点是剧本导读和细节建构, 教学者引导扮演者熟悉剧本内容, 并组织他们对剧本的细节进行建构, 如剧本角色求助的心态、家庭结构、潜在的问题等, 以使扮演者对演出内容和细节形成共识。此外, 第一次训练也介绍了训练与演出场地, 对 SC 的权利和义务进行说明, 并与扮演者签署聘用协议。第二次训练课程的重点是熟悉剧本角色的扮演。由于使用的是相同的剧本, 在剧本导读后, 笔者安排扮演者分别模拟 SC 和受面试学生的角色进行相互演练, 并在每次演练后进行团体讨论。目的是让扮演者熟悉剧情, 能对不同的“学生”做重复的演练, 及时修订剧本细节以及总结演出的经验。第三次训练课程的重点是使 SC 具备客观的评估和回馈的能力, 内容包括教学评估表的介绍, 使用评估表观察和记录学生表现的演练, 以及学习个别回馈技巧。

##### 3.1.2. 剧本及评估表的设计

通常, 社会工作教学的剧本内容至少应说明处遇的情境, 个案求助的问题状况, 个案生理、心理和

<sup>1</sup> 招募 SC 的数量最理想的结果是与评估的学生呈 1:1 的比例, 但考虑到教学成本、场地和教学效率, 本课程是以 1:4 的比例招募 SC, 即 4~5 位学生对应一位 SC。

社会特征等, 不过, 剧本内容不一定要很琐碎, 可以精简的内容描述, 甚至可以适当融入即兴创作的理念重塑 SC 的活动[12]。笔者参考此理念, 从社工实务中级案例库中选取与扮演者年龄和性别相似的案例依照剧本语言进行精简说明, 并在第一次和第二次 SC 训练活动中组织扮演者共同参与剧本细节的设计和修订, 以达成演出的共识。

由于本课程教学所要传达实务技能较多, 涉及到专业操守、咨商技巧和处遇过程, 因此, 为更有效评估到学生对实务技能的掌握程度, 本课程按照咨商过程设计四次 SC 参与的评估, 分别是准备期到探索期, 预估期到签订契约期, 辅导期, 结案期。每次评估均对每个阶段涉及到的技巧, 同时结合专业操守, 进行指标化并以李克特量表作 5 点积分。

### 3.1.3. 学生准备

教学者须在第一节课堂上就教学进度、教学考核方法、SC 的原理等基本信息向学生进行说明并回应他们的疑问。在正式面临 SC 考核前一周, 教学者还应将模拟案例发放给学生, 并说明此次考核的规范和任务, 使其提早做好考核准备。同时, 教学者还可组织学生以抽签的方式抽选相对应的 SC (4 次模拟均对应同一个 SC)。

## 3.2. 执行阶段

原则上每位学生均有 30 分钟的时间与 SC 开展模拟咨商, 在模拟过程中, 学生应结合该咨商阶段的工作要求向 SC 提供相应的服务。每次模拟结束后, SC 须就个人感受及学生模拟所呈现的专业态度和技巧等向学生进行反馈, 并及时填写评估表, 反馈的时间通常为 10 分钟。反馈结束后, SC 有 15 分钟的休息时间, 此时, 教学者可就个人的观察及时与 SC 沟通, 也可利用这个契机对 SC 的表现进行鼓励和肯定。

每个学生的模拟均有录影记录, 每次评估结束后, 录影记录也会发放给相应的学生, 以使其课后有自主学习和反省的机会。然后, 紧接着的一次课堂, 教学者会安排团体督导活动, 引导学生分享参与评估活动的感受, 并总结经验以增强课程知识点的掌握。

每次评估活动结束后, 教学者也会组织 SC 间的聚会, 通常会以轻松的方式进行, 除了总结单次模拟的经验, 及时弥补模拟的不足, 也让每个 SC 有机会分享彼此的成长, 保持参与活动的热情。

## 4. 运用 SC 评估社工学生实务能力的效果

### 4.1. 积极效果

自 2018 年秋季学期开始, 笔者已开设三轮《社工咨商技巧》课程, 累计有 58 名学生修读, 共 13 名 SC 参与。每次课程结束后, 笔者均要求学生撰写学习心得, 以反思参与课程的感受、收获和建议, 并表达对 SC 教学法的想法。本文分析资料就以这 58 份学习心得为主, 辅以笔者的观察和 13 份 SC 教学反馈记录。通过对文本资料的分析、编码、分类和提炼主题, 研究结果显示, 运用 SC 评估社工学生的实务能力具有积极效果, 表现为以下几点。

#### 4.1.1. 更好评估学生的技能掌握程度

传统的纸笔测验并不能切实地评估学生在实务场域中的技能掌握程度, 就以本课程重点讲授的探索技巧为例, 学生可能掌握探索技巧的概念, 但不一定懂得在实务场域中如何运用这些技巧。而 SC 的引入则可以创设逼真的情境, 使学生在互动中能真实地反映出其所学技能的掌握程度。学生 5 就提到: “课上觉得这些技巧也没什么, 就像专注和聆听技巧, 感觉就很普通, 但真正与 SC 互动时该表现专注和聆听的时候感觉有劲使不上似的。”同时, 结合评估表的使用, SC 在考核时能在一定程度上对学生的技能掌握做到客观地评估。

#### 4.1.2. 增强学生的考试参与度, 提高学习积极性

运用 SC 进行考核, 使得学生必须在逼真的情境中展现出自己所掌握的知识和技能, 这迫使学生在考前要花大量的时间总结和演练相应的知识点, 避免了考前“临时抱佛脚”的心态。学生 10 就在心得体会中提到: “每次模拟都有压力, 因为是真实的人, 如果不知道怎么互动气氛就很尴尬, 所以每次模拟前都要花很多时间准备。”同时, 在与 SC 的互动过程中, 学生由传统的考核被动者转换成主动者, 可以充分发挥自身的能动性主导与 SC 的面谈过程, 相对于传统的纸笔测验, 学生的考试参与度有了大幅度地提高, 学习积极性也有明显增强。参与本课程的 58 名学生均反映该课程的考核形式很新颖、有趣、具挑战性, 学习兴趣浓厚。

#### 4.1.3. 有助于学生理论和实务的整合

通过在课堂中引入临床典型个案, 以 SC 为载体, 使学生在模拟的情境中实践所学知识和技能, 再配合团体督导的运用, 能协助学生精准发现自身所学的薄弱点, 并及时进行知识的整合, 这在一定程度上有利于学生增强知识的理解运用。学生 6: “老师以前就讲过社工是很实务的专业, 但上了两年的课程感觉学习的都是理论知识, 具体在生活中怎么用就不知道。但这门课就很不一样, 很多抽象的知识在与 SC 的互动中就变得很真实。现在我大体就知道怎么在沟通中运用同理心、具体化、反映的技术, 这是很有成就感的。”

#### 4.1.4. 有助于学生熟悉社工咨商的流程, 培养其临床思维

为了更好地体验社工咨商的流程, 帮助学生熟悉接案到结案的过程, 本课程设计四次 SC 参与的评估, 分别是准确期到探索期, 预估期到签订协议期, 辅导期和结案期, 过程中每个学生均对应相应的 SC, 同样的案例。因此, 对于被考核学生而言, 他们能大体感受到咨商过程的延续性, 并总体熟悉从接案到结案过程中各阶段应注意的事项和技巧。同时, 模拟过程贴合于真实的情境, 每次模拟后也配合团体督导的运用, 可以协助学生进行经验总结, 能系统培养其临床思维, 更好适应将来实务工作的场域要求。学生 11: “跟以前课堂上的角色模拟很不同, ……感觉我们就是在扮演真实的社工, 要用这些技巧来引导案主进行改变。”学生 20: “就是有四次模拟, 每次都对应不同的阶段, 你就需要保证四次互动是有衔接的, 这个挑战性太大了。……但好处是我们能感受到咨商的流程, 也学会在不同阶段要去注意的细节。”

#### 4.1.5. 有助于培养学生的专业态度

社工教育非常注重对学生专业态度的培养, 像社会工作概论、个案工作、小组工作等主干课程均有专门章节讲授实践中的伦理态度或原则, 但课堂讲授并不能很好地协助学生体认这些专业态度, 甚至反省自身态度的不足与限制。而在课堂中引入 SC 教学方法, 则可以使学生透过模拟情境的实际操作, 学习站在案主的立场思考, 增强同理心的训练, 也进而在模拟实务的态度碰撞中增强自我态度的反省。学生 35: “第一次模拟结束后, SC 有反馈我没有做到尊重和聆听, 我就很诧异。事后我看了录影, 发现自己反应得有些着急, 经常打断案主的回应, 也会把自己的想法套在案主身上。第二次模拟的时候我就下意识控制自己的冲突, 学会去引导案主表达自己的意见……我发现自己的态度就有了一些改变, 这是很有收获的。”

### 4.2. 教学局限性反思

由于笔者运用 SC 作为考核方法的经验还有限, 本课程在运用该方法时也存在一些不足, 具体表现为以下几点。

#### 4.2.1. 课程负荷过重, 学生学习压力偏大

由于本课程既要安排知识的讲授, 还要安排 SC 考核和团体督导, 授课时间非常紧凑, 以致每次考

核都要占用课堂外的时间进行,同时,每次 SC 考核还需要学生花费很多时间准备和过程中的投入,这些都无形中增强了学生的学习压力,有 64% 的学生反映课程学习负荷过重。学生 8 就在心得体会中提到:“这门课考试要求的知识点太多了,每次模拟都要花很多时间准备,学习压力好大。”

#### 4.2.2. SC 的工作负担偏重, 标准化把控程度有待提高

由于教学资源的限制,本课程只能招募到有限数量的 SC,这使得每次考核均需要占用 SC 很多时间,而每次考核还需要 SC 保证模拟的一致性和标准化,这对于要面对 4~5 名学生的 SC 而言,工作负担有些偏重。SC1 就反映:“演出每次都需要保持相当大的注意力,虽然只有半个小时,但感觉也很累。而且一次考核要面对 4 个学生,中间休息的时间也不够,一次考核下来感觉要心力耗竭了。”此外,SC 仅是有过专业实习经历的大四社工学生,虽然模拟前有对其进行三次培训,但在实际的考核中仍会存在标准化不一致的现象。

#### 4.2.3. 教学所需承担的人力和经济成本偏高

运用 SC 进行考核要比传统的考试所承担的人力和经济成本更高,这表现在教学者需要花费较长的时间招募和训练 SC;学校无专门激励政策给予 SC 支持,需要教学者额外的资金付出;更繁重的教学时间;要求更高的教学设施配套等。

## 5. 结语

我国每年培养的社工专业毕业生超过 3 万人,然而人才培养的总体质量却难以达到实务界的需求 [13]。毋庸置疑,当前社工教育界应着力探讨如何有效评估所培养学生具备职业领域需求的胜任力之方法。而源自医学教育的 SC 训练模式是可值得借鉴的方法,本文的探讨显示,在课程教学中运用 SC 评估学生的实务能力具有明显的效果。虽然笔者运用此方法的经验还有限,但相信若有更多学界同仁实践和研究此方法,其潜力将令人期待。

## 基金项目

上海立信会计金融学院 2022 年校级教学研究与改革项目(重点项目):“以培养学生复合型能力为核心,推进教育教学方法改革的探索与实践”。

## 参考文献

- [1] 刘华丽,薄艾,卢又华. 社会工作客观结构式临床评估在实务教学中的有效性的研究[J]. 华东理工大学学报(社会科学版), 2015, 30(4): 12-19.
- [2] 谢正源,张博彦,高森永,等. 标准病人与医学教育[J]. 医学教育, 2004(8): 243-254.
- [3] 蔡诗力,杨志伟,叶启娟,等. 标准化病人的招募与训练:台大医院的经验[J]. 医学教育, 2007(2): 174-181.
- [4] 臧其胜. 标准化案主:社会工作临床技能教育的新策略[J]. 社会学研究, 2013, 28(2): 197-219+246.
- [5] 刘彦君,蓝玉玲,高圣博. 情境学习导向的临床心理学教育:标准化病人训练之应用与挑战[J]. 中华心理卫生学刊, 2011(2): 247-278.
- [6] 王斌全,赵晓云. 标准化病人的产生与应用[J]. 护理研究, 2008(14): 1315.
- [7] Barrows, H.S. (1993) An Overview of the Uses of Standardized Patients for Teaching and Evaluating Clinical Skill. *Academic Medicine*, 6,443-451. <https://doi.org/10.1097/00001888-199306000-00002>
- [8] Badger, L.W. and Macneil, G. (1998) Rationale for Utilizing Standardized Clients in the Training and Evaluation of Social Work Students. *Journal of Teaching in Social Work*, 1-2, 203-218. [https://doi.org/10.1300/J067v16n01\\_13](https://doi.org/10.1300/J067v16n01_13)
- [9] Miller, M. (2002) Standardized Clients: An Innovative Approach to Practice Learning. *Social Work Education*, 6, 663-670. <https://doi.org/10.1080/0261547022000026373>
- [10] Miller, M. (2004) Implementing Standardized Client Education in a Combined BSW and MSW Program. *Journal of*

---

*Social Work Education*, **1**, 87-102. <https://doi.org/10.1080/10437797.2004.10778481>

- [11] Forgey, M.A., Badger, L., Gilbert, T., *et al.* (2013) Using Standardized Clients to Train Social Workers in Intimate Partner Violence Assessment. *Journal of Social Work Education*, **2**, 292-306. <https://doi.org/10.1080/10437797.2013.768482>
- [12] Todd, S. (2012) Practicing in the Uncertain: Reworking Standardized Clients as Improve Theatre. *Social Work Education*, **3**, 302-315. <https://doi.org/10.1080/02615479.2011.557427>
- [13] 张曙. 将实践融入教学与研究: 案例教学方法在我国社会工作专业教育中的应用[J]. 中国社会工作研究, 2019(1): 86-112, 212-213.