

论情境教学法在社会工作专业教学中的应用

——以《个案工作》课程为例

冯伟 董筱涵 彭艳*

(湘南学院教育科学与法学院, 湖南 郴州 423000)

摘要: 个案工作是一门实践与行动的社会工作课程, 运用情境教学法在实践课程教学中进行改革: 课堂场域内进行教学情境创设、课堂场域外开展以学生宿舍问题解决、人际关系紧张、心理调适、学习管理等为学校社会工作跨纬度实务, 以求突破传统教学的桎梏, 培养学生的专业理论素质与实际操作能力, 提升学生面对现实问题的解决能力。

关键词: 情境教学; 模拟训练; 合作学习

2023年3月16日,《党和国家机构改革方案》正式公布,其中组建中央社会工作部引起广泛关注,中央社会工作部重要职能之一是指导社会工作人才队伍建设。该方案的公布在社会中再次掀起社会工作专业的热潮。随着社会的发展,国家对社会工作专业人才的需求越来越大,而高校社会工作专业人才的培养承担着社会工作人才队伍建设的重要责任。我国社会工作人才队伍的现状一方面是从从事社会工作行业的专业人员较少,另一方面,高校毕业生因为校内课程设置、实习制度等问题,专业实践能力较弱,无法迅速与社会队伍建设接轨,呈现出社会工作人才能力与岗位要求无法匹配的矛盾。通过在高校课程中开展教学改革,针对性培养高校社会工作专业学生的实践能力,对促进社会工作人才队伍建设衔接,对社会工作人才队伍素质的提升至关重要。

一、《个案工作》课程对于社会工作专业的重要性

(一)《个案工作》起源较早,具有社会工作专业代表性

个案工作、小组工作及社区工作是社会工作的三大专业方法,其中个案工作的起源也是社会工作的起源,因此很多个案工作内容对于社会工作专业来说都具有一定的代表性(吉虹静,2022)。里士满在1922年出版《什么是社会个案工作》一书,对于社会工作服务从志愿服务转变为专业服务起到了重要作用,她将慈善组织运用中的服务活动程序化和规范化,并对个案工作专业方法进行了清晰的界定,这对于社会工作的发展有着至关重要的意义。因此,在高校社会工作专业人才培养中,《个案工作》课程不仅是一门方法课程,更是具有社会工作专业代表性的课程之一。

(二)《个案工作》课程内容丰富且重要

个案工作是专业工作者遵循基本的价值理念、运用科学的专业知识和技巧、以个别化的方式为感受困难的个人或家庭提供物质和心理方面的支持与服务,以帮助个人或家庭减低压力、解决问题、挖掘生命潜能,不断提高个人和社会的福利水平(许莉娅,2013)。从个案工作的定义中,不难发现个案工作内涵十分丰富。首先在课程教学内容方面,包含社会工作价值理念、个案沟通技巧、个案理论模式等。个案工作因借鉴较多心理学相关的理论,因此,每种理论模式中又包含不同的沟通技巧,且这些理论模式也是整个社会工作专业的理论基础,其重要性在小组工作、社区工作等方法不能相提并论的。其次在个案工作能力培养方面,学生可以获得价值能力、知识能力和技术能力等,需要在服务者、资源链接者、赋能者、倡导者等各种角色中切换及胜任,需要在案主及相关系统近距离接触中秉持社会工作价值观等。因此从培养内容

角度看,《个案工作》课程在社会工作专业人才的培养中居于重要地位。

二、情境教学法对于《个案工作》教学的意义

个案工作作为社会工作三大直接服务方法之一,具有非常强的专业性。其通过与案主的直接沟通,对社工的专业沟通技术、理论模式的运用等有较强的要求。因此对《个案工作》课程的教学需要突显专业技能的训练。

社会工作者在工作开展过程中面对的是具体生活情境中有着各种各样需求和困扰的案主,每个案主都有其独特性,所以社会工作者不能以一种整齐划一的、“放之四海而皆准”的方法去帮助那些处于不同困难情境中的案主,而是必须具体问题具体分析,根据案主的实际问题特点采取针对性的分析和帮助。因此,个案工作课程要通过训练提升社会工作专业学生在具体情境下解决问题的能力。

情境教学法作为建构主义学习理论的教学方法之一,强调情境创设和建构,是教师以一定的理论为指导让学生亲身去感知、领悟知识,并在实践中得到证实,从而使学生成为真正自由独立、情知合一、实践创新的教学模式。在《个案工作》课程中运用情境教学法,由不同学生分别扮演社工和案主进行沟通和交流;练习社工的家庭访视技巧时,则将两种方法相结合,由一位学生扮演社工,另几位学生分别扮演被访视家庭的家庭成员,把访视设定为某一具体情境,训练学生在具体个案情境中的实际应对和操作能力(黄海燕,2007)。任敏运用教室场域内外的情境穿梭,为学生塑造一个案例讨论的情境,帮助学生更真实地了解现实中案主所处的环境、所面对的问题以及在解决问题过程中各方阻力(任敏 吴世友,2018)。尽管个案工作课程与情境教学法有较大的契合度,在实际教学中对于情境创设的模拟训练却总是无法突破教室场域而深入,相关研究也停留在对方法运用的理论阐述。笔者对情境教学法进行改革,一方面将实验法的“控制与对照”作为评估元素嵌入情境教学中,通过学生将专业知识在教师设置情境中运用前后的实践对比,理解个案工作专业性体现以及专业知识的作用与效果;另一方面将实践课堂设置情境转移至教室场域外,如大学校舍,通过深入宿舍进行矛盾调解训练,辅助协调人际关系和心理调适、学习管理等大学生的常见问题,提升情境创设的真实性和操作性,落实个案工作从课程实践到具化行动的进程。

三、情境教学法在《个案工作》课程中的设计与运用

(一)情境教学法在教室场域内的设计与实施

学生个案工作能力培养的重要组成部分在于社工沟通技巧的学习与实践。在教室场域内预设相应的教学情境,请学生通过对情境的问题界定,进行问题探究,在情境中展开个案服务、问题解决的情景训练。同时,通过在情境训练过程中添加案主、社工反馈、教师督导等重要构成元素,将零碎化的知识点融入具体完整的情境中,帮助学生在不断学习过程中不断完善充实个案工作专业的认知结构。具体情境训练过程如图3-1:

1. 情境设置

个案工作应用领域广泛，包括学校、家庭、企业等方面。在教室场域内设置情境需要初步掌握各领域中的基本常识，能够把握各情境中案主的角色扮演和功能发挥的特点和类型，否则就会导致知识运用表面化和模式化，脱离现实，最终导致个案工作课堂的情境教学与现实问题解决脱节，流于课堂教学形式。

根据个案工作在现实领域中的应用，在课堂中设置对应不同理论模式的情境，如：认知行为模式、理性情绪疗法、叙事治疗模式等。通过学生对个案工作理论模式的学习，整合文化人类学相关背景知识，了解情境、识别情境并界定相关问题。学生需要界定的问题包括：案主背景、案主角色与案主问题类型。若学生不能准确界定问题，则需要教师进行现场督导，确保学生对教师设置情境的理解，并查找相关情境知识，为案主问题探究做准备。

2. 问题探究与解决

加涅将学习的信息加工模型将学习分为八个过程：动机阶段、领会阶段、学习阶段、保持阶段、回忆阶段、概括阶段、作业阶段和反馈阶段，其中作业阶段即问题解决。在个案工作中，问题解决是服务过程目标之一。因此在情境教学中，对教师设置情境中的“案主”的问题进行探究并解决是教学目标和情景设置的目的。

学生在情境中进行“社工”与“案主”的角色分工扮演，社工需要运用访谈技巧对案主的问题进行探究，随着情境的深入，案主的真实需求及问题也一一披露。学生需要以个案工作的程序为框架，根据对案主的问题界定，运用沟通技术、相关理论模式等向案主提供专业且有效的服务，致力帮其进行问题解决。

另外，扮演案主的学生需要记录被服务的感受，并在服务后

进行感受反馈，以帮助社会工作专业学生进行服务评估和技术筛查。若能在教师设置的情境中达到问题解决，则进入个案总结阶段。若案主提出的问题并未解决，需要根据案主反馈再进行反思，重新制定介入方案，进入情境，展开服务，最后完成对案主的问题解决。

3. 总结思路与理论对照

情境模拟结束后，情境扮演的学生需要以旁观者的角度客观分析其在情境中技巧与问题解决模式的运用。一方面，学生应对社工的技巧运用与案主的相关反应进行评估，以了解情境模拟过程中技巧使用和问题解决有效性等问题；另一方面，学生应对情境中问题解决的思路进行整体分析，总结面对不同类别问题时问题解决的策略和途径，并与理论模式的运用对比分析，从而评估实践、检验理论。

4. 元认知分析——个人价值与专业价值的冲突

人们在成长的过程中独特的经验和认知方式构成了独特的个人价值，个人价值又反过来指导我们的认知方式和行为模式。在社会工作专业实践的过程中，由于个人价值对情境、案主身份等进行主观摄入，导致个人价值与专业价值之间的矛盾和冲突，致使实践中存在的伦理风险和实务困境。因此，在个案工作情景模拟中，需要添加元认知分析的元素，帮助学生去分析社工角色在情境中的价值摄入情况，了解个人价值与界定问题、问题解决等方面的相互影响。这是对个案工作者的素养要求，也是将社会工作价值与伦理课程知识与个案工作课程相结合的重要表现，同时体现了情景模拟教学对社会工作专业学生综合能力塑造的要求。

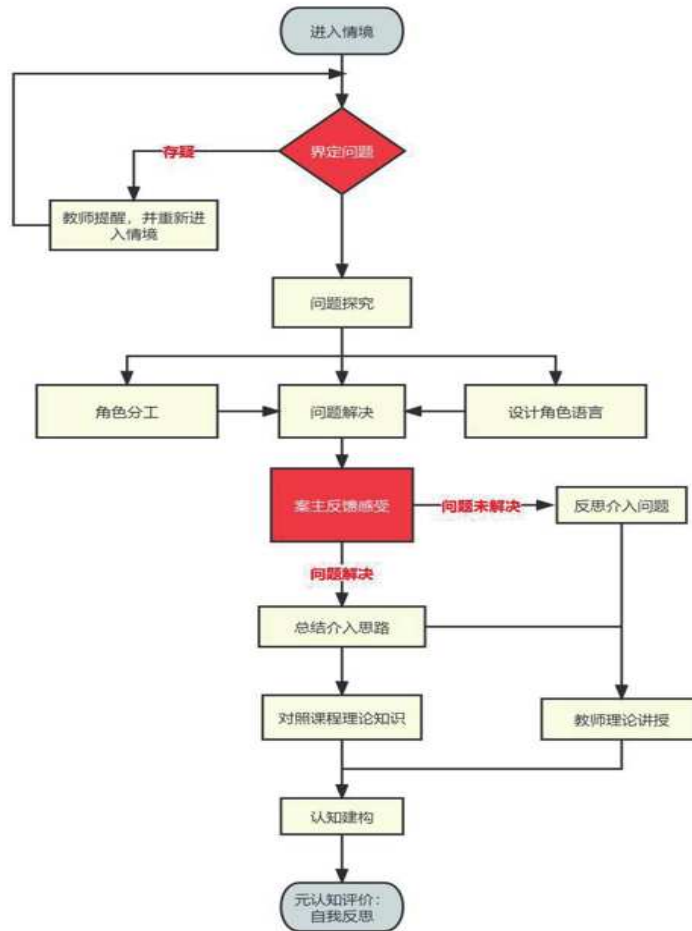


图 1：个案工作情景模拟过程

（二）情境教学法在教室场域外的拓展

通过前期教学实践总结，为弥补学生个案实践的不足，促进学生将理论与实践相结合，并进一步将个案工作的实践学习提升为行动学习，将情境创设更加真实化，教师可引导学生在教室场域外对大学校园中开展个案服务。

1. 组建团队——从方法到服务领域的横向实践体系拓展

由《个案工作》课程延伸至课外校内的实践，可直接认定为从专业方法到专业领域的跨纬度发展，即由个案工作方法向学校社会工作领域的延伸。由于目前高校社会工作专业学生实习实践大部分选择在校外的社会工作专业机构集中进行，使得学生实践与课程讲授反馈脱节，而在高校开展个案工作甚至小组、社区等都具有天然的优势，且就地取材，在促进学生专业能力提升外，也能够较好的完善社会工作专业的实践体系，促进高校社区良好形态的构建。在学校开展个案工作情景教学的实践，不仅是专业课程教学方法的改革，也是专业实践模式的改革。

开展校内情景模拟的课程实践，需要将课程与真正的社会工作实务模式相结合，符合班级管理要求与机构实务开展过程。首先，在班级内部组建团队，模拟社会工作机构的运行模式，明确分工，将个案工作实践提升为社会工作项目管理实务，进一步升华课堂实践，将个案工作课程拓展为社会工作专业领域实践，从而横向扩展了实践范围。大学生已完成初步社会化，处在预期社会化的过程，面临多方面的个人选择及社会影响，在介入方面也有较多选择。学校社会工作领域可开展个案工作范围包括：心理困境（包括认知、情绪、意志力、人格等）、学业困境、人际关系困境、行为偏差、自我同一性困境、遭遇伤害，以及价值观、情绪管理、生涯规划、行动力等（漆光鸿，2022）。

2. 工作开展——从招募到介入的纵向深化知识过程

社会工作一般通用过程，是接案、预估、计划、介入、评估与结案的过程。在大学校园中开展人际关系服务的实践，是真实情境中的个案工作服务过程。宿舍情景中的人际关系问题是大学生主要面临的校园问题。大学宿舍成员由于地域、生活环境以及个人习惯的差异带来各种冲突和矛盾，学生宿舍是大学生的重要生活场所，宿舍关系稳定是学生的重要条件，也是学校稳定的重要一环。因此宿舍矛盾的化解成为个案工作实践的天然契合对象。

以宿舍关系调解的个案工作为例，招募服务对象分为两个阶段，第一阶段为专业内宿舍关系自查与招募。由于宿舍关系调解小组成员为课程学习学生，身份缺乏权威性，服务对象未必能轻易展露真实需求。基于此，活动第一阶段主要在专业班级内部开展，服务对象有一定的专业基础和专业认同性。与此同时，受到传统观念影响，较少同学敢于引入外力解决宿舍内部矛盾，因此考虑到招募困境，班级同学需要运用“自我觉察”的专业素养对自己宿舍的问题进行发掘，从而形成从“治疗”到“预防”的个案功

能的升华。第二阶段为校内招募服务对象。在此阶段，学生可以依托校园社会工作专业协会，向全校广泛招募服务对象，将个案工作实践拓展为“塑造文明宿舍”的专业行动，提升高校社区组织。

当然，除了宿舍关系调解，学习管理、个人认知、情绪管理、恋爱情感问题等都是个案工作课程在校园中可介入的重点。

3. 回归课堂——从情境教学到合作式学习的教学方法整合

在情境教学法运用的实践中，将社会服务带入社会工作教学领域，开展“穿梭式行动研究”法（任敏，2018）。虽然也大大拓展了实践深度，但是始终未能突破教学情境的“围墙”。本次教学改革突破了学生在教室情境中行动的局限，学生通过在教室场域外开展行动研究，并将情境再次带回课堂开展讨论，运用教师督导和团体督导的方式对案例进行研究，达到从情境教学到合作式学习的整合。

合作式学习是赋予学生积极的独立精神和责任心的集体学习行为，在小组内学习比班级制的被动接受知识更有效，学生参与小组学习更能促进有效的思考。运用情境教学方法，在校园中通过分组合作，完成课程外的任务，才能保证个案实务的顺利开展，且这种个案实务是有明确的现实情境的监督，课堂上模拟的情境转化为真实的案主，学生在课堂上的“偷懒”行为，在真实的案主回馈面前无所遁形。因此，真实的情境教学法能够对合作式教学起到促进作用，而二者相互结合，对于《个案工作》课程的教学起到重要的积极作用。

四、结语

情境教学法作为建构主义学习理论中重要的教学方法之一，在大学生日常学习中发挥着重要作用，特别是实践性较强的课程如个案工作，但是受到教室场域的限制，也使得情境教学遇到瓶颈，难以发展以致影响应用型人才的培养，因此，突破情境教学的瓶颈和教室场域的“围墙”对社会工作专业人才的培养至关重要。通过个案工作与学校社会工作的跨课程、跨纬度结合，情境教学与合作式学习的教学方法相融合，突破传统教学的桎梏，对于社会工作专业学生的学习以及社会工作专业人才的培养和建设都有着重要且深远的意义。

参考文献：

[1] 吉虹静. 课程思政融入社会工作专业“个案工作”课程教学的路径[J]. 西部素质教育, 2022, 8(12): 3.

基金项目：湘南学院2021年度校级教学改革课题《基于成果导向的情景教学法在〈个案工作〉课程中的应用》，教育部产学协同育人项目《立德树人视域下新师范推进新文科建设的协同发展研究》，（编号：202102209007）的成果。

*通讯作者：彭艳（1982—），女，湖南郴州人，心理学硕士，讲师，研究方向：心理发展与教育。

作者简介：冯伟（1989—），女，男，汉族，河南人，硕士，助教，研究方向为社会工作服务与管理。