

「服務-學習」型課程中之反省學習

(尤淑如老師)

前言

一般而言，服務-學習型課程設計方案的發展包含四個階段：課前準備(preparation)、進行服務(service)、反省學習(reflection)與成果分享(celebration)。其中「反省學習」這個階段有兩個重要意義：

第一，反省是區別服務-學習與社區服務最大不同的關鍵點。

第二，反省是標示服務中帶有學習的重要關鍵。

因為並非所有的經驗都能自動地達成學習的結果；藉由「反省」的學術思考過程和活動，可以有效地連結服務活動與學術課程的學習，幫助學生將服務經驗思考化、概念化，並且與其他知識經驗產生融合，甚至激起其他相關的整合學習或求知慾。由此可知「反省」活動的重點是為了融合「服務-學習」與「學術課程」。

壹、什麼是「反省」？

一、反省活動的三個範圍來探討反省的意義

分析與思考是提昇服務經驗品質的重要關鍵。雖然每個人對反省的定義都不同，甚至可以說反省是相當個人與內化的；不過可以確定的是，反省不是一個不確定的、模糊的概念，而是能夠整合日常生活意義的一種活動。與服務經驗結合的反省活動是一種生動的、內在心靈的過程。批判思考、價值評估、問題解決、沉思、教育、研讀和推理等等都是反省過程的一部分。反省活動包含三個範圍：認同(Identity)、經驗(Experience)、脈絡(Context)。這三個範圍都有進行的方法，例如：服務-學習日記(journals)、討論(discussions)、模擬(simulations)、評量(evaluations)。

(一) 認同(Identity)

此範圍涵蓋服務經驗與個人生活經驗的關聯。當學生初次進行服務，進入一個新的環境中，第一個產生的問題通常是與自身相關的，或許學生會問「我是誰？」這類問題；並且與認同或認同感相伴

而生的是價值觀相關的問題。當學生在服務場所進行服務時，那些服務經驗代表的是-學生以自己固有的價值觀在進行服務活動，並且與服務環境產生互動，甚至產生衝突。因此，透過反省，可以幫助學生將學習的焦點關注到這個部份，學生可問自己「從服務經驗中學到什麼？」、「我是誰？」等問題。由此可知，將社區，將社區服務連結到個人價值中可以引發服務與認同的討論。

(二) 經驗 (Experience)

反省的另一個層面是集中在服務經驗本身。在這個領域所提的問題都是連結「有意義的工作」與「理論實踐的經驗」二者。創造有意義的服務經驗，有被動與主動兩種途徑；引導學生「被動覺察經驗的意義」。

(1) 被動地覺察經驗的意義

有意義的工作與理論實踐的經驗二者連結可以透過「經驗分享」與「反省思考」兩種途徑獲得。「經驗分享」可以創造強有力的意義，藉以幫助參與服務活動的工作團隊成員緊緊地團結在一起，使成員知道他們不是獨自一人在面對服務；同時，也有助於服務活動教育目標之建立。

(2) 主動地賦予服務經驗意義

創造有意義的經驗除了透過「經驗分享」之外，還需要「反省思考」。特別是當學生在服務活動中遇到挫折時更需反省思考，特別是透過結構化反省思考的過程，學生可以有機會再次肯定自己的服務動機，並且檢視服務過程中各項環節，分析哪裡出錯，並藉此調整心態，重新對服務經驗賦予更適切的意義。

(三) 脈絡 (Context)

反省的第三個範圍是脈絡，或創造寬廣的視野。「脈絡」這個範圍特別強調反省內容的延伸與拓展，重視如何將自己個別的服務經驗透過不斷豐富反省內容的過程而逐漸延伸至群體，體會自己的服務經驗與整體社群的關聯性。藉著對自己和其他社群相互依存關係的發現、加以深入反冒，可以引發理論（學術思考）與實踐（服務內容）的真正內容。

二、反省活動的內容包含五種要素

課堂經驗與服務經驗的結合，以及反省學習活動擦服務-學習達成教育目標最重要的兩個因素。有效之服務-學習的反省活動必須包括五種要素或條件：連結（Connection）、持續（Continuity）、脈絡（Context）、挑戰（Challenge）及輔導（Coaching）。

（一）連結（Connection）：反省活動具有連接性的功能。

服務-學習及反省活動以幫助學生與不同背景的人（同學、被服務者、師生）連結起來，並且也連結學校與社區、經驗與應用、情感與思想、現在與未來。

（二）持續（Continuity）：反省必須持續不斷的進行。

老師應於服務前、服務中與服務後持續幫助他們反省、成長及發展。

（三）脈絡（Context）：反省的內容應與學業的主題有關。

反省不只是思考活動本身，而是需有思考的脈絡或前後關係。因此，服務及機構選擇一要與所學內容相關，讓學生得以整合課堂所學與服務經驗。

（四）挑戰（Challenge）：反省的主題與對象應具有挑戰性。

新經驗的挑戰感會刺激學生、幫助他們成長。

（五）輔導（Coaching）：反省的活動需要師長的輔導與指導。

挑戰中仍需給予支持及輔導，否則只有挑戰而無支持，學生會因害怕退縮而拒絕成長，因此老師在過程中應同時提供學生適度的挑戰及支持。

三、反省有助於提昇學習情境的品質

簡單地說，理想的學習情境是指：學生積極地學習、主動的參與活動；課堂上師生的互動關係不再只是直線-單向的「講課與作筆記」而已。教師的領導地位是著重在：推動討論、提供深入見解、鼓勵學生進行分析與批判性思考的活動。理想的學習情境可以提供師生相互學習的機會，無論師生都需要藉此而接受更多的挑戰，老師可以幫助學生更深入地觀察與描述服務經驗的種種事實與現象；並且提供學生多元化的反省思考觀點，幫助學生發現服務經驗事實背後所蘊含的各

種意義。換言之，理想的學習情境藉助優質的反省課程設計，有效地幫助學生連結服務活動與學業學習，以期能夠提昇學生學業學習的動力與思維能力。

貳、反省活動的設計和應用

一、影響「反省活動」課程設計的因素

由許多學者的研究報告中得知，參與服務-學習的學生並不是天生就知道如何有效地連結「服務活動」與「課業學習」。然而只要給學生們一些指導和幫助，他們便能掌握自主學習的方法。

在設計有關反省的教學活動之前，除了要瞭解有那些反省活動的內容和方法之外；更重要的是：必須先考慮這些反省活動是否能夠增加不同層次的認知發展。並且，也要考慮選擇適合於該專業學術或課程目標的服務項目和反省思考的主題，才能將服務和學習適切地連結，並且也比較容易進結構性的反省。

反省方法的課程設計有許多種，反省方法的選擇與課程目標、上課方式、課程規模、學生能力、服務經驗、老師的指導經驗與技巧…有關。在設計服務-學習型課程時，老師須考慮的因素包括：

- (一) 有機會反省服務開始之前的期待。
- (二) 上課時能夠經常討論所作的服務。
- (三) 服務的經驗能夠和課堂學習連結。
- (四) 課業學習的作業需包含反省分析。
- (五) 學生的作業最好能經常予以回饋。
- (六) 指導批判思考，刺激學生的學習。

二、反省活動的種類

(一)「書寫式」與「討論式」兩種：

反省活動的課程可以分為「書寫式」與「討論式」兩種

- (1) 書寫式的反省活動：服務-學習日記 (journal)，多半是屬於個人單獨內省式的反省活動。對學生個人的成長解決問題的能力以及觀念轉換等…有顯著的幫助。

文字書寫記錄是一種非常重要的學習方法，它既有助於觀察與表達能力的培養，亦可幫助學生進行批判與結構性反省思考的活動。服

務-學習日記的形式：大約有六種，這六種可以互相連結融合，形成更多樣的組合應用。

1. 批判式的服務-學習日記 (critical incidental journal)

第一層的批判思考：在學生尚未寫服務-學習日記之前，設計問題引導學生以批判的觀點來思考對特定個別的服務經驗的想法。

第二層的批思考：瞭解與省思自己的反應。澄清服務經驗背後所隱含的意義與價值。

第三層的批判思考：澄清未來計畫的意義與價值。

換言之，「批判性的服務-學習日記」的記錄方式可幫助學生從服務經驗中針對有意義的事件進行描述，思考該事件為何會產生意義？自己從該事件的意義中學習到什麼？而這些對自己未來的行為可能會產生哪些影響？

2. 三段式的服務-學習日記 (three-part journal)

特色：引導學生將服務-學習日記分「描述」、「分析」與「運用」三階段來書寫。

「描述」階段：引導學生描述其服務經驗與感受。

「分析」階段：引導學生思考這些經驗與感受背後的意義、或與自己生活背景相關的人生課題、或隱含的社會問題、或所有可能與課程有關的學習課題。例如：修「古典社會學理論」課的人可以將服務經驗中所看到的社會問題和課堂中所學習的社會學理論相連結。

「運用」階段：嘗試用課堂上所學的理论為自己在服務中所看到的社會問題提出解決方法。

3. 重點標示的服務-學習日記 (highlighted journal)

特色：強調學生繳交服務-學習日記之前，應先再看一遍，先將裡面與堂討論或學業術語相關部分標示出來。

4. 關鍵片語式的服務-學習日記 (key-phras journal)

特色：教師在開學時，先提出學生使用術語與關鍵片語一覽表。這是針對學術與服務活動的專業性考量的。因為有些學系課程的專業性非常突顯，或者是其所要參與的服務活動是屬於比較專業性質。此種服務-學習日記有兩種目的，第一個目的，幫助學生事先了解課業學習與服務活動相關的專業性用語。第二個目的，引導學生在書寫服務-學習日記之前，使用專業術語的觀點來進行描述與記錄的工作。

5. 雙向書寫式的服務-學習日記 (double-entry journal)

特色：強調服務活動與課業學習緊密雙向連結的書寫形式。

方式：將記錄頁面分左右兩邊。左邊頁，記錄學生個人服務經驗的思考與反應；右邊頁，記錄與課程討論、閱讀文本等相關的關鍵事件。然後，學生以箭號標示出自己服務經驗與課程內容的相關性。

6. 對話式的服務-學習日記 (dialogue journal)

特色：每兩週學生繳交活頁式的服務日記給教師批閱、指導，教師可立刻回饋、給學生新的省思問題。

(2) 討論式的反省活動：對學生學習能力、人際關係與師生關係的發展有幫助。

1. 「討論式」的反省活動很有彈性，可以發生在正式的課堂上，也可以在非正式的談話中進行。
2. 與書寫式的反省式相較，書寫式的反省內容比較是個人的、自我式的，但也受限於自我，發展的空間較小。相對地，討論式的反省透過與他人的討論和分享，可以幫助彼此拓展反省的深度與廣度。不過，值得注意的是進行討論式的反省教學活動應避免讓同學停留在感覺經驗分享或心得分享的層次。
3. 討論式的反省主題最好能夠事先設計，積極主動地連結服務經驗與學術主題相關，在這個層次中討論才能夠產生學習的意義。

(二) 組合式與批判式兩種反省方式

此外，還可以從反省的性質區分兩種不同的反省模式：

(1) 組合式的反省

結合討論與書寫記錄或報告的反省方式，或者是創造一些活動，例如：角色扮演、引導學生設計服務-學習的計畫，指導學生與社區共同設計某些主題計畫，然後針對該計畫組成幾種不同的反省方式…等。

(2) 批判式的反省

所謂批判式或結構性的反省是引導學生探究隱含在他們認知後面的那些立場、假設或備價值觀；以及社會問題背後所隱藏的社會政策與社會正義的問題。換言之，批判式的反省希望能夠提昇學生到一個超越現有生活經驗之外的學習階段，學習了解社會制度、結構或政策的問題，然後去行動，去改善社會、實踐社會正義。

一般來說，批判式的反省活動始於不知所措的兩難情境，因為社區服務經驗通常是將學生帶至一個不是他們已經熟悉或經歷過的情境，而批判式的反省活動是要幫助學生去面對與處理這種情境下的難題。

三、反省活動的應用

- (一) 指導寫作：在課程架構內，要求學生思考服務經驗，並教科書、課內讀物指定章節中找出一些問題讓學生思考與回答。
- (二) 實證研究報告：引導學生學習如何給某一特定社會事件下定義，思考服務活動所面對的社會問題並且進行研究；然後依據服務經驗的反省與學習成果，提供機構一些建議。
- (三) 電子郵件或開闢聊天室討論：將服務-學習日記用電子郵件傳送，此方法雖不在課堂進行，但卻不失為一個便利的方法，有利於師生之間作出立即性的回應。
- (四) 倫理個案研究：讓學生有機會學習如何處理有關倫理議題的認知、理解、判斷與抉擇。
- (五) 服務-學習檔案夾：包括服務契約要服務-學習日記、寫作指導、成果報告等等。

- (六) 個人經驗的口頭敘述：在學習課程中，學生需要學習對服務經驗進行完整的、有系統、有架構式的描述和說明，透過故事性的描述和說明，將服務經驗表達出來。
- (七) 下課卡：簡單記錄上課的學習心得，每節下課時繳交。
- (八) 上課簡報：每月三分鐘或學期末三十分鐘作服務經驗報告，並提供建議。
- (九) 每週繳交服務-學習日記：服務-學習日記的形式如上所述約有批判式的」、「三段式的」、「重點標示的」、「關鍵片語式的」、「雙向書寫式的」、「對話式的」六種，此六種可以相互組合應用，發展出更多樣化的應用模式。
- (十) 反省魔法盒：準備一個箱子，讓學生用匿名的方式將所遭遇的問題寫下來丟下箱子中，每次上課用 5-10 分鐘來討論這些問題。

結語

無論是哪一種反省活動的教學模式，只要能適當與靈巧地應用於教學之中，皆可有效地提昇同學們的學習興趣，並且也會增加學習的成效。至於具體學習成的評定，必須有待於對每一課程的評量，做進一步的說明。

(本件取自於 97 年度中區學務長會議-服務體驗與反思帶領)

反省教學活動相關注意事項

壹、關於反省教學活動名稱：

服務-學習型課程反省或反思活動，不宜只稱為「反省」或「反思」，對於學生可能過於抽象，老師可用「課堂討論」、「思考觀點」等其它比較實際具體或生動活潑的字眼來替代。

貳、關於反省活動的問題設計方面，可以從六個層面來加以設計：

一、與學生過去成長背景相連結的反省課題，適用於服務活動之前。

我是誰？我從何處來？為什麼我選擇參加服務-學習型課程？為什麼我選擇這個服務項目？對我而言什麼是最重？

二、在觀察服務經驗相連結的反省課題，適用於個別服務活動後的討論書寫：

在服務過程中我看到什麼？聽到什麼？如何描述與說明所看到的？我能否用說故事的方式系統地、有架構地說明所經驗到的人事物？在服務中我所經驗到的事件背後可能隱藏什麼樣的問題？

三、與感受性有關的反省課題，適用於個服務活動後的討論與書寫：

面對所觀察到的服務經驗，我的感想是…？我的感受是…？為什麼會有這樣的感想和感受？

四、與詮釋和理解服務經驗有關的反省課題，用來反省之前所觀察

的，以及所感受的觀點和想法，適用於個別服務活動後的討論與書寫：

我是用什麼角度來說明所看到和聽到的人事物？

為什麼我會選擇用這樣的角度來理解和詮釋我所經驗到的人事物？

我用什麼樣的價值觀與人生觀來理解和詮釋我所經驗到的人事物？

這些價值觀與人生觀是怎麼形成的？

它們與我的成長背景有何關聯？

五、與學生個人成長經驗相連結的反省與分析課題適用於服務活動進行一段時間後的討論與書寫：

我在服務經驗中扮演什麼角色？在服務過程中產生什麼樣的改變？

服務經驗帶來何種意義與價值？我可以為服務活動提供什麼？

我可以從服務活動中學到什麼？

六、與社會分析相連結的反省課題，適用於服務活動進行一段時間後的討論與書寫：

在服務中所看到的問題，它背後的社會根源問題是什麼？

這些問題可以用哪些理論或政策來解決？如何評估解決的可能

性？

這個社會中哪些人有權力或力量來解決這些問題？

我們如何團結起來，形成有權力或有力量的團體來協助解決問題？

有哪些機構團體或組織可以幫忙解決問題？

(本章內容出自輔仁大學教師指導手冊)