

「服務－學習」型課程之執行

楊仕裕

前言

如眾所皆知的，欲達到服務－學習型課程之教育目標，有兩個關鍵因素。一是課堂經驗與服務經驗的結合，二是反省活動，而將這兩者具體連結、實現的過程，就是「執行」服務－學習活動。

執行服務－學習型課程，包括收集服務機構、社區之資源與需求的資訊。同時依據實施計劃進行服務－學習活動，此階段涉及其所花費的時間、實際參與及關心別人的活動。學生是服務活動的主要參與者，若要真正執行服務－學習，只要到現場「觀察」是不夠的，一定要親身動手去做。

簡言之，為了讓整個服務－學習型課程更進行順暢，應該徹底執行的內容與程序包含行前檢視，簽訂合約、進行服務與服務紀錄。而在執行中如能秉持某些態度與原則，更能增加服務與學習的效果。

壹、執行的程序

一、行前檢視

當服務－學習型課程實施計劃擬定完成後，先檢定實際進行時，是否與原來設計執行的狀況相符合，特別是必須有效產生聯結的部份。一般來說，檢視服務－學習型課程計畫的聯結性，主要包括下列三項：

- (一)學習內容的連結：學生們能學到什麼？學到之後，可以再傳遞給別人嗎？例如：學習到專業技能、生活技巧等。
- (二)成就感的連結：學生努力投入服務－學習的結果，對他人有無具體貢獻？是否有幫助被服務者達到他們的目標？例如：學會新的看人看事的角度，從幫助被服務者而至讓被服務者發現自己給予的能力。
- (三)服務經驗與學習內容的連結：教室內的課程內容，是否可以應用到實際服務之情境或真正解決問題？例如：結合理論而成功運用、解決實際的困難。

二、簽訂合約

關於簽訂「服務－學習合約」(service-learning contract)的格式具有很大的彈性，可依據學生的學習階段、參與時間的長短、服務機構之數量及實際狀況不同而有所調整，絕非固定不變的。

合約方式一般分為「機構合約」(institution contract)、「團體合約」(group contract)與「個人合約」(individual contract)三種。

第一種是服務機構與學校共同簽訂，後兩種是學生以班級、分組或個別與服務機構簽訂合約，人數上會有所差異。身處不同服務經驗與情況中的學生，其所需要合約內容亦不相同，合約目的是為使學生對服務逐步經由探索、釐清、行動、內化諸階段，進而產生學習動機、自我承諾及責任感。

教師可邀請實際帶領學生的服務機構代表(通稱為”督導”)出席,與參加服務的學生開會共同討論及確認,俾已正式簽訂服務—學習合約。此合約的核心精神是聯絡「善意」、「互惠」與「學習」。總之,合約的形式是次要的,其所欲表達的精神與意義才是主要的。包含以下幾個方面:

(一)選擇機構

選擇機構之精神與原則,就是要帶給學生「合理的挑戰及適度的支持」。學生無論是與背景差異較大的同學一起參與或獨自進行服務,當進入感到越陌生、越排斥的服務機構,帶來的挑戰性亦越大。反之選擇服務機構、夥伴應考量「合理的挑戰」與「適度的支持」兩者之間的平衡,已獲致最大的學習效果。

(二)確認機構

從服務機構之宗旨及需求目標來確認欲投入之機構,有利於學習的定位,也讓學生選擇自己所認同之宗旨與目標。

(三)進入機構

對服務機構明定的注意事項或禁忌最好充分尊重,避免不必要的誤會,尤其對於不成文的規定、傳統作風方面。

(四)安全底限

投保平安保險是從事服務—學習活動的安全底限,強迫投保最低保額之意外險、意外醫療險,至於保障額度則依學生意願選擇自行付費。

(五)交通安全

任何經濟的交通成本、交通工具方案之考量,都必須注重交通安全。

(六)進行方式

低年級班級,最好採取團體合約之進行方式,彼此有較多的支持聯結系統。至於高年級學生或研究生,則盡量考慮採取個別合約方式,以增進學生的學習與發展。

(七)行前訓練

學生進行服務前，可由教師或服務機構安排說明會、進階式講習，讓學生克服恐懼感，維持真誠、主動、持久的投入。

(八)品質要求

服務－學習不可因「做善事」就忽略品質管理的要求，經過服務時數、督導及評量方式的過程，必可達到預定之學習目標。

(九)內化承諾

服務－學習一般是以修習課程之學期為限，但為鼓勵學生利用寒暑假持續進行，可透過原指導老師、督導同意後予以延長或續約。

再正式簽訂服務合約之前，學生最好聽取服務機構之相關簡報，如為長期的服務，亦可安排至服務機構現場探訪；再者，若指導教師、服務機構的督導、學生之間能有彼此面對面直接交談的機會更為理想。在實際執行簽訂服務合約過程中，若發生任何問題或困難，除可利用電話、網路通訊、電子郵件、傳真、郵寄等方式取代現場簽約外，適當調整合約或簡化合約都是可行的。

三、進行服務

基本而言，學生進入服務活動情境當中，主要有三種模式：

(一)直接服務：

親自與「受服務者」(受幫助者)直接接觸，學生自覺收穫最大，因此服務計畫中，學生參與程度及意願是關鍵因素。

(二)間接服務:

例如募款、收集食物等屬於非直接參與的間接服務，學生支持一個組織的服務，或是努力達成一個社區的要求，但是卻不會經常與被服務者有直接接觸，相對的，所接收到的回饋、成就感也是「間接的」。

(三)公益活動

主動參與社會公民方面，通常包括幾種主要類型的活動:

1. 例行性活動:告訴社會大眾某些問題的本質，直接去解決日常生活、工作問題。例如:請求當地政府對無家可歸、失業游民予以收容、安置等。
2. 進行服務直接協助解決問題。
3. 倡導藝文類正當活動:此類活動最為接近群眾，也較容易規劃結合相關議題。

上述三種模式並無「先後順序」之別，完全依據學生狀況、意願而彈性調整，同時是可以兼顧兩種或三種模式。其中「直接服務」模式是挑戰性最大，也是促近學生發展最有效模式。

四、服務紀錄

學生勤做服務紀錄，日後將有利於撰寫服務—學習日記及反省報告之素材。對於建立屬於自己的服務紀錄，可以依據不同環境需求及限制而富有變化的。例如:選擇手札(紙箋)、小筆記本、繪圖、電腦打字、攝影、錄影、錄音等，甚至是保留相關成果作品，事後亦可翻拍成照片呈現。

貳、執行的提醒原則

一、建立團體支持系統模式：

不論學生年級高低，都應該建立聯絡資料。聯絡資料的收集有助於迅速組織學生，同時促進學生與服務機構之團體合作。當學生建立群體良性互動、互惠模式之後，可以產生服務的學生成員即時分享經驗給其他學生，同時產生「相互砥礪」及某些「自我約束」效果。

二、鼓勵團體參與服務－學習活動的大型計畫：

例如：九二一房屋重建計畫、社區改造計畫等，這些都是需要專業人士、老師指導及一群學生共同參與的。

三、服務與學習並重：

忽略學習效果的服務，難免偏向「純勞動服務」，而較不易提升層次。而一味追求學習，卻沒有提供良好服務品質，「服務者」反而喧賓奪主成為「受服務者」。因此在完成受服務目標前提下，服務者自己也能有所收穫與學習，這才是符合互惠、協同合作之原則。

四、隨時保持善意：

對於進入服務機構難免會產生新鮮感、好奇心或陌生感，保持善意與微笑是化解任何突發狀況的錦。

五、隨時虛心求救：

任何細微問題或疑慮，都應該設法「即時」、「就近」向服務現場之資深志工、督導或指導老師詢問或反映。絕對不要「怕丟臉」而延誤時機，造成任何可能的不良結果，畢竟「一成不變」的已知規定並不能應付各種人、事、時、地、物的變化。

六、「入境隨俗」與「充分尊重」：

當學生進入服務場所或環境，應盡量避免以自己原有的成見來面對，而應以尊重的心情來配對當時的服務情境，進行適當地服務活動。

結語

相信只要掌握上述提醒原則，必能廣受服務情境中成員的歡迎，並且更重要地，自己也能有所收穫

(本章內容出自輔仁大學教師指導手冊)