

從學生社區服務學習的反思回饋探討服務學習課程教學設計

李建正、許儷絹、李妙蓉、陳祖裕

中國醫藥大學醫學系

通訊作者：李建正

brianlee@mail.cmu.edu.tw



一、課程計畫與說明

(一)、計畫理念

現今的醫學教育常被詬病缺少培養學生對人及社會的關懷，而服務學習就是培養人性關懷、社會關懷與公民情操的一種學習方式（梁繼權等，2010）。因此，本課程的教學設計理念，為藉由社區服務學習擴大學生的生活範疇與生命歷練，以建立學生良好的溝通技巧、與人相處共事的能力、對倫理觀念的關注及關懷同情的態度，並藉由深刻反思過程聯結其他學習。

(二)、計畫說明

經驗學習（experiential learning）理論已經被廣泛應用在服務學習（Kolb, 1984; Sigmon, 1979）。加州州立大學長堤分校對於學生從事社區服務學習，提供許多類型的計畫，其理念為：不同類型的社區服務學習將培養學生不同層面的能力。但探討不同類型的服務學習，對於學生學習後影響差異性的研究相當少。本研究將同班學生分組進行不同類型的社區服務學習，並同時收集學生服務學習後的反思，藉以探討社區服務學習的類型對於學生學習的影響及後續課程設計改進的方向。

二、執行狀況與說明

課程將所有學生分成9組（每組10-12人），每組有一位系上專任教師擔任小組導師。3組學生從事「老人服務」，方式包括參與老人健康站活動、獨居老人居家訪視。6組學生從事「衛生教育」，方式為至學校附近的幼稚園、國中、小學，針對不同年級的學生，實施其能理解的衛教。課程設計包含四階段（楊百川，2008）：準備/構思階段（6週），服務/行動階段（5週），反省/檢討階段（5週），發表/慶賀階段（2週）。

(一)「準備/構思」階段

- 1.使學生了解服務學習的內涵、功能、服務學習的倫理及溝通技巧。
- 2.建立執行服務時應有的服務態度，知悉可能碰到的問題，能夠更靈活運用身邊資源自製所需道具及安排活動內容。
- 3.學習規畫、溝通、協調能力；計畫書之撰寫；討論各組行前準備及問題。

(二)「服務/行動」階段

- 1.在「老人服務」方面（3組同學）：透過老人關懷服務，學習如何與老人溝通及尊重、照護老人。

2.在「衛教」方面（六組同學），細分為六種衛教內容：包括（1）微免（2）糖尿病（3）高血壓（4）寄生蟲（5）人體結構（6）生命教育。

（三）「反省/檢討」階段

1. 每一次社區服務後，小組導師分享同學社區服務的經驗與感想，並與同學嘗試解決或改善問題。

2. 由同學對所觀察到的現象與社會議題間的聯結，發表自身的看法共同反思，讓同學能有更進一步的學習。

（四）「發表/慶賀」階段

1. 以上台報告方式，訓練學生組織表達能力、台風及抗壓能力。

2. 鼓勵學生多元展現成果發表，不拘泥於書面或簡報方式，使學生發揮創意，並且樂於參與課程。

3. 藉由「學習心得比賽」，鼓勵其批判思考與思考未來專業生涯的價值觀。

三、執行成果與結論

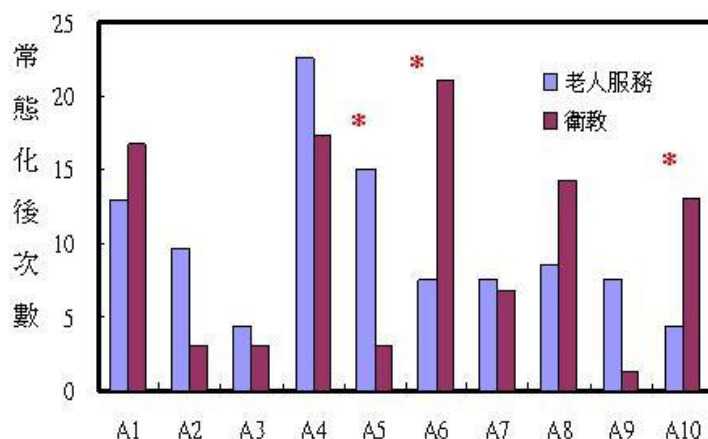
學生進行社區服務學習後，利用非結構式問卷，要求學生列出對社區服務學習印象最深刻的三件事。問卷主要目的是希望能了解社區服務學習深化學生內心的概念為何。由兩位授課老師依據服務學習課程授課經驗及醫學教育界前輩學者的相關見解討論後，訂出十項學生進行社區服務學習後可能得到的相關學習能力指標（請見圖一）。

再由二位課程老師閱讀學生回饋的資料後，依據 10 項指標的意涵是否合適描述學生的經驗，標定每個學生的反應（可同時使用多重指標）。由於 10 項指標的意涵相當廣，若要求兩位課程老師對於學生回饋的看法在十項指標中達到共識則相當困難，因此本研究取兩位評定者皆同意的指標，作為同學回饋內容的標定。

資料分析

本研究合計發出 87 份問卷，回收 87 份有效問卷。整理兩位老師的標定後，得到總標定次數為 254 次。「老人服務」、「衛教」在 10 項指標的綜合標定次數分別為：93、161。考量學生參與兩種服務類型的人數並不相同，可能會影響標定次數而影響指標的分配型態。所以，先予以常態化後再進行統計分析，標定次數。





圖一、二種類型的社區服務學習反思回饋常態化後標定次數圖

十項學習指標

- (1) 具有自我認識與反思能力。
- (2) 了解多元價值與不確定性。
- (3) 能以優雅的態度接受失敗（幽默感）。
- (4) 具有良好的求知態度。
- (5) 對被服務對象產生同理心。
- (6) 重視團隊精神，有彈性與適應性。
- (7) 具有解決問題的能力和協調能力。
- (8) 知覺到所從事的工作，可以協助被服務對象。
- (9) 對不同的文化能理解及溝通。
- (10) 了解參與服務學習，必須犧牲自己的精力與時間。

結果

(一) 指標 5: ($\chi^2 = 13.20, p < .01$) 與 指標 6: ($\chi^2 = 25.26, p < .01$) 卡方分析達到顯著差異。

指標 10: ($\chi^2 = 7.15, p < .07$) 接近顯著。次數分配在指標 5 顯現出差異，表示進行「老人服務」比較能激起學生對被服務對象產生同理心，反之「衛教」則較低。

另一方面，指標 6 顯現差異，表示到社區進行「衛教」能讓學生有團隊合作，並為因應被服務對象的不同，而需犧牲自己的時間與精力調整衛教內容。相對而言，「老人服務」由於需配合被服務機構既定的活動（例如，家訪、老人照護），因此比較沒有團隊合作的機會。指標 10 的將近顯現差異，表示相對於「老人服務」，「衛教」可能讓學生花更多的時間準備，因此學生回饋顯示出瞭解參與服務學習，必須犧牲自己的精力與時間。

(二) 在「老人服務」方面，學生回饋次數最多的依序是「具有良好的求知態度」、「對被服

務對象產生同理心」及「具有自我認識與反思能力」。表示學生到社區進行服務後，常常感覺到自身對於老人知識的不足，所以回饋內容常見學生認為自己需要練習（例如，講台語）、需要向他人請教（例如，請社區督導教授技巧）。透過老人關懷服務，學習如何與老人互動也可以培養學生的同理心、自我認識與反思能力。例如某位同學的反思回饋：

1. 我第一次參與這樣的活動，其中，老師從近況著手，慢慢問至從前，而得知了
2. 爺爺的一些病史並同時與以關心。這需要一種問話的技巧，只有親身去家訪才能真正學習得到的技巧。
3. 從家訪回來後，和不同訪問對象的同學分享，就發現大家遇到了是很多不一樣的狀況，像有些老人樂觀，有些雖堅強卻有點悲觀的想法。
4. 有些老人會要求我幫他畫什麼的，有些則仔細畫自己的東西，老人們都有不同的反應，考驗了大家的臨場反應力。

在「衛教」方面，學生回饋次數最多的依序是「重視團隊精神，有彈性與適應性」、「具有自我認識與反思能力」、「具有良好的求知態度」、「知覺到所從事的工作，可以協助被服務對象」、與「了解參與服務學習，必須犧牲自己的精力與時間」。由於六組衛教皆須集體到中、小學、幼稚園進行，因此團隊合作的精神就顯得相當重要。學生在準備過程中，常常需要反省被服務對象是否能瞭解所準備的衛教內容，因此能提升學生的自我認識與反思能力，在多次查詢相關資料後能夠讓學生進一步瞭解衛教知識。顯示在準備過程中，學生應該是花了相當多的時間與精力。

例如某位同學的反思回饋：

1. 原本來擔心衛教時小朋友會各做各的事情，但出乎意料之外，整個過程 他們出奇的興奮，讓我們有受寵若驚之感。
2. 一開始互不相識的一群人，因為一次一次的討論、練習，愈來愈熟悉彼此，甚至團結的出隊，並在每次的任務中，都獲得良好的經驗、與最佳回報(小朋友熱烈又熱情的支持)。

3. 因為上一次去衛教的單位態度隨便、應付了事，害我們也連帶的搗了黑鍋，但我們仍用行動證明我們是最認真的態度看待此事，在我們第二次出隊時，還沒進校門就看到那位老師在校門口笑容可掬的迎接我們，真令人高興。

四、建議

(一) 從本研究分析，可以發現並無那一類型的服務學習課程能夠讓醫學生都達到10項學習能力指標。不同類型的課程都能增進不同的指標能力。因此，課程若是在2個學期以上的學校，也可考慮每一學期有不同服務類型課程的選項。誠如黃崑巖教授(2004)所強調社會學或行為科學的重要性，讓醫學生多接觸不同的社會環境，是有其積極且迫切的必要性。社區服務學習能讓醫學生學習「做人的基礎」，得到「行為科學與社會科學」、「人文教育」、「溝通能力的訓練」、「倫理觀念的關注」的基礎訓練。然而，課程操作的複雜度與困難度，長期的經費支持，則是必須正視及克服。

(二) 本研究只分析醫學生上過二種不同服務學習課程後的學習能力指標，至於，身心障礙福利機構或老人安養中心.....等跟醫學生未來生涯相關性較高的社福機構，則因第一年的課程尚未找到適合的社福機構，而沒列入課程範圍。有待後續學年找到可以配合的單位，再做進一步的分析研究。

參考文獻

- 梁繼權、蔡詩力、王維典(2010)。社區服務學習與醫學生人文社會關懷能力的養成。醫學教育，14(2)，pp.53-63。
- 黃崑巖(2004)。社會學在醫業？。醫學這一行。pp.361-368。台北：天下文化
- 楊百川(2008)。服務學習概念闡述。大專院校服務學習課程與活動參考手冊。胡憶蓓編輯。教育部。
- Kolb,D.A.(1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Englewood Clifis, N.J. Prentice Hall.
- Sigmon, R. (1979). Service-Learning: three principles. *Synergist*,8 (1).

