

疫情中的体验式教学实践——针对认知症照料者的服务学习

社会发展与公共政策学院 陈虹霖

相较于传统的教学模式，服务学习在有效整合理论学习与服务实践，促进学生的综合能力提升方面有显著优势。本研究立足于服务学习视域，将其与社会工作的专业实践结合，以教授的本科生服务学习课程为例，指导学生结合疫情期间的社会所需，为认知症照料者提供团体服务。通过课程讲授-服务前督导-服务-服务后反思的授课模式，完成了针对 36 名照料者的服务实践。本文对学生所提交的服务反思进行提炼归纳，分析了疫情中的服务学习课程的具体效果。研究发现，同学们的知识素养水平、实践服务能力、批判与反思能力均得到明显提升，个人自尊以及专业自信逐渐建立。同时，在与社会的近距离感知中，同学们更加关注人类福祉，社会责任感明显提升，这又促使他们对社会问题更加敏感，更积极地投身服务实践。

新冠肺炎疫情的爆发，使得人们的生活和工作均受到了不同程度的影响。特别是对于阿尔兹海默症患者来说，护工短缺、外出受阻、就医不便等限制极大程度影响了老人们的日常生活。相应地，也增加了其照料者的照护压力。由此，为了纾解疫情期间认知症照料者的压力，建立照料者同伴支持，提升其照护信心，2020 年春，研究者所带领的服务学习课程团队（1 名专业教师+2 名社会工作专业硕士（担任课程助教）+42 名同学）组成六个认知症照料者线上支持小组，选课同学在本研究中编码为 S1-S42。一方面，学生通过课程的知识学习、分组讨论、反思分享等环节，实现对认知症知识的全面了解。另一方面，在教师和助教的带领下，学生运用专业的小组工作方法以线上的形式开展支持性小组干预，为认知症照料者提供全方位的支持，实现了知识学习和专业服务的统一。具体来说：

在服务开展前，学生们运用课堂上所学的需求评估知识，以一对一深入访谈的形式对通过医院和社会服务机构所招募的 36 位认知症患者照料者展开需求调研，³以此了解其疫情期间的核心所需，为制定下一阶段针对性的实务计划提供依据。

³ 36 位认知症患者也被分为六个小组，由六组学生分别进行对接，共组成为六个认知症照料者支持小组，每一小组的小组成员为 6-8 位同学+6 名认知症患者家属+1 名助教+任课教师

根据需求调研结果，发现疫情期间的认知症照护者存在“认知症相关知识的了解、专业照护技巧的学习、照护关系的适当处理以及自身压力舒缓”等核心需求，各小组据此针对性地制定服务计划。关于认知症照护者线上支持小组的系列服务共分为八个节次，每一节次服务时常约为 50 分钟。实际服务开展过程中各小组会根据服务对象的需求以及可用资源安排进行个别调整。

服务推行环节则是按照计划依次展开，同学们通过视频播放、知识讲解、家属分享、冥想训练等多种方法，为认知症照护者提供多维支持。关于服务提供的形式，采用的是线上方式。疫情期间，传统面对面的服务方式无法执行，代之以线上的形式，这既是对传统服务方法的创新，也是将科技融入人文关怀地不断探索和实践。需要说明的是，线上服务与课堂学习交叉进行，相互促进，每节次服务开展之后，同学们均会邀请组员对该次服务进行反馈，并根据反馈结果对服务进行的总结与反思。之后在接下来的课堂中与教师和助教讨论分享反思心得，以此将所学知识应用于下一节次的服务开展。

随着服务的结束以及课程整体的完结，研究者就课程的感受对部分同学进行了简单的问卷调查，结果表明，同学们普遍对本门服务学习课程给予了较高的评价：100%的同学同意“此服务项目的培训内容详实有效”的说法，其中 89%持非常同意态度；90%的同学认为服务学习过程符合其预期服务。另外，愿意把服务学习课程推荐给身边同学、自己也愿意再次参与此类课程的人数达 100%……在此基础上，研究者通过对这 42 名课程学生提交的服务反思进行分析，尝试分析同学们此次疫情中开展的服务学习的具体效果。本文将对资料所呈现的学生成长提炼如下。

（一）提升知识素养

讲授的专业知识是课程教学的根本任务。同学们相关知识的长进是服务学习带给学生的首要成效，同学们主动把握学习机会，学习积极性提高

服务后的督导过程采用对分课堂的方式^[13]，即将课堂时间一分为二，大约一半反思时间分配给督导讲授服务要点，一半分配给学生讨论和分享，按照讲授、独立思考、独立做作业、小组讨论、全班交流这五个步骤带领学生进行反思，激发学生自主学习，达到个人的全面成长。老师引导与同辈讨论并存，利用每周一次的集体督导不断督促同学们回顾反思优势与不足，争取

在下一次实践中有所改进。“复盘”的果效是显而易见的，“在老师的课上，每一次小组后，这个带着我们“回头看”的过程，培养了我反思的习惯和能力，给予了我很多启发。”（S24）这也使得同学们能更加积极投入干预与督导过程，并在其中开放性表达自己的观点。

“在这个特殊时期的线上服务对我们每一个组员来说都是初次接触，种种担心也让小组伙伴们使劲想各种法子来解决”（S18）

“在小组预演和讨论的时候，逐渐敢于发表自己的意见和建议”（S23）

课堂上认识到知识储备不足是深入学习的开始，而理解实务背后所蕴含的理论的过程也是对实务实践知其然再知其所以然的过程，反之，对理论知识的巩固又进一步指导实务策略的改进。同学们在本次线上服务中重点学习与反思的理论包括“精神分析理论”“认知行为理论”“场域理论”“符号互动论”“小组动力学理论”等。

“认知行为理论认为人的大多数行为是通过后天学习获得的，可以获得新的行为，改变旧的行为……所以在与家属进行交流的时候也会特别强调我们该怎么样与认知症障碍者沟通，有哪些技巧需要学习注意的地方。这些都是理论学习之后用在了实务当中的，给了我很大的启发，督促我以后的学习。”（S6）

为认知症照料者开展服务倒逼同学们迅速抓取学习认知症这一特殊主题的知识，除知识本身的长进外，同为重要的是拓展了同学们的学习思路。

“服务过程涉及内容比较多，范围比较广，因此要不断开拓自己的视野，不局限课本知识，平时要多关注各方面信息，使自己在面临不同服务对象时可以应对自如”（S9）

（二）增强实践能力

（1）实务能力可谓是反思最多、收获最丰的环节。

同学们表示，这些非常细节的技巧是书本上无法获取但是却起到关键影响的因素。而这些“细节技巧”实际上是以服务对象为出发点设计方法的必然结果，故在这一过程中，同学们并不是机械化地明白实务中的细微操作，而是懂得要如何以服务对象为中心，站在他人的需求和体验角度去考虑问题。概言之，实务能力上的长进主要体现在同学们提升“把握需求的能力”“基本对话技巧”、“领

导技巧”、“线上突发状况的应变能力”、“运用资源与设定小组计划的能力”五个方面。

在不断地试错和总结中，同学们逐渐领悟了什么是以服务对象需求为出发点设计服务。

“‘我认为、我觉得’这样不该有的主观东西太多，以及由于在线上评估加上彼此之间的表达和理解能力的差异使我们未能真正评估出小组成员的需求。找到缘由之后我们改进了小组服务的内容……取得很好的反响”（S35）

“无论在小组服务的准备还是真正服务的过程中我都感到了无能为力和力不从心……就像老师说的我们使用服务技巧的目的是更好地为服务对象提供服务，所以不能单纯站在自身角度而忽略服务对象的真正需求。”（S34）

起初，同学们在如何汲取资源、分享何种资源、以什么形式分享资源等问题上思路局限，仅关注百度、书本或自身已有的知识经验，用单一讲授地方式领导小组。搜索、筛选、学习与运用有效资源的能力不足，这也是小组之初服务内容相对单薄的重要原因之一。随着小组的开展，同学们学会“借力打力”，小组设计也逐渐得心应手起来。

“当然，在准备服务的过程中，我学会了收集和筛选资料……在老师和助教的指导下开始运用工具获取一些能够掌握的资源，比如，公众号中的一些音频来给大家放松，或者在一些认知症网站下载关于健康饮食的视频等。”（S14）

（2）宏观统筹能力

此能力包含三方面内涵：

第一，特定背景下的组织策划能力。“这次线上服务提升了每一个小组成员的策划能力。”（S22）

第二，团队精神与协作能力。理解自身角色，履行职责，与伙伴建立良好关系是重要能力。在设计和实施小组干预的过程中，同学们彼此帮助与配合，团队精神与协作能力都得到了显著提高，这也是同学们公认的收获。“团队合作能力有所提高，小组内通过沟通交流，使服务计划更加详细、完善并具有操作性。”（S32）、“在线上服务的策划和服务中体会到了长期稳定的团队合作。在一个扁平化的团队中各司其职使我更加悦纳他人。”（S3）

第三，直面困难保持镇定的能力。线上服务对于首次接触实务的同学们来说

充满了未知的挑战，跌宕起伏的莫过于无法保障组员的参与度，还有意外掉线、长者操作软件难、悲伤情绪扩散等情况，使得小组开展困难重重。因此小组服务的顺利完结离不开同学们积极投入、勇敢面对困难的乐观与从容，而这一过程也反过来促进了大家达观态度的养成与善处问题的能力。

“我克服了自己的心理恐惧。从第一次接触认知症患者家属开展服务时的紧张与迷茫（主要是害怕自己能不足），到之后服务的顺利开展，相信之后面对此类服务时能够保持积极的心态。”（S2）

“遇到了很多情理之中又意料之外的困难，但我们也在这个过程中积极适应、面对和回应所遇到的困难与需求。”（S13）

（三）批判与反思能力

最直观的批判与反思在于对实务过程中种种困难与解决方案的复盘。同学们提出的主要问题包含技术性与参与积极性两个方面。

“内容准备问题——比如某位参与者发言时间过长导致其他参与者互动少，ppt 等播放设备突然出现卡顿，某位照料者突然提出了一个比较刁钻的问题，就会出现手忙脚乱、不知所云的现象。……积极性调动问题——记得有一项与家人分享老照片故事的课后作业，一位服务对象明明已经打卡完成了，却因为害羞不愿意分享，而硬性邀请几位服务对象分享，大家说出的话可能也是依葫芦画瓢千篇一律。”（S30）

基于对问题的反思，同学们提出了很多课程改进的实用建议，如：增加实务前的主题知识培训、建立各平行小组间的沟通与资源共享平台、积累各组经验，进一步完善服务手册、公众号增开家属交流版块等等。

“开课的时候，前几次课程可以开发深入的培训课，包括关于认知症的理论知识，以及沟通技巧还有线上服务的注意事项等等……下一学期参加这门课程的同学可能会更多，所以建立一个良好的沟通与资源共享的平台我觉得非常重要。”（S31）

“如果能通过一届一届的学生将这个照料者支持小组传承下去，将服务手册指南写得更加清晰易懂，逐渐形成更加规范的流程、内容和方法论，通过对内容的丰富和完善，减少搜集信息的精力，能够让其他服务人士快速地上手，这样就能将这一支持网络进一步在社区落地践行”（S16）

“可以在课程“非药可助”的公众号上开一个患者家属交流、反馈版块。长期坚持、颇有成效的家属分享自己的经验，对其他患者及其家属能有鼓励和督促的作

用。”(S33)

(四) 提升个人自尊与自信

团队中不乏性格腼腆内敛的学生，服务者身份促使其不断与案主、同伴互动，在积极的效果反馈与团队支持下，不少学生表示，自己不再胆怯与人交往，自信增加了。“日常中的我话少，表达极其不自信，在组员们的鼓励下现在与家属沟通也没有问题了。”(S6)

同时，随着服务效能的彰显，同学们在小组中收获的还有强烈的“自我认同感”。组员的感恩回馈与分享中的意外惊喜更是对大家最好的鼓励。

“‘用生命影响生命，以心灵温暖心灵’，依我看这大概就是从事社会服务的最高境界。我常常为服务过程中所遇到的人和所经历的事甚感欣喜。”(S21)

“……在助人的过程中，提高了我对社会的认识，开拓了我们的思维视角。更重要的是增强了自我认同”(S39)

“一直说助人自助，却不知道具体该如何“助人自助”，通过这次的线上服务，我真真切切地感觉到自己带给他人的帮助，让我感受到自己的价值和专业的意义。”

(S38)

(五) 关注人类福祉，社会责任感增强

本次干预过程中，对服务对象困境的感知以及服务所带来的回馈，让同学们体会到“利他”精神的价值意义，在强化其共情能力的同时，有效增强了其社会责任感，使其更加敏感于社会问题，进而积极投身于社会服务实践。

“功利心平复……在服务中体会到了由“利他”带来的成就感。”(S3)

“我们自身也从服务的过程中收获了太多……更重要的是推己及人，担负起社会责任。”(S40)

“更加激发了我的志愿工作兴趣。”(S33)