



體驗服務的真諦

2016 北區道育班生服營帶動心得

◎ 簡嘉伸

感謝上天慈悲，每一年的道育班生服營都能順利圓滿地完成，而且大家也在當中不斷有新的感動出現，看到同學們的成長，心中真的只有無限感恩。

今年是北區道育班（台北區、基隆區、宜蘭區）三區合辦的第三年，各區皆已準備就緒，各自完美地發揮出各區的特色與能力；從學員進站第一天就看得出來，不論是事前的準備工作，或是同學身上的制服，還有每一位不同職司的幹部，都能快速到位，讓活動能一開始就順利地進行著。這是因為大家願意將先前的經驗，化作今年的改善力量，而且活動前扎實地參與 3 次輔導集訓、2 次行政集訓，不厭其煩地接收營長的核心精神宣揚，且在各方面都用心準備，所以一進站就能感受到那種團結一心的氛圍與動

力，事實也證明，大家的努力是沒有白費地。

今年比較特殊的是，人員上加入了許多優秀的新血，輔導工作有多位大學生加入，使得每一隊都能有兩位輔導學長（即小隊的副隊長）帶隊，而行政組別也加入了先前參加多次的生服營夥伴，從聽指揮做事進化到能自動自發、自我要求地將行政工作做好，讓各隊在執勤時沒有後顧之憂，可全心地在服務工作上，這全是因為這群行政組的大哥哥、大姊姊早就規劃好服務的標準與做法，也協調好正確的時間與地點。感謝 天恩師德，後學們已經看到道場新生代要上場了，傳承著前人們服務眾生的精神而成長起來了。

回想起這些年的生服營經驗，有許多課程單元的規劃，都是一直配合

著學員學習的成效而有所改善或保持；例如：進站的第一個活動必定是「入營考核」，由自我的承諾開始，同學們親口回應願意遵守「十五條佛規」、「營隊規定」，那是一種快速做好心理準備的魔法。後學在現場能看到：一小時前，大家剛到天庭道院時是躁動的；一小時後，感受到的是同學們肩負起責任承擔的使命。考核的另外一個項目就是背誦燒香禮與佛規、營規，後學發覺今年似乎是最快速過關的一年，每位同學好像在家裡就已經開始背了。有了這個基礎，後三天的禮節服務也就有了好的開始。

生服營第一天的活動是集訓課程，其中最重要的就是「闖關——服務工作學習」，今年也有新的突破，全部3小時的活動，由新組成的行政組全責規劃，每個工作的SOP、關卡的學習方式、帶領的關主訓練，都變得更完整、更確實。同學經歷這些闖關活動後，雖然不可能就學會了所有的服務工作能力；但很明顯地，大家都明白了服務應有的標準與做法，讓同學在後續進行實務工作時，能更快地接受並學習。

生服營就如同簡章上的活動介紹詞所說：「體驗服務的真諦」，而真正幕後的功臣，則是每一大隊的大隊



▲ 生服營入營考試。

長與副隊長們，因為他們的盡心引導，使同學在服務時，能在時間內執行多樣不同的工作，又能在辛苦的服務過程中，自我觀照情緒、行為、同理等等特質。尤其是今年的大隊時間，每位大隊長皆能激勵同學積極投入，帶動團隊的合作氛圍；各小隊的副隊長，則是事前都規劃好執勤的時段安排，每一天體驗不同的工作內容，在每個事件的發生當下，做好機會教育，有耐心地輔導同學思考更好的做法——這是最無聲的服務，感恩所有投入輔導工作的學長們，完全發揮出道場的真誠，用心度化眾生。

經過第一天的密集訓練，同學們都已準備好要迎接國小道育營的小朋友到來；三班輪值的執勤工作分配給每一位學員，不管是打桌、洗碗、打掃教室、打掃廁所、準備茶水和毛巾、執禮，或是其它大大小小需要服務的工作，都有人輪流學習。另外，也時時透過隊呼提醒著同學「服務精神」，這不單單僅是口號而已。今年同學最

棒的是不再抱怨工作的辛苦，雖然身體仍是非常地勞累，但精神卻可以十分專注，心情也能輕鬆去面對，每項服務工作都當成是一場很好玩的體驗；達到目標的成就感，也從他們的笑容中看得出來，真的太棒了！每位同學似乎都長大了許多。

除了辛苦的工作外，生服營的活動也總能讓同學們印象深刻，比如每天早上的晨間運動，藉由簡單的行走或是律動，把每位同學的精神從無精打采的睡夢狀態，拉回到「朝氣蓬勃」。這都必須感謝宜蘭區林伯蔚學長的幽默風趣與豐富的健身觀念，就算是打躲避球，也可以全場笑哈哈；或是帶到草地上、大樹旁，帶動著大家一面活動筋骨，一面接受新鮮有趣的談話，這可是一天辛苦工作中最佳的休閒調劑。

營隊後兩天都有專屬的晚會，不論是歡樂的九宮格連線，或是DIY營火晚會，真的是既新鮮且有創意。可見各區的人才濟濟，把團隊精神從服務工作中轉換到遊戲，再匯聚出更大的活力到隔天的服務工作中。特別是DIY營火晚會，僅有30分鐘的準備時間，就要讓各組的同學學會各自負責的單元——營火舞、中國工夫、串

場、帶動唱、戲劇等；想當年活動組可是花了好多天才練好的，我猜一定是各組的教官個個功力十足、寶刀未老，加上同學們互相都已經有十足的默契，才能如此快速地學會並帶動歡樂的氣氛。

戶外活動必定是同學每年最棒的回憶，今年由宜蘭區設計了「舊城文化之旅」，悠遊在宜蘭河畔，青草如茵，微風輕徐。雖然烈日當空，但同學走到戶外後，心情完全不同了，頓時感到無比的幸福。我們知道那是對比出來的心情，但這也讓整日喊著「無聊」的青少年，能感受到簡單的幸福。另外，還有安排一個特別的行程，就是到「林午鐵工廠」製作小銅鑼吊飾。動手DIY也是生服營的特色，每年都希望同學可以帶個小小的紀念品回去，讓大家時時回憶起共同努力的過程，有機會就能成全出來參與道場的班程。

生服營四天的課程還有道學課、體驗課，每位講師無不使出渾身解數，盡力地闡述課程的主題內容，使同學有機會多了解道場的文化，或心靈的成長等。有些比較動態的課程，可以快速吸引到同學的目光，期望同學在過程中，都能得到一句受用的道念。

說實在這並不太容易，若不是講師對課題有深入體悟，怎能在互動中把重要的觀念傳輸給同學。

生服營從第一年「意外地」草創出來後，一路不斷地進化，吸取了同學的反應與成長，融合了不同區師資的特色，逐漸形成了一個穩定的模式，當然還有許多不夠圓滿之處，相信接下來的每一年都可以繼續強化，讓青少年的這個階段，有一個能成長、能交朋友、能學習、能歡樂的暑期營隊。而今年也在後學心中留下一個美好的句點，這應該是後學學習營長職務的最後一年，接下來接棒的學長一定會創造出更多的成長，以不一樣的角度來補強原來的不足，相信將會發展出更多有益同學的方法。

後學這幾年也學習到一些感想，願分享給所有帶動國高中生的師資。有許多同學都說過營長很凶，後學其實沒預想要以嚴肅的方式來操持，心中有的只是「堅持」而已；堅持服務必須由精神上做到，堅持相信同學一定做得到，堅持最高的標準是要求得來的。想要追求的不是完美，而是有用心；不是乖乖聽話，而是自動自發；不是固執己見，而是圓滿他人。過程中，後學也不斷反省自己會不會太嚴厲，經過幾次的事件，後學發現真的

不能太放鬆；營隊的精神指標就是營長的職責，若有一些偏離了，就會發生各種狀況。因此，後學學習到的是，心中只要不動怒，該管的就要管，該說的就要說，該機會教育時，不要有所畏懼。也學習《中庸》引用《詩經》所言：「不大聲以色」。有時輔以鼓勵的方式，相信同學一定做得到，也會有很好的成果。

現代的青少年或許與「紀律」難以連接得上，然而服務時，紀律卻能讓品質更上一層；後學在生服營的經驗中，發現紀律是一種習慣，一旦養成了，也就不太會有壓力或是不願意，而同學們只是長時間沒有機會建立這樣的習慣，因此只要多創造機會讓同學去了解紀律的重要性，自然就會有所改變。所以這幾年來，累積了一些看似無意義的要求與做法，但卻能有效建立好的紀律，像是行走的隊伍要求，後學就是從經驗中學來的。以前曾經發生過因同學三三兩兩地漫步前進，結果中途就被其它的師資誤以為同學沒事做，而帶去幫忙別的事，反而造成原來的工作就錯失了。其實這樣的誤會是可以避免的，只要行進時是整齊的，而且是很積極地往目標前進，大家自然就會想到同學是在執勤中。休息時的隊形要求，也是同樣的



▲ 小組隊呼對抗，展現團結。

道理，通常大家一休息就習慣聊天，很容易會干擾其他同學，因此要求要排列坐好，不可圍圈，自然就不會聊到忘記自己的任務。另外，集合時的報數口令，預令、動令的區隔也很重要。以及在非執勤時，決不出現在小朋友面前等等，每個要求或規範背後，都有一些小小的用意存在。

當然這兩年後學也發現了一些有趣的事情，其實同學的眼睛都很雪亮，他們都了解營長在扮演的角色，所以對於嚴格要求也漸漸都能接受；而在輕鬆的時候，也會跟後學開玩笑，弄得後學哭笑不得。但工作時間一到，大家仍會尊重營長的角色與所發號的施令，有些男生會很討厭營長的指責，但他們也不會故意反抗，雖然臉臭臭的，但同學自己知道什麼是該做的事，也就順從去做了。反而是新任的輔導學長，有時因為一開始不太熟悉，會被營長的要求受限；其實營長這角色的嚴厲只是為了紀律的管理，而台面下則是盡量符合同學的真正需要，才

是最重要的。今年後學就覺得，所有的輔導學長都很能把握這樣的角色關係，引導同學做到最好，如果少了這群優秀的大隊長、副隊長的話，營長的角色就完全無法發揮了。

最後分享一下生服營的特色，後學認為生服營最大的特色是「彈性」，隨時為了服務國小營隊而能做出最佳的變化。為了讓更多的同學能有機會服務，這幾年從原本 30 人以下的小組織，變成 72 人的大團隊（學員人數），未來或許因應勤務上的增加，會到達 96 人的大團隊。另外，生服營也是全面式的成長，學員會在服務中成長，副隊長會在帶領及輔導中成長，大隊長會在指揮調度中成長，行政組會在圓滿營隊中成長，營長會在事件中成長……，大家一起在其中學習成長，真的是件快樂的事情。

今年的生服營在一個穩定的模式中發展，接下來會有優秀的團隊將為它加上「老虎的翅膀」，便能「如虎添翼」，為道場磨練出感恩並願意付出的青年辦事員；期望未來不僅是我們三區道育班能有這種的活動模式，如有機會，願與更多不同的單位資源共享，互相學習好的做法，能把脈脈傳承的工作建立起來。最後，感恩上天的慈悲，讓我們有機會服務了愿。