

推動服務-學習的省思與挑戰

劉若蘭*

壹、推動服務-學習有何意義？困難與阻礙為何？

曾經在國中服務-學習訪視會議中，老師提出：「國中生上課準備升學都來不及了，為什麼要去服務-學習？到大學再去體驗就好」，也有老師運用綜合領域的課程說明服務-學習的意義，學生問：「為什麼沒有打開課本上課」，家長問老師：「去服務-學習的話，孩子的功課與成績是否會跟不上其他班」，許多學生已形成上課就要在教室聽老師上課的刻板印象，習慣被動的學習，心裡想的就是成績，家長也認為除了讀書，關心其他事情就是浪費時間，如果教育人員、家長與社會大眾持續以這樣的思維看待教育的目標，未來我們希望的下一代會是怎麼樣的人呢？未來社會中人與人的關係會是如何呢（劉若蘭，2014）？

2014年台灣開始實施十二年國教，許多縣市將服務-學習時數列入免試入學超額比序項目之一，各校推動服務-學習的成效已成為備受關注的課題，也引發一些爭議，例如功利主義、重量輕質、不符公平正義等，因而呼籲政府應提供資源，學校應積極宣導並結合課程推動服務-學習（楊怡婷，2013）。

目前許多國民中學實施服務-學習的方式，作為規範學生校園服務達基本時數，或額外加入社區服務時數，至於是否掌握服務-學習原則以及達到互惠的功能，則因教師與行政人員並未理解服務-學習之理念，各校作法差異很大（馮莉雅，2004；楊怡婷，2013）。過去研究發現，青少年在參與服務過程中，主要依「社團安排」、「學校安排」、「家長安排」和「個別安排」所提供的服務機會，自由選擇參與。然而，不同的規劃方式是否在培養學生學習成效有所影響，實有待研究澄清（林千惠，2014；徐明、楊昌裕、葉祥洵，2009）。以高中學生為對象探討服務-學習的阻礙因素研究則發現：資訊不足、缺乏興趣、缺乏信心、缺乏金錢、缺乏能力、缺乏同伴、缺乏時間、交通不便、體力不足、家人反對…等因素。這些個人內在、外部環境、或學校制度的阻礙問題，可能會影響修習服務-學習課程者的滿意度與學習成果（楊惠婷，2004）。

* 國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系副教授兼全人教育中心主任
臺灣服務學習學會理事長
通訊作者：劉若蘭 e-mail: rlliu@ntnu.edu.tw

至於大專校院推行的服務-學習課程，原則上可區分成「與活動結合的服務-學習」以及「與課程結合的服務-學習」二大類型，而與課程結合的服務-學習可分成校訂必修、通識教育與專業課程三種。由於專責單位人力配置不足，開課班級較多時，在學生安全以及與機構、教師的合作上會有困難，也難以透過反思提升學習品質，學生的學習態度亦較為被動消極（劉若蘭，2013）。楊上萱（2012）與嚴秋蓮（2012）研究均發現，校訂必修的服務-學習課程，在學生課程投入程度與學習成效上都較低，而課程投入與課程實施品質，對於參與課程的學生公民參與的改變有正向的影響（嚴秋蓮，2012）。

因此，如何規劃服務-學習課程與方案，才能有效連結服務與學習，增進互惠的功能，進而提升學生公民參與的能力，應是重要的課題（劉若蘭，2013）。當學生質疑學校規劃的服務-學習政策產生負面效應時，許多相關報導或言論所引用的案例，可能與規劃方案或課程的執行人員，並未能掌握正確的理念與原則有關，亦即以服務-學習之名，卻未能掌握服務—學習之實，導致負面效應時，則簡單歸因為服務-學習沒有意義。學校規劃服務—學習政策時須考量能夠投入多少資源、師資，訂定學生的學習目標，以及盤點社區需求，以達到學校與社區互惠為實施重點，當負面效應出現時，相關教育人員應充分了解問題並評估資源投入的方式，而非以片面訊息論斷服務-學習方案之存廢與價值，卻忽略一些認真掌握服務-學習理念與原則，並產生正面效應的課程方案。我們應思考的是，以學生為主體，互惠為重點，應該如何實施服務-學習，才能達到預期的目標。

貳、推動服務-學習的挑戰與建議

雖然上述教育現場實施服務-學習發生一些阻礙與困難，我們希望提醒的是，服務-學習可以成為培養學生社會參與及全人發展的有效途徑，但前提是要能掌握理念與原則，促使學生透過反思連結服務與學習，了解社區需求並對於社會議題能更深入思考，進一步提出行動方案，並透過回饋調整作法，達到互惠的目標。帶領人員可依據擁有的資源，訂定可以完成的方案目標，與服務單位或對象以協同合作的方式，共同完成雙贏的成果。以下提出一些目前面臨的挑戰與建議。

一、教師增能與建立資源共享平台

服務-學習可視為一門哲學或一種教學法（Kendall, 1990），教師亦可以從改變的教學方式中發現更多的能量，目前產生疑慮是教師對於改變固定的課程內容與教育方式有疑慮，認為服務-學習是外加的負擔，只看到額外要付出的心力，而無法了解良好的設計規劃，可以產生無法取代的學習成果，因此，整合各方資源與交流平台以及專業精進與研究發展，鼓勵各層級學校服務-學習課程之研發及推廣以及成立教師服務-學習專業成長社群與舉辦服務-學習主辦人員、種子師資及社區機構督導人員培訓，建構及推廣服務-學習資源網絡平台，聯結學術界、第

三部門與企業界相關服務-學習之資源，建立學校與社區服務-學習夥伴關係，是我國目前亟需紮根努力的方向（劉若蘭，2014）。

另外，Jacoby（2014）指出參與服務-學習的學生的多元化持續增加，服務-學習經驗必須能讓所有族群、社經地位、身心能力程度、宗教、年齡、性取向、生活情境、政治觀點與學習型態的學生，有機會參與適合他們的方案。了解服務-學習中少數族群的優勢、資產與挑戰也很必要。如果學校將服務-學習列為必修門檻，應先評估是否能發展足夠所有學生服務的場域，以及投入資源促使服務-學習對學生與社區達到高品質的經驗。

二、學校社會責任與服務-學習的連結

學校在促進社區永續發展上扮演重要的角色，應透過與社區合作的教育與研究彼此增能共同成長。連結公共服務的學術強調與社區協同合作，而非僅提供服務，重視給予學生洞悉社會問題的能力，且更深化社區參與的形式，也更強化服務-學習中所重視的互惠與協同精神（邱筱琪，2014）。

當前學校必須體認到社區整體環境的改善，以及社區資源的有效應用，才是學校辦學成功的最佳保證；同時社區也必須瞭解學校是社區中主要成員之一，提供學校所需的資源，愛護學校的環境和設備，支持學校的辦學方針，參與學校為社區所辦的活動，將是促使個人與社區進步的最佳動力（劉子利，2002）。彭秉權（2006）則力促教育改革應使學校進入社區，與地方文化、政治與經濟組織互相合作，將區域裡富有特色的傳統技藝、文化遺產與自然生態，發展出獨特的課程，以更多樣的教育、生活體驗，透過協力網絡促進非市場性交換，讓參與者得到最大利益。透過學校和社區的課程協作進行教育改革的在地轉化，使學習能與寓居所在的地方真實的互惠，擴展學習的意義，並重新建構學校教育失落環節的重要途徑（范信賢、游淑慧，2009）。

由於社區需求多樣化，要達到社區共好或是共同開發產業，需要整合跨領域的專業與服務，未來服務學習課程的趨勢，也希望能結合跨領域的課群方式進行，過去教育部補助智慧生活服務學習計畫也是基於此理念實施，學校如能投入資源，鼓勵教師以跨領域課群方式實施服務學習，結合學校發揮社會責任的計畫，應更能達到學生、教師、學校與社區共同成長的目標。

三、發展服務-學習成效評量與研究

服務-學習成效的評量可以促使相關參與者了解服務-學習對於學生、老師、社區領袖及成員、學校教育與社會的價值與達到預定目標的效能，以及增進服務-學習價值與成果的要素。推動服務-學習課程時，學校行政和教師教學必須擬定適切評量方式，以了解學生學習表現，進而提出課程改進之建議（Jacoby, 2014）。評量可採用兼顧歷程和結果之多元方式，以探討學生於服務-學習歷程中的學習和發展（劉若蘭，2016）。Basinger 與 Bartholomew（2006）研究發現大學從事非營利組織服務-學習，老師和學生需要多方蒐集有關學生動機、期待、落差和成果

等資訊，才能增進學生學習，落實服務-學習方案之功能。

除了學生的學習成果外，服務-學習成效評量還有哪些重要的面向呢？Furco（2002）提出高等教育服務-學習制度化的自我評估尺規（The Self-Assessment Rubric for the Institutionalization of Service-Learning in Higher Education）可以參考，該尺規包含五個向度：服務-學習的理念與宗旨，教師支持與投入，學生支持與投入，社區參與及夥伴關係以及學校支持。Jacoby（2014）對於每個向度有更加詳盡的說明。重要的是，服務-學習透過評估，可以了解達成預期目標的程度以及對於學生、教師、社區與學校產生的影響，據以改善精進，永續發展。

過去研究發現（李育齊、葉昌智，2011），臺灣服務-學習研究者較熱衷於「效益」的研究，再依效益所發生的對象細分，發現超過八成的研究都是將效益定義為「個人效益」，鮮少有研究者將眼光投注在對學校、社會或國家的效益之上。至於服務-學習研究場域方面，以大專校院為場域的論文最多（有 56 篇，32.4%），社會為場域次之（有 44 篇，25.4%），國中小部分有 39 篇（22.5%）、高中職部分有 19 篇（11%）。在教育現場中，服務-學習的「評量」與「反思方法」應是教育人員最亟需被引導的部分，因此，在評量指標與工具、反思與互惠的歷程與成果，以及國中小學與高中職的實施狀況，仍需要更多研究投入探討，以提供實證資料提升各教育層級的實施品質。另外，以社區為基的研究，如服務-學習與社區夥伴關係、學校與社區共享共榮之發展與成效等，亦是學術界應致力投入的重要議題。

參、結語

Jacoby（2014）與 Morton（1995）提出服務-學習有三個典範：慈善、方案與社會改變。在不同典範中，有些方式如強加服務於他人、延續依賴性等，可能提升錯誤的期待與擴大社會不平等。另一方面，若服務以紮根於深入的、內在價值一致的方式進行，便可能帶來革命性的改變。此種方式達到的互惠是「強調分享聲音與權力，堅持協同合作知識的建構，且共同擁有工作過程及成果，與公民連結的民主取向一致，鼓勵所有參與者成長，並挑戰與支持彼此的成長」。

近年來高等教育推動大學學習生態系統創新計劃與大學社會責任計畫，十二年國教三大核心素養面向之一是社會參與，顯示不同教育層級都強調培養學生主動參與，發揮潛力帶來社會改變的影響力，應是重要的教育目標，在這樣的趨勢中，服務-學習可以扮演重要角色，發揮連結學生、教師、學校、社區的功能，但前提是，相關教育單位能肯定其重要性，提供必需的資源，培育教育人員具備專業知能，引導學生運用敏銳的觀察與批判性思考，深入了解社區需求與能量，結合其專長或專業領域知能，設計與實施解決問題方案，或是開發創新產業，與社區共同成長。有些教育單位認為深入社區開發產業等計畫，與服務-學習無關，事實上，如能結合服務-學習課程或方案，加入反思與互惠的元素，更能產生豐富的學習歷程與成果，建立永續的服務-學習夥伴關係，亦更能達到社區共好的目標。

參考文獻

- 李育齊、葉昌智(2011)。臺灣服務學習研究的趨勢與發展—博碩士論文之探析。載於「**99 學年度中區區域教學資源中心計畫『服務學習學術論壇』**」論文(頁 51-68)。臺中市：逢甲大學領導知能與服務學習中心。
- 林千惠(2014)。**臺北市公立高中學生參與服務學習現況之研究**(未出版碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 范信賢、游淑慧(2009)。跨越藩籬 -學校與社區協力連結的案例研究。**課程與教學季刊**，**12**(4)，89-112。
- 徐明、楊昌裕、葉祥洵(2009)。台灣服務學習的發展。載於徐明等著，**從服務中學習：跨領域服務學習理論與實務**(頁 68-77)。臺北市：洪葉。
- 邱筱琪(2014)。臺灣高等教育服務—學習課程發展脈絡之研究。**朝陽學報**，**19**，1-16。
- 彭秉權(2006)。教改與社區教育產業化芻議：批判教育學的觀點。**國教學報**，**18**，3-28。
- 馮莉雅(2004)。服務學習融入我國國中課程可行性之研究。**學生事務**，**42**(1)，77-83。
- 楊上萱(2012)。影響大學生服務學習課程學習成果之相關因素研究—以國立臺灣大學為例(未出版碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 楊怡婷(2013)。「服務學習」納入十二年國教超額比序之爭議與省思。**臺灣教育評論月刊**，**2**(1)，88-90。
- 楊惠婷(2004)。影響高中職在學學生參與服務學習相關因素之探討—以臺北市立明倫高中與大安高工為例(未出版碩士論文)。中國文化大學，臺北市。
- 劉子利(2002)衝突理論在學校社區化之運用。**國立教育資料館教育資料集刊**，**27**，35-44。
- 劉若蘭(2013)。高等教育服務學習與公民參與的關係。**教育研究月刊**，**227**，18-30。
- 劉若蘭(2014年4月30日)。台灣各教育層級服務學習的推動實施與理論研究的發展應用。**服務學習與社會連結電子報**，**2**。取自 <http://www.taiwansla.org.tw/index.php/2013-11-29-04-50-55/80-2014-04-25-15-09-48>
- 劉若蘭(2016)。融入社會議題服務學習課程發展歷程與學習成果之研究，**課程與教學季刊**，**19**(3)，113-138。
- 嚴秋蓮(2012)。**大學生參與服務學習課程與公民素養影響因素研究**(未出版碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。

- Basinger, N., & Bartholomew, K. (2006). Service-Learning in nonprofit organizations: motivations, expectations, and outcomes. *Michigan Journal of Community Service Learning, 12*(2), 15-26.
- Furco, A. (2002). *Self-Assessment Rubric for the Institutionalization of Service-Learning in Higher Education*. <http://talloiresnetwork.tufts.edu/wp-content/uploads/Self-AssessmentRubricfortheInstitutionalizationofService-LearninginHigherEducation.pdf>.
- Kendall, J. C. (Eds.). (1990). *Combining service and learning: A resource book for community and public service*, Vol, 1. Raleigh, N. C.: National society for Experiential Education.
- Jacoby, B. (2014). *Service-learning essentials: Questions, answers, and lesson learned*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Morton, K. (1995). The irony of service: Charity, project, and social change in service-learning. *Michigan Journal of Community Service Learning, 2*, 19-32.