

2014 年 04 月
第二期



活動報導

- 臺灣服務學習學會第一屆年會暨實務研討會圓滿結束 2
服務學習論文書寫教師成長活動：「質性訪談技巧與分析」 3

本期主題

- 臺灣各教育層級服務學習的推動實施與理論研究的發展運用 4
「服務-學習」夥伴關係的省思與期待 10

服務學習機構夥伴介紹

- 機構專訪-台達電子文教基金會 13

書籍文獻評論

- 人文領域大學教師開設服務學習課程之知覺、動機與阻礙 18

實務分享

- 好小子暑期服務學習營隊方案分享 21
北醫服務學習地圖-從 101 腳下開始的服務學習地圖 28



臺灣服務學習學會 發行

106 臺北市大安區和平東路 1 段 162 號
(國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系)

活動報導

臺灣服務學習學會第一屆年會暨實務研討會圓滿結束

本學會於 102 年 12 月 22 日假國立臺灣師範大學舉辦「102 年度臺灣服務學習學會第一屆年會暨實務研討會」。本次研討會的目的，在於提升學界、第三部門及企業界服務學習跨領域夥伴關係，促進服務學習創新之規劃與實施，以營造臺灣服務學習永續學習的友善環境，因此藉由圓桌論壇、實務分享及經驗交流各場次的活動，促進各界服務學習相關推動夥伴協同合作與專業發展，更盼望活動中，能夠提供跨領域的交流平台，建立臺灣服務學習支持網絡系統，達到資源共享及協同互惠的目的。

圓桌論壇共有兩主題。「互惠與成長：學校、社區與企業的夥伴關係」主題中，邀請本學會楊朝祥理事長主持，與教育部青年發展署羅清水署長、國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系林佳範主任、臺灣身心障礙者就業權益促進協會陳淑芳秘書長、以及台灣動物社會研究會陳玉敏主任進行對話；「因應十二年國教服務學習之挑戰與展望」主題，邀請教育部國民及學前教育署高中及高職教育組李秀鳳組長主持，與慈濟大學教育研究所張景媛教授、新北市政府教育局石安樂督學、新北市立中正國民中學江逸傑組長、以及新竹縣立石光國民中學何美慧校長進行交流。

實務分享共有三主題。「NPO 服務學習實踐」主題中，邀請敦安社會福利基金會侯蓉蘭執行秘書、崇友文教基金會服務學習推廣組安滢芝組長、以及社團法人中華白絲帶關懷協會黃葳威執行長分享；「大專校院服務學習實踐」主題中，邀請教育部智慧生活跨領域基礎與服務學習推廣計畫協同主持人王美鴻老師、中原大學電子工程學系張耀仁教授、國立臺北教育大學教育學系田耐青副教授分享；「中學服務學習實踐」主題中，邀請臺北市立景美女子高級中學江信良學務主任、桃園縣立迴龍國民中小學李淑芬教務主任、新竹縣立石光國民中學何美慧校長分享。本次研討會共計超過 100 位來自大專院校、中小學、相關機構的學者、教師及實務工作者參與，深獲好評，活動結束後，更有四位教師、一位學生當場申請加入本會會員，無疑是給本會最大的鼓勵。



臺灣服務學習學會第一屆年會暨實務研討會
楊朝祥理事長與開幕式致詞



臺灣服務學習學會第一屆年會暨實務研討會
圓滿結束

活動報導

服務學習論文書寫教師成長活動：「質性訪談技巧與分析」

近年來，服務學習在教育部與青年發展署的大力推動下，鼓勵了許多專業領域教師開設服務學習課程，然而發展至今，教師持續投入服務學習的關鍵性因素，除了個人熱情之外，倘若可以發展研究潛能，導入社會研究或結合教育研究，即能提升專業教師對服務學習的持續推動，也能同步發展教師的第二專長。

鼓勵教師發展服務學習的學術研究，透過召集一群對服務學習推動有興趣之教師，共同學習教育學門 APA 論文書寫格式，並了解國外現階段對服務學習學術發展的現況；為媒合各領域專業教師與教育領域教師進行 mentor 配對，協助服務學習研究議題之發展與論文書寫之投稿。

綜前所述，期望透過社群力量集思廣益地探究國外服務學習的論文發表現況，並鼓勵教師在論文格式學習之後，嘗試發表具學術品質的服學論文。此外，mentor 配對機制的後續效益應能倍增提升。

北醫服學中心於 102.06.28 舉辦第五屆服務學習學術研討會，但論文投件的品質仍然猶有未逮，希望可以透過更有效的策略，協助有意發展服務學習研究之教師或實務工作者，能夠提升研究知能。

北醫服學中心持續每月舉辦「APA-style 服務學習論文書寫教師社群」，2 月份社群特別邀請到康寧醫護暨管理專科學校徐明主任主講「質性訪談的技巧與分析」，分享其服務學習研究論文書寫時執行質性訪談的經驗及技巧運用。



服務學習論文書寫教師成長活動邀請徐明主任主講



服務學習論文書寫教師社群研習情形

本期主題

臺灣各教育層級服務學習的推動實施與理論研究的發展運用

臺灣服務學習學會副理事長 劉若蘭 (國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系副教授)



服務學習是一種經驗教育的模式，掌握反思與互惠的關鍵概念，透過有計畫的安排社區服務與結構化設計反思的過程，滿足被服務者的需求，並促進服務者的學習與成長 (Jaocby, 1996)。由於經驗教育的推展，以及 1965 年美國志工服務 Volunteers in Service to America (VISTA) 成立，促成學生參與社會的風氣，在 1960 到 1970 年代，美國開始在許多校園積極擴展服務學習。台灣自 1980 年代由政府大力倡導組織化志願服務，2001 年公布「志願服務法」，明訂志願服務運用機關的職責、志工的權利與義務，及保障志工服務的措施，各級學校有組織的推動服務學習，則起步較晚 (徐明、楊昌裕、葉祥洵，2009：72)。

事實上，服務學習的推動需連結學界(各級學校及教師)、社區機構及企業界共同推展，方能成功。為整合國內服務學習工作，建置資訊及資源網絡平臺，並確實落實服務學習之理念，2012 年 10 月 青年輔導委員會委託臺灣師範大學辦理「服務學習資訊及資源網絡蒐集彙整計畫」，蒐集整理國內外現有服務學習相關資訊及資源網絡，包括績優案例、教材資源、相關研究、推動計畫等，以瞭解目前國內各級學校及組織推動服務學習情形，與國外推行服務學習標竿案例，作為未來主責統籌推動服務學習工作，建置資訊及資源 網絡平臺之參考。

2013 年青年發展署已依據該計畫成果，徵求作者同意置於服務學習網，另為協調整合及建置服務學習平台，以積極推動各級學校(包括大專校院、高中職、國中及國小)服務學習活動，成立服務學習推動委員會，並於 2014 年發布實施「服務學習推動方案」，實施期程自 2014 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日，實施策略與重點措施務包括：培訓服務學習種子師資與行政團隊、強化服務學習課程及活動內涵、充實服務學習資訊平台、擴大服務學習資源網絡、鼓勵服務學習相關研究及教材研發、服務學習評鑑與獎勵表揚等。方案由教育部及各相關單位分工協力推動，著重「服務學習」之觀念推廣，建立合作推動網絡，累積經驗傳承，至與國際接軌 (教育部，2014a)。

臺灣服務學習學會亦於 2013 年 5 月立案通過，任務包括：提供平台，連結學術界、第三部門與企業界相關服務學習之資源；辦理服務學習研討、研習及訓練活動；編印服務學習刊物、教材及叢書；促進服務學習理論與實務之研究等。綜合而言，目前台灣推動服務學習已到達蓬勃發展階段，需要整合各方資源與交流平台以及專業精進與研究發展，以下針對 各級學校推動狀況以及研究投入簡要說明並提出未來展望。

壹、各教育層級服務學習的推動與實施

一、高等教育方面

教育部於 2007 年公布「教育部補助大專校院開設具服務學習內涵課程作業要點」，補助大專院校開設具服務學習內涵課程提供學生修習。鼓勵各校成立服務學習推動單位，規劃服務學習課程，研發服務學習相關課程與教材、創新教學方法與評量，以推展並落實服務學習。據 2011 年統計，將服務學習課程列為全校共同必修課程的學校高達 135 所，相較於 2004 年的 13 所、2008 年的 59 所、2009 年的 120 所 高出甚多。目前教育部因計畫已達預期成果指標而停止補助，但各大專校院推行服務學習課程仍持續進行，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。邱筱琪（2012）研究發現大專校院教師開設課程大致符合服務-學習課程教學取向，但仍有改進空間，開設服務-學習課程受「學校因素」影響程度高於「個人因素」。說明如下：

（一）學校因素

- 1.「專責單位和專責行政人員協助」、「教師認同服務-學習精神」及「學校重視學生實作或做中學理念」是影響教師開設服務-學習課程的重要學校因素。
- 2.一般大學教師首重教學助理提供，且較受學校及科系鼓勵影響；技職校院教師較受學校將教學創新列入教師評鑑指標影響；宗教型大專校院教師則較受學校提供相關教材及教師培訓影響。

（二）個人因素

「認同服務-學習理念」、「妨礙學術研究」、「學生安全考量」、「促進學生學習」、「具備服務-學習基本專業知能」為主要個人影響因素。

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）。

二、高中職方面

高中職服務學習方面，主要以校園服務與社團服務兩種類型推動，也有讓學生撰寫心得或反思，並舉辦成果發表，但較少以準備、服務、反思、慶賀的架構有系統的規劃，亦較少結合課程的服務學習方案。推動方式簡述如下：

（一）學生社團定期服務

運用學校現有的社團，或輔導學生成立新的服務性社團，由社團成員自行規劃，定期或定點從事各種服務活動。

（二）學校安排之後分類服務

學校在規劃服務學習計劃之前，先與社區或校外可提供學生去服務的機構取得聯繫，按照其所能提供的服務內容，請各科教師配合課程及教材的需要，提出服務學習的項目，並加以分類。然後，由學生依據課程要求或個人興趣，選擇相關的服務類別，並完成報名或申請手續，再由任課教師帶領，於約定時間前往服務地點展開服務。

（三）學校安排之後統一服務

由學校統一與校外可提供學生去服務的機構進行聯繫，然後以年級或班級為單位，由導師、教官或其他適當的人員帶領，於約定時間一起前往服務地點展開服務。

（四）學校安排藝文展演

由地方教育主管機關，依據實際需要劃分區域，其中一所學校擔任召集學校，邀集區域內相關學校的代表共同討論，決定藝文展覽或表演的時間，地點及項目，然後各校推選學生參加展演，並由學生自行維持秩序。

（五）學校推介個別服務

由學校調查附近社區（機構）所能提供的服務機會，篩選後建檔管理，做為學生申請服務機構的參考。學生提出申請之後，由學校協助學生與該機構聯繫，於約定時間個別前往服務。

（六）學生自己安排服務

由學生本人或家長自行向相關機構聯繫，於約定時間，個別前往服務，並取得服務時數的證明，帶回學校由相關單位認證。

三、國中小學方面

過去在中小學的服務學習活動，多為配合節慶零星的社區掃街活動或才藝表演活動。教育部於 2011 年推動「國民中小學服務學習計畫」，讓各國民中小學辦理之服務學習能以課程為基礎進行發展，並落實服務學習之理念，期使未來服務學習在台灣真正成為新的教育策略，有效培育能投入社區、關懷社群、具社會正義的公民。100 學年度全國共有 22 所國小、15 所國中參與實施計畫，101 學年度已增至國小 38 所、國中 28 所。國民及學前教育署已於 103 年 1 月發布持續實施補助國民中小學服務學習計畫，辦理原則說明如下（教育部，2014b）。

- （一）多元參與：設立多元服務方式，提供多元的選擇，讓不同背景學生都能有機會運用自己的能力。
- （二）統整融合：在各校既有基礎與特色上，融入學校正式課程並結合教育政策。
- （三）合作互惠：服務者與被服務者之間協同合作，共同建立目標，決定進行方式，以滿足雙方需求，並增進彼此能力。
- （四）從做中學：以學習為基礎，讓學生在服務實做中應用學校中習得的知能，透過反思連結課程學習與服務經驗。

各校辦理模式以融入領域課程為優先考量，由各學習領域(科)教師配合課程需要規劃服務學習內容。或是以設計主題方案實施，由各校依教育特性、地理位置與社區需求，並結合社區資源，選擇服務類型與範圍，據以妥善規劃實施。如運用學校社團，進行定期或定點服務活動的方式則必須搭配前兩項模式之一（教育部，2014b）。

由於 103 學年度開始適用十二年國教免試入學，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。教育部自 99 學年度提出國民中小學服務學習試辦計畫時即邀請專家學者擔任諮詢委員，協助審查申請計劃與到各校訪視，發現各校實施成效良莠不齊，為讓各國民中小學辦理之服務學習能以課程為基礎進行發展，並確實落實服務學習之理念，委託臺灣師範大學編製國民中小學服務學習教師手冊，參與計畫之諮詢委員在訪視意見中指出，參與學校經由理念分享與優良範例的觀摩，已較能掌握服務學習的特質與發展階段，學生反思成果亦呈現較豐富的學習成果，但仍須加強服務學習評估成效之概念與研擬適當的評估工具，以及協助教師增進服務學習知能。

貳、理論研究的發展與應用

李育齊、葉昌智（2011）分析自 1996 年起，台灣碩博論文在服務學習方面的投入狀況，發現研究主題方面，百分比由高至低為：「服務學習效益」74 篇（42.8%）、「課程設計與實施」39 篇（22.5%）、「服務學習經驗與歷程」31 篇（17.9%）、「方案規劃與實施」17 篇（9.8%）。「服務學習評量」與「服務學習反思方法」主題各有 4 篇（2.3%），「服務學習與社團經營」主題各有 3 篇（1.7%），探討「服務學習的歷史與發展」只有 1 篇（.6%）。針對「服務學習效益」的項目再進行分析，發現本國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%）。

綜合而言，服務學習的「評量」與「反思方法」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實施品質。

另外，邱筱琪（2012）研究指出，大專教師設計服務學習課程雖有準備、服務、反思及慶賀，但並未應用大學生發展理論於服務學習課程設計與反思帶領。應用理論，才能有方向，有系統的掌握複雜的問題與現象，學生發展理論可以幫助了解學生在服務學習中如何成長、改變與發展，那些因素可以影響他們發展，及方案設計帶來的效果。而正式學生發展理論與評量工具的應用，可幫助我們正確有效的評量環境、個人及它們之間的互動，來設計各種服務學習方案，達成促進全人發展的教育目標。也能幫助帶領人員自我評鑑，提供有關發展成果的工作目標，如協助學生發展問題解決能力，並檢測目標達成程度，以了解服務學習方案如何影響學生發展。舉例說明如下。

黃明雪（2008）運用 1978 年 Burn 所提出的夥伴關係理論，以量化方式探討服務學習融入帶動中小學社團發展方案的成效；楊舒婷（2009）使用公民態度經驗量表（CASQ），在台灣以北區某科技大學服務學習課程實施綜合分析，探討大學生公民態度與技能學習成效；林珮縈（2009）以 Kolb 經驗學習理論以及多元文化能力發展相關理論為基礎，以質性訪談探討研究生參與服務學習課程中的多元文化觀點轉換的歷程與影響因素；賈大齡（2010）以轉化學習理論、Wilson 國際經驗影響模式、Tuckman 團體發展模式、人際關係發展模式等為基礎，以質性研究探討國際志工服務學習團體動力運

作與學習成效；阮雋絜（2010）運用 Schlossberg 轉換理論、Chickering 心理社會發展理論、個人-環境互動理論等，以質性訪談探討大一新生參與服務學習課程的經驗與相關影響因素；楊上萱（2012）研究以 Astin 投入理論與 Mezirow 轉化學習理論等為基礎，以量化研究探討大學生參與不同類型服務學習課程中學習成果的影響因素。嚴秋蓮（2012）探究大學生參與服務學習課程與公民素養之影響因素，採用多元文化主義公民素養觀點與 Komives 與 Wagner 的社會改變模式，定義社會關懷與公民責任的內涵與編製量表。

上述相關研究以大專學生為對象為主，相關理論亦較適合高等教育範圍，未來希望更多以不同教育層級服務學習方案為對象的研究投入，需要運用適合不同年齡學生的相關發展理論與概念。例如鄧涵方（2011）以國小幼女童軍社團為研究對象，透過服務-學習方案，進行對同校資源班學生的社交技巧服務，目的在運用行動研究探討服務者參與服務-學習方案的學習成效，以及被服務者在接受服務-學習方案後的學習成效。並且紀錄研究者在發展服務-學習方案後的反思與成長。理論依據包括 Dewey 進步主義教育、Kolb 經驗學習理論、Kilpatrick 完整的學習與 Dale 經驗塔等，並歸納整理社交技巧內涵與評量方式。蘇雅君（2003）探究服務學習在國中童軍社團推動與學生學習效果之影響，參考 Elyer 和 Giles 於 1999 年編製之量表，自編「國中童軍社團學生服務學習效果量表」作為量性研究工具，並以學生記錄之服務日誌、綜合反思回饋表、服務社區之回饋表，以及研究者自身之反思做質性資料之分析。鄭俊傑（2014）運用經驗學習理論、人際關係理論、關懷理論、公民素養等相關理論，以質性研究探討高中生參與暑期服務學習方案的經驗與學習成果。

參、結語

曾經在相關會議中有老師提出「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，學生問說「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，未來我們希望的下一代是怎麼樣的人呢？

未來社會中人與人的關係會是如何呢？印度河畔小學的校長 Kiran Sethi 設計一種新的教學體系，希望讓河畔小學的學生們染上「我做不到」(I can) 的「病毒」。她發現，傳染「我做不到」病毒的關鍵，就在於模糊課堂和生活的分界線，把學習帶到現實中，使孩子們親身經歷一個對事物認知、思考、行動、改變的過程，從而受到鼓舞，提升幸福感與競爭力。也許有些人會懷疑這樣的教育是否會讓學生荒廢了學業，無法應付升學競爭的壓力，結果事實證明，河畔小學的學生成績排名在印度數一數二，非常優秀，他們可以充分將所學應用到實際生活情境中。因此，引導學生透過實際的行動，關懷他人或改變環境，可激發其潛能，並促進自我實現（劉若蘭，2011）。

服務學習可視為一門哲學或一種教學法（Kendall, 1990），透過實作經驗與反思，連結服務與學習，並達到與社區互惠，教師亦可以從改變的教學方式中發現更多的能量，目前產生疑慮是因為不願意改變固定的課程內容與教育方式，認為服務學習是外加的負擔，只看到額外要做的時數，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，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。我們期許青年署「服務學習推動方案」三年計畫，可以活化深耕服務學習，擴散推廣多元關懷學習，厚植青年關懷力，進而提升公民競爭力。

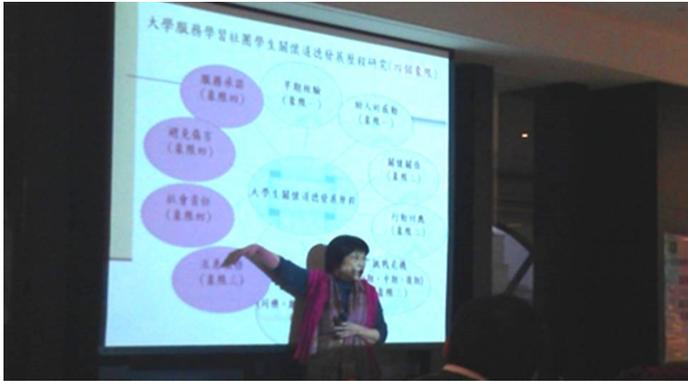
參考文獻

- 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)。台中市：逢甲大學領導知能與服務學習中心。
- 阮雋潔 (2009)。大學新生參與服務學習課程學習歷程之研究。國立台灣師範大學公民教育與活動領導學系碩士論文，未出版，台北市。
- 林佩瑩 (2008)。重新感受自己的心，從心看見對方的新——研究生參與服務學習課程之多元文化觀點轉換歷程。國立台灣師範大學公民教育與活動領導學系碩士論文，未出版，台北市。
- 邱筱琪 (2012)。連結學術與公共服務：影響大學校院教師開設服務-學習課程因素與教學取向之研究。國立臺灣師範大學公民教育與活動領導系博士論文，未出版，台北市。
- 葉祥洵 (2006)。服務學習融入大學勞作教育課程及其實施成效之研究——以明新科技大學為例。國立台灣師範大學公民教育與活動領導學系國立台灣師範大學公民教育與活動領導學系碩士論文，未出版，台北市。
- 教育部 (2014a)。服務學習推動方案。台北：教育部。
- 教育部 (2014b)。教育部補助國民中小學服務學習計畫。台北：教育部。
- 教育部 (2011)。國民中小學服務學習教師手冊。台北：教育部。
- 黃明雪 (2008)。服務學習融入帶動中小學社團發展方案學習成效之研究-以德明財經科技大學為例。國立台灣師範大學公民教育與活動領導學系碩士論文，未出版，台北市。
- 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。國立臺灣師範大學公民教育與活動領導系碩士論文，未出版，台北市。
- 楊舒婷 (2009)。大學生公民態度與技能學習成效探討：以北區某科技大學服務學習課程實施之綜合分析。國立台灣師範大學公民教育與活動領導學系在職進修碩士班碩士論文，未出版，台北市。
- 賈大齡 (2010)。在遙遠的國度看見改變的力量：國際志工服務學習團體動力運作與學習成效之研究。國立臺灣師範大學公民教育與活動領導系碩士論文，未出版，台北市。
- 鄭俊傑 (2012)。高中職學生參與暑期服務學習方案之學習經驗與成長研究。國立台灣師範大學公民教育與活動領導學系國立台灣師範大學公民教育與活動領導學系碩士論文，未出版，台北市。
- 鄧涵方 (2012)。國小女童軍社團服務-學習方案發展之行動研究。國立台灣師範大學公民教育與活動領導學系國立台灣師範大學公民教育與活動領導學系碩士論文，未出版，台北市。
- 劉若蘭 (2011)。資優學生服務學習方案之實施。載於郭靜姿 (主編)，資優教育 充實方案：理論與案例分享 (頁 25-35)。臺北：教育部。
- 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。
- 蘇雅君 (2003)。服務學習在國中童軍社團推動與學生學習效果之研究。國立台灣師範大學公民教育與活動領導學系國立台灣師範大學公民教育與活動領導學系碩士論文，未出版，台北市。
- 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。國立臺灣師範大學公民教育與活動領導系博士論文，未出版，台北市。
- 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. (1996). *Service-learning in higher education: Concept and practice*. San Francisco: Jossey-Bass.

本期主題

「服務-學習」夥伴關係的省思與期待

康寧醫護暨管理專科學校幼兒保育科主任 徐明



台灣高等教育推動「服務-學習」算算也已 10 餘年，透過教育部相關評鑑指標的引導與大專院校的積極落實，高教「服務-學習」教學呈現普遍化與日趨成熟的現況，十分值得肯定。凡參與「服務-學習」實務的夥伴們回顧推動「服務-學習」的初衷，想必多因關心高教培育之公民素質與社會期待落差，而思透過「服務-學習」有意義的社區服務平台達成強化課業學習與目的性公民學習兩方面的目標(Williams,1998；Howard,2001)，多年來「服務-學習」就像一場教學改革，逐步突破傳統教學侷限，達成學校、學生、教師及社區全面性的高教品質提升(黃玉，2002；劉杏元、黃玉，2008；黃玉等，2009；徐明，2007；Boyer,1994；Ehrlich,1997；Jacoby & Associates,1996；Morse,1989)，隨著認同「服務-學習」的夥伴們持續耕耘，事實證明「服務-學習」的確為高教內涵創造了「特色」與「深度」。

然而「服務-學習」更上層樓的方向為何?下一個 10 年努力的目標為何?如果我們不自滿於現狀，現階段是否是一個省思與重新出發的時機呢!文獻(Enos& Morton, 2003)指出「夥伴關係」為轉型關鍵，分析「互易型」(transactional)與「轉化型」(transformative)間 差異：在關係基礎上，「互易型」以功利主義為基礎，「轉化型」重視結果意義與價值；在目標上，「互易型」期待彼此滿意的交易結果，「轉化型」期待彼此相互 激勵；在目的上，「互易型」只想滿足立即需求，「轉化型」希望將需求創造出更大意義；在夥伴角色上，「互易型」扮演管理者角色，「轉化型」扮演領導者角色；在服務機構目標上，「互易型」僅接納服務機構目標，「轉化型」致力於驗證服務機構目標；在利益範圍上，「互易型」著重滿足自我利益，「轉化型」則思將 自我利益轉化成更大意義；在夥伴定位上，「互易型」著眼學校，「轉化型」著重從學校擴及社群；在合作上，「互易型」是在有限時間、資源和人力條件下進行特 定交易，「轉化型」則為整個學校無限制的全力投入與參與。如果理解並認同上述的差異，相信「轉化型夥伴關係」提供大家一個進步的空間與進階目標。

「轉化型夥伴關係」自然非一蹴可及，它是一個持續試探、磨合與扎根歷程，最初始的階段為一次、短時間的服務學習活動，僅能達成接觸社區機構的效果；第二階段進入短期定點服務，通常為一學期在固定機構有數次的服務學習活動，可達成結合社區資源發展服務學習計畫目的；第三階段進入持續定點服務，建立共同關係，即持 續前階段短期定點服務計畫，教師、學生和社區成員在互相

信任基礎上逐漸建立長期合作關係；第四階段進入互賴的「核心夥伴關係」，重視並同理彼此需求，將學習轉化為行動；最高發展階段則為成功的達到「轉化型夥伴關係」，發揮共同創造工作與知識的階段，此階段不再是個人式的參與，而是組織間的結盟，以形成社群，從事公民行動，落實社會正義(Enos& Morton, 2003)。此一發展歷程帶來一個關鍵性思考，即「服務-學習」需要夥伴、且需是一位好夥伴(具相同理念與使命感)，沒有夥伴就沒有持續的關係發展與社群行動能量，故尋找合作的好夥伴是好的開始，也是進入「核心伙伴關係」、「轉化型伙伴關係」必要條件。

各校如何在實際運作上達成「轉化型夥伴關係」目標？首先可在以下五個面向檢視現有夥伴關係是否符合「好夥伴」的基準：在目標上，學校與機構彼此應發展出社會正義的使命與願景；在需求上，學校與機構彼此應同理關切對方需求，相互協助滿足雙方需求；在過程作法上，學校與機構應持續溝通解決問題，並不斷發展與更新協同模式；在投入方面，學校與機構應為全面性參與，結合學校和社區的特色與資源，雙方提供完整資源與支持系統；在成果上，發揮平等互惠與增能的實質角色功能與效益(Eyler& Giles, 1999; Honnet& Poulsen, 1989; Jacoby, 2003a)。同時亦可擴大從「學校宗旨」、「學校領導層級」、「教師聘任與升遷制度」、「組織結構與經費來源」、「教師參與」、「學生參與及課程」、「社區參與」等重點面向檢視所處層級(Holland, 2006)，當各面向由低、中度關連提升至到高度、完全關聯層次則「轉化型夥伴關係」水到渠成，現階段各校應多處「中度」層級，尚可朝「高度」及「完全」程度方向努力，以下提供作為「學校夥伴」在投入程度方面自我檢核的參考：

1. 學校宗旨：社區投入是學校培育公民目標的一部份(中度)-社區投入是學校課程的面向(高度)-社區投入是學校的核心與特色(完全)。
2. 學校領導層級(校長、副校長、三長及委員會)：社區投入未列入第一優先，僅以一般觀點來定義社區(低度)-從經濟觀點考量上視學校為整個社區的資產(中度)-支持特定或短期社區投入計畫，並將社區參與部份列入課業學習和研究中(高度)-支持長期性社區投入計畫，並重視社區資源的投入(完全)。
3. 教師聘任與升遷制度：重視教師投入社區，並將服務紀錄列入檔案(中度)-對教師投入社區服務有明確定義、制度和教學，及研究鼓勵計畫(高度)-將以社區為基礎的研究和教學列入教師聘任及獎勵的必備條件(完全)。
4. 組織結構與經費來源：有專責單位，但僅負責志工及社區服務計畫(中度)-各種不同的組織或中心分工負責，無固定經費預算(高度)-有固定經費預算運作的專責單位，負責建立社區伙伴關係及廣泛的師生參與(完全)。
5. 教師參與：鼓勵教師從事社區志工(中度)-資深教師進行與社區相關的研究，少數教師講授服務學習課程(高度)-支持以社區為基礎的研究和科際間的整合(完全)。
6. 學生參與及課程：學校有專責單位負責志工活動和學生領導發展(中度)-提供學生實習和服務學習課程(高度)-提供服務學習和以社區為基礎的學習課程，強調學生的學習目標(完全)。
7. 社區參與：社區僅與學校部份單位合作(中度)-社區與學校透過服務學習方案或特定補助計畫建立積極伙伴關係(高度)-社區參與學校相關研究與教學計畫和評估，以發展永續伙伴關係(完全)。

本人曾以夥伴關係議題發表兩篇研究論文(徐明, 2011; 徐明, 2012)，茲整理出以下研究發現作為對此篇論述的呼應，也期待拋磚引玉，未來有更多夥伴願意加入此議題的研究。

1. 學校宗旨及領導層級態度

在機構夥伴眼中的學校夥伴「互易型」特質仍很明顯，也就是教師帶領服務學習偏重自我(計畫、課程)需求，忽略與機構建立夥伴關係的重要性。教師夥伴對此現象認為現階段台灣高等教育機構缺少定位及使命感、學校拚生存競爭、領導者做業績、老師重視升等現象普遍，這些現象背後存在高等教育政策、制度上的根本問題，成為推動服務學習更上層樓的阻力。不過研究發現仍不乏有具使命感的機構及教師夥伴持續在為「服務-學習」創造意義與價值。

2. 專責組織結構

機構夥伴眼中常看到學校伙伴是組織鬆散、單打獨鬥，但也看到越來越多學校服務學習專責組織健全具效能，值得借鏡。教師夥伴雖普遍反映現階段學校服務學習專責組織、人力、經費、資源、配套皆感不足!值得重視的是有教師夥伴拋出發人深省的議題，指出經費、資源未必是重點，而是學校領導層級該思考如何讓教師願意開服務學習課程，是否學校獎勵制度中有某些東西比經費更能引起動機，這議題值得朝轉化型教師聘任與升遷制度省思。

3. 教師參與

機構夥伴眼中常見教師夥伴似乎較專注於個人計畫、課程的執行，對機構(被服務對象)夥伴的需求不夠關心，雙方溝通過程流於表面。教師夥伴對此問題提出對學校宗旨、領導層級價值觀分歧的無力感，認為學校辦學的教育理念對教師認同具關鍵影響，但也反思教師個人對服務學習做中學價值及社會責任信念亦不可缺，有教師夥伴基於個人信念，願意整合自己單位裡的同事，達成全面參與，也有學校在領導層級的帶領下，有系統的建立跨科合作組織制度。顯示以社區為基礎的研究和科際間整合的轉化型教師參與，值得借鏡參考。

4. 學生參與及課程

機構夥伴反映學生至機構服務常見不在乎、不認真的心態與行為。教師坦承學生服務前缺少訓練、或專長不符服務性質等因素致之，但也發現當學習目標明確，且服務符合學生專長與經驗，學生的學習和反思成效令人感動。的確，現階段學生心態與價值觀的變化是教師夥伴共同面對的挑戰，但有教師夥伴提出與其消極的抱怨，何不積極在設計課程時製造學習誘因，如課程設計切合學生需求、善用同儕力量、讓學生從課程獲得可和朋友分享的東西等，故教師提供服務學習課程如能在學習目標及誘因上用心，定當有助學生參與。

5. 社區參與

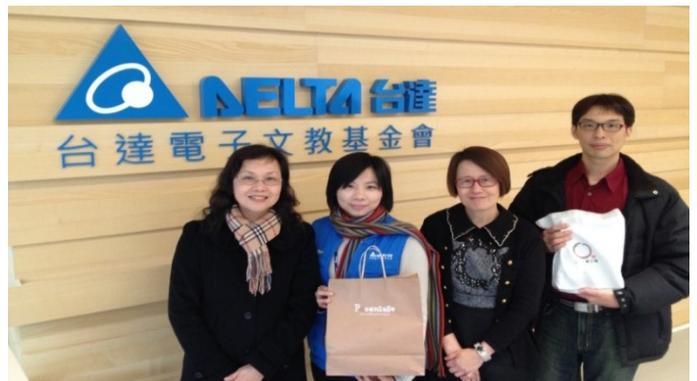
機構夥伴十分有感於教師夥伴不乏只是著眼於完成自己的課程或計畫案，少有關心彼此夥伴關係的建立與維護，以致合作過程形式化且草率。但也有教師夥伴透過政府補助計畫案或產學合作計畫案整合機構夥伴資源，建立積極的夥伴關係。現階段政府重視技職教育的革新與再造，提供充裕經費鼓勵學校課程教學與業界結盟或產學合作，期待學校能提供學生「做中學」的教學模式，培養出社會職場所需的就業實力與公民素質，故學校如能善用「服務-學習」結合社區機構夥伴參與學校相關研究與教學計畫，以發展永續夥伴關係創造雙贏，值得省思與期待。

服務學習機構夥伴介紹

機構專訪 - 台達電子文教基金會

訪談人員：黃 玉發起人、劉杏元理事 記錄：蔡昕璋

台達電子文教基金會於 1990 年設立，創辦人鄭崇華先生是 70 年 代白手起家的台灣高科技產業第一代創業家，感念台灣社會為台達電子公司的成長茁壯提供了良好的基礎，特別與台達電子公司共同成立基金會，積極投入科技研 發、教育、環保等工作，希望回饋社會。基金會特別著重關心「環境教育」議題，在環境教育的工作計畫上，除積極推廣環保思維外，更以「親身力行」以及「鼓勵 創新」為兩大努力方向。一方面希望從自身的週遭環境做為起點，將一種同時強調人與自然的生活觀念落實下來，並延伸出去，形成擴散的效應；另一方面也希望在資源的有效投入後，激發出更多可行的創想，使人類享有與大自然永續共存的優質生活。



關於企業志工的運作模式？

企業志工每年招生的人數大約在 100 人左右，有許多不同的類別，以台達電的員工為主，甚至有些離職的員工，也持續的在台達電子文教基金會擔任志工。在家庭方面，有一些志工參加了之後，覺得很有 收穫、很開心，便會帶著他的小孩，或是他的家人一起來參加，特別是有一些志工活動是比較家庭式的，全家就會來參加。現在台南廠有在發展小志工，即是員工的 子女來當志工。

以我們現在的服務學習，當然由基金會辦一些展覽也是有它的教育意義，但我們會覺得說，真正的服務學習應該是透過行動。像環境也是，他們要會做，而且他們能夠自己站起來就會做，這是實踐的力量。

是的，那一塊才是我們志工的最終目的，不是光是我們提供一些教育資源而已，志工教育要放在更後面一點。我們最早開始發展「綠領志工」是 2007 年的時候，那時候才開始發展還沒有那麼成熟，我們一開始是有跟荒野合作，最開始的時候，大概是從 05 年到 07 年，但官方這裡是從 07 年開始算起，那時候企業的員工才開始慢慢有概念，可以加入我們的基金會去當志工。07 年我們就開始發展，

因為台達電是做電源供應器出家的，所以我們會比較著重在能源教育這一塊，從 07 年開始一直到現在，每年都有能源教育志工。

基金會其實跟很多學校是長期合作，約五、六年前就開始每年都去學校教書，學生他會畢業是沒有辦法避免，但是我們除了把它當作能源教育重點學校之外，每學期都是能源志工是上課。

志工方面是否會進行反思？

反思，其實是志工上完之後我們再去跟學校做後續的追蹤。我們本身的志工作完之後，其實還沒有反思的動作，應該是說，一開始其實是要先讓志工可以有去「擔任志工」的概念。例如 07 年到去年，其實有些志工他們已經可以做一些回饋了，甚至他其實可以變基金會的講師了！他可以自己去開發教材，然後再教志工。

因為他們都是台達電的員工，對台達電本身，他做的專業工作，是否會因為他擔任環境志工，有給員工什麼新的啟發嗎？

我們有做一些問卷，蠻多員工認為有所啟發，但現在有大概三分之一的志工是比較屬於內部生產線的志工，那因為他平常在工作上，接觸到外面的機會並沒有這麼多，其實他對自己的產品比較不會與市場連結。但是如果讓他去當志工了話，他在演示上他會覺得他很有成就感，或者是他知道他做的這些東西，其實後端是可以跟社會做一些連結，例如去向孩童溝通怎麼去做能源教育。

一般我們在反思，就是做了志工後，對個人「自我能力」上面，不管是自我認識、人際溝通或是您的表達能力各方面，都一定會有一些增進，這是反思的一部分。另外，就是您接觸的對方，比如說他們現在可能會更了解國小的兒童，國小的兒童他們的需求是什麼？將來是否有助於他跟家裡的親子的溝通？第三，我做的本身的主題，比如說您們做的是綠色的教育，能源這一塊，那能源這一塊有沒有讓您看到更新的問題出來？然後能源這塊在我們社會當中存在的問題是什麼？另外就是在您的「專業應用」上，就像我們剛剛講的，您現在工作是做這個，然後學這個，現在有沒有給您一些新的啟發？甚至還說覺得社會可以怎麼樣？或者將來在真正日常生活當中的時間，很多方面可以讓他去帶這個反思，那他的收穫學習是更多的。他有收穫，被他帶的那些小朋友，如果老師也帶反思，因為小朋友平常在學校也有學老師的課，然後在加上台達電的課，能不能讓小朋友在這塊學習更豐盛，或小朋友自己在真正日常生活當中回家去實踐？

所以，您們不是一次，第二次去的時候也許他照你們這樣做，也許他發生一些問題帶過來，您們就可以持續的去教育他。所以我們常說，志工與被服務人是一種長久的關係，一次一次慢慢會改進，您們的服務也會改進，會更符合被服務人的需求，然後最後幫助被服務人站起來，以後他們可能回到他自己的家，甚至他自己的社區，他就是一個能源方面很重要的領導者，全國便會這樣子點起來。您們如果在全國的國小、國中甚至高中到大學，這樣就可以帶動很多。所以反思的部分不是說就是蜻蜓點水就一次，或者是展覽完當天解說給大家聽，大家就走，要讓他整理他學到了什麼然後跟他日常生活中連結，然後應用之後可能產生什麼問題。服務學習一般是用這種方式。

剛提的這些反思，其實我們志工都已經有做到了，很多是當了志工後，會去想說他怎麼把他家裡的東西改造，其實家裡的人看到他這樣做連帶會去影響。其實我們現在回饋最多就是家庭，第一個影響就是志工本身的家庭，他的小孩去學校上課也會跟人家分享，有時候有個現象是志工他很喜歡去他小孩上學的班級或學校去做能源教育，就是同學的爸爸來上課，那個影響性是加乘的，

有在散播出去。我們很有系統的去收集這些資料，一開始我們是跟別的機構合作，但後來我們慢慢自己開發教案，也發現有一些資料是可以慢慢累積，收集起來之後可以去分析。

我們的教材是比較適合四、五、六年級的學生，現在我們也在開發新的志工類型，讓員工去嘗試看看，去年的反應還不錯。選的繪本都是比較跟能源相關的，我們去年選的比較重點的繪本是《綠色能源島》，也是首度培訓志工，讓他知道怎麼去演示這個劇本。因為我覺得每個類型的志工都不一樣，像我們的志工同質性比較高，因為他都是我們的員工，都是同一個領域。他們有一個特點，就是他們學東西很認真，可是他們在表演和詮釋上會比較需要外部來加強，因為他們其實有些是工程師，他們每天工作只要看著電腦就好，或者是生產線的同仁，他每天都在生產線裡面，是不會去接觸到外面的人。

如何進行志工培訓？

如果是能源志工的話，我們會先幫他們設計教材，幫志工們開發教材。像今年，我們是以「零碳校園」為主題，去年我們是以「再生能源」為主題，再更之前是「零碳生活」。目標都不太一樣，我們一步一步加進來。學生會覺得很有趣，最簡單就是看「電表」跟「電費單」，其實很多學生沒有去看，他看電費單只是看多少錢而已，其實上面有很多資訊。我們志工也會藉由這個，再去接觸再生能源，再生能源怎麼應用在學校和家裡，然後做些小小的改造。

這些方案是否需要學界一起合作？例如，學校有幼保系，便很適合繪本志工，如果您們的志工去教幼稚園，相信幼保系的學生會更懂幼稚園小朋友的教學，但在相關的專業上，卻是您們的志工比較了解，因此是否可以一起合作如何有效的教學？另外，您現在的重點似乎在國小，中學至大學階段便比較少開發。大學階段的好處是，開發了之後志工人數會增加，因為大學生現在很多都有在做志願服務，如果跟大學合作可能有另外一個好處，就是說合作之後，我們的志工跟您們的志工加在一起，再去服務中小學，這便是「合作的加乘」。您們的專業如果跟著繪本，就讓幼保系的學生進來；如果災後援助，就讓醫學院、護理學院的專業一起進來，大家這樣會不會比較雙贏？對於被服務人，能夠被了解是最重要的，您們可能專業的培訓很多，但對於學校的文化，如何進到班級裡，可以透過大學一起做，大家互相都在成長。

對大學生來講，他會更了解環保這一塊，合作完之後他們可以您們去推更多的學校，他還可以到偏鄉去！因為全國太多的學校，這樣的合作關係，才能互利雙方。甚至在一個學校內，教了高年級，高年級可以去對低年級的，他在學校裡面做志工，他就做低年級的，他會設計一些獎勵，跟他們介紹校園裡面的環境，如果再加上一些環保的議題，根本可以由他們自然課的課程去做配合。在自然科裡面，老師教學就可以運用出來，比較可以扎根。像您們中學還有大學這塊做的還很少，也須因為這樣的合作，為您們開拓出來，怎麼去走入這一塊領域。

現在大學也都在推綠色校園，大學也都在做這一塊，但是大學都自己在做。甚至，可以為您們將來找到好人才！第一個，他們了解您們的基本理念、精神是什麼，然後，這些願意去做志工的同學，都是品德、個性各方面很好的，願意幫助您們。您們那時候也會去觀察哪些人才適合，將來進來之後，您們要招募人才上，等於已經經過一個篩選，挑到比較好的人，然後在大學裡面能打出台達電的名聲出來！

「品德」，現在不是都很重視嗎？吃苦、堅持力、挫折容忍力、人際關係這些等等，一起做志工之後，更能看清楚這些人的特質是什麼，所以當時輔導他的這些導師一起做志工，將來他來應徵時

都是可以去參考的，所以可以為您們找到很好的人才。整個的綠能教育，可以很廣泛的，如果可以跟學界，那學界最好就他非常的有系統，小學中學大學，可以有系統的去帶領，那也沒有花什麼經費和時間，就純粹是「搭起合作的關係」。

另外，在服務中，是否有可能去帶動當地的社區？

社區我覺得是有的。其實我們北、中、南都有，我們有十所能源重點學校，其實這些學校我們慢慢輔導他，至少是那一區，就是讓他開的花，各地都可以開花。我們近五年的能源教育發展，我們還是持續努力地在追蹤。因為三、五年過後，我們才會收到更多的資料，所以我們在新竹的國小，就可以去追蹤：五年了，當年的小一已經變小六了，在他畢業的時候你就可以去幫他做一個他在這間學校學習的一些能源回饋。其實我們有另外一個同仁他再做一個方案是行為研究，有發現我們在學校輔導的小孩，他的能源概念是比其他小孩還要強，他回到家實踐的也比較多。

對，我覺得很棒！台達電子文教基金會是真的很扎根在做！但現在慢慢要開始想擴展的時候，找企業，或找第三部門，台達電可能比較熟悉，但學界部分，台達電子文教基金會可能比較不熟悉，所以我們為什麼要做這個橋樑，也希望日後有機會能夠合作。您們的主管支不支持員工擔任志工？

其實有些志工的上課時間，也就是我們的上班時間。但是我們也有發現，長期來參加的志工，其實他們的工作表現都非常好。所以他的主管才會認同，主管才會放心的讓他去當志工。當然表現比較好的，這一兩年來我們也慢慢培養他成為講師，再給他多一點的訓練。另外，我們也有提供這些志工「公益假」，就是公假，一年有五天。企業覺得志工是他們一個很重要的精神，所以算做公益假。

但是我們也有發現一個現象，比如說有些志工的所屬主管不喜歡簽公益假，但志工會用他自己的特休假，大概有三分之一那麼多。我們基金會也一直希望主管來參加，他的影響會比較大。例如「綠色魔法學校」，現在每周六有我們的志工，就是南科廠的志工，去做導覽。我們每年會幫他們安排一些進修的課程，就綠建築進修課，因為他導覽了會有回饋，會有人問他一些問題，因此要持續學習。我們現在基金會在志工培訓完後會持續的塞東西給他，就讓他去學習。那他的辦公同仁會覺得說，這個人會的東西怎麼好像越來越多，可以講的東西越來越多，可能會影響他的同事一起來參加！

關於環境獎學金，是如何運作？

如果是拿我們環境獎學金的，在他出去之前會要求他畢業後要立刻回到台灣，或是投入環境相關的領域，我們都有長期跟獎學金得主做追蹤。他必須申請與環境類相關的科系跟學校，回來之後，每年的獎學金頒獎鄭先生都很重視，他都親自出席親自頒獎親自勉勵，每年都會舉辦獎學金得主會，請他們回來作簡報，報告他在那邊的研究主題，學到什麼。

去年有很多人回來，有些現在在中研院、或者環境顧問市場，或者有些是留職停薪，回到台灣，他就有更多的環境觀念可以放到他的工作上。例如有一位老師，回到他的學校後就可以開環境跟醫學相關的通識課程，可以有更多學生來上課。有一次他有把他的學生帶到這邊來，讓學生知道可以來這邊做一些事。還有，例如台南社大，其實是蠻厲害的社區大學，教好多課程，我們也協助社區大學開更多的綠建築課程，這課程每次開，我們都會保留一些名額讓台南廠的員工可以參加。我們發現台南人他們的向心力其實很強，他們上完課回到家是真的會力行改造，而且我們的台南社大的老師其實很多都是台南人，所以他有時候會利用課餘的時間真的去走他學生家裡的改造。

這些課程大概四月中就會開始開課，對一般民眾，因為這個今年應該是第七屆了，這個報名這幾年來變得非常搶手，因為現在綠建築的概念和環境的概念越來越多，很多民眾都 想要改造自己的家。我想要改造我自己的家，可是我不知道怎麼跟設計師和建築師溝通，所以我們有分兩種班，一種是基礎班，就是開給一般民眾，我們請到非常重量級的建築師，上完課後這些民眾就會比較有概念，或是能源改造的概念，這樣回去後就可以跟建築師溝通，那我們進階班就是限制從事建築設計相關領域的人員，所以會有一些建築師事務所的員工，因為現在建築法規要要求多少，所以老闆就會出錢讓他來進修，他回去上班的時候就知道這些綠建材、改造這方面的專業。這個課程很專業，長達四個月，每一個禮拜一次，最後一天還要進行成果發表，他們要真的動手做，這個進階班真的蠻適合設計人，內容蠻紮實。

我們希望台達能源教育可以遍及全台灣，所以我們就是「台達能源教育基地」。其實我們比較著重在台灣這塊，台灣的媒體其實也是我們很想去教育的，過去媒體都想說遇到這類的知識，只要翻譯外電就好，或者是想說乾脆忽略不要去翻譯這個，然後民眾就會吸收不到這些知識，所以我們就想說站在更上層去教育媒體。或者是說 我們直接翻譯，翻譯比較完整，給他新聞稿，那我們翻譯的內容下面我們還會附上比如說台灣的現象，那他們就會覺得說這樣子有相呼應，媒體就會去報導。

我們現在是聯合國氣候大會的觀察員，我們已經連續七年派人出席大會，因為其實很多媒體都不重視。台灣對這塊沒有很在意，連去參加都不想去參加，其實媒體 只想要翻譯外電就好，而且他可能整個會議結束了，就翻譯一篇就好。但我們採取的策略是：從還沒去之前就開始發訊息出來，讓民眾知道有這些東西，我們派去的 特派員他在現場會逐字的寫，特派員其實就是我們基金會同仁，不是說我們就外面拉一個人給他錢叫他去！其實「氣候變遷」這塊領域，我們做得很扎實，很多同仁 都是第一時間親身去實踐的！在氣候變遷我們希望在台灣可以站的更前面，我們台達電子文教基金會的氣候報告分析，甚至可以比政府單位更快一步。

「看見台灣」的首映會中，齊柏林提到，很多資料都是跟台達電子文教基金會索取的。

是的，所以我們便是扮演「智庫」的角色，我們有很多的資料，因此才能夠辦訓練課程。

因此，我們學會訪問的這些基金會，應該都要在網站中做個聯結，一次次增加，將來會員想要了解，或者要合作，都可以看一些訊息，不然現在，很多基金會有很好的訊息都不知道，我們做了橋樑之後，各大專院校、中小學也都會慢慢知道。



台達電子文教基金會副執行長張楊乾先生，介紹基金會從事社會服務緣起，並與本學會黃玉發起人、劉杏元理事交換意見。會後由工作人員引導，介紹過去基金會參與社會服務的得獎紀錄。

書籍文獻評論

人文領域大學教師開設服務學習課程之知覺、動機與阻礙

臺灣服務學習學會理事

邱筱琪 (明新科技大學服務學習中心主任)



評論文獻：Banerjee, M, & Hausafus, C. O. (2007). Faculty use of service-learning: Perceptions, motivations, and impediments for the human sciences. *Michigan Journal of Community Service-Learning*, 14 (1), 32-45.

一、前言

臺灣自 1980 年代政府倡導志願服務，1990 年代部分大專校院施行勞作教育課程，2000 年後隨著服務-學習理念自美國引進，國內幾所大學開始推展服務-學習課程，之後 2007 年教育部公布「大專校院服務學習方案」（教育部，2007），2008 年連續 3 年辦理「補助大專校院開設具服務學習內涵課程計畫」（教育部，2008），2010 年陸續公布「鼓勵技職校院開設勞作教育及服務學習課程實施要點」（教育部，2010a）及接續 5 年（99 學年度～103 學年度）的「大專校院服務學習方案」（教育部，2010b），2011 年教育部更加積極以經費補助方式，於各項計畫中鼓勵各校推動服務-學習。大專校院服務-學習發展至今，已於評鑑獎勵制度、學術研究成果及專業組織方面，建立完整制度並累積豐富成果，且朝向融入書院制度或學程制度方面多元發展，服務-學習課程已蔚為風潮、大量發展（邱筱琪，2012）。

而各大專校院教師在面對教學、研究、服務等多重升等壓力下，其開設服務學習課程之知覺、動機與阻礙等影響因素，十分值得深入瞭解，並藉以發展配套措施，提昇教師開設服務學習課程誘因，以培力現今大學生的青年關懷力與公民競爭力。

二、研究結果

Banerjee 和 Hausafus (2007) 以問卷調查法，研究全美 368 位人文科學、家庭和消費者科學領域之大學教師，研究問題包括：（一）影響人文科學教師開設或不開設服務-學習課程的專業背景因素及個人因素；（二）人文科學教師對於服務-學習作為有意義教學法的看法；（三）哪些因素促進人文科學教師開設服務-學習課程；（四）哪些因素阻礙人文科學教師開設服務-學習課程。

研究結果發現教師認為潛在阻礙運用服務-學習教學法的因素包括：（一）時間、經費；（二）回饋機制（reward structure）；（三）個人本身有效運用服務-學習的能力；（四）學校和社區推行的成果。此外，教師表示不運用服務-學習教學法的理由包括：（一）服務-學習課程需要花很多時間，會衝擊到教師其他的專業責任；（二）與我任教的課程無關；（三）預料與社區合作會有很多麻煩事

發生；(四)預料到會花費到許多經費；(五)沒有那麼多時間準備課程；(六)無助於個人教師升等。

研究亦發現，教師認為運用服務-學習教學法所獲得的學校支持與協助來源優先序分別為：(一)同事的建議；(二)專業組織/研討會；(三)專業期刊/發表；(四)校內的教師發展方案；(五)教師同儕輔導方案(mentoring)；(六)其他；(七)教師教學手冊。

有鑑於上述研究結果，針對人文專長領域之教師，各校可從下列幾個面向提供誘因，以鼓勵教師開設服務-學習課程：(一)人員培訓：提供教師相關培訓，使教師具備運用服務-學習教學法之能力，並瞭解如何將服務-學習與個人專業領域結合；(二)制度建立：透過明確評鑑和獎勵制度(例如：開設服務-學習課程、發表服務-學習相關論文可於升等評鑑中加分)，提昇教師開課意願；(三)資源提供：學校行政單位應主動提供教師開課所需相關資源，包括：經費補助、行政協助、教材提供、機構媒合等。

三、評論

在談討大學教師開設服務-學習課程之動機和阻礙因素方面，除了 Banerjee 和 Hausafus 在 2007 年研究之外，尚有 Hammond (1994) 及 Abes、Jackson 和 Jones (2002) 二篇研究。

Hammond (1994) 曾以量化調查，研究美國中 250 位已開設服務-學習課程的大學教師，瞭解教師開設服務-學習課程的動機與滿意度，以及兩者之間的交互關係。研究結果發現提升教師開設服務-學習課程的動機包括：帶來與教材更多的連結、鼓勵自我導向學習、促進學生對教育的滿意度、呈現課程內容教材有效的方法、經驗教育的有效形式；提升教師開設服務-學習課程滿意度的因素包括：教學自由、來自學生和同事的回饋；教師不開設服務-學習課程的因素包括：耗時、備課困難、學生準備程度、評量學生作業的挑戰。

另外，Abes、Jackson 和 Jones (2002) 調查 500 位來自 29 個不同學校類型、專業領域、職級、終身職層級、與性別的大學教師。研究結果發現「鼓勵其開設服務-學習課程的對象」，60%是別科系的老師、56%是同系老師、43%是社區成員；「促使教師運用服務-學習的有效資源」包括良師益友、同事建議、專業組織/研討會、學校教師發展、專業期刊、教師教學手冊；「促使教師運用服務-學習的成果因素」包括增進教師對教材的了解、增進學生個人發展、增進學生對社會問題的了解、提供社區有益的服務、促進大學-社區夥伴關係；「教師不繼續運用服務-學習的因素」包括服務-學習課程耗時且不利於兼顧其他專業責任、難以整合社區服務與課程目標；「阻礙因素」包括結合社區服務的相關衍伸問題、不知如何有效運用服務-學習、與所任教的科目無關、準備時間不夠或沒有機會參與。

比較此三篇文獻，研究方法皆採取問卷調查法，研究設計與研究發現相似。其中 Banerjee 和 Hausafus 在 2007 年的研究，雖以 Abes、Jackson 和 Jones (2002) 的研究為基礎，進一步針對人文領域教師進行研究，然其研究設計及研究發現較為完整，且量表題目可作為相關研究之重要參考。

臺灣目前大學服務-學習課程相關研究類型，仍以學生學習成效及各校開課模式探討為主，鮮少關注於教師本身，即使有部分學者意識到此議題，開始以大學校院教師為研究對象，但多為個別學校

或單一課程等小規模研究，較缺乏全體整體大規模的量化調查，且建議未來亦可分別針對已開設及未曾開設服務-學習課程之教師進行研究，或進行差異分析與比較。

此外，2014年1月教育部新公布之「服務學習方案」（教育部，2014），整合各級學校，針對大專校院、高中職及國民中小學，分別提出具體的服務學習目標與方案，今後臺灣服務-學習發展將從大專校院奠基後，攜手高中職、國民中小學一同逐步向下紮根，未來服務-學習教師相關研究，研究對象亦可拓及至中小學教師，深入瞭解中小學教師參與服務-學習課程或活動之知覺、動機與阻礙因素。

參考文獻

- 邱筱琪（2012）。**連結學術與公共服務：影響大專校院教師開設服務-學習課程因素與教學取向之研究**（未出版之博士論文）。國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系，臺北市。
- 教育部（2007）。**大專校院服務學習方案**。2010年09月10日，取自 <http://english.moe.gov.tw/content.asp?CuItem=9407&mp=10000>
- 教育部（2008）。**補助大專校院開設具服務學習內涵課程作業要點**。2010年09月10日，取自 <http://english.moe.gov.tw/content.asp?CuItem=9569>
- 教育部（2010a）。**鼓勵技專校院開設勞作教育及服務學習課程實施要點**。2010年09月10日，取自 <http://edu.law.moe.gov.tw/NewsContent.aspx?id=215>
- 教育部（2010b）。**大專校院服務學習方案（99學年度~103學年度）**。2010年10月31日，取自 http://www.edu.tw/bulletin_list.aspx?pages=3
- 教育部（2014）。**教育部服務學習推動方案**。2014年2月6日，取自 <http://servicelearning.yda.gov.tw/NewsContent.php?menuID=15&id=635&typeID=1>
- Abes, E. S., Jackson G., & Jones S. R. (2002). Factors that motivate and deter faculty use of service-learning. *Michigan Journal of Community Service-Learning*, 9 (1), 5-17.
- Hammond, C. (1994). Integrating service and academic study: Faculty motivation and satisfaction in Michigan higher education. *Michigan Journal of Community Service-Learning*, 1 (1), 21-28.

實務分享

好小子暑期服務學習營隊方案分享

蘭陽女子高級中學公民與社會科教師 鄭俊傑



一、臺灣高中職服務學習發展現況

在以往，臺灣的高中職教育長期以來偏重智育目標而忽略如德育之其他科目，偏重知識教學而忽略實踐能力的培養（鐘宜興，2004）。使得學校教育多以學科內容為重心，在考試引導教學的狀況下，無法呈現於成績單上或難以測驗的品德發展、人際互動、社會關懷與溝通能力...等常被忽視。然而，隨著教育改革、社會發展，以及大學多元入學方式的變化，使得智能以外的多元能力慢慢受到重視，查閱近年的大學申請入學簡章彙編，發現近 1600 個校系要求申請學生必須檢附自傳、社團表現...相關書面資料以利獲選，其中也包含了社會服務證明，亦有超過千個校系必須進行面試，在面試過程中著重溝通和組織能力。研究顯示有效的服務學習正能幫助學習者在人際溝通上與他人進行合作、知道彼此的關係，促進個人人際發展，增進溝通技能（Eyler & Giles, 1999）。

臺北市政府在 2000 年於公布「臺北市各級學校推展服務學習實施要點」，為教育行政機關推動服務學習的第一個計畫，開啟了中小學推動服務學習的動能，當中明列實施原則、辦理形式、實施內涵、獎勵與輔導...等，亦明確規定高一、二學生每學期應達成八小時的服務學習時數。然而，實際執行狀況卻不見得有所落實，在升學主義的影響下，為了達成服務時數，由學校统一安排服務活動的新聞時有所聞，張雪梅、陳金貴（2008）檢視目前國內國高中的教學方式，發現幾乎無一不受升學考影響，即使有一些學校服務學習方式，讓學生特別的學習，可惜這些機會並不多。因此整體而言，在缺乏專責單位、並且無完善規劃及評估的情形下，使得高中職服務學習方案品質良莠不齊，體驗教育學者 Berry（2011）曾指出並非所有的經驗過程都是具有教育性的，甚至有些可能是反教育的。翻閱教育部歷年「服務學習創意競賽成果彙編」可見獲獎學校以「勞作教育」、「煙害防治教育」、「參與祭孔大典」獲得獎勵，在與服務學習相關的教育部品德教育深耕與推廣計畫中，更會發現受補助之學校，將軍事化管理、學生循規蹈矩視為品德教育之良好成果，顯示了眾多學校對於服務學習之內涵與成效仍有相當程度的誤解，極可能進一步以服務學習之名，實則傳達了錯誤的教育價值，

事實上，透過筆者的實務經驗與研究發現，經過妥善地設計準備、確實地執行，以及強化反思的技巧和份量，再輔以豐富的慶賀方式，一系列完整的服務學習規劃，對於學生的溝通能力、社會關

懷與多元觀點的轉換都能有明顯的助益，現今高中學生並不是對社會冷漠、對他人不關心、亦非不願參與公共事務，僅是需要教育及引導，常在經歷服務學習後，學生對於社會產生更多關注，能讓課程內容和實際生活產生連結，提高學生學習動機，甚至由於現今高中學生在生活經驗和資訊應用能力的多元發展，更能在服務學習方案中，展現高度的行動力與創造力。

二、高中職服務學習方案分享

(一)方案名稱：好小孩暑期品德服務學習營隊

(二)方案目標：

- 1.藉由方案實施，啟發高中學生關懷社會的情懷與探究社會議題的能力。
- 2.經由校際合作，增進高中學生團體交流、合作溝通之能力。
- 3.協同偏鄉地區國小，彼此互惠協助，培養彼此文化交流、相互成長的機會。
- 4.引導國小學生學習良善德行，並培養待人接物的正確價值觀
- 5.給予國小學生多元文化刺激，增廣見聞以拓展視野，使其勇於追求夢想。

(三)服務學生：臺北市永春高中、國立羅東高商、國立蘭陽女中共 75 名學生

(四)服務對象：宜蘭縣大福國小、古亭國小 3-6 年級國小學童

(五)服務時間：102/7/10-102/7/12

(六)方案執行流程與特色

1.準備階段：

由於本方案的服務學生來自三所不同地區與性質的高中職生合作，距離、時間、文化的差異，在彼此不夠熟悉、互信不足的情況相當容易產生誤會，促使學生必須花費更多心力與技巧解決溝通上的困難，例如：起初兩地都有學生採取了否認和防衛的態度，多以刻板印象看待彼此，溝通時常堅持自我立場，總以自己習以為常的方式思考，爾後經過共同的準備工作與引導反思，逐漸拉近彼此距離，體會共有的一致性，再漸漸地轉換觀點，學會欣賞彼此的差異。多數參與學生回首方案進行的過程，正是多元背景所帶來的文化衝突才會有如此的成長，發現自身的視野以及言談溝通、甚至於分享的態度和技巧都逐漸改變。

然而，為了克服此困境，幫助學生達到學習成效，準備階段是首要關鍵，除了各校分別的培訓課程外，特別安排兩次的三校聯合培訓，各校培訓以靜態課程為主，教導服務學習的基本精神和態度，聯合培訓則是將各校學生拆散分組，挑戰團康活動、戲劇演出、模擬服務狀況...等來促進團隊建立、服務態度和合作精神。

準備階段在實際執行上，可細分下列幾個要點：

a. 建立互惠與協同合作的關係

此次服務學習營隊的學生，由各校募集自願學生，確定服務學校後，三校帶領教師與部份學生即開始與大福國小教導主任及教師進行溝通。大福國小地處濱海地區，學生家庭多以養殖業為生，社經地位較低，文化刺激相較於都市學生較少，自信心亦不足，故經由三校帶領教師、各組學生組長及大福國小教師數次電話及當面討論後，決定以「勇敢」為題，搭配多元文化及暑期水域安全，一方面增強學生自信，也能增進實用知識。

在開始設計課程之後，三校師生代表也必須再次前往大福國小，與該校校長、主任與教師溝通學生所提出之活動與課程設計及場地需求，並於營隊開始前一週，於羅東高商再次行三校聯合課程和活動排演，最後於營隊前一天，與大福國小教師進行最後彩排與討論。

b. 以服務對象為主軸進行服務前反思

在說明會與培訓過程中，帶領教師總不斷引導參與學生為何而來？以及我們與服務對象之間的互動關係...等問題，並以個人或小組的方式進行思考和分享。同時，為引導學生設計課程與活動相關內容符合服務對象所需，並提升學生能力，共進行三次培訓課程，主題為服務學習基本價值、營隊活動設計概念，與團隊建立、溝通技巧、以及嘗試設計服務營隊之表演節目與團康活動，並進行演練與反思，反思方向主要為三校團隊合作所遭遇之困難，以及所設計之活動是否適合國小學童進行。

c. 建立團隊默契與合作精神

We are a team! 是服務學生時時提醒自己的口號！三所來自不同學校、不同地區的學生要在短的時間內共同合作絕非易事，因此需要進行一連串的團隊活動，增加彼此的認識與默契，尤其在高中學生階段的活動中，團體活動往往是學生熱情與活力展現的開關，藉由適當的團體合作趨向力，會讓學生參與程度進一步提高，並且也符合營隊當中強調之團隊精神。同時間，學生不僅感受團體合作氣氛，講師亦藉由實際的活動操作，指導帶領的技巧與要領，幫助學生學習團康活動的構成要項與流程，並且嘗試設計與演練。

d. 反覆演練課程以達成服務成效

準備過程中，學生必須反覆演練與主題相關的課程，並且確認各組工作事項的完成度，並且因應授課表現和課程難易度，進行加強與調整，例如：此次課程主題為勇敢，為使得勇敢層次由淺到深，將原訂第二天、第三天的課程進行統整和對調，內涵從「勇敢面對困難」到「勇敢追求夢想」，再進階到「勇敢說出愛」。

2. 服務階段

a. 設定營隊主題以促進服務成效

高中學生不同於大專院校學生，不見得具有特定的專長領域，因此無法辦理例如：醫療服務、資訊課程...等專業內容的服務學習營隊，因此多以團康活動為主軸，然而若缺乏中心主題，對於服務對象的幫助十分有限，因此建議應當有特定的主題規劃，營期中的課程與活動應切合主軸進行規劃，以本案例而言，經過帶領教師與服務學生探訪社區以及和服務學校師長的溝通，發現由於大福國小位

於宜蘭縣的濱海地區，週邊環境多為養殖魚塭，家長社經地位不高，校園設備比都市學校老舊，文化刺激相對都市而言較少，加上學生人數逐漸下降，因此學童面對外界競爭環境時比較缺乏自信心，因此最終將營隊主題設定為「勇敢」，以往亦曾設計「誠實」、「尊重」等主題。

接著，經由課程組學生與教師討論後，分別設計出不同層次與難易度的課程：

課程一「勇敢面對」：強調面對自己所懼怕的事務和環境

課程二「勇敢追夢」：鼓勵擁有偉大夢想，並且勇敢實現

課程三「勇敢去愛」：引導說出心中對於家人和朋友的感謝與關懷

課程四「勇敢傳說」：勇敢不見得只有大事，在學校、在家庭有很多標顯勇敢的機會，幫助別人、反抗霸凌就是最棒的勇敢。從一開始的克服恐懼，逐漸發展到追求夢想、關心身邊的人，最後再回到自己的生活環境，反對霸凌及勇敢面對自己的不足。

b.持續反思以改進實際執行狀況與增強學生動力

在服務的每一天晚上，在帶領教師的引導下，進行結構化的反思，例如再次引導服務者反覆思考自己參與此項活動的初衷和期待、討論服務對象的差異、應該扮演的角色及與其他服務者的關係，服務中常見的困難為各組分工不均，或是體力上疲憊造成了情緒反應，因此藉由反思抒發情緒感受，並且讓夥伴們給予相互支持，不僅讓參與者站在別人的立場設想問題，減少內部衝突，有利達成服務目標，也能增加服務動力。

以下為服務中反思問題之範例：

「勇敢好小孩」第一天團體反思問題

親愛的伙伴們：

經過昨晚與蚊子及冷氣奮鬥，我們迎接了第一天的來臨，請各位回想一下，在第一次親密接觸的過程有哪些值得分享的經驗？或是值得思考的挑戰呢？

1.請問你現在的感覺是？請用成語回答！！

（每小隊至少要有 10 句，每人分享不得重複）

2.請所有伙伴都分享對於小朋友的第一印象？有任何感到驚訝的事嗎？或是好或不好的感受？

3.請小組內的各組組員分享今天完成了哪些工作？為小朋友帶來什麼樣的經驗？

4.請回想一下當初來的目的以及課程、活動的目標，我們是否有達到呢？如果沒有達成？是哪一部份？該如何改善呢？同時也為自己打個分數吧！

3. 反思階段

事實上，廣義的反思是整個服務學習過程中持續進行的，因為反思是連接服務和學習的重要關鍵，如果沒有反思，服務永遠只是服務。這也是服務學習的關鍵特質。許多時候服務者在行動的時刻，並不清楚學到什麼，但事後對服務經驗的反思，讓學生對學習做認知和情感上的連結、找出先前所學和實際經驗的關聯性，並重新認識這個世界。經驗所以能帶來學習，是因為在知覺與感受中有反省思考，會讓學習更有效。

常見的引導反思方法，會根據 Kolb 的經驗學習週期，促使服務者省思三個問題：What? (我做了哪些服務?)、So What? (這些服務帶給我的意義與學習?)、Now What? (未來我將如何運用所學?)。在本案例中方案角度，第一步為「定位」：即引導學生思考我為何來此國小服務、我原有的身份與環境為何?、第二步則是「觀察」：描述偏鄉國小的校園環境、學生背景、接著是「感覺」：接觸國小學童的感受為何、和臺北市的高中生合作有何困境? 思考形成此種感覺的原因、下一步則是「詮釋」：試圖解釋服務過程所遭遇的狀況，彼此相處的經驗造就什麼改變? 最後則是「個人分析」和「社會分析」，前者服務者必須思考對國小學童的瞭解程度、面對團隊合作的問題盡了多少力? 亦或是自己從此經驗中獲得什麼成長? 後者則是從宏觀方向思量，造成偏鄉地區社會情形的因素為何? 不同學校背景、生長環境所產生的差異有哪些? 未來可以如何促成改變...等。

本方案除前文所提服務前與服務中的反思外，營隊活動結束後，帶領教師針對個人進行較為深入的引導與思考，一方面設計鼓勵發言的環境與氛圍，二方面以學習單詢問內心的感受和想法，幫助學生回顧這段日子的付出，認識自我的成長、收穫，以及對於服務對象的種種觀察和成效，進行時常會去討論服務過程的喜怒哀樂事件、或是過程當中意想不到的事情，最後可引導思考和社會議題的連結與未來的方向...等為達到具體反思的效果。

4. 慶賀階段

活動中舉辦慶賀晚會，邀請各高中的校長、主任與服務對象的校長、老師共襄盛舉，此外更值得鼓勵的是學生亦準備邀請卡，前往社區邀請家長和社區民眾一起參與，晚會內容包含國小學童以戲劇呈現三天兩夜在勇氣課程中的收穫，也涵蓋服務對象給彼此的鼓勵和支持。

方案中的慶賀晚會主要參與者為服務學生、被服務者、服務學校教師以及部份的家長和社區代表，社區參與者是很重要的關鍵，因為若社區參與更深入，不僅能將整體成果讓社區共同欣賞，重點是也能讓服務學生在此過程所思考的相關議題，如：少子化問題、偏鄉地區學生資源問題和社區進行對話和討論。

三、對於帶領高中職學生參與服務學習的相關建議

1. 多元的校際合作模式有利服務學習方案成效

筆者從原始方案的單一學校承辦，到兩校至三校合作，深刻體會校際合作所帶來的助益，除了幫助服務學生在人際溝通和多元文化的能力上有明顯的幫助外，也有機會帶來更多經費、場地設備等外部資源，不過也必須花費更多時間和精力凝聚共識，善用體驗教育的團體活動，並且持續叮嚀、鼓勵學生反思服務初衷和團隊精神，才能克服所引發的相關問題。

以本方案而言溝通障礙是最明顯的挑戰，首要帶領教師必須反覆提醒合作的重要性，幫助服務學生建立良好的心態，並藉由任務活動塑造團隊共識，例如：本方案曾舉辦兩天一夜的培訓活動，在課程安排上，使用體驗教育的引導技巧，促進團隊成員在短時間必須快速熟悉，並以任務導向的活動安排，迫使彼此溝通協調，完成指定的工作。此外，在各項工作與人員安排上，也特別設計讓不同年級、性別、學校的成員一起共事，培養多元的合作經驗。

然而，兩天一夜的時間仍不足夠，當日活動所創造的默契仍需要透過更密切的接觸與鼓勵才能繼續維持，因此若能掌握更多經費與時間，抑或設計更豐富的帶領方式，更快建立緊密的團隊，於準備階段使服務學生做好更充足的調整，將有助於降低溝通所引發的衝突。

2.重視互惠與協同合作以關注服務對象的成長

在服務學習的過程，我們不止關注服務者的成長，更需在意服務對象的收穫，因此在課程與活動設計都應注意服務對象的社區環境、成長背景以及真正的需要，這也是服務學習所強調的「互惠」和「協同合作」。傳統志工服習強調服務提供者地位較高，被服務的人相對弱勢，但互惠原則強調互相教導、互為學習（徐明、林至善，2008）。常見服務者在未充分了解狀況或成因之前就企圖要解決別人的問題，而服務學習則是與被服務者一起做事而非為他們而做。因此，除了關注服務學生的學習之外，也要同時關注滿足學校、學生和社區的需求和期望，透過彼此溝通、協調來規劃相關營隊內容，並且可以利用簡易的滿意度調查表瞭解服務對象的收穫，或是進一步在營隊結束後，提供更多關懷或與服務學校師長瞭解服務對象的表現。

3.持續發展多元的反思和慶賀方式增進學習成效

反思與慶賀是許多服務學習方案忽略的部份，在筆者過往的經驗中，即因為對於服務學習的概念不夠清楚，在服務學習方案的推動上，花費 99%的力氣在準備和服務階段，一旦服務完成就大功告成，反思與慶賀則是聊備一格，流於形式。至此次方案設計上才安排更多元的反思活動，讓服務學生能真正思考 what?、so what? 與 now what? 的脈絡，觀察服務對象的環境，反省自己的服務過程... 等等，方案結束後透過訪談以及活動學習單的呈現，明顯發覺了反思活動改變了服務學生思考的深度，在以往服務學生的心得中雖也陳述了收穫，但本次許多服務學生因為經歷結構化的反思，更能清楚、有架構和方向地說出自己的成長，思考的層面也更寬廣，例如：過去多是敘述營隊過程中成員間的歡樂時光，但這次能發現彼此有所差異，學著彼此接受的過程，亦或是以往對於弱勢學生與環境表達了同情，現在能慢慢地思考整個社會的正義議題。

另外，服務學生雖然收穫豐富，卻缺乏適當機會加以分享，應當積極爭取在校內週會或班級活動時間，由參與者陳述心得和學習成效，亦或是將成果製作成宣傳品分享給校園及社區，如此作法不僅能再次反思服務過程的成果，亦能招募未來參與者，更進一步，亦可爭取於各項服務學習會議中發表，各方面擴大參與和推廣的層面。

四、結論

近年來服務學習在各階段教育逐漸獲得重視，然而除大專院校外，中小學階段負責規劃與執行服務學方案的教師或相關人員幾乎都缺乏充分的專業培訓，包含筆者自己從事服務學習規劃的前幾年，幾乎毫無服務學習理論的基礎，僅以求學時期的社團經驗閉門造車，當遭遇問題或是困境時，亦無支援的系統或是人員可以諮詢，使得中小學階段的服務學習方案素質良莠不齊，成效十分有限，因此

政府相關單位能規劃一定時數的課程，取代零碎的研習活動，將有助於帶領教師的專業性，也才能增加方案的品質和成效。

上個禮拜，筆者收到一封來自於印度的明信片，一位曾經參與服務學習方案的高中學生，升上大學後主動地前往印度探訪，並且到德蕾莎修女創辦的垂死之家服務，同時有另一位學生，在社群網站主動地告知希望利用大學打工的積蓄，贊助經濟困難的學妹唸完高中，事實上，作為一個帶領教師，正是如此的回饋一次次地鼓勵著我，在忙碌的教學工作外，繼續規劃服務學習方案，然而讓學生經驗服務，其實並非期待每個人都要出國服務，或是參與多少服務學習活動，而是希望引導因為和不同環境與位置的人相處過，而學會觀看世界的不同角度，多一點理解，多一點熱情，多一點勇氣，為社會增添一點美好，一切就值得了。



鄭俊傑老師帶領蘭陽女中三位同學，赴美參展第 25 屆全美服務學習年會。

實務分享

北醫服務學習地圖-從 101 腳下開始的服務學習地圖

台北醫學大學服務學習中心主任 邱佳慧



理念：

北醫是一所鄰近台北曼哈頓 101 的都會型學校，同時也是一所培育醫事人材的專業大學，為了拓展學生服務情懷與國際視野，本校長期以來服務於距離台灣千里之遙的史瓦濟蘭與聖多美普林西西共和國 等地，成果卓然有成。然而，隨著省思與淬煉，念著自者與他者，國際醫療服務仍舊持續之餘，服務學習中心開始將眼光投注於 101 腳下的在地校園與社區，從 101 開始行腳，把服務回歸到我們所處的所在。

支持行腳的理念與策略，是 100 學年度啟動之「服務學習一貫化、科學創新成果化」教學改革，透過正式課程的規格，重新模組化與轉型服務學習課程，於志工服務學習課程中，置入服務科學思維的訓練與服務熱忱 的培養，希望用更聰明科學的方法進行服務學習；型塑專業服務學習課程為專業學系實習前的準備，改造以往停留於勞動教育層級亦或是品德教育感召的不足。兩年 多的醞釀與轉型，北醫從 101 腳下開始的服務學習地圖，已卓然成形，形塑了一個完整而有系統的服務學習場域。

成果：

一、 發展社會實踐據點

101 腳下的服務學習地圖是一張由近而遠的社會實踐地圖，逐層擴散，包含校園服務據點、北市服務據點、外縣市服務據點等，近處以友善校園建置目標，服務校內行政或 學術單位，後以身處台北信義計畫區，推展優質社區營造，服務信義區與台北市的非營利組織，逐步向外擴散至外縣市與海外據點。服務對象更是包羅萬象，除了友 善校園、優質社區類型服務不設限民眾外，更聚焦地針對醫療相關特定族群而發展的服務群體。

二、 研發服務學習地圖

為使推動更為科學與流暢，北醫研發雲端服務學習平台，模組化學習流程，同時又客製化每個學習場域的服務設計。試問，當學校期望學生從大一志工服務學習中，培養服務熱忱，爾後進階於專業服務學習，甚或畢業後成為終身志願服務。那麼，大一新生所接觸的服學課程內涵，就顯得非常重要，無疑是一種地基扎根的工作。學生必須更清楚服學方案與教學目標，更應當從課程中獲悉服務學習之所謂。

為此，北醫服務學習地圖期望以科技輔助教學的推動，「終身服務學習地圖」運用課程地圖自主學習理念，整合了教學平台經營細節與服務排班輔助功能，提供了服務學習一貫化的學習規劃。內含項目如下：

- A、會員專區—(學生平台)提供學生檢視自己的個人資料與修課紀錄，個人資料中可以規劃設定學生的通訊方式，如手機號碼，方便後續服務的連絡。修課紀錄中學生可以檢視自己的歷史修課資料以及服務時數累計。(教師平台)
- B、選課功能—提供整合性一貫化的選課機制，以動態的修課功能引導學生完成選課。修課完成後，也能同步呈現學生透過修課所獲取之能力圖像。
- C、課程結構—提供完成的課程教學目標與屬性分類，內含課程意涵、課程大綱、單位簡介說明、單位合作緣由、優良作業等，以課程面為基準的相關素材整合。
- D、排班系統—彙整服務機構服務時段的服務模式，設定排班系統需求。可以解決服務機構或單位人力需求時的排班規劃，且節省極大人力物力。同步可以寄送排班表給修課同學。
- E、訓練及優異表現記錄—可以記錄學生個人參與服學歷程中的點滴與記錄。
- F、時數紀錄—搭配修課紀錄，可以提供教師登載學生的實際服務時數與認證服務時數，並可完整總計時數。
- G、未來發展—服務學習應與專業學系學習有所關連，才能發展出持之以恆的學習路徑，故在未來發展部分，呈現典範人物與發展趨勢，以提升學生對永續發展的了解以及追尋。
- H、串接志願服務資訊—該系統擬開發匯出學生服務時數的相關記錄，可以直接匯入內政部的志願服務資訊系統。

教學系統的功能不僅解決了單位人力不足的問題，更期待回歸經驗教育的初衷，唯有細膩的客製化每一門服學課程，才能真正落實教學方法的運用與成效達成，最終期許逐步引導學生走向永續自主性的社會實踐，提升學生自發性對社會付出關懷。

三、耕耘服學地圖成果

101 腳下的服務學習地圖經過兩年多的耕耘，漸漸有了一些改變，一個個可以理性也可以感性的青年學子，用自己的雙手與熱情，搓揉這地圖的溫度，一步一腳印地展現他們溫柔而堅定的社會關懷態度。他們撼動了、主動了、帶動了、更鼓動了……。

他們撼動了，撼動了身為北醫人的自覺，許多學子因為良好的教學引導，更認同於友善校園的服學方案，以北醫人自居自傲，修習世界公民推廣方案的魏同學，在課程開始時，即體認北醫也應該學習普渡大學，成立屬於自己的 welcome center，由學生大使向外賓介紹學校發展歷史，同時想像著該中心應該擺滿許多象徵創校精神或理念的文宣品。「從學長姐們在世界公民計畫中得到的經驗，他們希望北醫也可以向國外的學校一樣有自己的特色商品店。這次的服務學習比較像是『傳承』世界公民計畫，但是身為北醫人的我們，做這件事對我們來說別具意義」秉持著這樣的想法，魏同學與小組成員非常投入於作品設計，衷心期盼「希望藉由這兩樣商品讓北醫學生、北醫附醫和北醫周邊的人們對北醫產生向心力，並會以身為北醫人為傲。」作業中還特別附上精致的推廣海報，可見魏同學對這份作業的用心。

他們主動了，主動地關懷長者，從被動地選修服學課程，到主動地參加長者人生的重要活動，如果這不是教育的火花，那什麼才是呢？這個故事發生高齡健康管理學系大三學生王若涵、康書瑋身上，高齡系的服學設計包含大一選修樂齡大學服學課程，以學習理解長者與初次陪伴，進入大二以上，則搭配四門必修專業課程與服學方案，以長達兩年光景陪伴同一位獨居長者，期間必須運用各別課程的專業所學知識進行長者服務與社會實踐。推動之初，服學中心與高齡系所承受的壓力可想而知，學生的反彈更是排山倒海而來，然而，隨著一次次的反思轉化、一次次的溝通協調，雖然還不到收割的時節，但高齡系主任與老師們都明顯感受到學生選念該系的初衷再次被引燃了，而服學中心也在反思教學中感受到學生的認同。尤其是學生在生活學習圈分享慶賀會中分享令人動容的故事，他們的服務對象是李爺爺，李爺爺與太太同住，但鮮少有親友往來看顧，學生們的陪伴漸漸成為長者生活中的樂趣，彼此的感情也漸漸熟絡，唯好景不常，李爺爺後來生病了，不久後就往生了，兩位學生主動表達希望參加祭禮，陪李爺爺走過人生最後一段路。

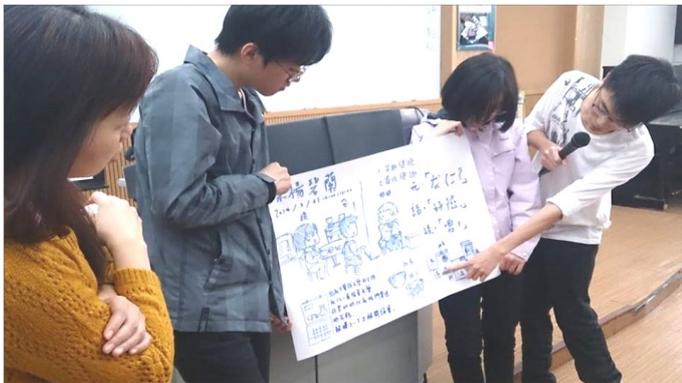
他們帶動了，帶動了小屁孩，不論是醫學系的泰迪熊醫院，還是靖娟文教基金會的親子守護，都期望以大哥哥大姐姐守護者的角度，為國家未來的下一代盡些心力。醫學系系學會的泰迪熊醫院鼓勵小朋友帶著自己心愛的熊熊玩偶來就診，轉換身分後的小朋友儼然成了小爸爸小媽媽，他們會為泰迪熊"堅強起來"，進而養成更正向勇敢的醫療衛教態度。通常陪伴小屁孩的大學生們其實距離"孩童期"已經有一段距離了，就在快要忘卻童真時，又在社會實踐中喚醒自己的童年記憶，也才更能體會不同族群對於需要的真正理解。服務於靖娟文教基金會的鄭同學，因為服務，對靖娟文教基金會及兒童安全又有更深一層的認識。因為學習，了解應該特別留意兒童安全相關問題，與體認到 0-6 歲小孩的脆弱，與預想他們可能會發生的危險」這些都是成長與學習，在同一個時間裡醞釀成果了。

他們鼓動了，鼓動了服務對象對自己的肯定。這是另一個值得分享的故事，這個故事從教室開始，走進了乳癌防治基金會，跨足了癌症協會，最後又回到了教室，何其圓滿的美事。這個故事來自於一門通識服學課程--史記與歷史人物評析，課程所搭配的服學方案是為乳癌病友記錄生命故事，學期間經歷兩次訪談活動，完成一份專屬病友的生命故事，每人的故事都有自己的色彩，好比「我在巴黎

遇見我自己」、「舞動生命奇蹟」、「爬向人生高峰」等，有的敘述著病友如何聰明規劃保險為抗癌成功後實現巴黎之旅，有的講出愛跳舞的病友如何堅持舞蹈夢想等，都在刻劃出一幅幅極具生命張力的生命之圖。然而，以為畫上句號的故事之旅，卻悄悄在老師背後開啟另一段插曲，「爬向人生高峰」的瓊惠阿姨在與學生分享過後，對自己的生命與抗癌態度更有信心了，他邀請學生一同協力參與癌症基金會的徵文比賽，幸運地最後獲選為《懸崖邊的幸福-10位抗癌鬥士的愛與勇氣》書中的勵志人物。直到新學期課程成果發表會時，瓊惠阿姨才帶著他的新書跟著這學期的病友們踏進教室，他驕傲地分享著北醫學生跟她的努力，也才造成了這個「轉了彎」的故事。這些動能都是服務學習地圖上的點滴，也是令校方欣慰的成果。

四、展望服務科學運用

101 腳下的生活學習圈，隨著服務學習的推動，堅持服務科學的運用，有了一點點小小的成果。北醫走過這條經驗教育的路，我們在這塊基石上持續展望，服學行動天使 APPs 因運而生，我們期待分享跌跌撞撞的旅程，更願意分享便利而無遠弗屆的行動天使，邀請大專校院有志之士，一同讓台灣的服務學習起飛。



台北醫學大學修習服務學習同學，投入特色商品設計

連結社會：臺灣服務學習通訊（第二期）

中華民國 103 年 4 月發行

發行人：楊朝祥

總編輯：劉若蘭

副總編輯：楊昌裕

各期主編：第二期劉杏元

執行編輯：蔡昕璋

官方網站：<http://www.taiwansla.org.tw>



臺灣服務學習學會

Taiwan Service-Learning Association

本學會已於 102 年 8 月 16 日正式取得社團法人登記證書
(102 證社字第 57 號，登記簿第 106 冊 69 頁第 2322 號)

本學會以推展與促進服務學習之發展為宗旨
竭誠歡迎贊同本會宗旨之行政、教學、研究、實務工作者、學生
以及公、私機構或團體申請入會