

走向促進社會正義發展的服務-學習

黃玉*

壹、高等教育第三使命：連結社會 (Social Engagement)

二十一世紀最大的不變就是「改變」，高等教育面臨大眾化、市場化、知識民主、終身學習及全球競爭的挑戰，在此變化快速、多元價值及不確定性高的網路後現代，高等教育必須培養學生建構、統整與在真實生活中應用知識的能力，發展反思、批判與創新的智能，了解、尊重、認同自我並發展誠正價值態度，養成協同合作、有效領導的人際能力與欣賞多元、全球視野的公民素養；同時應具備建立目標、有效溝通、運用科技、管理生涯發展與維持身心靈平衡的實際生活技能 (Council for the Advancement of Standards in Higher Education, 2009)。為達此目標，學校必須安排學生走出教室，投入真實社區發現問題、解決問題以創造多元學習與培養真實能力，因此志工服務成為二十一世紀全球潮流，服務學習則變成各領域新興教學法。

台灣近年來在教育部政策獎勵與推動下，在各大、中、小學由傳統課外社團活動的社區服務走向提倡與課程連結重視反思的服務-學習，以創造學生更多元學習與培養未來生涯發展的態度與能力。先進國家高等教育已由傳統強調研究、教學走向連結社會服務 (Scholarship of Engagement)，誠如 Boyer (1990) 所言「連結社會服務的學術，其目的不在否定傳統學術價值，而是擴大深植高等教育應培育能投入社會服務公民的可能性」，學術生產應與公共議題和公共參與結合。英國學者 Lain McNicoll 和 Ursula Kelly 也倡議應將各大學對人類生活品質提升及其對社會整體貢獻納入大學評鑑，將「社會價值」列為評鑑大學社會貢獻指標之一 (國科會國際科技合作簡訊網駐英科技組，2012)。學校老師則可透過開設服務-學習課程、從事與專業有關的社會服務及進行以社區為基的研究來完成連結社會服務學術的責任 (Wade, 2008)。

* 國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系退休副教授
原文轉載自《連結社會：臺灣服務學習學會電子報》(創刊號)
<http://www.taiwansla.org.tw/index.php/2013-11-29-04-50-55/45-2013-11-29-06-46-11>
通訊作者：黃玉 e-mail: t11018@ntnu.edu.tw

貳、服務-學習應從慈善(Charity)走向促進社會正義(Social Justice)

發展

服務-學習要參與服務，但服務並不是愛心的施捨或不斷的援助，而是了解受服者需求、問題，增能受服者，幫助受服者看見自己的資產、對自己有信心，了解造成問題的根本原因，培養受服者能力，一起站起來，共同改造社會體制、解決問題，以追求社會正義。“People don't want the charity, they need the opportunity”，傳統社區服務是以慈善(Charity)觀點出發，關注受服者的不足與缺乏，只是去滿足這些人的不足與需求，長期幫助的結果，只會讓這些受服者永遠依賴別人服務，對自己沒信心，無法改變也站不起來，服務態度不當(愛心施捨)反而讓受服者更自卑也違背服務倫理；社會正義(Social Justice)為焦點的服務，則是協助受服者看見自己的資產與能力，提供增能與機會給他們，建立自信、共同創造更公平的社會制度，以帶來改變。台灣女孩喬婉珊創立的品牌“Shokay”就是最好的例子。

喬婉珊赴美賓州大學念商學院時，開始思索如何用商業手段解決社會問題。在哈佛念公共管理碩士時，她與香港同學 Mary 懷著「樹立扶貧的永續模式」理想，踏上大陸西北，一路尋找，終於在青藏高原找到資源—犛牛。犛牛號稱「高原之寶」，畜養的牧民卻很窮困。喬婉珊在犛牛身上遍尋資源，成功以犛牛絨為原料，結合當地的「手捻紗」技術，將其變身圍巾、披肩等編織品。2006年起，這個以犛牛絨為核心的品牌“Shokay”(藏語「犛牛絨」發音)，在六年間進駐全球上百個銷售點，台灣百貨公司也有。有了 Shokay 後，牧民所得因出售犛牛絨提高兩成，傳統技術「手捻紗」也重受重視。喬婉珊將品牌營收撥出百分之一，幫助牧民社區發展。「這是正向的循環，犛牛絨從收購到成為編織品，附加價值可提高廿倍，每一環節都可回饋給牧民。」喬婉珊以犛牛絨做成各式時尚編織品，成功創業，也幫助當地牧民解決窮困問題(聯合報系願景工程—社會企業，2013/01/15)。

台北市勝利身心障礙潛能發展中心則是另一範例，主任張英樹是小兒麻痺患者，「身障者需要的是一個展現專業的機會。」與其讓身障者靠大眾的憐憫施捨存活，他想要扶持身障者、推他們一把，參與社會。勝利潛能中心針對各種身心障礙者的特性培養技能、找尋適合他們的職業類別，像是自閉症或聽障者學電腦打字；唐氏症或精神障礙者就去超商工作；無法出門的肌肉萎縮症、漸凍人，便栽培成為在家工作的 SOHO 族。張英樹說，勝利鍵檔中心搭上了台灣十二年前消費金融大量起飛的時候，而且鍵檔的技術門檻不高，身障孩子很快就能上手；他發現商機後，就到中國信託辦公室裡毛遂自薦。合作初期，中國信託一天只外包給他們廿五筆資料，多出來的時間，鍵檔中心就訓練孩子打字；而張英樹也著手開發防錯系統，慢慢愈做愈穩定，才有今日的局面。他說，勝利鍵檔中心是勝利潛能中心的第一個事業體，鍵檔中心第一年的淨利就有上百萬，打平投資上所

有的支出，鍵檔中心的成功像是替他打了一針強心劑。如今，他秉持著成立的初衷，不靠任何單位的募款，以創業家精神開創十個事業體，造就了兩百位身心障礙學員的就業。依他預估，今年整個勝利潛能中心的總營收，大約有四億元（聯合報系願景工程-社會企業，2013/01/15）。

國外也有範例，捷克布拉格公益組織 **Pragulic**，訓練街友導覽到此城市旅遊的人，街友其實最熟悉城市，有了街友的幫助，旅客能有更道地的城市體驗，擔任導覽員的收入一半回饋給 **Pragulic**，一半歸街友所有，這份收入幫助街友自力更生，旅客也更能看見布拉格之美（王文華夢想學-**Chang-Makers**，2013/10/27）。

參、企業界也從企業的社會責任（**Corporate Social Responsibility, CSR**）倡議推動社會企業（**Social Enterprises**）

進入新世紀，以營利為主的企業界也開始重視對社會的關懷與責任，除賺錢外，願意捐助或提供資源幫助弱勢團體做公益，稱為企業的社會責任（**Corporate Social Responsibility, CSR**），「企業社會責任」並無公認定義，但一般泛指企業的營運方式達到或超越道德、法律及公眾要求的標準，進行商業活動時，除了考慮財政及經營利潤外，也會考慮對相關利益者造成的影響，例如社會及自然環境造成的影響（聯合報系願景工程-社會企業，2013/01/20）。如：台達電子（取自：http://www.deltaww.com/about/csr_features_ch.aspx?secID=5&pid=6&tid=0&hl=zh-TW）長期秉持「環保節能愛地球」，不僅致力於營收持續成長、為股東負責，更結合企業核心能力，在獲利的同時對社會與環境做出具體貢獻，多年來，不斷提高產品的能源轉換效率，為客戶減少能源使用量與碳排放量，2010 至 2012 年，高效節能產品與解決方案的整體節能成果，共為客戶節省約 93 億度電，相當於減少近 500 萬噸的二氧化碳排放；新建廠房與對外捐贈建築均走向綠建築；走入校園推動綠色環境議題；近期更提供長期累積的資料及資源支持著名空拍攝影師齊柏林先生拍攝「看見台灣」（**Beyond Beauty**），將紀錄片變成電影在全台公開上映，喚起全民關懷台灣環境議題。但自 2006 年尤努斯與孟加拉鄉村銀行共同獲得諾貝爾和平獎後，「社會企業」（**Social Enterprise**）則在全球掀起一股風潮，形成了一場新的、公民自覺與自發的運動。

社會企業不同於非營利組織（**Non-Profit Organization, NPO**）或第三部門，**NPO** 不以獲利為目的，也不以公司型態存在，接受募捐，從事社會公益。但社會企業是指有營收、能獲利的公司，它靠日常的營運，在市場機制中自給自足，其獲利可分配給股東，或繼續做為公司資本，或回饋給社會做公益。社會企業與一般公司不同在於其提供的產品、雇用的員工或服務的顧客，是為了解決社會問題、創造社會公益，公益的領域如：教育、環保、貧窮、公共安全、弱勢族群等（弱水國際股份有限公司，2013）。

近年來，不但主流的意見領袖們紛紛提出反思，如：宏碁集團創辦人施振榮先生的「王道文化」、比爾蓋茲（Bill Gates）的「創造性資本主義」（Creative Capitalism）、麥可波特（Michael E. Porter）的「創造共享價值」（Creating Shared Value），以及約翰麥基（John Mackey）的「自覺性資本主義」（Conscious Capitalism），先進國家更進一步訴諸於立法，例如：英國早於 2005 年即准許 CIC（Community Interest Company）新型態公司之設立（現約 6,000 家），美國各州政府於 2009 年起，亦陸續通過了 Low Profit Limited Liability Company（L3C）（現約 600 家），以及公益公司 Public Benefit Corporation（現約 700 家）等法案，而亞洲的南韓於 2007 年制定了 Social Enterprise Promotion Act（現約 700 家），皆提供了如雨後春筍般投入社會創新與創業的青年人及專業人士，一個以公司形態經營社會企業的明確法律架構，使其設立及存續能被社會投資人認同、營運模式可為遵循及經營規模更易於擴展（聯合報系願景工程—社會企業，2013/10/17）。在台灣則藉由聯合報系「願景工程」在今年一月時推出「發現社會企業」系列報導（社企流 a，2013），社會大眾開始瞭解社會企業已經是一個持續成長、潛力無窮的新興領域，許多創業家已經在這塊土地上深耕數年，運用不同的商業模式，改善關於弱勢就業、環境保護、教育藝文、社區發展、銀髮照護等社會問題，對社會企業有興趣而希望投入的青年人與專業人士也益發增加（聯合報系願景工程—社會企業，2013/10/17）。

「史丹福社會創新評論」總編輯艾瑞克·寧（Eric Nee）表示，近年社會企業深受矚目，原因包括年輕人想成功（do well）也想做好事（do good）、許多社會問題的解決之道漸轉向以市場為基礎（如透過碳交易減少二氧化碳排放）、消費者願買為社會負責的商品等。社會企業風潮的興起，不但模糊了社會與企業的界限、轉化了非營利組織的思維（轉型成社會企業）、啟動了社會創新與創業的風潮，甚至改變了政府的公共政策（聯合報系願景工程—社會企業，2013/11/01）。

知名的例子除上節提到 Shokay、勝利身心障礙潛能發展中心外，尚有喜憨兒社會福利基金會、光原公司、黑暗對話公司、以立國際服務、弘道老人福利基金會、多扶事業有限公司、社企流、台灣主婦聯盟生活消費合作社、里仁公司、九天民俗技藝團、新生命資訊服務公司、彭婉如文教基金會、隆昌棉麻屋、新故鄉基金會桃米社區紙教堂、土溝農村美術館等（社企流 b，2013），許多是從做服務學習發想及 NPO 轉型為社會企業，而這也正是以社會正義為焦點的服務-學習未來最好的發展方向，也是創造大專青年畢業就業率很好的方向，既做公益也可創造利潤發展事業。

肆、成立組織整合學界、企業與第三部門，協助受服者或第三部門轉 型成社會企業，邁向促進社會正義發展的服務-學習

現今大學服務-學習課程發展已相當普及，服務-學習教學模式與傳統不同，它讓學生從實際社區參與中學習同理、包容、尊重多元、為弱勢族群增能發聲、學習公民參與、體現社會正義；從服務者與被服務者、或是學生、老師或社區間，去看服務-學習中隱微或彰顯的權力關係；透過實踐去檢視知識與應用的關係，服務-學習瓦解常識性、自然性的文化認知，賦予嶄新的意涵，服務-學習教學是傾向後現代的批判教育式教學法（邱筱琪，2012）；而服務-學習課程設計則須掌握協同合作、互惠、多元差異、以學習為基及社會正義為焦點特質（黃玉，2000）。學者邱筱琪（2012）以質量並重方式研究影響大學校院教師開設服務-學習課程因素與教學取向，共調查 53 所大學校院有效回收 873 位老師問卷，研究指出「認同服務-學習理念」、「具備服務-學習專業知能」、「妨礙學術研究」「促進學生學習」是影響老師開設服務-學習的重要個人因素；老師教學哲學大致符合批判教育式教學理念，但學習效果尚未達到轉化學習所強調之在日常生活中持續付諸行動的服務；且課程設計雖有準備、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。

另國民教育中，服務-學習雖早已列入綜合活動領域，但真正開始推動的只有國教署（前國教司）已推行三年的「服務-學習融入課程計畫」受補助學校，其餘大都仍是課外活動的志願服務而非與課程結合著重反思的服務-學習，而十二年國教已將其列入升學「多元學習」同分評比項目，但設計評分方式因傾向志願服務（時數認定）而非服務-學習（學習結果認定），故引起社會上許多反對與誤解，目前絕大部分中小學老師並不懂服務-學習也不會設計課程融入服務-學習。因此，為推廣服務-學習理念、提升服務-學習教學品質、培訓服務學習大、中、小各級師資並為服務-學習在台灣教育中紮根深化，實有必要聯合學界所有對服務-學習有興趣的夥伴，成立組織，一起為服務-學習發聲、發表、增能、努力與互相交流以發揮團體力量。

但服務-學習重要精神除「學習」外，如前所述還有「互惠」與「追求社會正義」目標，尤其現今全球充滿貧窮、環境永續、兒童受虐、婦女健康、性別歧視、種族衝突、宗教仇恨、教育缺就業力、品格力、企業缺倫理等議題，故要推動服務學習除學界外尚須連結、分享與增能第三部門及企業界才能互相協同、永續發展，真正實現正義的社會。

參考文獻

- 王文華夢想學校-Chang-Mak(2013/10/27)。2013年11月18日，取自 <https://www.facebook.com/TheDreamSchool>
- 社企流(2013a)。社企活動。2013年11月18日，取自 <http://www.seinsights.asia/event/1511>
- 社企流(2013b)。社企案例。2013年11月18日，取自 <http://www.seinsights.asia/cases>

- 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 (未出版之博士論文)。國立台灣師範大學，臺北市。
- 國科會國際科技合作簡訊網駐英科技組 (2012)。應學者建議將「社會價值」列為大學社會貢獻指標之一。2012年3月6日，取自 http://stn.ncs.gov.tw/view_detail.asp?doc_uid=1010217014
- 黃玉 (2000)。服務學習：公民教育的新教學法之一。載於台灣師範大學舉辦之「二十一世紀公民與道德教育學術研討會」論文集。臺北市。
- 弱水國際股份有限公司 (2013)。關於社會企業。2013年11月18日，取自 <http://www.flow.org.tw/caseStudy/societyEnterprise>
- 聯合報系願景工程—社會企業 (2013/01/15)。2013年11月18日，取自 http://vision.udn.com/sub_index.jsp?f_MAIN_ID=8&f_ART_ID=&pno=5
- 聯合報系願景工程—社會企業(2013/01/20)。2013年11月18日，取自 http://vision.udn.com/sub_index.jsp?f_MAIN_ID=8&f_ART_ID=&pno=5
- 聯合報系願景工程—社會企業 (2013/10/17)。2013年11月18日，取自 http://vision.udn.com/storypage.jsp?f_MAIN_ID=8&f_ART_ID=577&pno=1
- 聯合報系願景工程—社會企業(2013/11/01)。2013年11月18日，取自 http://vision.udn.com/storypage.jsp?f_MAIN_ID=8&f_ART_ID=577&pno=0
- Boyer, E. L. (1990). *Scholarship reconsidered: Priorities of the professoriate*. Princeton, NJ: Carnegie Foundation for the Advancement of Teaching.
- Council for the Advancement of Standards in Higher Education. (2009). *The book of professional standards for higher education*. Washington, DC: CAS.
- Wade, A. (2008). *Faculty and the engaged institution: Toward understanding motivators and deterrents for fostering engagement* (Doctoral dissertation). Available from ProQuest Dissertation and theses databases. (UNI No. 3340287).