

# 高等教育中的服務學習－

## 靜宜大學「服務－學習」課程之研究

本研究旨在探討靜宜大學「服務學習發展中心」的行政人員以及「服務－學習」課程授課教師的觀點，探究靜宜大學「服務－學習」課程的運作情形、實施過程以及團隊成員的感動與想法，共包含八章，第一章為緒論，說明本研究主題的背景與動機；第二章文獻探討，回顧與本研究相關的文獻資料，以形成理論架構；第三章研究設計與實施，描述本研究的研究方法選擇與考量、研究的進行時程；第四章到第七章是訪談資料分析，第四章呈現靜宜大學「服務－學習」課程的源由及團隊運作；第五章探討教師團隊執行課程的流程；第六章討論靜宜大學「服務－學習」課程所遭遇的困難以及未來的規劃；第七章瞭解靜宜大學「服務－學習」團隊成員的感動與反思；最後一章則歸納本研究發現，並提出建議。

### 第一章 緒論

本章將分為七小節，第一節為研究背景，第二節為研究動機，第三節為研究目的，第四節為研究問題，第五節為名詞釋義，第六節為研究範圍與研究方法，第七節為研究的重要性。

#### 第一節 研究背景

“Everyone can be great, because everyone can serve.”

--Dr. Martin Luther King, Jr.--

最近這幾年「服務學習」的概念受到西方國家的影響而在台灣逐漸發展成型，國內的大專院校也漸漸開始重視服務學習並開設「服務學習」的相關課程。美國趨勢專家 Faith Popcorn 曾預言 21 世紀將是志願服務的新世紀，聯合國 2001 年「國際志工年」的「全球志工宣言」指出：現在是「志工和公民社會的年代」，為了讓志工服務能融入全民生活中，使人們思考服務的背後所隱含的學習意義，政府和學校相關單位開始將「服務」與「學習」作結合，透過反思去觀察、體會

自己實際經驗，由反思中悟出新的原理、觀念，應用新觀念於新的具體經驗中，所以反思（reflection）是服務學習中最重要的一項因素。反思活動執行的關鍵在於教師如何帶領學生，扮演連結學生個人學習與實際生活的橋樑角色，因此教師在課程設計上應使兩者盡可能銜接，透過生活的體驗落實均衡的全人教育（吳昌期、曾慧媚，2003）。

服務學習從美國開始，一九八〇年代重視社區服務的意義和功能後，一九九〇年布希簽署「聯邦國家與社區服務法」（Federal National and Community Service Act of 1990），一九九三年柯林頓總統簽署「國家與社區服務信託法」（National and Community Service Trust Act of 1993），設置「國家服務組織」（Corporation for National Service，簡稱 CNS），統合志願服務的機構，並透過「學習與服務美國」（Learn and Serve America）計畫，提供高中畢業生、大學生以及大學剛畢業的學生服務社區的機會，以獲得津貼、償付教育貸款或支應高等教育的費用。一九九七年美國各州教育協會創設一個學習與公民權契約組織（Compact for Learning and Citizenship，簡稱 CLC），致力於推動公民參與及運用志願服務改善學生的學習，以增進學校的教育功能（劉慶仁，2000；沈六，1997；Wutzdorff & Giles, 1997），一九九六年美國高等教育學會（American Association for Higher Education，簡稱 AAHE），將服務學習定為年會的副標題，積極回應教育工作者對建立並強化與社區連結的興趣，服務學習在美國各級學校已被視為教育改革的新趨勢，和促進公民教育的重要方式（楊昌裕，2002b）。自一九八〇年代起，服務學習成為美國的新興教學法，透過有系統的設計、規劃、督導、省思、評鑑，達到設定的學習目標。我國因為感知到服務學習的重要性，陳水扁先生於 2000 年 5 月 20 日總統就職演說提及「志工台灣」的精神，並定每年的 5 月 20 日為「台灣志工日」，2001 年公布「志願服務法」，更把我國志願服務推向新的紀元；台北市從 1999 年起在國中以上學校推動「公共服務教育」，2000 年 11 月修正為「服務學習」，其他縣市也有部分學校開始推動服務學習方案，因此揭開服務學習的新世紀（林勝義，2001b）。

在大學校園裡，學生最重要的事就是學習，然而這些學習的觀念常常集中在學術方面，包括教室、實驗室及圖書館等的學習，學生以此種學習作為拿到學分或文憑的方式，讓教室中的學習經驗幾乎等同於大學教育目標，但是卻很少人去關心教室外的學習經驗對大學教育目標的貢獻。由於教室外的學習佔去學生大部分時間，對校園經驗的建立有重大的影響，如果學校的行政及教學人員能關注到這一事實，用心營造一個理想的校園環境，使學生在教室內外的學習均能被妥善照顧，對學生的認知學習及自我發展會有良好的正面效果（張雪梅，1999）。在全人教育觀念的引導下，大學生透過不同的學習經驗，拓展他們各種學習面向（張雪梅，1999），因此大學教育除了在知識的傳承應提供高品質的教學內容與環境，在學生品德陶冶方面，更應有妥善的規劃（李嗣涔，2000）。因此服務學習課程的推動有助於大專學生的改變，胡憶蓓、孫台鼎（2005a）曾在研究中提到學生在修習服務學習課程之後，在「公民責任」、「利他助人行為」、「自我概念與成長」、「人際關係與溝通」以及「多元價值」五向度上均有明顯的差異，在高中以前有志工經驗者的平均數高於無志工經驗者，可見學生參與志工服務的歷程對其個人品格之塑造、觀念之養成及能力之培養，都可能有其正面影響。

根據美國學者 Sigmon（1996）分析服務與學習的各種關係，將 service 和 learning 的關係歸納為四種不同的型態，包括課程實習（service-Learning）、志願服務（Service-learning）、勞動服務（service-learning）以及服務學習（Service-Learning）。東海大學的勞作教育是國內首先<sup>1</sup>將服務概念納入學校體制中的大專院校，希望學生養成自動自發、犧牲奉獻、合作、盡忠職守的美德，屬於 Sigmon（1996）分類中勞動服務（service-learning）的類型，也就是服務和學習沒有關連的形式，未具有服務學習的特質；在四十五年後，輔仁大學鑑於服務與學習的重要性及日漸普遍性，開始著手規劃推動，自二〇〇一年起推出「服務學習導向-人本與專業知識整合計畫」，全面推行「人生哲學體驗服務實作單元」和「專業倫理專業服務實作單元」，並在 93 年嘗試開發「大學入門校園關懷體驗實作單元」

---

<sup>1</sup>一九五五年開始實施勞作教育（梁碧峰，2005）

及「與流浪狗共舞-我們的校犬」主題，透過服務學習的課程設計，讓學生建立與校園環境的連結，加強群我關係的體認，實現全人教育的理念（天主教輔仁大學人本計畫-服務學習網，2005；洪櫻純，2004）。

除了輔仁大學外，國內針對近年來各大專院校服務學習課程的調查報告顯示，在2002年10月到2003年7月為止，全國參與調查的163所大專院校中，在課程中已經有安排並規劃「服務－學習」相關課程的國立大專院校共有18所，私立大專院校共有30所，雖然各校的服務學習名稱不同，但其著重的層面包括以下四層面：1.強調生活體驗或社區體驗，2.強調服務與學習結合，3.強調勞作教育、勞動服務方面，4.其他方面（楊青，2004）。

## 第二節 研究動機

傳統教師通常和學生的接觸僅止於傳遞知識，對學生的瞭解程度不深，也不容易知道學生內心的想法。時代在進步，社會逐漸開放並走向多元化，伴隨著科技日漸發達及物質的高度享受，卻增加人與人之間的疏離感。看看今日的青少年，大多自我意識強烈，但其社群意識卻很薄弱，對人、事、物漠不關心，此現象和家庭教育以及學校教育不強調「付出」有密切相關，父母、師長要孩子只要將書念好，其他事情都不要管，認為將文憑拿到是學生最重要的事，因此忽略了服務他人會替孩子帶來的學習可能性。

一般人對大學教育裡教師和學生的印象，大多認為大學教授比較不能親近，一方面是因為大學教授不像高中以下教師有較長的時間和學生相處，另一方面學生每堂上課的教室不一，教師無法在課程之餘關心學生，所以教師除了教導學生知識外，並沒有多餘的時間關心學生非知識性的學習，尤其是大一新生剛進入一個新環境，一切都在摸索中，更需要教師給予引導和協助，多多傾聽他們內心的聲音，幫助他們適應新的環境。因此，透過服務學習課程師生相聚的時間，老師可以藉由學生的服務分享和處事態度瞭解、關懷學生，指導學生在認知的課堂外有關情意態度的學習，因此大學教師是一個關鍵人物，如何創造一個發展師生關

係的環境或課程對學生的自我人格發展、人際關係的拓展都有直接的幫助。

以研究者在大學所修習的勞動服務課程為例，這門課程只強調學生需認真打掃以及參與出席率，但老師並沒有讓學生體會做這件事對他們的意義，包括為什麼我們要這麼早來掃地？掃地的背後意義代表什麼？掃地和我們來大學受教育之間的關連為何？學生只知道這是必修課，每個禮拜有一天需早起，至於掃地的目的就是為了拿到勞動服務及格的成績，因為這是畢業條件之一。校方對學生從事勞動服務的肯定往往只呈現在期末頒發給認真負責的學生一紙獎狀，但是我相信這一種作法無法說服所有學生體認這門課對他們的重要性及意義，因為在這樣的課程裡，看不出教師的付出，這跟服務學習的本質差異甚遠，沒有老師帶領學生省思學習，學生的服務就失去了意義。另外美國的藍德公司（Rand Corporation）調查美國高等教育中的教師對服務學習的想法發現，大學教師認為投入服務工作對自己的升等沒有直接的幫助，因此降低了教師主動參與的意願（Gibson, 2001）。以上是研究者過往的勞動服務經驗以及國外的研究發現，研究者想更進一步瞭解國內目前推動服務學習的實施方式及其具體經驗。

研究者和服務學習的關係首次建立在和靜宜大學小靜老師的對話中，從小靜老師的口中發現他的教學理念所強調的竟是我們的教育一直以來忽略的部分，也就是學生的情意教育，情意教育和認知性的知識不同的地方在於學生的思考能力，這是研究者求學過程中老師較不重視的部分，研究者認為會思考的學生比會唸書的學生更能適應生活。現在靜宜大學將培養學生反思，將跨出校園融入社區視為一個全校性的課程，讓研究者非常欽佩課程的主事者能夠有這樣一種宏觀的眼光，因此決定以靜宜大學的這一個「服務－學習」課程作為本研究的主軸。靜宜大學從民國 89 年推動「志工靜宜」來培育志工，每年培訓約 100 位志工，加上其他服務性社團及師資培育中心的 50 小時義工制度來投入社區服務與關懷弱勢族群，但是離全校普及的程度依舊不足。於是在 92 年推動「志工靜宜」「服務－學習」課程－大一新生修習「服務－學習」課程之規劃，於 93 年 9 月開始實施，校方秉持著天主教學校辦校的理念將「服務－學習」課程規劃為大一新生

必修零學分的課程，是一所全國第一個以大一新生全面實施結構化「服務－學習」課程的大學，顯示校方對學生養成志願服務、學習關懷社會的重視。研究者在瀏覽靜宜大學「服務－學習」的網站後，知道靜宜大學為了落實「志工靜宜」所規劃的一系列課程，並透過「服務－學習」網站讓大一新生或授課教師在入門「服務－學習」課程時有一參考的管道。研究者欲深入瞭解推動方案相關人員的想法，探討靜宜大學「服務學習發展中心」的行政人員以及「服務－學習」課程授課教師的觀點，並探究靜宜大學「服務－學習」課程的運作情形、實施過程以及團隊成員的感動與反思，旨在瞭解靜宜大學制訂「服務－學習」課程的主要精神、現況和困難。

### 第三節 研究目的

本研究的場域以靜宜大學為主，研究參與者為「服務－學習」課程的授課教師以及推動「服務－學習」課程的相關行政人員。研究者欲探討靜宜大學「服務－學習」課程團隊運作情形，並瞭解「服務－學習」課程授課教師帶領學生參與課程的實施過程，尤其將重點放在授課教師帶領學生進行反思的部分，並從推動過程中探究團隊成員們所遭遇的困難以及探求團隊成員的感動與想法，讓讀者瞭解「服務－學習」在一所大學內的具體實施過程，以此作為其他大學和有興趣朝此發展者一個參考的依據，並期望政府相關單位注重「服務－學習」課程對學校相關人員所帶來的影響。根據上述，本研究的研究目的有五，分別條列如下：

- 一、探討靜宜大學「服務－學習」課程團隊運作情形。
- 二、瞭解靜宜大學開設「服務－學習」課程教師執行的流程。
- 三、探討靜宜大學開設「服務－學習」課程教師帶領學生進行反思的過程。
- 四、探究靜宜大學開設「服務－學習」課程所遭遇的困難。
- 五、探求靜宜大學「服務－學習」課程團隊成員的感動與想法。

### 第四節 研究問題

根據研究目的，本研究所欲探討的問題有七，條列如下：

- 一、靜宜大學推動「服務－學習」的團隊運作情形為何？
- 二、靜宜大學教師如何執行「服務－學習」課程？
- 三、靜宜大學「服務－學習」課程教師帶領反思的情形為何？
- 四、靜宜大學推動「服務－學習」課程所遭遇的困難為何？
- 五、從「服務－學習」課程中教師的感動與想法為何？
- 六、從「服務－學習」課程中行政人員的感動與想法為何？
- 七、靜宜大學對「志工靜宜」或「服務－學習」課程之未來規劃為何？

## 第五節 名詞釋義

### 壹、服務學習

服務學習（Service-Learning）是一種經驗教育的模式，透過有計畫安排的社會服務活動與結構化設計的反思過程，以完成被服務者的目標需求，並促進服務者的學習發展，反思與互惠是服務學習的兩個中心要素（Jacoby, 1996；黃玉，2001）。Eyler & Giles（1999）指出，服務學習是嘗試將課堂學習與服務相連結的任何方案，從經驗中學習。連結服務活動與課程內容，能同時滿足社區的需求以及學生的學習，學校與社會維持合作且互惠的關係，有助於學生的個人成長、學術知能與社會能力的發展。

本研究所指的服務學習是以經驗教育為基礎，透過有計畫的社會服務活動及結構化的反思過程，將課堂學習與互惠的實地服務相連結，以提升學習效果並增進公民知能與社區意識，不但滿足受服務者的需求，同時促進服務者的成長。

### 貳、「服務－學習」課程

本研究所指的「服務－學習」課程係指靜宜大學推動大一新生修習的「服務－學習」課程，課程中包含至少12小時的基礎訓練和18小時社區服務，由教師引導學生參與機構服務，並且不斷透過反省與檢討，以拓展學生的生命經歷與培養對社會的責任感。

## 參、反思

反思是顯現潛藏而未覺察之經驗的思考過程，本研究強調的反思是指參與「服務－學習」課程的大一生反思自己在服務前的準備狀態以及在服務過程中對於服務的對象、發生的事件場域中的其他人發展出深刻的反省和思考，最後在結束回到課程後，對於整個服務的心路歷程給予反思。

## 第六節 研究範圍與研究方法

### 壹、研究範圍

本研究的研究範圍以靜宜大學擔任大一「服務－學習」課程的教師和服務學習發展中心的行政人員為主要訪談對象。

### 貳、研究方法

本研究為深入了解靜宜大學推動大一全面「服務－學習」課程執行的情形，採用訪談法和教室觀察記錄作為資料蒐集的方法，以瞭解教師和行政人員對「服務－學習」課程的觀點。

## 第七節 研究的重要性

服務學習對高等教育而言，是等同於高等教育改革、社會變遷與社區服務三者間的交集（梁明煌、顧瑜君，2004）。高等教育長期的角色是活在自己的象牙塔內，不知外界的變化，但因為服務學習課程的出現，提醒高等教育成員注重服務帶給教師以及學生的改變，並且讓大學生走出學校藩籬和社區機構做互動，而不再只是注重課本上的知識。藉由本研究可以瞭解「服務－學習」課程在大學校園裡推動的情形、難處以及未來的規劃，對於欲辦理服務學習課程的學校，本研究可作為思考如何運作「服務－學習」課程的參考依據。



## 第二章 文獻回顧

本章在歸納整理有關服務學習的文獻資料，共分為七節。第一節說明服務學習的涵義與理論內涵，第二節說明服務學習的功能，第三節說明服務學習的特質，第四節介紹服務學習的類型，第五節闡述服務學習的方案設計，第六節整理服務學習之國內外相關研究，第七節為敘述服務學習之國內外經驗，以下分別敘述之：

### 第一節 服務學習的涵義與學理依據

本節的重點在探討服務學習的含意和理論內涵，詳細內容陳列如下：

#### 壹、服務學習的涵義

服務學習是「服務」與「學習」的結合。簡言之，就是Dewey所提倡的「做中學」(learning by doing)。學習者需要將自己融入環境中，實際體驗服務的過程，學習到解決問題、反思、與他人合作的技能。

而服務學習最早是由美國南區教育委員會（Southern Regional Education Board）定義為多元發展學生的學習機會，讓學校成為有活力、有社會參與的地方。美國學者Kendall在1990年「國家與社區服務法案」(National and Community Service Act)對服務學習所下的定義，包括四個要點：

- （一）學生藉由參與學校與社區共同協調的服務活動，而獲得有組織的服務經驗，以期符合社區真正所需。
- （二）服務學習與學校課程結合，或提供學生的固定時間，對在服務活動過程中的所見所為，進行思維、討論與寫作。
- （三）服務學習可使學生將所學的新技能與知識，應用在自己的社區真實生活情境，不僅更加貼近學生生活，更能使學生應用課堂所學。
- （四）學生的學習場所因為服務學習而擴大至社區，將有助於學生發展對他人的情感。

美國組織 NYLC (The National Youth Leadership Council) 將服務學習定義為是一種人生觀，幫助每個人成為良好的公民；也是一種教和學的方法，可以評價主動學習和試驗的成效(劉正鳴，2002)，所以服務學習提供了良好的教育方法，可以豐富學習活動，透過課程用心的設計，使志工產生富教育意義的服務。

美國國家教育統計中心在 1990 年「全國學生服務與社區服務之調查」中，將服務學習界定為以課程為基礎的社區服務，它統合了課堂教學與社區服務活動，而服務學習和志工服務的最大不同，在於其強調學習與服務的結合，設定具體學習目標，透過服務的具體經驗，來達到學習的目標。它是學校課程的一部份，有具體的學習目標、是經過設計與安排，更重要的是要有反思、討論、批判的歷程，以增進學習成效；強調服務他人，運用學生在學校所學的知識技能，貢獻他人，幫助他人；而服務學習的內容是由學校與社區商訂，符合社區所需，而不是學校自己規劃的活動(吳昌期、曾慧媚，2003)。

美國學者 Sigmon (1996) 曾分析服務與學習的各種不同關係，將其歸納為四種類型態：

- (一) 課程實習 (service-LEARNING)：以學習目標為主，服務較不重要。
- (二) 志願服務 (SERVICE-learning)：以服務成果為主，學習較不重要。
- (三) 勞動服務 (service learning)：服務與學習的目標，沒有關聯。
- (四) 服務學習 (SERVICE-LEARNING)：服務與學習的目標，同等重要。

真正的服務學習應是第四種，服務與學習目標同等重要，且對服務者與被服務者雙方目標完成互有加強效果，故服務學習應是：「一種經驗教育的模式，透過有計劃安排的社會服務活動 (community service) 與結構化設計的反思過程 (reflection)，以完成被服務者的目標需求，並促進服務者的學習與發展。反思 (reflection) 與互惠 (reciprocity) 是服務學習的兩個中心要素。」(Jacoby, 1996)，而其中的社會服務的「社會」可以是學校、社區、社會、國家或全球。

郭芳妙 (1996) 整理美國服務學習，將服務學習定義為結合社區服務與學習的活動。沈六 (1999) 也提出服務學習是合併社區服務與教室學習的活動，以增

強兩者，並產生比其中任何一項學習的總和還大的整體效果。學習是經由反思而進一步被加強，學生也被要求沈思他們服務的意義，評鑑其關連性與其影響，而達到更了解自己與自身的學習及他們的社會。因此學生在服務過程中，應多加應用批判思考技巧。Stephens（1995）提到「服務學習是一項創新的概念，不僅僅是田野旅行，服務學習使學生專注於配合真實的人類需求，把它當作學校課程的一部份，使學生能從做中學」。

綜合上述學者的定義，可知服務學習包含服務和學習，且真正的服務學習強調兩者，透過有計畫、有組織、有系統的方式，讓參與其中的志工可以在這之中獲得服務學習的管道和機會。在服務學習中可以發揮與他人合作、溝通、協調的技巧，並且透過志工教育訓練可以讓志工們學以致用，不但豐富了自己的學識，也服務了廣大的群眾。而服務學習的核心要素為反思和互惠，志工透過反思活動，可以讓其服務更有深度，更具意義，人要在反省中求進步，才會有所成長；在植基於協同合作原則之下的服務與被服務雙方是互惠的，即雙方共同努力，共享成果，彼此都是教導者也是學習者(Jacoby, 1996)，彼此從對方相互學習。

本研究場域靜宜大學結合了服務與學習，讓學生透過在社區機構的服務，從服務中學習，並透過教師有系統的帶領，引導學生思考服務背後所隱藏的含意以及和實際生活的相關連結，因此靜宜大學的服務學習課程符合以上對服務學習的定義內容。

## 貳、服務學習的學理依據

有關服務學習的學理基礎，研究者從歷代哲學、心理學或教育學的論點出發，哲學基礎引 Plato 和 Dewey 為例作說明；心理學基礎引 Piaget 和 Bruner 為例作說明；而教育學基礎則引用 Kolb 和 Dewey 的教育理念作說明，以下的討論是針對 Kolb（1984）、詹棟樑（1995）、郭妙芳（1996）、Jacoby（1996）、Fertman、White & White（1996）、沈六（1997，1999）、林振春（2000）、楊昌裕（2002b）、林思伶（2004）所作的綜合整理，詳細內容分述如下：

## 一、服務學習的哲學基礎

歷代哲學家或教育家對學校教育的批評有一個共同點就是學校教育必須和實際生活情境作結合，而且學生在他們的學習活動中必須是主動自發的。如 Plato 在其理想國一書中就主張知識不能像倉庫一樣，機械式地傳授入心靈，他認為知識除了必須知道已知的事實（knowing that）和知道如何（knowing what）之外，尚有第三類知識，即為知道為什麼（knowing why）（沈六，1997）。

二十世紀初與中葉，對服務學習運動中最有影響力的就是 Dewey，他提倡經驗與教育（experience and education）、學校與社會（the school and society），杜威哲學的核心是經驗的概念，同時也強調反省，亦即個人與社會以及思考與知識之間的經驗連續，根據這種說法認為「知識」就是從問題中掙扎與解決問題的結果（沈六，1999）。

## 二、服務學習的心理學基礎

瑞士生物學家與心理學家 Piaget 研究兒童的思考，主張兒童發展智力結構，或成為基模（schemata），以顯現他們的世界。當揭示兒童新的經驗時，兒童會將新經驗同化（assimilate）於他們現有的基模，然後調適此基模以反省經驗中的新要素（沈六，1997；林思伶，2004）。

英國心理學家 Bruner 強調兒童參與學習的重要性，他主張教導學生不應該使他成為旁觀者，而應該是參與者。最近十幾年來，經驗主義的教育運動和 1970 年代以來的開放教育運動都支持學生應該是「主動的學習者」（沈六，1999）。而服務學習主張透過實踐的行動以獲得學習的目的正符合了這些看法（林振春，2000）。

## 三、服務學習的教育學基礎

### （一）Dewey 的「做中學」理論

Dewey 是進步主義的代表人物，他的中心思想為「教育即生長」、「教育即生活」、「教育即經驗的繼續改造與重組」、「教育要強調興趣」、「教育必須是活動的」（詹棟樑，1995）。做中學的概念影響服務學習深遠，也符合服務學

習的學習與服務的概念。Dewey 也主張反思性思考，而反思就是服務學習中強調的兩要素之一。反思需要有務實的科學態度和對生活與教育的關注其間包含認知性的過程，即邏輯的管理以達成目的的計畫；具社會或民主的功能，透過共同問題的解決和有效的公共討論，終止公共的衝突及道德技術的發展，亦即經由探索、理性推理、價值判斷，在過程中做出合乎道德與倫理的決定（Cooper, 1998）。Dewey 認為以科學方式處理問題就是反思用以獲得經驗的過程，舊有的經驗無法因應新刺激的困境是開啓反思的第一步。Dewey 認為具有學習功能的反思過程包括：1.引起思考的疑惑、猶豫、困惑、心理困境等情形；2.積極面對、探索、探詢、判斷以發現解決困惑的行動，因此學習是透過困境中的反思產生經驗轉換以創造知識的過程（楊昌裕，2002a）。

## （二）Kolb 的經驗學習

Kolb 對經驗學習重新定義，認為學習是一個透過經驗轉化而增加知識的過程，且綜合 Lewin、Dewey 與 Piaget 三人的學習過程理論，歸納經驗學習的特點如下（引自郭妙芳，1996）：

- 1.學習是一種歷程而不是結果。
- 2.學習以經驗為基礎，是一個持續的過程。
- 3.學習的過程必須解決對立的衝突，以適應真實世界的挑戰。
- 4.學習是一適應世界的完整過程。
- 5.學習包括個人與環境的互動。
- 6.學習是增加知識的過程。

1980 年代 Kolb 發展經驗學習理論（experiential learning theory, ELT），Kolb 勾勒經驗學習循環的四步驟：包括實際參與活動的具體經驗（CE，屬於情感面）、個人舊經驗與新情境衝擊的反思觀察（RO，集中觀察的面向和深度的探索）、綜合與形成新觀點的抽象概念化（AC，統整新舊經驗與思考的層面）和在新情境中檢驗新觀點的積極實驗行動（AE，以新觀點參與服務工作的面向），在服務學習中，這四個步驟會持續循環著（Jacoby, 1996）。這個學習的週期是一系

列的步驟而非個人發展性的階段，每一個步驟提供下一步驟的基礎。Kolb (1984) 提出的學習階段與學習面向和學習週期（見表 2-1-1）可幫助我們了解經驗如何變成觀念，而再次將觀念用於新經驗選擇的指引。

表 2-1-1 Kolb 學習階段與學習面向和學習週期

階段別	學習階段	學習面向	學習週期
1	具體經驗 (CE)	情感面向	
2	反思觀察 (RO)	觀察面向	
3	抽象概念化 (AC) 【運用新觀念於新經驗】	思考面向	
4	行動經驗 (AE) 【產生新原則、新經驗】	行為面向	

資料來源：Kolb, 1984

人們經由具體經驗接觸→透過反思去觀察、體會自己實際經驗→由反思中悟出新的原理、觀念→應用新觀於新的具體經驗中。由上圖可知實際經驗並不一定帶來學習與領悟，必須透過反思才能產生學習，故反思 (reflection) 是經驗學習最重要的一環，也是服務學習中帶來學習最重要的一項因素。反思活動必須把握 Kolb 所提經驗學習的週期，也就是 3W，分別為 What? (我作了哪些服務?) ; So What (這些服務帶給我的主要意義與學習有哪些?) ; Now What? (未來我將如何運用這些所學?) (Fertman、White & White, 1996)

經過上述各學者的教育理念以及哲學以及心理學基礎，我們可以從中挖掘一些服務學習的核心概念，包括學習的依據是經驗，且自身的經驗比起他人的經驗來得深刻，具體的經驗是邁向抽象經驗的基礎，抽象經驗是具體經驗的概念化。而反思在整個服務學習歷程中所佔的份量最重，服務學習強調的不只是服務，而是從服務過程中所獲得的學習機會，以及跟隨著學習所帶來的反思活動。因此服務學習是一種從經驗出發的教育，它是一種創新的教學法，將社區服務與學業課程結合。服務學習擴大了學生的學習範圍，從課堂擴大到社區，課堂教學可補足社區服務，使學生能反省社區的問題，讓他們利用學術能力，對社區提供有效的

服務。而本研究欲探討的部分為，服務學習課程方案授課教師如何引導學生將其具體的服務經驗透過反思活動的帶領而有學習和行為上的改變。

## 第二節 服務學習的功能

學校為什麼要推動服務學習？林勝義(2002)提到服務學習是學校與社區(機構)結合，共同協助學生應用所學知能去服務他人，並且在服務過程中不斷地學習及成長，所以服務學習是學校教育活動的一環。回頭看看我們的教育體系，雖然教育目標是培養德智體群美五育並重的學生，人本基金會也強調全人發展，但是不可否認的是我們目前的教育制度仍然以文憑為主，教育目標著重於智育和職業取向，這是社會、學校、家長以及學生最關切的課題，在這個趨勢下所培育出來的學生，重視成績喜歡競爭，沒有辦法培養出合作團結互助的精神，造成許多價值方面的扭曲、人際關係的挫折、生活意義的迷惘。這樣的教育成效不是我們願意看到的。因此部分大學及中學自1999年開始提出將勞動服務或公共服務納入學校課程，以培養學生自律負責、勤勞合作、人文關懷、參與公共事務及回饋社會的精神(蘇文彬，1999；溫貴琳，1999)，實施的內容不外乎校內公共區域的清潔打掃，也有部分擴及到社區，以大一學生為主，零學分，每週一至三小時，成績考核由導師、學生小組長或教官負責，不及格者不能畢業，大部分學校有建立獎勵制度。各校名稱不一，如勞作教育、服務教育、校園服務課程、勤毅教育，但如果這樣的課程只是一種包裝完美的清潔制度而沒有教育意涵和理念，對學生的影響有限，再加上採取強制的方式，可能會收到反效果(楊百川，1999)。

相較於美國的服務學習，其在1980年代的教育改革中，強調中學的教育目標應該注意到社會和公民義務，因此增加了實施社區服務，並且主張學校應增設服務學分，建議中學生必須利用夜間、週末或暑假到社區服務，每年三十小時，使學生藉著社區服務，將學習與生活連結，瞭解作為社會一員的責任，為將成為社會公民作準備(Boyer, 1983)。以目前台灣中學大學所實施的「服務教育」方式，和美國所實施的「服務學習」差異甚大(黃玉，2001；張雪梅，2002)，我

們可以吸取美國服務學習實施的經驗，做為我們的借鏡。因為服務學習重視學校與社區的結合，不僅提供社區需要的服務，也能分享社區資源，創造合作互惠的雙贏良性互動關係，因此推動服務學習對於學生、學校、社區（機構）及社會有重要的功能，以下分別敘述之：

## 壹、對學生的功能

- 一、獲得自我滿足（沈六，1999）
- 二、成為執行者（沈六，1999；林勝義，2001a）
- 三、利社會行為的增加（Billig, 2000；王雅菁，2002）
- 四、發展批判思考的能力（房思平，1999）。
- 五、培養公民社會的意識（林勝義，2001a）
- 六、職業能力的準備（王雅菁，2002）。
- 七、獲得正面的成長經驗（曾慧媚，2003）。
- 八、獲得合作的經驗（沈六，1999）。
- 九、結合認知和專門學識與個人及人際的發展學習（Eyler & Giles, 1999）
- 十、增進社會參與的能力（林勝義，2001a）。
- 十一、提供實際服務的經驗（胡憶蓓，2005）
- 十二、從經驗中得到學習（Eyler & Giles, 1999）。

對個人而言，缺乏服務學習的教育設計，會妨礙學生的學習與成長。如果沒有親身經驗的機會，不利學生將所學的抽象概念、原則與真實世界相結合。除了有助於學生學習外，更可以深入到學生的內心，幫助學生學習成長（張雪梅，2002）。

## 貳、對學校的功能

- 一、帶動師生關係的改變（曾慧媚，2003）。
- 二、學校氣氛積極改善（王雅菁，2002）。
- 三、促進學校改革（沈六，1999）。



- 四、提高課程教學效果（郭芳妙，1996）。
- 五、增加社區資源支持（曾慧媚，2003）。
- 六、緩和或減輕訓導問題（林勝義，2001a）。
- 七、擴展實施教學的環境（林勝義，2001a）。
- 八、強化課程教學效果（林勝義，2001a）。

對學校而言，倡導社區服務、重視服務學習的教育目標，至少可以挽回許多不願意學習或自我放棄的失意學生，因為學校長久以來注重智育的發展已讓許多學生因為跟不上進度或接受不了老師的教學方式，如果學校能發展一套服務學習方式，很可能這些學生的學習會變得不一樣，也許他們會更投入服務，從中獲得學習經驗。對老師而言，這些學生因為接觸服務學習而有了改變，老師也能因此看到他們值得塑造的另一面；對學校而言，可以改變世人對學校一成不變的教學看法，透過服務學習可以拆掉學校的藩籬，讓學生直接和社區作互動，也讓學校外的民眾瞭解學校的教育內容（張雪梅，2002）。

### **參、對社區（機構）的功能（林勝義，2001a）**

- 一、使社區（機構）獲得實質幫助
- 二、推動社區（機構）對外溝通
- 三、帶動社區（機構）新的思考
- 四、使社區（機構）開創新的服務

服務學習的倡導可以實際地將學校人力資源投入社區，因而提升社區的生活品質。也打破了過去對青少年學生只是接受或只會耗損，不能成為付出或生產角色的刻板印象。因為藉著服務學習的推動可以增進社區和學生與學校的瞭解，一方面幫助學生對社區產生歸屬感，使學生注意到社區發生的事，進而提出積極的貢獻，另一方面也可以打破傳統社區對學生的感覺，樂意開放場所讓學生有一個可以在校外學習的機會，如此一來，學生和社區雙方面都能因此獲益（張雪梅，2002）。

## 肆、對社會的功能

- 一、解決社會問題（溫健蠶，1997； Eyler & Giles, 1999）。
- 二、可以做公民教育（Eyler & Giles, 1999）。
- 三、尊重差異的存在事實（溫健蠶，1997）。
- 四、培養公民參與能力（溫健蠶，1997）。

歸納上述對服務學習功能的分析，可以歸納出服務學習的功能有四，分別是對學生的功能、對學校的功能、對社區（機構）的功能以及對社會的功能，可以看得出服務學習除了對服務者個人有益處以外，對於整個大環境更有不可抹滅的功效。當個人先獲得改善後，學校、社區（機構）以及社會才會受感染而變得更好，相對的整個大環境也要給予個人資源以及支持，讓個人發揮潛能關懷大環境，這樣雙方面的互動，服務學習的理念就能順利散發出去。透過學生個人、學校以及社區的結合，服務和學習也緊緊相連了。服務不再是個人的事情，也不是個人、學校、社區單方面的付出，一個好的服務學習計畫從規劃到執行到慶賀都是三方面共同進行的，學生個人從服務學習中學到如何和他人溝通協調解決問題；學校也可以透過服務學習的執行改變世人對傳統教法的質疑，也可以發現學生散發光與熱的部分；社區或是服務機構因為有這一群學生的加入，許多問題得到立即的回應，也在發聲部分獲得較多的力量與支持。要能讓以上三方面能整合在一起，需要一個對服務學習方案熟悉的團隊，包括支援機構的協助以及適當的課程設計能力和學校方面的鼎力支持，上述三方面的功能才能發揮的淋漓盡致。

而本研究場域靜宜大學依據上述服務學習的功能，研究者以訪談的方式，透過授課教師以及行政人員的觀點來了解這套課程對學校、學生以及機構的影響，並探究團隊成員運作模式、機構協助狀況以及師生互動情形以了解服務學習課程的功能發揮程度。

### 第三節 服務學習的特質

一個理想的服務學習方案或課程應具備下列幾項特質（黃玉，2001；Wade, 1997；Mintz & Hesser, 1996）：

#### 壹、協同合作（collaboration）

所謂協同合作即雙方是平等、互利的一種關係，在其中雙方透過一起分享責任、權力，一起努力，來分享成果（Chrislip & Larson, 1994）。被服務的社區與提供服務的學校、學生一起建立目標，一起決定進行的方式來滿足雙方共同的興趣、需求與期待。傳統的志工服務大都由提供服務的一方來主導、策畫整個服務活動，而新的服務學習方案則由雙方居於平等地位，承認雙方的需求都很重要，共同合作，一起來完成。雙方共同交換資訊，共享資源，加強雙方的能力與成長。

#### 貳、互惠（reciprocity）

在植基於協同合作原則之下的服務與被服務雙方是互惠的，即雙方共同努力，共享成果，彼此都是教導者也是學習者(Jacoby, 1996)，彼此從對方相互學習。傳統的志工服務強調服務提供者地位較高，而被服務的人相對弱勢，但互惠的原則，則強調雙方互相教導、學習。美國最新以社會正義為觀點（Social Justice Perspective）的服務學習模式（見表 2-3-1），是合作與互惠特質的最好說明，在此模式中，學生、學校、被服務者的聲音同等重要（Wiechman, 1996）

表 2-3-1 社會正義觀點（Social Justice Perspective）的服務學習

成分	傳統方式	新的方式
服務關係	提供者/接受者	服務中的伙伴關係
目標	為學生	為伙伴雙方
結果	為學生	為伙伴雙方
服務成就	學生的進步	成效靠彼此一起完成

反思進行方式	學生自己或分享給老師或其他同學	雙方一起進行省思，一起透過寫作、分享，彼此溝通。
服務著重在	補救表面的需求	針對表面需求也探究根本造成原因
由誰來設計服務	服務提供者	雙方
服務結果評量	主要是學生的經驗，偶爾包含服務機構的意見。	不僅是學生、機構的經驗，也包含被服務伙伴的經驗。
後續追蹤	很少作，即使作著重在學生日後的成長及繼續參與服務。	繼續作後續追蹤，著重雙方日後的成長與改變。

資料來源：Wiechman, 1996。

### 參、多元 (diversity)

所謂多元，即服務學習應包含各種多元的族群，不同年齡、不同社經背景、不同性別、不同地區、不同能力等，服務者與被服務者均有機會接觸與自己背景、經驗不同的人，在服務中挑戰自己既有的刻板印象、偏見，學習、了解、並尊重別人的不同而帶來觀念的轉變與自我的成長。多元也指服務機構的選擇、安排、服務方式、服務時間、服務完成等，應提供給學生多元的選擇，以適應不同學生的興趣、能力與需求，要有彈性，要適合，讓不同的人都能充分應用他們的能力，發揮多元的智慧 (Jacoby, 1996)。學校對服務對象的選擇、服務方式、時間及完成應提供學生不同的選擇，有的人適合作直接接觸的服務，有的人適合作間接的策劃工作，每個人的空閒時間也不一樣，應讓學生有充分的彈性選擇適合自己時間以及能力的上去完成，發揮多元的智慧。

### 肆、學習為基礎 (learning-based)

服務學習與傳統社區服務最大不同，在其強調學習與服務的連結，設定具體學習目標，透過服務的具體經驗反思，來達到學習的目標。服務學習源自 Piaget，Dewey，Lewin & Kolb 的經驗教育理論，也是服務學習最重要的理論基礎。Dewey 的「做中學」理論強調學校不可孤立於社會，不應是被動式的教學。他在學校與社會（the school and society）和經驗與教育（experience and education）兩本著作中提到，如果學校的學習與經驗是分離的，那是錯誤的，他說：「如果學生沒有辦法成熟的體驗經驗，那在任何教育價值體系中，僅靠記憶、背誦學習、預料、測驗的學習，是無法促進學生發展正確的認知，以及情緒反應的能力。」因此思考是由懷疑或問題所喚起，知識是從問題中掙扎與解決問題的結果，所以他說：「如果教育只是呈現知識給學生，而沒有讓他們遭遇問題，就如同要求學生與稻草人握手一般，是使不上力的，是一種不真實的體驗。」Brumbaugh & Lawrence(1963)強調反思是服務學習的基本要素，他們認為反思是能轉變某些曖昧、懷疑、衝突或騷動的情境，讓學生因此獲得清晰、連貫、安頓與和諧情境的媒介，所以 Dewey 的「做中學」經驗教育理論是服務學習最重要的理論之一。

Kolb 的經驗學習週期理論將學習界定為「將經驗轉化為知識的過程」(Kolb, 1984)，知識是透過學習階段中具體經驗、反思觀察、抽象概念化和行動經驗的不斷循環中獲得學習，在服務過程中我們如何去進行反思是非常重要的，我們需要不斷地與自己的內在對話，在生活不斷發生的事件中，傾聽自己內心的聲音，聽見他人內在的聲音，能夠真實的和自己的內在對話，以建立自己的耐心和尊重的態度，這種反思才是有效的（李燕美，2004）。當我們在進行服務的反思，思索遭遇的問題以及寫反省日誌時，能夠做到上述思考的方式，就能培養我們人性化的處理事情能力和方法。

## 伍、社會正義為焦點（social justice focus）

所謂社會正義為焦點，服務者與被服務者的關係應由傳統提供者接受者，走向互相平等互惠的夥伴關係，服務學習方案從設計、進行、反思、完成、評量

均由雙方一起來參與，雙方目標完成均很重要，雙方都是教導者與學習者。除此之外，社會正義觀點的服務學習強調讓被服務者看到自己能力與資產，對自己有信心，了解問題的根本原因，一起站起來改造社會體制，追求社會正義，使他們有能力，這才是服務的最終目標。傳統的志工服務以慈善觀點出發看到的是被服務人的不足與缺乏（deficiency），只是去滿足這些人的不足與需求，幫助的結果，讓這些被服務的人永遠看到自己的不足與缺乏而長期依賴於別人的服務，社會正義為焦點的服務，則是讓被服務的人去看到自己的能力（asset）與資產，看到問題真正的癥結，大家一起站起來，追求社會改變與社會正義以解決問題（黃玉，2001）。

本研究場域靜宜大學在其所推動的服務學習課程方案是否具有服務學習的五大特質：協同合作、互惠、多元、以學習為基礎、以社會正義為焦點是本研究所欲探討的部份。以協同合作此一特質探究靜宜大學教師、學生、行政以及簽約機構在課程中的互動狀況；以互惠特質探尋靜宜大學教師、學生以及簽約機構互相學習的情形；以多元特質分析靜宜大學教師、學生以及機構的組成元素；在學習為基礎部分，研究者欲探究教師引導學生的策略、方法和內容以及學生反思情形；在社會正義部分，以靜宜大學的辦學理念來看待服務學習課程中學生和服務機構的相處情形，檢視其和傳統志工服務的差別。

#### 第四節 服務學習的類型

本節將介紹服務學習的類型。由服務學習的類型可以瞭解國內外實施服務學習的學校（機構）是如何讓服務學習融入學生的課程或生活圈中，以下分別敘述之：

服務學習有很多種辦理方式，包括與相關主修課程結合、融入社團活動中、與各科設計成全校主題式活動以及單獨設立一門課並配合實際服務，在給予學分與否方面，國內的服務教育（又稱勞作教育、勤毅教育）傾向於不給學分，且為必修以及畢業條件之一。根據不同的學者對於服務學習的看法而在類型的劃分上

有所差異，以下介紹幾種常被提到的分類方法：

Jacoby (1996)曾依據服務學習發展五階段模式，將美國服務學習分為下列幾種類型：

#### 一、一次或短期的服務學習

這種類型的服務學習是屬於短期性質的，包括新生訓練中安排半日或一日的服務活動，學校於一學期安排一次或二次的全校社區清潔日，一日的醫院志工服務、老人服務、育幼服務或為植物人遊行勸募等均屬這類活動，服務活動的目的在介紹、引導學生進入服務領域，認識服務機會，培養服務興趣以為日後長期投入服務做準備，屬試探、澄清階段。

#### 二、長期的課外服務學習

學校服務性社團或班級團體長期固定參與某一團體的服務，屬於這一類。此類服務屬較長時期的課外參與，其目的在引導服務者藉由長期、持續的固定服務與結構化的省思，對服務活動的意義、議題慢慢探索，由探索、澄清邁向理解階段。大學裡有許多服務性的社團，他們定期會舉辦服務性活動讓社員有機會將所學和實務結合，參與社團的成員不是為誘因或團體認同等參加，而是真正關心這個議題，為了解這個議題。這類服務活動中社團的領導者、服務協調者、服務機構的督導與志工是提供他們學習、支持他們成長的最大來源，即使是課外，經常性的反思設計仍是幫助學習最重要的因素。

#### 三、與課程結合的服務學習

與傳統的實習課程不同的是，服務學習融入課程中，提供學生實作的機會，幫助學生課程的學習，在選擇服務對象更考量以非營事業及弱勢族群為主，希望學生於實際貢獻他們能力時，透過反思與回饋，進一步對社會問題有更真實的了解，而喚起他們的公民意識與行動，持續為追求社會正義而努力。成功的服務課程設計可協助學生由澄清、理解走向行動階段。

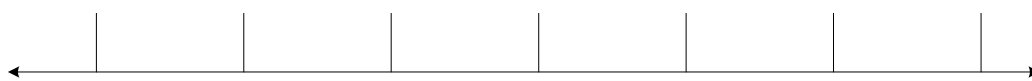
#### 四、密集經驗的服務學習

密集的意思是指利用寒暑假參加山地服務隊或社會服務隊，或者參加世界青

年和平團到其他國家服務兩年，均屬於這種密集經驗的服務學習。參加這一類型的服務因為長期密集與被服務者生活在一起，且與他們一起進行反思，會帶給參與者非常直接而強烈的影響，促使他們很快進入理解或行動階段，但當密集經驗結束後，如何幫助他們持續找到服務機會及不斷進行反思，而能變成終生投入是這類服務學習設計要特別需要努力的地方。

Jacoby 所提的四種類型在美國有不同的方式存在，每個學校因主、客觀環境需求的不同，也有不同的選擇與設計。四種類型帶領學生走入的階段深淺不一，從試探、澄清階段→理解階段→行動階段，所進行的時間也從短期到長期，共同的一點是反思的重要性。至於服務學習需不需要給予學分在美國亦是一個爭論的課題，如果給予學生學分，那麼我們看重的將不是「服務」，而是「學習」了。

Fertman、White 與 White(1996)以服務學習活動的類型依其與課程連結的強度，由低到高分為七種（如圖 2-4-1），依序為學校社團或組織服務、額外學分服務、參與特殊事件服務、社區服務課程、與現有課程結合的課程、協同學科主題以及全校主題服務，具體說明如下：



**圖 2-4-1 服務與學校課程相關連續發展類型表**

資料來源：Fertman, White & White(1996), p.43.

#### 一、學校社團或組織服務

由學校社團或學生會發起服務活動，例如收集衣服或學用品給育幼院兒童，通常由發起機構集合全校之力完成，但此種活動嚴格來說不能算是服務學習，只能建立校園服務文化的基礎。



## 二、額外學分服務

有些學校會給予額外的學分來鼓勵學生參與服務，此種類型的服務機構包括當地的醫院、圖書館、慈善機構或宗教團體，這些活動通常由學生個別參與，與學校課程無關，因此有人稱此類的活動為「志工服務」。

## 三、參與特殊事件服務

係指社區機構要求學生參與特殊事件的節慶活動，如某個紀念日或關懷活動，其與學校課程不一定有關連，且學生不一定受過相關服務訓練，這些特殊事件通常是被高度宣傳，且被視為對社區有利的。

## 四、社區服務課程

社區服務課程為學校正式的課程，課程內容是將服務活動與經驗反省在課程中進行，此類課程是以社區服務經驗為課程的焦點，可使學生學習到社區的歷史及需求，並在服務活動前獲得服務所需的資訊、技能與原則，以便有效應用於實際經驗中。很多學校會事先調查學生的興趣以安排服務的機會，學生只需從中選擇一種參加。

## 五、與現有課程結合的課程

服務學習被當成現行課程的附屬，對於學校影響最小，此類服務下，現有課程是服務學習的學習基礎及推進動力。教師將與教學目標相關主題的服務活動納入課程中，作為充實教學之用，經常是以家庭作業形式呈現，學生可透過蒐集資料與實例，將學校課程中的學習內容，加以應用於真實生活情境中。

## 六、協同學科主題

選擇適合學生且有意義的服務機會，利用課程主題的一部分來支持此服務活動，希望達到預定的目標，學生的學習結果與服務活動成效同等重要，此類型能夠達成課業與服務的雙重目標。

## 七、全校主題服務

此類型是將學校的每一課程都加入服務的主題，為學校課程與社區服務的統整度最高的類型。學校將社區服務當成一種經驗，服務的時間可能是一段很長的

時間，甚或是一學年，且全校學生皆須參與，每一學科都可自行決定如何將所學的知識與技能，實際應用於改善社區生活，因此所有學生透過學校課程安排，而獲致服務經驗，且是真正的學以致用。學校必須與社區有良好的關係，才能互相配合。

國內學者對於服務學習的類型提出適合國情需要的作法，林勝義（2001a）是其中一人，他研究美國的服務學習作法而發展出六種台灣的服務學習類型，介紹如下：

#### 一、學校社團定期服務

運用學校現有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課程之前，先與校外或社區可提供學生擔任服務工作的機構聯繫，按照機構所能提供的服務內容，請各科教師配合課程，提出服務學習的項目，並加以分類。然後由學生依據個人興趣或課程要求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擔任服務工作的機構進行聯繫，然後以年級或班級為單位，由導師、教官或其他適合人員帶領，於約定時間一起前往服務地點展開服務。

#### 四、學校安排藝文表演

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代表共同討論，決定藝文展覽或表演時間、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，作為

學生申請服務機購的參考。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。

綜合以上國內外學者對服務學習的分類方式，可以發現實施服務學習的方式非常多元，與課程的結合強度也因此不同。本研究以各學者對服務學習的分類來檢視靜宜大學「服務－學習」課程的類型，並探究其和課程連結的程度為何。

## 第五節 服務學習的方案設計

### 壹、服務學習的發展階段

根據 Fertmam, White & White (1996)和 Waterman (1997) 建議服務學習方案之發展，Fertmam, White & White (1996)區分為四階段（見圖 2-5-1）：一、準備（preparation），二、服務（service），三、反思（reflection），四、慶賀（celebration）；而 Waterman (1997) 也區分為四階段：一、計畫（planning），二、執行與監督（implementation and project monitoring），三、反省與慶祝（reflection and celebration），四、評鑑與報告（evaluation and reporting），本研究主要以四階段的方案發展為論述的主軸，分別為：一、準備（preparation）、計畫（planning）階段，二、服務（service）、執行與監督（implementation and project monitoring）階段，三、反思（reflection）階段，四、慶賀（celebration）階段，在四階段方案發展之後，需要對方案進行評鑑和提出報告（evaluation and reporting），以下分別敘述之：

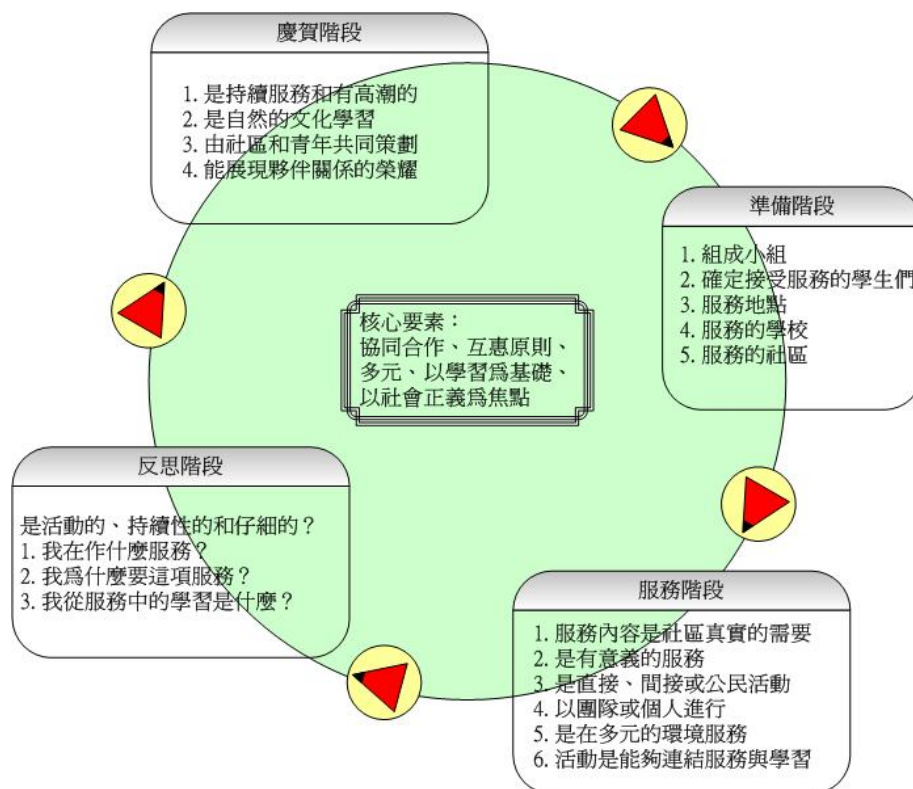


圖 2-5-1 服務學習方案發展四階段

資料來源：Fertmam, White & White (1996)

### 一、準備 (preparation)、計畫 (planning) 階段

準備階段要做的工作主要包括：

- (一) 了解社區需求，與學校課程結合。
- (二) 與被服務機構合作，共同擬定服務計畫。
- (三) 介紹服務機構，雙方共同擬定學習目標及服務項目。
- (四) 安排服務所需訓練，組成服務團隊。
- (五) 爭取學校行政當局及父母支持，由學生、學校、家庭、社區共同分享責任。

Waterman (1997) 認為成功的服務學習方案的第一要素為計畫 (planning)，相當於 Fertmam, White & White 的準備階段，包括課程綱要計畫、指導者與機構、學生間的協商以及準備工作。課程綱要的計畫，包含服務學習的目標及要求事項；指導者與機構、學生間的協商包括協商服務學習的內涵，包括任務、行程、結果、監督及評鑑方式；準備工作包括學生的準備工作，以及主管機關應知道計

畫如何進行、達成的目標為何及如何促進經驗的分享。

## 二、服務 (service)、執行與監督 (implementation and project monitoring) 階段

服務階段要做的工作主要包括：

- (一) 讓學生從事有意義、實做、具挑戰性與社區實際問題解決有關的服務。
- (二) 可從事直接接觸被服務人的直接服務，或募款、做計畫等間接服務，爲了讓學生慢慢接受挑戰，由探索階段走向理解、行動階段，可先安排間接服務再到直接服務；初期可先以團體方式參與，再漸漸以個別方式參與，服務方式最好有  
多元選擇，適合學生不同的能力，讓多元智慧都能發揮。

Waterman (1997) 認爲成功的服務學習方案的第二要素爲執行與監督 (implementation and project monitoring)，相當於 Fertmam, White & White 的服務階段，在服務活動實施過程中，監督常被視爲評鑑的一部份，它著重執行的過程而非最後的結果，也就是形成性的評鑑，其目的是爲了避免干擾服務學習進行之事，並允許在執行過程中做必要的修正。

## 三、反思 (reflection) 階段

反思階段要注意的事項包括：

- (一) 服務學習與社區服務最大不同就是服務學習能帶來反思檢討。
- (二) 設計結構化的反思活動，如：撰寫日誌、小組討論、研究報告、研讀服務對象有關的書籍等，可定期回到教室中反思，亦可於服務社區中與被服務人一起進行反思。

(三) Waterman (1997) 認爲成功的服務學習方案的第三要素之一爲反省 (reflection)，相當於 Fertmam, White & White 的反思階段，學生透過反省，可對服務經驗做分析、整理及判斷。

(四) 反思活動要把握 Kolb 經驗學習的週期：What? (我做了哪些服務?) ;  
So What?

(這些服務帶給我的主要意義與學習有哪些?) ; Now What? (未來我將如何運

用這些所學？)

#### (五) 反思的條件與環境

爲了建立讓學生安心表達觀點的環境，我們要妥善規劃任何有可能進行反思活動的環境，Wade (1997) 對反思的條件與環境提出七點原則，分述如下：

1. 尊重學生的觀點
2. 鼓勵學生與學生對話
3. 以適當的佈置催化學生間的互動
4. 相互尊重與學生彼此的關懷
5. 給予學生足夠的反思時間
6. 規劃適切、有趣、多元型態的反思活動
7. 真誠的態度催化學生反思

#### (六) 反思活動的時機

我們該於何時進行反思呢？其實不只服務當前應進行反思，在服務之前和之後都應進行審慎規劃的反思活動，來提升學生對服務學習的體認，以增加他們的收穫，進行服務學習反思的時間如下：

##### 1. 準備與服務前的反思 (preparation and pre-service reflection)

在進入服務之前，鼓勵學生設立目標以及分享他人的服務學習經驗可以幫助學生對將要從事的服務機構有較具體的資訊，服務機構也可以在學生尚未開始服務之前先給予職前訓練，參與的對象可以包括服務機構代表、有經驗的學生代表以及即將進入機構服務的學生，教導學生有關服務需注意的事項以及如何和被服務者溝通。學生可以反思自己的準備狀態，思考自己爲何要選擇這一個服務項目，對投入服務的心理準備如何？爲本次的服務設定了何種目標？對服務學習的期望又爲何？

##### 2. 服務當下的反思 (in-service reflection)

在服務時，學生可以思考自己所扮演的角色和其他參與者的關係，試著站在他人的立場設想問題，盡量不要以自我爲中心。定期在課堂上經驗的分享、寫服

務日誌、對於合作的他人、服務的對象與議題、服務中發生的事件進行反思，當下的反思最好在服務結束時就記錄下來，否則事情一多就會顯得不完整。

### 3.服務後反思 ( post-service reflection )

在服務活動結束後，可以聚集所有參與者共同討論這次活動所帶給大家的意義，檢視從開始到結束的心路歷程，並分享活動的心得、情緒和疑惑，討論活動的經驗、學習、情感、觀點以及問題。學生可透過自我省思或同儕省思回顧他們的服務經驗，並且作為下次參與服務活動的參考依據。

#### (七) 反思的方法與內容

Myers-Lipton (1995) 針對反思進行的方法分為四大類別，如表 2-5-1：

表 2-5-1 反思的方法類別

<p>演說(Speaking)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>★與領導者/教師一對一討論</li> <li>★整班(組)討論</li> <li>★小團體討論</li> <li>★口頭向全體報告</li> <li>★在某議題上與社區成員或專家討論</li> <li>★公開向父母、老師、機構人員、社區領導等人介紹服務方案</li> <li>★與同儕分享服務經驗</li> <li>★向決策群公開聲明,以說服支持本方案</li> </ul>	<p>書寫(writing )</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>★論文、專業報導、研究報告、期末報告</li> <li>★日記或工作日誌—每日、每週、或每個服務方案之後</li> <li>★個案研究或沿革</li> <li>★特定方案報告</li> <li>★用錄影帶、電影或幻燈片說故事</li> <li>★導引未來的志願服務人員/參與者</li> <li>★自我評估或方案的評估</li> <li>★報紙、雜誌或其他出版品</li> <li>★組合搭配</li> </ul>
<p>活動(Activities )</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>★收集所需的資訊以了解協助方案的進行</li> <li>★調查或田野研究</li> </ul>	<p>多媒體(Multimedia)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>★照片、幻燈片或錄影帶</li> <li>★繪畫、圖形或美術拼貼</li> <li>★以舞蹈、音樂及劇場的方式呈現</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>★模擬或角色扮演</li> <li>★舉辦研討會或工作坊</li> <li>★為其他學生或方案領導人設計一個訓練性質的講習會</li> <li>★酬謝儀式或慶功宴</li> <li>★設計新的方案</li> <li>★召集同儕一同服務</li> <li>★分配方案經費</li> </ul>	
--	--

資料來源：Practical Guide for Development Agency/school Partnerships for Service-Learning(1995), p.117.

Myers-Lipton (1995) 認為反思的議題或內容也可以從事件、自我、他人、服務以及對社會議題等五方面分別有不同的反思問題，繪製表 2-5-2 於下：

**表 2-5-2 反思的議題或內容的提問問題**

反思的議題或內容	反思的問題
事件	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本週你的服務方案發生什麼事？</li> <li>2. 人們對你有何反應？</li> <li>3. 你經驗到什麼問題？</li> <li>4. 你對問題有何反應？</li> <li>5. 你有何成功的經驗？</li> <li>6. 在方案中什麼是你最大的挑戰？</li> <li>7. 下一週你有何計劃？</li> </ol>
自我	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 參與本周的服務活動，你有何感覺？</li> <li>2. 你用什麼技術協助別人？</li> <li>3. 本週你有何不同？</li> <li>4. 你發現服務活動中什麼層面最有趣？</li> <li>5. 你覺得服務活動中什麼層面最具挑戰？</li> <li>6. 有何額外的技術或知識可增進你的服務？</li> </ol>
他人	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 你和誰一起工作？</li> <li>2. 他們所持的價值、信念、希望和夢想是什麼？</li> <li>3. 他們有什麼共同點？</li> <li>4. 他們有什麼不同？</li> <li>5. 他們如何覺察他們的需求和問題？</li> </ol>



	6. 他們的工作對他們的生活有什麼改變？ 7. 有何力量限制他們的有效性？
服務	1. 你由協助他人中獲得什麼？ 2. 他人如何經你的協助而獲益？ 3. 你何以容易或難以受到影響？ 4. 什麼或誰讓你變得不一樣？ 5. 什麼或誰讓你難以接受？ 6. 你認為每個人應該幫助他們的社區嗎？ 7. 什麼價值和信念在服務他人時最重要？
社會議題	1. 你的方案設計議題是什麼？ 2. 如果你的方案是成功的，它對人們有何影響？ 3. 你對此一議題學到什麼新的知識？ 4. 此一知識對你的行動有何影響？ 5. 此一議題關心什麼需求或問題？ 6. 此一議題與什麼歷史事件有關聯？ 7. 影響此一議題的政治、經濟和社會情境因素為何？ 8. 你認為促使此一議題改變的最佳方法是什麼？

資料來源：Practical Guide for Development Agency/school Partnerships for Service-Learning(1995), p.117.

#### (八) 反省活動的種類

反省有助於提升學習情境的品質，而反省活動的課程設計可分為「書寫式」和「討論式」兩種反省方式，「書寫式」的反省方式多半是屬於個人單獨內省式的反省活動，文字書寫記錄是一種重要的學習方法，可以幫助學生培養觀察與表達能力，也有助益於學生進行批判性與結構性的反省思考活動，這一類的省思方式通常以服務－學習日記形式，約有六種組合可供交互使用（服務學習教師指導手冊，2002）：

1. 批判性的服務－學習日記
2. 三段式的服務－學習日記
3. 重點標示的服務－學習日記
4. 關鍵片語式的服務－學習日記
5. 雙向書寫式的服務－學習日記
6. 對話式的服務－學習日記

而在討論式的反省活動裡，因為服務學習者擁有討論的對象（指導教師、同儕、機構人員），對於學生的學習能力、人際關係與師生關係的發展有幫助。討論式的反省活動透過與他人的討論和分享，可以幫助拓展彼此反省的深度和廣度，但是進行這一類活動的引導者應避免只停留在心得分享和說感覺的層面上，應主動結合和學術主題相關的討論才能夠產生學習的意義。

林勝義(2002)提到服務學習的反思活動包括撰寫心得報告、填寫服務日誌、進行分組討論、閱讀相關書刊以及慶祝及表揚活動。Wade (1997)認為常用的反思活動方式有討論、書寫、報告和藝術。

#### (九) 反思五 C

反思活動要注重持續 (continuity)、連結 (connection)、脈絡 (context)、挑戰 (challenge) 及輔導 (coaching)。連續是指反省需不斷的進行才能幫助學生反省成長和發展；連結意指反省活動可幫助學生與不同背景的人連結起來，並且也連結了學校和社區、經驗和運用、情感與思想以及現在與未來；而脈絡就是指反省的內容要與學業的主題有關，而不是只思考活動本身，因此服務經驗最好能和所學內容相關，才能讓學生整合課堂所學和服務經驗；挑戰指的是反省的主題與對象應具有挑戰性，如此才能刺激學生思考，幫助他們成長；最後督導指的是反省活動需要師長的輔助與指導，最重要的是支持，讓學生在面臨挑戰或挫折時有一情感支撐的力量。

#### 四、慶賀 (celebration) 階段

慶賀階段要做的工作主要包括：

(一) 分享的過程：讓學生、被服務機構、老師一起來分享彼此的學習與成長，也藉分享學生肯定自己的參與和貢獻，並激起持續投入服務的決心，分享也可幫助服務機構或被服務人看到自己帶給學生的學習，建立自信心而自己站起來，慶賀並有助於關懷文化的建立。

(二) 慶賀的方式：可領贈感謝狀、謝卡、徽章、證明等。

(三) Waterman (1997) 認為成功的服務學習方案的第三要素之二為慶祝

(celebration)，相當於 Fertmam, White & White 的慶賀階段，結合反省與慶賀可使學生發展最佳的服務學習經驗。

## 貳、服務學習方案的評鑑與報告 (evaluation and reporting)

在 Waterman 的第四個要素稱之為評鑑與報告。評鑑與報告應以服務學習活動的目標為基礎，且在計畫的過程中即設計好。一個全面性的評鑑與報告，應包含過程評鑑及成果評鑑，並同時使用量化或質化的工具。

服務學習方案規劃的成功與否，可藉由一套完善的評鑑制度加以檢驗，透過評鑑可以確認與解決問題、檢驗目標、提供資訊與評量學生的整體表現(溫健蠶，1999)。由此可知，專業服務學習的評鑑包含對學生表現的評量與課程實施的評鑑；對學生的表現進行評量的目的是，給予回饋，增強持續參與的動力，對課程的實施進行評鑑的目的是，修正與改進專業服務學習的進展，並作為下次課程規劃之參考(郭芳妙，1996)，以下分別就兩部分做詳細的說明：

### 一、服務學習方案的評鑑

針對服務學習方案的評鑑可再細分為指導評鑑與正式評鑑兩類，指導評鑑偏向於例行性的評鑑工作，主要目的是記錄服務者的工作狀況並蒐集資料；正式評鑑是一有系統的過程，其步驟為確認問題、蒐集資料、分析資料、提出結論與建議，目的是檢視服務學習方案的成果表現。

### 二、服務者的學習評鑑

對於學習者在服務過程中的表現也應予以評鑑，方知服務學習的成效如何，教師在評鑑學習經驗時，必須先確定對學生的期許與層級，與學生溝通方案的目標與期望，再依評鑑的目的選擇不同的評鑑工具，可用之工具包括心得寫作、團體討論、個別晤談、督導評鑑、自我評鑑等。

評鑑是為了「檢討過去，策勵來茲」，在整個服務學習計畫實施之後，必須進行實施評鑑，包括：過程評鑑和結果評鑑，過程評鑑也叫做形成性評鑑，主要目的在檢視實施過程的優缺點，以及學生對於服務活動的回應。其評鑑方法可以

採用回饋表進行問卷調查，或者採用焦點團體討論法，透過團體成員「互動」及「參與討論」的過程，擴大探討的範圍，接觸問題的各層面，並對於認知、技能和情意等實施目標進行較深入的評價。而結果評鑑也叫做總結性評鑑，是以計畫的實施成果作為評鑑標的，藉以檢視計畫實施的結果是否符合原先確定的目標？「服務」與「學習」兩者之間是否兼顧？「學校」與「社區（機構）」之間互動是否良好？並提出檢討和建議，以作為研擬後續計畫或新計畫時參考。總結性評鑑的方法可以由學校推動服務學習的單位邀請教師、家長、社區（機構）、學生等方面的代表，組成小組，共同進行評鑑（中等學校服務學習實用手冊，2002）。

Karayan & Gathercoal (2005) 曾提到服務學習評鑑的骨架（表 2-5-3），包括整體的學習、服務的品質、合作、學生的聲音、公民責任、反思、評鑑。其中整體的學習必須包括認知、情意、技能三方面，且服務和學習必須要互相聯繫，教室內的學習和教室外的經驗必須能結合且相互印證；在服務品質方面的評價包括回應社區的需要、以學生為主的以及用來達成學生和社區重要的利益；在合作方面的評價包括服務學習相關人員的合作以及夥伴之間角色的定義和為服務活動奉獻心力的程度；在學生聲音部分的評價包括學生主動參與服務學習活動且在機構中扮演適當的角色，並積極參與反思會議、為自己的學習評價且慶賀；在公民責任的評鑑需要著重在學生是否能關懷他人並對社區奉獻心力，且能瞭解他們的行動能夠影響社區的程度；在反思方面的評鑑著重在教師對於服務前、中、後是否能夠有結構的設計反思活動，讓學生檢查他們的活動過程和結果是否達到服務學習的目的；最後評鑑本身需要相關參與者來共同評鑑方案，且要尊重不同參與者的學習類型，讓評鑑是計畫的整合，能夠測量出學生的學習成效和服務的目標。

表 2-5-3 服務學習評鑑的骨架

標準	描述	分數			
整體的學習	1.服務學習活動有清晰分明的知識、技能或價值目	3	2	1	0

	<p>標，這些是從學術的目標中產生的。</p> <p>2.服務和學術學習內容互相聯繫</p> <p>3.從教室外學得的生活技能可以和在教室的學習相整合。</p>				
服務品質	<p>1.服務回應實際的社區需要，這是社區所承認的。</p> <p>2.服務是學生取向的。</p> <p>3.服務是用來達成學生和社區重要的利益。</p>	3	2	1	0
合作	<p>1.服務學習活動是學生、以社區為主的組織成員、教師以及服務接受者四方面的合作。</p> <p>2.夥伴的角色和期待被清楚的定義。所有夥伴對於服務活動的計畫奉獻心力並從中獲益。</p>	3	2	1	0
學生聲音	<p>1.學生是主動涉入和選擇服務學習活動。</p> <p>2.學生參與計畫反思會議、評價和慶賀。</p> <p>3.學生採取適當的角色。</p>	3	2	1	0
公民責任	<p>1.服務學習活動促進學生關懷他人和貢獻社區的責任感。</p> <p>2.學生暴露於成人角色模式。</p> <p>3.學生瞭解他們行動的內容和他們能夠影響社區的程度。</p>	3	2	1	0
反思	<p>1.反思建立學習經驗和學術課程的連結。</p> <p>2.反思發生在服務經驗之前、中以及後。</p> <p>3.透過有結構的反思，學生檢查他們的活動過程和結果。</p>	3	2	1	0
評鑑	<p>1.所有參與者都需要評鑑方案。</p> <p>2.評鑑尊重不同參與者的學習類型。</p>	3	2	1	0

	3.評鑑是計畫的整合部分，測量學習和服務的目標。				
--	--------------------------	--	--	--	--

資料來源：Karayan & Gathercoal (2005), p.10.

Eyler & Giles (1999)針對如何檢視服務學習方案是否成功以及服務與學習是否真正連結可由以下幾方面進行評鑑：

(一) 學校服務學習計畫需具備之特質

現今校園中的服務學習方案可以下列幾點來作評估：

- 1.在服務機構中，學生是否有機會從事重要的工作和承擔重要的責任？
- 2.學校課程主題和學生所做的服務之間是否有密切的關連？
- 3.關於服務的反思，是否透過討論或書寫等機會整合在課堂上？
- 4.在分享與描述過感覺後，反思能挑戰學生去理解和執行計畫嗎？
- 5.學生和不同背景文化的人工作嗎？
- 6.社區服務計畫是和社區共同發展的嗎？

(二) 創造高品質的服務機構

在服務學習中，學校必須和服務機構一起工作，並期望機構能提供下列特質：

- 1.學生從事有意義的工作。
- 2.學生有重要的責任。
- 3.學生有多變或具挑戰性的工作。
- 4.學生和社區成員作直接的接觸。
- 5.學生可以從機構人員那裡得到支持和回饋。
- 6.服務能持續一段時間。

(三) 建立服務學習的連結應用

服務與學習的連結是服務學習中最重要的，其中的連結包括：

- 1.在課程主題與和服務相關的議題上作緊密的連結。
- 2.在學生執行的特殊任務和課程目標上作緊密的連結。

(四) 反思的計畫

反思需具有：

- 1.在服務前，給予表達期望的反思機會。
- 2.有頻繁的機會可討論服務經驗。
- 3.對服務經驗有頻繁運用課程理論的機會，反之亦然。
- 4.在服務日誌、工作、計畫和其它工作上有頻繁的回饋。
- 5.有挑戰學生假定的批判性思考。

#### （五）多元與危機處理的準備

給予學生與不同背景的人接觸與工作的機會，和他們一起站在平等的地位，和他們變成朋友，去了解並走進他們的世界，並隨時做好危機處理的準備。

#### （六）服務學習適應學生的差異

- 1.課程活動有將學生不同的服務經驗考慮進去嗎？
- 2.反思活動可以不同的形式在課堂中呈現嗎？
- 3.課堂活動可以改變以配合學生不同的學習形式嗎？

行政院青年輔導委員會 2001 年所出版的服務學習指導手冊也提到「服務學習」方案的評鑑指標，包括以下十點：

（一）能將學生在學校相關課程中所學習的知識、技能或觀念，應用在服務活動之中。

（二）能幫助學生從事具挑戰性的服務活動，以拓展他們的認知領域和發展潛能。

（三）能透過評量之後，發給某種證明文件，以增強學生參加服務學習的動機，並且在服務內容和技能的學習，都達到一定的標準。

（四）能讓學生所參加的服務活動具有明確的目標，符合學校與社區（機構）的需求，並且對學生自己及其服務對象都能產生有意義的結果。

（五）對於參加服務學習的學生之投入、產生和回饋，能經常有系統的評估。

（六）有關服務學習的整個流程，從選擇、規劃、實施到評鑑，都能讓學生充分參與，並將學生所表達的意見列入參考。

（七）能尊重服務學習的多元化，無論參與的人員、服務的管道或學習的結果，

都能呈現多樣性。

(八) 能支持並鼓勵學生與社區（機構）之間，產生良好溝通、互動和合作的關係。

(九) 能安排講習或訓練，讓學生對於服務學習相關事項有所準備，讓他們瞭解在服務學習之中所需擔任的角色，所需具備的技能、資訊、安全預防措施，以及對人際關係的敏銳度。

(十) 重視學生在服務過程中的表現，給予適當的肯定和讚美，並確認有進一步推展服務學習之必要和可能。

服務學習實施方案必須是有意義的計畫，其目的必須獲得相關單位人員的認同，並且能夠引起參與的動機，家長也很放心其子女參與這類活動，最重要的是經費的贊助充裕。而一份完整的服務學習實施計畫至少要包括以下十四個部份

（中等學校服務學習手冊，2002），分別為：1.計畫緣起/動機；2.計畫依據；3.計畫目標；4.計畫單位；5.實施時間；6.實施地點；7.服務對象；8.服務內容/項目；9.執行步驟進度；10.工作分配；11.經費預算；12.資源運用；13.預期績效；14.附件（問卷或表格）。

國外學者所提出的服務學習方案實施步驟與具體作法，可分為：1.調查學校或社區需求；2.選擇服務活動；3.擬定服務學習計劃；4.服務學習知能訓練；5.實施服務活動；6.反省；7.慶祝；8.評鑑（Billig, 2000；Wade, 1994；Wade, 1997）。

林勝義（2001b）建立一個完整服務學習方案的流程圖（見圖 2-5-2），他將一個完整服務學習方案流程分為六部分：1.分析評估學校資源與社區需求（主角：教師）；2.擬定服務學習的實施計畫（主角：教師、學生、社區）；3.實施服務學習的活動（主角：學生）；4.指導學生進行反思（主角：教師、學生、社區）；5.評鑑實施計畫的結果（主角：教師、學生）；6.後續發展計畫（主角：教師）。



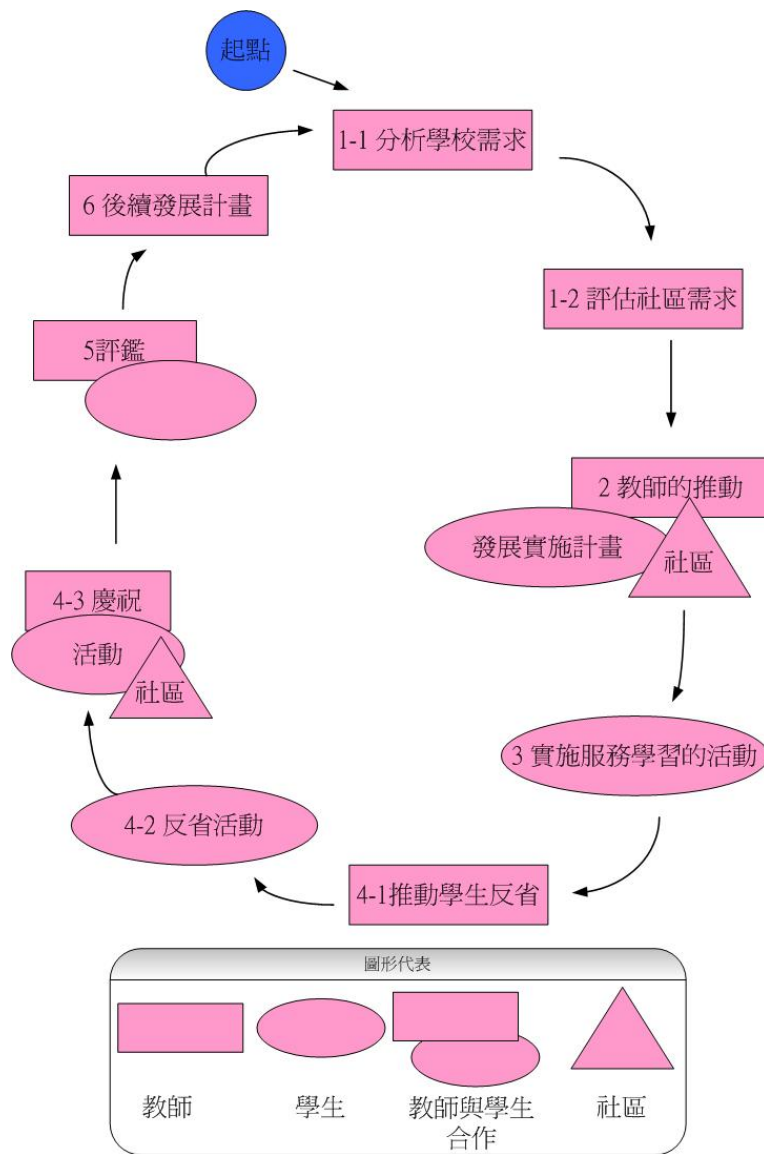


圖 2-5-2 服務學習方案流程圖

資料來源：林勝義（2001b）

綜上所述，可以瞭解服務學習課程方案從計畫到執行到驗收成果這一連串步驟，需要教師、學生以及合作機構彼此協商，共同計畫以達成三贏的局面。準備工作包括學校或社區需求的調查、選擇服務活動、擬定服務學習計畫、服務學習知能訓練；接著就是實際的服務活動的實施，然後回到由老師協助學生針對服務經驗進行反省討論，活動過程中以及活動結束後邀請三方面人員參加慶祝會，學期末必須針對本學期的活動作評鑑，包括對課程的評鑑以及對學生的評鑑，評鑑的目的是給予教師和學生回饋的力量，增強他們持續參與的動力，並且修正方案以作為下次課程規劃的參考依據。

本研究以上述服務學習方案的發展，即計畫準備→服務→反思→慶賀作為檢視靜宜大學「服務－學習」課程發展的流程，並對服務學習方案以及服務者進行評鑑，因為要知道一項方案執行的是否有成效，優缺點為何，評鑑是很重要的階段，它可以指引出方案的發展方向，也可以評估學習者的學習情形。因此以方案發展四階段和評鑑作為探究靜宜大學服務學習方案的依據，從計畫準備、服務、反思、慶賀到評鑑，是本研究敘述的主軸。在計畫準備方面，瞭解學校服務學習行政部門和教師團隊在學生服務前所做的準備；而在服務方面，以學生進入機構後服務的情形、機構督導的機制作為研究的重點；在反思部分，以師生課堂間的互動和研究者的教室觀察瞭解教師帶領學生反思的情形；而在慶賀方面，藉由訪談授課教師瞭解其班級期末慶賀的方式和內容；最後在評鑑方面，主要以學生、教師、行政以及機構四者彼此的回饋為主，希望透過以上五階段的發展，可以讓讀者對於靜宜大學「服務－學習」課程的整體運作架構有一完整的認識。

### 參、有效服務學習方案之因素與原則

美國經驗教育學會（National Society for Experiential Education）結合七十多個組織為詹森基金會（Johnson Foundation）所出版的「結合服務與學習的有效實施原則」(Principles of Good Practice for Combine Service and Learning) (Honnet & Poulsen, 1989；黃玉，2000) 是在美國最普遍被應用的，其中包含有效服務學習方案的十項原則，分別為：1.讓參與的人能夠從事追求公共福祉，責任與挑戰的活動；2.提供結構化機會讓參與的人能批判地反省自己服務經驗；3.為參與的人指出明確的服務與學習目標；4.讓接受服務的人來決定他們的需要；5.要澄清每個參與者及參與組織的責任；6.能透過不斷溝通、改變來同時滿足服務者與被服務者雙方的需求；7.期待能維持真實、主動、持久的投入；8.要包含訓練、督導、檢視、支持、認可及評量以達到服務學習目標；9.確保服務的時間適當，有彈性且能符合參與者的興趣；10.由各種不同背景的人一起參與來為不同背景的人服務。

另一個在美國服務學習也很重要的團體——校園外展機會聯盟（Campus Outreach Opportunity League，簡稱 COOL）則提出有效服務學習方案的五個重要原則為：1.社區聲音（community voice）；2.定向及訓練（orientation and training）；3.有意義的活動（meaningful action）；4.反思（reflection）；及 5.評量（evaluation）（黃玉，2000；曾慧媚，2003）。

方案設計需掌握四大原則，才能讓方案能真正付諸實行，且獲得效益。第一、具體可行；第二、安全性；第三、符合方案目標與服務對象（標的人口或社區）之需求；第四、考量方案實施之效率與效果，且方案的設計也需考量學校的人力以及財力資源，人力資源包括學生、教師和行政人員，財力資源則包括經費和交通工具，若能事先評估現有的資源，較能規劃出一個可行的方案。在規劃服務學習活動時，除了要確立服務主題外，服務的目標提供明確的方向，可以使教師、學生以及機構三方面有成長的具體指標。有了具體的目標後，就要掌握實施的時間、地點及經費問題，且服務學習的參與者以及服務機構越多，所需考量的層面越廣，需要集結許多單位的支持和協助才能成功執行服務學習方案。在服務的執行過程中，反思是最重要的部分，它幫助學生將「服務經驗」轉化為「學習心得」，透過教師的帶領，每一位參與者會在心境上有所改變；而在方案的最後為了評估實施的成果，免不了要作一些過程性或總結性的評鑑工作，我們可以使用問卷、量表或訪談的方式來瞭解方案相關參與人員的想法，以作為後續方案規劃的參考。

此外，全美服務學習合作組織（Nation Service Learning Cooperation）在2000年同樣提出有效服務學習的十個因素，分述如下：

- 1.能將學生在學校相關課程中的學習知識、技能和觀念，應用在服務學習之中。
- 2.能幫助學生從事具有挑戰性的服務活動，以拓展他們的認知領域和發展潛能。
- 3.能透過評量之後發給某種證明文件，以增強學生參與服務學習的動機，必且在服務內容和技能的學習，都能達到一定的標準。
- 4.能讓學生參加的服務活動具有明確的目標，符合學校與社區（機構）的需求，

並且對學生自己及其服務對象都能夠產生有意義的結果。

- 5.對於參與服務學習的投入、產出和回饋，能經常有系統的評估。
- 6.有關服務學習的整個流程，從選擇、規劃、實施到評鑑，都能讓學生充分的參與，並將學生所表達的意見列入考慮。
- 7.能尊重服務學習的多元化，無論參與的人員、服務的管道、互動和合作的關係。
- 8.能支持並鼓勵學生與社區（機構）之間，產生良好溝通、互動和合作關係。
- 9.能安排演講或訓練，讓學生對於服務學習相關事項有所準備，讓他們瞭解在服務學習中所需擔任的角色、所需具備的技能、資訊、安全預防措施，以及對人際關係的敏銳度。
- 10.學生在服務學習過程中的表現，給予適當的肯定和讚美，並確認有進一步推展服務學習之必要和可能。

Eyler & Giles (1999) 的研究指出影響服務學習方案成功的因素有五：1. 服務機構的品質；2. 學生課堂學習與服務經驗的連接；3. 結構化反思活動（包括書寫及討論活動）；4. 多元化：為不同背景的人服務；5. 被服務機構的參與及聲音。他們指出，課堂經驗與服務經驗的結合及反思練習活動是服務學習達成教育目標最重要的的兩個因素。

林至善（2002）在中等學校服務學習實用手冊中亦談及服務學習方案是否成功，在於方案參與者如何共同努力完成方案，其中方案參與者包括校長、教師、學校承辦單位、學生、家長以及社區（機構）的配合。

上述學者以及協會對於有效服務學習方案的要素提出精要的見解，總括來說其對象可以分為對參與者以及被服務者，從訂定計畫、執行服務、反思討論，最後評鑑該方案的適切性，必須讓參與方案的所有人有發聲的機會，同時藉由服務達成教學目標，並培養學生的責任感、和異文化相處、問題解決能力以及批判反省的能力；對於方案的活動設計，必須多元且具有意義；在方案執行之前，需要為學生安排教育訓練，提供服務場域內所需具備的基本知識，並持著支持鼓勵的態度，讓學生有持續投入服務的意願；在活動結束後，教師應帶領學生進行活動

的反省思考，讓學生透過和老師、同儕的對話能對自己的服務以不同的角度去審視；最後學校應有具體的評鑑方式，針對方案本身以及參與者作評量，此評量不僅重視結果也看重所有過程，因此學生學習的個人檔案以及參與時數應該並重。

而本研究場域靜宜大學實施服務學習課程方案也邁入第二年，有了第一年完整的經驗後，研究者欲訪談學校服務學習行政部門以及授課教師，了解在他們的心目中，有效的服務學習方案在各階段中需具備哪些要素，才能符合每一個參與者的需求，也才能夠帶給學校、社區、師生一個適合學習的環境。

## 第六節 服務學習之國內外相關研究

### 壹、國內服務學習相關論文之研究

本研究題目為「高等教育中的服務學習－靜宜大學「服務－學習」課程之研究」，根據國家圖書館全國碩博士論文資訊網搜尋結果，得知國內有關服務學習的研究論文共有 22 篇（表 2-6-1），大多為以方案規劃為主，在對象、研究場域、研究焦點以及研究方法上作不同的變化，以下針對各部分作概括的描述。1.在對象方面：包括大專生、婦女志工、家庭主婦、職前教師、高齡志工、高中職學生、中小學生、學生服務性社團等。2.在研究場域方面：包括學校、社區、非營利組織機構。3.在研究焦點方面：包括服務學習課程推動、服務學習經驗、參與行為、學習成效、影響參與之因素、方案成效、學生發展、服務學習課程綱要設計等。4.在研究方法方面：兼顧質的研究與量的研究。從上可觀得從事服務學習研究的對象相當多元，年齡分配也相當廣泛，可見在各個職位角色上都獲得注重，研究焦點從方案本身到推動後的成效、學生的改變均有前人做過研究，而研究不僅以學校為推行地點，也在非營利組織以及社區中運作著；在 1995 到 2004 年間，早期的服務學習研究僅有兩篇，2002 年有六篇，2003 年有六篇，2004 年較多，有八篇研究，且所有論文著重在大學高等教育方面的探討數量較少，只有輔仁大學兩篇和淡江大學一篇的論述，本研究以新興發展的靜宜大學作為研究場域，一方面是想讓高等教育的主事者注重服務學習這一塊，另一方面透過本研究的探究，

期能提供關心服務學習的人一個借鏡和參考的依據。

表 2-6-1 國內服務學習相關研究論文一覽表

編號	作者	主題	年代
1	林銘雄	服務學習方案規劃之研究—以輔仁大學服務學習課程推動為例	2004
2	廖宮凰	婦女志工服務學習經驗之研究	2004
3	李燕美	服務學習方案在大學服務性社團中實施及其學習成效之研究	2004
4	林招蓉	社區志工參與國民小學生命教育課程服務學習經驗之研究--以嘉義市興仁社區發展協會成員為例	2004
5	楊青	天主教輔仁大學宗教使命之實證研究—以「服務學習」課程為例	2004
6	廖倚萱	環境服務學習方案發展與學生學習成效之研究---以關渡青少年保育解說團為例	2004
7	廖鎮文	非營利組織策略聯盟形成過程及其運作之研究—以「青少年福利服務學習聯盟」為例	2004
8	楊惠婷	影響高中職在學學生參與服務學習相關因素之探討—以台北市立明倫高中與大安高工為例	2004
9	李明珠	志工服務學習與其公民參與行為之研究:以台中市祥和計畫志工為例	2003
10	蘇雅君	服務學習在國中童軍社團推動與學生學習效果之研究	2003
11	陳惠英	家庭主婦參與服務學習經驗之研究以高雄市家庭教育志工為例	2003
12	歐鎮寬	台北市公立高級工業職業學校學生服務學習的參與態度及其相關因素之調查研究	2003
13	曾慧媚	台北縣中小學服務學習方案之研究	2003
14	吳淑貞	九二一受災戶大專在學青年返鄉工讀服務學習之研究	2003
15	高慶賢	青少年參與服務學習現況與學習成效評估-以北市高中、職為例	2002
16	王雅菁	高中公民科服務學習效果之研究	2002
17	蔡美玉	高齡志工服務學習經驗之研究	2002
18	褚再勝	大專學生參與國立自然科學博物館中服務學習之調查研究	2002
19	陳素蘭	專業服務學習對職前教師學習成果之影響—以淡江大學為例	2002
20	吳秀媛	職前教師專業服務學習課程綱要設計之初探	2002
21	溫健蠶	大學生的服務學習及學生發展之研究	1997
22	郭芳妙	美國中小學服務學習之研究	1996

資料來源：研究者自行整理

## 貳、國內服務學習相關期刊之研究

在國內期刊方面，以國家圖書館作為查詢管道，搜尋關鍵字「服務學習」、「學校」以及「高等教育」後，有 49 篇符合條件的文章，詳細內容列於表 2-6-2 中。

從一覽表中可發現有關服務學習的文章大多集中在 1999 年到 2005 年之間，在 1999 年由沈六為服務學習開啓先鋒，之後 2000 年陸陸續續有越來越多對服務學習的介紹以及在教育實務工作中執行的研究，參與的對象層級也漸漸廣泛，從小學生到大學生，甚至職前教師的培育，說明了服務學習是不分年齡的，也不只是學生的事情，教師若能提早接觸服務學習，對他們日後的教學將有所助益。本研究除了整理 1999 年到 2005 年之間的期刊論文，也試圖將所有篇名分為介紹、課程方案推動以及教育相關共三類，介紹類含括了對服務學習理念、如何實踐、支持系統為何以及一些服務學習小故事；課程方案推動類包括學校推動服務學習方案的檢討、省思、教學設計、實施成效、學生態度與認知調查...等等；教育相關類包括學校（中小學、高中職、大專院校）和服務學習之間的關係以及服務學習融入九年一貫、職前教師的培育...等等。介紹類在 1999 年到 2005 年之間共有 13 篇，課程方案推動類有 14 篇，較多篇幅的是教育相關類，共有 22 篇。綜觀而論，研究者較關心高等教育實施服務學習的情況，但卻發現在這方面的研究仍嫌不足，高等教育執行服務學習的重要性在於台灣的大學生在進入校園後，生活除了上課、打工外，鮮少和社區作互動，校外的人自然會認為大學生躲在學術的象牙塔裡，冷漠而難親近，若將服務學習方案實施於學校，可看見學生和社區之間巧妙的互動，師生關係也異於傳統課程上對下生硬的關係，因此本研究欲從靜宜大學所實施的服務學習方案探究其對高等教育所激盪出的火花，藉以說明服務學習對高等教育的重要性。

表 2-6-2 國內服務學習相關研究期刊一覽表

編號	篇名	作者	期刊	年代	類型
1	美國的服務學習	沈六	訓育研究	1999	介紹類
2	大學生的服務學習及學生發展之研究	溫健蠶	公民訓育學報	1999	教育相關類
3	我國大學院校推動服務學習方案的檢討	陳金貴	教師天地	2000	課程方案推動類
4	服務學習與教育改革	劉慶仁	教師天地	2000	教育相關類

5	開放學習的理念與社區服務學習的實踐	林振春	社教雙月刊	2000	教育相關類
6	社會服務學習與青少年道德及社會發展之相關研究	邱華慧 李宜賢	弘光學報	2000	教育相關類
7	如何建立服務學習的支持體系	林勝義	社教雙月刊	2001b	介紹類
8	公民社會中的服務學習理念	許雅貞	社教雙月刊	2001	介紹類
9	服務抵過與服務學習	林振春	社教雙月刊	2001	教育相關類
10	服務學習--公民教育的具體實踐	黃玉	人文及社會學科教學通訊	2001	介紹類
11	服務學習融入九年一貫課程之課程設計	馮莉雅	訓育研究	2001	教育相關類
12	中小學服務學習的省思	曾永福	師友	2002	教育相關類
13	以服務學習的理念推展志願服務	楊昌裕	學生事務	2002b	介紹類
14	臺北市高職學生服務學習課程實施之省思與探討	歐鎮寬	大安高工學報	2002	課程方案推動類
15	學校教育與公民資質之培育--以服務學習為例	周富美	致理學報	2002	教育相關類
16	服務學習與我：以GYSD 方案行動為例--「全球青年服務日」社區服務誌(2)	王芃	國民教育	2002	介紹類
17	學校為什麼需要推動服務學習	張雪梅	學生輔導	2002	教育相關類
18	服務學習在湖山	龔淑芬	學生輔導	2002	教育相關類
19	國中服務學習課程--以仁愛國中為例	劉清榮	學生輔導	2002	課程方案推動類
20	服務學習與課程的融合及實施	劉正鳴	學生輔導	2002	課程方案推動類
21	漫談服務學習--從美國看臺灣	溫貴琳	學生輔導	2002	介紹類
22	服務學習中反思活動的	楊昌裕	學生輔導	2002a	介紹類



	實施				
23	感動人心的服務學習故事	林玫君	學生輔導	2002	介紹類
24	服務學習理念與實踐--以東吳大學服務學習課程為例	林至善	學生輔導	2002	課程方案推動類
25	專責單位主導之服務學習課程--以輔仁大學為例	尹美琪	通識教育	2002a	課程方案推動類
26	提供志願服務經驗以促進社會工作系學生學習熱忱之教學策略初探--引「服務學習」觀點	蘇文彬	社區發展季刊	2002	教育相關類
27	如何將服務學習的精神落實於我國高級中等教育	趙志揚 王介廷 田壬志	技術及職業教育	2002	教育相關類
28	學校社區化、社區學校化--從社區服務學習談起	宋宏明	北縣教育	2002	教育相關類
29	跨科際領域的體驗學習--國小實施「服務學習」之探討	吳秀媛 高熏芳	國民教育	2002	教育相關類
30	服務學習的理念與做法	吳昌期 曾慧媚	師友	2003	介紹類
31	服務學習做為後現代藝術教育的教學法	謝攸青	南師學報:教育類	2003	課程方案推動類
32	國小推動「服務學習」之教學設計	高熏芳 吳秀媛	教育研究	2003	課程方案推動類
33	大專生參與服務學習與生涯抉擇關係初探	邱美華	僑光學報	2003	教育相關類
34	職前教師專業服務學習課程實施之成效評鑑：以淡江大學為例	高熏芳 陳素蘭	課程與教學	2003	課程方案推動類
35	大學生參與服務學習課程態度之研究-以玄奘人文社會學院為例	黃一峰 何慧卿	玄奘學報：管理學刊	2003	教育相關類
36	臺北市公立高級工業職業學校學生服務學習的	歐鎮寬	大安高工學報	2004	課程方案推動類

	參與態度及其相關因素之調查研究				
37	服務學習提升文化認知與社會使命的利器	江雪齡	師友	2004	介紹類
38	職前教師專業服務學習課程綱要設計之研究	高熏芳 吳秀媛	臺中師院 學報	2004	教育相關類
39	新加坡高等教育推動服務學習對臺灣的啓示	馮莉雅	教育學刊	2004	教育相關類
40	學生參與服務學習之態度與認知調查研究	林思伶	輔仁學誌: 人文藝術 之部	2004	課程方案推動類
41	能力培育導向之服務學習方案發展模式芻議	楊百川	社教雙月 刊	2004	課程方案推動類
42	校園服務學習的創新模式	滕昕雲	社教雙月 刊	2004	課程方案推動類
43	生命的蛻變與成長：服務學習	洪櫻純	社教雙月 刊	2004	介紹類
44	融入式服務學習在師資培育課程之研究	馮莉雅	學生事務	2005b	教育相關類
45	服務學習--融入高等教育經驗分享與探討	彭本琪 吳淑萍 趙翠雲 鍾秋玉 吳和生	學生事務	2005	教育相關類
46	從服務學習看杜威的做中學	嚴秋蓮	學生事務	2005	介紹類
47	師資生從事國小數學科服務學習之行動研究--課後輔導的成效與建議	張民杰	國民教育 研究學報	2005	教育相關類
48	美國高等教育服務學習課程之研究	馮莉雅	高雄餐旅 學報	2005a	課程方案推動類
49	從服務學習談圖書館志願服務	謝宜芳	臺灣圖書 館管理季 刊	2005	教育相關類

資料來源：研究者自行整理

### 參、國外服務學習相關期刊之研究

在國外文獻的搜尋方面，以ProQuest Education Journals為搜尋的工具，查

詢自2000到2005年有關服務學習的文獻，在2005年有29篇相關文章，在2004年有49篇相關文章，而在2003年有31篇相關文章，在2002有59篇相關文章，在2001有44篇相關文章，在2000年有41篇相關文章。因為國外服務學習文章篇幅眾多，牽涉的領域又極為廣大，研究者在閱讀近六年來文獻後將整理各期刊在近五年內發表篇數超過五篇的部分，一方面統整目前較引人注目的議題，一方面也可以瞭解服務學習的運用範圍。以下為近五年來期刊的統整表格（表2-6-3）：

**表2-6-3 近六年來ProQuest Education Journals有關服務學習的文章一覽表**

年代 期刊 名稱	2005	2004	2003	2002	2001	2000	Total
<b>American Journal of Pharmaceutical Education</b>		7		1		3	11
<b>Phi Delta Kappan</b>					1	6	7
<b>Technical Communication Quarterly</b>		2		2	1		5
<b>The Journal of Experiential Education</b>	1	4	2		2	1	10
<b>Teacher Education Quarterly</b>	2	1	1	1		1	6

<b>The Gerontologist</b>		3		4			7
<b>Teaching Sociology</b>		1	1	3	1	2	8
<b>The Southern Communication Journal</b>					6		6
<b>The American Behavioral Scientist</b>						5	5
<b>Journal of College Student Development</b>	1	1	1	1	3	1	8
<b>Journal of Nursing Education</b>	3		1	19	2		25
<b>Journal of Physical Education, Recreation &amp; Dance</b>			2	3	1	2	8

資料來源：研究者整理

從上表可以發現國外期刊最近談論到服務學習次數較多的期刊包括製藥學教育期刊、工業溝通季刊、經驗教育期刊、教師教育季刊、老年學、教學社會學、南部溝通期刊、美國行為科學、學院學生發展期刊、護士教育期刊、自然教育期

刊，尤其是製藥學期刊以及護士教育期刊為最，教育類的期刊（包括經驗教育期刊、教師教育季刊、教學社會學、學院學生發展季刊）在近六年來所發表的頻率都很一致，幾乎每年都有一篇，說明了服務學習對教育的重要性，包括學生的教育和老師的教育，尤其經驗教育部分的期刊高達十篇，顯示服務學習和經驗教育的連結性高。

以 **ProQuest Education Journals** 搜尋關鍵字「服務學習」和「大學」的概念，得到五篇研究報告，包括研究服務學習對大學運動員人格發展的影響、透過社區服務課程來分析大學學生的反思經驗，並調查參與社區服務學習課程後在大學生身上和他們的社區服務知覺學習上的影響（Reyes & Richard, 2005）、透過服務學習對在危機中學生的影響（Margaret., Catherine & Florence, 2004）以及美國科羅拉多州立大學整合服務進入課程，並發展了該校服務學習的模式（Cindy & Delwin, 1998）。

再以 **ProQuest Education Journals** 搜尋關鍵字「服務學習」和「教師」的概念，得到十二篇研究報告，包括以下幾個領域：1.評估教師教育的服務學習；2.透過服務學習成為具文化回應的教師；3.將服務學習置入教師教育課程的核心；4.教師、學生以及社區服務學習對社區參與的功効；5.連結服務學習的能力和成為教師的標準；6.混合服務學習進入師資教育方案的體能教育；7.服務學習方案對職前教師觀點的轉換；8.透過服務學習融入教師教育來建構學習社區；9.透過服務學習增加職前教師田野經驗；10.職前教師對於服務學習的意義和價值的發聲。

國外對於服務學習的實證研究十分豐富，在服務學習效果的研究與評鑑方法通常使用量化或質性兩種方法，量化研究可幫助我們回答「什麼」（what）等問題，如：服務學習能對個人發展帶來什麼影響？服務學習能對社區帶來什麼影響？）；另一種質性研究法則可幫助我們回答「如何」（how）等問題，如：服務方案如何開始？如何執行？如何幫助學生在服務中有效的學習？成人參與者應扮演何種角色？而這些資料主要透過參與觀察、晤談及文件分析中獲得。近年

來服務學習之量化研究為避免量化評鑑之缺失及欲更深入瞭解服務學習之功效，故常會輔以質性方法之探究，且國外的研究範圍較廣，研究的議題也較國內多元，可以說將服務學習的精神發揮得淋漓盡致。

## 第七節 服務學習之國內外經驗

本節將介紹國內以及國外在服務學習課程中實施的情形，國外部分以美國、新加坡以及澳洲高等教育中的服務學習實施狀況做說明（馮莉雅，2003、2004、2005a）；國內部分以輔仁大學、東吳大學以及東華大學三所大學做有關服務學習課程的闡述。

### 壹、國外部分

#### 一、美國的服務學習

##### （一）員工與行政方式

##### 1.負責單位

包括行政部門、學術部門以及混合式部門。

##### 2.集中式的辦公室結構

大部分美國高等教育機構都有設置集中式的辦公室，利用網路將服務學習的訊息傳達給廣大校園中的學生，部分學校並利用網路來處理服務學習的申請、評鑑、公布各種資訊與表格，並建立電子資料庫以便學生找尋服務地點等相關資料。部分學校設置教職員服務學習討論室、資源室，增加負責單位的功能。

##### 3.訓練

大部分學校能提供職員服務學習知能等資訊，協助負責單位人員更能有效的推動服務學習的業務，或設置接受專門訓練的服務學習協調員，協助教授教學、設計課程。

##### 4.職員人數

大部分學校有設置數名職員來推動服務學習的業務。部分學校利用服務學習工讀與實習的學生、指導員(學生)協助推行。

## 5. 諮詢單位

大部分高等教育機構設有指導諮詢單位或顧問團協助服務學習的推動。

## 6. 合作聯盟策略

美國高等教育推動服務學習方式主要的合作結盟策略為(1)與特定社區組織有長期的合作關係，如在學區中小學進行補救教學；(2)大學生與中小學共同進行服務學習方案；(3)大學提供課程或活動空間協助社區成長；(4)大學提供或進行有關社區發展改進方案；(5)社區伙伴須針對大學生的服務進行評量；(6)社區伙伴成為諮詢輔導單位的成員；(7)社區伙伴支援大學服務學習課程的資源，如定向輔導、演講。總之，美國高等教育的合作聯盟策略建立在互惠與長期的關係，且以學區中小學為主要結盟對象，合作伙伴在高等教育的服務學習課程實施上，亦須提供一定程度的協助。

### (二) 教學層面

#### 1. 實施服務學習規定

有多數學校以鼓勵的方式來推動服務學習，只有少數學校規定參與服務學習是畢業條件之一，多數學校提供選修式的服務學習課程。

#### 2. 經費

美國高等教育機構除了運用校內的經費來推動服務學習，有許多大學會利用校外的贊助經費來推動服務學習。

#### 3. 獎勵與表揚

有些學校為了鼓勵教職員會設置一些獎勵與表揚的辦法，包括獎金、獎狀、出版特別刊物或經驗分享。鼓勵學生方面，則提供工讀費等服務獎學金、方案補助、補助暑假實習機會(包括獎金與住宿)等。

### (三) 教授參與

#### 1. 教授參與和發展

美國有些學校會提供校內教師發展服務學習課程的工作坊或研討會，並有部分學校規定教授有指導學生實施服務學習的義務。

## 2.經費補助

美國部分學校會提供教授津貼、小額補助、助教或是長期教職保證，並提供專業訓練及發展，這些是有效推動服務學習指標之一。

### 二、新加坡的服務學習

#### (一) 員工與行政方式

##### 1.負責單位

大多屬於行政單位負責。

##### 2.集中式的辦公室結構

皆有中央辦公室，且提供充足的網路資源與設備、足夠空間及職員的辦公室來推動服務學習，是服務學習方案能成功推動的重要指標。

##### 3.訓練

有接受專門訓練的職員來推動服務學習。

##### 4.職員人數

有數位專職的工作人員。

##### 5 諮詢單位

服務學習負責單位並無任何諮詢或督導單位。

##### 6.合作聯盟策略

主要合作聯盟策略是與特定社區組織有長期的合作關係，高等教育機構成爲社區發展組織的成員。

#### (二) 教學層面

##### 1.實施服務學習規定

新加坡大學規定學生在校都須爲慈善機構籌措經費，但社團式服務學習與學分式服務學習課程則不強迫。

##### 2.經費

由學校經費來支付，故未能全面或大力推動學分式服務學習課程。

##### 3.獎勵與表揚



未制定獎勵制度，但新加坡大學會提供各種國內外的服務學習獎勵的訊息給學生，鼓勵學生申請，並會將歷年來獲得各種獎勵的教職員與學生名單刊登在網路上。

### （三）教授參與

#### 1.教授參與和發展

未提供校內教師發展服務學習課程的工作坊或研討會，參與服務學習課程的教授並不普遍。

#### 2.經費補助

未提供教授參與服務學習的鼓勵，但新加坡大學會提供教授國內外服務學習的獎勵資訊，並公佈歷年得獎的教授名單。

### 三、澳洲的服務學習

#### （一）員工與行政方式

##### 1.負責單位

沒有全校性負責的單位，學校推動服務學習的行政層級為各系所，有的系所有設置專人負責。

##### 2.集中式的辦公室結構

沒有集中式的辦公室，也不重視職員的服務學習專業知能以及職員數多寡不一。

##### 3.訓練

澳洲負責的專職人員有些本身具備相關知能，有些則無，因此不重視職員是否有服務學習的專業知能。

##### 4.職員人數

職員數多寡不一定，但專職人員不多。

##### 5.諮詢單位

只有澳洲天主教大學教育學院有諮詢督導單位，其他學校則無諮詢督導單位。

## 6.合作聯盟策略

合作結盟策略是以利用社區伙伴或志工組織提供的研究經費來推動。

### (二) 教學層面

#### 1.實施服務學習規定

服務學習不一定是畢業條件，服務學習是否是澳洲高等教育機構的畢業條件，要視系所而定。

#### 2.經費

由各系所或教授分別向志工組織或「家庭與社區服務聯邦部門」或社區組織申請研究經費或執行經費來支付。

#### 3.獎勵與表揚

未制定獎勵制度，但部分學校會提供各種國內外的服務學習獎勵的訊息給教授與學生，鼓勵與協助申請，並會將獲得各種獎勵的教職員與學生名單刊登在網路上。

### (三) 教授參與

#### 1.教授參與和發展

有教授主動參與服務學習的教學與研究，但沒有學校提供教師服務學習的研討會或工作坊，或提供服務學習的相關連結網站，間接提供服務學習教學法的參考資料。

#### 2.經費補助

未提供教授參與服務學習的鼓勵，教授可以向社區組織或政府部門或志工組織申請經費補助，此外，澳洲政府有獎勵參與社區服務人員的制度，學校亦非常重視得獎的教授與學生。

## 貳、國內部分

由「全國各大專院校服務學習課程調查」之研究報告中(楊百川、楊青,2003)顯示，163 所大專院校中，在課程中已經有安排並規劃「服務—學習」相關課程

的國立大專院校共有 18 所，私立大專院校有 30 所學校，從 2002 年 10 月始至 2003 年 7 月止，北部共有 6 間國立大專院校、12 間私立大專院校；中部共有 2 間國立大專院校、10 所私立大專院校；南區共有 8 所國立大專院校、7 所私立大專院校；東區有 2 所國立大專院校、1 所私立大專院校均已開始推動相關課程(表 2-7-1)。

表 2-7-1 課程內規劃相關「服務—學習」課程之學校一覽表

學校類型 區域性	國立大專院校	私立大專院校
北區	中央大學、台灣大學、清華大學、台北市立師範學院、台北護理學院及台灣體育學院	中原大學、世新大學、東吳大學、真理大學、淡江大學、華梵大學、輔仁大學、明新科技大學、玄奘人文社會學院、佛光人文社會學院、清雲技術學院、開南管理學院
中區	暨南大學、彰化師範大學	東海大學、中山醫學院、中台醫護技術學院、中國醫藥學院、虎尾技術學院、修平技術學院、僑光技術學院、臺中健康暨管理學院、嶺東技術學院、環球技術學院
南區	中正大學、嘉義大學、中山大學、成功大學、台南師範學院、屏東師範大學、屏東科技大學、高雄第一科技大學	南華大學、長榮大學、義守大學、嘉南藥理科技大學、樹德科技大學、文藻外語學院、立德管理學院
東區	花蓮師範學院、臺東師範學院	慈濟大學

資料來源：楊青（2004）。

在國內推動服務學習相關課程之學校與其開課之課程名稱方面，目前國內已推動服務學習相關課程的學校總計有 48 所，在這 48 所學校中，各校在推動相關課程時的理念及作法不盡相同，而在課程名稱上亦有所差異，為避免大家對於各校課程名稱上有所混淆，研究者將各校服務學習相關課程之課程名稱以表 2-7-2 說明。在 48 所學校中，其開課名稱共可分為 14 種課程類型名稱，包括：公益服務、生活服務教育、生活與服務、生活體驗及社區服務、服務教育、服務課程、服務學習、服務學習教育、勞作服務、勞作教育、勞動服務、勞動教育、勤毅教育及愛心勞作教育。

若我們單就課程名稱來看各校推動服務學習之實施重點，大致可略見各校實行與推動此課程時的想法與作法，但若單就課程名稱來了解，或許無法明確的指出各所學校課程實施內容的細項，但卻可看出其實施的重點方向，因此從各校開課名稱中，可概略的將服務學習進行時所著重的層面分為四個方面（楊青，2004）：

- (一)強調生活體驗或社區體驗方面
- (二)強調服務與學習結合方面
- (三)強調勞作教育、勞動服務方面
- (四)其他方面<sup>2</sup>

**表 2-7-2 學習型態與相關服務學習課程名稱分類一覽表**

課程名稱	學校
公益服務	暨南大學
生活服務教育	屏東科技大學
生活與服務	中台醫護技術學院
生活體驗及社區服務	中正大學
服務教育	世新大學、淡江大學、華梵大學、嘉義大學、長榮大學、義守大學、慈濟大學、屏東師範學院、高雄第一科技大學、台灣體育學院、中山醫學院、中國醫藥學院、僑光技術學院
服務課程	台灣大學、中山大學、台北護理學院、虎尾技術學院、文藻外語學院
服務學習	東吳大學、輔仁大學、台北市立師範學院
服務學習教育	成功大學
勞作服務	清華大學、開南管理學院、台中健康暨管理學院
勞作教育	東海大學、南華大學、嘉南藥理科技大學、清雲技術學院、修平技術學院、嶺東技術學院、環球技術學院、立德管理學院
勞動服務	中央大學、中原大學、台南師範學院、台東師範學院
勞動教育	花蓮師範學院
勤毅教育	玄奘人文社會學院

<sup>2</sup> 指的是活動內容並非與學校教學課程進行結合，而是獨立成立負責單位以實施相關教育的學校，如：真理大學、明新科技大學、樹德科技大學及佛光人文社會學院。

愛心勞作教育	彰化師範大學
--------	--------

資料來源：楊青（2004）。

經過《全國各大專院校服務學習課程調查》之研究報告的整理後，國內高等教育更加興起一波服務學習的熱潮，以下所介紹的學校屬於和課程中的服務學習較有相關，因此以輔仁大學、東吳大學以及東華大學三所大學作為介紹：

#### 一、輔仁大學服務學習導向—人本與專業知識整合計劃

輔仁大學基於服務學習導向以及教育部補助的四年計劃「專業與人本整合」，希望創造一個不同傳統教室內認知學習為主體的一種學習方式，結合專業教育，並加入服務理念而引申出各種體驗的情境，使所有參與以服務學習為導向之學生老師及成員均能因服務之實踐，而深刻體會其專業知識中為人群、為社會服務之核心元素（天主教輔仁大學人本計畫-服務學習網，2005）。因為全人教育是目前大家所關心的議題，輔大將全人教育中人本關懷理念與專業統整後，以完整人本與專業結合之模式推動全人之教育，在總計畫下規劃了五種型式的服務學習課程，詳細的課程介紹介紹於附錄七。

#### 二、東吳大學服務學習課程的經驗

東吳大學服務學習最為大家所知的就是關心獨居老人，這群老人是曾經為國家立下汗馬功勞的老兵以及眷屬，也有戰後來台的軍人，他們居住在社區邊緣的墓地，成為獨居老人。東吳大學因為這一門全校共同選修的「服務學習」課程，所以能夠將「服務學習」課程的實習部分安排成社區服務，以便將課程與社區做連結，主動去關心獨居老人，並將這些歷史紀錄起來提供給鄰近的康寧國小作為歷史教材。另外教育部為了讓東吳大學邁向一流的大學，在 94 年度提供四年教學卓越計畫，讓東吳大學能對校內教學現況進行診斷與評估後提出七大問題做為規劃依據，因此總計畫下也納入了七個子計畫，其中子計畫 F 特別是和本研究有相關，名稱為「加強學生社區志工服務學習」計畫，目的是要鼓勵校內師生以己之專業服務社會，並落實結合教學、理論與實務的創新性教學模式，其下的分計畫「加強社團對社區之服務學習」，其內容包括關懷獨居老人、投入中小學服務

以及辦理大學帶動中小學社團及課業輔導工作（東吳大學教學卓越網，2005），不僅服務了他人，也成長了自己，有關 F 計畫的總覽列於附錄八中。

### 三、東華的挑戰計畫-提升大學基礎教育計畫

東華大學的這一挑戰計畫為教育部 2000 年補助通識教育改革而開始執行的，執行時程為四年（2000 到 2005 年），是一個以科際整合、社會實踐為理念提昇與整合通識教育課程之計劃，計畫的目的以培養民主化社會自律性之未來公民為主，包含著自我省察、忍受的耐力、穩定的信心、細緻與統整的思考、群體中與他人共同合作、以及具體行動策略規畫能力的實踐統合行動能力為目標，來整合學校通識課程「人文、社會、與環境(自然)科學領域」與校內外的潛在學習活動。由有一群關心通識教育的教授懷抱著堅定的夢想，透過研討會扮演實踐課程理念的傳播者，喚起校內師生對環境具有危機意識，教學團隊以行動研究為現有問題尋求解決之道，從 2000 年的夢想到 2005 年的付諸實踐，雖然計畫已結束，但教育部在 2005 年補助東華推動教學卓越計畫，讓東華的成員可以繼續在學校、社區環境和教育實務上作努力，實踐服務學習的精義，有關東華大學挑戰計畫的介紹如附錄九。

透過上述對國內外大學有關服務學習課程的介紹，可以看見國內外高等教育機構在服務學習這塊園地裡的努力，尤其美國實施服務學習的歷史悠久，其運作模式值得作為其他國家或學校參考的依據。而根據上述國內外服務學習的經驗，本研究所欲探討的是一所個案學校-靜宜大學推動服務學習的經驗，包括行政和教學層面，瞭解一套課程從無到有其中的歷程、困難以及反思為何。

### 第三章 研究設計與實施

本章主要在敘述本研究之設計及實施的情形，共分為八節來敘述。第一節為研究概念架構，第二節為研究方法的選擇，第三節為研究對象的選擇，第四節為研究工具，第五節為研究步驟與過程，第六節為研究資料的編碼與分析，第七節為研究的信度與效度，第八節為研究倫理。

#### 第一節 研究概念圖

本研究旨在探討靜宜大學「服務學習發展中心」的行政人員以及「服務－學習」課程授課教師的觀點，探究靜宜大學「服務－學習」課程的運作情形、實施過程以及團隊成員的感動與想法。本研究的研究目的如下：一、探討靜宜大學「服務－學習」課程團隊運作情形；二、瞭解靜宜大學開設「服務－學習」課程教師帶領學生參與課程的實施過程；三、探求靜宜大學「服務－學習」課程團隊成員的感動與想法。根據上述目的而設計之研究概念圖如圖 3-1-1：

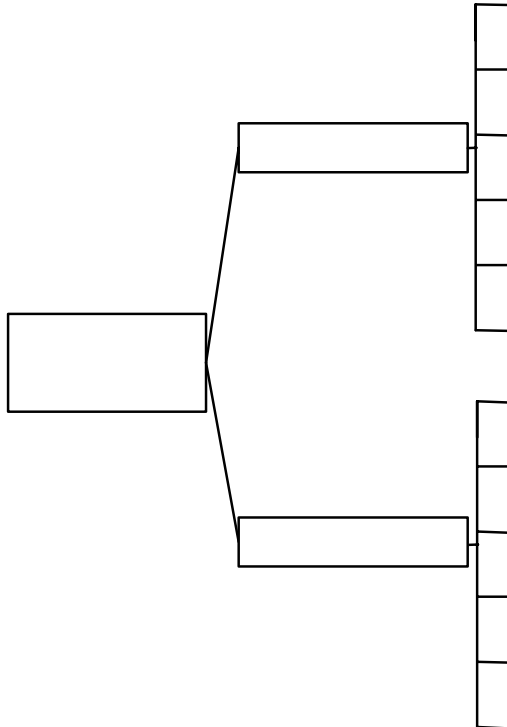


圖 3-1-1 研究概念圖

## 第二節 研究方法的選擇

本研究採用質性研究的方法，透過訪談的方式，深入瞭解靜宜大學「服務－學習」課程的推動情形。Merriam(1998)認為質性研究可以幫助我們在盡可能對自然環境不加干擾的情況下，去瞭解並解釋社會現象的意義，且其基本假設認為意義是鑲嵌在人們的經驗之中的，所以質性研究最主要是從參與者的觀點，而非從研究者的觀點來瞭解所感興趣的現象。另外質性研究也強調在互動的研究歷程中，經由思索、反省、批判與挑戰，來歸納知識的意義，建構知識的價值（王雅各等著，2004）。

研究者考量本研究主要的焦點在於關注靜宜大學「服務－學習」課程的推動情形，期望瞭解在方案中的教師、行政人員如何學習？感受到什麼？為何這麼想、這麼做？服務學習歷程對他們的意義為何？學習經驗與個人成長又為何？由於研究者關心的是當事人的內在心靈世界，以及其對於周遭人、事、物的看法，故選擇以質性研究方法貫穿整個研究之進行。

另外林重新（1991）的文獻指出若以一個個體或以一個組織（例如：一個家庭、一個社會、一所學校或是一個部落等）為對象進行研究某項特定行為或問題的一種方法均稱為個案研究，而個案研究偏重於探討當前的事件或問題，尤其強調對於事件的真相、問題形成的原因等等的方面，做深刻而且周詳的探討；李宏鎰（1991）也提出個案研究是指採用多種方法蒐集有效的完整資料，單一的個案或社會單位作縝密而且深入研究的一種研究方法，基於上述理由，研究者將本研究歸類為質性研究中的個案研究，旨在探討靜宜大學這一個案在特定情境脈絡下的活動性質，以了解它的獨特性與複雜性。

至於本研究的資料蒐集方法主要是採用訪談，Guba & Lincoln(1984)認為訪談是指「有目的的對話」，通常是兩個人（甚至更多人）之間的語言資料，由一個人（研究者）引導，蒐集對方（研究參與者）有關研究主題的資料，藉以瞭解研究參與者如何解釋他們的世界。因為研究者無法直接觀察現場過去發生的事



情，也不能強迫進入所有的場所和私人的情境，因此藉由訪談和場所相關的人員來瞭解他們的信念、夢想、動機、判斷、價值、態度和情緒。在本研究中，研究者爲了蒐集研究所需的豐富資料，經由預先的題目規劃，以深度訪談（in-depth）的方式獲取必要的資料，再經由整理、分析、歸納，達成本研究主題所要呈現的研究結果。若研究者欲從研究參與者中獲取特定議題的資訊，則根據 Patton(1990)對於訪談的型式來看，採用半結構式訪談較爲適當。本研究的目的是爲了瞭解靜宜大學「服務－學習」課程相關的教師和行政人員對於課程的多元訊息，故決定採用半結構式的訪談方法，主要以事先擬定好的半結構式訪談大綱（附錄一）訪談研究參與者，訪談問題的順序根據研究參與者的反應作彈性的變化（Goetz & LeCompte, 1984）。

### 第三節 研究對象的選擇

Patton(1990)認爲質的研究所抽取的樣本一般都很少，有時少到只有一個個案，因此，質性研究抽取的樣本，必須是能提供「深度」和「多元社會實況之廣度」資料爲標準，爲求資訊內容豐富，傾向於研究者有目的的選擇研究對象。

本研究希望深入瞭解教師和行政人員在服務學習課程方案中的推動與執行經驗，因此在選取訪談參與者時有以下的幾點考量：

#### 壹、選取範圍

本研究的對象有兩類，教師的數量明顯高於行政人員的數量，因此在教師方面的選擇優先考慮有意願參與研究的教師，並大致瞭解這些有意願教師的課程實施方向，發現有的教師提供給學生作選擇的機構並不在學校所提供的機構名單上，因此爲了日後有更多的資料分析，將教師分爲兩類，其中有七位老師是採用學校所提供的機構，只有兩位教師（T2、T4）因爲本身專業的關係，已經開始開設這方面相關的課程，所以在尋找機構上較爲方便，屬於自行尋找機構部分；而在行政人員部分，因爲人員的數量較少，因此選取全部的行政人員，也就是 A1 和 A2 兩位；另外，因爲考慮到教師中的其中一名（A3）是服務學習發展中心的

主任，在推動的這幾年中一直有擔任授課的職務，對於整體課程規劃和執行流程較為清楚，因此將他列為行政人員的訪談名單中。

## 貳、意願的配合

在尋找研究參與者的同時，研究者會先以 E-mail 方式附上訪談大綱（附錄六），讓每位被詢問的服務學習課程方案教師以及行政人員事先瞭解研究進行中會碰觸到的問題，然後再決定是否要參與。有些個案雖然符合研究條件，也擁有豐富的資訊，但卻不想被訪談，遭致無謂的干擾，因此研究者只能站在尊重的立場上，另外再尋其他人。

## 參、接觸服務學習課程方案的年資

本研究主要是針對靜宜大學「服務－學習」課程推展的過程和實施的狀況進行整體的探討，因此研究參與者需要對服務學習課程方案有一定程度的瞭解，判斷其瞭解深淺的依據即為研究參與者接觸服務學習課程方案的年資，以教師為例，至少要擔任一學期以上的授課教師；而行政人員<sup>3</sup>則因人數不多而全部選取，除了一位較不了解「服務－學習」課程行政運作流程的職員除外。

## 肆、研究參與者

以下將簡單介紹所有研究參與者的背景以及在服務學習課程中所擔任的角色和負責的業務。

### （一）華彥先生（A1）

華彥雖然才在靜宜大學一年，但是因為之前的幾年工作歷練，再加上本身具有社工系研究所畢業的背景，因此在從事服務學習相關行政業務的運作時，能充分運用周遭資源以及熟悉各流程，是服務學習發展中心的職員，也因為本身對服務學習課程感興趣，因此在 94 學年度第二學期也擔任授課的教師，為服務－學習工作團隊再添新血。

### （二）靜雅小姐（A2）

---

3

基於社工系畢業且擔任過社工輔導員的背景，再加上剛作完質性論文的寶貴經驗，靜雅提供給研究者不論是訪談上、作研究上一些實質的幫助，目前是服務學習發展中心的職員，專門負責管理與維繫服務學習機構助理運作以及協助服務學習課程運作的相關事宜，對於靜宜大學實施這樣的課程感到與有榮焉，認為這是一所人本且以學生的發展為主的學校。

### （三）小靜老師（A3）

小靜老師除了是服務學習團隊的種子教師之一外，也是服務學習發展中心的一員，因為自己的專業培育，設計了一套服務－學習課程供新進服務學習授課教師參考，因為小靜老師也算是靜宜大學服務學習課程的主事者，對於本研究的熟悉度較高，因此研究者在撰寫論文期間會和小靜老師討論有關文字的潤飾和如何將各類目分類，讓文章內容更充實、客觀。小靜老師的授課班級也是本研究教室觀察對象之一，一方面是詢問老師的意願，另一方面也是因為考量到小靜老師是師資培育中心的教師，對於輔導學生、上課的發問技巧和帶領服務學習課程的方式較有心得，因此作此選擇。

### （四）均泯老師（T1）

均泯老師除了是服務學習團隊的種子教師之一外，也是諮商輔導中心的一員，對於靜宜大學的品格教育推動也不遺餘力，再加上自己所學領域為輔導、諮商、班級經營以及生命教育，面對學生的問題總是可以有自己的一套辦法，從老師的身上我看到一位教師對教學理念的堅持和對教育懷抱熱忱。另外均泯老師的授課班級也是本研究教室觀察對象之一，一方面是詢問老師的意願，另一方面也是因為考量到均泯老師是師資培育中心的教師，對於輔導學生、上課的發問技巧和帶領服務學習課程的方式較有心得，因此作此選擇。

### （五）光彥老師（T2）

光彥老師是一個對環境與生態有著濃厚使命的老師，尤其關心原住民因為資本主義的運作模式，而逐漸脫離與自然環境相互依存的情境。在自然與人、台灣森林與原住民族之間，不能去脫了在地的環境脈絡與生活結構。如何從在地出

發，去瞭解原住民的生態觀，以及從現代的自然資源管理的知識中，相互的學習與尊重，以自然、台灣森林為出發，共同來為台灣的自然環境作更進一步的連結。這些理念需要強大的金錢以及人力作為後盾，因此在靜宜大學服務學習課程下尚無法執行，因此光彥老師主要以他對真正的服務學習課程應具備的精神作為主軸，道出在這樣的精神下需要有的行動。

#### （六）珊妮老師（T3）

珊妮老師在靜宜大學服務已有十個年頭，專長為特殊教育（身心障礙者），之所以選擇珊妮老師是因為從基礎訓練課程講員名單中看到老師的名字，又透過他系老師的推薦，因此寫信邀請老師參與訪談。在服務學習團隊中，珊妮老師帶過三個學期，也算是資深教師之一，但因為所屬科系的關係，需要支援他系沒有教師帶領服務學習的班級。

#### （七）添財老師（T4）

添財老師在靜宜大學已有六個年頭了，而他也是服務學習團隊中的資深種子教師之一，對服務學習的投入是因為大學時參加的服務性社團，再加上自己的資訊專業，所以對於培訓學生擔任資訊志工來協助中小學、社區或是弱勢族群不遺餘力，在資訊親子營方面也籌辦過四、五梯次，目的就是要減少他們對數位學習的落差；且添財老師很強調對人的直接關懷，藉由年輕學子提供課程給偏遠地區家長和學生接觸資訊的機會和管道，是一位充分運用專業，以資訊科技為工具，改變服務形式的老師。

#### （八）芳珍老師（T5）

芳珍老師是一位服務了 38 年的教師，他具備了教學生的豐富經驗以及擁有和學生作良性互動的技巧，又加上他所帶的班級就是導師班學生，所以班上學生跟老師的感情不錯，另一方面芳珍老師給我的感覺就像一位慈祥和藹的母親，怕學生會犯錯，會不斷的叮嚀、督促學生的進度，不管事情有多小，只要老師認為重要的，都會在課堂上交代學生不要犯相同的錯誤，並提供解決的方法。另外芳珍老師的授課班級也是本研究教室觀察對象之一，一方面是因為老師是這群學生

的導師，對學生的瞭解度較高，另一方面則是著重於老師的專業與樂於奉獻的心，因此作此選擇。

#### （九）蕙芬老師（T6）

蕙芬老師對靜宜大學是比任何人都有感情的，因為他所受的高等教育都是在靜宜完成的，任教職後一路從助理教授當到教授，因此對於本系的學生心態瞭若指掌，所以他所帶領的班級都是本科系學生，因為同屬道中人，老師瞭解如何帶領這群理工系學生，激發他們對服務的熱忱，也正因為領域的差異，因此每個月的座談會就是老師班級經營充電的時刻。一路走來，老師也接觸了不少學校修女，對於他們把服務當成家常便飯，老師深受其影響，承諾在退休後願意投入志願服務的領域中，感受服務他人而為自己帶來的美好經驗。

#### （十）姿言老師（T7）

姿言老師在大學時曾參與服務性社團，因此他的人生理念就是行有餘力時去關懷需要幫助的人，時時提醒學生要惜福、要向上（善）、要讓今天有別於昨天、要不斷的求進步，因為這些特質，讓老師在帶領服務學習時，一直在思考如何把學生的熱情帶起來，讓他們在生活當中多留意關懷周遭的人，雖然在帶過兩學期的課後因為學位論文的壓力而不能繼續帶領，但是主事者的支持和體諒讓老師可以專心撰寫論文，在老師的心中滿是感激，相信在老師完成學位後，一定會更賣力的投入服務學習中。

#### （十一）佩勳老師（T8）

佩勳老師也是服務學習的種子老師之一，雖然當授課教師和當初接觸服務學習的本意不相符合，但是佩勳老師擁有一套對服務學習的想法，他也上過人際溝通、情緒方面的課程，對這堂課較能上手，且有自己的定位以及帶領學生的技巧，所以佩勳老師是一位肯打開心胸接納非專業領域的老師，對非專業領域的東西保持興趣，不僅有助於自己的成長，也幫助老師建立和學生互動的班級氣氛，對於一個理工系的教師作這樣的突破和進修，我覺得他的精神真是可嘉。

根據上述原則，本研究最後所選取的研究參與者共有十一位，其中教師有八

位，行政人員有三位，茲將其化名後整理相關資料如表 3-3-1：

表 3-3-1 研究參與者資料一覽表

研究參與者身份	訪談參與者	性別	服務/授課年資	教學年資	是否進修服務學習
授課教師	均泯（化名）	男	四學期	7	否，但有參與一個月一次月座談會
	光彥（化名）	男	三學期	6	月座談（因時間關係較少參與）
	珊妮（化名）	女	三學期	10	月座談（因時間關係較少參與）
	添財（化名）	男	四學期	5	是，一個月一次月座談會 與服務機構互動
	芳珍（化名）	女	四學期	38	是，一個月一次月座談會
	蕙芬（化名）	女	二學期	20	是，一個月一次月座談會
	姿言（化名）	女	二學期	15	是，一個月一次月座談會
	佩勳（化名）	女	三學期	3	是，一個月一次月座談會
行政人員	華彥（化名） （行政兼任講師）	男	一學期	1	是，一個月一次月座談會
	靜雅（化名）	女		0.5	是，不一定
	小靜（化名） （行政兼任授課教師）	女	四學期	5	是，不一定

資料來源：研究者自行整理

附註：

1. 行政人員華彥在接受研究者訪談時（95 年上學期）並未擔任課程講師，因此他是以行政的角度來回答研究者的問題；而在 95 年下學期的「服務

- 學習」課程中，華彥成爲授課教師的其中一員。
2. 行政人員小靜在接受研究者訪談時是以雙重的身份（行政和授課教師）在回答問題，因此在分析時會呈現雙重身份所表述的觀點。

## 第四節 研究工具

本研究所使用的研究工具包括研究者本身、訪談同意書、訪談大綱、錄音工具和現場筆記、訪談紀錄表、教室觀察紀錄表以及反省日誌。本節就上述所提到的工具加以敘述之。

### 壹、研究者本身

質性研究中，研究者本身就是資料蒐集與分析的主要工具（Merriam, 1998）。所以研究者除了需具備相關的智能與技巧外，還要秉持真誠而開放的心胸，進入研究對象的主觀世界作擬情的瞭解，所以本研究在研究過程中，研究者均與研究參與者約在校內，目的是研究者可以觀察研究場域所發生的自然事件，以呈現最真實的情形。

在訪談過程中，研究者會觀察研究參與者非語言的表情（臉部的表情、手勢）並做成記錄，也會針對研究者有疑惑的地方隨時進行追問，以便真正瞭解研究參與者的本意；並藉由研究參與者的回饋和反省日誌不斷反省，以提高研究的信效度。

### 貳、訪談大綱

訪談大綱是用來進行訪談及探索的一系列問題或論題（吳芝儀、李奉儒，1995），透過質性研究的訪談大綱是根據研究的本質與目的而設計，而擬定訪談大綱的主要目的在確定訪談時研究者所想要取得的資訊都能包含在內，本研究的訪談大綱是依據研究問題與文獻探討的結果所擬定（見附錄一）。

### 參、訪談同意函

在正式邀請研究參與者時會附上的資料，目的是要讓研究參與者注重此次訪

談，在慎重考慮後才簽下同意書接受訪談（見附錄二）。

#### 肆、訪談邀請函

本研究採用訪談邀請函作為研究工具，主要是透過正式書面資料向研究參與者介紹研究者，說明研究目的、研究問題，確認訪談時間和內容，承諾訪談內容僅供學術研究之用，不對外公開研究參與者的身份，並對研究參與者的願意接受訪談表達誠摯的謝意（見附錄三）。

#### 伍、錄音工具

在每次的訪談前，研究者都會準備兩支錄音筆，並確保錄音筆的電池容量足夠使用，在訪談前再次確認一切都準備好之後才進行訪談。

#### 陸、訪談紀錄表

在訪談的同時，研究者會針對研究參與者所述說的重點加以記錄，若發現新的問題可以直接追問研究參與者，除此之外，研究者也會觀察研究參與者的非語言表情，以利後續分析之用，本研究一共訪問十一位研究參與者，其訪談紀錄表如表 3-4-1 所示。

表 3-4-1 訪談日期、地點以及時間一覽表

研究參與者編號	化名	訪談日期	訪談地點	訪談總時間
A1	華彥	2005.12.13	學校會議室	75 分
A2	靜雅	2006.02.08	學校辦公室	126 分
A3	小靜	2006.02.17	教師研究室	135 分
T1	均泯	2005.12.06	諮商輔導中心團體諮商室	90 分
		2006.01.07	電話訪談	56 分
T2	光彥	2005.12.22	靜宜大學服務學習座談會	12 分
		2006.02.24	咖啡廳	96 分
T3	珊妮	2006.03.15	教師研究室	53 分



T4	添財	2005.12.22	靜宜大學服務學習座談會	12 分
		2006.01.12	教育廣播電台彰化分台 「當我們同在一起」 節目採訪	55 分
		2006.02.23	教師研究室	105 分
T5	芳珍	2006.03.07	教師研究室	74 分
		2006.03.15	電話訪談	12 分
T6	蕙芬	2006.03.17	教師研究室	73 分
T7	姿言	2006.03.22	教師研究室	101 分
T8	佩勳	2006.03.16	教師研究室	86 分

資料來源：研究者自行整理

## 柒、訪談逐字稿

在每次訪談過後，研究者會將訪談內容繕打成逐字稿，以利後續閱讀並作分析之用。

## 捌、反省日誌

若訪談是主要的資料蒐集方式，那研究者在訪談期間最好作仔細的反省日誌 (Taylor & Bogdan, 1984)。建立日誌可以讓研究者清楚知道哪些主題已被談論過，有哪些部分需要再深入訪談，不斷的翻閱這些記載於日誌的文字，有助於日後分析、歸納、解釋資料和作為最後報告的重要依據。例如：研究者在每次訪談完之後，便在當天訪談的反省日誌裡記錄研究參與者的基本資料、與研究者的關係、對此次訪談的評估、反省，並寫下此次訪談後的自我省思，以作為下次訪談進行時的提醒。為了呈現研究者對於訪談後反省日誌的紀錄，所以選擇幾份不同研究參與者的反省日誌，置於本研究的附錄四。

## 第五節 研究步驟與過程

本研究進行大致可分為兩個階段，分別為準備階段和正式階段，準備階段包括擬定方向、蒐集資料、閱讀相關文獻並進行探討、編製試探性訪問的大綱、參加服務學習研討會以及進行試探性研究；而在正式階段包括編製正式訪談大綱、確定意願與寄發研究邀請函、教室觀察以及正式進行訪談。

### 壹、準備階段

#### 一、擬定方向

研究者在 2005 年暑假開始進行有關志願服務的閱讀，在九月時慢慢將焦點轉移到服務學習領域上，並且透過指導教授的引荐，得知靜宜大學有在推展服務學習課程，它的整個流程符合服務學習基本的定義，因此和指導教授討論的結果，決定以服務學習作為我的研究方向。

#### 二、蒐集資料

在確立研究方向後，研究者就從蒐集和服務學習相關的資料開始著手，包括國內外論文、法規、網站、書籍、會議手冊、期刊，並予以整理歸納與統整。此外，為了能對服務學習有一個入門的認識，研究者曾經於 2005 年 10 月 28 日實際請教靜宜大學服務學習方案的規劃者小靜老師，透過和小靜老師的對話，對服務學習有了更進一步的認識，這些都有助於研究者在初步探索階段中，形成研究問題的輪廓。

#### 三、相關文獻探討

在文獻探討的部分，第一階段主要是透過閱讀前人的研究，確定有哪些相關的主題已經做過，還有哪些方面可以作進一步的探討，以確認研究題目及研究問題。形成研究問題後，還需要廣泛閱讀相關的研究，整理前人對於本議題的看法，以提高對研究問題的敏感度，並在研究結束後與文獻作對話，提出自己的想法。

#### 四、編製試探性訪談大綱

在閱讀文獻後，研究者先擬出一份研究大綱初稿，透過和指導教授的討論，

慢慢的將問題聚焦於兩部分，一部份是訪談服務學習課程授課教師，主要是針對參與服務學習課程的動機、獲得的支援、引導學生的情形、對評鑑的看法、思考服務學習在大學教育中的定位問題、從課程中得到的學習經驗、對學校目前作法的看法以及困難與挑戰等八大類別；而訪談服務學習相關行政人員的問題主要是詢問校內服務學習推動的情形、校內支持服務學習課程方案的系統、學校如何評鑑這套課程的成效以及所遭遇的困難和挑戰等四大類別。

## 五、參加服務學習研討會

在研究進行的同時，爲了對服務學習議題有持續的接觸，研究者會關注有關服務學習的研討會，在研討會中不僅瞭解到服務學習的發展趨勢，也見識到各校不同的作法，對研究者思考研究問題和架構有極大的幫助。研究者所參與的研討會有四場：第一、2005年10月29日於輔仁大學舉辦的「第四屆服務學習研討會」，第二、2005年11月25日於東吳大學舉辦的「自強隧道論壇—2005學生事務與服務學習學術研討會」，第三、2005年12月18日於靜宜大學所舉辦的「服務學習幹部研習營」，第四、2005年12月22日於靜宜大學舉辦的「服務學習座談會」。

## 六、進行試探性研究

在2005年12月期間，研究者針對靜宜大學的一位參與服務學習課程的教師和行政人員進行訪談，這次的訪談屬於試探性質，主要是要確定研究主題的可行性、修正研究設計的實施，並磨練研究者蒐集資料的能力。

## 貳、正式階段

### 一、編製正式訪談大綱

在試探性訪談之後，研究者會針對訪談逐字稿和初步的分析，對訪談大綱作修正，將欲研究的主題再聚焦，以編製成爲正式的訪談大綱。

### 二、再次寄發研究邀請函

在正式訪談大綱擬好之後，研究者以E-mail（附錄六）方式再次邀請之前答應參與研究的研究參與者，再次告知正式的訪談內容、研究目的與研究動機，在

瞭解之後研究者立即和他們約定訪談的日期、時間和地點，接著將研究的訪談大綱（附錄一）連同研究邀請函（附錄三）與訪談同意書（附錄二）等文件，一起寄給研究參與者事先參閱，一方面對於他們本身的權益和本研究所採取的保護措施有所瞭解外，另一方面也可以讓他們對於訪談內容有一清楚的輪廓，可以提早作思考。對於之前沒有回應的研究參與者也會再寄信詢問他們的意願，若他們要先看過訪談問題再決定是否參與，研究者會將上述三份文件寄給他們過目，並以電話或 E-mail 確認他們的意願。

### 三、教室觀察

爲了蒐集多元的服務學習相關資料，研究者以 E-mail 方式詢問所有的研究參與者是否可開放班級讓研究者作教室觀察，並請研究參與者提供本學期的教學大綱供研究者參考，從 2006 年 2 月開始進入所有研究參與者的教學現場進行觀察，但考慮到以下四個原因：1.和研究者修課時間衝突（T8）；2.研究者想針對某些具有經驗的教師作長期性的教室觀察；3.因爲本研究的研究參與者有些是擔任 95 學年度上學期的授課教師，沒有持續擔任 95 學年度下學期的授課教師（包括 T3、T6、T7）；4.老師反對研究者作教室觀察（T2、T4），因此選取三位教師（包括 A3、T1、T5）所任課的班級來觀察瞭解師生上課互動情形，並針對觀察記錄（見附錄十五）作分析，以彌補訪談之不足。以下表 3-5-1 爲研究者進行教室觀察的時間表。

表 3-5-1 教室觀察時間一覽表

研究參與者	觀察日期	觀察時間	觀察總時間	觀察總次數
A3（小靜老師）	2006.02.22	28 分	301 分	6 次
	2006.03.08	42 分		
	2006.03.15	65 分		
	2006.03.29	52 分		

	2006.04.26	82 分		
	2006.05.24	32 分		
T1 (均泯老師)	2006.03.21	67 分	455 分	6 次
	2006.03.28	95 分		
	2006.04.11	91 分		
	2006.04.25	53 分		
	2006.05.09	89 分		
	2006.05.23 (看影片)	60 分		
T5 (芳珍老師)	2006.03.08	91 分	246 分	5 次
	2006.03.15	33 分		
	2006.05.03	45 分		
	2006.05.10 (看影片)	45 分		
	2006.05.24	32 分		

資料來源：研究者自行整理

#### 四、正式進行訪談

在正式訪談之前，研究者先作自我介紹，重複申明本研究的研究目的與研究主題，並強調對研究參與者的尊重和保護，待研究參與者瞭解自身的權益並同意開始進行訪談後簽下訪談同意書，接著，研究者會和研究參與者溝通研究問題的適切性，等到研究參與者認為準備妥當後才正式開始。

每次訪談進行的時間約一至兩小時，訪談時研究者會根據研究參與者的反應適時的追問問題或是調整問題順序，以獲取更深入的資料。在訪談過程中，研究者會不斷的重複研究參與者對服務學習推展和執行經過的詮釋，以檢核是否有誤解或是有需要再做補充的部分。除了訪談的內容之外，研究者亦會記錄研究參與

者的語氣、表情、肢體動作等供分析之用。

本研究的研究流程圖如圖 3-5-1 所示：

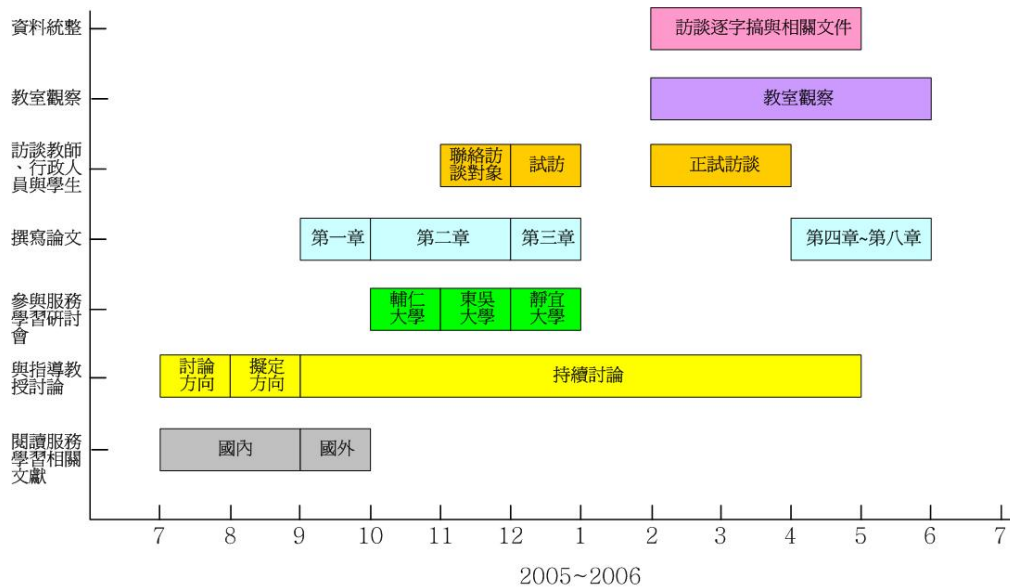


圖 3-5-1 研究流程圖

## 第六節 研究資料的編碼與分析

在質性研究中，資料的蒐集和分析同時持續地進行，而分析過程中最重要的程序為譯碼（coding）即把資料轉成概念的過程（胡幼慧，2005）。本研究是採用開放性譯碼（open coding），即先將蒐集到的資料轉為文字，然後逐字逐句的密集分解，以便指出研究者感興趣且在整個研究上是重要的、突出的、屢次出現的現象，經過這一過程後，會找出一些共通的概念，之後再將資料放在一起、重新組合（Strauss & Corbin, 2004）。以下為本研究訪談之後的整理與分析步驟：

### 壹、資料整理

訪談的資料經過研究者以 ViaVoice 軟體轉為逐字稿並送交給訪談參與者核對後，依照質性研究的編碼原則將研究參與者編號以及將逐字稿依行數和頁數整理，並於每份訪談記錄都插入頁碼，在每頁的右邊預留空白欄，供作資料分析附註之用。其編號方式如下：

一、第一碼為蒐集資料的方法，包括訪談、教室觀察以及其他文件（服務學習學生手冊、教師授課大綱）三部分。

二、第二碼為研究參與者或研究者的代號。若研究參與者為教師，則其代號為 T，第一次受訪的教師其代號為 T1；若研究參與者為行政人員，則其代號為 A，第一次受訪的行政人員其代號為 A1，另外，研究者的代號為 Ro。

三、第三碼代表研究參與者接受研究者的第幾次訪談。例如-N1 代表研究參與者接受研究者的第一次訪談。

四、第四碼代表研究參與者的談話在逐字稿中的頁數。例如-5 代表研究參與者的談話在逐字稿中的第五頁。

五、第五碼代表研究參與者的談話在該頁數中的第幾行到第幾行。例如：-28～32 代表受訪者的談話在該頁數的第 28 行開始，第 32 行結束。

六、因此，若編碼為訪-T2-N1-5-28～32 即代表研究參與者為教師，在第一次訪談逐字稿第五頁的第 28 行到第 32 行這之間；若編碼為訪-A1-N1-3-15～18 即代表研究參與者為行政人員，在第一次訪談逐字稿第三頁的第 15 行到第 18 行這之間，依此類推。

六、另外有關教室觀察的編碼，若編碼為觀-A3-N1 即代表研究者至 A3 教師班級作教室觀察的第一次。在其他文件的編碼，若編碼為其-T1-授課大綱即代表引用 T1 教師的授課大綱內容。

## 貳、內容分析與編碼

研究者閱讀所有逐字稿和文件後，逐段檢視訪談內容，挑選和服務學習課程方案推動歷程和實施歷程有關的敘述句，加以明確標示，表示這一部份是研究參與者論述和主題極為相關的話語，並且有利論文撰寫時的引用。在處理預先的類別時，分類的來源有四：1.研究問題，2.訪談大綱，3.個人先前從田野工作中的有關經驗，4.文獻中發現的類別，針對每一句敘述詞尋找適當的關鍵詞句，最後再將關鍵詞句，在不同的個案之間進行比較，將重複的、類似的敘述句歸結為一

個概念，並為其編碼，譬如將「服務前反思」、「服務中反思」、「服務後反思」等，歸在「反思的進行」類別中。

### 參、萃取核心類別

編碼後的資料仍然太過雜亂，需要再繼續在各類目中不斷比較，將內容相近的分為一類，使其因為有意義的連結而可以和其他概念作區分。透過分類、比較與歸納之後，某些相關的類別可以被涵蓋到另一個更抽象的類別中，也就是本研究的核心類別。譬如：將「反思環境的經營」、「反思的進行」、「反思的內容」、「帶領反思的方法」放在更大的類別「反思的帶領」中。

### 肆、形成分析架構

分析各個核心主題之後，將相同以及相異的主題區分清楚，使分析架構更完整，最後形成本研究的結論以解釋本研究的研究問題，譬如：將「反思的帶領」、「慶賀的形式」、「評鑑的方式」放在最大的類別「教師團隊執行課程的流程」中，用來瞭解靜宜大學「服務－學習」課程授課教師在課程執行上的實施情形。

## 第七節 研究的信度與效度

信度與效度是鑑定一個研究品質的指標，而質性研究與量化研究對於信度與效度所採用的方法不同，本研究採用質性研究，在研究的過程中，為了增加研究的信度與效度研究者透過多種方法來檢核研究資料 (LeCompte & Goetz, 1982)：

### 壹、三角交叉檢證 (triangulation)

本研究的三角檢核有三，一是指研究參與者的三角檢核，在繕打完逐字稿後，以 E-mail 附上檢核請託書 (附錄五) 的方式交由研究參與者檢核，以確認逐字稿字句和所要表達的意思相符，所敘述的事實和實際狀況一致，才開始分析工作 (見表 3-6-1)。另外研究參與者包括「服務－學習」課程的行政人員和授課教師，他們可以針對相同的問題提供不同的觀點，讓問題的深度和廣度都增加；二是指研究同儕的三角檢核，也就是同儕評論 (peer review)，在研究者進行研究的



過程中，因為有一位將來也要作服務學習相關論文的學妹以及正在撰寫論文的老師，研究者會和他們進行討論，並將所寫的東西寄給他們檢查，並請他們給予我意見，研究者發現經過同儕評論的意見交換，可以檢驗在敘述過程中是否存有研究者偏見；三是指資料之間的三角檢核，除了訪談資料外，在研究中利用不同來源的資料，來作資料的三角檢定（data triangulation），包括教室觀察、相關文件的輔佐，並配合訪談內容，減低或避免研究者的偏見，增進研究判斷的正確性。

表 3-6-1 檢核請託回覆情形一覽表

研究參與者	送出日期	回覆日期	回覆方式
華彥	2006.01.18	2006.02.14	E-mail 回覆
靜雅	2006.02.17	2006.02.25	E-mail 回覆
小靜	2006.02.24	2006.02.24	電話回覆
均泯	2006.01.18	2006.04.11	直接回覆 在紙本上
光彥	2006.03.06	2006.04.11	E-mail 回覆
珊妮	2006.03.16	2006.03.21	E-mail 回覆
添財	2006.03.02	2006.03.31	E-mail 回覆
芳珍	2006.03.21	2006.03.29	口頭回覆
蕙芬	2006.03.24	2006.04.13	E-mail 回覆
姿言	2006.03.27	2006.04.06	E-mail 回覆
佩勳	2006.03.21	2006.04.10	E-mail 回覆

資料來源：研究者自行整理

## 貳、不斷的審核與追蹤

在研究進行過程中，研究者會仔細的閱讀每一次的訪談逐字稿，不斷地思索、解釋其意義，並且對於有遺漏或者不瞭解的部分對於研究參與者作進一步的追問。例如：老師對於服務學習在大學中的定位是作何思考？這是研究者遺漏問

的問題，或是對於教師評鑑學生服務學習成績的來源不清楚，研究者會以電話訪問或再跟研究參與者約時間訪談，以確保研究者所轉錄的資料和對資料的理解與研究參與者無誤。

### **參、忠實呈現研究參與者的語言**

爲了不遺漏任何一個線索，研究者在繕打逐字稿時會完整的呈現研究參與者和研究者的對話，盡量不加入研究者主觀的想法，以將研究參與者所陳述的感受和經驗作一真實的呈現。

### **肆、以錄音筆紀錄資料**

選擇品質較佳的錄音筆和錄音機來蒐集比較完整的紀錄，在錄音時盡量靠近研究參與者聲音的地方以錄製最清晰的聲音。

## **第八節 研究倫理**

在教育研究中，經常涉及到觀察或測量人的行爲與特質，以解釋教育現象或改善教育問題，因此作爲一爲教育研究者應該特別注重研究倫理（吳明清，1991；Fraenkel & Wallen, 1996；Redestam & Newton, 1992；Tuckman, 1994）。本研究的研究倫理主要包括尊重個人的意願、確保個人隱私、遵守誠信原則以及客觀分析及報告四項。

### **壹、尊重個人的意願**

從事以人爲對象的研究，對於研究對象的正常作息會造成某種程度的干擾，基於保障個人的基本人權，任何被選爲本研究參與者，都有拒絕接受的權利。因此本研究如果未經徵得當事人的同意，研究者不會對其進行研究，即使徵得同意，若研究參與者感覺不好或是有其他問題，也可終止參與研究。

### **貳、確保個人隱私**

本研究在研究參與者或是研究場域方面採取匿名的處理，以維護其私密性，讓外界無法判斷資料提供人的身份，避免不必要對研究參與者的干擾。

## **參、遵守誠信原則**

研究者和研究參與者的相處之道就是「誠信」二字，除了誠實告知自己的身份外，對於研究目的、研究動機、研究內容、研究的程序也會讓研究參與者瞭解，一旦和研究參與者建立好誠信的關係，就能在研究進行中相處愉快。

## **肆、客觀分析及報導**

本研究僅針對蒐集到的資料進行分析，不會刻意選擇或捨去實際的資料，在分析之後，客觀詮釋資料所代表的意義，並且詳實地分析研究結果，不刻意隱瞞或遺漏。

## 第四章 靜宜大學「服務－學習」課程 的緣由及團隊運作

本章將介紹靜宜大學推動「服務－學習」課程的源由、行政和教師所組成的團隊以及描述該團隊運作的情形。

### 第一節 學校推動「服務－學習」課程的緣由

靜宜大學是一所天主教教會學校，抱持著教會學校辦學的理念，即為人本關懷的精神，希望可以將服務的種子散播於校園內，讓年輕學子具有學術以外的能力，因此在近幾年來從之前的社團志願服務轉成目前的服務學習必修課程，不僅在數量上作了調整，也顯示靜宜大學欲從事「志工靜宜」的決心，從 93 學年度開始將服務學習列為大一必修的科目，目的就是在埋下學生對服務的種子，希望這顆種子在日後可以生根發芽而茁壯。兩位受訪行政人員同時提到學校推動此課程的源由為發展具人本思維且呼應「志工靜宜」的理念。

因為我們學校是天主教大學...核心價值是讓學生實際去作服務...所以我們後來一直都有在推動志願服務，包括學生的社團活動，成立志工隊，但是後來發現這樣子每年培訓下來的人數不多，一年才 100 多個，對於我們本身一個天主教大學來講的話，這樣子的人數應該要再多一點，所以在民國 80 幾年的時候，有推動「志工靜宜」的口號，這樣子的口號之後也是發現那個量都沒有出來，所以大家就大刀闊斧，在 93 學年的時候就決定所有的大一新生都來做服務學習，那一方面也是要呼應「志工靜宜」這樣的一個核心價值，但另一方面就是說希望可以有學校的特色，再來我們也是很希望這些同學可以真的藉由這個課程去接觸他們生活的社區。（訪-華彥-N1-3-51~60）

我覺得是學校的理念吧！學校追求的是什麼樣的精神，可能我們學校是天主教學校，我覺得比較具有一些人本的精神，較具有社會關懷，所以我覺得這一部份的理念要有，不然很難去說服別人說你也來作這份工作。因為這是一個課程，在實施上有它的困難，需要這樣的一個理念去支持。（訪-靜雅-N1-8~9-174~177）

一所天主教教會學校，除了承襲天主教教育的傳統精神，靜宜大學也希望在

傳統下有所創新，將天主教的精神與辦學理念落實在課程中，以展現符合現代天主教教育的精神。研究者從行政人員的訪談內容發現，靜宜大學重視學生的不僅是在學業上有所成，也希望養成他們關懷社會、具有良好品格，因為現今的工作單位也開始重視員工的品行道德，因此決定一個人是否成功不再只是單一的看他的學歷、背景，而是逐漸被人淡忘的倫理道德、品格操守，看看我們的社會帶給孩子多少良性的示範？社會如何教給孩子美德？如果學校一直強調智育的發展，孩子長大後會懂得尊重他人、對自己負責嗎？因此本研究場域靜宜大學有「志工靜宜」的辦校理念，就是希望學生能發展出關懷社會、以人為根本的態度，日後出了社會可以將這份精神運用在工作以及做人處事上。

## 第二節 組織沿革

靜宜大學目前推動服務學習課程的專責單位為「服務學習發展中心」，從過去在學務處底下的課外活動組運作到現在發展成為獨立的單位，其中校長、學務長、課外活動組組長是關鍵人物，因此以下為行政人員小靜和靜雅敘述負責單位的沿革：

一開始是由學務處（主導單位）底下課外活動組的組長到處奔走，接下來我（行政人員）就負責整個課程的設計，且學務長非常支持，包括錢、人方面的支持...一年之後，校長就指示我們要不要成立一個服務學習發展中心。（訪-小靜-N1-1~2-15~22）

校方那邊覺得在推服務學習的時候還是需要有一個專責的單位來負責，但因為學務處本身它的業務也蠻繁雜的，所以就把這個業務獨立出來變成服務學習發展中心。（訪-華彥-N1-1-12~14）

目前雖擁有一個專責單位，但因為運作時間還不長，因此仍不屬於學校正式的編制，在人力的配置上目前仍維持一個主任和三個職員<sup>4</sup>。

---

<sup>4</sup> 本研究進行時「服務學習發展中心」已有三位行政人員，但真正了解其中業務發展的僅有華彥和靜雅兩位，因此只針對他們作訪談。此處所指三位職員和訪談前的三位職員比較，其中有一位因為處室職員互調而不同，該位職員除了負責「服務學習發展中心」的業務外，也須執行學務處所交派的工作。

學校方面還有點在探測的階段，是不是正式的編制還要看我們的成效是不是已經穩固到學校的同學認可、師生都認可，覺得這是一個必要性的課程我們才會真的把它編製在體制內，所以目前我們在人力上還不會有太大的改變。（訪-靜雅-N1-1-12~14）

本研究發現靜宜大學從一開始的課外活動組到成立服務學習發展中心，看得出校方（尤其學務處）對發展「志工靜宜」理念的重視，誠如馮莉雅（2003）所言，我國高等教育機構利用專責的行政單位來推動服務學習，大多以行政單位為負責單位，主要的優點是有專職負責單位來進行溝通和合作、找尋適當的資源。但訪談結果也顯示目前人力上擴編的困難，對於一個新組織而言，最上級人員講求的是成效，在績效評估後若有好的成效，才會賦予人力或金錢的補助。

### 第三節 「服務－學習」課程團隊

#### 壹、行政團隊成員

##### 一、成員介紹

目前服務學習發展中心的成員包括一位主任和三位職員<sup>5</sup>，主任負責主持月座談會和編制「服務－學習」教師手冊，三位職員則各司其職，分擔「服務－學習」相關的業務，包括機構需求的調查與媒合、志願服務基礎訓練的辦理、職前訓練、機構助理的培訓、網頁的管理、刊物的編纂、國小課輔方案的執行與規劃、機構座談、成果資料整理、辦理月座談會、志工招募...等等。

##### 二、成員背景

服務學習發展中心主任為師資培育中心的教師，專長於課程設計上，而行政職員華彥和靜雅是社工相關背景畢業，有工作經驗，而另外一位是從生活輔導組調過來，對於如何協助學生解決日常生活中遭遇之問題與困難較為清楚。

#### 貳、教學團隊成員

##### 一、教學團隊成員的招募

---

<sup>5</sup> 此處所提的職員已是處室職員交換後的三位。

當服務學習決定要開始推動後，行政單位就將消息發送給全校的教師，詢問教師們的意願，發現學校內有些老師在大學時就有擔任志工的經驗，當老師們聽到學校要推動服務學習時，他們就決定要加入。兩位行政人員同時提到成員的招募以及參與的原因。

我們那時候在推服務學習方案的時候，我們就有馬上針對這個消息號召學校老師，因為每一個班級必須要有一個老師來帶，所以我們就趕快去跟老師說有這樣一個消息，也有這樣一個課程要推展，有意願老師或是有熱忱老師他們都可以報名來參加。（訪-華彥-N1-2-26~29）

教學團隊就是當初那位課外組組長，他親自打電話一個一個問老師，問他們是否有興趣參與，跟老師們分享這個理念，發現有很多老師大學的時候就擔任志工，所以當他們一聽到就一拍即合，就決定擔任一個班級的老師。（訪-小靜-N1-2-25~27）

目前靜宜大學服務學習發展中心招募新老師的作法還是維持以有意願、肯配合行政運作為前提，當然也會詢問各系已擔任服務學習的教師系上是否有適當的人選（譬如熱心於公益），都歡迎推薦給行政單位。教師本身在以往經驗中有參與過服務，具有服務的相關經驗，那麼在教學過程中，便很容易將以往所得到的經驗融入其教學的課程中，並將服務的精神與其教學理念藉由教育的方式傳承（楊青，2004）。

## 二、成員介紹

依據靜宜大學服務學習-中區訓協報告 PPT 的整理，截至第一年課程結束時參與的各系師資共 33 人，分別來自於 15 個不同的系，但根據最新的資料顯示，目前已增加為 44 位教師成員，各系參與的教師人數從一個到五個不等，每個教師負責教授一至二班「服務－學習」課程。

表 4-3-1 服務學習團隊師資一覽表

英文系	2	化科系	1	人文科	2
西文系	2	企管系	2	生態系	1

青兒福	5	國企系	1	大傳系	1
應數系	2	資管系	3	師培 中心	3
應化系	1	觀光系	2		
食營系	4	財金系	1	33 人	

資料來源：靜宜大學服務學習-中區訓協報告 PPT

附註：上表為截至第一年課程結束時參與的各系教師人數，至第二年課程結束時已有 44 位參與受課的教師。

### 三、成員參與的方式

靜宜大學服務學習教師團隊是由當初的課外組組長藉由打電話而形成的，首先先從靜宜大學教師中在大學時有參加過服務性社團、有擔任志工經驗或受他人感染而對服務感興趣者為優先拜訪的對象，經過研究者訪談的結果，老師參與課程的方式主要有以下六種方式：(一) 大學時代參與過服務性社團；(二) 系上他人的推派或指派；(三) 受某些人事物的影響；(四) 系上的風氣；(五) 師資不足；(六) 在其他的課程裡面就有融入服務學習的概念。

#### (一) 大學時代參與過服務性社團

添財老師和姿言老師是因為曾經在大學時代參與過服務性社團，因此受邀來帶領「服務－學習」課程。

**我由於與課外活動組組長認識，她知道我以前大學曾參與過服務性社團，因此主動打電話過來邀請我。（訪-添財-N1-1-3~5）**

**我以前在五專到大學都參加過服務性社團。（訪-姿言-N1-1-21）**

#### (二) 系上他人的推派或指派

姿言老師和芳珍老師因為平常就樂於服務，是系上有口皆碑的，因此獲得系主任或其他教師的推薦或指派。



我不是主動的參與，是被動的參與，因為他們覺得我是常常為人服務的典型，所以他們覺得我很適合教這個。（訪-芳珍-N1-1-2~3）

姿言老師除了大學時代曾參加過服務性社團外，也因為對待學生的方式而被系上推派。

被系上主任推派...說我平常對系上比較熱心，然後對學生比較照顧。（訪-姿言-N1-1-10）

### （三）受某些人事物的影響

均泯、蕙芬、光彥老師則是受到某些人事物的影響，如感受到國外的人對服務他人的用心、經由認識修女而感受他們服務的態度以及受到社會的期許。

跟我的人生價值觀是有一些謀合...要回溯到我在國外念書這段時間，在美國念書時有一個很強烈的感受就是以一個外地的學生在當地唸書獲得他人的協助，可以感受到不管到什麼地方大家對於服務別人的用心，也非常友善，所以很強烈的感受到在台灣很遺憾的服務的概念以及服務的態度不是很好...學校決定要把服務學習當作學校推展的重心時，我就決定投入。（訪-均泯-N1-1-7~13）

從一開始在校友會活動跟修女的認識...我們會感受到他們對人的態度...我就會(覺得)服務是每個人應該作的事情。（訪-蕙芬-N1-1-2~3, 10~12）

### （四）系上的風氣

光彥老師的系上成員有強烈的社會關懷使命感，這跟服務學習背後的理念不謀而合，因此光彥老師當初加入時並沒有多加考慮就答應帶領。

我們深深體會到我們(生態系)跟一般大學科系是不一樣的，我們感受到社會對我們的期許，期許我們去作社會公義的事情。（訪-光彥-N1-1-16~17）

### （五）師資不足

佩勳老師原本並沒有要加入團隊的意思，但因為有受過志願服務基礎訓練，

因此在師資人數不足的情況下，一直持續在帶領「服務－學習」。

**有一些主管級的主動先加入，帶頭作用...當初都有排他們要上課，他們是儲備老師...可是他們都太忙，受訓完後發現他們都不可能去上，但一定要有受過訓的人才可以教，所以第一年我就是幫校長帶他那一班，第一學期帶完師資還是不太夠，因為有一些人退出，就變成持續在帶。（訪-佩勳-N1-1~2-20~25）**

（六）在其他的課程裡面就有融入服務學習的概念

珊妮老師在自己系上的課程裡就有服務學習融入課程的理念，因此當學校要開設「服務－學習」時，因為和課程理念吻合而參與。

**在我的課程裡面，我也要求學生去當志工，我覺得這種志工的經驗對學生未來生涯的發展其實是蠻重要的。（訪-珊妮-N1-1-16~18）**

李嗣涇（2000）提到在實施服務課程時，最重要的成敗關鍵在於老師是否具有這種教育的熱忱，願意以身作則，配合學校的政策來帶領學生參與。從本研究的參與者訪談內容發現，雖然參與的歷程有被動也有主動，但整體而言教師們在平常或以前就有服務的經驗，有較強的內在動機，對於服務本身就有熱忱，比較願意持續協助學生在服務中獲得成長。

## 第四節 「服務－學習」課程團隊運作

### 壹、行政團隊的準備工作與相關安排

#### 一、給老師的安排

##### （一）手冊的編制

服務學習發展中心的主任因為專長在課程設計，所以他設計了一本服務學習教師手冊，除了發揮專長外，也替新進的老師或是非專業領域的老師提供了很好的入門導覽。

**在剛開始上課之前的那個暑假，我都在準備教師手冊，包括教學大**

綱、每週該作什麼事情、說什麼話、報告事項、預備器材我上面都有寫出來，讓老師們人手一本，教學上可能會需要的一些資料我都附在裡面，讓老師比較容易上手，不然一開始很多老師其實都不知道該怎麼帶服務學習。（訪-小靜-N1-2-34~38）

學校提供了蠻多的行政支援，像我們在開學的時候都會拿到一本教師手冊（就是小靜老師作的那本）。（訪-添財-N1-3-44~45）

學校對授課教師教學資源的提供，對某些非專業背景出身的老師來說，因為他們相信專業人士所設計出來的課程能夠幫助他們掌握教學的進度和內容，因此在教學上有遵循的大方向，然而在大方向裡面老師則可以在教法上做彈性的調整。

## 二、給學生的安排

### （一）志願服務基礎訓練

在學生進入服務機構之前，行政人員會安排兩個週末的時間找志願服務的專業人員替學生上課，此課程採用大班授課方式，透過集中講授的方式進行志願服務課程，採分組（六組）、分梯（兩梯）進行班級授課。而利用週末上課，是為了解決授課教師志願服務專業知能不足所產生的模式。

**基礎訓練 12 小時包括六門課，這是內政部規定需要上課的內容，包括志願服務的內涵、志願服務倫理、自我瞭解及自我肯定、志願服務法規之認識、志願服務發展趨勢以及志願服務經驗分享。（其-小靜-授課大綱）**

### （二）交通與保險經費的補助

「服務－學習」課程運作需要經費，而經費的來源目前包括學校的自籌款項、教育部補助款項以及校友捐款三部分，且送學生出去服務需要考量到學生的安全，因此學校除了幫學生保平安險外，也加保了意外險，對於中港路上的服務機構也可憑證件免費搭乘校車。

**經費的來源主要分為兩個部份，一個是學校自己本身的自籌款項，第**

二個是來自於教育部的補助款項。（訪-華彥-N1-15-327~328）

目前也有爭取到跟校友募款（去年開始），甚至未來也會繼續沿用募款的方式，我們會寄信給校友，讓他們知道說我們有這樣的作法，他們願意的話可以來協助我們。（訪-靜雅-N1-8-158~160）

以上述三部分的經費來源，主要是用來幫學生保險和負擔校車的費用。

除了學生本身的平安保險外，學校站在道義的立場已經額外替學生保意外險（1,000,000元），就專門為了這堂課。（訪-小靜-N1-3-51）

中港路沿線機構憑服務學習證件坐校車免費。（訪-添財-N1-4-61-62）

從學校對學生保的平安險和意外險可看出靜宜大學對學生安全的重視，要辦理全校性的校外服務學習，就要在課程設計時將服務者的交通工具和安全問題列為第一修先考量，否則學生一旦在服務途中發生意外，家長也許會將責任歸咎於「服務－學習」課程本身，對一項課程的執行多少會造成負面的影響。

### （三）選擇服務機構

行政人員本身的求學背景、工作經驗會影響機構挑選的內容，所以在機構的選擇上是有所根據的。

我們（辦理服務學習行政業務的職員）本身是社工系畢業的，在選擇機構上剛開始都會比較以社會福利工作為主，因為我們知道社會福利工作它本身就有很好的志工帶領制度。（訪-華彥-N1-12-246~247）

因為行政人員是社工背景出身，且有工作經驗，因此對於資源網絡較為熟悉。

（我們行政職員）是社工相關背景，所以對社會資源的連結都有概念，而且都有工作經驗，所以對於台中的社會資源就很熟，知道哪邊有朋友可以聯絡。（訪-靜雅-N1-1-16~18）

而在機構的考量上，目前在選擇機構上以社會福利單位為主，而在挑選服務機構時所考量的部分有三，分別是是否立案？有無帶領志工經驗？服務內容是否

能帶出學習的層次？

我們在選擇服務機構的時候，第一個部份是機構對要是立案的團體，政府立案的團體我們才會考慮，那第二個部份是我們會去了解機構本身有沒有帶領志工的經驗...還有一個部分就是學生能不能在那個地方學到東西。（訪-華彥-N1-12-242~243）

Eyler & Giles (1999) 的研究指出影響服務學習方案成功的因素之一為服務機構的品質，而靜宜大學這一大批學生到服務機構的目的就是學習，因此機構本身的合法性、督導能力以及帶領學生的能力是行政人員挑選機構的要素，根據行政院青年輔導委員會補助學校社團青年參與志願服務的內涵，目前靜宜大學服務機構的項目包括衛生保健類（以 1 表示）、社會服利類（以 2 表示）、環境保護類（以 3 表示）、教育輔導類（以 4 表示）、文化建設類（以 5 表示）、社區發展類（以 6 表示）、生態保育（以 7 表示）、其他類（以 7 表示），分類結果呈現於表 4-4-1：

表 4-4-1 和靜宜大學合作簽約的服務機構類別

澄清醫院 1	兒福聯盟家庭重建中心 2	弘道老人基金會 2	雲水蘭若文教協會 4
童綜合醫院 1	優力卡社區服務協會 2	杏林老人養護中心 2	天下雜誌閱讀志工 4
沙鹿鎮衛生所 1	善牧社福基金會 2	弘毓社福基金會 2	港區藝術中心 5
慈光文教基金會 1	台中縣兒福服務中心 2	台中縣家扶中心(沙鹿服務處)2	慈光文教基金會 5
玫園養護中心 2	台中特殊教育學校 2	靜宜大學衛保組 3	聲波圖書館 5
創世基金會 2	內政部中區兒童之家 2	靜宜大學環安組 3	台中市生命線協會 6
永信松柏老人養護中心 2	信望愛智能發展中心(沙鹿學園)2	公館國小 4	磐頂社區關懷協會 6
曉明社福基金會 2	信望愛智能發展中心(豐原學園)2	四箴國中補校 4	瑞聯社區 6

台中市仁愛之家 2	信望愛智能發展中心(潭子兒童部)2	得勝者教育協會 4	何明社區 6
康福護理之家 2	慈光文教基金會 2	東榮長老教會 4	慈光文教基金會 6
台中市私立育嬰院 2	普濟社福基金會 2	私立惠明學校 4	慈光文教基金會 7
伊甸社福基金會 2	世界展望會 2	東海靈糧堂-真善美 1919 服務中心 4	稅捐稽徵處(沙鹿)8
美麗境界關懷協會 2	惠明盲童育幼院 2	大新國小 4	法律扶助基金會 8
瑪利亞社福基金會 2	甘霖社福基金會 2	四維國小 4	國稅局 8
聲暉知能發展中心 2	台中縣蓮心協會 2	中正國小 4	
磐石視障重建協會 2	頤園護理之家 2	黎明國小 4	

資料來源：靜宜大學服務學習-中區訓協報告 PPT

從表 4-4-1 可看出衛生保健類（以 1 表示）有四個，社會福利類（以 2 表示）有 32 個、環境保護類（以 3 表示）有 2 個、教育輔導類（以 4 表示）有 12 個、文化建設類（以 5 表示）有 3 個、社區發展類（以 6 表示）有 5 個、生態保育（以 7 表示）有 1 個、其他類（以 8 表示）有 3 個，其中社會福利類的服務機構超過半數（ $32/62=0.51$ ），可見行政人員的社會網絡（social network）和其選擇機構的考量互有關係，因為專業的行政人員聚在一起，他們所擁有的社會資本就是他們接觸過的服務機構網絡，以及一些相關的專業知識，當學生詢問問題時，他們可以給予專業的建議，在和機構溝通時，也較能明白機構的立場和難處。

#### （四）選擇後的行動

在選擇完機構後，行政單位會邀請機構督導到學校來，針對服務學習的內涵和請他們配合的事項作說明。

**從第二學期開始，在期初時會把他們機構督導邀請來座談，跟他們講一下我們進行的狀況，我們為什麼會有服務學習課程，進行的狀況，請機構配合的一些事情。（訪-小靜-N1-12-249~250）**

靜宜大學每學期的服務機構數量多達五十幾個，行政人員在開學初爲了各班學生的服務時間，必須跟每一個機構協商，並且詢問機構需要的志工人數，然後分配給各班學生，分配過程中會考量該系的專業特色，大部分的班級都會在這個體系下運作，但也有兩三位老師脫離體系自行尋找機構。

我們在安排服務的過程裏面也會斟酌他們本身的專業，像兒福系我們就比較傾向把他們排在社會福利機構裏面，至於一些文組的，就會排到公家機關。（訪-華彥-N1-7-147~148）

英文系已經固定下來了，就是跟幾個學校，已經建立合作關係，還有資管系。（訪-小靜-N1-17-352~353）

我沒有進入到主流（目前學校的作法）的那些機構...作專業的服務學習你就要幫他設想他要去的的地方，要跟機構聯繫等等的。（訪-光彥-N1-11-228、232）

另外，靜宜大學近年來機構選擇的依據還會考慮自己學校的特色，即結合學校可以指導閱讀的師資，訓練學生可以帶領國小的閱讀營隊，或是結合資訊、英語專長，帶給較弱勢或偏遠的社區、國小一些大學的資源，豐富學生的學習視野，這和原來遷就服務機構所安排內容的方式不同，已從被動的配合轉爲主動規劃可以提供的服務，在服務的對象上有所擴展。

現在要推屬於我們自己特色的方案，就是我們本身自己去找國小來合作，把我們大學的資源帶進入國小，像可以去國小帶領課輔，或是去帶一些閱讀的營隊，繪本啊什麼的，我們學校本身就有這些老師可以去培訓這些學生，所以這個也是我們另外要去開發的部分。（訪-華彥-N1-12-248~251）

上學期和這學期我們都有由我們服務學習發展中心去規劃課輔方案，這學期是 XX 國小，是針對四五年級弱勢學童及課業落後的學童進行課業輔導。（訪-華彥-N1-12-253）

我們還有天下雜誌閱讀志工，就是天下雜誌教育基金會針對偏遠小學

校進行送書及協助小朋友閱讀童書的計畫，在寒暑假時帶領小朋友閱讀。（訪-小靜-N1-11-233）

以資源比較缺乏的地方為主，我們今年會找 XX 國小（九二一災區）是因為資策會選在他們的社區建了一個電腦教室...那時候資策會就希望我們學校可以提供一些課程，讓他們能夠去運用電腦教室，今年我們就去介紹階梯數位內容，希望小朋友和爸爸媽媽一起來，我們教九年一貫的數學搭配數位內容，網頁裡面有一些 Flash 的遊戲和測驗，讓家長陪著小朋友來上數學。（訪-添財-N1-5-95~100）

當初在推這套課程時，兒協會（兒童少年成長協會）那邊剛好有一個機構在做這樣的事情（英語課輔）...那邊的小孩大部分是單親、隔代教養或外籍配偶子女。（訪-芳珍-N1-9-110、182）

依研究發現，靜宜大學英語系、資訊工程系、師資培育中心和服務學習發展中心有提供專業的教師訓練學生發揮專長來服務較弱勢或偏遠地區的孩子，不僅可以將大學的資源帶給他們，也可以挑戰學生的專業能力。研究者認為理論和實務相結合才能帶來最有效的學習，甚至可以用知識來助人（特別是弱勢或文化不利地區的人），誠如 Eyler & Giles（1999）所說，結合認知和專門學識的學習使個人的理想和價值與社區的發展結合，這種過程使個人得以辨識有效率的服務和學習。

#### （五）機構提供志工行前訓練

學校和機構的合約中，機構給予學生志工行前訓練是其中的一項，因此學生在服務之前，各機構會安排時間提供志工行前訓練，讓學生瞭解機構的運作、服務時須注意的事項以及如何面對突發的狀況。

服務中心的在職訓練，找外面的講師來上課，跟他們進行觀念的溝通，也告訴他們當他們遇到一些課堂上面的狀況時他們如何去因應，大學生可能比較需要加強的是服務的概念還有怎麼樣去面對突發的狀況（輔導）。（訪-華彥-N1-13~14-263~265）

兒協會那邊會來學校替我們班上的學生做行前訓練，告訴他們參加這個輔導要注意什麼事情，給他們一些輔助的教具，還有他們要穿的背



## 心、閃示卡。(訪-芳珍-N1-7-132~133)

Fertman, White & White(1996) 提到機構提供學生職前訓練，可以讓學生對接下來所要從事的服務工作有更新層次的認識，學生第一次到服務機構，督導應給予職前訓練，一方面簡介機構與服務內容，一方面訓練學生服務的相關知能與協調工作項目。胡憶蓓、孫台鼎（2005b）提到服務機構給予學生的職前訓練，應該要更具體的告訴他們該如何服務，而不是整件事情完全交給學生，而沒有盡到督導、輔導的責任，但本研究發現真正落實在作的機構不多，因此應和機構協商職前訓練的必要性，讓學生瞭解服務內容和給予適當的培訓對學生日後的服務品質將有所幫助。

### (六) 機構助理的協助

所謂的機構助理就是具有社區服務經驗且表現優良之學生，由他們來作為學校、機構以及老師的溝通橋樑，引導正在修習「服務－學習」課程的學弟妹如何面對服務的環境、應該注意的事項，並將學弟妹在機構服務的情形回報給老師。根據靜宜大學機構服務助理招募計畫中有關機構助理的工作內容說明，對機構助理的工作要求包括協同學生至機構服務、提供學生服務上所需知能、瞭解學生在服務時的困難，並適時提供諮詢、做為班級機構小組長、授課老師以及機構督導間的溝通橋樑、配合工作內容需每月撰寫工作日記一次以及學期中配合工作需要參與團體督導會議（見附錄十二）。

**機構助理主要是督導，就是解決學生和機構之間的事情，譬如調動時間、帶領...他們等於是我們的眼睛，在前線協助、關心學弟妹，幫我們看學生在機構作了什麼，也可以協助學生，減輕我們很多負擔。(訪-靜雅-N1-5-104，16-350~351)**

助理的部分我們是希望他們可以做為學校老師、機構、同學之間的溝通的橋樑，不是只是去監督他們，助理很重要的工作就是：這些大一同學他們要出去服務的時候大部份都是沒有經驗他們即將面對一個什麼樣的環境、要做些什麼事情，所以我們會安排這樣的機構服務助理，第一次去要先跟機構做聯繫，然後約定好什麼樣的時間，要帶什

麼資料過去機構，到了機構之後，有些同學對於人際方面的互動是非常自然的，有些可能不知道怎麼樣去跟陌生人講話，那這些助理我們也期待他們可以去協助帶領這些大一同學在他們剛開始比較陌生的時候去引導他們做服務。（訪-華彥-N1-21-454~461）

機構助理是一群具組織且有固定工作內容的人，他們雖有服務的優秀經驗（該班老師推薦），但卻缺乏帶領學弟妹的經驗，因此靜宜大學爲了讓機構助理們瞭解其任務，在 2005 年 12 月 18 日曾舉辦服務學習幹部研習營，邀請的對象包括機構助理和社區工作者，介紹服務學習的內涵和理念，利用理論與實務的對話，以及經驗交流的方式，思考如何推展「服務－學習」的具體作法，並且從中學習到領導技巧、人際互動能力，此類活動已列爲「服務學習發展中心」每學期例行的活動之一。但因爲研究重點不在此，關於辦理後的成效目前尚無資料可提出說明，有待後續研究針對辦理這樣的活動對於機構助理的工作或整個方案執行的協助的助益爲何。

## 貳、教師團隊的運作

### 一、月座談會

#### （一）月座談會的時間

教師團隊除了教學以外，固定一個月開一次會，利用中午時間針對本月有關行政、課程以及機構的部分作討論和分享。

因為時間安排的關係，我們大概 12 點開會，1 點 10 分以前要結束。  
（訪-均泯-N1-2-46）

大家比較有空就是中午的時候...原則上大概一個小時左有可以完成，有些時候當然難免有一些特殊的情況，那我們就會發現有一些老師可能有課要先離開，不過絕大多數只要沒有課都會主動留下來繼續討論（分享或討論都有）。（訪-姿言-N1-6-113~116）

月座談會的時間雖然不是很長，但是對於忙碌的大學教授來說，一個月可以這樣聚會一次，討論、分享課程問題，添財老師表示已經非常難得了，姿言老師

也認為因為有月座談會，所以教學的效果才會好。一群為著相同夢想而努力的老師們，需要這樣的聚會來替自己打氣和補充教學的能量，才能在受挫折的教學活動中再次振作、燃起希望。

## （二）月座談會參與的情形

月座談會並沒有規定任課老師一定要去參加，但是有的老師幾乎每個月都會參加一次，而有些老師（珊妮、光彥）則因為時間關係沒常去月座談會。

**其實我很少去月座談會，因為實在是撥不出時間來。（訪-珊妮-N1-4-80）**

**服務學習的精神，是我投入最多的地方，以致於我沒去參加服務學習的月座談會…（因為）我沒有時間啊！我真的沒有時間！（訪-光彥-N1-13-272~275）**

## （三）月座談會談論的內容

月座談會談論的內容包括行政事項的宣導、課程運作經驗的分享討論以及學生在機構服務所遇到的狀況，與會的老師們針對問題會激盪出不同的想法，有些帶領經驗較豐富的老師在課程的引導上、班級經營方面可以提供有效的作法供其他老師做參考。

**我們在開始推動之後，每個月都會進行一個月一次的月座談會，每一次我們都會針對不管是課程上面、行政上面，甚至是機構的配合方面，我們都會去做討論，怎麼樣去把課程修正的更完善（訪-華彥-N1-2-34~36）。**

**月座談會大部分談的就是學校的規定，學生的問題，那提出來以後我們可以依著我們的經驗給他們一些建議來解決他們的問題，或是我們有問題跟學校講讓學校來解決。（訪-芳珍-N1-4-71~73）**

**基本上小靜老師會先作一些報告事項，提醒大家，看有沒有什麼問題，那事先就已經是規劃好的，然後再來開放討論，然後心得分享。（訪-姿言-N1-6-110~111）**

不管什麼問題，只要開完會，不管你有沒有到，行政那邊就會把開會內容、決議再寄一份給大家，還有大家提的問題、解決的方法，他們都會寫成紙本每個老師一份，還有本週要作的事情，什麼問題已經解決了。（訪-佩勳-N1-4~5-87~90）

在月座談會結束後服務學習發展中心的職員會將會議紀錄、討論事項、作成的決議以及叮嚀的事項以 E-mail 或紙本的方式傳遞給授課教師，一方面可藉此凝聚向心力，因為老師平常各作各的，很少有機會交流，而每個月固定的聚會可以讓教師們充電和抒發情緒，另一方面也讓授課教師能夠掌握課程進度和重要的行事，讓授課教師在課務繁重的同時，也能精確掌握自己的教學義務。

#### （四）月座談會以外的討論時間和對象

除了月座談會這一個正式的聚會以外，研究參與者表示沒有其他場合可以聚在一起，倒是姿言老師平常在路上遇到團隊成員時，會詢問其他老師進行的狀況，珊妮老師遇到同科系的老師時也會關心一下，甚至佩勳老師有問題是直接詢問行政人員，因為他覺得行政人員比較清楚運作的模式，也會盡力幫忙解決問題；添財老師提到學校在期末會辦一個小型餐會讓授課教師分享帶完一學期的感覺。

有的時候總是會在校園裡面碰到老師，不同科系的老師，針對這一部份，見面的第一句話幾乎都是：「你服務學習進行的怎麼樣？或者：「你有沒有碰到什麼問題？或者是我碰到什麼問題，我就可以當場問，提出來他們就會給我滿意的答覆，因為他們可能比我資深，帶得比我久，碰到問題比我多，或者他們可能一個人不只帶一班，可能帶兩班，就有很多的心得出來，這樣就可以幫助我減少碰到問題。（訪-姿言-N1-9~10-192~197）

我們系上有一個老師辦公室就在我旁邊，所以我們有時候會分享一些經驗，如果有問題會提出來一起討論。（訪-珊妮-N1-5-92~94）

佩勳老師表示除了月座談會以外，他的問題都是直接詢問行政人員，因為那樣得到答案的速度最快。

我有任何問題，我不會去找其他老師，我會先問行政，因為我覺得他們才是最清楚的，就算他們不知道，他們也會在查過之後回電話給我，絕對會幫我解決。（訪-佩勳-N1-5-96~98）

在大家各自完成自己的教學後，老師們會在期末以較輕鬆的方式分享教學心得，有問題也可以當場提出來一起討論。

我們去年上完一年有一個期末（五、六月時）的分享會，是類似小型餐點那樣的，每個老師可以去分享這一年帶下來的感覺。（訪-添財-N1-12-254~256）

## 二、接受培訓課程

除了月座談會外，每學期開學之前服務學習發展中心會為這些教師籌畫一系列的課程，包括反思的帶領和課程的設計，因為培訓的時間較長，老師們可以有實作的機會，且課程最後會針對該學期執行狀況作一番檢討，透過各方面專長的教師群集可以當場作面對面長時間的溝通以及心得的分享，是所有授課教師在開學前學校安排的備課時間，也是難得的充電機會。

學校會在寒暑假或開學前安排一些課程讓我們服務學習的老師充電，一般的課程比較少這樣的充電機會，經過這些課程以及和其他老師的互動，可以對教學充滿著熱忱，也可以把在這邊學到的教學技巧，因為我們大部分的大學老師先前沒有教程的背景，所以我們可以從對諮商、輔導專長的老師那邊學到教學的技巧，我們學校也有教育學程的老師，他們會提供如何引導學生、和學生互動，我覺得因為有這些訓練、機會，每個學期都會對教學重新充滿了熱情，希望可以跟同學有比較好的互動。（訪-添財-N1-11-233~239）

（培訓課程）是除了月座談之外他們比較有那個場合能夠做較深入的互動。（訪-靜雅-N1-5-88~89）

在培訓課程上，為了讓教師所設計出來的課程符合學生學習的需求，行政人員會邀請校外或校內具備志願服務的專業師資來替教師們上課。

我們有針對這些培訓的師資進行很多課程，去告訴他們怎樣去帶領服務學習，包括反思，也包括課程的設計，我們有請外面的師資來上課，包括師大的黃玉老師都有來上服務學習的概念。（訪-華彥-N1-2-30~33）

我們有設計一些課程還有一些反思，如何去帶領反思...在那裏面我們就討論當面臨學生的問題時，老師該怎樣去引導他們，在那個場合裏面作了蠻多的溝通。（訪-小靜-N1-5~6-91~93，99~100）

請兒服系或者專業的來上課，還有經驗分享...最主要就是我們有沒有什麼問題，有沒有可以改進的。（訪-佩勳-N1-1-4~5，7，14）

根據馮莉雅（2003）的研究發現指出，在台灣高等教育機構負責服務學習的單位，只有少數的學校其職員或負責人曾接受過相關的訓練，而執行成功的關鍵在於老師，本研究靜宜大學原本負責服務學習業務的課外組組長因為到國外參加服務學習國際研討會，所以將服務學習的理念帶回靜宜大學，並找尋專業人員替老師上有關志願服務的基礎課程，且利用寒暑假較長的時間幫授課教師們上課，所以從負責人到執行的教師都有受過一連串專業的訓練，也具備相關的知能，為老師提供相關的支援與培訓可以讓他們瞭解服務學習課程應包含哪些內涵？執行的流程為何？如何帶領學生進行反思？這是受過專業訓練的老師應該在執行面掌握的部分。

## 第五章 教師團隊執行課程的流程

本章主要以教師團隊於學生服務前的準備工作、教師帶領學生反思、期末慶賀形式以及評鑑方式為敘述主軸，藉以瞭解教師團隊課程的運作模式。

### 第一節 教師團隊於學生服務前的準備工作

#### 壹、搜尋或分享志工小故事

另外有些老師在學生還沒到機構服務之前以及服務期間，會要求學生尋找志願服務的相關事蹟，於課堂上和其他同學分享，或者由老師找尋可以跟學生分享的文章，以增加學生對服務學習的認識。在服務前這項作法的用意在於讓學生瞭解原來有很多人都在作志工，看看他人在志工的領域內從事了哪些工作？而在服務期間蒐集這些事蹟的用意在於讓學生更加肯定自己正在作的服務是具有價值的。

在他們還沒有去機構服務的時候...他們要上網收集志工相關的小故事，他們收集 10 篇分 5 次，保持自己對社會上所發生有關志工的小故事，一些感人的故事，瞭解別人都在做什麼，就他們所看到的小故事作兩分鐘的心得分享...請同學到前面來，把小故事利用兩分鐘的時間簡單介紹給全班同學，然後最後自己的領悟是什麼？用一句話兩句話來呈現，把這個故事做一個歸納和整合。(訪-均泯-N1-3-85~92)

就我(蕙芬老師)所知道的 case 提出來跟他們講...讓他們聽聽看人家是怎麼做的，志工是怎麼服務別人的，希望他們會慢慢去改變觀念。(訪-蕙芬-N1-10-209~211)

#### 貳、觀看學長姐從事社區服務的视频

學生剛開始多少會排拒這門課程，因為這對他們來說是完全新的領域，再加上必修零學分的因素，導致一開始的參與意願都不高，若授課教師以之前學生做過的服務视频作為媒介，一方面學生看到熟悉的學長姐服務的表現情緒會比較高漲，另一方面也讓他們瞭解將來服務時的工作內容，多少能改變他們對這門課的

觀點。

觀看之前學長姐在機構服務剪輯下來的影片。(觀-均泯-N2)

我先前帶的班級有一些服務或活動影片(資訊親子營、資訊志工簡報)，並節錄一些讓他們知道過去我帶的學生他們作些什麼服務，過程是什麼樣子，讓他們不會排斥這門課程。(訪-添財-N1-4-106)

### 參、教師與學生分享自己的服務經驗

有些老師在大學時代有參加服務性社團，對於服務他人的感受和切身的經驗可以提供給未接觸服務環境的學生做為參考，也可以讓學生藉此瞭解社會上有哪些人需要被關懷？志工的種類又有哪些？

我是和學生分享過去服務性社團的經驗。(訪-添財-N1-4-105)

我就會提我過去的例子，譬如我在輔大時參加的社團曾經去服務過兩個機構，一個是盲人重建院，另一個是癲瘋病院...我在分享時就跟同學講，還有很多人需要我們的關懷，我會把感受跟他們分享，我也會讓學生分享他們過去有沒有參與服務性的社團，有沒有什麼感想跟大家分享。(訪-蕙芬-N1-205~209)

### 肆、服務前的心理準備

在學生還沒服務之前，透過老師對每個機構所提出的問題預先設想如果遇到的話該怎麼辦？而不用等到真正發生時才不知所措。以同一機構分組的方式讓小組團員激盪出不一樣的想法，之後派代表負責發表意見，最後再由授課教師總結。

選擇自己即將服務的機構後，將小組討論的意見寫在投影片上(譬如：台灣影像部落格的題目是：處理行政事務，較為枯燥；面對人際，又有些緊張。請問你們要如何面對與處理？)之後由老師指定同學代表上台報告小組的意見。(觀-均泯-N3)

在服務之前我盡可能會有一次的時間分小組...我就是盡可能性質相同的機構分在一組，是我丟題目給他們，讓他們去討論，我有制式的



紙要他們去回答問題...討論之後寫下來，完成之後我就挑一個人上來講他們的結果，題目不見得每一組完全一樣...讓他們先想一下以後會發生的事。如果你碰到什麼事情你該怎麼辦？只是要他們動腦筋去想。（訪-蕙芬-N1-5-94~105）

## 伍、對服務對象的瞭解

在真正服務之前，學生總是對於他們所服務的對象抱持著他們原本看待世界的想法，可能會封閉在自己的小世界裡，但其實跟實際有些差落，所以有些熟悉服務對象的老師，會在學生服務之前向學生介紹服務對象的生活、文化、現況，甚至可以邀請機構主要代表到班級裡和學生互動，讓學生充分瞭解服務對象後再進入現場，學生會以不同的觀感看待事情。

上課過程當中我會跟他們說台灣的生態、台灣原住民的生活、原住民社會面臨的問題，他們正在嘗試新的可能性，用這樣子說服讓學生知道，他們慢慢產生興趣想要去瞭解。（訪-光彥-N1-4~5-86~88）

在課程當中，我們就利用一些時間，邀請一些原住民部落的組織工作者，來到學校，透過影片、他們親身的經驗，來跟我們的同學進行一些互動，這些部分其實是在幫這些學生鋪路，讓他們將來進到原住民部落的時候，不會那麼的陌生。（訪-光彥-N2-2~24~26）

如果碰到一些我比較熟悉的機構，我會跟他們講機構的服務內容。（珊妮-6-114~115）

## 陸、教師給予學生服務前的叮嚀

有些班級老師和機構的合作次數較多，因此經驗也較為豐富，為了避免再犯以前學生犯過的錯誤，老師會在服務前將各流程應注意的事項告訴學生，讓學生有依循的軌跡，一方面老師擔心學生搞砸了會壞了校譽，另一方面因為是大一學生，對於新接觸的事情較缺乏規劃能力，且有些小細節不一定會注意到，因此老師能給予學生這些寶貴的意見會使他們服務的心更為踏實。

老師給予學生服務前的叮嚀（包括需注意的事項、工作如何分配、報到事宜。（觀-芳珍-N2）

我告訴他們有人要接孩子、有人要報到、有人要帶著報到完的孩子去教室，有人在教室先看著，然後報到的時候要問清楚是家長接的還是學生自己走路回家，家長接的我們就要告訴他幾點鐘來接，這些都要弄清楚，然後排隊要分兩路，家長接的一路，自己走的一路，接的一定要送到家長手中，這些都有關係，然後每次都要記錄，還有教室管理，第一節要上什麼。（訪-芳珍-N1-3-136~140）

根據本研究發現，教師在主導學生進入服務前的準備工作上，的確有很多不同的作法，除了引發學生對服務的熱忱外，在服務前的心理準備也很重要，因此以老師同學的經驗、學長姐的影片以及對服務對象的瞭解為媒介，逐步在內心規劃如何進行服務？自己想在服務中學習到什麼？老師的責任就是協助學生做好服務前的準備動作。

## 第二節 反思的帶領

靜宜大學「服務－學習」課程與傳統志願服務性質不同的地方在於反思，而且也是服務學習過程中最重要的部分。以下將針對靜宜大學「服務－學習」教師團隊的老師們在反思環境的經營、時機、內容以及帶領反思的方法四部分進行討論。

### 壹、反思環境的經營

爲了建立讓學生安心表達觀點的環境，授課教師要妥善規劃任何有可能進行反思活動的環境，包括創造多樣化的教學、建立師生互動的關係、主動關懷學生以及培養學生表達、傾聽的能力。

#### 一、建立師生互動的關係

老師在課餘時間和學生的互動也有助於師生情感的建立，關係一旦建立好了，學生明瞭老師對他們的關心後，應會有助於他們在課堂中的發言頻率。

師生對話是我要創造的情境，在大教室裏面我的原則就是創造一個讓師生有越來越多彼此互動的機會。（均泯-N1-3-133~134）

如果老師不是大一生的導師，就只能利用上課前的下課時間，或是上課時透過不斷的互動和他們建立關係。

上課前，例如說上課前或下課時候，我就會跟他們哈啦一些課堂之外的東西，或者是他們關心的事情，大一剛開學時，我會問他們適應的狀況...這些其實都是在建立關係。（訪-佩勳-N1-8-332~334）

有些老師所帶領的班級非本科系學生，在師生關係的建立上就需花比帶領本科系學生的老師更久的時間，所以老師堅持要帶自己本科系的學生，因為比較有利於和學生關係的建立。

如果帶我是希望帶本系的，因為個性比較合，如果帶外系，想法不太一樣，會有無力的感覺。（訪-佩勳-N1-2-34~35）

我帶化學系的學生，有一個很重要的因素，因為我不是很快就跟學生打成一片，那化學系的學生至少距離比較近一點。（訪-蕙芬-N1-2-37~39）

從研究者觀察均泯老師在上課座位的安排，發現對於增進師生間互動的頻率是有效的作法。

上課的座位以 U 字形排列，以利師生間互動。（觀-均泯-N2-圖 5-1-1）

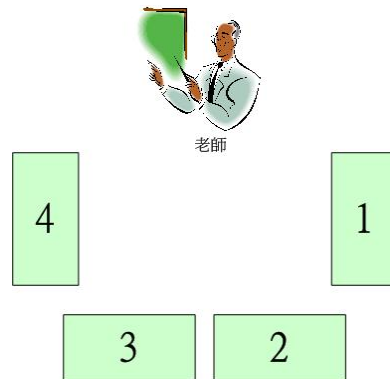


圖 5-1-1 均泯老師班級小組上課座位圖

## 二、創造多樣化的教學環境

由於服務學習課程屬於情意教育，以小組互動模式，分享與討論，營造對話與思考的氣氛，來吸引學生的興趣與參與。而不同的反思活動型態不但可以增加活動的新鮮感和趣味性，對於不同型態的學生也能產生引導的效果。

比較溫馨的，在我課程裡面會播一些我覺得不錯的影片，能夠給他們溫馨的音樂氣氛會好一些。（訪-添財-N1-7-140~142）

因為是經驗分享，所以上課氣氛會比較柔和一點，不太像其他專業性課程談到理論的東西（那樣生硬）。（訪-珊妮-N1-3-63~64）

上課前先播放配合音樂的服務介紹 PPT，讓早到的學生可以觀看；在課堂中間也會穿插一些有意義且耐人尋味的文章給學生。（觀-小靜-N1）

上課的地點不一定要侷限在教室裡面，老師也不一定要是課堂上的主角；有的時候全班一起上課，有的時候分小組討論；有的時候老師講理論部分，有的時候可以改變傳統上課的靜態方式，改以動態多元的活動呈現；有的時候在教室上課，有的時候也可以在戶外進行。（訪-光彥-N2-1-13~15）

## 三、主動關懷學生

反思的環境經營也包括教師對學生所付出的關懷和同理心，有些課程的時間必須要衡量老師以及學生的時間，因此難免會排到學生不喜歡的時間（早上第一、二節或晚餐前的九、十節），所以學生不是想睡覺就是肚子餓，老師若堅持他們要專心上課只會收到反效果，不如老師主動照顧到學生的生理需求，讓學生感覺老師是關心他們的，也許可以增加反思的效果。

學生沒吃晚餐，因為我的課排在晚餐時間，再加上他們上了一整天八節課下來，還要上最後這兩堂課，他們可能到教室就會想睡覺...試著讓學生先去填飽肚子...除了可以滿足他們填飽肚子的需求以外，也可以增加教學的效果。（訪-蕙芬-N1-12~13-259~265）

另外因為我的課是在早上第一節，所以我允許讓他們上課吃東西。(添財-N1-7-142)

有一組學生大部分有早上遲到的問題，但有一個學生準時到，老師請該位學生起床後打寢電給其它同學，之後的上課就較沒遲到的問題。(觀-均泯-N1~N3)

#### 四、培養學生表達、傾聽的能力

在和同學分享反思的內容時，教師會重視學生發言的技巧（包括面對同學、聲量、說話速度...等等），且指導學生學會傾聽、尊重他人的觀點，因為是大一生，所以有很多需要老師再三提醒的小細節，畢竟這是一門團體的課程，有很多的想法都要透過適當的傳遞方式讓參與課程的學生練習思考

我會鼓勵他們講話聲音要讓大家都聽到，眼睛要掃瞄每一個人，儘量不要依賴講稿...我的想法就是提升表達的能力，不管你能力如何不好，就盡量在課堂上發言...在輔導裏我們講傾聽的能力，當同學在上面發表的時候，同學應該用什麼態度來聽，如何尊重發言的同學。(訪-均泯-N1-2~3-90~95, 125~126)

講太小聲我會要他講大聲點，但是他們可以選擇要在位置上講還是到講台上講，到最後發現他們都會自己走到前面去（因為在位置講比較小聲，而且沒辦法看到所有的人）。(訪-佩勳-N1-8-157~159)

我通常會讓他們在情緒上有安全感，無論他講什麼話，有什麼樣的經驗，同學盡量尊重講者。(訪-珊妮-N1-7-140~141)

根據 Wade (1997) 對反思的條件與環境所提出的原則中，而靜宜大學「服務－學習」授課教師所運用的原則包括尊重學生的觀點、創造多樣化的教學環境以及相互尊重與學生彼此的關懷，另外本研究也發現建立師生友好的關係也是反思環境經營很重要的一部份，因為服務學習是屬於情意教學的課程，老師無法以生硬的方式強迫學生反思，而是要循序漸進，從建立關係開始，讓學生信任老師，願意敞開心胸接受老師，所有的活動才可能進行下去。許多老師表示這門課的教法跟其他的課非常不同，這門課是感性的，需要以誘發的方式將學生的思考引出

來，而引發的方式在本研究中大多數的教師都會在課堂上給予學生許多服務媒材的刺激，讓學生學會思考媒材背後所隱藏的意義以及和服務的關係。

## 貳、反思的進行

### 一、服務前反思

在進入服務之前，老師所設計的活動需能幫助學生對將要從事的服務機構有較具體的資訊。本研究的研究參與者在服務前的反思活動設計包括：填寫學生服務計畫書、蒐集機構相關資料、播放影片「Pay it forward」、培養能運用在服務的能力、教師向學生介紹服務相關影片和書本以及反思自己的準備狀態。

#### (一) 填寫學生服務計畫書

當學生決定要到哪一個機構服務後，就要填寫服務計畫書，其中在服務動機、預期服務成果以及預期學習目標三部分，就是要學生在服務前先作一番自我省思，對服務內容作何規劃？對成果有何期待？

**在進入服務之前，學生需要先寫好一份服務計畫書，內容包括機構介紹、學生基本資料、個人經歷、自我介紹、服務動機（為何選此機構？從機構服務中想要學什麼？）、預期服務成果以及預期學習目標。（見附錄十一）**

#### (二) 蒐集機構相關資料

蒐集機構相關資料可以幫助學生更快認識服務機構，瞭解機構的運作情形，這是服務前主動親近服務機構的策略。

**我通常是建議學生在職前訓練之前就要去找機構的資料回來看，如果碰到一些我比較熟悉的機構，我會跟他們講機構的服務內容，如果我不熟悉的，大概就要靠他們自己上網去找資料。（訪-珊妮-N1-6-113~114）**

#### (三) 播放影片「Pay it forward」

在開學第一到第三週，學校會統一播放「Pay it forward」影片讓所有修習服

務學習課程的學生觀看，在觀看後學校會發給學生一張作業單，讓學生依據問題撰寫心得或自行撰寫 500 字心得，有的班級老師會針對學生的心得再作討論、報告或活動，而有的老師是採用 E-mail 回覆同學報告的方式，對影片內容作一完整的探討。

**剛開始是安排電影「讓愛傳出去」，討論電影情節。（訪-添財-N1-5-105）**

在看完電影、他們報告交來之後，我會出一些題目問他們（看完電影兩三個禮拜之後），第一個就是劇情部分，讓他們去想，譬如愛的鍊鎖是怎麼串起來的，然後再把我改心得時，抓出的一些佳句，打字然後用 PowerPoint 放出來，然後一句一句跟他們聊，聊完了之後，大家來票選，你認為哪一句最能打動你的心靈？跟你比較有同感的，變成也是一種活動，要把他們的心抓到課堂上來...所以藉由這種跟他們有關，他們要參與，把他們心抓到課堂上來，那票選出來前三名我就送他們禮物。（訪-蕙芬-N1-14-289~296）

#### （四）培養能運用在服務的能力

學生能力的培養也是老師對學生進入服務前的準備工作之一，針對不同的服務工作內容，讓學生先思考在服務時需要具備的基本能力，譬如：傾聽、觀察力、尊重、耐心...等等，這些基本的態度能增強服務與被服務者之間的關係。

**幫助別人之前我們要先覺察到別人需要幫助，所以我們要培養一個比較敏銳的觀察力...如果還沒有開始服務，我就談一些基礎的東西，例如說去敏銳地觀察別人。（訪-均泯-N1-5~6-223~224、240~241）**

#### （五）教師向學生介紹服務相關影片和書本

在課堂上播放影片或介紹書本的目的無非是想激發學生對服務的熱忱，讓他們知道服務並不需要高深的學問，只要有一份心，人人都可以用各種形式去關心周遭的人。從書上的介紹可以讓學生瞭解當志工的人往往並不很富有，但因為他們熱於提供服務，所以他們的心靈是充實的。另外在專業的服務學習上，老師會提供和專業知識有關的影片啓蒙學生，引導學生使其瞭解服務的目的為何，自己

在服務之中所扮演的角色又為何。

介紹「態度萬歲」一書，說明態度是當你進入公司後決定是否可以久留的因素，舉生活周遭小人物的事蹟，譬如為什麼一個國小畢業、年齡近六十的磁磚師傅有很多人找他貼磁磚？為什麼同樣是羅宋湯，有的人作完後嘗起來就是不一樣？為什麼阿瘦皮鞋可以成就大事業？其實以上的例子答案都是因為作的人把心放進工作裡，而這裡的心代表一個人做事的態度，和這堂課相關的就是學生的出席率，也是這堂課和別門課不同的地方，希望學生以這本書為鏡。(觀-均泯-N3)

播放『黑暗中追夢』：三位多重障礙者的故事之「馥華的作家夢」並寫心得，最後分享。(觀-均泯-N4)

透過三部與自然相關的劇情長片的觀看與討論，進一步探討人與自然的關係，並且啟動學習與參與自然保育的動機。分別是，「大河戀」、「熊的傳說」、「猶山節考」，跟學生反覆的來討論，有關於人和自然的關係...我要幫助學生建立基本的態度和觀念，這方面的知識的暖身是必要的。(訪-光彥-N2-1-17~19；5-101~102)

#### (六) 反思自己的準備狀態

光彥和芳珍老師都會讓學生在還沒去服務前先問自己：準備好要服務了嗎？心情調適好了嗎？服務是否會讓生活起變化？對自己又將有什麼影響？雖然只是預想，但是也是服務前重要的反思動作。

還沒去之前，先讓學生預期今天會看到什麼樣的人？對我會有什麼影響？還沒去的心情是怎樣？回來以後還可以繼續回答這些問題，所以我的方式是在還沒去機構之前，可以先寫下來，回來的時候再比較。(訪-光彥-N1-7-136~138)

要他們思考人在社會上除了自己過自己的日子以外，你有沒有想過要過有意義的日子，是不是要做點什麼讓我的生命更有意義。(訪-芳珍-N1-8-156~157)

Wade (1997) 的研究發現提到，服務前的反思主要功能是鼓勵個人和團體設定目標與分享對服務學習的期望。本研究發現靜宜大學對於學生服務前的反思活



動相當重視，進行的方式也相當多元，以影片、文章、書本的方式，帶領學生探討服務過程中可能需面對的議題，讓學生做好心理準備，從認識他人所從事的服務開始，反思該如何經營自己的服務，才能在服務中有所學習和成長。從研究者的三位教師教室觀察中發現，小靜老師運用較多多媒體教材和討論書寫方式讓學生進行服務前的省思；而均泯老師則較常介紹和態度品格相關的書籍，讓學生思考他們未來想成為什麼樣的人；而芳珍老師比較常以直接講述的方式提醒學生該注意的事項，教導學生做人處事的道理。

## 二、服務中反思

在每次服務過後，老師會要求學生寫服務週誌，以及配合課堂教學規劃定期的經驗分享、結構式活動、報告與討論，讓學生思考自己在服務時所要扮演的角色以及和服務對象的關係。

反省活動的種類可以分為「書寫式」和「討論式」，「書寫式」指的就是學生服務後的週誌撰寫，而「討論式」則是學生課堂上的分享和討論，但通常「書寫式」所寫的內容並不等於「討論式」所思考的層次，姿言老師認為結合書寫式和討論式反省活動會有更好的效果。

反思的形式很多樣，並非只有手寫一途，蕙芬老師班上有一位學生不喜歡寫字，但他不排斥服務和上課，蕙芬老師就會變通方式，引導他以另外一種形式進行服務中的反思，因為服務—學習重點不是反思的形式，而是反思的內容。

**同學服務完後就會寫週誌，寫完我就會收過來看，看完我就會說我在裡面看到學生有什麼樣的反應，我會希望同學講出來，因為有些時候透過講的話情感表達的效果更好。（訪-姿言-N1-10-299~203）**

我們有一個學生他都不寫，那我就改變方法，因為我從旁邊去打聽他其的的科目，他就是不喜歡去寫字，可是他服務完全不排斥（服務的機構對他的評價雖不是很高，但普通，沒有很低，態度並沒有不好），來上課也不排斥，他就是不動筆寫字，那我知道他的特殊狀況，我就變通方式，錄音，那我跟你聊，我認為說只要他願意服務其他都好解

決，願意跨出那一步其他都好解決。（訪-蕙芬-N1-8-157~161）

而「討論式」則是針對服務的事件、他人、服務本身以及自我，透過與他人的討論和分享，可以幫助拓展反省的深度和廣度。在服務過程中，學生會面臨各種問題，有的是機構的問題，有的則是個人的問題，所以授課教師需要定期詢問學生的服務狀況、適應的情形，並瞭解當他們遇到問題時的解決之道，當學生處理得不好時，老師也可以將問題拋出來讓全班同學共同思考

有一個同學的分享有一個媽媽都一直落單...那個媽媽好像是腳不太好，所以很多活動沒有參與坐在那邊，他的孩子去跟別人一起玩，我們的學生就去跟那個媽媽聊天，那碰到這種狀況我們就會問：你跟那個媽媽聊些什麼？還有你跟他談了之後感覺怎麼樣？（訪-均泯-N1-4-161-167）

問問看他們作了哪些事情，讓他們思考是否還有其它的方法是可以選擇的，就是他們作事情的策略，進行服務的策略。（訪-珊妮-N1-6-117~118）

通常學生到服務機構前所需克服的問題就是交通和時間，因為有大部分的機構是校車無法到達的，因此學生需要衡量坐車的時間，再加上服務前的準備時間，老師若沒有和學生溝通好這些需額外付出的時間問題，讓學生思考凡要做好一件事情都需要付出代價，才會有所收穫。

服務中需要思考的議題就是：他們需要克服，因為他們要早起，本來週末應該要睡到自然醒的，就是因為他們要轉兩次車，他們要利用別人還在休息的時候起來，有點痛苦；再來就是時間，他的時間不只是服務的時間，之前他還要演練啊、做教具的時間。（訪-芳珍-N1-9-189~191）

經過服務後，老師就會開始引導學生去思考從服務前到服務中學生能力以及服務心態的轉變，是什麼造成這種轉變的？學生從團隊合作中學習到什麼道理？

服務中大部分是問服務時遇到的問題，有什麼困難？跟剛開始去的時

候有沒有一點改變？那同學之間彼此的合作、工作的分配、討論，心情有沒有覺得沒有像剛開始那麼排斥？（訪-芳珍-N1-8-160~164）

而在服務中所發生的突發狀況對於學生也是一種機會教育，可以讓學生往後處事時更加謹慎，並且記取教訓。

營隊活動方面對大一來說會有很多突發狀況，他們沒想到的突發狀況，像過去就是發生要借學校計中，我們學校是規定要一個禮拜之前就要借，而且你要安裝的軟體需要合法，但是大一不知道，以為什麼軟體都可以裝，但發現我們學校沒有買那套軟體，後來就是由老師出面。對大一同學來說有些細節會沒有注意到而影響整個營隊的籌備，但是他們也都會學到很多的教訓。（訪-添財-N1-9-186~190）

如果服務機構的運作模式不良造成學生有負面的感覺，老師應鼓勵學生說出來，可能有時候是機構的問題，但也可能是學生心態的問題，老師需要作全面性的瞭解，在負面的事情上引發學生作正面的思考。

組織不見得都很健全，學生可能會在這樣的組織看到一些很黑暗的部分，學生看了之後也會產生挫折，所以老師必須要有適當的引導，在負面的事情上面和他討論出積極的態度出來。（訪-光彥-N1-15~16-324~326）

有些時候並不是擁有一顆想服務的心就能很順利的服務，因此當遇到了人際溝通的問題時，也能促發學生思考該如何應對以及尋找資源協助。

比較欠缺輔導諮商這一類的專業知識，雖然他們很有熱心要去幫助他們的服務對象，但是他們不知道要用什麼方式，有時候無意說出來的話可能會傷了對方，所以他們還是需要一些技巧，機構的督導可能要提供一些教育訓練，譬如說物理治療、職能治療。（訪-添財-N1-9-190~193）

誠如 Wade（1997）所提到的，在服務時，學生可以思考自己所扮演的角色和其他參與者的關係，試著站在他人的立場設想問題，盡量不要以自我為中心。在服務過程中，機構和學生是互相學習的，本研究發現靜宜大學「服務－學習」

課程會要求學生定期在課堂上作經驗的分享、寫服務週誌，對於合作的他人、服務的對象與議題、服務中發生的事件進行反思，而不是單純的去服務而沒有任何深層的思考，但研究者發現大一學生通常不會在課堂上主動提出他所思考的內容，需要透過老師的引導和協助，才能扣住學生在服務中要反思的議題。

### 三、服務後反思

服務結束後，學生會針對他們服務從開始到結束的心路歷程分享其心得、情緒和疑惑，討論活動帶來的經驗、學習、觀點和情感，也許會發現迥然不同於從前，這樣的反思活動，讓學生重組舊有的思考模式，就像 Paiget 所說藉由平衡和失衡而產生學習，學習會帶來學生態度、作風的改變，也許影響只有個人，也許會影響到周遭的人。本研究將整理授課教師帶領學生反思後，在認知、情意以及技能上的改變。

#### (一) 認知層面

在認知層面上，光彥、蕙芬以及芳珍老師皆提到透過反思，學生在服務後在觀念上的改變。

##### 1. 學生對原住民部落的瞭解

有一個學生在期末交給我的報告是一張他這兩天在山上所看到的，他把它畫下來，包括上山的裝備、在山上看到的所有東西、住的情形，是一張很好的導覽。透過這樣的學習課程，提供學生日後作服務的基礎，讓他們以後會很心甘情願去投入。（訪-光彥-N2-3-46~49）

##### 2. 學生在服務後對社會的認識

學生去服務後，回來會分享他們在機構所見所聞，才發現社會上需要他們付出關心的人很多，透過課程的參與，可以認識到社會各角落不同的人事物，這些都可以豐富我們看待事情的視野。（訪-蕙芬-N1-5-180~182）

##### 3. 對差異存在的認知

我的學生服務的對象是弱勢或低收入的學童，他們從和這群孩子的互動中瞭解他們行為背後的意義，因此在處理他們的行為問題時就比較不會以高標準來要求他們。（訪-芳珍-N1-9-193~194）

## （二）情意層面

在情意層面上，學生在服務後態度觀念會作改變，其中授課教師表示他們看到學生的成長、更珍惜所擁有的以及對「服務－學習」課程精神的體會。

### 1.學生的成長

當他們從服務中感受到、學習到一些東西時，那些（早起、轉車時間）都不重要了，他們也覺得還值得，他們真的是成長了。（訪-芳珍-N1-10-197~198）

從他們週誌可以看出他們到後來對於服務就比較抱著正面的想法，他們會覺得犧牲這些時間是值得的，因為他們從服務的過程裡面的確是有得到一些成就感。（訪-珊妮-N1-9-178~179）

### 2.珍惜自己所擁有

服務後他們會珍惜他們所擁有的，不太會去抱怨東抱怨西的。（訪-芳珍-N1-8-172）

### 3.對「服務－學習」課程精神的體會

學生會認為修這門課是值得的，他們的付出帶給他人實質的幫助，自己也會很快樂，而且那種喜悅是在傳統課程中無法體會到的。（訪-添財-N1-15-321~322）

## （三）技能層面

在技能層面上，姿言老師班上學生學會如何為了一件有意義的事改變自己的心態；佩勳和芳珍老師的學生從服務中學到如何和老人相處；光彥和添財老師的學生在服務後會以實際的行動去幫助服務機構或周遭的親人。

### 1.幫助弱勢群體

學生以前很怕陌生人，現在跟陌生人講話都不怕；還有一次要募款，在逢甲大學，他們說我長那麼大從來沒募過款，而且是在大庭廣眾之下，有點像在求人家，或是要看人家的臉色，可是後來覺得說很踏實，因為有一個目的，就是要募到款，去幫助弱勢團體...有的路人會破口大罵，但學生事後，就會發現自己成熟不少。（訪-姿言-N1-16-341~345）

## 2.和他人相處

有一些學生從服務老人中學到如何和老人相處，改變自己的作風。他們也會意識到說其實有些老人他並不需要你去跟他講話，其實他有個人在他旁邊聽他說話他就很高興，有些就像他的阿嬤一樣，也會捨不得離開。（訪-佩勳-N1-8~9-175~177）

學習到跟同學之間如何相處及合作...如何和別人一起協調...如何和大家一起來完成一件事情。（訪-芳珍-N1-8-169~172）

## 3.服務後實際付諸行動

現在原住民部落的產業準備在轉型，所以他們透過這個機會他們在學習，我們學生也在學習，除了學習，學生貢獻什麼呢？這是服務學習的重點，他們服務什麼？所以在回來以後我就跟學生說，你們知不知道部落需要什麼？他們說不知道，我們請部落跟我們講，後來部落跟我們講說他們現在正在進行產業的轉型，他們的組織需要一個 LOGO，他們需要好的照片，他們需要一些好的文章，人家到那個地方去，對那個部落的瞭解，所以我就把這個轉變成這個課的作業。（訪-光彥-N2-2-35~43）

（有些同學因為）到比較弱勢的家裡幫忙打掃，學生回到家後才會開始幫媽媽的忙，有些小孩他根本從沒碰過。（訪-添財-N1-9-170~171）

根據 Wade（1997）談及在服務活動結束後，可以聚集所有參與者共同討論這次活動所帶給大家的意義，學生可透過自我省思或同儕省思回顧他們的服務經驗，並且作為下次參與服務活動的參考依據。本研究發現靜宜大學「服務一學習」授課教師在帶領學生作服務後的反思會考量到學生整體的學習，包括認知、情

意、技能三方面，且服務和學習互相聯繫，學生在教室內的學習和教室外的經驗也能結合且相互印證，這些都有賴於授課教師結構化的反思活動設計，

研究者認為透過行動、反思、再行動的循環過程，知識可以在實踐中辯證，學生在課堂上不是只有填鴨式的被動學習，而是透過自己的行動與反思過程，掌握學習的主體性，再進一步從實務經驗的學習中，體會出知與行之間的關連性。靜宜大學「服務－學習」課程的授課教師所要扮演的角色為帶領學生以對話式與提問的方式，透過互動與省思，來增進學生對於自身所處情境的洞悉，以提升問題解決能力。

### 參、反思的內容

爲了增進學生反思的效果，授課教師需以一連串開放性的問題來鼓勵學生作有意義的反思，在研究者訪談授課教師以及教師觀察的結果，較常帶領學生反思的內容包括服務本身以及服務和生活之間相連結的部分。

#### 一、服務本身

大部分研究參與者都是直接處理學生所提出的問題，雖然事件已發生，但老師可以針對和服務相關的事件、人物、議題進行反省的帶領，也許是溝通能力，也許是講話口氣，透過老師的提醒以及提供資訊，學生會知道服務應有的態度爲何，且對服務中的人事物多一份敏銳的觀察。

**（反省的）內容就是他們現場發生的事情（訪-均泯-N1-6-240）。**

除了將服務內容說出外，老師也會要求學生說一說自己服務的感想以及事件帶給學生的另類思考。

**先講服務的內容，再來就是他的感想，碰到的問題。（訪-蕙芬-N1-10-208~209）**

**我要他們講心得感想，譬如說碰到什麼人事物，帶給你什麼心理的衝擊？（訪-姿言-N1-12-249）**

對於學生所提問的問題，老師應協助學生的不是直接解決問題，而是從該問題中抽絲剝繭地瞭解學生的想法以及將當時發生的情景拼湊回來。

一開始是他們各組分享去服務機構的所見所聞，遇到的問題，老師也不用去回答他們的問題，就讓其他學生想想遇到類似問題時他們是怎麼解決的。（訪-光彥-N1-7-144~145）

直接問他們發生了什麼問題？或者揣摩當時的情況，講話的口氣可以如何修正。（訪-珊妮-N1-8-341）

我比較沒有固定化，大部分是看他們講出什麼，臨場反應，問當事人有沒有其他方法，其他人提供意見...我大部分都是看他們問什麼問題，追著他們機構所遭遇的問題來問的。（訪-佩勳-N1-8-161~162）

若學生對於服務對象有所不瞭解，老師也會提供查詢資料的管道，或者以學生的親身經歷為例，詢問學生會如何應對。研究參與者佩勳、小靜老師班級就曾發生學生不知如何和老人溝通，以致於造成服務的困難。

學生反應跟老人溝通有問題，因為不會講台語，老師就請班上同學想想要怎麼解決。有人說：比手劃腳，也有人說：要有耐心，老師提醒同學可以想想家中的長輩，你是如何和他們互動的？（觀-小靜-N5）

介紹一些瞭解老人的知識，我不是直接解決他們的困難，而是幫助他們瞭解、提供管道、知識讓他們知道對他們服務對象的瞭解。（訪-佩勳-N1-8-339~340）

## 二、服務和生活之間相連結的部分

通常這一方面的連結，學生都會想到自己的親人，有的學生因為服務而會去思考自己平常對待親人的態度，例如服務老人時想到自己的父母親年歲已大，作子女的應該怎麼樣去和父母親相處才是盡到孝道。

課堂上要做的反思，不只是對事情的本身，而是事情可以怎樣地延伸到我們的生活，或者是跟學習做連結（訪-均泯-N1-3-123~125）。



比較多都是聯想到自己的父母親，有關自己的切身經驗，自己的家庭，那也是我們分享很重要的一個目的，我們的重點不在看到一個老人，重點是那老人和我之間的關係，那個老人和我的人生有什麼連結。（訪-光彥-N1-6-232~235）。

大部分想的都是親人，有人會說他的媽媽最近比較蒼老了，有一天她就很近地看她媽媽，看到媽媽的魚尾紋很多。（訪-姿言-N1-5-227~228）

因為他們去服務別人後會感受到別人對他的服務、付出，他們就會察覺自己的父母親從小對他的付出，因此本來平常跟媽媽講話內容都是很簡單的，口氣很絕對的那種，但是在之後他回去跟父母親講話，口氣改變了。（訪-蕙芬-N1-11-226~229）

根據Myers-Lipton（1995）對反思議題或內容的分類，可以從事件、自我、他人、服務以及社會議題等五方面著手，而Eyler & Giles(1999)所指反思活動的五C原則為連結（connection）、持續（continuity）、脈絡（context）、挑戰（challenge）和輔導（coaching），本研究發現老師在反思的內容上連結了學生和不同背景人士的經驗，老師也會持續的在學生服務前中後幫助他們反思成長，除了反思服務本身外，也會要求學生思考這件事情如何在大環境下形成？和大環境脈絡的關係；老師也可以挑戰學生較少觸碰的議題，刺激他們的思考，否則學生離開了這門課，因為沒有適當的環境和引導者，他們較不會主動進行反思；另外老師適時的給予學生支持的力量，當學生遇到困難時，老師可以採用全班腦力激盪的方法，幫助學生尋找可行的辦法。

## 肆、帶領反思的方法

### 一、小組討論法（一班分為兩三組，每一次上課只有一組人馬）

絕大部分的授課教師使用的帶領方法都是小組討論法，小組討論的優點是人數不會太多，可以盡量讓每位學生發言，老師也能針對學生的問題給予詳盡的說明和討論。

我個人很滿意的就是，把一班分成兩大組上課，因為人數太少也不

好，太少分享的時候就不會很多元，40、50 人也不好，很多人會睡著，所以 20 個人正好，而且班上較易掌控。（訪-均泯-N1-9-384~389）

我的方式是會分組，因為我一個人面對很多人時沒辦法深入，所以我分三組，每一次都只有一部份的人來。（訪-蕙芬-N1-10-207~208）

六、七個助教帶開作小組的討論，我覺得如果要作這種一定要是小組的討論，因為一班五、六十個學生，老師要跟他們討論你作了什麼、學到什麼很難。（訪-光彥-N1-9-173~175）

而在分組的方式上有兩種作法，有的老師選擇同一個機構的學生同一組，可以一次瞭解一個機構所遭遇的困難，並於上課期間全心投入解決；而有的老師則是一組內有各個機構，讓不同機構的學生共同分享服務的狀況，增加其對志工服務的視野。

我不分機構...每一組幾乎每一個機構都有，作分享時是每一組的每一個人都要講話，讓其他人知道，因為畢竟每個服務機構都不一樣。（訪-佩勳-N1-5-102~106）

我們是按照機構來分的...一次有兩組，有的時候一次一組，因為他們一組就有十幾個人。（訪-姿言-N1-12-245~246）

其中姿言老師也表示日後分組可以考慮異質機構分組方式，但老師也需注意學生小組討論時每個人的分享投入程度，盡量在不同的機構中給予一個大範圍的方向思考，譬如：你在服務時遇到哪些困難？自己如何解決？組員們可提供哪些更好的解決方法？讓每個人都可以參與到的分組方式就可以提升反思的層次。

我覺得以後分組，同一組的話可以考慮拆，因為他同一組有同樣的經驗，但是如果可以跟別人分享，效果更好。（訪-姿言-N1-12-246~247）

## 二、引導式

老師藉由階段式的引導，讓學生逐步釐清疑問，幫助學生從各種角度來審視

問題，找出帶給學生的啟發以及和未來發展的關係。

不斷從學生的回答去找出關鍵字，進一步地引領思考。(訪-均泯-N1-3-101)

我就用引導的方式，讓他們自己講自己在這個過程中他們的感想。(訪-芳珍-N1-9-177)

我會誘導他們朝著未來的生涯發展去思考說這樣的志工經驗對於你未來在專業知識的發展會有什麼樣的好處？或者是對於他們生命經驗會有什麼啟發？我會以較長遠的眼光來讓他們思考。(訪-珊妮-N1-3-57~58)

### 三、蘇格拉底反詰法

另外蘇格拉底反詰法也有部分老師使用。蘇格拉底反詰法也稱為產婆法，因為真理通常就存在於討論和問答之中，從師生的從談話中用剝繭抽絲的方法，讓學生逐漸建立正確的知識觀念。談話是藉助於問答，以弄清對方的思路，使其發現真理，因此老師是不輕易回答學生的問題，他只要求學生回答他所提出的問題。老師以謙和的態度發問，由學生回答中而導引出其他問題的資料，直至最後由於不斷的諮詢，使學生有所收穫。

好的問題能帶領出好的想法，我會不斷的利用蘇格拉底反詰法。(訪-均泯-N1-3-97~98)

看學生的反省心得寫著：「社會很爛，就算付出關懷也沒有用。」老師問：「哪裡爛？怎麼樣爛？」學生說：「立委、媒體、交通、總統...爛。」老師說：「立委哪裡爛？媒體哪裡爛？交通哪裡爛？總統哪裡爛？」請學生一一回答，老師也舉了一個媒體爛的例子，並說出自己的因應之道，和學生討論如何讓環境更好？社會真的如此糟嗎？可否舉出一些正面的例子？」(觀-均泯-N2)

從下面的對話內容可以看到老師從學生抽象的感覺延伸到具體的老人笑容，並試圖要學生回想從前的服務經驗或作其他的聯想。

均泯老師：你覺得去松柏老人中心怎麼樣？

學生：我覺得不錯啊！

均泯老師：能不能進一步解解不錯在哪裏？

學生：我推輪椅帶老人出去曬太陽感覺很好。

均泯老師：那是怎樣的感覺？

學生：我好像還有一點用，我看到老人曬到太陽臉上那種健康的感覺我覺得很棒。

均泯老師：那你過去有沒有服務別人的經驗？有沒有帶給你同樣的這種感覺？或者說，當你看到老人臉上這種表情，你有沒有想到其他的事情？（訪-均泯-N1-3-98~104）

各行各業都有其重複的工作內容，而針對學生對服務工作感到無聊，作為教育者應檢視學生造成無聊的原因，如果是因為某些事情不愉快而有挫折，我們要想辦法解決挫折的部分，如果只是因為學生沒有耐心，就應該要培養他們表現耐心。

學生：工作很無聊！

小靜老師：作什麼工作感覺無聊？

學生：紀錄學校資源回收的情形。

小靜老師：為什麼會無聊？

學生：因為都一直重複在作同一件事情。

小靜老師：想想看有那些事情不無聊？有哪些是無聊的？針對那些不無聊的職業討論看看他們是否真的不無聊，或者相對於那些無聊的事情，有沒有人在那當中找到樂趣？（訪-小靜-N1-7-320~330）

根據 Myers-Lipton（1995）所提到的反思方法有演說(speaking)、書寫(writing)、活動(activities)以及多媒體(multimedia)四種。依研究者的教室觀察發現，老師會使用整班(組)討論、小團體討論、口頭向全體報告、與同儕分享服務經驗以及蘇格拉底反詰法來作為演說類的反思方法；書寫方式則會採用撰寫期末報告、每週服務結束後撰寫週誌、看完影片以及電影或文章寫心得的方式進行；活動的方式包括請學生收集服務所需的資訊、實地的走訪機構或請機構人員到課堂上和學生互動；最後一種多媒體方式也是刺激學生反思的一種方法，因為多媒

體是一種視覺加上聽覺的刺激，學生會比較專注觀看，再加上觀賞影片後師生的討論，更能夠加深學生對多媒體教材的印象。

### 第三節 慶賀的形式

學生服務過程結束後，由各班機構小組以動態的方式呈現這學期服務的點滴，呈現的主題大致上是以輕鬆的方式，包括表演活動以及心得簡報的分享，由老師為這學期的課程作一總結。另外，每年五月的荔枝（勵志）文化節舉辦「無盡燈—大一新鮮人成年禮之夜」，靜態展示學生學習成果、「服務學習」精采錄影回顧，動態有學生服務內容的闖關活動和人手一燭之薪火相傳，藉以肯定和鼓勵學生服務學習的表現。

#### 壹、靜態展示成果

芳珍老師的班上學生是從事兒童成長協會的英語輔導教學，因此學生在服務期間會有一些教學照片和學生的成果，將這些成果呈現給服務對象以及家長們觀看。

**靜態的、動態的都要做，他們有一次靜態的做海報，把學生這學期的成果貼起來，有些是相片。（訪-芳珍-N1-7-147~148）**

#### 貳、發表簡報

蕙芬老師提到在他的班上期末會辦慶祝會，主要是以簡報方式呈現學生一學期服務的內容。

**我們班的做法就是每一組的同學去做一些發表或簡報，就是他們這一組在這一個學期做了哪些事情，用很輕鬆的方式去呈現。（訪-蕙芬-N1-24-507~509）**

#### 參、提供節目

均泯老師的學生在慶祝會上會表演在服務機構所學到的內容，並和其他同

學交流、互動。

期末慶祝的形式，我是用同樂會的方式，各組有代表，每一個機構提供一個簡單的分享或節目表演一些他們去那個機構所學的東西...如服務聽障的同學，他們就表演一些學到的手語，並教其他的同學...描繪他們那邊所參與的研習活動。（訪-均泯-N1-8-347~364）

#### 肆、「服務－學習」成果展

「服務－學習」成果展是每年針對「服務－學習」課程擴大的慶祝會，而勵志是取荔枝的諧音，此活動會邀請相關老師、社區人士、服務機構人員、機構助理、服務對象以及曾參與課程的學生們一起來分享服務心得與服務成果，並進行表揚活動以鼓勵表現優異的同學。

每一年五月的成年禮，是我們針對學校這一年來成果的一個慶祝場合。（訪-華彥-N1-24-521~522）

Wade（1997）和Fertman、White & White（1996）認為舉辦慶祝活動也是服務學習反思活動之一；Waterman（1997）也提到結合反省與慶賀可使學生發展最佳的服務學習經驗。本研究發現授課教師在「服務－學習」活動結束後，會讓學生針對一學期的服務作成果發表，雖有試著邀請機構督導來參與，但能夠前來的並不多，研究者認為參與此課程的相關人員若能共同來參加慶祝活動，就能和學生感受服務的點滴和成長，教師也可以藉此感謝他們對服務學習活動的支持及貢獻。雖然靜宜大學在每年五月的荔枝文化節會擴大邀請校外人士參加，但活動的場地有限，不可能容納得下所有和課程相關的人員，但卻是對外宣揚課程理念的好時機，以爭取更多的支持和肯定。

### 第四節 評估課程成效的模式

靜宜大學「服務－學習」課程在老師對學生的學習評量方面，從表 5-3-1 可以看到靜宜大學「服務－學習」課程授課教師在評量學生方面的指標眾多，但基

礎訓練和社區服務兩項是本門課是否及格的關鍵因素，因此幾乎每個老師都會在課堂上不斷的提醒學生去注意時數是否符合標準，而其他部分所佔分數的比例可讓授課教師彈性調動，甚至當作加分的依據。

表 5-3-1 各授課教師評量學生項目一覽表

教師	評分項目	基礎訓練	社區服務	服務週誌	個人學習檔案	小組學習檔案	作業 (讀書心得、演講心得、簡報心得、專書報告)	電影心得	志願服務相關事蹟蒐集	課堂參與分享 (包含出席率)	期末心得報告
均泯		●	●	● 4 篇， 每篇 300 字 以上	●			● 500 字以 上	● 10 篇	●	●
光彥		●	●	●				●		●	●
珊妮		●	●	●	●	●				●	●
添財		●	●		●			●			●
芳珍		●	●	● 每個 禮拜 紀錄 學生 表現	●			●		●	●
蕙芬		●	●	● 4 篇	●			●		●	●
姿言		●	●	●	●		●	●		●	●
佩勳		●	●	●						●	●
小靜		●	●	●	●		●	●		●	●

資料來源：研究者自行整理。

註 1：12 小時基礎訓練和 18 小時社區服務都完整者就會及格。

誠如郭芳妙（1996）提到之所以要對服務者的表現進行學習評鑑，才能知道

服務學習的成效如何。而評鑑應包括過程評鑑和結果評鑑，根據上表 5-3-1 可發現服務週誌、作業、電影心得、志願服務相關事蹟蒐集、出席率以及課堂參與分享都屬於過程評鑑，而個人/小組學習檔案、機構助理的評分以及期末心得報告皆屬於結果評鑑，綜合過程和結果兩種評鑑比較能完整的看出學生的學習歷程。本研究發現均泯、珊妮和姿言老師都會注重學生的出席率，尤其是研究者在均泯老師的班上所作的教室觀察更是明顯，老師會和遲到的學生討論為何遲到的原因以及如何作改善，因為這門課「態度」的優劣是造成分數差異的來源，老師有責任將正確的觀念傳達給學生；而在服務週誌的規定上，雖沒有統一規定要繳交幾篇，但從研究者的教室觀察發現，老師時常要提醒學生服務完就要將感想、心得以及遇到的困難寫下來，不要一直堆積到期末才一起寫，因此有些老師為了讓學生不會負擔太重，因此規定學生基本應該繳交的篇數和字數，讓學生知道老師的標準；而通常老師的作法是服務週誌和課堂分享齊頭並行，就如同珊妮老師所說的，服務週誌並不等於學生的經驗分享，有的學生週誌上寫得很少，老師無法清楚瞭解他在機構的服務情形，所以老師在經驗分享部分要用誘導的方式慢慢的將學生帶入思考的層次。

除了教師對學生的學習評量以外，另外也包括機構對學生的評鑑、學校和教師對機構的評鑑以及學校方面的整體評估三部份，以下分別詳述之：

## 壹、機構對學生的評量

機構督導對於學生的評核包括人格態度、能力技巧以及知識應用三部分，並合計學生服務的時數，在服務結束前將學生評核表交給班級教師核算成績。根據靜宜大學服務學習學生手冊在人格態度部分的評鑑共分為五點，佔總成績的 40%，分別為 1.依規定時間出席（或準時出席），2.無法準時出席時能事先告知，並負責地補救造成的影響，3.展現熱忱耐心之工作態度，4.展現積極樂觀之工作態度，5.虛心受教、勇於改進；在能力技巧部分的評鑑共分為四點，佔總成績的 30%，分別為 1.有計畫、組織的處理負責的事務，2.能與機構工作人員溝通與合



作，3.能與服務對象適當溝通，4.能在團體中與他人合作；而在知識應用部分的評鑑共分為四點，佔總成績的 30%，分別為 1.能逐步瞭解機構在社區的功能，2.能對機構提出建設性之意見，3.能瞭解及尊重不同的文化（機構或服務對象），4.能應用志願服務相關知識於工作中（內涵、倫理、法規發展）。

## 貳、學校、教師對機構的評估

由學校衡量學生在機構服務的情形，若學生在機構中無法獲得學習，則由學校終止和機構的合作關係；另外教師也可從學生服務後的分享和週誌來判斷該機構是否值得繼續合作下去。

我們在每個學期結束後，都會去評估這樣子的合作適不適合再持續下去？因為有些機構學生在那邊服務的感受其實不是很好，如果不是因為學生本身因素的話，我們就會去衡量機構是不是真的可以帶給我們學生收穫？（訪-華彥-N1-11-224~227）

對機構的評鑑通常是老師透過學生的週誌、上課的分享裡，老師對這個機構有所瞭解，學期末我們會請老師一張機構評量表，如果真的有什麼不妥的話，我們就不會繼續下去。（訪-小靜-N1-16-336~338）

## 參、學校方面的整體評估

靜宜大學「服務－學習」課程針對此課程的整體評估共有兩份問卷，包括學生在課程結束後針對教師、行政人員、和機構作省思和回饋以及在開學初和結束前請學生填寫一份調查參與服務學習課程前後學生在五向度的改變情形，以此兩問卷形成靜宜大學「服務－學習」課程的評鑑指標。

### 一、學生對教師、行政以及機構的回饋和省思

在課程結束時，學生需對三部分進行評鑑，包括對行政支援、老師的帶領以及對服務機構的回饋。

學校有讓學生在期末針對授課作評鑑，這個問卷總共有十二題（見附錄十三），其中包括三個部分，第一是對於行政支援的回饋，可能包

括機構的洽詢、交通，第二是老師在帶領學生反思的部分，第三是針對服務機構的回饋。（訪-均泯-N2-2-57~60）

## 二、「服務－學習」課程調查問卷

這份問卷是屬於 Likert 五點量表，針對學生在公民責任、利他助人行為、自我概念與成長、人際關係與溝通以及多元價值五部分在修習服務學習課程前後的差異比較。

服務學習課程調查問卷（見附錄十四），分為兩大部分，第一部份是開放式問題，包含基本資料及詢問學生過去擔任志工的經驗，而第二部分就是 25 個題目，分為五個向度，其中包括公民責任、利他助人行為、自我概念與成長、人際關係與溝通、多元價值，這是一份需要前後測的問卷，在學生修習這門課的第一週以及課程結束前填寫。（訪-均泯-N2-3-79~83）

學校方面評估整體服務學習的實施成效就是由均泯老師和小靜老師向學校申請評估的計劃，去年已經做了一個階段了，那今年還是會持續做一個評估。（訪-華彥-N1-18-384~385）

靜宜大學評估「服務－學習」課程成效的模式包含四個向度，一是學校行政，二是學生，三是機構，四是授課教師，而根據溫健蠶（1998）提到服務學習方案規劃的成功與否，可藉由一套完善的評鑑制度加以檢驗，透過評鑑可以確認與解決問題、檢驗目標、提供資訊與評量學生的整體表現，而本研究發現靜宜大學「服務－學習」課程的評鑑方式相當多元，從圖5-3-1的箭頭表示可以看到行政－教師－機構－學生四者的實際運作情形，目前有正式評鑑表格的部份包括：一、學生對機構、教師以及行政的回饋；二、機構對學生在三向度的評核；三、教師對學生多元的評量；四、教師對機構的評量以決定是否須持續簽約。而透過非正式的管道來評估部分包括：一、教師對行政的評估；二、行政對機構的評估。靜宜大學有「社區機構服務助理」的培訓，可作為學生－授課教師－機構督導之間的溝通橋樑，因此機構助理對學生服務的評分以及學生的意見反應都可以協助教師對機構的認識和評鑑。

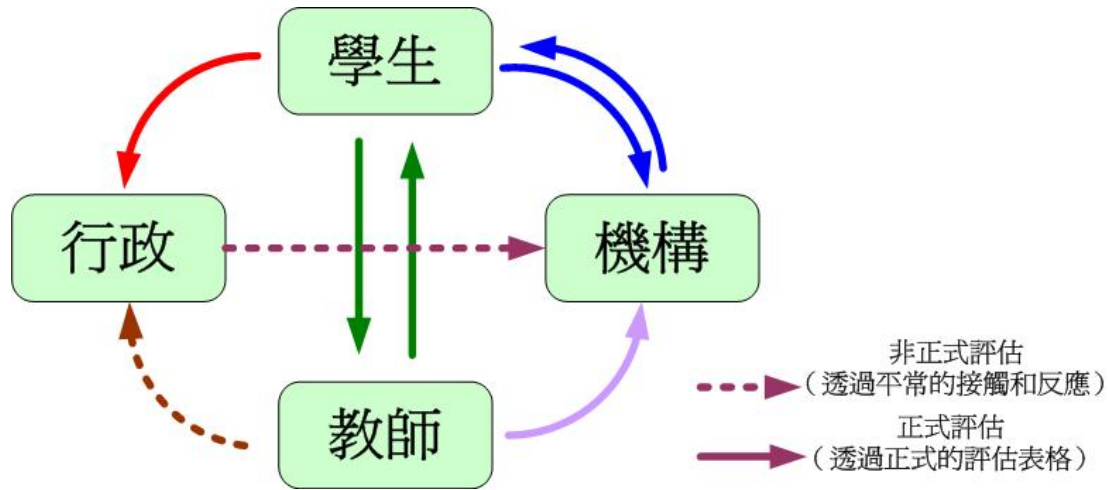


圖 5-3-1 靜宜大學「服務—學習」課程行政-教師-機構-學生  
四部分評鑑示意圖  
(箭頭方向代表評鑑方向)

## 第六章 遭遇的困難和未來的規劃

本章將闡述靜宜大學服務學習課程在運作層面上所遭遇到的困難以及對於未來的規劃。

### 第一節 靜宜大學「服務－學習」課程所遭遇的困難

#### 壹、行政人員所遭遇的困難

##### 一、教師團隊成員各系分配不均

表 6-1-1 為 2006 年下學期各系擔任授課教師的人數，從表中可看出靜宜大學目前教師團隊人數為 33 人，且各系教師擔任授課教師的情形不一。目前靜宜大學有 21 個系，但表 6-1-1 僅有 15 個系外加師資培育中心的教師加入，顯然有六個系是沒有教師參與服務學習課程，這六個系的師資來源就需要他系的教師來支援。

表 6-1-1 服務學習團隊師資一覽表

英文系	2	化科系	1	人文科	2
西文系	2	企管系	2	生態系	1
青兒福	5	國企系	1	大傳系	1
應數系	2	資管系	3	師培 中心	3
應化系	1	觀光系	2		
食營系	4	財金系	1	33 人	

資料來源：靜宜大學服務學習-中區訓協報告 PPT

網址：<http://www.osa.pu.edu.tw/service-learning/web/TeacherIndex.asp>

再從表 6-1-2 可以清楚看見，在研究參與者當中，只有行政人員靜雅未帶過「服務－學習」課程，在剩下的十位研究參與者當中，光彥、芳珍、蕙芬以及姿言四位老師帶領的班級皆為本科系學生，而添財老師所帶班級雖不是本科系，但同樣是隸屬於資訊學院，而其他華彥（行政人員帶國際企業系學生）、小靜（師

資培育中心教師帶會計系學生)、均泯(師資培育中心教師帶法律系學生)、珊妮(青少年兒童福利系老師帶台灣文學系學生)、佩勳(應用化學系老師帶財務金融系學生)五位教師則是支援外系。

表 6-1-2 「服務－學習」授課教師帶領的班級和原本科系一覽表

項目 研究 參與者	原本 所屬 科系	本學期 帶領 班級 科系
華彥(化名)	行政人員	國際企業
小靜(化名)	師資培育	會計
均泯(化名)	師資培育	法律
光彥(化名)	生態	生態
珊妮(化名)	青兒福	台灣文學
添財(化名)	資訊傳播	資訊工程
芳珍(化名)	英文	英文
蕙芬(化名)	應用化學	沒帶 (慣例都是帶應化系)
姿言(化名)	西班牙	沒帶 (慣例都是帶西班牙系)
佩勳(化名)	應用化學	財務金融

資料來源：研究者自行整理

造成教學團隊成員非來自於各系以及有些系(如青少年兒童福利學系)參與的老師人數較多的因素經訪談結果發現跟以下兩點有關：

(一) 各系教師投入程度不一

靜宜大學「服務－學習」課程目前的作法仍然傾向於找有意願、有經驗的老師來帶領這門課，因為並非每個系都有老師願意挺身而出，再加上院與院之間因主管的理念不同而有不同的作法，相對的投入的程度也不一。

因為現在授課的教師不一定是本科系的老師。(訪-靜雅-N1-16-345)

青少年兒童福利學系的教師對於服務學習的課程內容較有相關的專業訓練，因此在參與的人數上就會比較多。

兒福系的老師在帶領這樣的課程比較有經驗的話，他們可能就好幾個老師願意出來帶，那可能有一些商學院的系，他們老師對這樣的課程不見得非常了解，就是某些兒福系的老師去帶領商學院的課。(訪-華彥-N1-8-163~166)

## (二) 學校其他老師對「服務－學習」課程大多不熱衷

均泯、芳珍老師則認為大多數老師比較常關心自己的研究和教學，很少會去關心別人正在作的事情。

在大學裏面老實說很少有人會對別人感興趣…學校在推動一個活動，老師們大概會在見面時問一下：這個活動推動的怎麼樣？大概比較少會關心，比較常會關心自己的研究吧！或自己的教學或者自己的家庭，至於全校性的活動，一般老師比較不會去關心。(訪-均泯-N1-1~2-32~34)

因為我們每個人都有每個人要教的課程，他們覺得說那是你教的課程。(訪-芳珍-N1-4-69)

佩勳老師認為大學教授對於和自己領域無關的活動較不會主動去瞭解和參加，加上「服務－學習」這門課字面上聽起來就不像是理工科老師可以帶的科目，更不是隸屬於導師的工作，因此很多老師會忽略由服務學習發展中心所發送有關服務學習的相關訊息。

其實很多老師都不知道，因為很多老師當初收到 mail 的時候可能就直接殺掉了，因為跟他們的領域不相干，而且應該有專人在帶，我們理工科的應該輪不到，而且這也不是導師的工作。(訪-佩勳-N1-3-55~59)

如果沒有強力的宣傳或是直接的參與，老師對這一全校性的課程認知程度並

不高，譬如添財老師認為大部分老師不清楚，而姿言老師的系上部分同事更是認為沒有開設的必要。

**大部分老師還是不太清楚這門課到底是什麼。（訪-添財-N1-4-27）**

原則上不算熱衷，或者甚至於覺得沒有開的必要，因為我曾經在我上完一學期後，試著把這個訊息帶回去，希望他們能夠參與這門教學活動，可是我收到的回饋是比較負面的，基本上他們就是覺得說學校根本就不要讓學生去作這樣的事情，浪費他們的時間…等等。（訪-姿言-N1-3~465~69）

林勝義（2001）提到服務學習的支持體系之一為爭取學校人員的支持，因為教師是服務學習計畫的主要推動者，也是指導者和協調者，所以必須事先讓教師瞭解學校的服務學習實施計畫，爭取其支持。本研究發現造成校內其他教師對「服務－學習」課程不清楚的原因包括各系投入程度不一以及不瞭解其運作，因此積極的和各系主任溝通以及向全校師生宣傳實有其必要。另外有些老師會擔心沒有餘力推動服務學習，也有的老師擔心自己不具備服務學習這方面的專業而打退堂鼓。研究者認為以上的因素主要來自於因為不熟悉而導致心理的恐懼，因此可以由各個系的主管與授過課的教師們一同來邀請其他教授來參與服務學習課程，與未參與服務學習的教師分享服務學習成功的例子，這是屬於同一科系教授間的分享。除此之外，靜宜大學也透過座談會的辦理，讓更多相關人士認識靜宜大學服務學習的作法，這也是一個可以間接的鼓勵校內其他教師投入的方式。

## 二、行政人力的配置不足

行政運作上所遭遇的困難，人力資源是其中一項，因為靜宜大學這套「服務－學習」課程方案實施時間不長，在 2006 年才邁入第二年，學校對於這樣一個方案仍在評估階段，很難在人力上給予充足的配置，因此導致業務無法開創，只能維持目前的業務量。以下是兩位行政人員對於人力不足的看法：

**現在學校不是我要人就有人，也不見得要得到人，因為牽涉到行政面**

所以不是那麼簡單。（訪-小靜-N1-13-270~271）

我們人力不夠，所以沒有辦法在很快的時間去推展這麼多的業務…只能顧好目前的業務，但是至於開創性的業務就比較沒有那麼多的時間再去推。（訪-華彥-N1-16-331~332，343~344）

學校目前人力精簡的政策使得服務學習發展中心在人力的增加上有困難，除非「服務－學習」發展中心有一定的成效作出來，讓學校師生都認可這套課程，學校才會釋放多一些人力在此業務上。以下是兩位行政人員對於人力擴編有困難的想法：

其實以現在各個機構來講的話，要增加一個人是相當相當困難的，大家都朝著人力精簡的政策下去走，所以當你這個機構多了一個人的時候，是不是表示別的機構就要少了一個人，那你一定要有一些成績去說服別人。（訪-華彥-N1-16~17-349~352）

學校方面還有點在探測的階段，是不是正式的編制還要看我們的成效是不是已經穩固到學校的同學認可、師生都認可，覺得這是一個必要性的課程，我們才會真的把它編製在體制內，所以目前我們在人力上還不會有太大的改變。（訪-靜雅-N1-1-11~14）

馮莉雅（2003）整理美國、新加坡以及澳洲三個國家實施服務學習的現況以及發展趨勢中提到專責服務學習單位的人數問題，他說適當的職員人數對於服務學習成功與否重要性很大，尤其當服務學習是規定性（必修）的時候，學生人數、教師以及參與的機構數量也跟著變多，如果服務學習是畢業門檻的話，則必須要有足夠的職員來維持服務學習方案的順利運作。而本研究中的靜宜大學服務學習發展中心的職員只有三位<sup>6</sup>，卻需負責全部大一兩千四百多位學生的業務，在工作份量上顯得有些吃緊，有些開創性的業務會因為人數不足而無法推動，只能停留在現有體制下的運作。研究者認為學校既然要以該單位的成效來增減職員人數，行政職員在現有的人力上可以考量工作量和自己的時間和精力，先將基本的

---

<sup>6</sup> 此處的三位職員包括靜雅、華彥以及從生活輔導組互調過來的職員。



業務穩固下來，創新的業務可以邊規劃邊推動，因為目前最主要的是得到校內師生的認同，有了認同後，在推動上才會更有支持和說服力。

### 三、執行班級數量眾多

靜宜大學大一上下學期多達 46 個班級要參與服務學習課程，將近二千四百名學生要送到校外去服務，不管是安全的考量、行政的業務以及師資，對靜宜大學都是很大的一個挑戰，三位行政人員均表示執行班級的數量多是使執行添加困難度的地方。

**我們的量很大，一個學期要 run 這 1,000 多個學生，量實在是很大，也是我們一個很大的挑戰。（訪-華彥-N1-19-406~407）**

**我們上學期 24 班，下學期 22 班。（訪-小靜-N1-8-169）**

**我們的量比別人多，而且都是在外面。（訪-靜雅-N1-19-410）**

班級數量代表行政人員的工作量也跟著多起來，包括開學前要接洽所有簽約的機構，並將機構所提供的志工名額分配給班級，在開學初要處理學生選擇機構所遭遇的問題，因此製作一本服務學習學生手冊，讓大一學生掌握服務學習的重要事項，減少行政人員解說的負擔。

### 四、投入交通往返的費用、時間多，安全亦堪慮

服務學習課程是把學生送往外面的機構進行服務，因此學校在交通的考量上有幫學生額外作保險，學生通常需要自行解決交通上的問題，包括在交通上所投資的時間和金錢，都會因服務機構的距離而異，雖然有校車接送，但因有的服務機構並非以營利為目的的校車可以到達，所以更添加學生在交通上的困難。

行政人員靜雅提到，交通費無法補助每一位學生，需由學生自行負擔。

**交通費的經費不可能補助每一個學生，因為我們學生還蠻多的（一學期一千多個），所以目前都是由學生自己解決交通的問題，除非真的太遠了，我們才會請學校來支援交通車，但不會是尋常，這是我們最擔心的問題，雖然我們都有幫他們保險。（訪-靜雅-N1-11-232~235）**

行政人員華彥提到，校車無法義務支援每一位同學到服務機構，因此學生不是自行坐公車就是騎機車到服務機構。

大一學生大部分都沒有機車，大多是坐公車比較多，因為有一些機構是公車到不了的地方，或是還要走一小段路才會到，交通上的問題是比較大的問題，以前是有校車接送，但是校車的編制是由事務組在做，但今年我們的校車是由巨業負責，但他們以營利為主，所以他們沒有辦法義務的支援（訪-華彥-N1-11-227~230）

芳珍、小靜和蕙芬老師皆認為，服務機構距離越遠，時間（包括轉車時間）和交通花費也越多，學生越會出現抱怨的聲音。

他們要花很多的時間，因為學校很遠，有的要轉兩趟車，一趟可能就要花掉兩個小時，來回就要四個小時，然後錢，他們坐車的錢…這些學生回來都會跟我抱怨。（訪-芳珍-N1-5-106~108）

有學生表示，一趟來回的公車車資，就花了一個便當錢。（訪-小靜-N1-4-100）

因為很多服務的機構不是很方便，有的很遠有的要轉車，在這條中港路上會到的機構不多。（訪-蕙芬-N1-9-181~182）

蕙芬老師也擔心學生的安全問題，所以在課堂上會再三的叮嚀學生。

我就最怕學生發生車禍，在他們去服務的時候都會擔心，一定要在課堂上千叮嚀萬叮嚀，叮嚀小組長班上同學的交通多幫忙照顧，他們經常都會騎摩托車代步。（訪-蕙芬-N1-9-178~179）

班級數量多也代表著學生的安全問題需被重視，教師、行政人員以及學生的家長都不希望學生在服務過程中出事，但目前只能以交通保險（學生平安保險、意外險）作為保障學生的方法，這是靜宜大學一直以來行政人員和授課教師最擔心的問題，也是最難解決的問題。

誠如馮莉雅（2003）所言，我國的服務學習才剛推動，經費大多來自校內的

經費，部分學校向青輔會申請補助，只有輔大曾獲得教育的研究經費來推動。而本研究發現靜宜大學目前經費的來源為學校的自籌款項、教育部的補助款項以及校友募款，但仍無法補助每一個學生的交通費，造成每當服務時學生抱怨、學校擔心的惡性循環。如果學校考量這是符合學校辦校理念、值得推動的課程，也許可以努力和業界、社區、學校建立穩固的關係，藉由雙方互利的模式爭取經費或補助金，讓學生獲得交通上的補助。

## 五、與機構的合作所產生的問題

雖然每學期和靜宜大學合作的機構很多，但是其中衍生出的問題也不少，包括機構所需求的人數、機構對學生的訓練程度、機構服務的內涵和當初簽約時不同、機構的變異性以及學生的表現和感受，如果行政沒有處理好可能引起學生反彈的問題，很容易影響學生對這門課的觀感和認同度。

### （一）機構組織不健全

學生在機構服務，因為直接接觸整個機構的運作，所以難免會看到機構運作不健全的部分，雖然這是值得學生反思的部分，但若機構本身無法改善，而讓學生有不好的感覺，學校也許可以考慮和機構之間的關係是否要終止。

光彥老師班上的學生在服務過程中見到組織不健全的一面而容易產生挫折。

**組織不見得都很健全，學生可能會在這樣的組織看到一些很黑暗的部分，不見得很正面，學生看了之後也會產生挫折。（訪-光彥-N1-1516-324）**

### （二）機構安排服務內容、人數不當

行政人員靜雅提到有的機構沒有安排學生該作的事情，添財老師也提到自己的學生在機構所作的事情和當初簽約時不一樣，不管哪一種狀況，都會影響學生對服務的想法。沒有規劃的服務內容，很難引起豐富的反思活動，學生也就比較沒有從服務中學習的機會。

**有的機構沒有安排我們學生要做的事，學生也不知道要作什麼工作。**

(訪-靜雅-N1-5-88~89)

有一些機構不把學生視為一般的志工，跟當初和學校簽約的服務內容不太一樣，有一些學生跟我說機構會要求他們去油漆、作海報，因為有些機構會覺得說爭取到多一點的人力對他們是有幫助的，但是他們沒辦法好好的去規劃和運用，那學生就會覺得說和當初選擇所考慮的不相同。(訪-添財-N1-10-203~206)

而珊妮老師的學生所從事的服務和其專業相關，機構看上學生的專業要求學生作深度的服務，但其實他們只是大一，還沒完全清楚自己專業的內容。

我覺得機構已經利用我這群學生在作深度的服務，讓我很不高興，所以我有跟機構反應過了，他不能用我這一群沒有專業背景的學生作深度服務，這對他們是不公平的。(訪-珊妮-N1-10-205~206)

機構安排服務人數而有些機構當初在決定志工需求數目時未考量到本身對志工人數的真正需求量，學生在機構中能接受督導輔導的機會不多，甚至可能服務完但督導仍不認識學生；或者是因為機構無法容納眾多學生而需改時間進行服務，學生就無法在課堂進行中和老師同學分享服務的內容和反思，只能繳交書面報告，失去了許多磨練的機會。

有一個醫院他們本身志工就很多了，再加上我們這邊一群人六七十個，負擔很重。(訪-小靜-N1-11-222~224)

有的機構因為沒有辦法容納那麼多學生，所以他們也沒辦法過去，只能利用寒假時間。(訪-均泯-N2-3-76~77)

### (三) 學生的言行態度不佳

行政人員華彥以及均泯、姿言老師都提到機構會因為學生不良的行為和態度而影響對學生的觀感，因此不得不謹言慎行。

機構覺得我們的學生表現不好，跟我們講說不要再來了。(訪-華彥-N1-11-227)

有機構反應學生不準時。(訪-均泯-N1-3-75~77)

曾經有一個單位，我們學生一開始去的時候可能遲到…後來對方對我們學生的態度就不是很好…遲到會讓對方對自己印象不好…，結果一學期下來，對方就真的直謹記在心。(訪-姿言-N1-11-220~222)

#### (四) 機構對學生不友善

學生大部分都是自行前往機構，老師很少會陪伴在身旁，因此無法給予立即的協助，學生的苦水往往要等到事發後老師才會知道，通常老師所做的就是和學生討論該如何解決或者直接和機構督導聯繫，溝通彼此因事件所產生的誤會以及瞭解雙方面的想法。

另外芳珍老師的學生服務機構裡因遺失了某樣東西，就來詢問是否是學生拿走的，老師認為這是不信任學生的舉動。

有一次有一所學校櫃子裡的東西丟了，來問我們學生，我就很不高興，我說：這樣對學生不好，因為他們根本不知道那裡面鎖了什麼東西，最後也不是他們鎖教室。(訪-芳珍-N1-12-246~247)

姿言老師班上的學生也曾發生過機構對學生不友善的態度，起因是學生錯誤的行爲，且因爲這一個錯誤而讓機構對學生產生排拒，儘管學生之後再怎麼認真服務也沒辦法改變機構對學生的初始印象。

上次那個機構對我們學生不是很友善，我知道是我們學生的錯(學生第一次沒去，第二次去遲到)，但是後來我也看到我們學生認真的一面，但他只給我們學生六十分，我覺得是主觀意識的排拒。(訪-姿言-N1-18-372~374)

機構對學生的態度不佳時，老師應及時介入處理，不管是請學生說明過程、電話詢問或親自拜訪機構督導，老師的立場要盡量保持中立，傾聽雙方的講法後再行判斷，如果是機構的問題，老師可以將問題呈報給行政人員處理，若是學生的問題，老師則要藉機教育學生正確的處理態度。

本研究發現上述的問題大致上起因為學校一開始在機構與學生的需求評估上未聯繫好，有些機構可能有運用志工的經驗，但對於服務學習的理念或許不熟悉，學校要試著開放理念的溝通管道，討論並澄清彼此之間的疑慮或問題；再則，學校在規劃服務學習時，需主動瞭解機構對於學生來服務的要求，使學生的服務活動切合機構的實際需要，並且提供學生完善的職前訓練。另外林勝義（2001）有談到基於互惠的原則，機構應盡量提供學生服務學習的機會，但研究者認為學校也應體認機構並不是專為學生的服務學習而存在，機構提供服務的機會給學生，若發生所安排的人數太多或時間配合的問題，學校應該多和機構溝通，傾聽彼此的想法，站在彼此的立場上體諒對方的作法。

#### 六、和導師制度結合的困難

為了提升各系老師對服務學習的投入程度，在月座談會有老師提議可以跟導師制度結合，只要輪到當導師的老師，就要負責接下那一班的服務學習課程，雖然這樣做可以讓老師比較瞭解學生，但是老師的意願問題、帶領的效果如何值得深思，因此目前只是建議以後可以朝這方面做，但相信背後所延伸的問題（想當、適合當導師的人數）應要先解決，才有可能實現導師制度結合服務學習的想法。

希望將來可跟導師制度配合，因為這樣子老師就會認識學生…但是因為這種東西可能會淪於形式，就是我拿了導師的錢，但是我從來不開班會，但有的老師若很關心學生就會常開，這之間就會有差異，現在如果把它變成硬性規定，你就會發現裡面至少有一半班級的老師可能也是不聞不問的，所以我寧願找我們這些有意願的老師。（訪-小靜-N1-8-160~166）

沒那麼多老師想當導師，因為有的老師不管學生，後來評鑑就很壞…有的老師根本就不想當導師，對學生不聞不問。（訪-芳珍-N1-11-235~236）

李嗣涇（2000）曾感嘆目前的導師制度並未發揮應有的功能，導生會流於形式，師生間沒有太多共通的話題，因此藉由和導師制度的結合，可以增進師生間

的互動關係。但本研究發現目前各系導師意願不一，擔任導師的老師並非對學生都會克盡當導師的職責，故目前仍採用任課教師制度，由各系決定是任課教師或導師來帶。依研究者的教室觀察發現，芳珍老師所帶領的班級是他的導生班，平常接觸學生的機會比其他老師多，因此除了「服務－學習」這門課以外，還可以運用其他門課的時間和學生建立關係，而師生間有良好的關係往往是服務學習課程能否成功的要素之一，導師的責任包括需瞭解所有導生的在校情形，因此更會留意學生的學習情形，師生間的互動頻率也會較高。但是以研究者進行教室觀察的教師表示以導師的身份擔任「服務－學習」授課教師需要兼顧雙重的責任，整學期帶領下來，感到身心俱疲，因此「服務－學習」課程要結合導師制度還有許多待克服的困難。

#### 七、推展專業服務學習課程的時機不成熟

以專業結合服務，可以提供專業學習中所欠缺之人文關懷，以達到將服務落實到課程的目標。雖然研究參與者有四位（小靜、光彥、添財以及芳珍老師）正從事專業的服務學習課程，但也免不了會遭遇到困難，有的老師有心嘗試，但也許礙於制度，也許沒有時間，綜合來看，結合服務學習和專業課程會遭遇到的困難有教學人力不足、時間衝突、經費不夠、缺乏專業助教系統、專業服務領域的人脈關係以及專業課程內容的設計。

##### （一）教師人力不足

均泯老師想要將服務學習結合教育學程的課，但因為人力不足而停留在設想的階段。

**我們是有打算要結合教育學程（幼教、小教、中教）的課，但是也只是在想的階段，因為人力上面的不足。（訪-均泯-N2-2-37~38）**

##### （二）時間衝突

蕙芬老師系上有擔任服務學習的老師們針對服務學習和專業作結合部分思考學生們可以從事怎樣的服務活動，一方面回饋社會，另一方面也充分運用專業

能力，但服務的時間在暑假，會影響到成績的考核，因此作罷。

可以配合的話就配合，化學是有點困難度，因為其實我們之前有提到說到偏遠山區去辦科學營（因為山上孩子在知識學習上有落差），可是問題那是暑假的事情，我們學校現在不傾向暑假服務，因為在打成績會有很大的影響，沒有辦法在學期末把成績打出來，所以成績都要如期交，不能延後送，這樣暑假服務也不行。（訪-蕙芬-N1-16-340~343）

### （三）資源不足

光彥老師在從事有關協助原住民發展自己傳統文化的課程中，遭遇到一些問題，包括有形的和無形的資源，有形的資源為經費、專業服務學習的助教系統以及專業課程內容的建置。

因為資源方面（金錢、助教、人脈、時間）沒辦法搭配，所以作起來就會眼高手低，很困難…要到處籌錢，這就是困難的地方…我去跟教育部申請經費，他們給我錢聘請兼任助理，所以我有助理幫助我帶這些學生，然後這些學生再跟部落的助教、部落的老師搭配，還有這些學生自己還要掏腰包出來，才能把這樣子的一個工作做好。（訪-光彥-N1-6-119~123）

而無形的資源則為教師研究的基礎以及長久以來和服務機構建立的關係。

還有很多無形的，是我累積的研究基礎，還有我跟部落長久建立起來的信任關係…屬於專業服務學習的內容我們自己要去建構。（訪-光彥-N1-6-126~128）

上述的資源是要從事專業服務學習教師可能會遇到的困難，但以靜宜大學目前服務學習課程的走向，很難在這一部份投資，因此目前還是傾向於授課教師自行尋找管道來解決問題。

何慧卿（2005）提到未來的高等教育發展，服務學習可能成為課程設計的主流，尤其在專業課程的學習方面。而本研究發現靜宜大學已有部分老師個別以專業課程結合服務學習的模式在授課，其中包括師資培育中心、兒福系、生態系、



觀光系、英文系，但目前學校正積極努力於資源整合上，希望加強教學與行政之間的橫向連結，由行政幫忙協助教師建置課程，並將服務學習的理念和教學模式讓更多學校教師知道，使服務學習結合專業發展成為未來教學的特色。

## 貳、教學團隊所遭遇的困難

授課教師在課程執行上會遭遇的困難包括一、部分學生面對課程的態度不佳；二、部分學生對課程的接受度不高；三、學生的能力不足、不容易找到適當服務的時間以及外務多；四、機構督導無法參與慶賀活動；五、教師無法親自掌握學生的服務狀況；六、推展專業服務學習課程的時機不成熟，各項困難將分述如下：

### 一、部分學生面對課程的態度不佳

雖然根據老師的觀察有很多同學能夠體會並且肯定這門課帶給他們的影響，但是仍有部分的同學因為這一門必修零學分，且服務學習這門課的必修性質和一般專業必修課不同，服務學習大多和本身專業知識無關且學生需要額外付出時間到機構服務，因此學生容易將對課程的排拒表現在服務以及上課態度上，形成多數授課教師對學生感到無力的原因之一。

**去服務的時候遲到，態度不佳，上課的時候作業不繳交，也不來上課。  
(訪-華彥-N1-6-121~122)**

**學生大部分反應都是寫說為什麼要修咧？為什麼我要作免費的志工？  
(訪-小靜-N1-3~4-87~88)**

**(因為這是一門)強迫且非自願的課程，所以學生意願普遍都不高。  
(訪-均泯-N1-6-249)**

蕙芬、佩勳老師轉述學生的說法提到學生雖然名義上為是志工，但做的事情卻不是出於自我意志，甚至將服務學習課程列為必修，違反了志願服務的本意，而形成學生抱怨的原因，並進而影響對課程的感覺。

**服務與學習這門課本應由自我意念，而學校卻採用強制性修習，違反了它的意義，而且要寫很多作業和考試。(訪-蕙芬-N1-13-270~271)**

**志工應該是志願服務啊！為何學校的「服務－學習」會規定必修？(訪-佩勳-N1-9-184~186)**

依研究者的教室觀察發現，學生對課程的態度一開始普遍都是不佳的，常常在課堂上顯得意興闌珊，不是遲到就是缺席，要改善這種不良上課風氣的關鍵人物是老師，老師們需要有意願和熱誠，願意在學生生命歷程中，盡一己之力，指引學生正確的方向，從旁了解學生的心思、試著體會學生的感受、嘗試鼓勵學生、幫助學生，當課程結束後，學生會感受到老師投入在他們身上的用心，並且認為這門課是值得的。

## 二、部分學生對課程的接受度不高

均泯、蕙芬、佩勳老師都提到學生在一開始對這門課的心理接受程度不高，因此面對學生的遲到缺席會感到生氣，甚至上起課來會有挫折感。

**其實最大困難還是在於學生接受這門課程的意願，一般普遍來講，對這門課接受的程度不高，在上的時候就會有挫折感…學生會排斥這樣子的課，因為不像一般的通識課程去上課而已，還要出去服務。(訪-蕙芬-N1-8~9-173~177)**

**學生對這堂課心理層面的接受與否？那是很大的挑戰。(訪-均泯-N1-2-56~62)**

**要引起他們對服務學習的熱忱也不容易…有時候會生氣，學生覺得這是沒有學分的，所以遲到缺席都會有。(訪-佩勳-N1-4-68~73)**

學生對這門課的修課動機會受到必修零學分的影響，再加上學校排課的時段，因此會出現遲到或缺席的狀況，依據研究者的教室觀察，在剛開學的前幾週，這樣的情況比較常發生，但只要老師針對這種現象深入探究其原因，和學生共擬解決之道，大部分都能獲得改善。

本研究發現老師教學上的困難主要是學生一開始對這門課的心理接受程度

不高，因為這堂課是必修、零學分且需外出服務的課程，因此會看到學生缺席、遲到以及態度不佳的現象。根據研究者對均泯老師的教室觀察發現，對於遲到、缺席的同學，老師以積極尋求改善之道來取代責備，並且利用上課前或下課時間和學生建立友善的關係，主動關懷學生的生活。「服務－學習」課程不是知識的傳授，而是情意的接納和態度的改變，且情意的培養和陶冶需要時間和關係，老師和學生建立穩固的關係後，學生才會打開心胸來接納你所要談的或是傳遞的內容。何福田（2004）對教師的自我期許一文談到情意教育重在實踐，也就是老師要花費許多時間和精力誘導學生達到「品格形成」或「定型」的層次，由此可見老師在此課程所扮演角色的重要性。

三、學生的專業能力及人際關係不足、不容易找到適當服務的時間以及外務多

大一學生剛從高中畢業，跨入一段和高中生涯截然不同的大學生活中，需要適應校內環境的時間，發展自己的友誼圈，但服務學習卻要求他們往外擴展人我關係，並且將志願服務基礎訓練安排在一個週末，姿言老師的學生就抱怨課程已經很滿了，剩餘的時間他們想作自己想做的事情，但卻要去服務他人，怨言因此出現。

**他們沒有時間，他們有的甚至課已經排到第九堂第十堂，而且大一會被招募去參加某一個社團，有的時候要聯誼啊，所以老實講，他們真的沒有多餘的時間…但是你再加入這個的話，事實上他們完全（加強語氣）沒有時間。（訪-姿言-N1-23-483~486）**

除了時間問題外，面對服務對象，學生的人際溝通技巧也很重要，如果在學生尚不純熟時要求他們和不曾謀面的人相處，學生容易遇到挫折，因而對服務學習產生負面的想法，應等待學生在大二或大三時，有更多面對人群的機會以及應對溝通技巧更純熟時再實施，學生的學習、思考層次會和大一時有所不同。

**我覺得大一太年輕，比較不恰當，很多生活上的適應，大一剛進來，是人生階段的轉變，應該將時間擺在融入這個環境上，但是服務學習卻要求他們立即跟外面的環境接觸。我覺得再成熟一點比較好，應對**

進退、人生經驗、獨立性都更成熟後，跟外面互動會比較好，好的互動就會帶來比較好的感覺，對做這件事情也會有比較好的印象。（訪-均泯-N1-11-502~506）

芳珍老師也表示服務學習的立意很好，但需考慮學生的情感依歸，對於第一次赴外地唸書的學生而言，週末的時間他們會比較想回家而不是去服務。

大部分修過服務學習的學生還是提到說如果可以的話不要排在大一，他們願意去接受這一方面的訓練，因為一年級還有情感上的因素，他們常常會比較想要回去，我們安排星期六日要學生接受 12 小時的基礎課程訓練還有我們系上都排在週末去服務，從來沒有排在一到五的。（訪-芳珍-N1-22~23-478~481）

由上述觀點可以看出靜宜大學「服務－學習」課程在推動之初較少去著重學生本身主客觀因素所延伸的問題，誠如林勝義（2001）所提到，學校方面爲了增強學生參與的動機，可以從擬定服務學習計畫初期開始，容許學生參與並提供意見。而靜宜大學在擬訂計畫時考量的則是服務學習課程對學生發展的好處，希望每一位同學都可以接觸，但執行過程中卻發現學生的能力不足、仍然對原生家庭具有情感依賴性以及外務多，本研究發現授課教師們針對學生的困難，大多以鼓勵代替責罵，透過對學生的協助、信任和肯定，讓學生瞭解如何在有限的時間、能力裡做一件有意義的事。

#### 四、機構督導無法參與慶賀活動

慶賀活動也是一種反省的方式，理想上的服務學習慶祝活動應該要邀請機構督導和被服務者共同參加，讓所有參與者共同分享收割的喜悅，但目前靜宜大學在此作法上有不同程度的困難。

我沒有看到那種可能性在哪裡，不過我今年或許會試試看，如果機構他願意來的話。（訪-珊妮-N1-7-134）

之前是都沒有邀請機構的代表，那我們這個學期會比較期待說他們其實也可以去邀請機構的代表跟服務的助理一起來，他們一起去經驗服務的整個過程，分享學生的一些心得跟感想。（訪-華彥-N1-24-510）

~512)

根據研究者的教室觀察發現授課教師會叮嚀學生在期末製作邀請卡給機構督導，邀請他們共同來參與，但以研究者觀察到的三位教師班上，並未有機構督導參加。

有關慶賀活動中無法邀請機構的原因如下：

小靜老師表示因為學校機構安排的關係，機構無法到各班參加慶祝會，雖有設想過合班，但還是有一定的困難度。

同一個機構它裡面可能就有五個系，五個班級，那今天每一個班級是自辦慶祝會，機構不可能到五個班級去，除非合班，但問題是合班跟誰合？這兩個班合在一起，裡面有一些重疊的機構，但也有一些不同的機構，到底要不要邀請？然後兩個班也都不認識。我們有想過要不要全體，可是問題是你們班的東西你很認真聽，但別班你就不一定會認真聽，效果也不見得好。（訪-小靜-N1-20-418~422）

若機構的志工成員來自於多個班級，就代表辦慶祝會的那一個禮拜機構督導要到各班去參加，可能會影響其工作。

可能這個禮拜都在我們靜宜跑吧！時間方面比較不容易搭配上。  
（訪-華彥-N1-24-520~521）

佩勳老師的班級有邀請機構參加，但機構都沒有來，佩勳老師認為是因為班上學生所服務的機構都是辦大活動比較多，大活動的時間比較久，因此學生服務次數也就較少，機構和學生彼此都還未了解熟悉活動就結束了，所以期末的慶祝會他們就不會來參加。

我有叫他們邀請機構，但是不曉得為什麼都沒有來，我在思考說是不是因為我們都是一天兩天辦活動，這種的督導不太會來（因為不只我們班的同學去，還有別班，督導根本都還不認識他們活動就辦完了）...跟機構那邊互動多，機構才會來...最主要要看單位，因為你互動夠，他們來才有意義。（訪-佩勳-N1-10-207~213）

學生在機構服務的時數不一，若一次服務九小時，只要去三次就完成社區服務的部分，但若一次去兩小時，就要去九次，按照常理來說，要和一個人建立起關係和信任，需要的時間要比較久，如果互動不深入，機構督導和學生之間沒有共同的回憶和對話，最後的慶祝會就比較不溫馨，無法打入機構督導和學生的心中。

服務學習課程是屬於課表上的時間，也是機構上班的時間，蕙芬和姿言老師同時提到他們的課都恰逢下班時間，馬路上塞車正嚴重的時候，機構在上述兩種時間中都不可能到校參加。

**研：他們是因為忙沒過來嗎？**

**王：可能是因為我兩次的時間都是在四點到六點(機構的下班時間)。  
(訪-蕙芬-N1-12-262~263)**

**因為一個是下班時間，然後又剛好碰到塞車的話，他們就不見得可以過來。(訪-姿言-N1-17-358)**

胡憶蓓、孫台鼎(2005b)提到期末總結的困難度在原先課程設計時就已預料有上述的困難，而在實施後也確實發現預期的問題，因此目前仍由各班自行決定活動方式和內容，只是老師必須提醒學生活動重點為分享和感恩。而研究者認為既然小靜老師的合班策略行不通，且機構督導受限於時間的考量，學生和機構的互動程度也不一，那麼可以讓同一個機構的同學們和機構督導、服務對象以及授課教師約定一個大家都同意的時間舉行慶祝會，也許可以解決機構督導不能來的遺憾，並且讓和學生服務相關的人聚在一起，會有種溫馨的感覺，只是唯一的缺點是無法在班上和其他同學分享服務後的成果。

##### 五、教師無法親自掌握學生的服務狀況

服務學習課程每一個班級的學生至少分屬於四到五個不同的機構，老師無法到各個機構瞭解學生服務的狀況，只能透過課堂上的分享和學生所寫的週誌來掌握學生的服務狀況，但學生所說的和真正發生的是否一致就不在老師的掌控之

下，這一點是珊妮、添財老師認為在評鑑上較困難的地方。

老師看不到學生服務的狀況，他們所講的可能和在服務時所做的不一樣，所以比較大的困難是因為我們沒有跟著他們到服務機構作服務，可能只是從機構的回饋、同學的反應還有他自己的分享來評分，所以沒有辦法完全呈現他是幾分。（訪-添財-N1-11-220~223）

學生在機構的出席狀況、工作狀況我們是看不到的。（訪-珊妮-N1-10-210）

本研究發現授課教師無法在每一次學生服務的時間到機構瞭解學生的服務狀況，導因於學生服務的時間都不一樣，老師能配合的時間也有限，因此大部分老師會尋求其他管道來彌補上述的原因，包括定期打電話給機構督導詢問學生服務狀況、透過機構助理的月報、學生的週誌以及上課的分享等方式對學生作出評鑑，雖然跟自己親眼看到的會有所差別，但透過多方管道可以獲取更豐富的資訊，評鑑會更客觀。

## 第二節 未來的規劃

### 壹、校園志工服務諮詢窗口

服務學習發展中心未來將規劃可提供校內老師和學生有關志工服務機會的諮詢窗口，或將訊息放在平面或網路上，讓有興趣擔任志工的教師和學生可以透過這種管道找到服務的機會。

未來的規劃除了要朝著專業服務學習之外，我們其實也蠻想要成為一個志工運用的中心，除了推動服務學習之外，我們也希望能夠連結相關志願服務的資源，變成說我們這個單位（服務學習發展中心）是個窗口，學生想要做志願服務的話就可以到這邊來登記…甚至說學校的教職員他們有興趣，也可以就近來我們這邊作一些諮詢了解。（訪-華彥-N1-19~20-438~447）

未來會規劃一個學校志工中心，變成一個諮詢的地方…我們會蒐集哪裡有志工的訊息，把它變成報紙、電子報、E-mail 發送，讓大家（靜

宜人)知道哪裡有需要志工,有興趣的人可以去,就變成說我只是一个媒介,有意願的就過去協助。(訪-靜雅-N1-5~6-108~112)

## 貳、志工靜宜五十萬小時社區服務

爲了配合靜宜大學五十週年校慶,特別推動「志工靜宜五十萬小時志工服務」的計畫,預計實行時間爲 2006 年一月至十二月,希望學校內的教職員工生在 2006 年中,以每人奉獻 50 小時的社區服務給社會,藉此來回饋社會對靜宜大學的支持。

像我今年要作的是志工五十萬小時(大笑),在靜宜裡面,每個人都要作志工五十小時,一年內全部的人要湊五十萬小時,聽起來好像很恐怖,但若每個人都去落實,在他身邊幫助別人,認同這是一個服務,不是爲了自己也不是爲了自己的親人。(訪-靜雅-N1-6-116~119)

根據研究者的教室觀察發現,芳珍老師會在課堂上提供給學生擔任志工的訊息(見表 6-2-1),並且鼓勵學生參加,服務所累積的時數都可以計算在志工五十萬小時的活動裡面。目前在校內學生活動中心以及校園內處室張貼公佈欄裡都有「志工靜宜五十萬小時社區服務」的專欄看板,張貼相關的志工招募訊息,讓有興趣的教職員工生依自己的需求奉獻服務。

表 6-2-1 志工靜宜 50 萬小時社區服務活動內容

志工活動名稱	活動日期	活動內容
我愛靜宜清潔日	5/20 (六)	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 靜宜植被大哉問(大度山生態)</li> <li>★ 垃圾分類教學</li> <li>★ 垃圾分類 DIY</li> </ul>
高美溼地淨灘	5/20 (六)	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 專題演講:高美生物多樣性的繽紛世界</li> <li>★ 環境運動—高美淨灘</li> <li>★ 美濕地的生物世界導覽解說</li> </ul>
鹿港端午龍舟賽志工	5/31 (三)	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 交通引導</li> <li>★ 諮詢服務</li> <li>★ 環境維護</li> </ul>

資料來源:靜宜大學志工靜宜 50 萬小時社區服務網頁

網址: <http://www.pu.edu.tw/~pu50/>



## 參、透過 e 化的協助來解決學生的問題

行政人員華彥提到可以透過 e 化的協助來節省行政人員答覆學生疑難問題的時間，讓他們將心力放在更多業務的推展上。

其實我們現在有蠻多的部份就是在處理學生的問題，可能一個學生來問同樣的問題，兩個學生來問同樣的問題，所以我們要面對好多個學生問同樣的問題，如果可以把這些東西都變成 e 化讓他們自己去看，有問題可以自己上去看，那這樣子對我們來講會減輕蠻多的負擔，也比較能夠去掌握到剩餘下來的精力可以去掌握到其他的部分…也許我們就去作一些 Q & A 啊！（訪-華彥-N1-20-424~430）

行政人員靜雅也提到在網路選擇機構系統上的再加強，系統應讓學生對所欲選的機構服務內容完全瞭解後再開放其選擇，才不會造成日後服務和認知上有所衝突。

我們會設計更完善的機制，讓他們知道他們必須要先看過機構的資料之後才能夠去加選，證明說他每一個都已經去看過了，再去選擇他們需要的機構，這樣比較不會造成說日後他們去服務的時候造成很大的落差。（訪-靜雅-N1-20-434~436）

## 肆、強力對校內外的宣傳和互動

鑑於靜宜大學仍有許多教師不瞭解「服務－學習」課程的內容，行政人員靜雅、小靜和華彥均表示服務學習發展中心要透過強力的宣傳方式來增加師生的認同，包括寄發學生服務成果給校內師生、舉辦全校師生都可參加的活動（LOGO 設計、徵文比賽）、邀請社區、機構、老師以及學生共同參與研討會、成年禮，以增加和全校師生以及外界的互動。

需要師生的認同…這部分我真的覺得需要作再教育的工作，讓更多的人知道服務學習是什麼…目前要作的挑戰是我們要作更多的宣傳和互動，我們也會主動地讓人家知道我們服務學習發展中心在作什麼。（訪-靜雅-N1-9、12-179~181、244~245）

我覺得我們學校需要宣傳，上學期開始服務學習發展中心開始辦一些活動，大家開始知道有這樣一個中心，現在要讓他們知道我們服務學習發展中心在幹嘛，學生有什麼樣子的收穫…我可能每週會發一封信給全校的老師學生，可能給他們學生的照片，摘錄學生的東西我希望學校的老師可以給予我們支持和肯定。（訪-小靜-N1-12、13-262~263、264-266）

LOGO 只是系列活動之一，還有徵文比賽，我們還有舉辦兩次大型的座談會，一次是 12 月 18 日，另外一次是 12 月 22 日…在今年的 5 月會辦成年禮的一個活動，這次我們應該會邀請機構…這些都是全校教職員可以參加的活動，曝光率、參與度增加，讓大家知道這些活動固定會發生，有他們的參與就會獲得認同。（訪-華彥-N1-13-273-278）

## 伍、和機構建立友善的關係

行政人員靜雅認為學校和機構之間的關係是需要透過適當的管道來保持聯繫，尤其是非正式的關係，譬如支持、關心、回饋…等等，都能讓彼此的連結性更強，對於學生的服務和被服務者所感受到的服務相信都是加分的。

若我們的方案繼續在推的話，我個人覺得可以去加強我們之間（學校-機構）友善的關係，感謝他們的回饋，給予獎狀，邀請他們參加我們的活動…和這些單位久了之後，互相支持和關心，其實也是讓學校和外面的關係連結強一些。我覺得很多關係都要非正式關係才會建立得穩固，像學校如果有活動也會邀請他們來參加。（訪-靜雅-N1-7~8-152~156）

誠如吳來信、黃源協和廖榮利（2004）所提到網絡成員間非正式關係的重要性不亞於正式關係。本研究發現靜宜大學希望未來和機構的關係能有所突破，雖然目前關係的建立是因為和機構間有簽約關係，但為了在夥伴之間有清楚、開放以及容易進行的溝通方式，非正式關係可以去除正式互動之過度僵化所衍生的缺失。Seifer 和 Maurana（2000）分析美國有效服務學習方案的夥伴關係與合作策略，有提出幾點方法，包括互相信任、尊重、真誠以及承諾，平衡雙方的權力和資源分享。本研究發現有合作關係的機構，學校會邀請他們在開學前和課程結束前一

同到學校來討論或分享帶領學生的經驗和問題，學校也會尊重他們的價值，認同他們對課程發展的重要性，對於雙方面不同的意見會進行協商和溝通，因此學校和機構的地位是平等的，機構提供學生服務的機會，而學校則提供機構需要的人力和資源，彼此都能從合作關係獲得回饋。雖然網絡建構往往是基於正式關係的結合，但若能結合非正式關係，將可讓這層關係產生潤滑作用。

## 陸、結合校內行政、教學以及研究資源，發展專業的服務學習課程

服務學習結合專業是靜宜大學未來的走向，且已經在從事專業服務學習的光彥老師認為投入專業的服務學習應是最省力的，老師也可以將服務學習的教學結合專業的研究，就不會有分身乏術的感覺；而目前融入課程的服務學習實施的時機尚未成熟，不過有些系的老師在課程裡原本就有類似的作法，因此這一批老師是將來的團隊之一，可以一同討論和對話，也許將來在通識或專業的科目裡，可以看見服務學習的影子。目前能作的就是加速向全校教職員宣傳服務學習的理念、凝聚共識，並瞭解各系實施的可能性，為日後實行預先鋪路。

### 一、未來的走向

均泯老師認為真正的服務學習應該要結合專業，行政人員小靜也說這是日後要進行的目標。

**我們未來要走的方向，是否延後或是與專業做結合？我們現在只是基礎的服務學習，真正的服務學習應該是與專業做結合，我們這個有點像是入門課程（訪-均泯-N1-6-250~252）。**

**以後我們會慢慢朝向專業，專業的服務學習。（訪-小靜-N1-17-365）**

光彥老師認為如果教師可以結合自己的專業知識和服務，對於自己的研究和教學都會有所幫助，而光彥老師目前就是結合自己的生態知識在帶領學生學習關懷原住民部落，整合了研究和實踐，在原本已有的知識範疇下延伸出社會關懷。

**我會覺得往專業的服務學習去走會是最省力的，因為你自己就是在那**

個專業裡面，你自己知道專業所要運用的場域是什麼，你不用作服務學習就會去開拓那個網絡，所以你把學生丟到你最有把握的網絡去體驗，你知道他會出什麼問題。（訪-光彥-N1-16-332~336）

我把我的研究和實踐整合在一起，所以我覺得我作這個事情就是在作我的研究、我的教學，這是一個專業的服務學習應該要走的。（訪-光彥-N1-7-146~147）

## 二、融入課程的服務學習作法

每個系都有專業領域裡的課程，只要連結了「服務－學習」的理念在裡面，老師在課程中設計了服務體驗單元，就可以稱為「專業學科與服務結合」的服務－學習課程。這類型的課程有一個明顯的特色，就是學生運用專業技能為弱勢團體服務並根據弱勢團體的需求提供協助。

### （一）有些老師已經開始在課程中融入服務學習概念

目前有一些系已經開始將課程和服務學習結合，但是仍不普遍，有待這些系的老師們做出一些成果讓其他成員觀摩學習。

主要是不同的科系先作一些嚐試，例如我們現在有觀光、資訊、生態、食營等等，不同科系老師可以將某些課程和服務學習作連結（訪-均泯-N1-11-508~510）。

有好多系的老師已經開始在做了，像我以前在師資培育中心的課程設計這門課，我四年前就做了。（訪-小靜-N1-13-276）

### （二）結合通識或專業的服務學習課程

結合通識或專業的服務學習課程和目前課程的不同處在於服務的對象，目前作法服務的對象比較少和專業領域有關，且從事的服務內容對學生來說比較難獲得專業上的成長，但結合通識或專業的服務學習課程可以運用專業知識提供機構（社區）諮詢服務，因此當「服務－學習」推動二、三年後，各學系可以考慮提供多樣性的服務學習項目，將學生專業學習與社區服務結合，譬如：會計系師生於報稅季節，在社區提供協助報稅或稅務諮詢服務；法律系師生義務擔任社區或

受刑人之法律諮詢服務；外語學院師生可義務擔任海線地區社區活動之翻譯員，或在社區教授外語…等等（取自靜宜大學「服務－學習」課程之未來展望）。

在大二、大三的時候每一個系可以針對他們系的特色去發展專業的服務學習，其實在其他的學校，他們是從這樣的角度來做的，他們並不是全面的普及，但他們可能就是會結合通識的課，就是說假設你是生態系的老師，你自己有心你就用這樣的服務學習概念去帶課程。（訪-華彥-N1-13~14-285~286）

我們當初是希望大一 18 小時，後面三年 32 小時，加起來就是 50 小時，那 32 小時就是放在他們的專業科目裡面了。（訪-小靜-N1-13~14-273~287）

可能把它列為每個老師各個選修課程自行決定的策略，還是各個系必備的專業科目，就是不管你上什麼課，或者你開一門必修課，將服務學習融入在課程裡面。（訪-小靜-N1-13-277~279）

### （三）宣傳服務學習理念並凝聚共識，瞭解各系實施的可能性

從現在的基礎服務學習到專業服務學習的路上，需要面臨的挑戰仍很多，從可做的部分開始著手，行政人員華彥、小靜表示目前可以加強的就是向全校師生宣傳服務學習的理念，並從旁瞭解各系推動的情形和可能性。

我們以後會希望的是說慢慢的去推服務學習的概念，然後讓其他老師們也可以在自己的系上去作規劃這樣子的課程。（訪-華彥-N1-13~14-283~287）

現在只能慢慢藉由宣傳去凝聚共識和理念，然後朝著理念看看我們有沒有辦法去努力…只是各個突破，先去看有意願的老師、已經在作的老師，然後問他們在系上實施的可能性如何？或者是在系上討論，這些都需要循序漸進。（訪-小靜-N1-13~14-280~282、285~286）

尹美琪等（2002b）提到任何一種使學術性專業知識和服務活動相結合之課程都可被視為「服務－學習」。而本研究發現目前靜宜大一新生之服務學習課程尚屬基礎服務學習，並未將大學專業納入。靜宜大學服務學習大部分授課教師可

能因工作繁忙，無法參與學生的種種機構服務，因此也無法進行現場之督導，至為可惜，但若能將「課程教學」與「服務學習」結合，不但可活化該學科之教學內容，教師亦可對服務現場所發生之事有較多之掌握，在與學生共同經驗之基礎上來帶領分享、反思，將會更深入，而學生也會更認同與開放的學習。

## **柒、服務學習發展中心志工招募**

小靜老師表示近期內服務學習發展中心會招募中心志工，對象為全校學生，服務的內内容包括網路志工，負責管理及維護網頁、編輯電子報等；行政志工則協助聯繫服務機構、建立機構資訊等；活動志工是協助服務活動執行，必須領有志願服務記錄冊或經 12 小時基礎訓練者才可參加。

**成立志工中心…就是說我們自己要去招募志工，既然我們（服務學習發展中心）已經訓練一些人，如果那些人肯來的話，就表示我們當初的訓練是有效的。（訪-小靜-N1-17-366~370）**

## 第七章 團隊成員的感動與想法

本章第一節所要探討的是「服務－學習」行政和教師團隊成員在執行過程中的感動與想法，第二節將歸納靜宜大學「服務－學習」課程推動的特色，第三節討論團隊成員對「服務－學習」課程的想法。

### 第一節 團隊成員的感動

#### 壹、行政人員所獲得的感動

行政人員靜雅表示平常工作需要面對許多人，人與人之間的人際溝通是一門大學問，不僅要能達成共識，更希望大家能夠持續的給予支持和肯定，因此當機構開始接受學校的作法並認同而改變他們對待學生的態度時，就代表行政和機構之間溝通的管道是暢通的。

這份工作要作也不簡單，它的困難點就是你要面對很多人，包括學校、機構、學生、老師、家長，你會學習到如何作一個好的溝通，不一定別人滿意，但是要聽得懂對方要說什麼，或者對方可以接受我們的作法，也願意在下一次繼續願意參與，這樣我就會覺得我們有在互動，他們有在改變和認同。（訪-靜雅-N1-17-359~362）

Habermas（1979）的溝通行動理論認為人類在進行溝通時，不僅要具備語言能力，更應該具有建立互為主體性溝通關係的能力。本研究發現理解是透過溝通的行動來進行的，行政人員以對方所能理解的溝通方式來進行溝通，表現真誠的態度以說明意向，讓溝通的情境是愉悅的，溝通的管道是暢通的，雙方都有均等和相同的發言機會，這樣所提出的問題才有機會獲得解決。

小靜老師身為整個課程的設計者，將自己所學貢獻在實務上，替授課教師編擬一份服務學習教師手冊，獲得不少老師的認同。

我在練習我的專業（笑…），因為我唸的是課程設計，我做的是實務的，所以我都跟人家說我做的很快樂，雖然辛苦，因為我把我的專長用在實務上，所以我的成長在這邊。（訪-小靜-N1-21-448~450）

行政人員靜雅的感動來自於學生的改變和機構的認同，而小靜為行政人員的主管兼授課教師，他的感動則來自於行政人員的熱忱、老師的付出以及學生的週誌。

有時候會因為投入很多，因為這份工作需要蠻多時間和精神的投入，所以如果你看到學生或機構在態度上有一些改變或認同，你就會覺得很感動，學生從不願意做到願意做這個歷程，讓我覺得自己是有影響力的…透過機構助理的感想，我們就會知道學生的改變，我們就會很感動。（訪-靜雅-N1-17-357~359，362~363）

看到老師我會感動，看到行政人員那種熱忱和努力我也很感動，看到學生我也會感動，雖然有時候看了會很沮喪，可是看到他們的週誌通常會比較感動，比看到人還要感動。（訪-小靜-N1-21-450~453）

## 貳、教師所獲得的感動

教師的感動來自於他們對這門課程的全程參與，並且因為觀察到學生的成長與變化而得到感動，看到學生從剛開始的排斥到最後的改變，那種感覺就是代表教育已發揮功效，學生是具有可塑性的。姿言和蕙芬老師因為這門課而找回對服務的熱誠以及跨越自己的教學障礙，大多數的老師看到學生在過程中的轉變感到很欣慰。

### 一、恢復從前參加服務性社團的熱情

姿言老師的感動為因為上服務學習的課而點燃他過去參與服務性社團的熱情。

雖然以前曾經參與過服務性社團，可是有些時候因為工作忙而會忘記去關懷週遭的人，利用這次的教學經驗，讓我又恢復到過去的熱情。（訪-姿言-N1-21-454~455）

### 二、學生的反應克服了老師上這門課的障礙

蕙芬老師上這門課的感動來自於學生的表現幫助他跨越上課的障礙，其實幫助學生發揮出心裡潛藏的服務熱情是老師的責任，但也是最大的困難所在，能夠



讓學生在課堂上有回饋和反應，會使老師在這門課上得更有信心。

其實這門課我不是在上課，而是學生在還沒服務之前就已經對我服務了，因為他們的表現克服了很多我上這門課的障礙，我上這門課有障礙，就像學生去服務也有障礙一樣，可是學生的反應、回饋，在他們還沒去服務之前，已經有一個服務對象，就是我，我瞭解到，現在的年輕人其實他心裡潛藏的也是有那份心，我們點一下他們就能發揮出來。（訪-蕙芬-N1-14-304~307）

### 三、學生的意願漸漸提升

添財老師在教學上所獲得的感動則是看到學生在意願上的改變，和剛開始服務時有顯著的不同。

可以從同學的服務機構中瞭解這個社會還有許多我們沒遇過的人，也可以看到同學經歷了一個學期之後比較願意去作志工的工作。（訪-添財-N1-12-248~249）

### 四、看到學生努力調適自己的過程

珊妮老師把服務學習當成一門入門的課程，而行爲、態度的改變是需要時間的，因此當老師看到學生努力調適自己的過程會有所感動。

我學會從另一個角度去看這群孩子的成長經驗，有些時候我不能用太嚴苛、太專業的角度去要求他們做到某種品質，我比較容易看到他們努力的過程，努力調適自己，我想這才是重要的，因為這畢竟是一門入門的課程。（訪-珊妮-N1-11-229~231）

### 五、學生具有發展的潛力

光彥老師看到學生的表現超乎自己的預期，認為學生是具有潛力的，關鍵是在老師，老師要讓學生對課程感興趣且樂意參與其中，課程設計很重要，學生一旦潛力被激發出來，可發展的空間無限。

我覺得學生是有潛力的…看到學生的表現是超乎我預期，我才知道原來學生是那麼活潑有創意且熱情，一旦他的潛力被激發出來，很多事

情你覺得不可能的，他不會去做那些事情的，他就做給你看。（訪-光彥-N1-10-213~215）

## 六、學生對於課程的要求具有可塑性

學生雖然會抱怨課程的規定，但真正要做時，他們還是會努力達到標準的。

我覺得這些學生還是可以用逼的，他知道他逃不掉的時候，他還是會乖乖的，他還是作得完的，就像在學期之間要擠出十八小時出來服務，他們是作得到的。（訪-佩勳-N1-13-270~271）

基本上大一的學生都還蠻純真的，在他們服務的過程裡面，縱使是他們不願意，他們還是會很認真去作，不管作的品質如何，你可以感受到他們努力嘗試去作，這點是蠻好的。（訪-珊妮-N1-7-148~149）

本研究發現老師從學生的服務過程中認識到這一群七年級生的處事態度，看到他們從排拒到接納的歷程，也看到他們懂得和他人協調溝通，與同學合作的能力隨著服務次數增加而成長，對於課程基本的要求也會認真去完成，因此老師可以在這批學生身上發現他們的可塑性和潛力無限，只要適度的給予引導和協助，這一群學生可以表現得很好。

而學生在課堂上的表現或是日後對志工領域的投入也是教師感動的來源，是支持教師繼續在這塊領域上耕耘的動力。研究參與者大部分表示他們的感動來自於學生服務後仍然繼續投入志工行列以及能夠在生活中實踐。

## 七、學生在修習課程之後主動作志工

均泯和蕙芬老師班上的學生有的修習完一學期的服務學習後，仍然主動持續加入志工行列，讓老師很感動。

昨天遇到去年上服務學習的同學，他們很高興地跟我打招呼，說他們現在在做衛保志工，令我很感動…因為他們現在是主動去作志工，他們這堂服務學習課已經修完了…我看到他們在衛保組做志工，那種感動就是說課程對他們好像有一點點影響。（訪-均泯-N1-4-176~181）

有一個學生他真的服務的不錯，跟機構也相處的很好，所以他會繼續

去服務，雖然已經結束了…還有一些學生，他們服務完之後，連續好幾個禮拜他們都一直再去，他已經服務結束了，然後他下學期他也去，他去那邊沒有特定的加入志工或者登記時數。（訪-蕙芬-N1-6、9-129~131、183~184）

#### 八、學生在生活中落實對親人的關懷

均泯、蕙芬、芳珍、佩勳以及姿言老師的感動來自學生從服務分享經驗中聯想到自己的親人。學生在服務後老師若能引導他們和生活作連結，學生就會思考要如何對待周遭的親友，反思若能進入這一層的連結，學生的感觸會比較深刻，而且較能誘發學生更多的思考，影響他們在行動上的改變，否則服務還是服務，生活還是生活，沒有交集的反思就比較少學習和感動產生。

在課程方面，我的感動來自於他們體會到一些道理，並能和自己的生活作連結。（訪-均泯-N1-5-218~219）

他們在期末都會講他的改變，像一個大男生，他很粗獷，不會注意到細節，以前都是父母親去伺候他，可是自從作了服務之後，他回去會幫媽媽洗碗，幫媽媽倒垃圾，媽媽就受到感動，我也受到感動，因為那麼大了，尤其是男生，他會作這麼貼心的動作。（訪-蕙芬-N1-10~11-218~221）

我是看到學生受到感動我也感動，譬如學生去看到單親的孩子，而他自己也是單親家庭長大，他知道父母的辛苦，又看到別人那樣，他覺得自己很幸運，他要珍惜他所擁有的。（訪-芳珍-N1-6-109~110）

像有一些學生從服務老人中學到如何和老人相處，改變自己的作風。他們也會意識到說其實有些老人他並不需要你去跟他講話，其實他有個人在他旁邊聽他說話他就很高興，有些就像他的阿嬤一樣，也會捨不得離開。（訪-佩勳-N1-8~9-175~177）

學生會分享他們的心境，他們的感受，譬如說他在面對人事物的時候觸景傷情，我記得有一個分享說他最嫌他的阿公阿嬤嘮叨，以前都不會主動關懷，可是到了老人院以後，就覺得說他對於他最親的人都疏於問候，過去又很傷阿公阿嬤的心，於是當他去服務完的第一個念頭，就是趕快打電話給阿公、阿嬤。（訪-姿言-N1-13-276~279）

根據 Kolb (1984) 所提到的學習面向，知識是透過學習階段中具體經驗、反思觀察、抽象概念化和行動經驗的不斷循環中獲得學習，學習的依據是經驗，且自身的經驗比起他人的經驗來得深刻，學生有了具體的服務經驗後，再透過教師引導式的討論，可以助學生挖掘出對其最有影響力的部分。本研究發現學生從服務別人中可以找回學生因為成長而逐漸疏離的人我關係，也許是對家人的付出和對待方式，也許是自己待人處事、人際關係的學習，這些經驗是課本上體驗不到的，但卻是人與人之間很重要的課題，必須來自於學生自己的覺醒和體會，才能在行為上作具體的改變。

## 第二節 靜宜大學「服務－學習」課程

### 推動的特色

一套課程成功與否，除了課程本身具可行性外，還需要外在環境和內部運作相互配合，這些要素使得服務學習課程能夠持續的運作，學生可以獲得正面的成長。

#### 壹、課程運作具制度化

行政人員靜雅表示靜宜大學「服務－學習」課程成功的因素之一為制度化，學校從開始著手進行後就陸陸續續建立起可供以後延續的制度，所以目前在機構、老師、學生三方面的運作都有一定的程序，再加上 2005 年九月成立的「服務學習發展中心」，因為有專責的職員，所以整個運作更上軌道。

**比較有制度化，就是從一開始到最後的成果發表，從機構的需求調查、開發到學生的媒合、老師的訓練（固定開會）、給予學生訓練的課程、請機構助理陪同指導，所以從頭到尾其實是蠻有系統的，這是我覺得還作得不錯的地方。（訪-靜雅-N1-8-169~171）**

根據馮莉雅（2003）對國內高等教育推動服務學習的建議之一為制度化，包括建立強而有力的服務學習專責單位，並由專責單位提供教職員工、學生以及合

作機構服務學習的相關訓練，加強大學在社區服務的知名度以及其他成員的參與程度。本研究發現靜宜大學「服務學習發展中心」實行制度化的策略還包括定期為教授們舉行服務學習的月座談會和工作坊，以紙本或網站提供教授們教學所需的資料，而從本學期開始學校決定將品格教育的精神融入服務學習課程中，因此也提供教師品格教育的教學資料，希望對學生態度、情意的培養有所幫助，讓學生可以藉由服務學習的社區服務實現品格教育的精神。

## 貳、學校理念的支持

爲了結合一所天主教大學對學生及對社會的責任和教育意義，靜宜大學積極推展「志工靜宜」校園文化，再加上學校上級人員的支持，近年來已發展成爲學校的教育特色，學生積極從事社會關懷的服務工作。

**學校的理念吧！學校追求的是什麼樣的精神，可能我們學校是天主教學校，我覺得比較具有一些人本的精神，較具有社會關懷。（訪-靜雅-N1-8-174~175）**

**學校的支持，上級的支持。（訪-小靜-N1-14-302）**

## 參、專業的專職人員負責推動

行政人員華彥認爲推動的人員最好有相關專業的訓練背景，以及瞭解服務學習的精神，體認服務學習在大學教育的重要性，這樣所推動的政策或選擇的機構才能真正讓學生受益。

**有沒有專職的人才去推…有那個背景的人才知道去做這個事情的意義為何。（訪-華彥-N1-15-313~316）**

馮莉雅（2003）曾提到目前我國的高等教育機構負責服務學習的單位，僅有少數的學校其職員或負責人曾接受過相關的訓練，而本研究發現學校內有專職人才來推動服務學習可以增加行政和教學的效率，靜宜大學的行政主管和職員大多是社工、教育背景出身，熟知服務學習的概念與實施策略，也具備服務學習課程

設計的知能，再加上他們有強烈的使命，能夠一同為「志工靜宜」的理想邁進，承擔起靜宜人回饋社會之責任。

## 肆、行政和教師團隊人員的付出

行政和教師團隊也是推行服務學習課程不可或缺的兩部分，行政團隊將運作的地基打穩，而老師則是在地基上負責蓋房子的人。行政人員小靜認為行政所做的業務雖然複雜，但卻是課程能順利運作的根本；而授課老師真心不求回報地在付出關懷學生，讓學生在服務的路上因為老師的指引而漸漸看清自己要走的路。

一個是行政，因為學校的業務非常的多，但如果不處理好所有抱怨都來了，即使老師在旁邊諮商輔導都沒用，行政非常雜，你非得做好，你作不好，學生的抱怨從頭到尾沒有停過；第二個是老師…這些老師很棒，因為我覺得他們真的很關心學生，讓我看了都覺得很不好意思（笑…），我覺得就是有這些老師，學生才會有一些改變…一方面是身教，另外一方面，因為你這樣的特質，學生也可以在這過程當中感受到你的協助、你的引導，或者你的安慰鼓勵。所以我覺得這兩個很重要。（訪-小靜-N1-14-294~296、298~302）

行政給予教師的支持可以從各授課教師的訪談結果中發現，每一位幾乎都提到「服務學習發展中心」的職員給予老師的協助，對老師所提出的問題一定給予滿意的答覆，也正因為這樣，老師們不用擔心教材的準備以及機構的聯繫問題，可以無後顧之憂的準備如何帶領學生反思和處理輔導學生所遭遇的困難。另外教學資料的提供以及學生服務時間的協調都是行政體系對於教學人員的支持。

行政給我的支持度算是我還肯接下去的原因。（訪-珊妮-N1-4-75~76）

授課教師提出的問題行政人員都能在最短的時間內給予滿意的答覆。

非常支持，只要我們提出的問題大概都能解決。（訪-均泯-N1-15-516）

在學校的問題、學生的問題、出現的狀況他們都能幫忙解決，我還沒

有碰到說解決不了的事情。（訪-蕙芬-N1-8-171）

非常高，百分之百滿意，一百二十分…完全沒有挑剔，只要我們有什麼問題，打電話過去，一定是盡全力幫忙，而且是在最短時間之內看到效果。（訪-姿言-N1-5-89~91）

行政人員也會和機構協調學生服務的時間，減輕老師的負擔。

你有什麼跟他講他就會弄好，以前我要跟兒協會來討論時間，現在我不必，我把我時間交給他們，他們就會幫你協調，我把我的原則告訴他們。（訪-芳珍-N1-4-77~78）

小靜老師所製作的教師手冊對非專業（理工科）老師的教學是很好的輔助工具。

他們很熱心，作了很多事情，其實我不是專業的，我以前沒上過，他們那邊幫我蠻多忙的，提供我很多資料。（訪-蕙芬-N1-8-169~170）

我們學校提供了蠻多的行政支援，像我們在開學的時候都會拿到一本教師手冊（就是小靜老師作的那本）。（訪-添財-N1-3-44~45）

楊青（2004）的研究發現，如果要長期推動這類課程，需耗費相當多的時間與精力，若有專人可以在行政業務上協助分擔，老師們才能專心於教學活動的設計與執行上，有專人負責分擔行政業務的職責，對於老師參與的意願也會提升。本研究發現教學需要學校行政專業化來加以相輔相成，如此才能各司其職，發揮彼此最大功效，老師負責教學輔導的工作，而行政則負責服務學習前置的作業和解決老師、學生的問題，行政與教學是教育的兩大推手，行政須要教師配合，而教學亦須行政支援，分層負責的結果，不僅可以更有效的管理與推展服務學習的課程，還可以讓服務學習更專業化與系統化的實施。

## 伍、教師的特質及授課的理念

因為服務學習屬於情意教育，所以課程的要求不能太生硬，老師對學生的態

度很重要，除了需尊重學生外，也要瞭解他們服務的辛勞，對學生的要求需彈性些，讓學生真正從這門課學到一些帶得走的能力，而不是著重在生硬的規定上。另外授課教師的特質和對課程的教學理念也是影響服務學習課程是否會成功的因素之一。

**我覺得這門課上得成功與否在於老師的人格特質，還有老師的態度。  
(訪-均泯-N1-10-420~421)**

**從我回憶其他課程的期末回饋來看，通常學生會看重：老師是否認真、是否尊重學生，如你很嚴格很認真，但是不尊重學生，學生會很人性地希望你尊重他，老師可以用尊重的方式去要求學生。(訪-珊妮-N1-10-432~435)**

**在許多地方賦予學生彈性，譬如服務後的週誌，老師要對學生的困難有同理心，瞭解他們服務的辛勞、盡量減少硬性的規定，以減少學生對必修的抗拒。(訪-佩勳-N2-2-39~41)**

本研究發現靜宜大學服務學習教師團隊大多數的特質為熱心、樂觀且懂得尊重學生，而學生在這種特質老師的引導下，較容易和老師有頻繁的互動，在學習過程中也較愉快，因此學校在尋找授課教師時，也會將這些特質列為考慮的因素。而這門課之所以有別於其他門課是因為教學性質不同，這門課是屬於情意教育的課程，而情意課程的教學理念在課程的要求上無法樣樣都照規定執行，必須留給學生彈性運用的空間，鼓勵學生多想、多做、多聽、多講，而非注重在生硬且對學生毫無幫助的規定上。

## **陸、月座談會的實施**

靜宜大學服務學習授課教師每個月月座談會可以幫助授課教師經驗技巧的學習、問題處理的學習以及瞭解學校要老師配合的事項和程度，一群從事相同性質工作的老師聚在一起，對他們來說，每個月的聚會是授課教師們沈澱的好時機，不管在教學遇到什麼挫折或心得，只要提出來就會獲得許多老師給予意見，因為有這樣的機制，服務學習課程教學的效果才能更加顯著，在教學技巧也能夠



更加純熟。

## 一、問題處理技巧的學習

每個班級都有不同的問題發生，或許有些問題有的班級發生得早，其他班級發生得晚，早發生的老師提出來後大家一起設想解決之道，也可以讓其他老師引以為戒，避免同樣事情再次發生，添財、蕙芬、姿言和佩勳老師均認為月座談會有此功能。

**瞭解其他班級同學有什麼問題，他們如何解決。(訪-添財-N1-12-251)**

我們可以聽聽看他們怎麼處理，然後可能會有什麼事情發生，如果其他老師已經發生了，我們還沒發生，就可以避免它發生，我覺得這個不錯。(訪-佩勳-N1-4-84~84-86)

**聽聽看其他的老師是怎樣解決他的問題的。(訪-姿言-N1-7-143)**

老師在座談會中會提到他們碰到的狀況，其他人就會提供他意見，幫他想辦法解決，即使我沒有辦法提供意見，就是有狀況的不是我，我也可以學習一些面對問題的解決能力。(訪-蕙芬-N1-9-189~191)

## 二、瞭解學校要老師配合的事項及掌握進度

服務學習授課教師分屬不同的系別，平時除了這門課以外，還有其他專業領域的課程要上，因此月座談會的實施可以提醒他們接下來的工作進度以及學校希望老師協助配合的工作以及需要向學生宣傳的事項，以下是兩位老師--姿言以及添財老師的看法：

**我更能精準的掌握主管單位要我們做什麼，然後掌握進度…從那個會議當中知道學校要我們配合到什麼樣的地步，我身為老師我在上課時我才知道怎麼樣做好配合，所以幫助很大。(訪-姿言-N1-7、9-143~144、176)**

**引導同學作什麼事情，我們學校都會提醒。(訪-添財-N1-12-252)**

根據本研究教學團隊的成員表示，月座談會的實施對他們掌握課程的進度以

及處理問題的能力皆有所幫助，這樣一個固定會召開的會議代表此組織已制度化，成員也有一定的向心力，尤其對於新進的教師成員來說，從月座談會所得到的資訊足以幫助其面對課程、學生以及機構，並且可以較快進入狀況，另外月座談會結束後，行政職員會整理出一份會議記錄的紙本送交到每位授課教師手上，不管授課教師當月是否有參加月座談會都會拿到，研究者認為這是凝聚向心力的作法，凝聚團隊成員向心力的方法相當多樣化，包括激發團隊成員對學校發展方向的認同、給予資源和支援、團隊成員彼此分享專業知識和經驗、相互支援，也可以透過透過非正式聯誼活動來建立團隊成員的情感。

### **柒、部分授課教師到服務現場瞭解學生服務狀況或主動和機構聯繫**

老師陪伴學生到服務現場可以安定學生第一次去機構時緊張的心情，老師也能當場瞭解機構的運作和看到學生實際服務的狀況，當學生回到課堂分享時，老師較清楚學生服務發生的狀況，比較能針對狀況做進一步的詢問或刺激學生思考服務所見所聞，對於學生所發生的問題也能適當的給予協助；佩勳老師認為授課教師是協調學生和機構一個很重要的角色，因為有的時候沒有全盤瞭解容易產生會錯意的現象，若老師能夠主動和機構聯繫，就可以瞭解機構人員想法和學生想法的出入，居中斡旋使之不影響服務的進行。

**有一組男生因有遲到的慣例，所以在老師的陪同之下，他們的第一次服務全都準時到，老師也順便觀察學生的服務狀況。（觀-均泯-N5）**

**我是一個機構至少會去一次，但是如果有突發狀況，我可能就會去第二次、第三次、第四次。（訪-姿言-N1-16~17-348~349）**

**如果學生第一次去的話我也在場，他們的心裡會覺得比較踏實一點，比較不會有恐懼感，因為學生會害怕不知道要作什麼，因為沒去過，其實我也沒去過，但我只是安定他們的心…所以我盡量他們第一次去的時候我也去。（訪-蕙芬-N1-2-31~34）**

**我常去各國小看學生服務…我要實際去看他們的問題是出在哪裡，那回來就再改進，因為我覺得我們的學生去不只他們在做服務學習的**

課，這對我們的校譽也很重要。（訪-芳珍-N1-4~5-84~89）

學生遇到他們要調時間但機構督導不給他們調，所以我在知道他們的想法後，就跟機構聯繫，原來是學生誤解機構那邊的意思，這樣講完後，接下來他們就相處得很愉快了。我覺得老師是一個協調的角色吧！（訪-佩勳-N1-6~7-130~140）

雖然機構助理的工作內容包括協助學弟妹進入服務現場和提供諮詢，但相較於老師可以提供的情感支柱還是稍嫌不足。本研究發現老師能夠在第一次陪同學生到服務機構或是幫助學生協調和機構的衝突，對學生的心理多少可以產生安定作用，且學生較會看重服務工作，和老師也會漸漸發展出信任關係。有些老師會給學生可以直接聯絡問題的方法（包括 E-mail 或手機），當遇到困難時，老師是第一個可以傾訴以及幫忙居中作協調的對象。另外芳珍老師有提到靜宜大學校譽問題，畢竟學生出去服務代表的不是他個人而是學校，因此老師到服務現場可以避免學生作出詆毀校譽的事情。這門課的用意是希望涵養出更多學生具有志願服務的理念，但學生一旦在校外活動，他們的表現不在學校的掌控中，隨時有可能發生有辱校譽的舉動，因此研究者認為教師有責任告訴學生，能夠出外服務代表一種個人的榮譽，若能給予機構督導良好的印象則此榮譽將會擴及學校，對個人、學校來說都是件好事。

### 第三節 團隊成員對「服務－學習」課程的想法

本節所要探討的是靜宜大學行政人員以及教師對於「服務－學習」課程運作過程中所思考的議題，其中包括授課教師思考如何提升課程成效？服務學習在大學的功能性為何？是否應該設立學分？應列為必修還是選修？

#### 壹、如何提升「服務－學習」課程成效？

研究參與者們大部分都肯定月座談會對他們教學的幫助，但是仍有各自的需求和希望學校加強的部分，包括情感上的支持、促進學生參與動機以及實際到服務機構參與服務以瞭解學生的感受。

## 一、月座談會上教學部分的分享

均泯老師認為開會除了行政事務要交代外，也應該讓來參加月座談會的教師彼此交換教學心得和分享教學的感動，這部分才是支持教師們繼續堅持下去的動力。

**交換意見、心得，這個部份其實是支持性較大的力量。(訪-均泯-N1-2-48~49)**

## 二、彼此交流，提升學習參與動機的策略

珊妮老師認為學生在一開始參與這門課程時大多帶著反抗的心態，所以老師要思索如何提高學生參與以及服務的動機，透過月座談會一些帶領次數較多老師的作法分享可以吸取寶貴的經驗。

**在技巧的分享應該是蠻重要的，如何提升學生的服務動機和服務的表現。(訪-珊妮-N1-4-83)**

## 三、老師實地經歷服務的歷程

帶領服務學習的教師有些並沒有服務的經驗，因此慧芬老師希望學校可以提供給授課教師有直接服務的機會，從自己的親身服務經歷中使心靈有所成長，在進行反思活動時可以提高學生思考問題的層次。

**我會比較期望說在暑假時到外地去...能夠有實際到機構服務的機會，這樣在心靈上面的感觸會比較不一樣。(訪-慧芬-N1-9-194~212)**

## 四、觀摩他人帶領方式

雖然每位老師都盡心盡力於自己的課程上，努力實踐服務學習的理念，但添財老師認為教師與教師之間缺乏互相觀摩的機會與互相瞭解與學習的機會，因此他覺得若能觀摩有些老師的帶領方式、期末分享方式，對於自己的教學將會有所成長。

**如果可以去觀摩其他老師的教學，或是去參加一些老師期末的分享，**

可以看到他們怎樣去鼓勵這些同學，怎麼樣在過程裡提供一些資源。  
(訪-添財-N1-4-77~78)

本研究發現雖然學校全力在支持與推動「服務－學習」的實踐，在縱向連結(學校-教師-課程-學生)方面是相當緊密與有組織規模，但是缺乏橫向的聯繫(學校-學校、老師-老師、課程-課程、學生-學生)，也就是老師平常各做各的，努力實踐服務學習的理念，但卻不清楚其他教師的做法，月座談會只能分享部分教學經驗，無法呈現整堂課的教學情景，如同楊青(2004)在其對服務學習團隊的建議中所提到有關縱向、橫向更緊密的聯繫，研究者認為可以蒐集他校成功的做法以及增強各老師間課程的連結強度，應可讓縱向、橫向有更緊密的連結和互動。

## 貳、服務學習的意義何在？

從研究參與者的回答中得知他們對服務學習的意義又可分為對學生的意義、對學校的意義、對社會的意義以及對機構的意義，以下分別敘述之：

### 一、對學生的意義

三位教師均泯、添財以及姿言和兩位行政人員小靜和靜雅均表示服務學習對學生的功能有學會和團隊人員合作互動、對自己負責、幫助學生從作中學並反省，所以服務學習提供給學生一個學習的機會，成長的環境，學會對自己負責以及團隊合作的精神。

#### (一) 激發學生志願服務的熱忱

服務學習課程可以讓學生在未接觸社會之前就先擁有志願服務的精神，當日後在社會工作時，對於社會公義的事情就會比別人多一份敏感度，而從前的那股精神就會適時的被激發出來。

希望透過這樣的服務學習課程，可以讓每個人在心中慢慢產生志願服務的概念，可能不會馬上有非常大的改變，但是至少有這樣的一個種子種在他的心中，也許他在出社會之後有機會去接觸一些比較弱勢的人，他會激發出志願服務的熱忱。(訪-華彥-N1-7-138~140)

## (二) 學習如何團隊合作

這一門課使得學生有機會接觸更多的人，大家要共同完成一件事情，就需要發揮互助合作的精神，撇除自我，以團體的運作為優先的考量。

**他們可以學習到怎麼跟自己的同學、機構的督導、服務對象互動，跟人的相處、團隊的合作有很大的幫助。(訪-光彥-N1-6-129~130)**

## (三) 學習對自己負責

這一門課從和機構督導的聯繫開始到服務結束，學生需要為自己的學習負全責，完成基本的課程規定。

**它可以讓同學變得比較負責，簽了合約就需要符合服務 18 小時的規定，所以透過這樣的訓練比較會對自己負責。(訪-珊妮-N1-8-153~154)**

## (四) 有學習成長的機會

服務學習課程可以提供給學生一個結合學校、社區和自己本身實際服務的經驗。

**它的功能基本上就是給學生一個學習和成長的機會，能夠將他所學的和他的成長、社區的關懷、公民責任連結在一起。(訪-小靜-N1-21-444~446)**

## 二、對學校的意義

### (一) 增進師生關係

添財老師表示大一有修過服務學習的學生，到了大二或大三時，和老師的感情會比較好，而姿言老師的學生會在下課後幫老師整理教室，並幫老師把資料拿回辦公室放，有助師生關係的發展

**目前看來是有修過這門課跟老師的關係會比較好…像我去年在資管系教他們的服務學習，那今年在他們的大二就有他們的選修課，因為**

曾經有過這種不是生硬的專業的科目，讓他們覺得說和這個老師會有比較好的互動，對他們未來要修那名老師專業的課時也有幫助，學生能夠經歷這樣的一個學期，那種感覺會特別好。（訪-添財-N1-7-148~152）

因為是晚上上課，所以有些學生會幫我關完窗戶、整理一下教室，陪我一起離開，因為他們怕上課教室附近比較暗…男女生都有，很貼心，大概是有五、六個，甚至有學生會幫我拿東西回辦公室。（訪-姿言-N1-18-382~386）

## （二）學校形象的改變

服務學習課程的實施對於學校給社區的印象，會因為有學生的服務而改變，因為學校的學術氣息並不是給社會大眾唯一的印象，其中的人文關懷是每個學校越來越強調的部分。

長期來說，可以改善學校和鄰里的關係，而不是關起門在作學問…它比較屬於社會公益，它接觸的也是人，不像其他課程講的是理論，它比較可以操作，可以讓抽象的概念獲得實現。（訪-靜雅-N1-3、16-57~58、341~343）

## 三、對社會的意義

### （一）培養公民參與能力

服務學習可以培養出學生公民參與的能力，因此在學校裡放入此課程，可以讓學生在日後出了社會，能夠對社會上不公義、弱勢群體多一份敏感度，並且化為實際行動，幫助他們解決問題和改善生活環境。

我們生態系是關心整體社會發展的面貌，所以必須面對一些社會結構性的問題…我自己來作服務學習的精神，搭配對環境的關懷、對整個台灣環境問題的看法，是連在一起的，因為這樣所以我們會有一些社會行動，要讓學生培養出對社會的責任感，特別是專業是生態環境這一部份…知識的傳遞裡面應該延伸出去的社會關懷，從那裡延伸出去作社會關懷，就是把服務的精神、義工的精神放進來在作…真正在面對社會的問題，所以我們希望去創造一些實踐的知識。（訪-光彥-N1-2、7、8-27~28、34~37、149~150、157）

## （二）尊重差異存在的事實

服務機構通常和學生的成長背景有所差異，學生透過課程可以學到尊重他人和自己不同的觀點，了解他人行為背後的意涵，以同理心的方式來設想可能的解決方法。

**它可以去接觸到學校以外的人事物，而且通常服務機構的背景跟他們有很大的差異，所以我覺得對大學生來說會有比較大的改變和成長。  
（訪-添財-N1-15~16-328~330）**

## 四、對機構的意義

這批學生到服務機構對機構最直接的功能就是實際解決機構人力不足的問題，另外機構運作久了，可能在處理事情時比較制式化，缺少年輕人的創新點子，行政人員小靜的學生因為向機構反映資源回收筒的數量不足而讓學校有所改變，這是學生的加入帶動機構新的思考方向。

**對機構有些幫助，解決機構上人力的問題。（訪-靜雅-N1-4-86）**

**如果你能夠站在你們的角色或同學的角色，去看看怎麼改進靜宜大學…現在我們幾乎每一層樓都有資源回收筒，我們以前就有，但是沒有這麼普遍，要倒個垃圾要走很遠的路，所以乾脆就近丟了，可是現在我覺得學校變了，可能是學生多次的向機構督導反應。（訪-小靜-N1-6-113，116~118）**

本研究發現服務學習課程的實施對學生、學校、社會以及機構都有所幫助，因此服務學習實有必要成為教育活動的一環。回頭看看我們的教育體系，雖教育目標為培養德智體群美五育並重的學生，但以目前文憑為重的教育制度，培育出的學生大多喜愛競爭、缺乏團隊互助合作的精神。服務學習課程對學生而言，若缺乏服務學習的教育設計，會使學生的學習與成長少了一份人文關懷的味道，而缺乏親身經驗的機會，則不利學生將所學的抽象概念、原則與真實世界相連結；對老師而言，這些學生因為接觸服務學習而有了改變，老師也能因此看到他們值



得塑造的另一面；對學校而言，可以改變社會大眾認為學校只重學術發展而忽略和社區之間的關係的錯誤看法，透過服務學習可以降低學校和外界的藩籬，讓學生直接和社區作互動；對機構（社區）而言，服務學習的倡導可以實際的將學校人力資源投入機構（社區）中，提升機構的品質，使機構（社區）獲得實質的幫助，也可打破過去一般大眾對大學生只會接受或只會耗損，不能成為付出或生產角色的刻板印象。

### 參、有學分？無學分？

根據靜宜大學「服務－學習」校定必修科目施行細則規定，「服務－學習」為校訂大一必修，一學期，零學分，二堂課，目的為涵養學生具有服務社區的志工情操和對社會的責任感，實踐「進德修業」的校訓，達到「志工靜宜」的社區服務校園文化特色與完成天主教大學服務人類社會的使命（靜宜大學「服務－學習」校定必修科目施行細則），但是因為制訂辦法的是學校，真正執行的是老師、學生，因此從他們的角度來思考學分的問題，就會出現不同的思維，在學生的立場無可厚非的希望能設立學分來填補畢業學分，而在老師的立場可分為四種，第一種老師認為不用設立學分，因為這是一門啟發學生服務熱忱的課，學生不該為了學分而去服務；第二種老師贊成設立學分，但是建議要放在通識課程的必修裡；第三種老師認為不該以有無學分來作服務，服務應是出於自願、主動，像吃飯、睡覺一樣自然的動作；第四種老師認為服務學習可以併入大二、大三的專業科目一起實行，學生可以將專業知識運用在服務上，且大二、大三的學生在態度、能力方面也較大一成熟，修習這樣的課也可以獲得學分的報酬。

#### 一、學生的觀點

根據教師轉述學生的意見，學生希望任何課都可以有學分，尤其「服務－學習」課程他們花很多心血，但得不到學分的報償，更不用說對畢業的幫助了。

**以學生的立場來講，學生希望什麼都有學分。（訪-芳珍-N1-14-300  
~302）**

我的學生至少好幾個都說要，他們的理由是他們花很多心血在上面，但是這門課對於畢業學分（128 學分）卻沒有幫助，花那麼多時間卻只有零學分，所以他們希望有學分。（訪-小靜-N1-20-433~434）

## 二、老師的觀點

### （一）啓發學生情意的課程，不應有學分

姿言、均泯老師以及行政人員靜雅都認為這是一門啓發學生服務熱忱的課，且學校又是以打造學生擔任志工為特色，就是把這門課當作啓發學生情意的入門課程，學生不該爲了學分而去服務。

它是啟發學生的活動，所以如果有學分的話，我覺得也很奇怪，因為它跟本系的科目性質差太多了。（訪-姿言-N1-23-500~501）

我們這一門課是以培養學生態度情意為主的課，很難給予它一個學分。（訪-均泯-N2-1-22~26）

如果是學校的政策要打造一個志工學校的話，這樣子是可以接受的，因為如果是這樣，跟一般專業的學分就有點區別，這是站在學校的立場。（訪-芳珍-N1-14-300~301）

如果有學分的話，會影響他們成績的考核，變成爲了目的來服務。（訪-靜雅-N1-16-335~336）

### （二）放在通識課程裡且給予學分

行政人員小靜提到若要有學分一定要放在通識課程的必修裡，但「服務－學習」課程的加入會影響到原本已經開設多年的課程，因此在執行上有一定程度的困難。添財老師認為有學分就會使學生去在乎分數，因爲分數的高低會對他們的學期成績產生影響，學生在看待課程上就會不一樣，認真的程度從分數的高低可以一目了然。

有沒有學分實際上不是我們說要或不要…因爲這會牽涉到其他通識的課程，我們若用學分一定要放在通識課程（必修），通識課程它有

一定固定的學分，他們那時候要刪減一些通識課程，多一些選修，但問題是你要刪減誰，你進來一定會擠掉某些課程…所以困難就是在這裡。很多人建議我們就有學分，但是如果你的改變牽涉到別人的權益，他們會據理力爭來排斥你。（訪-小靜-N1-20~21-434~442）

我是覺得說有學分也是很不錯，如果可以類似通識科目必修的學分（二學分），那同學會覺得修這門有學分，而且真的會影響到他的學期成績，現在只有通過和沒有通過兩種，那 60 分和 90 分對他們來說學期成績都一樣，有的學生會覺得只要有 60 分最低的門檻就好了，但也有很認真的學生，零學分對很認真的學生來說，他的學期成績並沒有影響。（訪-添財-N1-15-316~320）

### （三）放在大一以上的專業課程裡給予學分

珊妮老師以及行政人員小靜認為服務學習可以在大一以後辦理，在學生二年級以後，將服務學習融入學生的專業課程中，不僅有學分的報償，也可以學到專業的知識，更能夠服務社會。

因為我的課我會把實習放在課程裡面，我的課幾乎都是二、三年級，所以來修我課的學生幾乎都修過服務學習了，如果學校可以把放時間放彈性一點，讓他們大一時不用修，來修我課時再一起修這門課。（訪-珊妮-N1-11-233~237）

把它列為每個老師各個選修課程自行決定的策略，還是各個系必備的專業科目，就是不管你上什麼課，或者你開一門必修課，將服務學習融入在課程裡面。（訪-小靜-N1-13-277~279）

### （四）不應以有無學分來衡量服務

姿言老師跳脫有無學分的思考，他覺得當志工應該是出於自願，不需要任何報償或限制，只因爲志願服務在國內剛起步，學生服務的情況尚不普遍，所以仍處於被動，需要學校強制推動，學生才會有機會去服務；但姿言老師認為長期下來，應該發展成一個人人願意當志工的社會趨勢，在大學裡不要讓學生爲了服務而得到學分。

那是我們國內環境造成的，在國外的話當志工應該是有這個慾望想要去服務人，然後自己就去加入…根本不需要人家講，自己就會去加入…我們學生現在還是處於被動的情況底下，如果用零學分來限制是ok，可是長期下來我還是建議說能夠讓社會營造一個自己願意去當志工的心態，在大學裡面，希望日後不要對服務學習設定學分…可以推廣人人養成當志工的習慣…不需要用學分去限制學生修習。（訪-姿言-N1-24~25-511~529）

學分的有無一直是靜宜大學服務學習發展中心在思索的問題，依據國內開設服務學習相關課程的學校，若為勞作、勞動服務或服務教育性質的，大多不會給予學分；若冠以專業課程名稱，成為通識課程或系上必修專業課程，通常就會賦予學分。本研究發現老師對學分的有無分為四種思考模式，目前台灣的作法還是傾向於無學分，因為志願服務剛起步，國人對於志願服務的概念較模糊，還無法像國外一樣落實到生活中，而不用學分來限制。以美國高等教育的服務學習方案為例，將正式的學分課程與服務活動結合在一起，達到服務與學習名實相符是目前的趨勢（馮莉雅，2005a），而靜宜大學目前為零學分的情意課程，未來將以結合各系專業發展並且賦予學生學分為走向，各學系可提供多樣性的服務學習項目，實現「志工靜宜」的願景。

#### 肆、必修好還是選修好？

老師和學生針對必選修問題總有不同的觀點，因此形成兩難的爭議問題。但是若站在課務組的立場，課程要安排為選修或必修必須要經過討論，所以比較複雜。以下陳述老師和學生的觀點，可以發現每個人對於必選修問題有不同的思考點。

##### 一、老師的觀點

均泯、添財、蕙芬老師以及行政人員靜雅是站在必修的觀點，他們都認為這是對學生好的作法，為了讓每個學生都有機會體驗，所以列為校定必修科目。

要看學校發展，如果要強調學校所凸顯的特色，學校覺得它有價值，就會列為必修。（訪-均泯-N2-2-35~36）

當然是必修，因為如果是選修，當掉了也不用重修，所以有些同學很早就會放棄，這樣就沒有它的效果。（訪-添財-N1-15-322~323）

只能選擇（必修）啊！（訪-蕙芬-N1-15-320）

大一比較可以集中心力去作，因為大一剛進來，還蠻需要在他們一開始時就建立他們這樣一個概念，可能勢必要有一些讓他們一定要去作的方式，用必修的方式。（訪-靜雅-N1-8-162~163）

在這過程中學到了這輩子從來沒學過的東西，如果沒強迫他們，他們絕對不會去碰。（訪-小靜-N1-5-94）

## 二、學生的觀點

### （一）必修觀點

從學生的期末綜合報告(期末心得反省)對課程的回饋來看，有些老師表示班上學生有些認為還是要以必修形式來辦理，姿言老師的學生雖然在一開始是排斥的，但當他們服務時，看到別人的殘缺，才會更珍惜現有的一切，所以認為每個人都應該修這門課；芳珍老師的學生認為必修是對學生的一種約束，讓每一位學生都有機會接觸服務學習，接觸後再來思考自己適不適合合作服務；添財老師的學生覺得這門課可以讓很多不知社會冷暖的大學生真正體驗社會的一角，真正珍惜現有的一切。

學生有的反應如果是選修應該沒有人要修吧！而且只有在學習完後才會有感覺啊！雖然剛開始他們都會覺得為什麼要開這門課？通常一開始都是心不甘情不願的，但是當他們看到很多身心障礙的人，他們的心裡就會有一些感觸。（訪-姿言-N1-23-492~494）

我的學生有的覺得是必修！因為大部分學生都不是很清楚服務學習，所以我覺得要必修的原因主要是讓同學有不得不修的約束，當同學都瞭解服務學習後，對服務學習有高度熱忱的同學，自然會想要有更深入的了解；如果是選修，會比較沒有約束力，主動服務的同學較少，而且有些同學因為需要藉由接觸服務學習，來發覺本身對服務學習這方面的興趣，如果是選修，那這些同學可能因為某些因素沒選，

這樣就無法發覺他本身對這方面的興趣了。（訪-芳珍-N1-10-208-~212）

我的學生在期末回饋有提到他們覺得要必修，因為可以接觸到不同社會型態的人，它是用另一種方式要你去接觸另一個你不曾想過的社會，如果是選修他們應該不會去選，因為就變成為了學分去上課，應該也只是敷衍吧！但必修的話因為全班一起修，至少會有認真的人存在，選修感覺像是為了補滿畢業學分而不得已去選的。（訪-添財-N1-13-275~278）

## （二）選修觀點

也有學生抱持不應強迫修習，應改列為選修，因為有些學生不喜歡被強迫的感覺，對於老師上課的內容，每個人吸收的程度不同，在心裡得到的震撼也不一樣。

有的老師會在服務學習課堂上播放影片，並要求學生看過後要寫或講心得，學生表示希望能用講的就好，因為他們不喜歡寫東西，尤其還規定要寫多少，他們覺得有被強迫的感覺。

學生期末回饋有的寫說可以改成選修學分，因為不一定每一個人都喜歡，他們覺得老師很認真在教，但有些課他們上過就忘了，跟本科系相關的影片會比較記憶深刻。服務學習是還不錯，但他們不喜歡被強迫的感覺，看影片完還要寫心得，2張A4的心得，他們覺得如果改成用講的他們會比較喜歡。（訪-蕙芬-N1-7-148~150）

我的學生有的覺得應該要選修，不須要用強迫的方式，這樣就失去服務的本質了，我覺得這樣的效果會比較好。（訪-光彥-N1-12-246~247）

本研究發現必修和選修的問題除了需考量老師、學生的想法外，行政主管小靜老師也提到更現實的問題是需和其他通識科目之間作協調，但是學校的通識課程有一定的固定學分，如果把服務學習納入必修的通識課程，勢必要刪減一些必修的通識課程使他們變成選修，但要刪減哪一門必修通識科目是一大難題，畢竟很多門科目的開設歷史已經很悠久了，而服務學習課程才進行兩年，作這樣的改

變會牽涉到一些人原本的權益，因此在決定必選修議題時需慎重考量對其他門課的影響，而不是單純的想要必修或選修。

## 第八章 結論與建議

本章針對前四章研究資料分析與討論，進一步歸納研究結論，以回應研究目的；接著根據研究發現與研究結論對教育有關單位、高等教育機構以及未來研究發展作出相關建議。

### 第一節 研究發現與結論

本研究如第一章所述之研究目的，主要探討靜宜大學「服務－學習」課程的實施情形，教師帶領學生參與「服務－學習」課程的過程，以及「服務－學習」課程團隊成員的感動與想法，以下將根據訪談資料、蒐集的相關文獻資料以及教室觀察，說明本研究的發現和結論：

#### 壹、靜宜大學「服務－學習」課程團隊運作模式

一、行政團隊人員的背景包括社工專業以及課程設計專長。

經研究發現，行政團隊人員多具備社工或課程設計的專業技能，清楚課程運作的流程以及可以提供師生問題的解決之道。

二、教師團隊人員參與的方式來自多個不同的面向。

經研究發現，教師團隊人員來自於不同科系的教師，其參與的原因包括：(一) 大學時代參與過服務性社團；(二) 系上他人的推派或指派；(三) 受某些人事物的影響；(四) 師資不足；(五) 在其他課程裡面就有融入服務學習的概念。研究者認為若是要讓整個教學團隊有持續的動力繼續下去，研究者認為學校應積極激勵其他老師的參與動機，如提供參與教授鼓勵及獎勵、降低授課時數…等等，並爭取學校教職員工生的支持與肯定。

三、教師團隊人員會定期召開月座談會以及培訓課程。

每個月定期召開服務學習團隊的月座談會，討論行政和教學事宜，並於開學前舉辦專業的課程，使授課教師更具備服務學習的專業知能。

四、靜宜大學「服務－學習」運作模式屬於：

(一) 林勝義(2001a)：依據美國服務學習的作法將台灣的服務學習分為六大



類型，靜宜大學的模式屬於第三類-學校安排之後統一服務。

(二) Fertman, White & White(1996)：依服務學習與課程連結的強度，由低到高分為七種，靜宜大學的模式屬於社區服務課程，和課程的連結強度居中。

(三) Jacoby (1996)：依照服務學習發展五階段模式，將美國服務學習分為四種類型，靜宜大學的模式屬於第三類-與課程結合的服務學習。

## 貳、靜宜大學「服務－學習」課程教師執行流程

### 一、服務前的準備

(一) 專業行政團隊人員在服務前的準備工作包括對教師以及對學生的安排。

經研究發現，專業行政團隊人員對授課教師在準備工作的相關安排為手冊的編制，而對學生的安排則包括：(一) 志願服務基礎訓練；(二) 交通與保險經費的補助；(三) 選擇服務機構；(四) 機構提供職前訓練；(五) 機構助理的協助。

(二) 教師團隊人員對學生在服務前的準備工作充足，足以激發學生對服務的熱忱。

經研究發現，教師團隊於學生服務前的準備工作包括：(一) 搜尋或分享志工小故事；(二) 觀看學長姐從事社區服務的影片；(三) 教師與學生分享自己的服務經驗；(四) 服務前的心理準備；(五) 對服務對象的瞭解；(六) 教師給予學生服務前的叮嚀。

### 二、反思的帶領

(一) 妥善經營反思環境可以促進學生表達心中所想。

經研究發現，靜宜大學「服務－學習」課程教師對於反思環境的經營包括：  
1.建立師生互動的關係；2.創造多樣化的教學環境；3.主動關懷學生；4.培養學生表達、傾聽的能力。

(二) 服務前、中、後均進行反思，讓反思成為課堂中很重要的一部份。

經研究發現，靜宜大學「服務－學習」課程在服務前的反思著重於：1.填寫學生服務計畫書；2.蒐集機構相關資料；3.播放影片「Pay it forward」；4.培養能

運用在服務的能力；5.教師向學生介紹服務相關影片和書本；6.反思自己的準備狀態。

而服務中的反思可分為書寫式和討論式，書寫式以週誌、心得為主，討論式則是針對學生服務狀況或問題，但若能結合兩者會有更好的效果。

服務後反思著重在學生認知、情意和技能上的改變，在認知上的改變大多是觀念的轉變，包括服務後對社會的認識以及對差異存在的認知；情意的改變則是學生經過服務後有所成長、更珍惜自己所擁有的，以及體會「服務－學習」課程的精神；在技能上的改變包括積極幫助弱勢群體、學會如何和他人相處，以及在服務後實際付諸行動。

(三) 反思的內容重在結合服務本身與學生的生活，使其在行為上有較永久的改變。

服務的過程是促使學生思考服務本身和自己之間的關連性，並檢視自己對家人、朋友的行為以及看待事情的角度是否需要作改變，一旦服務和生活相連結，學生才會有深入的思考。

(四) 帶領反思的方法重在小組討論，讓學生有和同學互動的機會，並藉由引導逐步釐清學生的疑問。

經研究發現，透過小組討論再配合蘇格拉底反詰法，從和學生的對話中抽絲剝繭的方法，協助學生釐清思路，透過不斷的導引，使學生有所收穫。

### 三、慶賀的形式

(一) 慶賀的形式包括動態和靜態活動，呈現學生自期初到課程結束的過程。

經研究發現，各班機構小組以動靜態的方式呈現服務的點滴，動態慶賀形式包括提供節目和「服務－學習」成果展，靜態慶賀形式則包括展示成果和發表簡報。

### 四、評估課程成效的模式

(一) 教師對學生的學習評量方式相當多元，包括形成性評量以及總結性評量。

(二) 機構對學生的評量：著重在學生人格態度、能力技巧以及知識應用部分的

評鑑。

(三) 學校和教師對機構的評估：從學校、教師對機構的觀察瞭解決定是否繼續和機構簽約。

(四) 學校方面的整體評估：

1. 「服務－學習」課程調查問卷（前後測）：於第一節課和課程結束前請學生填寫，目的在比較學生在修習服務學習課程前後在公民責任、利他助人行為、自我概念與成長、人際關係與溝通以及多元價值五面向的差異。

2. 「服務－學習」課程講授意見反應表：課程結束前請學生填寫，內容包括對行政支援、老師的帶領以及服務機構進行回饋。

(五) 課堂出席、參與討論是學習評量的重點。

服務學習這門課看重的是學生的態度，而態度的好壞可以從出席率以及參與討論的次數看出學生對這門課的付出程度。

### 參、靜宜大學「服務－學習」課程所遭遇的困難

經研究發現，靜宜大學「服務－學習」課程所遭遇的困難來自於行政人員和授課教師兩個面向：

一、在實際運作層面上，行政人員所遭遇的困難包括：(一) 教師團隊成員各系分配不均；(二) 行政人力的配置不足；(三) 執行班級數量眾多；(四) 投入交通往返的費用和時間多，安全堪慮；(五) 與機構合作的問題；(六) 和導師制度結合有困難：研究者認為要落實服務學習結合導師制度，可提供足夠的誘因（如減少授課時數）與行政支援鼓勵教師擔任導師，並積極舉辦座談會以增進導師輔導知能、加強導師角色與功能的宣導；(七) 推展專業服務學習課程的時機不成熟。

二、在實際運作層面上，教師團隊所遭遇的困難經研究發現包括：(一) 部分學生面對課程的態度不佳；(二) 部分學生對課程的接受度不高；(三) 學生的專業能力及人際關係不足、不容易找到適當服務的時間以及外務多；(四) 機構督

導無法參與慶賀活動；（五）教師無法親自掌握學生的服務狀況。

#### 肆、「服務－學習」課程中團隊成員的感動

經研究發現，靜宜大學「服務－學習」課程團隊成員的感動來自於行政人員和授課教師兩個面向：

一、經研究發現行政人員的感動來自學生的改變、機構的認同、授課教師的付出以及其他行政同仁的熱忱。

二、授課教師的感動大多來自學生課堂上或課堂後的改變，使得他們恢復對服務的熱忱以及克服授課的障礙。

經研究發現授課教師的感動來自：（一）恢復從前參加服務性社團的熱情；（二）學生的反應克服了老師上這門課的障礙；（三）學生的意願漸漸提升；（四）看到學生努力調適自己的過程；（五）學生具有發展的潛力；（六）學生對於課程要求具有可塑性；（七）學生在修習課程之後主動作志工；（八）學生在生活中落實對親人的關懷。

#### 伍、「服務－學習」課程中團隊成員的想法

一、靜宜大學「服務－學習」課程推動的特色包括：（一）課程運作具制度化；（二）學校理念的支持；（三）專業的專職人員負責推動；（四）行政和教師團隊人員的付出；（五）教師的特質及授課的理念；（六）月座談會的實施；（七）部分授課教師到服務現場瞭解學生服務狀況或主動和機構聯繫。

二、提升「服務－學習」課程成效包括：（一）月座談會上教學部分的分享：包括交換教學心得和分享教學的感動；（二）彼此交流，提升學習參與動機的策略；（三）老師實地經歷服務的歷程；（四）觀摩他人帶領方式：增加「老師-老師」之間橫向的聯繫。

三、「服務－學習」課程對學生、學校、社會以及機構都具有正面的意義。

（一）對學生的意義包括：1.激發學生志願服務的熱忱；2.學習如何和團隊合作；3.學習對自己負責；4.有學習成長的機會。

- (二) 對學校的意義包括：1.增進師生關係；2.外界對學校形象的改變。
- (三) 對社會的意義包括：1.培養公民參與能力；2.尊重差異存在的事實。
- (四) 對機構的意義包括：1.解決機構人力不足的問題；2.推動機構新的思考。

四、「服務－學習」課程在學分的有無方面老師表示學生傾向於希望有學分，而受訪的教師則有四種不同的觀點。

經研究發現學生傾向於要求學校給予學分，而教師對於學分的有無有四種面向的思考：

(一) 啟發學生情意的課程，不應有學分：這是一門啟發學生服務熱忱的課，且靜宜大學又是以打造「志工靜宜」為核心特色，因此不該設立學分。

(二) 放在通識課程裡且給予學分：以通識課程並給予學分的方式呈現，學生在看待課程上就會不一樣，認真的程度從分數的高低可以一目了然。

(三) 放在大一以上的專業課程裡給予學分：在學生大二以後，將服務學習融入學生的專業課程中，不僅有學分的報償，也可以學到專業的知識，更能夠服務社會。

(四) 不應以有無學分來衡量服務：當志工應該是出於自願，不需要任何報償或限制，以長遠的規劃來說，應該發展成一個人人願意當志工的社會趨勢。

五、「服務－學習」課程在必選修方面受訪的教師大多持必修的觀點，而在受訪教師的班級學生有的贊成必修，而有的贊成選修。

經研究發現老師大多傾向於贊成必修，而學生則必修、選修的觀點都有。

(一) 必修的觀點包括：1.看到別人的殘缺，才會更珍惜現有的一切，所以要列為必修；2.必修是對學生的一種約束，讓每一位學生都有機會接觸服務學習；3.讓很多不知社會冷暖的大學生真正體驗社會各角落的人事物。

(二) 選修的觀點則是學生不喜歡被強迫的感覺。

從課程結束時學生所填寫的「服務－學習」課程講授意見反應表也發現，大部分的學生是贊成此門課列為必修科目。

## 陸、靜宜大學對「志工靜宜」或「服務－學習」課程的未來規劃

一、行政人員對「志工靜宜」口號之未來規劃著重於擴大服務的對象以及從事服務的人數。

經研究發現具體的作法包括：(一) 增設校園志工服務諮詢窗口；(二) 志工靜宜五十萬小時社區服務的落實。

二、行政人員對「服務－學習」課程之未來規劃著重在五個面向：

(一) 透過 e 化的協助來解決學生的問題：包括加強學生選擇機構的機制以及解決學生過程中所遇到的問題。

(二) 增加對校內外的宣傳互動：以舉辦活動和研討會的方式而達到宣傳和互動

(三) 和機構建立友善的關係：尤其是非正式關係的建立，有助於機構和學校關係的加溫。

(四) 服務學習發展中心志工招募：包括網路、行政和活動志工的招募。

(五) 結合校內行政、教學以及研究資源，發展專業的服務學習課程：以資源整合的方式，增加行政、教學以及研究之間橫向的聯繫。

## 第二節 建議

研究者根據文獻探討、研究發現與結論，提出以下幾點建議，做為推廣服務學習相關單位之參考。

### 壹、對教育行政機關之建議

一、建議教育行政機關重視服務學習課程對學生所產生的正面影響，積極鼓勵各級學校推動並挹注資源

雖然目前高等教育已有越來越多學校在推動服務學習課程方案，但並不普遍，有的學校雖有服務活動，但卻缺乏反思的帶領，因此建議國內高等教育主管機關衡量服務學習在高等教育的重要性後訂定相關政策落實在各大專院校推動。

二、建議教育行政機關建立服務學習課程評鑑指標

服務學習課程實施後，需要對課程本身以及參與課程的相關人員，包括機

構、教師、行政人員以及學生進行評鑑，若能有一套教育高層機關所公布的服務學習評鑑指標供各校參考，將有助於課程的修正與改進。

## 貳、對高等教育學校之建議

### 一、積極向全校師生宣傳

高等教育裡的師生對於學校在推行的活動往往需要透過宣傳才會有所認識，既然服務學習是往後高等教育發展的趨勢，那麼身為高等教育主管階級的人員可以善用研討會和舉辦活動將服務學習的理念和作法向全體師生們宣傳。

### 二、設置專職推動服務學習的單位，並配置專職人員

服務學習的推動需由對此理念、作法熟悉的人員負責，且在工作的分配上盡量根據職員的專業，讓業務的分工更細膩，推展更順暢，因此建議高等教育機構除了要設置專職人員外，在衡量學生人數、機構數量後，能分配足夠的工作人員在此業務上。

### 三、加強服務機構職前訓練的落實

爲了讓學生清楚認識服務機構的運作、瞭解服務本身的內容以及如何面對突發狀況，高等教育學校應和機構協商職前訓練的必要性，要求服務機構落實對學生志工的職前訓練，確保日後服務的品質。

## 參、對服務學習課程授課教師之建議

### 一、注重反思帶領的情境、時機、內容以及方法

反思是貫串課程的核心元素，目的是讓學生提升自身的思考層次，藉由討論和書寫活動來記錄和反省所體會的意義，因此建議高等教育學校教師在規劃帶領學生反思時，可以思考反思的教室氣氛該如何經營？什麼時候該進行反思？反思的內容要包括哪些部分？以及運用何種方法來激發學生從實踐過程中省察自己的成長，從中獲得成就感？

### 二、能夠主動和機構督導聯繫並定期到服務現場瞭解學生服務狀況

授課教師若掌握學生在機構的服務狀況，比較能針對狀況做進一步的詢問或

刺激學生思考服務所見所聞，對於學生所發生的問題也能適當的給予協助，因此建議授課教師可以透過電話聯繫或直接拜訪機構督導，並對學生的服務狀況加以記錄，觀察學生從服務過程中的成長與改變。

### 第三節 對未來研究之建議

本研究透過靜宜大學「服務學習發展中心」的行政人員以及「服務－學習」課程授課教師的觀點，並以三位授課教師的教室觀察為輔佐進行資料的蒐集，探究靜宜大學「服務－學習」課程的運作情形、實施過程以及團隊成員的感動與想法，研究性質屬於描述性的個案研究。但在本研究中仍有未盡完善之處，在教室觀察時間的部分是本研究的限制，因為「服務－學習」課程的上課時間是從開學初到期末課程結束前兩個禮拜，研究者除了在開學初需選擇教室觀察的班級外，還需配合班級教師提供可供觀察的時間，因此無法完整記錄下每次上課的流程。因此提出以下四點建議，做為有志於從事服務學習相關研究議題者之未來研究參考。

#### 一、擴大研究對象

本研究的對象主要是行政人員和授課教師，原本有計畫要加入學生的觀點，但如此一來範圍就太過龐大，因此建議未來的研究者可以擴大探討學生對服務學習課程的想法，深入瞭解學生參與服務學習的心態、過程、經驗以及學習成效，並訪談學生的意見和對課程的建議，對於課程的規劃將會有所幫助。

#### 二、拓展研究場域

本研究場域為一所私立教會學校－靜宜大學，屬於個案研究。為了能夠瞭解不同類型、屬性的學校，建議未來的研究者可以比較教會學校和非教會學校在推動的方式、精神有何差別？

#### 三、探討服務學習與專業發展結合的課程實施情形

未來高等教育的發展，服務學習可能將成為課程設計的主流，尤其是在專業課程的學習方面（何慧卿，2005），因此建議未來研究者可以針對專業的服務學



習部分尋找相關的學校或教師作深入的探討，並檢視和靜宜大學這套入門的服務學習課程有何不同？學生運用專業實踐社會關懷的行動對機構、學生本身的助益為何？學校在執行層面會遭遇哪些問題？

#### 四、詮釋強制和志願服務學習課程的實施方式、成效以及對學生的意義

靜宜大學服務學習屬於強制要求學生選擇機構、進行規定時數的服務，並結合反思活動的課程，但國內也有學校在修習的規定上是以志願服務為主，如輔仁大學和慈濟技術學院，建議未來研究者可以詮釋強制執行和自由參加之間學生對課程的想法，包括修課的動機、執行服務的心態以及上課後的改變。