

2006 年「東三再起」教育論壇 研究生論文發表會

從服務學習理念探討大學服務性社團之實施

發表人： 陳青慧

民國九十五年十月

第一章 緒論

第一節 研究背景

德國哲學家康德曾說：「世界上有三種最美的事物，那就是天上的星星、地上的小花及人類心中的道德良知。」人類因為有道德良知而能散發出純粹的愛與關懷，不為一己之私地為他人謀幸福（宇沙、葉荼譯，1997），而人性良善光輝的一面是促使人類精神生活豐饒富足的重大因素。莎士比亞亦說：「上天生下我們，是要把我們當火炬，不是照亮自己，而是普照世界。」傑佛遜也說：「點燃蠟燭照亮他人者，必不會給自己帶來黑暗。」而此正說明了為別人服務的同時，也是在為自己製造成就感（引自龔淑芬，2002），一切在服務的過程所獲得與體會的，也唯有自己才能了解其箇中滋味。

二十一世紀是知識經濟的時代，而知識經濟最重要的動力，就是科技、創意與終身學習（「挑戰 2008：國家發展計畫－e世代人才培育」報告，無日期）。然綜觀此皆是以「人」為其根本，透過人的努力而創造任何可能的財富，包括有形的資產甚或是無形的心靈力量。隨著科技的日新月異，未來人類的演化有無限的可能，然對於人性所應保有的真善美特質是唯一不可輕忽改變的，因唯有以人為本的思想，才使人免於受物質的奴役。而從事志願服務，接觸世界黑暗不幸的角落，正是人道關懷的開始（林玫君，2002）。綜觀世界各國對此方面的重視，於其透過法律政策的訂定以推動志願服務工作可見一番，如日本早在 1947 年就有保障志工的「民生委員法」；美國在 1973 年制定「國內志願服務法」(Domestic Volunteer Service Act)、1990 年訂

定「國家及社區服務法」(The National and Community Service Act of 1990)；1993 年的國家及社區服務信任法(The National and Community Service Trust Act of 1993)；荷蘭於 1979 年頒訂「全國志願服務政策」；西班牙於 1996 年制定「志願服務法」(高慶賢，2003)；聯合國更將 2001 年訂為國際志工年(International Year of Volunteers, IYV)。在二十一世紀起始年的這個宣告，除了肯定志工在過去的經濟和社會發展的貢獻，亦顯示志工人力和志願服務是未來社會發展的重要方法與途徑。聯合國在宣告中特別呼籲各國政府、非政府組織、社區領袖進一步共創更好的志願服務環境，公部門和私部門要與地方當局、媒體和學校發展合作，顯示「志願服務」已是世紀潮流，志工人力是人類社會發展不可忽視的珍貴資源、而在學校的青少年除了是未來世界的主人翁、也是最具發展性的人力資源和珍貴的智慧資本。在學的青少年除了學科學習，同時也透過社會化的學習成為未來社會的公民(羅月鳳，無日期)。

在此一波的潮流下，我國亦於 2001 年 1 月 20 日由總統公佈施行「志願服務法」，且為讓國內青少年從小即能以志願服務方式來達到學習效果，使青少年從「做中學習」營造深刻之學習經驗，引發更多的反省，達到學習目的，教育部與行政院青輔會更是大力倡導「服務學習」，期望藉由服務的過程使青少年可從中學習，並對於其日後人格養成及正向價值觀之形成有所啟發。在教育部所提出的「挑戰 2008：國家發展計畫—e 世代人才培育」報告中指出「終身學習」是促進人類發展的重要而可靠的手段，藉由學習可儲備個人能量以因應此倏忽多變的社會，而對於國家競爭力的提升、富裕社會的人文關懷、國際化的衝擊，及個人發展的強烈需求亦有所幫助。也基於此，在教育部此計劃的規劃藍圖中即明白指出：在第三部門人力資源素質與服務品質的提升上，將藉由結合服務學習理念的推廣和實踐，進而激發社會服務

學習的志工精神，爭取更多公眾認同及公共資源，共同建立社群概念和終身學習機制，協助促進公民社會之成長與發展（「挑戰 2008：國家發展計畫－e 世代人才培育」報告，無日期）。

而關於服務學習理念的起源，實際上是與志願服務有密切不可分的關係，以美國為例，聯邦政府及各級學習長期以來訂定各種法案、政策來鼓勵青年人參與社會服務，而源自 John Dewey 及 David Kolb 的經驗學習理論正為社會服務奠定了教育的理論基礎，自 1980 年代起，為提升學生學習效果與品質，美國傳統的社會服務（Community Service）走向服務學習（Service-Learning），服務學習成為美國教育中新興的一種教學法，應用在各級教育及各個領域中（Waterman, 1997；引自行政院青輔會服務學習資源網，無日期）。而「服務學習」之所以受重視之原因，除了承襲宗教奉獻與社區服務的歷史，對於傳統教育偏重知識與認知而無法與生活相結合，和重視培養學生公共參與的公民資質有密切的關係（楊昌裕，2002b）。服務學習是透過有系統的設計、規劃、督導、省思及評量來達成設定的學習目標，是「服務」與「課程學習」的相互結合，其不同於社會服務係以關懷他人需求為主要方向，較缺乏特別規劃具體目標去完成。同時，許多研究肯定服務學習的教育效果，更促使服務學習的迅速擴展。反觀我國，行政院青輔會自 1997 年起，即擴大推動青年參與志願服務，鼓勵十五至四十五歲青年踴躍參與志願服務，並導入「服務學習」的概念，積極規劃服務學習方案。台北市政府教育局於 1999 年間所頒布「台北市國中以上學校推展公共服務教育實施要點」（於 2000 年正式更名為「台北市各級學校推展服務學習實施要點」），則為我國中等學校學生參與服務學習依法有據之濫觴。而大學的服務教育起源甚早，其中東海大學於 1955 年創校時即已實施，目前 70 餘校有此類措施。

關於近年來我國青少年參與志願服務之現況可由「保德信青少年志工菁英獎」委託台灣大學社工系所進行之「2005 年台灣青少年志工參與現況大調查」之結果了解，依其調查顯示：有高達 86%的青少年認為把時間花在志願服務活動上，對我們社會是重要的，顯示青少年已經建立服務社會的觀念；另外，學校也開始趨於強調學生參與社區工作的重要性，鼓勵學生參與志願服務的學校，較五年前增加了四倍。可見青少年志工參與獲得多面向的高度認同。然從調查中亦發現，只有 11.7%的青少年有實際參與社區志願服務的經驗，雖與其他歐美國家的比率相較仍屬少數，但與五年前相比，青少年志工參與人數已達近兩倍的成長。此外，結果亦顯示有 64.4%的青少年是自願參與志工活動，而「有趣」及「學習技能」是志工參與的兩大主因，能將志願服務與生活、興趣及專長相結合，是較能吸引其參與的志願服務類型。可見青少年越來越傾向自我提升導向，而非利他導向型的志工行為，志工參與已朝向積極主動發展。另外，有 75.2%的同學最想和自己的同學或朋友做志工，其次是家人。顯示「呼朋引伴，作伙來去做志工」的確能夠提升青少年對志工參與的興趣（保德信台灣青少年志工參與現況大調查，2005）。鑑於此，如何規劃適切的服務方案，吸引青少年朋友勇於參與各類型服務，並對其學習成長有所提升，將是有關單位需要努力之方向。

第二節 研究動機

一個國家的發展程度，除了以其經濟發展水平為評斷依據外，國民生活素質與道德水準，如關懷與主動參與社會事務的程度，亦是以為評斷是否邁入已開發國家之重要指標。因此，在經濟發展的同時，也應重視適當的社會

生活價值觀是否配合發展，以利經濟發展成果得以全民共享和維持下去，而培養民眾關心和願意投入參與社會公共事務活動，則是促進祥和社會的重要途徑（曾華源、曾騰光，2003）。

大學向來被視為是公民教育養成的後期階段，而大學生學習的成效，直接關係到社會中公民素質的程度與社會的發展。大學法第一條即開宗明義規定：大學以研究學術，培育人才，提升文化，服務社會，促進國家發展為宗旨。而在大學校園中，學生往往藉由課外活動而進行探索自我、發展人際關係，在活動的參與中印證課堂所學，具體實踐生活教育，也因此其成為參與社會的引導活動，是形塑健全人格、培養負責、守法國民，最自然有效的教育方式（洪國峰，2005）。

猶記初上大學時，學務長曾說：人家說學業、社團與愛情是大學的必修三學分，而我們學校的學生則外加打工一項，成了大學必修四學分。也因為這句話，讓我在努力於課業之餘，亦投身於其他領域的學習，其中，社團的重要性便在參與的過程中有所體會。還記得那時參與社團的點點滴滴，由於社團的性質，我們會在學期中與假期時至偏遠地區的小學展開假期服務營隊的活動，雖然總是在平日欲兼顧課業與社團活動而忙得焦頭爛額，但在服務的過程中所接受到來自小朋友、學校肯定的回饋及實行活動時自身所感受的成就感時，卻猶如打了強心劑般，總讓我沉溺於其中而樂此不疲。然而，在那時卻常接受來自父母對於社團與學業（當時就讀於法律系）能否兼顧的質疑，其認為學生就應以學業為重，參與社團的服務活動僅會壓縮原本應投注於學業上的心力，對於自身卻無所助益，在幾次溝通仍無法說服父母時，僅有毅然放棄社團活動參與一途，而諸如此類的情況其實也同樣的發生在許多參與社團的同學身上。

直至今年暑假有幸參與由學校所舉辦的海外教育志工活動，至泰北實行

為期十八天的教學活動，透過實際參與及過程中老師的引導與不斷的進行反思，再佐以服務學習相關文獻的閱讀，理論終於在實際經驗上得到了印證。在明白了所謂「服務學習」的精神何在後，頓時對於當初我所參與的「服務」何以遭質疑有所體會。溫貴琳（2002）指出，服務學習必須是：有組織管理且與學術課程相關、有具體的學習目標、符合社區某階段性的真正需求、社區服務前後，讓學生透過課堂討論、口頭報告或導引式寫作來檢討服務內容。尹美琪（2002）服務學習乃是一種結合「專業知識」與「情意」教育，以及「人文教育」與「社會關懷」的新式教學法，鼓勵學生在「做」中「學」並關懷弱勢。然而仔細檢視過去所參與的社團服務活動，較大部分僅是侷限於「服務」，而忽略了「學習」，當然在此所指出的是在服務過程當中，大學課堂中所受專業課程的訓練是否能於服務的過程中被運用，且是否能於服務過程對於課堂上理論的學習有所印證。就聶婉鑽（2001）針對台灣師範大學參與服務性社團的學生進行訪問，以瞭解學生在參與服務的過程中之學習及成長經驗，其中有一擔任某社服隊的隊長如是說：「參與服務性社團可能在實質能力上沒有明顯增長，然而，思想及心靈成長方面的增進，卻是自身可以感受到的。」，關於此說法則顯示出，服務性社團現今可能存在的問題，即在於服務的同時對於專業能力能否有所提升上是有所疑慮的。徐明（2005）指出大學服務性社團具有「自願性」、「長期體驗」及以「公益」為共同目標之特性，是實踐「服務學習」的最佳途徑。而若能以服務學習的理念去帶入每次的服務活動，是否更有助於去除社團與課業無法兼顧的疑慮。誠如曾建元（2004）所提到的，服務學習的重點之一是「學習」，而在服務的過程當中，大學裡的專業訓練，被運用的程度是怎樣？既然強調是一種學習，學校裡面所學到的理論是否能適當地反映在服務過程當中，或者把這些參與經驗拿到專業知識的學習當中去尋求某種程度的印證，則是在社團活動實施的過

程中所要特別注意的，因唯有學校的課外活動與正式課程相互配合才能確實有效的完成大學教育的宗旨。此外，美國學者 Kent Koth 等就曾探討關於 Creating Sacred Space Through Service— Learning（經由服務學習創造奉獻空間）的問題。其懷疑投入服務學習的這些年輕人在畢業後步入社會，能否在工作場所和家庭中仍然保有公共服務的熱忱？到底服務學習的興起是種流行趨勢？或是社會價值觀的改變？他們認為加深服務學習參與者對服務承諾的途徑便是讓服務學習活動深入人心，經由精心設計的服務學習計畫與活動，讓服務學習與心靈深處緊密結合，將有助於澄清學生們的價值觀，讓服務學習成為年輕人生命的一部分，進而影響整個社會組織（引自溫貴琳，2002）。畢竟若能使學生在服務的過程中獲得學習與成長，在人文關懷及批判思考的能力上有所增進，並能將此份對於社會的服務承諾、熱忱延續下去，以此達到服務與學習的雙贏局面應是教育目標上最完美的實現。

第三節 研究目的與問題

在中等學校相繼推動學生服務學習方案之時，其不可忽視的是國內各大專院校的社團組織當中存在已久的服務性社團。這些經由大專生組成的服務性社團，每學期皆會深入各個特定的社區或社會服務機構，展開計劃性的服務活動，幫助社區、機構之中的弱勢族群（聶婉鑽，2001）。然這些服務性社團，卻因其社團性質差異往往產生不同之服務內容，而本研究欲藉由對服務學習理念之深入探討，瞭解服務學習之內涵及其實行之方式，依此考察現今大學服務性社團之實行運作方式，是否符合服務學習之意涵，並針對所發現之問題提出看法，且對未來服務性社團之走向提出建議。而基於此研究目

的提出下述四個問題：

- 一、 各該服務性社團實施服務活動方式為何？
- 二、 其實施方式是否與服務學習之方式有所差異？
- 三、 學生參與服務活動之過程及結果是否與服務學習理念精神相符？
- 四、 學生參與服務性活動後，其學習的延宕效果為何？

第二章 文獻探討

本研究旨在了解現今大學服務性社團之實施是否與服務學習理念及其實行方式相符，以下茲就服務學習的相關理論加以探討。

服務學習(Service-Learning)最初起源於英國的大專生之社會服務，但將社區服務與學習結合在一起成為服務學習的卻是美國。其自 1980 年代的教育改革重視社區服務的意義與功能後，更於 1989 年設立了國家教育目標，要求所有學生參與社區服務。其他聯邦政府對於服務活動的支持亦反映在政策的制定上，包括 1990 年的「國家及社區服務法案」、1993 年的「國家及社區服務信託法」(Pritchard, Ivor A.,2001)等。於是服務學習在美國蓬勃發展，且日漸受到美國民眾與社會的需求，甚而總統的大力支持，致使服務學習理念、觀念廣被各層級學校所採行（許書維，2005）。而在台灣，服務學習觀念最初起於國內大學的服務教育，首推 1955 年東海大學創校時實施之校園環境勞動服務教育。直到目前為止，已大約有 70 餘大專院校有此類之措施。雖然從日常清掃工作、整理校園環境，進而延伸至社區、社團、慈善

機構等志工行列，學生體驗各種服務過程，也從中獲取學習。服務學習計畫可幫助學生將所知應用在真實的生活情境中，以及幫助學生培養一種關心別人感覺的人格成長。在學校裡，可以提供新的服務學習方式讓學生投入服務，不僅奉獻更多，成長學習也更多(張雪梅，2002)。

服務學習被視為改善教育的一種可能方式，究其根源，可追溯至十九世紀末及二十世紀初，進步主義、實用主義教育等提倡者像是 John Dewey、William Kilpatrick、及近來的學者像是 Janet Eyler、Dwight Giles(Sheffield, Eric C.,2005)其皆主張，個人的經驗來自他與環境的相互作用，對於周圍事務的觀點和反應受到其態度、信念、知識及情感的影響(曾華源、曾騰光，2003)。而服務學習是將真實工作經驗與學術學習進行連結的橋樑(Cantor,1995；McCarthy,2002，引自 Ngai, Steven Sek-yum,2006)。其將教室中純理論的資料與社區中服務的活動結合，課程內容的關聯將變得顯而易懂(Waterman, 1997; Shapiro,2002，引自 Ngai, Steven Sek-yum,2006)。許多研究亦指出服務學習對於學生智力的成長、個人發展、社會的承諾都有相當大的影響(Markus, Howard, & King, 1993; Rhoads, 1998; Gray, Geschwind, Ondaatje, Robyn, Klein, Sax, Astin, & Astin, 1996; Astin, Vogelgesang, Ikeda, & Yee, 2000，引自 Ngai, Steven Sek-yum,2006)。服務學習的價值在提高學術的技能、增加對人類多樣性的覺察及培養學生對社會的承諾。

壹、服務學習的意義

「服務」是種行動，通常人們能以無償性、不求回報、不計代價、純粹的為他人提供勞力、或支援慈善行為、或關懷行動者；而「學習」是種行動也是成果，通常是指學生透過個人的認知類型，理解或累積生活學習上的知識，來獲得認知上的成果過程(Dewey,1938；引自李燕美，2003)。「學習」

若看成是平面靜態的知識獲得，那「服務」則為動態的行動，當學生從事服務學習時不啻是「知識加上行動，它就轉化成為力量」，所以「服務學習」的功效當然會大於一般課程學習（李燕美，2003）。服務學習提供一個將課堂上所發展的知識與技能應用於社區問題上的機會，因此透過解決社區問題時，與不同的社區人士的互動，將增加知識技能的深度及理解(Sheffield, Eric C.,2005)。結合服務學習與教室內的課程經驗，亦提高學生的參與、人際間溝通的技巧、個人反思、增加自信及公民責任感、促進道德發展(Wells, Carole V.& Grabert, Christy,2004)

然而在服務學習的標題下，因有許多不同的觀點與發展趨向，而有各種不同的形態與風貌，這些趨向由單純的社區服務，到社區服務與課程的結合，甚至致力於產生社區改變的行動研究課程皆包括在內(Wutzdorff & Giles,1997；引自楊昌裕，2002a)。1990 年 Kendall 就曾指出在文獻中有 147 個不同的服務學習定義（黃玉，2001）。

而根據 Sigmon(1996)所提出之服務與學習關係的類型，可以發現「服務」與「學習」相互結合具有不同的型態，茲可分為下述幾種（引自黃玉，2001）：

1. service-LEARNING：以學習目標為主，服務成果較不重要
2. SERVICE-learning：以服務成果為主，學習目標較不重要
3. service learning：服務與學習彼此目標沒有關聯
4. SERVICE-LEARNING：服務與學習目標同等重要

一般而言，正規課程所安排的實習，較類似於第一種，所重視者較偏重學習結果；而傳統的志願服務、社區服務或是目前台灣所進行之公共服務課程及勞作服務者，則較偏向第二、三種，係以服務成果為準，學習目標較不重要，甚或是沒有關聯；而真正的服務學習則應屬於第四種，服務與學習之目標同等重要，且對所有服務與被服務的人都能加強其完成目標，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與結構化設計的反思過程，以完成備服務者的目標需求，並促進服務者的學習與發展。反思與互惠則是服務學習的兩個中心要素。」(Jacoby,1996，引自黃玉，2001)。

Jacoby(1996)認為服務學習是一種方案，也是一種哲學和教學法的觀點（引自楊昌裕，2002a）

一、 服務學習是一種方案

服務學習在型態上強調連結具有學習目標意義的社區服務，透過有意義的反思及批判過程，以達個人及社會需求的目標。一個服務學習的方案或計畫，其服務型態通常包括：參與直接的服務；或在社區或服務機構從事企劃、文書、庶務協助的非直接工作；或是生態、經濟、交通、教育、反毒等議題之宣導或政策層面之倡導的間接工作。而方案之實施方式至少包括：1.課程式的服務學習，係以學科為基礎，在學期中以單一課程或在其他課程中結合實施服務學習，其列有學分甚至有些學校將之定為畢業的必要條件。2.社團或聯課活動的服務學習，由社團自行規劃定期或定點的、單次或密集的社區服務；或由學校規劃各類服務學習方案，允由學生選擇符合選修課程要求與個人興趣相符之服務工作以參與服務學習。3.結合學校活動推展服務學習，在學校所舉辦之活動中，分配一部分時間至鄰近社區從事服務工作。亦或由學校計劃全校性之活動，提供學生於特定期間內，從事社區服務的工作。

二、 服務學習是一種哲學

服務學習在精神上強調個人生長、走入社區和求知方式的哲學。在目標上，強調人性的積極關懷、社會責任與社會正義；在過程上，強調服務他人

促進社區發展，與增進個人學習和成長，係學生與社區相互教導、學習的互惠關係與價值。在實務上，則強調服務者與被服務者共同決定活動的目的、本質和過程等共同參與的價值與教育功能。

三、服務學習是一種教學法

服務學習是以經驗為基礎的經驗性學習過程，強調以反思的活動設計，促使學生產生有意義的學習（楊昌裕，2002）。而經驗教育主要係源自 John Dewey、Kurt Lewin、Jean Piaget、及 David Kolb 等人強調經驗學習的教育理論。這些人認為所知(knowing)與所做(doing)之間之關連不能被分割，學習的產生是透過行動與反思行動的循環過程，Kolb 就提出經驗學習循環的四個步驟，包括：實際參與活動的具體經驗、個人舊經驗與新情境衝擊的反思觀察、讓觀察的經驗意義化，與其他知識配合，形成新的概念及行動策略、在生活中積極的試驗、運用、採取進一步的行動獲取新的經驗，且在服務學習的情境中，持續重覆此一循環(尹美琪，2002；楊昌裕，2002a)。

美國國家和社區服務委員會則將服務學習定義如下：「學生透過積極參與完整而有組織的服務經驗，得到學習和成長的一種方法，該服務經驗是迎合實際社區需求及配合學校和社區的合作關係來調整；該服務經驗融合於學校課程中，提供學生一段固定時間去思考、討論或書寫他們在實際服務活動中所做和所見；該服務經驗提供學生一種機會，將他們新近所學的技術和知識，應用在真實的生活情境中；該服務經驗可經由延伸使學生進入社區和超越學校教育的學習，來加強學校所授與的知識，同時亦可幫助學生培養一種關心別人感覺的人格成長」(龔淑芬，2002)。綜上所述可見，服務學習所強調的是使學生可透過詳細的事前規劃，參與一連串的服務的活動，而在此過程中，經由服務的施行、與被服務者的互動及自身省思，將其於課堂所學應

用在服務的活動中，除藉此提升專業能力外並進而培養學生積極關懷且能實踐其社會責任。

貳、服務學習的意義

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；楊昌裕，2002a；李燕美，2003）：

一、 合作(Collaboration)

在服務學習方案中，服務者與被服務者雙方係居於平等地位，在服務學習活動的規劃、實施及評量上，基於雙方的相互信任、尊重及對等的協調與合作關係，以共同決定目標、分享資訊、責任及權力等，藉此滿足雙方的需求，以提升雙方的能力及成長。

二、 互惠(Reciprocity)

在植基於合作原則之下的服務者與被服務者雙方是互惠的，即雙方共同努力、共享成果，彼此都是教導者也是學習者，彼此從對方相互學習。

三、 多元(Diversity)

此包括兩個層面，一為在服務過程中接觸多元的族群、性別、社經地位、年齡、地域、生理、心理等不同背景、經驗的人，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。另一層面則為提供不同的服務型態、地點、時間安排、反思方式等多元的機會，使學生能依自己的興趣及能力作適當的選擇。

四、 反思(Reflection)

反思是服務產生學習的必要因素，根據 Kolb 所提出的經驗學習週期可以了解，人們在經具體經驗的接觸後，需透過反思去觀察、體會自己的經驗，再由反思中悟出新的原理、觀念，之後再應用新的觀念於新的具體經驗中，故可知實際的經驗不一定能帶來學習與領悟，必須透過反思才能產生學習。此外，Gary Phillips 亦指出知識的保留，與學習者在學習過程中對刺激關注與意識程度有關，其發現經由聽可以記憶 10%，看可以記憶 15%，同時聽、看可以記憶 20%，親自做可以記憶 60%，經由反思可記憶 80%，經由教導別人可記憶 90%(Wade,1997；引自楊昌裕，2002a)。故若在服務活動之前、中、後安排反思活動，不但可以增進學生在服務中關注的層面，並可協助學生經由反思與分享的過程，再建構認知及情感的經驗，以訂定未來新的選擇方向。

五、 社會正義(Social Justice)

社會正義的服務觀強調服務者不只要提供服務，亦要發現問題的整體脈絡及造成此一情境的社會相關因素，同時更要讓被服務者發現自己的資源和潛力，了解問題的根本癥結，重建信心，追求社會改變與社會正義以解決問題。

此外，Howard Radest 亦曾在《社區服務：與陌生人的相遇》(Community Service: Encounter With Stranger)一書中提到，服務學習計畫須是找出一個方法處理真實地“感知問題(felt problem)”，而服務學習的指導者對於教育的觀點應不止於為生活作準備，而是解決生活上附帶的問題及經驗的改造。其必須提供學生規劃問題解決的方式——包括於教室內、外——即可以實際應用這些

解決方法於社區問題上的機會。在服務學習實行的方法上，其則主張應包括相互關係(mutuality)、相互依存(solidarity)、多元(diversity)等三個概念。藉由服務者與被服務者的互動與對話，了解問題的核心，建立彼此間的相互關係。此外，互相依存(solidarity)的概念，則是一種對於我所有的關係的確認，特別是需要與被需要間的關係，是一種想像將陌生人當成受難的同伴之能力(Richard Rorty ,1989，引自 Sheffield, Eric C,2005)。唯有透過相互依存的感覺，”相互關係”、”互惠”才可能達成。多元(diversity)則是一種透過社區服務與他人產生相互連結的道德責任感之領悟，而因此了解在道德民主中是由許多不同的個體組成了一個共同社會——一個以信念而非歷史或種族地位為基礎的系統。此三個概念不僅包含了服務學習的方法，同時亦包括個人與社區間必需的關係(Sheffield, Eric C,2005)。在實施服務學習時，三者皆不可偏廢。

參、服務學習的功能

在服務學習型課程中，學生係以社區或機構為服務和學習的場所，注重學校與社區的結合，且基於上述所提之關於服務學習的特質，一般認為推動服務學習對於學生、社區或機構、校方等都有不可忽視的功能。Waterman(1997)指出服務學習具備的功能可包括：增進傳統課程的學習、促進個人發展、培養公民意識與責任感、貢獻社會，說明了服務學習重實踐、重連結、重反省和重社會整體性的發展功能(引自林思伶,2004)。沈六(1999)則認為服務學習具備使學生獲得自我滿足、成為執行者、獲得合作經驗、學習社會的另一面及促進學校改革等功能。Stephens(1995)提出其於1978年所做的個案研究中發現，早期所接觸的志願與服務行為，通常會成為終身的習慣性行為；青少年學生因「服務學習方案」而接觸服務的行為經驗可能會造成長久性的影響，如自我尊重、知能發展與社會人際等(Wade,1997；引自高

慶賢，2003)；Serow(1990)針對學生參與社區服務的研究中也提出，曾參與社區服務的學生對學業、社團與宗教活動等目標與時間的運用能力高於未參與的學生（引自高慶賢，2003）。綜合國內外學者的看法可歸納出，服務學習具備下述之功能（Moser, Jeffrey M.；Rogers, George E.,2005；尹美琪，2002；曾華源、曾騰光，2003）：

(一) 對學生而言

1. 個人與人際關係的成長
2. 了解和運用知識，且提高技術性技能
3. 投入學習、增進好奇心、學會反省、改變觀念
4. 培養批判性思考的能力
5. 改善非學業層面的能力，加強學生的社會責任感，教導正面的價值、領導才能及公民的權利義務
6. 增加學習記憶保留的比率
7. 提供未來職業選擇之指引與經驗，幫助學生確定未來的職業與興趣、方向
8. 學生參與服務學習者，通常會終身持續服務

(二) 對被服務的人、社區或機構而言

1. 社區的需求被發現與滿足
2. 帶給被服務者希望並產生公民責任感的精神
3. 服務具感染性，藉此吸引更多人參與服務
4. 社區機構獲得與教育單位建立合夥關係的機會，亦促使社區或服務機構產生新的思考或服務的方向

5. 社區或機構中的負責人，面對學生體會到負起社會教育的責任

(三) 對校方、教師而言

1. 鼓勵教學的創新與改革，使教學更豐富、有生氣
2. 使教師察覺社區的議題
3. 鼓勵各學科間的協同教學
4. 提供校內資源服務社會機構或社區，能與其建立正向積極的關係，在必要時兩方可以相互支援
5. 師生共同執行課程，使學生成為主動學習的夥伴，而非被動的知識接受者，帶動師生關係的轉變
6. 教學環境由傳統之教室擴展至周圍社區或不同之機構，由虛擬情境轉變為現實環境，為學校創造提高學生學習興致與效果之教學環境

Bruce O. Boston 認為服務學習和人格教育的關係休戚相關，其指出：服務學習使道德教育的抽象概念具體化，學生在現實世界中面臨立即和真實的需求；學生從服務他人和做好工作方面獲得情感上的滿足，並引發一種自我價值的認定，此外服務學習培養價值，如自我要求、信賴、尊重他人和愛護所屬團體；並提供服務機會，驅使學生正向發展、建立人格尊嚴（引自溫貴琳，2002）。透過服務的過程，讓學生可從外在新奇而陌生的世界掬取成長的資源，以為學習的基礎，藉此培養其高尚開闊的人格與處事態度，而實現全人教育的理想。

肆、服務學習的類型

服務學習方案之辦理，可在課內與相關主修課程結合，或與各科結合

設計成全校主題活動，亦可於課外社團活動中舉行，Jacoby(1996)曾將美國服務學習分為下列幾種類型（引自黃玉，2001）：

一、 一次或短期的服務學習

即由學校安排於學期中，進行一次或較短期的服務，此類型的服務活動目的在介紹、引導學生進入服務領域，認識服務機會，進而培養服務興趣以為日後長期投入服務做準備，屬試探階段。若此類型之服務活動可於事前妥善規劃，並於服務前、後安排簡短的定向及反思活動，亦能帶給學生學習成長。

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之服務屬之。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。而此類服務活動中社團的領導者、服務協調者、服務機構的督導及志工是提供服務者學習及支持其成長的最大來源。即便此類型之服務活動多屬於課外，經常性的反思設計仍是幫助學習所不可或缺之因素。

三、 與課程結合的服務學習

此類服務學習機構的選擇及目標安排，與課程內容及主題密切配合，其不僅提供學生實作的機會，幫助學生課程的學習，更在於服務對象之選擇以非營利事業及弱勢族群為主，希望學生於實際貢獻其能力時，透過反思與回饋，進一步對社會問題有更真實的了解，而喚起其公民意識與行動，持續為追求社會正義而努力。

四、 密集經驗的服務學習

此類服務學習係由服務者長期密集與被服務者生活在一起，例如一個暑期與被服務者生活在一起的山地服務隊或社會服務隊，或參加世界青年和平團到其他國家服務兩年，均屬之。因服務者與被服務者可長期接觸，且能一起進行反思，所以會帶給參與者非常直接且強烈的影響，促使其很快進入理解或行動階段。然而當密集經驗結束後，如何幫助他們持續找到服務機會即不斷進行反思，而能變成終生投入是這類服務學習設計特別需要努力的地方。

伍、服務學習方案之發展

服務學習的方案設計之良窳，是服務學習不可缺少的重要工具，Fertman ,White and White(1996)建議服務學習方案的發展，應包括：（一）準備(preparation)、（二）服務(service)、（三）反思(reflection)（四）慶賀(celebration)等四個階段，茲分述如下：

一、 準備階段

此為實施服務學習方案前的準備工作。在此階段，首先應確認服務主題，透過各種管道了解社區之需求，可由報紙、電視新聞內容去瞭解及與專家晤談或實地到社區調查，並與學校課程結合，以決定欲進行社區服務之主題及形式。此外，與被服務機構進行溝通，共同擬定服務計畫、確定所欲達成之目標及服務項目，透過此進行直接、間接或公民行動等服務方式，學生在此階段應學習服務技巧，包括傾聽、溝通、問題解決等基本技巧及針對服務主題的特別訓練，在準備階段建立服務支持系統亦十分重要，支持系統包括學生、學校、家庭及社區皆可參與（黃玉，2001；曾慧媚，2003）。

二、 服務階段

此階段即實際進行服務工作，此工作必須與學習結合，且符合社區（機構）需要，在活動的安排上，可先安排間接服務再到直接接觸被服務人的直接服務，學生可以個別或團體方式參與，而服務方式的選擇上則盡量多元，以適合學生不同的能力。

三、 反思階段

反思是學生以積極持續及關懷的態度去思考及發表服務後的感想，John Dewey(1938)，學生的學習不僅是自經驗中產生，尚包括對於經驗的反思。Hamilton (2003)，反思催化更深層的學習，使來自不同課程的技能與知識產生連結，且使學生產生超越特定學科知識意義的覺察(引自 Bonnette, Roy,2006)。Elyer(1993)將三所大學主修人類與組織發展課程學生的實習服務，以高反思組及中反思組加以實驗，結果發現高反思組較能應用四年所學的理论與個人服務經驗給人忠告，此結果支持持續的服務學習經驗結合反思才能產生經驗學習的應用效果（引自徐明，2005）。在服務學習活動的過程中，可以設計結構化的反思活動，諸如：撰寫日誌、小組討論、研究報告、學習檔案、研讀服務活動相關之書籍等，反思之方式可定期回到教室中，或於服務社區中與被服務者一起進行反思。而反思活動要把握 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？）。反思是經驗的核心，透過反思將經驗以某種形式轉變，使得服務與學習可以互為支持(Moser, Jeffrey M.；Rogers, George E.,2005)。

四、 慶賀階段

此階段是個分享的過程，讓學生、老師與被服務機構一起分享彼此的學習與成長，透過此，服務者與被服務者可以了解其為彼此雙方所帶來的學習，而能藉此肯定自己、建立自信心，更甚而激起投入服務之決心，且慶賀亦有助於關懷文化的建立。此外，慶賀亦可以同樂方式進行，並可頒發感謝狀、徽章、證明等。且經由此過程，亦有助於與被服務機構拉近距離，以為下一次合作鋪路。

龔淑芬(2002)就針對湖山國小所建立的小小解說員制度提出其看法：只有前段的培訓，將有如撒網拖網；唯有重視後段歷程的省思與分享，才能收網捕魚。此說明了訓練學生去服務並不困難，重點在賦予此一服務何種教育性？其亦指出：沒有學習成長的服務，將有如瞬間煙火，蜻蜓點水，難以持久延續。

第三章 研究設計與實施

本研究目的旨在了解現今大學服務性社團之實行運作現況，是否與服務學習理念及其意涵相符，並了解學生在參與社團服務活動的過程是否對其專業上的認知、情意等層面之能力有所提升，最後則了解學生之學習延宕效果為何。基於上述之研究目的，而研擬下述之研究方法。

壹、研究方法

本研究關注服務性社團之實際實行現況，目的在了解其學生在參與社團

服務的過程是否在專業的「學習」有所提升，故本研究的定位偏重於探索型的質性研究。在研究方法上擬以文獻分析之方式，針對服務學習理念進行深入探討，以瞭解服務學習內涵及實行方式，繼之則透過個別訪談方式以了解現正參與之社團成員在參與服務的過程中所學與體會，而鑑於本研究的目的之一，在了解曾參與服務性社團之成員，其學習之延宕效果為何，故將針對已畢業之社團成員採焦點團體訪談方式，透過與團體成員的互動與討論過程，以進一步了解、收集相關資訊，最後輔以社團相關檔案資料之分析，以對於本研究所提出之問題有所了解。

貳、研究對象

在研究對象的選擇上則基於質性研究精神重視個案所持有的資訊多元、豐富程度，故採「立意取樣」方式選取研究參與者。而經研究者查詢慈濟大學學務處網頁資訊後，得知本校計有五個服務性社團，然在性質上各有所偏，故本研究擬在此五個社團中各選取數名社團成員進行個別的深入訪談，而選取標準則考量透過長期實踐體驗服務學習者，較能提供深度且完整之資料，故以社長為基本人選，並請託其引薦適合之社團成員，包括現正參與社團及已畢業之團員為本研究之參與者。在社團相關檔案資料的分析上，則因考量社團檔案向來是紀錄社團各活動的珍貴文件資料，透過社團相關檔案資料的蒐集與分析，將能使研究者對於整個資料的詮釋分析更有所依據。

參、資料分析

在經個別深入訪談後，除將個別訪談記錄轉謄為逐字稿外，在幾經反覆閱讀後，與焦點團體訪談之資料及所取得之社團相關檔案資料進行交叉分

析，然後回顧文獻，與理論對話。本於研究目的，資料分析的部份著重在各該服務性社團施行服務活動的方式、流程及社團成員中在參與活動中的學習成長，故藉由文獻探討中服務學習方案發展及服務學習之特性勾勒出理論要素架構。再將此架構置於逐字稿及相關資料的整體脈絡中，以推敲所蒐集之資料所含要素之普遍性及符合程度，藉由不斷的於整體與部分來回的循環，而歸納出社團現階段之走向及社團成員之成長歷程。

參考文獻

一、中文部份

「挑戰 2008：國家發展計畫—e世代人才培育」報告（無日期）。2006 年 10 月 19 日，取自 http://www.edu.tw/EDU_WEB/EDU_MGT/SECRETARY/EDU9082001/e2008/910903/910903-3.htm

尹美琪（2002）。專責單位主導之「服務-學習」課程——以輔仁大學為例。《通識教育季刊》，9(3)，35-72。

宇沙、葉棻（譯）（1997）。Robert Coles 著。服務的呼喚-理想主義的實踐(The call of service: A witness to idealism)。台北市：遠流。

李燕美（2003）。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。國立台灣師範大學公民教育與活動領導研究所碩士論文，台北。

沈六（1999）。美國的服務學習。《訓育研究》，38(4)，91-103。

林玫君（2002）。感動人心的服務學習故事。《學生輔導》，81，1-11

林思伶（2004）。學生參與「服務-學習」之態度與認知調查研究。《輔仁學誌-人文藝術之部》，31，251-282。

保德信台灣青少年志工參與現況大調查（2005）。2006 年 10 月 19 日，取自 <http://www.soc.org.tw/HotNews/main0824.html>

洪國峰（2005）。大學社團活動的理論基礎探討。《商業職業教育季刊》，96，43-46

徐明（2005）。大學生社團服務學習經驗與關懷道德發展歷程關係研究。《公民訓育學報》，17，1-22

高慶賢 (2003)。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。慈濟大學社會工作研究所，花蓮。

張雪梅 (2002)。學校為什麼要推動服務學習。學生輔導，81，1-11

許書維 (2005)。國小童軍團水環境服務學習統整教學活動之研究。國立東華大學環境政策研究所碩士論文，花蓮。

曾建元 (2004，9月)。服務學習的價值。載於私立東吳大學舉辦之「自強隧道論壇--學生事務與社團領導」研討會論文集(頁545-546)，台北市。

曾華源、曾騰光 (2003)。志願服務概論。台北：楊智。

曾慧媚 (2002)。台北縣中小學服務學習方案之研究。國立台灣師範大學社會教育學系在職進修碩士班，台北。

黃玉 (2001)。服務學習—公民教育的具體實踐。人文及社會學科教學通訊，12(3)，20-42。

楊昌裕 (2002a)。以服務學習的理念推展志願服務。訓育研究，41(1)，43-54。

楊昌裕 (2002b)。服務學習中反思活動的實施。學生輔導，81，1-13

溫貴琳 (2002)。漫談服務學習--從美國看台灣。學生輔導，81，1-11

聶婉鑽 (2001)。從大專院校服務性社團看學生參與服務的學習與成長經驗。社教雙月刊，103，19-20

羅月鳳 (無日期)。「學生—教師—家長」模式 (Student-Teacher—Parent；

STP Model) 在我國中等學校學生參與服務學習之研究。2006 年 10 月 21 日，取自

<http://service-learning.nyc.gov.tw/source/?idnum=1011&chkey=396348214>

龔淑芬 (2002)。服務學習在湖山。《學生輔導》，81，1-8

二、西文部分

Bonnette, Roy(2006). Out of the classroom and into the community: service learning reinforces class instruction. *Technology Teacher*, 65(5), 6-11.

Moser, Jeffrey M.& Rogers, George E. (2005). The power of linking service to learning. *Tech Directions*, 64(7), 18-21.

Ngai, Steven Sek-yum (2006). Service-learning, personal development, and social commitment: a case study of university student in Hong Kong. *Adolescence*, 41(161), 165-176.

Pritchard, Ivor A. (2001). Raising standards in community service learning. *About Campus*, 65, 18-24.

Sheffield, Eric C (2005). Service in Service-Learning Education: the Need for Philosophical Understanding. *High School Journal*, 89(1), 46-53.

Wells, Carole V.& Grabert, Christy (2004). Service-learning and mentoring: effective pedagogical strategies. *College Student Journal*, 38(4), 573-578.