

壹、服務學習概念闡述

在河岸上撿垃圾是 服務。
在顯微鏡下檢視水樣本是 學習。
當學習生命科學的學生，收集、分析水樣本、證明他們的檢驗結果，
並將研究結果呈現給當地環保署的時候…那是「服務－學習」。

「服務－學習」是一種豐富的教學方法，
它幫助學生有意義地服務學校和社區。
年輕人學習並運用在學校學到的技能，解決真實的問題。
他們連結了學習目標以及社會的需要。
與成年人成為夥伴，學習主導流程。
他們運用批判思考的方式，並配合問題解決的技巧，
關心如饑餓、污染等多元議題。

“服務-學習是行動教育” — Sen. John Glenn¹

一、服務學習之緣起

服務學習於 1960 年代，因為美國高等教育以及學生參與社會正義的需求和呼聲日漸殷切，同時配合杜威(Dewey)經驗教育的論述，服務學習因此在 70 年代於許多校園中蓬勃發展，到 1980 年代末期，更在許多深信服務學習具有極大教育潛力的有識之士努力下，美國教育委員會結合了校園盟約(campus compact)的力量，結合 1000 所大學及學院，正式奠定服務學習的理念與做法。1993 年美國聯邦政府通過服務行動法(Service Action)，更奠定了服務學習可以永續發展的正当性。在 1994 年柯林頓總統史無前例地親自致函全美各大專院校校長，請託他們鼓舞學生，建立為國家社會提供服務的精神。至此，服務學習的波濤，洶湧地推廣到全球有心學習的國家與地區。

台灣雖極早就已有勞作教育或類似服務教育之做法，但運用服務學習之概念推動教育並進而成為一種新的教學法，其歷史尚屬年輕，但隨著社會對高等教育的期望提高，目前亦已漸成潮流。許多學校在接受概念、採行實驗措施，在反省、質疑、檢視過程中摸索前進，並對於服務學習中採用結合專業、從做中學，於參

¹譯自 Sen. John Glenn,Homepage, “Discover Service-Learning-What is Service-Learning”,
National Youth Leadership Council, 2007.

<http://www.nylc.org/discover.cfm?oid=3152&null=1189394549437>(Sep.2007)

與服務後反省內化的紮根設計，多持正面看法，也深覺服務學習之推動，應有助於教學中「知、情、意、行」目標之達成，故推動之意願與決心在台灣亦已蔚為風氣。

二、服務學習的定義與目的

「服務學習」，就是「服務」與「學習」的相互結合，也就是在「服務」過程中獲得「學習」的效果，同美國教育家杜威(Dewey)所提的「從做中學」(learning by doing)。除了要學習與服務並重外，還要將服務與課程相結合。因此在學校開設服務學習相關課程，既可以教育學生關懷社區，也有驗證所學的效果；另外學校與社區的互惠活動，可使得社區獲得學校的人力資源，學生從中獲得自我成長和增加了解社會的機會；而反思活動，可以幫助學生將社區活動與課程學的知識，在服務過後做反省與內化思考，以省思所學之價值與可改善之處。

服務學習之定義多元而分歧，而「服務」與「學習」二者關係與比重亦有不同類型。例如，學校提供一般的志工活動，偏重服務工作，但是服務內涵與課程多無關，也少有、甚至毫無教師或督導在服務過程中提供相關指導與反省。也有像大多數系所開設之實習課，學生實作過程多偏重在學習專業相關知能與增加實務工作經驗，重點不在服務對方，更無所謂激發學生未來關懷社會之責任感。然而，真正的服務學習，應是服務與學習並重，設計具有服務意涵的目標，注重學生的熱情和參與興趣，學生也會從中獲得專業的發展。

換言之，服務與學習二者在課程中具有某種程度的平衡關係，這也是服務學習一辭常見中間有連字符號與英文大寫字體，如「服務-學習」(SERVICE-LEARNING)，其代表平衡與並重的觀念。學生可以將服務活動與專業或任何知識的學習自我整合；但這種整合或平衡關係的達成，必須藉由過程中最核心的「反省」，才能獲致。因此，任何一種意欲使學術性專業知識或任何課程的學習，和服務活動相結合的課程，透過反省，不斷地檢視與修正、學習與成長，皆可視為服務學習。

服務學習的目的，除在提供學生獲得實際經驗的機會，達到真正的學以致用，藉實際服務與知識技能的融合，得以促進自我的成長外，更經由服務社區，滿足社區之潛在需求，使得學校與社區的關係更加密切，彼此得以分享資源，共享進步；透過服務者與接受者雙方的共榮共享的互動過程，最終得以改善共享的環境與營造正義和諧的社會。

三、服務學習之發展

服務學習之推展，經許多學者與實務推動者的努力，已有頗多的文獻成果可

供參考，大致而言，服務學習方案/活動的設計，經文獻整理與彙編，可得到七類，若依照由低課程聯結到高課程聯結之服務學習活動區別，包括：1.以學校社團組織所發起之服務學習活動；2.學校提供學分吸引學生參與志工服務的活動；3.為特殊任務或事件吸引學生參與之志願工作；4.與社區服務性課程結合之服務學習活動；5.與現有課程結合之服務學習單元設計；6.與課程主題完全結合，兼顧服務及學習內容的課程設計；7.由學校政策主導，要求全部同學參與之服務學習課程。以上任何一種設計，只要吻合服務與學習的二種功能並重，且具有深刻反省與內化作用的歷程，均可發揮服務學習之功用。

就服務學習方案/活動設計之技術面觀點而論，其方案/活動之設計，必需先做需求偵測、意願瞭解、方案構思、操作團隊之組成、資源籌措與人員召募、知識技能之培育與訓練，服務作業流程之規劃、現場之試做、全面推展成效指標之訂定、反應意見之調查、反省改善措施之研擬…等細部安排，方能使服務學習方案/活動順利的推廣，達到發揮服務學習的效果。

四、服務學習歷程的安排

任何一項經過精心設計之服務學習活動，其歷程與步驟的安排，可能會因方案之推動時間長短、參與人數多少、活動規模大小、及涉入之資源多少而有差異，但究其本質大致可依下列四大階段歷程加以設計，分別說明如下：

(一)準備/構思階段(preparation)：本階段之重點工作包括：

- 1.連結教師教學內容、社區(機構)需求、學生能力。
- 2.教師、服務學習辦公室、學生、社區(機構)共同發展服務計畫。
- 3.教師是服務活動的指導者，服務學習辦公室和社區(機構)提供訓練和協助。

(二)服務/行動階段(service/action)：本階段之重點工作包括：

- 1.從事有意義的、實作的、具挑戰性的、與社區(機構)實際問題解決有關的服務，服務過程中應特別注意安全。
- 2.引導學生由對服務、探索走向理解、行動階段。
- 3.服務方式最好有多元選擇，適合學生不同能力；參與方式先由團體參與，再漸漸以個別方式參與。

(三)反省/檢討階段(reflection)：本階段之重點工作包括：

- 1.反省是服務學習與社區服務最大不同的地方，可設計結構化的反省活動，如：撰寫服務日誌、研讀與服務對象有關的專書、小組討論、研究報告等。
- 2.把握經驗學習週期：What?(我做了哪些服務?); So What?(這些服務帶給我的意義與學習?); Now What?(未來我將如何運用所學?)

(四)發表/慶賀(celebration)：本階段之重點工作包括：

- 1.是一個分享的過程，讓學生、社區(機構)、教師一起分享彼此的學習

與成長。

2.慶賀可以採慶祝同樂方式進行，並可頒贈感謝狀、謝卡、徽章、證明等。

五、服務學習的功能

服務學習是一種全人教育的方式，其功能幾乎涵蓋個人與社會所有層面，如增進學生的學業智能、批判思考能力及自我概念等，學校氣氛與學校和社區的關係也可以透過服務學習獲得改善。

就學生方面而言：服務學習可促進人際關係的成長，增加參與和學習動機，而且在課堂上會積極地提問，課業成績也會有明顯的改善。學生的社會責任感明顯加強，運用所學與解決問題的能力，也因保留真實服務學習情境，而獲得較佳的能力發展。

就學校方面而言：學生參與服務學習的經驗，除了有助於學生的個人發展外，還可以促進學術的發展。服務學習帶來師生關係的改變，在服務學習中，教師成為一個指導者、促進者，而同學則成為主動學習的夥伴，而非只是被動的知識接受者，師生彼此互動更多，塑造出一個積極成長的學習環境。

就社會方面而言：學生藉由參加社區服務活動，增加與社會接觸的機會，可藉由發掘、了解與解決社會問題，發現生活的意義，並進而成為有責任感的社會公民。其服務學習在「施」與「受」之間，形成互惠的關係，可建立一個學習型社區。

六、良好且有效之服務-學習型課程的特質

學生能否有收獲，端看服務-學習型課程品質的良窳。而良好且有效的服務-學習型課程應具有幾項特質：設定良好品質的學習情境、學術與服務結合的適切性、反省、多元性，聆聽社區的聲音，以及老師的參與和引導等等。

（一）設定良好的學習情境

在開始之前，老師或相關執行者需要連結學生與社區或服務機構的關係，並且對兩者都要有了解，如此對服方雙方均有益處。服務是此課程的開始，雖然服務與學術的關聯也是成功的關鍵，但如果服務做不好，就不容易產生相關的學習效果。提供一種有品質的學習情境，或真實的世界，是讓學生在其中能主動的創造、學習、負起責任，並與老師或社區人員合作。

（二）學術與服務結合的適切性

學生們有機會將他們在教室所學、所做，與在社區中或服務機構所經驗到的進行適度的連結，如醫學院為 AIDS 病人服務。如果配合得好，能夠提高學術學習的結果，對於學習主題會有更深入的了解，與一般教室內的學習相較，服務學

習能得到更多的刺激。

(三) 反省

並非所有的經驗都能自動達成學習的效果，因而在服務-學習型課程中，在服務經驗和專業知識或理論的學習中間，「反省」具有重要的橋樑角色和作用。反省可以幫助學生回到當時的經驗中，讓經驗和感受思考化、概念化，並將內在經驗加以審視，使其與其他知識經驗融合，或激起新的感及追尋。

(四) 多元性

意為安排學生與不同種族、宗教背景、性別、社會階層…等等的人接觸。雖然就專業學習而言，相異性太大有時反而會形成某些阻礙，但能學到課堂上所沒有的內容，特別是增加對異己的包容力並讓已有的觀念轉化。

(五) 聆聽社區及機構的聲音

有時老師或相關執行人員（服務學習中心）將學生的發展列為首要，而把社區機構當成了一個蒐集學生學習資源的圖書館，忽略了解社區或機構的需要，或未能邀請他們參與合作，這是需要注意的。學生都認為如何滿足社區或機構的需要，乃是學生服務的目標；同樣地，社區機構人員對學生服務的認同也是很重要的，社區及機構的聲音可以帶給學生挑戰及增長公民意識。

(六) 老師的參與和引導

老師最清楚課程所要達成的目標，和欲達成目標所應選擇服務何種的場所。服務與學習中間需要運用何種反省模式加以連結，任課老師責無旁貸。如何在學生已得的經驗中給予適當的挑戰，或是當學生遇有困難時幫助其認清事實，化挑戰為學習，在在需要老師在過程中的參與和引導。

七、如何設計一個有助於學生學習的服務-學習型課程

由於服務-學習型課程的定義寬廣，但經驗及研究結果顯示，具有一定特徵的課程設計，能夠提高學生學習效果。如果想設計一個具有品質的服務-學習型課程，老師可以自問下列題：

- * 在服務情境的設定中，學生是否有機會從事重要工作和負起重要責任？
- * 學生在社區及機構中所做的，與專業學術或課程的主題是否有密切關聯？
- * 課堂討論或作業報告分析，是否能將服務經驗的反省整合於課程中？
- * 所做的反省是否能夠向學生提出挑戰，而使他們能夠超越對服務的描述或感覺的分享，走向分析，做出行動計畫？
- * 學生能否與不同文化或成長背景的人一同工作。
- * 學生服務社區或機構的計畫是否在與社區或機構發展的夥伴關係中形成？

另外，對於前述有效服務－學習型課程的各項特質尚可注意下列不同的因素

(一) 創建高品質的學習情境

學校內開設服務－學習型課程的老師或相關執行人員，需與所欲服務社區或機構的負責人一起工作，以提供具有以下特質的環境：

1. 學生做有意義的工作。
2. 學生感受有重要的責任。
3. 服務需持續一段時間。
4. 學生須有變化或挑戰性的工作。
5. 學生能直接與社區或機構的人員一起工作。
6. 學生能從老師或工作團隊得到支持與回饋。

(二) 建立服教與學習適切的結合

當設計一個服－學習型課程，如果所選擇的服務能適用於課程目標，則易提供結構性的反省，幫助學生將經驗帶進學習，因而課程老師、相關執行人員要注意建立服務與學習適切的結合：

1. 在課堂學習的主題要與服務所引起的討論題目之間有密切的關聯。
2. 學生在社區或機構所從事的特殊工作，和課堂要達成的目標須有密切關聯。

(三) 構思做反省的計畫

在各種不同反省方式中，服務－學習型課程要選擇什麼樣的方式，端賴課程的目標、課堂的大小、學生的能力興趣和經驗、老師的經驗與技巧，同時需要考慮：

1. 有機會反省「開始前的期待」。
2. 有機會討論「服務中遭遇的困難」。
3. 課堂理論須與服務經驗相結合。
4. 以批判性思考挑戰學生的假設。
5. 撰寫具反省分析的作業與報告。
6. 對學生所做的記錄、工作方案、作業等經常給予回饋。

(四) 準備面對多元及可能的衝突

為去服務而做的準備是必要的，特別是當學生需要與不同的文化背景或經驗的人一起相處及工作時，很多學生不明白，相同的經驗或語言，對來自不背景的人能夠產生許多不同的意義，他們需要面對發生誤解的情況。除了知道語言和行為的差別，學生還需要持續的受到支持，好有勇氣去探究並面對過程中所產生的

衝突。

(五) 適應不同的學生

老師在設計服務-學習型課程時，需要注意各種不同的學生，否則將影響他們對服務-學習課程的回應，當再一次檢視課程設計時，老師須自問：

1. 反省活動能否增加不同層次的認知發展？
2. 課程是否考慮到，在學生當中有不同層次的服務經驗？
3. 教室內的課程活動是否變化多端，並能以不同的學習型態增加學生的能力。

服務-學習型課程是知識整合性的全人教育，與中國醫藥大學人文醫學、全人教育的精神是一致的。

(第一章內容擷取自教育部大專院校服務學習課程活動參考手冊及輔仁大學服務學習教師指導手冊)