



---

103學年度第二學期國立臺北科技大學

# 服務-學習 修課指南

*Taipei Tech Service-Learning Course Manual*

# 認識臺北科大的『服務-學習』

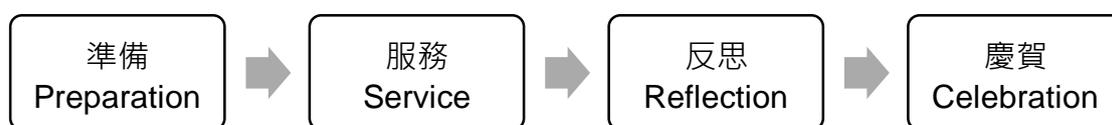
服務和學習有什麼關係？為何要修服務-學習課程？

## 「服務-學習」的意義

「服務-學習」，為「服務」與「學習」的相互結合，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，以完成被服務者的目標需求，促進服務者的學習與發展，以期在「服務」過程中獲得「學習」的效果，同美國教育家 Dewey 所提的「從做中學」(learning by doing)。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，如「服務-學習」(SERVICE-LEARNING)，強調服務與學習目標同等重要，對所有服務與被服務者都能加強其完成目標，以達「互惠」之功效。

## 「服務-學習」階段的發展

服務-學習方案，包含 4 個階段：



(一)準備階段(preparation)：

- 連結教師教學內容、社區(機構)需求、學生能力，共同發展服務計畫。
- 北科學生在此階段透過班級分服務小組，而透過服務機構說明及博覽會，選擇小組服務單位。
- 服務前，透過各機構之服務需求做行前培訓，讓學生在服務前更了解服務對象及服務內容，使有正確的態度和方式達成服務目標。

(二)服務階段(service)：

- 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。
- 北科學生在學期間，依期初與合作機構討論所簽訂服務合約之內容，實際進行服務。

(三)反思階段(reflection)：

- 反思是服務學習與社區服務最大不同的地方，也是服務學習能帶來學習最重要的方法。
- 北科學生透過 TA 之帶領，於每次服務完後進行反思之討論，撰寫反思表。亦於課堂時間由任課老師帶領反思活動，如：小組分享、研讀服務對象有關的書籍...等。

(四)慶賀階段(celebration)：

- 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。
- 北科採靜態成果發表方式，透過期末服務及影音報告傳播來分享本學期服務過程內容和心情點滴，並搭配選拔優秀小組長、學生及服務小組，以鼓勵學生表現和付出。
- 透過成果的分享，肯定自己的參與和貢獻，並看見其他小組多元化之服務經驗，讓服務小組互相交流。另一方面也使服務機構或被服務者看到自己帶給學生的學習成果。

## 「服務」與「學習」的關係

正因為服務學習強調「服務」與「學習」並重，因此與傳統的實習課程、志願服務、社區服務、勞作教育等相關名詞，並不盡相同。美國學者 Sigmon 將服務與學習的關係歸納為四類型：

| 英文文法              | 意涵               | 舉例                |
|-------------------|------------------|-------------------|
| service-LEARNING  | 以學習目標為主，服務成果為次要。 | 專業實習              |
| SERVICE-learning  | 以服務成果為主，學習目標為次要。 | 社區服務、志願服務         |
| service,learning  | 服務和學習成果分開，無關聯。   | 勞作服務              |
| SERVICE- LEARNING | 服務和學習的目標，同等重要。   | 透過反思將服務與學習結合的課程設計 |

# 課程負責單位與授課老師

## 負責單位

學生事務處 課外活動指導組 服務 - 學習課程承辦人  
Office of Student Affairs, Extracurricular Activity Section

### 歐陽楊源 教官

☎(02)2771-2171 #1290、0936-866-486

✉ou12345@ntut.edu.tw

☝用愛服務·用心學習



### 果子 (古雅婷) 老師

☎(02)2771-2171 #1289、0912-669-627

✉giraffe2706@gmail.com

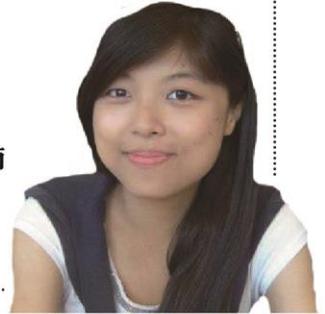
☝用生命「陪伴」生命·用生命「影響」生命

### 小倪 (倪瑩真) 老師

☎(02)2771-2171 #1288、0918-151-267

✉angelni34@gmail.com

☝努力是成功唯一的藉口



## 授課老師



### 陳淑瓊 老師

☎0922-670-727

✉shuchung@ntu.edu.tw ;

truminary@gmail.com

☝服務 - 學習搭起一座橋·  
聯繫兩端的人們·  
分享彼此的付出和成長的快樂。

### 邱竹林 老師

☎0939-256-182

✉sabinna23@gmail.com

☝希望像一條山路·其實·地上本沒有路·走的人多了·也便成了路——魯迅。



### 王心蕾 老師

☎0928-205-524

✉lacy045@gmail.com ; lacy045@hotmail.com

☝在服務 - 學習的歷程中·  
大家互為學習者·我們一起加油！



### 簡玉惠 老師

☎0958-762-657

✉yuhui0913@gmail.com

☝「愛」  
就是在別人的需要上看到自己的責任。



### 賴俊良 老師

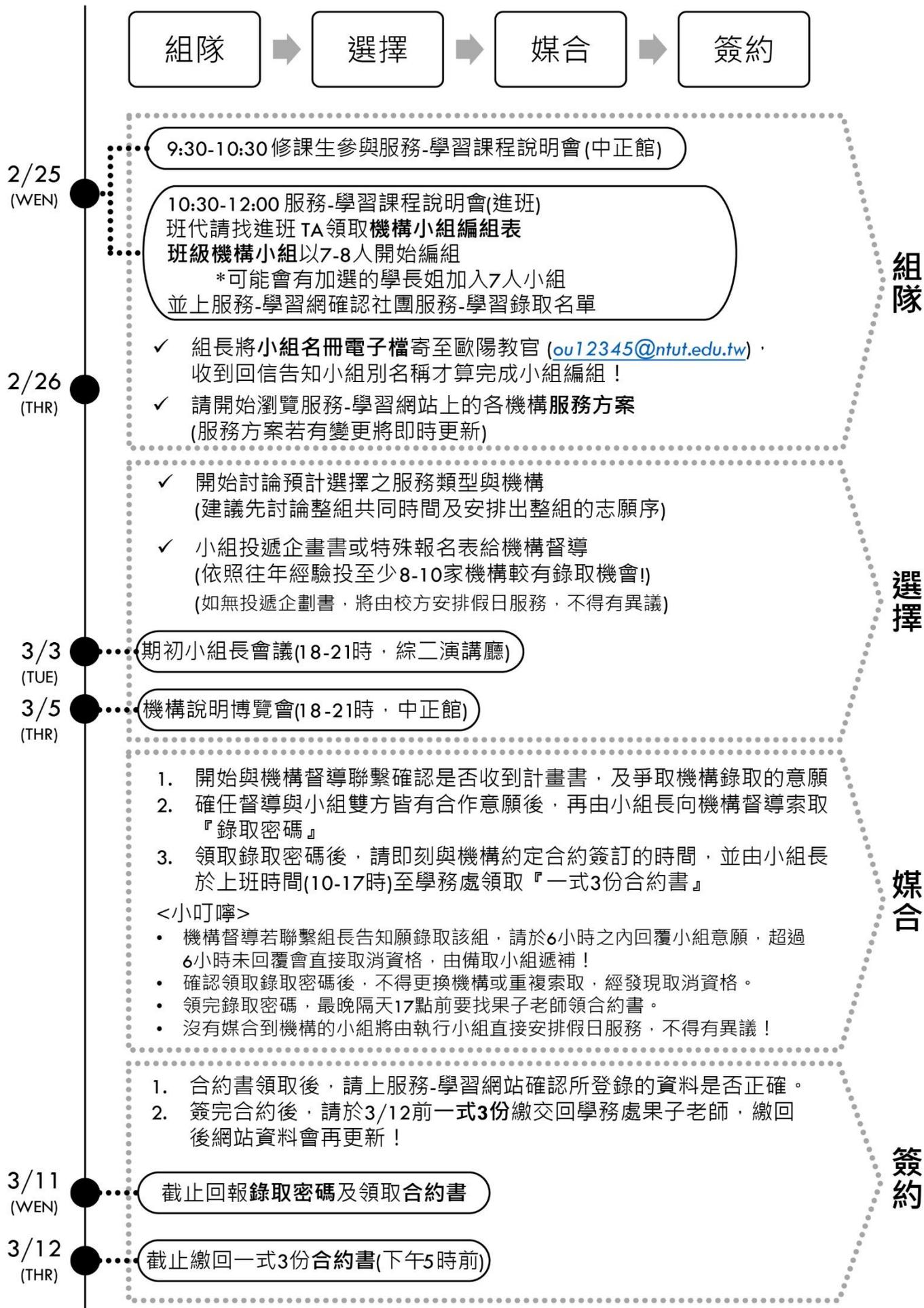
☎(02)2753-1703, 0955-474-189  
(10:00-12:00, 15:00-21:00 方便接電話)

✉lajijunliang@gmail.com

☝愛自即成眾苦因·愛他則是萬善根。



## 小組與機構媒合方式



## 小組服務名牌怎麼做？

同學們到校外做服務時，便是代表著『臺北科技大學』！因此，除了要注意自己的服裝儀容和言行舉止外(不得抽菸、喝酒、嚼食檳榔、穿著暴露...等)，當然也少不了要掛『名牌』囉！

請各小組在服務前(包含機構內部行前訓練)，設計並製作屬於各組的名牌，並於每次校外服務時掛上，以便機構人員與被服務者更快的認識大家唷！

### 【名牌製作相關規定】

#### ☺規定一定要放的文字有：

- ①103-2 國立臺北科技大學「服務-學習」
- ②小組別，ex. 「工設 8」、「土甲 3」、「創意 10」
- ③個人姓名或好記的綽號 (名牌上不得出現不雅文字)

#### ☺規格建議：

- ①姓名字級：建議至少佔名牌版面三分之一。
- ②名牌大小：至少大於 7x7.5cm，建議小於 21x14.8cm。

#### ☺其他規定：

- ①名牌可手做或電繪，為了節省資源，設計完成後請交由 TA 檢查、確認後才可印製。
- ②若須本校校徽及服務-學習 LOGO，請上「服務-學習網」→「課程介紹」→「LOGO 介紹」下載即可。

#### ☺電繪名牌參考範例：



①直式範例



①橫式範例

# 服務-學習期末作業注意事項

服務-學習是一門『正式課程』，除了校外服務及課堂表現外，當然免不了有期末作業與學期成績！為了有效完成期末作業，服務期間我們該注意些什麼？該如何準備『期末作業』？期末作業又有哪些製作規定呢？

## ☺服務過程的影像紀錄：

透過影像能分享傳達訊息，更讓其他沒有參與你們服務過程中的人更容易了解與感動！服務過程中拍照及錄影一律由 TA 協助，所以別忘了提醒 TA 拍下服務的過程喔！

## ☺所有相關資料要存檔：

期初的服務合約書、開會討論籌備時的紀錄、反思日誌、服務及反思照片、課堂作業...等。(其他紙本資料如有需要放入，可請 TA 協助掃描)

## ☺準備期末作業毫無頭緒怎麼辦？

如果你並不是很了解到底要繳交哪些資料，請參考「服務-學習期末作業注意事項說明」！裡面有非常詳細的說明喔！假使你還是不知道要怎麼做，請你『主動詢問 TA』！若找不到 TA，請至學務處課指組服務-學習找果子老師詢問。總之，只要有心就一定可問得到喔！

## ☺請問可以提供之前的期末作業給我們參考嗎？

當然可以囉！針對期末服務報告部分須由 TA 至學務處課指組服務-學習承辦單位登記借閱。影音範例將會上傳到服務-學習網站上，請自行參考，可以學習整合優點及避免缺點！（由於每屆規定要求不盡相同，因此資料僅供參考，同學必須按照本學期規定）

## ☺小組的服務比較晚結束，甚至服務到繳交期末作業後，資料不足的部分怎麼辦？

資料一樣可以先準備喔！有些內容是不影響可以先做的(ex：機構簡介、小組員介紹、照片及反思表整理...等)，服務未完全結束之小組，可以呈現服務籌備過程及分享完已服務過之經驗(ex：只服務 3 次，就先交 3 次資料)，等服務完後再至服務-學習承辦單位補齊完整資料即可。

## ☺繳交期末作業的時間可以延後嗎？因為資料太多會來不及準備，且跟學業會有衝突！

關於期末作業的時間訂定，依照過去幾屆的經驗，安排在第 15~16 週繳交的時段是最合適的！一方面是大部分的小組已服務完成，另一方面是如果時間在往後延，就接近期末考週反而更造成同學的壓力。服務-學習是北科一門重要的必修課，跟其他系上專業課是同等重要的！只要大家提早做好分工及準備，相信大家都可以順利完成的，加油！

◎完成了一學期的服務和作業，表現優異的我們有什麼好康的嗎？

①優秀學生選拔：

由機構、TA 依據『優秀學生考核表』評選後，再請授課教師由推薦名單中複選，複選名額，各班每 10 名可推選一位，不滿 10 位者依四捨五入之方式處理。推薦對象除小組員外，未獲選之為優秀小組長者，亦可在推薦內。

②優秀小組長選拔：

由機構、TA 依據『優秀小組長考核表』之考核項目選出，再請授課教師由推薦名單中複選，最高名額以當學期小組數為準。未達此標準者，仍可納入優秀學生之選拔。

③優秀小組選拔：

由機構、授課老師、TA 及承辦單位等四方依據『優秀小組考核表』之考核項目選出，每學期最多三組。

④發光發熱小組成果展現：

經過這學期的服務-學習課程，是否遇到什麼樣的衝擊及困難？你們如何處理與面對？

為何你們那組充滿動力與熱誠，願意付出時間與精力於服務中呢？

是否有什麼感人的故事或寶貴的經驗想要跟大家分享呢？

詳見服務-學習網發光發熱介紹唷！

⑤服務滿 40 小時以上：

於成果慶賀頒獎典禮時頒發全時數服務證明。

【期末作業繳交相關時間表】

|   | 日期              | 項目                | 內容   |
|---|-----------------|-------------------|--|
| 1 | 6/3(三)-6/9(二)   | 期末作業 TA 檢核週       | 繳交作業與繳交給 TA 檢核，如須修改或缺件可於此週補強。              |
| 2 | 5/22(五) 下午一點    | 慶賀晚會『發光發熱小組』報名截止日 |  |
| 3 | 6/10(三)-6/16(二) | 期末作業 TA 繳件週       | 由 TA 繳交小組作業電子檔至承辦單位，統整完畢後會送至授課老師評學期成績。     |
| 4 | 6/9(二)          | 成果慶賀頒獎典禮<br>(中正館) | 本學期修服務-學習課程之同學皆須參加。<br>(★如該時間有正課請提證明事先報備)  |
| 5 | 6/10(三)前        | 小組經驗分享表           | 將『小組經驗分享表』電子檔寄至歐陽教官信箱(ou12345@ntut.edu.tw) |

## 服務-學習期末作業 各項作業製作說明

所有期末作業皆是以『組』為單位，一組一份，

每組都必須繳交以下三項作業 **①服務報告** **②影音報告** **③小組經驗分享表**，缺一不可唷！

**【服務-學習小叮嚀】** 期末作業的用意，是統整自己在這門『課程』的學習成果，作業量雖然較大，但是如果在期初時就做好分工，服務中陸續收集資料，就不會在期末累積大量的作業唷！另外，如何將資料彙整、分工與統整成完整資料，需要整組討論與默契，也是『學習』中重要的一環唷～

以下為各項作業相關規定：

### 【①服務報告】

利用文字及影像之編輯，學習文書處理編排與表達能力，並藉由統整服務過程分享服務中的感動！

- 1.細項內容請參考目錄(皆為基本要放之資料)，目錄請放在資料第一頁，所有內容必須編頁碼。
- 2.為保護被服務當事人之權利，所有服務照片皆須做特殊處理(馬賽克、貼圖...等皆可)。
- 3.服務尚未結束的小組，須於服務完後補繳完整資料，再繳交給果子老師。
- 4.有需要掃描的檔案可請 TA 協助。
- 5.相關資料皆可至『服務-學習網』→『修課學生』→『資料下載』頁面下載。
- 6.繳交給 TA 的檔案請同時繳交 WORD 及 PDF。

### ★期末服務報告目錄★

- 1.緣起 (請說明為什麼選擇此一服務機構)
- 2.服務機構介紹 (服務類型、對象)
- 3.小組服務內容介紹  
(小組在機構中所從事之服務內容，含服務日期時間、地點、對象、人數、服務內容與方式)
- 4.小組成員與分工  
(介紹小組長及組員的班級、學號、姓名，以及準備、服務與製作期末作業的分工)
- 5.指導老師與 TA 介紹 (介紹老師與 TA 感謝部分也可加上)
- 6.活動企畫書與流程
- 7.成果照片與說明  
(照片旁邊記得要註明照片內容，如時間、地點、照片的活動內容...等)
- 8.反思日誌  
(每人寫的所有反思日誌都須放在一起，服務幾次就放幾篇，按日期或個人編排皆可)
- 9.小組經驗分享表  
(一組至少一份，須於期限前另寄給歐陽教官)
- 10.小組名牌 (如為手做，可拍照建檔)
- 11.其他  
(ex.期初小組討論會議紀錄、授課老師課堂作業、問題發現與解決、機構期末評核表、問卷、成果分析統計圖、機構自製獎狀或感謝狀...等)

## 【◎影音報告】

透過製作短片分享服務中點滴，及呈現小組風格與特色，建議可以在服務時先跟 TA 討論影片架構唷！

### ★影像佐證資料內容★

1. 首頁須清楚呈顯 ①103-2 國立臺北科技大學服務-學習 ②小組別 ③服務機構名稱
2. 服務-學習小組別、組員、TA、指導老師簡介
3. 機構簡介、服務服務項目與內容
4. 活動照片、影片與說明 (請加註解以便觀賞者明白其涵義)
5. 小組服務心得反思 (可文字或錄製短片，以簡單扼要為佳，一次放長篇大論並非合宜)
6. 機構、被服務者或 TA 回饋
7. 其他 (服務成效評量與展現)

### ★其他相關規定★

1. 製作軟體不限(Sony Vegas、威力導演、繪聲繪影...等皆可)，須搭配音樂。
2. 繳交給 TA 之影像佐證資料請確保檔案可被正常開啟流覽。
1. 為保護被服務當事人之權利，所有服務照片皆須做特殊處理(馬賽克、貼圖...等皆可)。
2. 片長最多 5 分鐘為限。
3. 注意文字大小(字體大小至少規劃 20 以上)，間距與底色要搭配舒服清楚。
4. 內容除首頁須放同一畫面，其餘內容不限，但規定該有的內容必須要有，編排順序可依小組想法自行發揮編排。

## 【◎小組經驗分享表】

1. 請自行至『服務-學習網』→『修課學生』→『資料下載』頁面下載。
2. 請統計每次服務之詳細資料，被服務人數、弱勢類型各別人數、性別、勸募發票張數及金額...等。  
(詳情請可先於服務前參考小組經驗分享表內容)
3. 經驗分享人找一位文筆較好的同學代表撰寫(不要合寫)。
4. 除放在期末服務報告電子檔外，須於期限內另寄電子檔至歐陽教官信箱(ou12345@ntut.edu.tw)。
5. 小組經驗分享表繳交給歐陽教官之附檔名限定為『.doc』或『.docx』
6. 表格和信件主旨檔名請設定：103-2 小組經驗分享表(組別)，ex. 103-2 小組經驗分享表(電甲 7)。

## 【其他注意事項】

- ◎作業中有寫到『服務-學習』四個字請務必記得中間要加個連結的槓槓！代表服務與學習是互相連結、具有某種程度的平衡關係，強調服務與學習目標同等重要，以達「互惠」之功效。
- ◎期末作業中，只要有寫到小組別的地方，組別號碼請統一用數字呈現，勿用國字。ex：資財 8(○)、資財八(X)。
- ◎期末作業請繳交給 TA，再由 TA 親自繳交至學務處課指組，果子老師會統整後會繳交給授課老師，做為期末學期成績參考重要依據。

# 「服務-學習」知能補給站

## ◎ 服務-學習的意義

依據文獻記載，「服務-學習」一詞，於一九六七年，由美國南部地區教育董事會(Southern Regional Educational Board)首先提出，隨後經由美國各級學校推展，衍生出許多不同的解釋和做法。美國學者肯多爾(Kendall)在一九九〇年的報告就曾指出，從文獻上找到一七四個有關「服務-學習」的定義，現在必然更多。在我國服務-學習被廣泛接受的定義為：「由學校與社區結合，共同協助學生應用所學知能去服務他人，並且在務過程中不斷的學習成長。所以服務-學習是學校教育的一環」(林勝義，2002)。

這些定義之中，比較被常引用的是一九九〇年美國「國家與社區服務法案」(National and Community Service Act)所下的定義，包括四個要點：

1. 學生藉由服務活動的參與而獲得學習與發展的機會。該活動乃是學校與社區一起協調，以能符合社區真正需求。
2. 服務-學習融入學校課程，讓學生於服務活動中的所見所為，進行反思、討論與寫作。
3. 提供學生固定的服務-學習時間與機會，讓學生在自己社區，應用所學的新技能與知識。
4. 服務-學習將學生學習的教室擴展至社區，有助於學生發展對他人的關懷。

美國國家教育統計中心於一九九九年「全國學生服務-學習與社區服務之調查」(National Student Service-Learning and Community Service Survey)，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，這種服務必須：

- 是配合學科或課程而安排。
- 有清楚敘述的學習目標。
- 在一段時間內持續地探討社區真正需要。
- 經由定期安排的服務日誌、焦點團體或批判分析活動，以幫助學生學習。

歸納而言，服務-學習是一種重視學習因素的服務，必須透過結構化的課程設計，促進服務者的發展及滿足被服務者的需求。服務-學習強調「學習」與「服務」並重，所以它與傳統的實習課程、志願服務、社區服務、勞作教育等不盡相同。

綜合上述所言，服務-學習是一種經驗教育模式，透過有計劃安排的社會活動與結構化的課程及反思過程，以完成被服務者的目標需求，並促進服務者的學習與發展。反思(Reflection)與互惠(Reciprocity)是服務-學習的兩個中心因素(Jacoby,1996；引自黃玉，2000)。

下列引述幾位學者專家對服務-學習的定義：

### Jacoby：

服務-學習是一種經驗教育，學生投入在強調人類與社區需求的活動中，在此同時，也有計劃的製造機會促進學生的學習發展，「反思」與「互惠」是服務-學習的兩個關鍵概念。

社區指的是學校、社區、社會國家或全球，服務-學習強調人類與社區需求由社區需要服務的人來定義。再則，服務-學習是經驗教育的一種形式，就教育原則而言，經驗未必一定產生學習發展，學習發展需要有意的设计反思來催化，所以反思也就成了服務-學習能否成功的重要關鍵。而所有參與服務-學習的人都是學習者，彼此幫助對方決定學習什麼？服務者與被服務者都是教導者也是學習者，這就是「互惠」的真諦。

### Kendall：

服務-學習是一種方案，一門哲學，也是一種教學法。

|     |  |  |
|-----|--|--|
| 方案  | 透過有意設計的學習目標、結構化反思及批判分析，來達成滿足人類與社會需求目標。 | 通常從事直接服務，如擔任課輔小老師、服務街友、醫院志工、打掃環境、維修社區措施、倡導議題。需評量學生學習成果，也不忽略被服務的機構或個人的成果評量。 |
| 哲學  | 服務-學習是一門人類成長、人生目標、社會願景、通往社區、認識世界的哲學。   | 互惠是引領服務-學習成為哲學的主要因素，互惠藉著價值表達、服務他人、社區發展與增能、互相學習，決定了服務者與被服務者間社會與教育的目的。       |
| 教學法 | 以經驗學習循環理論為基礎，有意設計的反思為核心。               | 重複著「具體經驗→反思其經驗→統整概念→主動實驗」  |

## ◎ 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：

### 一、協同合作(Collaboration)

協同合作中的雙方是平等的、互利的關係，在合作過程中雙方一起分享責任和權力，一起努力和共享成果。被服務的社區和提供服務的學校、學生一起來設定服務目標，及決定服務進行的方式來滿足雙方共同興趣、需求與期待。

### 二、互惠(Reciprocity)

在合作基礎上的服務者與被服務者雙方是互惠的，雙方都既是教導也是學習者，共同努力和共享成果。例如：學生協助弱勢族群面對問題、解決問題，幫助其成長，弱勢族群也幫助學生更了解他們的困境與社會問題癥結所在。

| 成分     | 傳統服務的方式                 | 服務-學習的方式                |
|--------|-------------------------|-------------------------|
| 服務關係   | 提供者 / 接受者               | 服務中的夥伴關係                |
| 目標     | 為學生                     | 為夥伴雙方                   |
| 結果     | 為學生                     | 為夥伴雙方                   |
| 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及其他同學         | 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         |
| 誰來設計服務 | 服務提供者設計服務活動             | 雙方一起設計服務活動              |
| 服務結果評量 | 主要是學生的經驗，偶而包含服務機構的意見    | 不僅是學生、機構的經驗評量，也包括被服務夥伴的 |
| 後續追蹤   | 很少做，但只著重在學生人數的成長及繼續參與服務 | 繼續做後續追蹤，著重雙方日後的成長與改變    |

### 三、多元(Diversity)

指服務-學習應包含多元族群，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、瞭解、並尊重別人的不同而帶來觀念的轉變與自我的成長。多元也可以指的是學校對於服務機構的選擇、安排、服務方式、服務時間和服務完成等，都能提供學生多元的選擇，以適應不同學生的興趣、能力與要求，讓不同的人都能充分應用其能力，發揮多元的智慧。

### 四、以學習為基礎(Learning-Based)

服務-學習與志工服務最大不同，乃是其強調學習與服務的聯結，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。

Kolb 提出的經驗學習週期：人們經由具體經驗接觸→透過反思去觀察、體會自己的實際經驗→經由反思中悟出新的原理、觀念→再應用新觀念於新的具體經驗中。所以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，所以『反思』是經驗學習最重要的一環。

### 五、以社會正義為焦點(Social Justice Focus)

所謂以社會正義為焦點的服務-學習是指服務者與被服務者應由傳統提供者與接受者的關係，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，雙方目標的完成同等重要，雙方都是教導者與學習者。

以社會正義為焦點的服務-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。

## ◎ 服務-學習在學生方面的教育功能

### 一、個人的人際發展：

容忍差異能力強、會欣賞不同文化、發展積極觀點、促進自我認識、增進自我能力、學習團隊合作、培養領導技巧、增加個人與社區之連結等。

### 二、課業學習：

融合課堂與服務的學習，讓學生更有動機做好服務-學習，同時對於課程及複雜的社會議題有更深入之瞭解，且能應用所學解決實際問題。

### 三、課堂知識的實際運用：

透過服務-學習將專業知識運用於實際生活中，因為從豐富且複雜的社區脈絡中，容易記住且運用他們在課堂所學的。

### 四、批判思考和問題解決：

由於服務-學習著重反思，而且服務與學習是相結合的，因此對於新觀念更開放有能力看到行動的後果，從而增進對議題的認識與分析能力，提升批判思考之層次。

### 五、觀點轉換：

透過服務-學習能用新觀點來看社會議題，更能察覺社會問題的核心，相信社會正義的重要，並認為有需要公共政策與政治結構。

### 六、成為主動和有效能的公民：

綜合前列所述之成果，都是達成此一目標的工具。服務-學習統整服務與學習的模式，有助於達成公民價值、知識、技能、承諾等重要目標。

## ◎ 服務-學習方案檢視標準

| 面向      | 檢核問題   | 成果                       |
|---------|--|--------------------------|
| 協同合作    | 1. 是否能提供人們參與以公益為目的並具責任與挑戰的行動？<br>2. 是否能透過不斷溝通、改變來協調服務者與被服務者雙方的需求？<br>3. 是否包含定向訓練、指導、監督、支持、肯定及評量以達到服務-學習目標？<br>4. 是否能期許真實、主動與持久的組織承諾？       | 是 否<br>是 否<br>是 否<br>是 否 |
| 互惠      | 1. 是否能讓被服務的人來定義他們的需要？<br>2. 是否能提供被服務者對實際服務經驗結構化的批判反思機會？<br>3. 是否包含定向訓練   | 是 否<br>是 否<br>是 否        |
| 多元差異    | 1. 是否能確保服務的時間適當、有彈性並符合所有涉入者利益？<br>2. 是否能由多元差異背景的人共同參與為多元差異背景的人服務？  | 是 否<br>是 否               |
| 學習為基礎   | 1. 是否能為所有參與服務-學習者指出明確的服務-學習目標？<br>2. 是否能提供服務者對實際服務經驗結構化的批判反思機會？<br>3. 是否能澄清每一個涉入服務-學習的個人與組織的責任？<br>4. 是否包含定向訓練、指導、監督、支持、肯定及評量，以達到服務-學習的目標？ | 是 否<br>是 否<br>是 否<br>是 否 |
| 社會正義為焦點 | 1. 是否能讓被服務的人來定義他們的需要？<br>2. 是否能透過不斷的溝通、改變來協調服務者與被服務者雙方的需求？<br>3. 是否能由多元差異背景的人共同參與為多元差異背景的人服務？  | 是 否<br>是 否<br>是 否        |

資料來源：「從服務中學習-跨領域服務-學習理論與實務」摘錄

# 反思(Reflection)

## 什麼是「反思」？

服務學習方案，包含四個階段，其中反思階段，為容易忽略卻是不可缺少的重要關鍵。『反思』是對經驗深思熟慮的過程，越多的反思，越有學習和領悟的可能，同時更促進新的了解與運用，最重要的是反思會影響未來的行動(Wade, 1977)。『反思』能幫助我們將所學與服務經驗及生活互相連結，而可透過說(口頭討論與分享)、寫(反思日誌)、活動(模擬與角色扮演)和多媒體(照片、影片)方式呈現。

## 反思三步驟

| 3 步驟                             | 思考                                    | 舉例(節選)  |
|----------------------------------|---------------------------------------|---|
| 1. What?<br>什麼?(描述)              | 我今天做了什麼?<br>看見什麼?聽到什麼?<br>接觸了什麼?      | 我今天到家庭九九協會當志工，學習帶領視障朋友及協助視障餐會活動。我到捷運站去接送視障朋友、在餐會中協助並陪伴視障朋友用餐。在互動交談過程中，我感受到喜樂的氣氛也聽見他們生命的成長故事。                                      |
| 2. So what?<br>所以，什麼<br>(解釋、演繹)  | 我的所見所聞帶給我<br>什麼感想與思考?<br>我學到了什麼?      | 從視障朋友生命中，我學習到了『不放棄』的精神並學習接納自我。  |
| 3. Now what?<br>現在，什麼<br>(應用、前瞻) | 我會如何應用所思所學?<br>這些經驗對我看事情<br>有什麼幫助或改變? | 我最近剛好遇到挫折失敗，心情很低落，很想哭~ 但我想到有這麼一群視障朋友，雖然他們看不見，卻能保持樂觀的心，每天努力克服生活的學習和不便。這和我遇到的問題相較之下，發現自己面對的根本不算什麼。我應該好好調整心情，繼續加油努力！服務的學習經驗成為我生活的動力！ |

## 什麼時候要反思？

其實服務前、中、後都可以透過反思來幫助整個服務計畫更完整且有更多學習的喔！

1. 服務前：服務計劃與準備、思考我對服務的感覺與期待目標。
2. 服務中：每次服務完都可以做一次反思，針對每次不同經驗與觀察，察覺自我和被服務者的心情和反應，循序漸進思考不同深度的問題分析與批判，從中所思所學~
3. 服務後：總結回饋與檢討。省察自我改變與培養了哪些能力、建立自我對社會公民之責任感、了解服務-學習的目的與價值。

反思是從經驗中，自我對話的重要過程。

找一個安靜的時刻，好好沉澱思考在服務的過程點滴

到底~ 這些服務經驗和我有什麼關係？

學習從生活中『主動學習』，把專屬自己的寶貴經驗，

透過省思與連結延伸、賦予經驗意義，

讓自己有不一樣的眼光，讓生命更有價值。

## ◎ 反思的基本概念

### 一、反思的意義

反思(reflection)的字根來自於拉丁字 reflectere，意指「倒回」(to bend back)，像鏡子反映實體的影像一般，是思索潛藏在實際體驗中意義的過程。其實我們在日常生活以及與他人的對話中，經常在反思，從這樣持續的心靈活動，可以獲得許多成長。

而有意義的反思，應從過去的經驗開始，經驗是反思的主體，反思是為了賦予經驗意義，並學習、發展新的瞭解與評價，以及重新再實作的方法。Dewey(1916)認為，反思(reflective thinking)在於有意圖的探索行為和其影響後果的特定連結。他相信反思性思考能增進學生問題解決的技巧，以及由經驗學習的能力。

反思性思考的四個核心因素(Wade 1997)：

1. 反思是對於經驗、觀點或議題深思熟慮的過程。
2. 對經驗花越多時間反思，越有可能學習和領悟。
3. 反思可以導致認知的成長，反思能導致新的瞭解與衡鑑。
4. 反思會影響未來的行動。

### 二、反思的功能

為什麼需要反思？Gary Phillips 的學習金字塔發現，經由「聽」可以記憶 10%，「看」和「聽」可以記憶 20%，「親自做」記憶 60%，經由「反思」所做的事可以記憶 80%，經由「教導別人」可以記憶 90%。如果要學生獲得學習，經驗性的學習和提供反思經驗的機會，將更有效。Kolb 的經驗學習理論中，反思促進學習循環繼續運作，使學習者不斷地發展和改變，雖然我們每天都會經歷很多的事，除非經過反思。

反思是服務和學習(Service-Learning)之間的連結(hyphen)，代表它能將學生的服務經驗與課業學習經驗互相連結。也就是說，反思能夠讓個人以現在所遇到的問題，來回想過去的經驗，檢討自己的行為。有些社區服務機構也會在工作人員和志工開會討論問題和策略時，提供反思的機會，但是反思並不是大部分社區工作的例行活動，因此有學生表示，在服務時，他們曾發現一些有趣的問題，但次並沒有機會去找答案，因為「我發現這些問題的時候，課程已經時結束了，所以問題還是存在」。所以，服務-學習方案除了課堂上的討論，社區服務完成後，仍須持續進行反思活動，對於學生的服務-學習才會更有成效。

McPherson(1991)指出，服務的反思可產生下列的潛在效果：有效的問題解決策略、終身學習的技術、增進個人創造改變的能力感、對複雜議題根本原因的高層次思考、改善服務活動和整個方案的見解、另外亦包括克服個人的壓力和焦慮、增進團體的凝聚力和信任、領導力、公民權、批判性思考能力、問題解決能力(Wade 1997)。

### 三、反思的內涵

服務-學習中的反思，需要具備哪些內涵與特質，才能達到學習與成長改變的目的呢？Marquette 大學行動方案(Marquette University's Action Program)提出反思的六原則，可以用在各種聯課活動服務-學習方案，以協助學生由簡單的觀察進入複雜的分析：

1. **定位(orientation)**：我是何人？我為何來這兒？什麼對我最重要？我來自何處？
2. **觀察(observation)**：看到或聽到什麼？，我如何描述所見(經由講故事及面對問題)？
3. **感覺(feelings)**：我對我所看到或聽到的事物感覺如何？我為什麼會有這種感覺？
4. **解析(interpretation)**：我如何解釋我所看到的事？我對這些文化、族群、人種及宗教團體等的價值觀與相處經驗為何，如何將我的所見所聞具體化，阻止我去作改變的障礙有哪些？
5. **個人分析(personal analysis)**：我對問題瞭解的程度如何？我在解決這項問題方面盡了多少力？我能貢獻多少才能或從中學得什麼？我能由何處獲得希望和力量？未來的發展能有哪些希望和徵兆？
6. **社會分析(social analysis)**：這些問題發生社會和政府因素是什麼？有可能的解決方法有哪些？是誰在這社會裡擁有權力？我們如何能成為一個被授與權力或作改變的團體？哪些機關團體是最有希望促進現狀改變的？

上述六項從自我的覺察，到反省自己對於人、事、物的想法與行為，以至於結合社會文化因素的分析，都是服務-學習中反省的重要內涵。例如本書第一章服務心聲中，學生多元文化藝術團體服務的反思中，即可看出，在服務中，學生深刻體路到自己是主流族群的漢族，但是以前並未特別注意族群的差異，以及少數族群的感受，一起推動原住民文化後，觀察到都市中原住民的生活以及文化資產，更能欣賞原住民文化的特色與內涵，也更能感受到社會結構對於少數族群發展的影響，並思考政府相關機構與措施，在執行政策上不足之處，而已自己為出發點，提出可以做出改變的地方。

#### 四、反思的特質

Eyler 與 Giles(1999)提出有效服務-學習的反省必須有五個特質(5C)：

##### (一) 連接(connection)：

是有效服務-學習的核心概念，強調教室與社區的學習、情意和認知學習是不可區隔的。服務-學習經驗與反思能幫助學生與多元背景同儕、社區成員與教師連接，也連接學校與社區、經驗與應用、情感與思想及現在與未來。

##### (二) 持續(continuity)：

反省必須在服務-學習課程中持續進行。教師應提供學生服務前、中、後的反省，經由服務和反省多次反覆試驗的機會，增進成長與發展。

##### (三) 脈絡(context)：

知識和技術是連貫的，學習來自於我們知識用於真實情境解決問題，這是反思過程所獲得學術性學習結果的核心。因此，服務經驗及機構選擇與所學內容有關，能整合所學與服務經驗。在社區中與社區成員共同反思研討，是對所有參與者最有意義的學習過程，而學生在課堂結構式的反思和書寫指定的作業是有幫助也是必要的方式。

##### (四) 挑戰(challenge)：

學習發生於新經驗與資訊，衝擊舊有的概念，對於現存觀點與解決衝突的挑戰，可以使思考的困惑轉為成長的動力，只是挑戰必須符合學生的需要。

##### (五) 督導(coaching)：

挑戰是成長的核心，但無適切的支持可能使學生沮喪或導致拒絕新的領悟與資訊，而退回到先前的觀點。當學生置於新的情境，需要情感上的支持，提供安全的環境，使他們知道其情緒和領悟是被尊重和欣賞的；之後則需要在智能上引導他們以新的方式思考，對於經驗與觀察，和既有的想法，能發展出不同解釋觀點。平衡挑戰與支持，不只是一要掌握課程的學術性內容，也要敏銳察覺學生的服務經驗和互動的機會，給予適當的支持。

#### 五、反思活動的設計原則

高品質的服務-學習方案，最重要的關鍵是經常性關注反思的過程，有專家針對大學生訪談後的研究發現，學生認為有效反思的原則包括：(一)反思應該是持續的，而非只是課程最後一兩次的工作。(二)反思應連結課程內容和社區具體的經驗。(三)反思應給予挑戰，促使學生面對他們自己的假設和艱難的問題。(四)不同的情境需要不同的反思活動。(五)反思應整合到方案或課程之中，而不是一個附加的活動。

Hatcher 及 Bringle(1997)亦提出有效反思活動的指導原則：

##### (一)連結經驗到學習目標：

服務-學習的目標往往超越單一學科的學術性目標，例如：生涯探索、公民責任、領導發展與個人成長等，假如學習的目標是促進個人的成長和發展，個人日誌可能是有效的活動；但如目標是運用知識到實際問題，則指導式的寫作可能較為有效。

##### (二)規律的安排活動：

為了增進學習，各種反思活動應設計安排於整個學期，學生至少每週寫個人日誌，學期結束應有適當的作業，如經驗性研究報告、課堂報告、服務-學習卷宗，而在學期中應規律的安排反思活動，如指導式寫作、個人日誌紀錄、事件備忘報告等。

規律的從事反思活動促使學生有機會在課程期間透過持續發展的過程，瞭解自己學習的軌跡。對於允許自由選擇的服務課程，規律性的反思活動可採電子郵件團體的方式實施，學生每週參與彼此的對話，並透過網路討論區完成指導式寫作，教師可以定期監督學生的評論。

##### (三)回饋和評量：

持續評估學生是否連結具體觀察到抽象概念、教室內學習與外在世界，以及課程內容的瞭解運用等是必要的。許多教室評量的技術(classroom assessment techniques)，像雙重登錄日誌、道德登錄日誌、事件備忘報告(minute paper)、模糊點(muddiest point)、正反格子(pro/con grid)等，適宜用於服務-學習課堂。自我評量技術(self-assessment techniques)則是一個複雜的過程，針對學習、學到什麼、如何獲得學習者、學到什麼、如何獲得學習，或前三者的組合加評量，可以用於學生反思自己的服務經驗，和評估學習成果。(Kramp and Humphries,1994)另一自我評量的方式是要求學生技術個人的故事，並閱讀相關的故事，並閱讀相關的故事，然後比較兩者，以增進自我發展的瞭解。

#### **(四)價值澄清：**

真實世界的議題像犯罪、流浪漢、文盲和貧窮，提供學生再思考服務經驗中自己的價值觀。當價值被探索、澄清和改變，才能期待學生的行為會改變，鼓勵價值澄清的反思活動，支持學生個人的發展，且關係社會責任和公民素質，包括了解自己在民主社會的角色和角色發展。倫理個案研究提供學生分析情境和獲得倫理決定的思考。價值澄清可以結構式反思方式、個人日誌和其他唱作式寫作和自我表現來實施。

為了協助規劃適合特定的主題，和服務-學習階段的反思方式，可以設計反思計畫檢核表如下：

1. 服務-學習方案開始、期中、結束時，規畫什麼反思活動？
2. 什麼是適於學生需要的反思活動？
3. 用什麼不同的方式以服應學生不同的學習型態？
4. 用什麼整合學術性技術和內容？
5. 要如何經營支持反思的班及氣氛？
6. 反思活動的主題(事件、自我、他人、服務、社會議題、公民資質)是否與方案的目標一致？

#### **六、反思活動氣氛的經營**

在團體中有效進行反思活動，需要建立讓學生覺得身心安全，以表達其觀點的團體氣氛，團體互動中如包含下列條件，學生較可能有效從事反思的過程：

##### **(一)相互尊重與學生彼此的關懷**

方案領導者應對學生的貢獻與不同的觀點表示欣賞，當學生覺得領導者了解他們的個別差異，而不期待特定或相同的反應，他們會更願意分享自己的觀點。另外只有領導者尊重學生是不夠的，需要教導學生澄清他人的評論、不批評的反對他人的觀點，和接受不同觀點的技術。

##### **(二)場地佈置催化學生的互動**

團體討論以學生之間的對話為焦點，宜將座位安排成圓形以利於互動。

##### **(三)有計畫的反思活動和開放不預設立場的機會**

強化有益的反思，要學生有自發表達服務-學習經驗的機會。

##### **(四)有足夠的時間反思**

給予學生充分時間，不只是讓他們思考自己的服務經驗，也可協助其他人深入探索與他們服務工作的聯結。

##### **(五)不同反思方法的平衡**

學習型態與多元智慧的研究，已使教師了解學生學習方式的不同，人格和種族認定也會影響學生偏好個別和團體、書寫或討論、透過活動和視覺藝術的反思。

##### **(六)挑戰、適切和有趣的反思活動**

讓學生期待服務-學習活中反思的機會，學生會參與反思活動設計的焦點和策略。

##### **(七)有經驗的領導者催化學生的反思**

方案領導者帶領反思活動，可反映自己的經驗，適當運用催化技巧，對於協助學生由經驗獲得學習，以及應用知識到未來的服務活動，會更有效果。

#### **參考資料：**

1. 教育部 大專校院服務學習課程與活動參考手冊
2. 2009 明新科技大學服務學習學術研討會會議手冊
3. 從服務中學習—跨領域服務學習理論與實務

## 國立臺北科技大學學生 (第 4 次) 『服務-學習』 反思日誌

|                         |   |      |             |      |          |
|-------------------------|---|------|-------------|------|----------|
| 填表人姓名                   | 林家萍   | 系級   | 四管一         | 學號   | 99570335 |
| 服務日期                    | 12/11   | 服務時間 | 13:00~17:00 | 服務地點 | 西門町      |
| 服務機構                    | 華山基金會   | 機構督導 | 陳欣怡         | TA   | 小方       |
| 服務項目<br>(活動名稱)          | 募集發票  | 服務對象 | 三失老人        | 服務內容 | 募集發票     |
| <b>What</b><br>所見所聞     | <p>一、《我負責的工作是什麼？》二、《我看到了什麼？聽到了什麼？接觸到了什麼？服務對象和其他參與成員的反應如何？》</p> <p>這次服務-學習，各組都攜帶了道具，形形色色、五花八門。而且總共有二十二組，整個聲勢浩大，氣氛感覺很不一樣，大家都卯足了勁，連 TA 和機構人員也都很賣力，可能是因為對大多數人來說這是最後一次服務學習了吧。由於這次大家都備有道具，吸引的路人目光也增加了，但可能也是因為大家都很顯眼，在加上小隊數的增加，我們也不敢怠惰，一次比一次喊得大聲，但這次募發票的成果還是有些讓人不滿意，我們的道具做的沒有別人認真也是事實，那些很認真做的人應該都得到該有的回報了吧？</p>  |      |             |      |          |
| <b>So What</b><br>所感所學  | <p>一、《在服務過程中，有無突發事件？有無遇到什麼困難？如何尋求解決？解決的過程與結果是什麼？》<br/>二、《這次服務經驗，帶給我的感受是什麼？讓我想到了什麼？學習到了什麼？對我產生的意義是什麼？》</p> <p>這次有遇上民眾向我們詢問：「什麼是三失老人？」我們很有信心的回答了他的問題，大大的和上次不同了，這次的我們能夠提出正確的解答來讓對方信服，對方也沒有質疑我們，這實在是令人開心的事，感覺很有成就感，服務學習似乎也得到了些該有的成果了。有時候那些捐發票的路人聽到我們說謝謝的時候，還會很客氣的回說；「不客氣。」或是「辛苦了！」心裡就會想著，人心還是很溫暖的啊，即使我們素未謀面，可能一生中的交集也就不過這短短幾秒，但卻也能使人感到快樂，何樂而不為呢？</p>  |      |             |      |          |
| <b>Now What</b><br>所思所用 | <p>一、《這樣的經驗和學習，對我看自己、看家人、看朋友、看周遭的事物、看外在的事件，有什麼改變或新發現？》<br/>二、《運用這樣的經驗和學習，未來我能為自己、為家人、為社群、為社區、為社會、以及為更廣大的對象作些什麼？》</p> <p>笑容是很溫暖的，很令人愉悅的，在服務學習的過程中，我從沒有一次忘記笑容，朋友們都是喊啞了喉嚨，但我的聲音卻不容易啞，大概是我都用腹部用力的緣故，但我每次覺得累的地方，其實是臉部肌肉，幾乎每次我都會趁休息幾分鐘的時候揉幾下臉頰，因為我總是努力讓自己一直維持笑容，這樣才能夠拉近跟其他人的距離，希望讓他們明白我們是誠心誠意的。我也很喜歡那些捐完發票後，笑著回望我們的人，他們給人的感覺就是善意的，給人的感覺就是幸福的。我想，以後我會學著很多事都用笑容去看待吧，與其愁眉苦臉、怨天尤人，還不如給自己一個微笑，也給別人一個微笑，沒有什麼難關是突破不了的，問題只是你怎麼樣去解決罷了。</p> |      |             |      |          |

# 成立組織結合學界、企業與第三部門

## 走向促進社會正義發展的服務-學習

臺灣服務學習學會發起人 黃玉

國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系退休副教授

### 一、高等教育第三使命：連結社會 (Social Engagement)

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

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

### 二、服務學習應從慈善(Charity)走向促進社會正義(Social Justice)發展

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

喬婉珊赴美賓州大學念商學院時，開始思索如何用商業手段解決社會問題。在哈佛念公共管理碩士時，她與香港同學 Mary 懷著「樹立扶貧的永續模式」理想，踏上大陸西北，一路尋找，終於在青藏高原找到資源—犛牛。犛牛號稱「高原之寶」，畜養的牧民卻很窮困。喬婉珊在犛牛身上遍尋資源，成功以犛牛絨為原料，結合當地的「手捻紗」技術，將其變身圍巾、披肩等編織品。二〇〇六年起，這個以犛牛絨為核心的品牌「Shokay」(藏語「犛牛絨」發音)，在六年間進駐全球上百個銷售點，台灣百貨公司也有。有了 Shokay 後，牧民所得因出售犛牛絨提高兩成，傳統技術「手捻紗」也重受重視。喬婉珊將品牌營收撥出百分之一，幫助牧民社區發展。「這是正向的循環，犛牛絨從收購到成為編織品，附加價值可提高廿倍，每一環節都可回饋給牧民。」喬婉珊以犛牛絨做成各式時尚編織品，成功創業，也幫助當地牧民解決窮困問題(聯合報系願景工程-社會企業，2013/01/15)。

台北市勝利身心障礙潛能發展中心則是另一範例，主任張英樹是小兒麻痺患者，「身障者需要的是一個展現專業的機會。」與其讓身障者靠大眾的憐憫施捨存活，他想要扶持身障者、推他們一把，參與社會。勝利潛能中心針對各種身心障礙者的特性培養技能、找尋適合他們的職業類別，像是自閉症或聽障者學電腦打字；唐氏症或精神障礙者就去超商工作；無法出門的肌肉萎縮症、漸凍人，便栽培成為在家工作的 SOHO 族。張英樹說，勝利鍵檔中心搭上了台灣十二年前消費金融大量起飛的時候，而且鍵檔的技術門檻不高，身障孩子很快就能上手；他發現商機後，就到中國信託辦公室裡毛遂自薦。合作初期，中國信託一天只外包給他們廿五筆資料，多出來的時間，鍵檔中心就訓練孩子打字；而張英樹也著手開發防錯系統，慢慢愈做愈穩定，才有今日的局面。他說，勝利鍵檔中心是勝利潛能中心的第一個事業體，鍵檔中心第一年的淨利就有上百萬，打平投資上所有的支出，鍵檔中心的成功像是替他打了一針強心劑。如今，他秉持著成立的初衷，不靠任何單位的募款，以創業家精神開創十個事業體，造就了兩百位身心障礙學員的就業。依他預估，今年整個勝利潛能中心的總營收，大約有四億元(聯合報系願景工程-社會企業，2013/01/15)。

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

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

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

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

近年來，不但主流的意見領袖們紛紛提出反思，如：宏碁集團創辦人施振榮先生的「王道文化」、比爾蓋茲(Bill Gates)的「創造性資本主義」(Creative Capitalism)、麥可波特(Michael E. Porter)的「創造共享價值」(Creating Shared Value)，以及約翰麥基(John Mackey)的「自覺性資本主義」(Conscious Capitalism)，先進國家更進一步訴諸於立法，例如：英國早於 2005 年即准許 CIC (Community Interest Company) 新型態公司之設立(現約 6,000 家)，美國各州政府於 2009 年起，亦陸續通過了 Low Profit Limited Liability Company (L3C) (現約 600 家)，以及公益公司 Public Benefit Corporation (現約 700 家)等法案，而亞洲的南韓於 2007 年制定了 Social Enterprise Promotion Act (現約 700 家)，皆提供了如雨後春筍般投入社會創新與創業的青年人及專業人士，一個以公司形態經營社會企業的明確法律架構，使其設立及存續能被社會投資人認同、營運模式可為遵循及經營規模更易於擴展(聯合報系願景工程-社會企業，2013/10/17)。在台灣則藉由聯合報系「願景工程」在今年一月時推出「發現社會企業」系列報導(社企流 a，2013)，社會大眾開始瞭解社會企業已經是一個持續

成長、潛力無窮的新興領域，許多創業家已經在這塊土地上深耕數年，運用不同的商業模式，改善關於弱勢就業、環境保護、教育藝文、社區發展、銀髮照護等社會問題，對社會企業有興趣而希望投入的青年人與專業人士也益發增加(聯合報系願景工程-社會企業，2013/10/17)。

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

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

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

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

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

但服務學習重要精神除「學習」外，如前所述還有「互惠」與「追求社會正義」目標，尤其現今全球充滿貧窮、環境永續、兒童受虐、婦女健康、性別歧視、種族衝突、宗教仇恨、教育缺就業力、品格力、企業缺倫理等議題，故要推動服務學習除學界外尚須連結、分享與增能第三部門及企業界才能互相協同、永續發展，真正實現正義的社會。故發起成立「臺灣服務學習學會」，倡議符合公民陶冶與社會正義之服務學習理論與實務；提供平台，連結學術界、第三部門與企業界相關服務學習之資源；協助政府相關機構制定服務學習有關之政策或法案；提供各級學校推動服務學習之諮詢與服務；辦理服務學習研討、研習及訓練活動；編印服務學習刊物、教材及叢書；推動國際服務學習與交流活動；及促進服務學習理論與實務之研究。

感激在夥伴們辛苦努力下「臺灣服務學習學會」於今年三月十六日正式成立並於七月完成社團法人登記，教育前輩佛光大學楊朝祥校長認同學會理念，辛苦承擔第一屆理事長責任，闢路藍縷、提供各項資源，讓學會組織順利運作並完成網頁建置。茲值第一期電子報發行，特寫下感謝與期許，並願和夥伴們一起共勉努力，協助受服者或第三部門增能，轉型成社會企業，讓台灣服務學習邁向促進社會正義發展的服務學習。

一二月

|   |    |    |    |    |    |    |    |
|---|----|----|----|----|----|----|----|
| 週 | 三  | 四  | 五  | 六  | 日  | 一  | 二  |
|   |    |    |    |    | 1  | 2  | 3  |
|   | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 |
|   | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 0 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |
| 1 | 25 | 26 | 27 | 28 |    |    |    |

| 週次 | 日期       | 時間          | 註 | 事項                 | 地點     |
|----|----------|-------------|---|--------------------|--------|
|    | 1/22-2/4 |             |   | 實習新 TA 第一階段報名(電子檔) |        |
|    | 2/6-12   | 另行通知        |   | 實習新 TA 第二階段面試篩選    | 另行通知   |
|    | 2/6(五)   |             |   | 合作機構申請配合 103-2 截止  |        |
|    | 2/14-23  |             | ☺ | 春節假期 (2/23 大年初五)   |        |
| 1  | 2/25(三)  |             | 特 | 正式開學               |        |
| 1  | 2/25(三)  | 09:30-12:00 | 特 | 103-2 服務-學習課程說明會   | 中正館    |
| 1  | 2/25(三)  | 12:00 前     | ★ | 班代繳交小組編組表          | 學務處課指組 |
| 1  | 2/25-27  |             | ♥ | TA 工作坊(三天兩夜·須公假外宿) | 另行通知   |
| 1  | 2/27-3/1 |             | ☺ | 228 和平紀念日連假        |        |

三月

|   |    |    |    |    |    |    |    |
|---|----|----|----|----|----|----|----|
| 週 | 三  | 四  | 五  | 六  | 日  | 一  | 二  |
|   |    |    |    |    | 1  | 2  | 3  |
| 2 | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 |
| 3 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 4 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |
| 5 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |

| 週次 | 日期       | 時間          | 註  | 事項                  | 地點     |
|----|----------|-------------|----|---------------------|--------|
| 1  | 3/3(二)   | 18:00-21:00 | ★  | 期初小組長訓練             | 綜二演講廳  |
| 2  | 3/5(四)   | 18:00-21:00 | 特♥ | 機構說明博覽會             | 中正館    |
| 2  | 3/6(五)   | 18:00 前     | ★  | 加選服務-學習截止           |        |
| 2  | 3/8(日)   | 11:00-21:00 | ♥  | TA 工作坊-校外服務模擬 / 結業式 | 另行通知   |
| 3  | 3/12(四)  | 18:00 前     | 特♥ | 小組媒合完畢(繳交一式三份合約)    | 課指組    |
| 2  | 3/15(日)  | 09:00-18:00 | ★♥ | 『兒童類型服務』期初訓練        | 綜一演講廳  |
| 2  | 3/15(日)  | 14:00-17:00 | ★♥ | 『身障陪伴服務』期初訓練        | 綜二演講廳  |
| 2  | 3/15(日)  | 09:30-12:00 | ★♥ | 『綜合服務』期初訓練          | 綜三演講廳  |
|    | 3/16-4/2 |             | 特  | 修課生填寫期初線上問卷         | 圖書館    |
| 3  | 3/17(二)  | 10:00-12:00 | ♥  | 服務-學習教學助理(TA)認領協調會  | 三教 501 |
| 3  | 3/17(二)  | 18:00-21:00 | ★  | 『華山街募服務』期初訓練        | 綜二演講廳  |
| 4  | 3/21-22  |             | 特  | 校定運動會(大一必到不得安排服務)   |        |
| 5  | 3/25(三)  | 18:00-21:00 | ★♥ | 『長者關懷服務』期初訓練        | 中正館    |

四月

|    |    |    |    |    |    |    |    |
|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 週  | 三  | 四  | 五  | 六  | 日  | 一  | 二  |
| 6  | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  |
| 7  | 8  | 9  | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 8  | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 9  | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| 10 | 29 | 30 |    |    |    |    |    |

| 週次 | 日期      | 時間          | 註  | 事項         | 地點  |
|----|---------|-------------|----|------------|-----|
| 6  | 4/3-7   |             | ☺  | 清明節連假      |     |
| 7  | 4/14(二) | 10:00-12:00 | 特  | 全校週會(專題演講) | 中正館 |
| 9  | 4/22-28 |             | 特♥ | 期中考週       |     |
| 9  | 4/28(二) | 10:00-12:00 | 特  | 英文期中會考     |     |

五月

|    |    |    |    |    |    |    |    |
|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 週  | 三  | 四  | 五  | 六  | 日  | 一  | 二  |
|    |    |    | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |
| 11 | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 | 11 | 12 |
| 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 |
| 13 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 |
| 14 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |    |    |

| 週次 | 日期      | 時間          | 註 | 事項            | 地點     |
|----|---------|-------------|---|---------------|--------|
| 10 | 5/4(一)  | 18:00-21:00 | ★ | 期中小組長會議       | 共科演講廳  |
| 10 | 5/5(二)  | 18:00-21:00 | ★ | 『兒童課輔』期中訓練    | 綜二演講廳  |
| 12 | 5/22(五) | 13:00       | ★ | 特別影片獎繳件截止     |        |
| 12 | 5/22(五) | 13:00       | ★ | 發光發熱小組與機構報名截止 |        |
| 13 | 5/26(二) | 10:00-12:00 | 特 | 全校週會          | 中正館    |
| 13 | 5/26(二) | 10:00-12:00 | ♥ | 特別影片獎評分       | 三教 501 |

六月

|    |     |     |     |     |     |     |     |
|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 週  | 三   | 四   | 五   | 六   | 日   | 一   | 二   |
|    |     |     |     |     |     | 1   | 2   |
| 15 | 3   | 4   | 5   | 6   | 7   | 8   | 9   |
| 16 | 10  | 11  | 12  | 13  | 14  | 15  | 16  |
| 17 | 17  | 18  | 19  | 20  | 21  | 22  | 23  |
| 18 | 24  | 25  | 26  | 27  | 28  | 29  | 30  |
|    | 7/1 | 7/2 | 7/3 | 7/4 | 7/5 | 7/6 | 7/7 |

| 週次 | 日期      | 時間          | 註  | 事項               | 地點     |
|----|---------|-------------|----|------------------|--------|
| 15 | 6/3-9   |             | 特♥ | 期末作業『檢核週』        |        |
| 15 | 6/8(一)  | 13:00-24:00 | ♥  | 慶賀頒獎晚會場佈及動態綵排    | 中正館    |
| 15 | 6/9(二)  | 10:00-12:00 | ★♥ | 慶賀頒獎綵排           | 中正館    |
| 16 | 6/9(二)  | 18:00-21:00 | 特♥ | 慶賀頒獎晚會           | 中正館    |
| 16 | 6/10(三) | 21:00 前     | ★  | 小組長寄小組經驗分享表電子檔   |        |
| 16 | 6/10-16 |             | 特♥ | 期末作業『繳件週』        | 學務處課指組 |
|    | 6/10-30 |             | 特  | 修課生填寫服務-學習期末線上問卷 |        |
| 17 | 6/18-21 |             | ☺  | 端午節連假            |        |
| 17 | 6/23(二) | 10:00-12:00 | 特  | 英文期末會考           |        |
| 18 | 6/24-30 |             | 特♥ | 期末考週             |        |
| 18 | 6/26(五) | 10:00-18:00 |    | 期末授課老師會議暨機構座談會   | 另行通知   |
| 18 | 6/30(二) | 18:00-24:00 | ♥  | TA 期末反思與慶賀       | 另行通知   |
|    | 7/3(五)  |             |    | 授課老師繳交學期成績截止     |        |

註記：特 → 全部修課生必參與；★ → 部分修課生須參與；♥ → TA 必參與(包含每週二班週會時間)；☺ → 連續假期。

小叮嚀：此份行事曆為週三起始，日期、時間或地點如有更動，請以服務-學習網公告的資訊為主！