

兩岸「服務學習激發學習主動性」執行方式比較

蔡顯榮

德霖技術學院國際企業系

摘要

服務學習已成為新紀元的教學方法，許多國家或地區紛紛引進並開展自己服務學習的模式，期能落實學生：做中學、學中做；學以致用的教育理念。服務學習可以帶動培養學生溝通、表達、決策、控管、問題解決能力，並應用於未來生活上。首先介紹服務學習的涵義、執行步驟、工作內容。其次，嘗試比較台灣及大陸福州行之經年的社區服務或社會實踐與服務學習的異同，粹煉出可以給彼此啟示借鑒之處，並針對開展服務學習提出建議。

關鍵字：服務學習，社會實踐，反思，回饋，社區服務

Service-Learning motivates students' study initiative with Taiwan and China

Hsien-Jung Tsai

Department of International Business, DE LIN Institute of Technology

Abstract

Service-learning emphasizes the balance between service and learning activities. It aims to meet both community needs and students' learning objectives. Service-learning helps foster civic attitude, social responsibility, communication skills, and respect for diversity. Moreover, it also enhances teamwork, active learning attitude and skills, leadership ability, emotional growth and knowledge application. This article tries to introduce the meaning of service-learning, by using Fertman, service-learning model. Then, it tries to make a comparison with society practice domestically. Suggestions would made for future implement.

Key Word : service-learning , community service , society practice , feedback , evaluation

壹、前言

「服務學習」一詞是 1967 年由美國南部地區教育委員會（Southern Regional Educational Board）首先提出，認為社會服務對學生有裨益，應採用「服務-學習」的策略，強調以學生的學習為本。自 1980 年起西方國家便開始推動服務教育，以美國政府的教育系統為例，聯邦政府及各級學校長期以來積極訂定各種法案和政策，鼓勵青年人參與各種饒富意義的社會服務。為了更能強化提升學生學習的效果與品質，美國盛行的社會服務（Community Service）已正式導向「服務學習」（Service-Learning），「服務學習」成為美國教育新興的教學法。

新加坡大學規定學生在校都須為慈善團體籌措經費並向社區、企業募款，鼓勵學生學習不同社會階層的文化。至於社團是服務學習或學分是服務學習課程則不強迫。恩基安技術學院的結合專業課程之服務學習是選修課程，但不是畢業條件。新加坡管理大學則規定 80 小時的服務學習時數。

中國內地教育體制，自 2001 年就將社會實踐和社區服務當作是綜合實踐活動的一部份。然無論是社會實踐或社區服務，都仍限於學生服務社會的宣導，對透過服務對學生生活技能的成長仍無法深刻的體認。

臺灣高等教育體系自 2000 年起相繼推動服務學習課程；2007 年為落實服務學習教育，特訂定大專校院服務學習方案，促使各校加強結合社區服務，以及融入有學習目標的服務學習方案。截止於 2010 年統計結果顯示，在 134 所大專校院中，已有 120 所開設服務學習課程。

本文擬藉由介紹服務學習的模式，並比較兩岸推展服務學習及社會實踐課程的差異，期能給未來服務開展有所啟發。

貳、服務學習的意義、特點與實施方式

「服務學習」依字面意義，乃是由服務和學習兩個概念組合而成。當這兩個概念結合之後，服務學習重新被定義為：一種透過設計的助人行為過程，可同時滿足自我和他人的個別需求；藉此增加服務者鍛煉技能及體驗生活的機會，更能提升學習之效能與豐富其多樣性。服務學習是一種有經過設計、有組織的服務，透過融入學校課程之方式將學生學習的教室擴展至社區，並經由經驗的過程來達到學習的目的。服務學習的行動方案不僅要符合社區的需求，也要配合課程目標，經由服務與學習間緊密且持續性的連結，使學生能夠增運用學校所學來參與社區事務。此外，服務學習有個很重要的元素，就是透過課程，結構地、系統地使學生從服務的經驗當中進行學習與反思，這也是服務學習與社區服務、志願服務最大的差異。

透過以上說明我們可以推論服務學習的特點^[1]：1、運用所學、社會資源及個人技能來服務社區；2、針對社區需求提供真實無償的服務；3、是一個經過精心規劃的服務活動；4、透過服務手段發展溝通需求、問題解決及團隊合作的能力；5、對個人、社區與學校所學能有更深層的體認；6、獲得個人成長、同儕支持以及公民參與機會。

國外專家學者對服務學習的實施步驟或歷程可陳述如下：Sally Berman（2006）在如何履行服務學習，提出了實施五大步驟^[2]：首先，廣泛收集服務的需求：在擬定服務計畫之前教師與學生要先針對社區的需求進行資訊收集，並且衡量學生的能力與興趣，找出適合的服務主題，

使得社區的需求、學生的興趣與學習的主題能夠達到平衡。其次，與社區夥伴開展合作：學生從社區組織或夥伴的協調聯繫、參與觀察、行程規劃、活動設計，討論互動中學到溝通表達、問題決策以及團隊合作的能力。然後，將服務經驗與學習目標結合：學生在服務過程當中仍然要清楚自己的學習目標，隨時進行反思，確認能符合原定目標。再次，著手擬訂管理計畫方案：發展一個管理計畫是一個結合創意、彈性以及複雜的過程。教師與學生一起腦力激蕩，對計畫進行評量、修正與回饋。最後，透過活動引導學生進行反思：透過各種反思工具（工作日志、成果展現或結案報告分享）的協助，使學生回顧自己的學習歷程，並瞭解如何將服務經驗與所學做結合。

Fertman, White 和 White (1996) 為落實績效而所提出的服務學習模型，認為服務學習方案應該具備有準備、服務、反思及慶賀等四大重要歷程^[3]，其內涵為：1、預作事前準備：提供訓練工作足以影響其後計畫的開展，是相當重要的步驟。參與者需透過各種管道瞭解社區需求，並與學校課程結合決定社會服務主題。其次介紹各種社區與公共服務機構，建立服務關係鏈來協助社區夥伴，與之共同擬定具體可行之社會服務計畫、學習目標及服務專案。針對服務主題安排所需的各種訓練，組成可以完成服務之團隊也是必須的。最後建立包括學生、學校、父母及社區皆可參與之各類之服務支援系統。2、服務：此階段即在將各種已經規劃完成的服務學習工作計畫交付實際執行的。這包括直接從事多種有意義、實做、具挑戰性與社區實際問題解決有關的服務。此所謂的服務包括從事直接接觸被服務人之社區公共服務或參與募款、規劃和方案管理等間接服務。3、反思：學生以積極持續及關懷尊重態度去思考及發表服務感想的反思，是服務學習與社區服務之最大不同處，也是服務學習最重要的方式。服務學習的反思應該是一個迴圈的歷程，從方案計畫的確認、計畫、籌備、實施、觀察、分析、得到新的理解到產生新應用的歷程，學習者應該隨時都在進行反思與學習。反思可透過設計並執行各類不同的活動。如工作日志、小組討論、研究報告、研讀有關服務物件的檔檔案等，並定期回到教室進行回饋，亦可於服務學習的社區與受服務者共同進行反思，藉以連結擴充反思累積技術和經驗。另外反思是在服務學習過程中，是一個持續進行的狀態，透過反思，學生可以重新檢視他們的經驗、知識與技能。反思也提供學生在持續進行的過程當中有暫停（Pause button）的機會，可以探索、回顧他們究竟學習到了什麼？自己的不足之處是什麼？越深層地反思會使學生對自己、對課程、對社區有越多的瞭解。4、慶賀：學生借著服務學習後之慶賀活動與社區成員、家人、同學和教師確實分享其服務學習的成果與榮耀。各方可透過參與學習歷程展現對學生的表現予以讚揚和鼓勵，經由此種活動引導學生學習成長，並且建立關懷社區、服務社群的價值觀。

除前述描述服務學習所經歷的四個過程外，若以參與角色分工來說明各自應承擔的責任，則可分述如下：

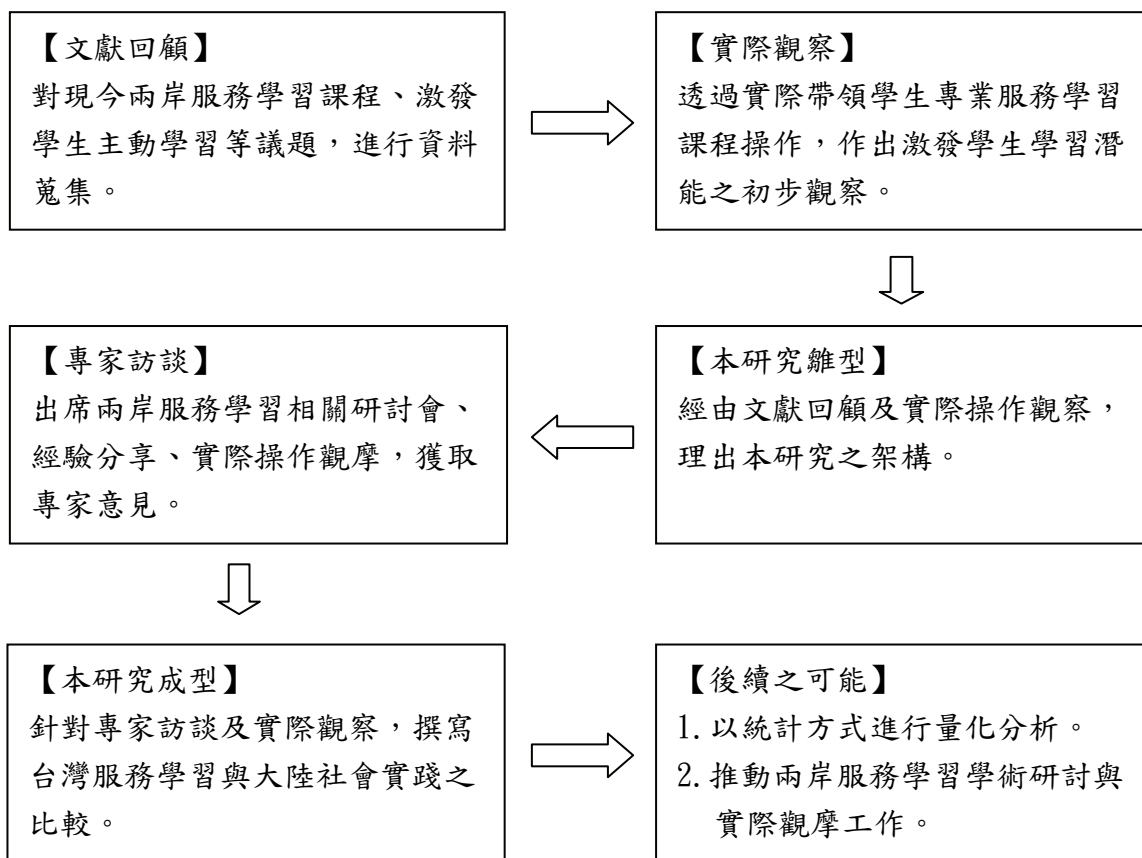
- 1、學校方面：學校應舉辦服務種子教師研習課程，舉辦服務學習觀摩學習或講座，觀摩其他團體的作法，作經驗交流。培養全校師生正確服務學習觀念。再次，鼓勵學生參與服務學習課程。當學生開展服務活動時，動員學校資源作學生推動服務學習後盾；並能對學生的活動提出指導、鼓勵，並引導學生進行反思。活動結束後為學生舉辦慶賀活動，吸納學生回饋，修正學校的服務學習課程。
- 2、社區方面：為學生服務提供機會與場地。並與學生共同討論，提出社區需求，訂立欲達成目標。服務展開時，參與學生的服務學習活動，並提供學生必須協助。活動結束後參與學生反

思活動，提出社區的回饋。

- 3、學生方面：主動聯絡社區提出服務構想，溝通服務需求。依自身能力擬訂服務計畫，並與社區確認可行性。然後針對計畫內容，準備所需的裝備器具、籌募社會資源給予資助。隨時記錄服務內容，作計畫及預算執行的控管。以活動及個人記錄整理反思內容，並進行反思活動。最後將活動過程整理成結案報告，作財務結算。參與慶賀活動，舉辦成果呈現與分享。

參、研究方法與步驟

- 1.文獻回顧法/實際觀察法。本研究初期需先蒐集具服務學習激發學生主動學習之文獻，特別透過教育部「甄選全國技專校院辦理勞作教育及服務學習內涵課程績優學校及個人」觀摩研討會之經驗分享記錄。
- 2.專家訪談法。經由筆者受邀至中國科技大學、明新科技大學、德霖技術學院、聖母醫事專校、耕莘醫事專校等技專校院之演講，並實際走訪大陸福建福州大學、福建工程學校之觀摩訪學，與服務學習課程師長之專家訪談與經驗交流，所獲實務性資料，歸納其重點。



肆、臺灣服務學習與大陸社會實踐之比較

在臺灣服務學習課程已成為培養全人教育的通識課程。台中東海大學於 1955 年開始實施的「勞作教育」為最早及最負盛名，實踐大學也於 1958 年跟進實施。自 1998 年起，台大、中原、元智、成大等技專校院將「勞動服務課」列為「通識教育」必修課，並將此課程列為畢業

條件之一。同時有部份大專校院在校內設有專責機構推動服務學習課程，如：輔仁大學、慈濟大學及靜宜大學等。此外，目前大專校院課程中授課教師以專業課程與服務學習結合的方式也陸續增加，如輔仁大學、慈濟大學、靜宜大學的課程等；亦有部分專業課程結合服務的方式，如：臺灣師範大學「服務學習研究」、玄奘大學「兒童福利」等^[4]。

如前述臺灣絕大部份的高等教育已將服務學習列入主要課程，除了老師授課安排外也鼓勵同學參與。而所有的服務學習都是同學自動自發參與；從學習計畫提案、社會支持資源的尋求、活動內容設計、器材準備、活動執行，到流程式控制管、財務結算...等都是同學協作完成，不假他人之手。也因此，同學在整個服務學習過程中，除了應用課程所學外，也學習到溝通表達能力、策劃能力、實作能力，團隊合作能力，專案控管能力及自我反思能力，這應該整個服務學習過程最大的收穫。

表 1：服務學習與社會實踐比較表

	臺灣之服務學習	中國大陸之社會實踐
組成方式	自行組成團隊	個人自行安排
活動內容	學生自行規劃設計	單位安排
時間長短	約五~十天	一般約一學期
主動性	學生從準備、實施、回饋都自行安排	較被動 由親友或師長協助安排
反思活動	需安排反思活動 是服務學習最重要階段	無特定安排
課程結合	能結合所學	不一定 視工作安排
社會資源	需主動找資源協助	動用較少
學習效果	能學習到未來生活的技能	較未能結合生活所需

資料來源：自行整理

中國大陸行之有年的為社會實踐和社區服務等實踐服務活動，儘管教育單位有明確的規定；但學校在執行時，仍受傳統教育方式影響，往往考慮的是組織活動，完成任務，較缺乏有系統地規劃和結合課程理論運用⁵。社會實踐往往遊離於學校課程之外，未能形成體系，活動變為是任務執行，熱鬧有餘、內涵不足。注重行式而缺乏反思，忽略原本執行社會實踐的本質。學生方面也是如此，儘管他們仍熱切參與各式各樣的社會實踐與志願服務工作，但往往只流於表面服務行式參與，但缺乏瞭解其真正地教育蘊涵^[5]。表 1 試圖比較臺灣與中國大陸實施社會服務的異同。

由表可明確看出，國外或臺灣盛行的服務學習多是由學生依自行意願主隊參與，因社會資源有限，各隊需設計符合社區需求的活動，以獲得社會的認可與協助。由於，整個學習課程是由學生共同志願參與，從策劃、活動設計、活動助具準備、活動執行、反思與回饋都有學生的參與。學生也可藉此學習到未來社群生活的：溝通表達、團隊協作、實踐執行力與控管反思能力...等。這些能力正式他們踏入社會所需的基本生存能力。

中國大陸學生主動性、積極性不足，社會實踐被許多高校視為學校教學任務之一，所以費心幫學生安排：從廠商介紹聯絡，工作內容磋商安排，問題排除...等所有工作都賴老師安排妥當。學生坐享其成，造成往往也不知珍惜。學生不去反思從實踐中學習什麼？與課程學習如何

結合落實？自己不足之處如何彌補？相對地，學生抱怨淨作一些勞力工作，學不到技能；老師抱怨學生不知珍惜、因循苟且，整個社會實踐就淪為形式參與，過過場罷了。

伍、借鑒他校經驗開展兩岸高校服務學習新理念

筆者覺得可以借鑑海外推行的經驗，作為兩岸高校未來開展服務學習活動的參考：

1. 讓服務與學習結合：服務學習與傳統課堂教育，存在著相當程度的差異。它強調學習與服務相互結合的取向，不單只是要設定明確具體的學習目標，更期望透過社區服務的直接體驗，來提升學習的能量。服務學習所注重的體驗歷程，正是引導落實服務績效的最有利方法。建議學校能將專業課程與服務學習相結合，教導學生服務學習的真義及推動方式；此外，可設立專責機構協助推廣服務學習活動，並提供必要協助。
2. 激發學生自主參與：服務學習的一個重點是讓學生自主性參與。從參與社區溝通、發現需求，與其他社會機構的協調、募集資源，活動的設計、規劃，服務學習活動的執行，服務學習的反思與回饋...等；每一個環節都應該鼓勵學生主動承擔責任。如此學生才能透過參與，學習溝通、表達、決策、問題解決、管控等技能，並應用於未來生活上。
3. 落實反思活動引導：反思是服務學習最重要的過程，也是與服務最大的差異。學生可設計系列化的反思活動，如工作日志、小組討論、分享報告、研讀服務物件的檔案檔...等；或定期回到教室由專業老師協助引導進行反思；亦可在社區與受服務物件共同進行反思，內化反思而得來的技術和經驗擴充。
4. 全員參與服務學習：服務學習是學校、社區及學生三方共同參與的活動。學校必須傳授相關的知識；社區提供服務學習機會；學生執行服務學習工作。三方必須要能密切合作、充分溝通，才能達成設定目標。此外，還有賴其他組織的參與，包括：政府機制的支援、社會資源的提供、學生家長及社區成員的接納。彼此建立協同合作之夥伴關係，在協力合作過程中彼此分享責任和權力的機會，共用努力所得成果。

[參考文獻]

- [1] Kaye, C.B. (2004), *The Complete Guide to Service Learning*, [J] Minneapolis, MN: Free Spirit
- [2] Berman, S. (2006), *Service Learning: a guide to planning implementing, and assessing student projects* [M] (Second edition), Thousand Oaks, Calif.: Corwin Press
- [3] Fertman, C. I., White, G. P. & White, L. J. (1996). *Service Learning in Middle School: Building A Culture of Service*. [M] Columbus, Ohio: National Middle School Association
- [4] 李法琳 (2002)。大台北地區大學服務性社團學生參與志願服務之動機與滿意度研究。{D} 世新大學社會發展研究所碩士論文，未出版。台北市。
- [5] 許瑞芳，從社區服務到服務學習：教育蘊涵在服務中拓寬，[J] 教育探索 serial No. 232, No.10, 2010