

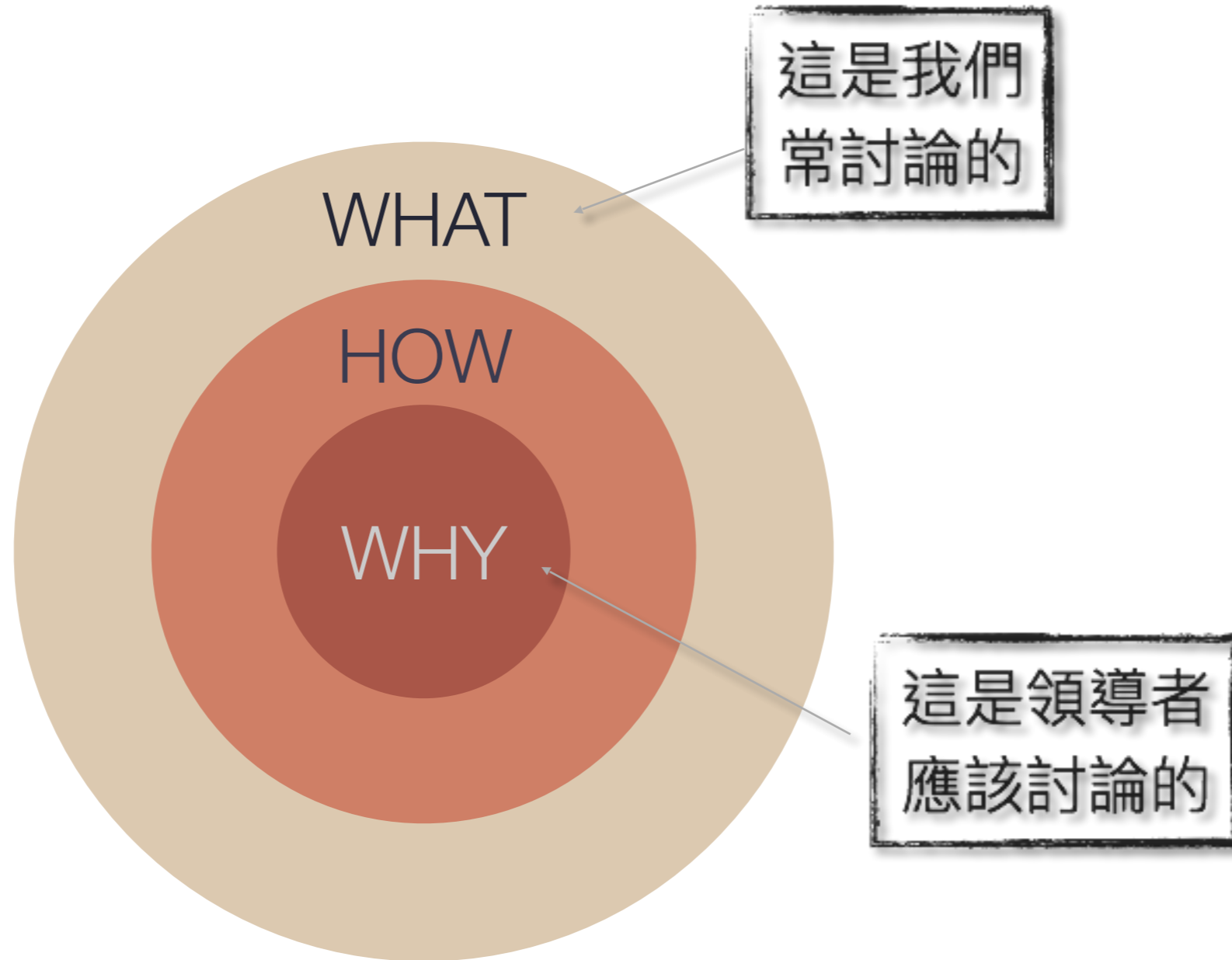


互惠多贏 x 服務學習

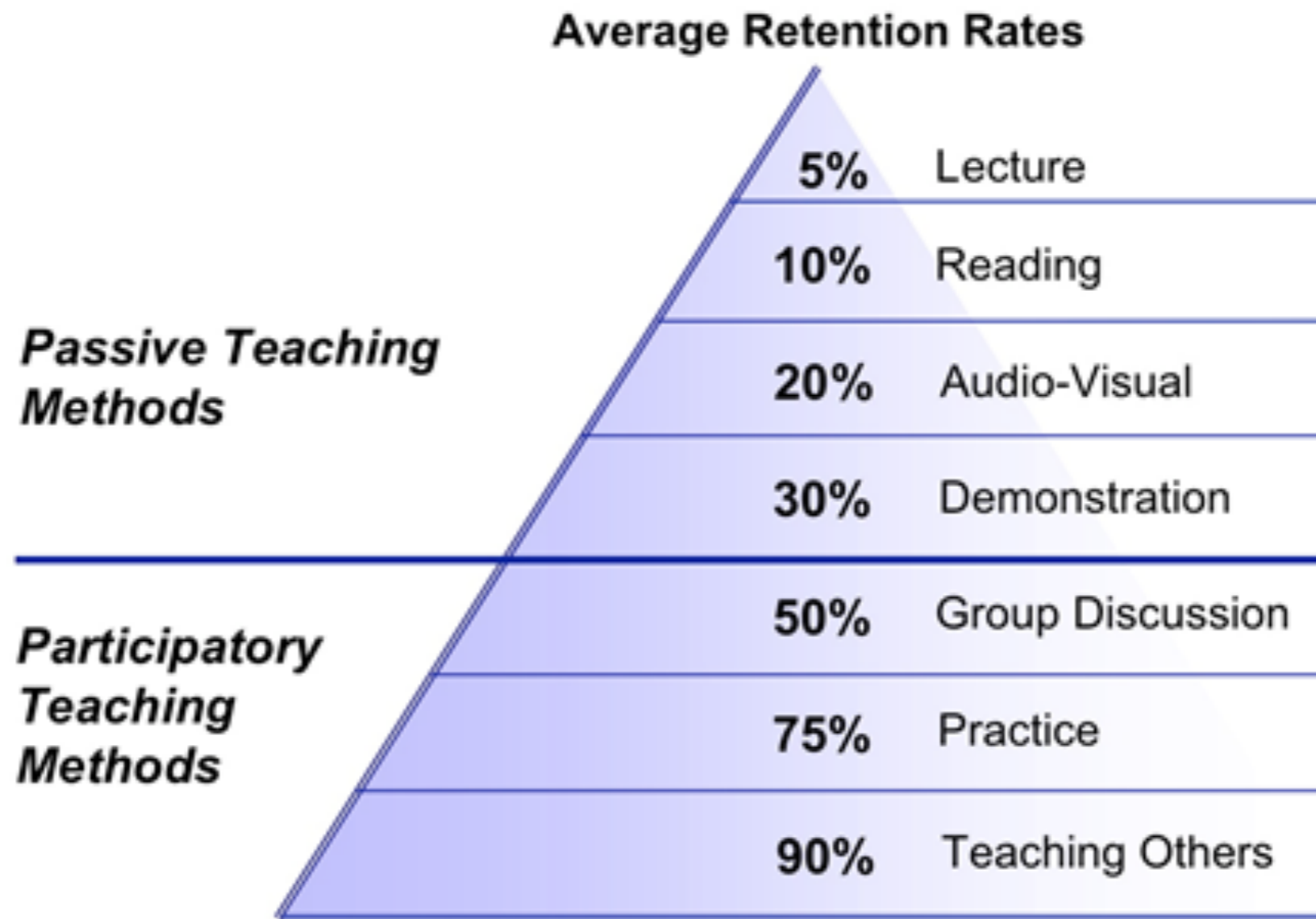
國立中山大學  
通識中心服務學習組  
葉雯霞 教授

# 理念一：服務學習的重要性

---



# 學習金字塔



\*Adapted from National Training Laboratories. Bethel, Maine

## 理念二：服務學習的定義(一)

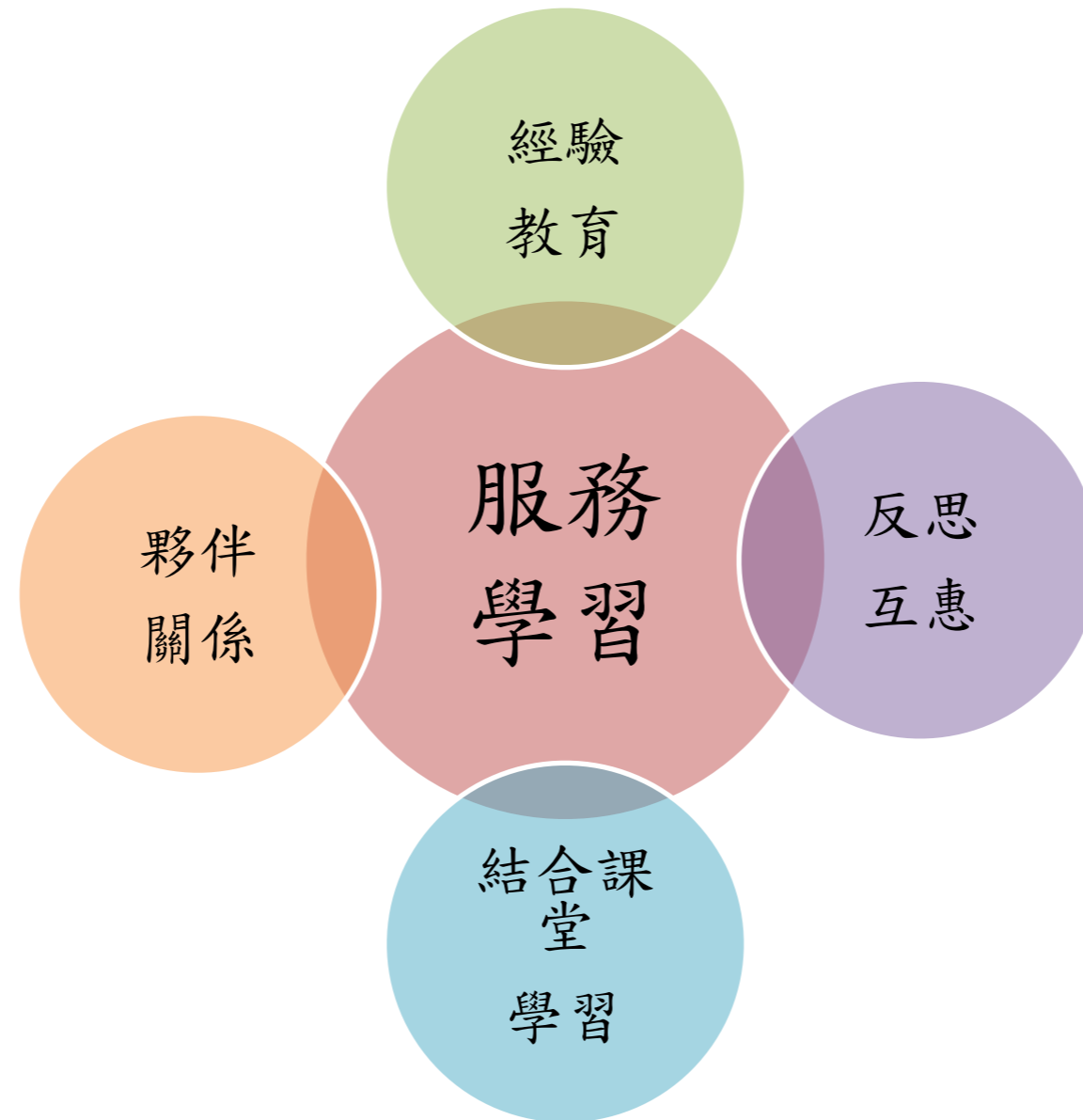
---

服務學習是從經驗中學習，  
連結服務活動與課程內容，  
同時滿足社區的需求以及學生的學習。  
學校與社會繼續合作且互惠的關係，  
有助於學生的個人成長、專業知能、職業發展與  
社會能力的發展。

(Eyler & Giles, 1999)

## 理念二：服務學習的定義(二)

---



## 理念三：服務學習的特質

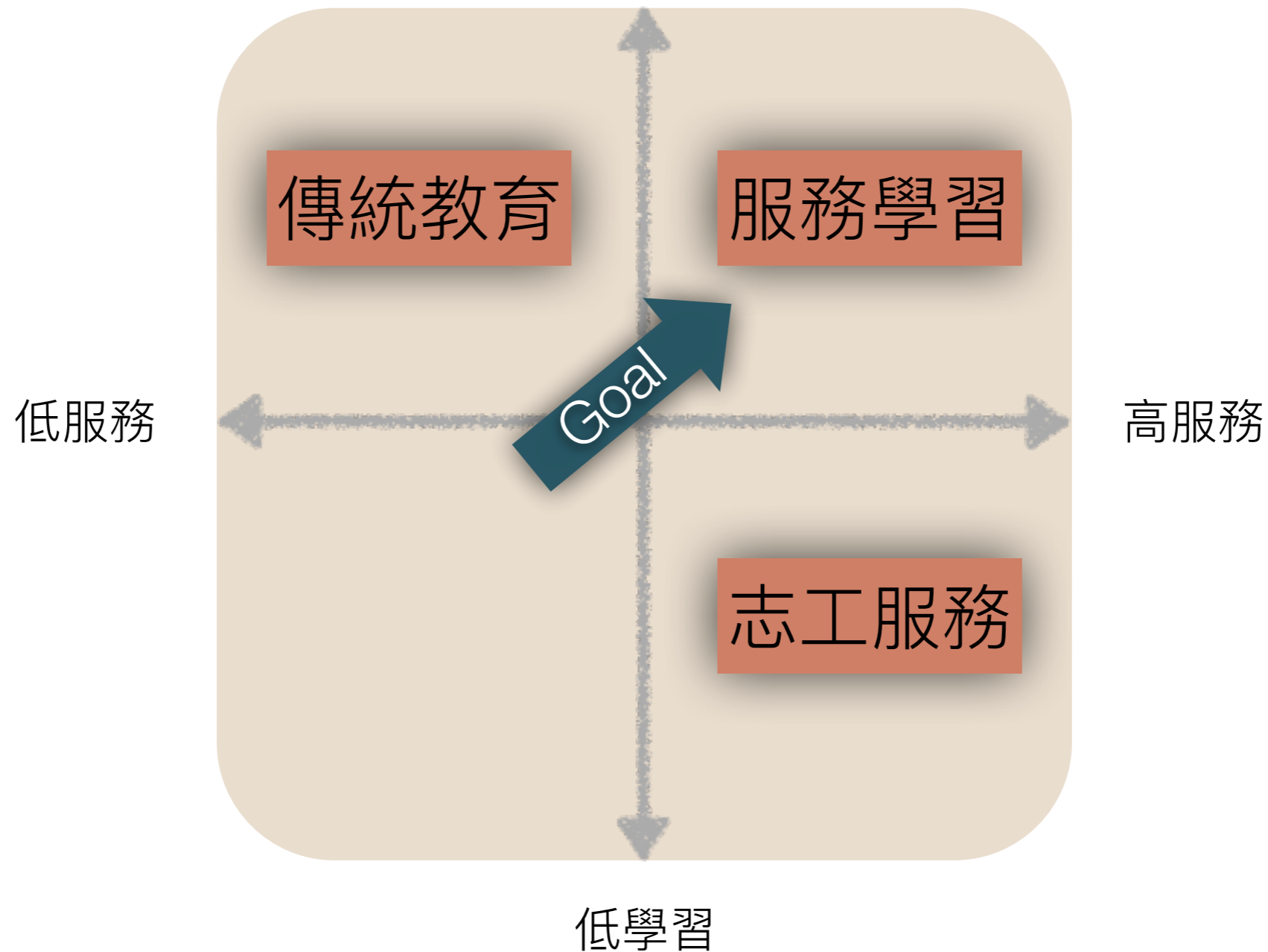
---

1. 協同合作 (Collaboration)
2. 互惠 (Reciprocity)
3. 多元差異 (Diversity)
4. 以學習為基礎 (Learning-Based)-  
經驗學習透過反思達成學習
5. 社會正義為焦點 (Social Justice Focus)-  
從傳統慈善觀點走向社會改變、社會正義追求



# 理念四：服務學習與志工服務的差異

高學習 專業 + 轉移能力(軟實力)



# 理念五：服務學習的類型

分享中山大學服務學習教學策略

## 舊制

- 服務學習一：勞動服務
- 服務學習二：社區服務

## 新制

- 服務學習三：專業服務學習





# 國立中山大學服務學習的設計

---

**成功 = 87.5% 與人相處的能力 + 12.5% 知識**

(史丹佛研究中心)

一、連結總教育目標：

培育社會菁英及領導人才

二、結合九大核心能力：

1. 表達與溝通能力
2. 終身學習能力
3. 倫理與社會責任
4. 合作與領導能力
5. 探究與批判思考能力
6. 美感品味
7. 創造力
8. 全球視野
9. 山海胸襟與自然情懷

# 中山舊制與新制的差別

---

## 一、中山大學傳統舊制

1. 勞動服務或社區服務
2. 四大步驟：準備→執行→反思→慶賀
3. 指導what、how，但較少why
4. 少有完整的培訓



# 中山舊制與新制的差別 之一

---

## 二、中山大學新制

### 1. 策略

有系統策略完成教學目標

成功=專業+人和

用PILOT培訓學員核心能力



### 2. 步驟

1) 六大步驟：調查→準備→執行→反思→慶賀→繼續

2) TA培訓

3) PILOT 服務學習組的架構

# 中山舊制與新制的差別 之二

---

## 3. 宗旨

將服務學習和課程能力、個人成長、  
職涯發展和公民素養串連在一起。

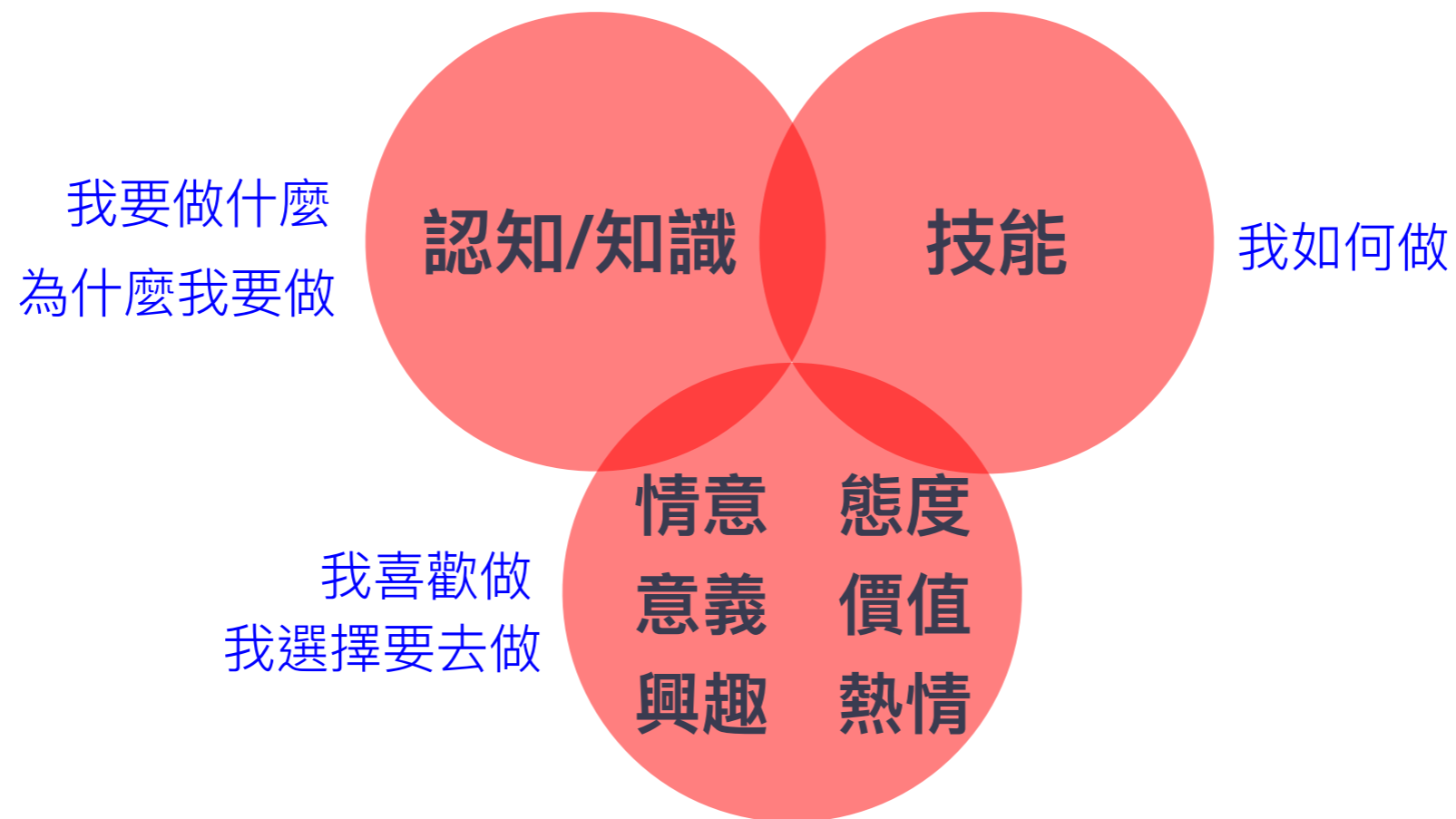


## 4. 目標

成為有人際力與表達溝通力的人，帶出職場就業力；  
與附近特色結合，以專業與社區做連結，創造多贏  
互惠局面。

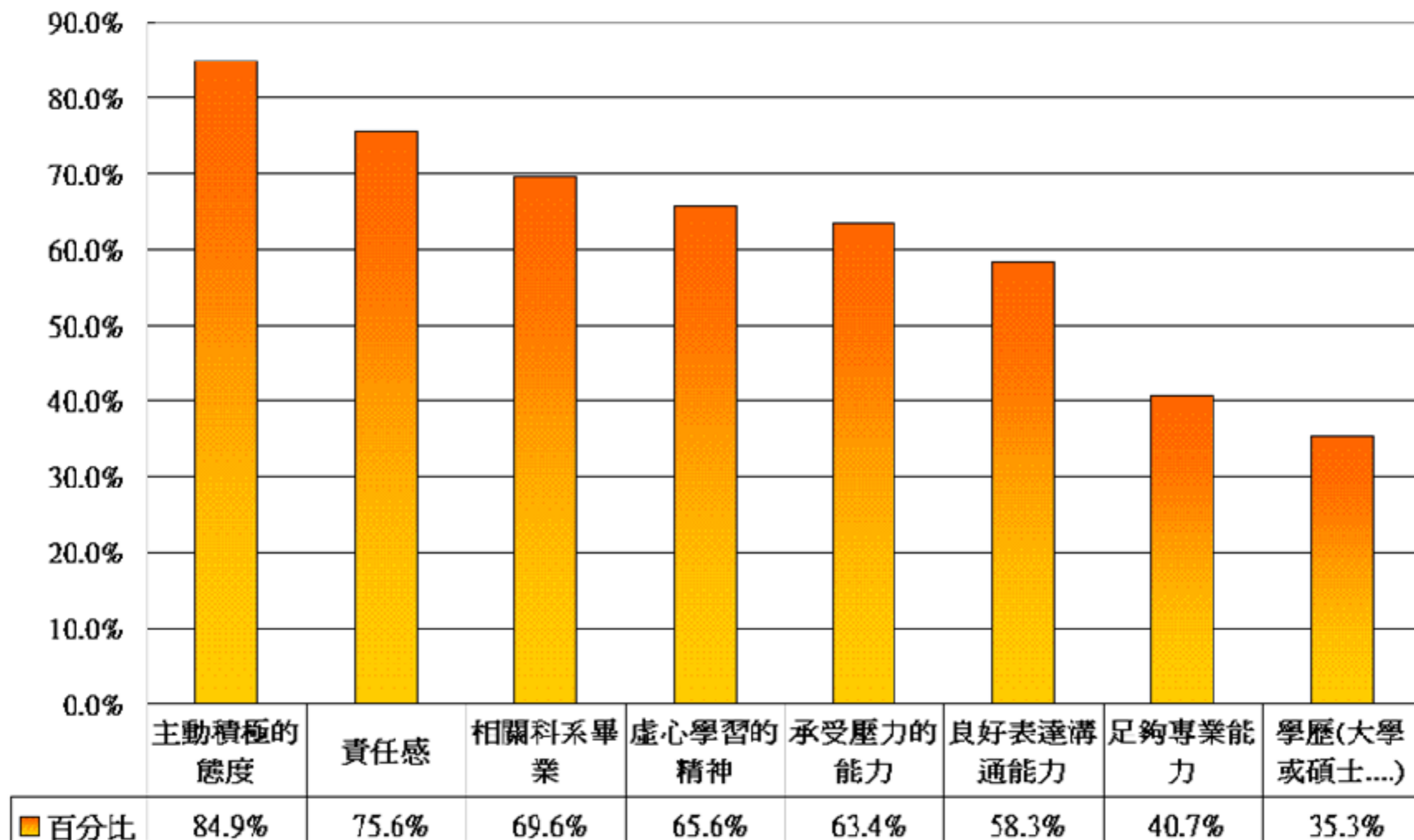
# 理念六：服務學習提升職場競爭力 教育三大目標

---



$$\text{能力} = \text{【知識+技能】} \text{態度}$$

# 回應職場的需求



# 理念七：服務學習的好處

---

一、學生方面

众天使初衷

<https://www.youtube.com/watch?v=e7AT4sD57Sg>

二、老師方面

拉拉山水蜜桃

<https://www.youtube.com/watch?v=8hqJolhg0dQ>

三、大學方面

搶救電費大作戰

<https://www.youtube.com/watch?v=1ucOb61icoM>

四、社區方面

五、國際方面



# 理念八：高效能服務學習方案

---

1. 有意義的服務

2. 與課程連結

3. 反思

4. 多元性

5. 青少年發聲

6. 夥伴關係

7. 監督過程

8. 時間與深度



# 理念九：服務學習帶來的影響

	強大影響	良好影響	些微影響
1. 切合社區需求	由目前的研究或學生在教師協助之下發掘之。	由過往研究或學生在教師協助之下發掘之。	臆測社區需求。
2. 與社區協調合作	在老師協助下積極、直接與社區合作。	假設社區需求。	直接告知社區成員學習計畫。
3. 整合入課堂	服務學習是一種教學策略，整合課堂學習和服務。	服務學習是教學工具，加入課堂學習和服務元素。	服務學習是課程一部分，但沒有關聯。強調服務的重要性。
4. 促進學生反思	學生思考、分享、產生個人和團隊反思。	有思考、分享、產生團隊反思。	學生互相分享，但沒有反思。
5. 使用在現實生活習得的學業技能/知識	所有的學生直接應用新技能或知識於社區服務	所有的學生應用某些新技能或知識	某些學生比其他人更投入或只少許投入服務計畫
6. 發展照顧彼此的意識	反思呈現個人跟社區間的情感成長和服務的重要性	反思呈現社區服務的重要性	反思只探討社區服務方案的優缺點
7. 改善被服務者的生活品質	激發改變或洞察力；減輕痛苦；解決問題；倡導議題	改變促進了社區原先就不錯的狀況	改變只有窗飾效果，但社區有新穎且獨特的利益

# 反思

- 一、請各位老師按照上表分享您的服務學習課程
- 二、您計劃可以如何應用上表訊息，增進課程效能？

	強大影響	良好影響	些微影響
1. 切合社區需求	由目前的研究或學生在教師協助之下發掘之。	由過往研究或學生在教師協助之下發掘之。	臆測社區需求。
2. 與社區協調合作	在老師協助下積極、直接與社區合作。	假設社區需求。	直接告知社區成員學習計畫。
3. 整合入課堂	服務學習是一種教學策略，整合課堂學習和服務。	服務學習是教學工具，加入課堂學習和服務元素。	服務學習是課程一部分，但沒有關聯。強調服務的重要性。
4. 促進學生反思	學生思考、分享、產生個人和團隊反思。	有思考、分享、產生團隊反思。	學生互相分享，但沒有反思。
5. 使用在現實生活習得的學業技能/知識	所有的學生直接應用新技能或知識於社區服務	所有的學生應用某些新技能或知識	某些學生比其他人更投入或只少許投入服務計畫
6. 發展照顧彼此的意識	反思呈現個人跟社區間的情感成長和服務的重要性	反思呈現社區服務的重要性	反思只探討社區服務方案的優缺點
7. 改善被服務者的生活品質	激發改變或洞察力；減輕痛苦；解決問題；倡導議題	改變促進了社區原先就不錯的狀況	改變只有窗飾效果，但社區有新穎且獨特的利益

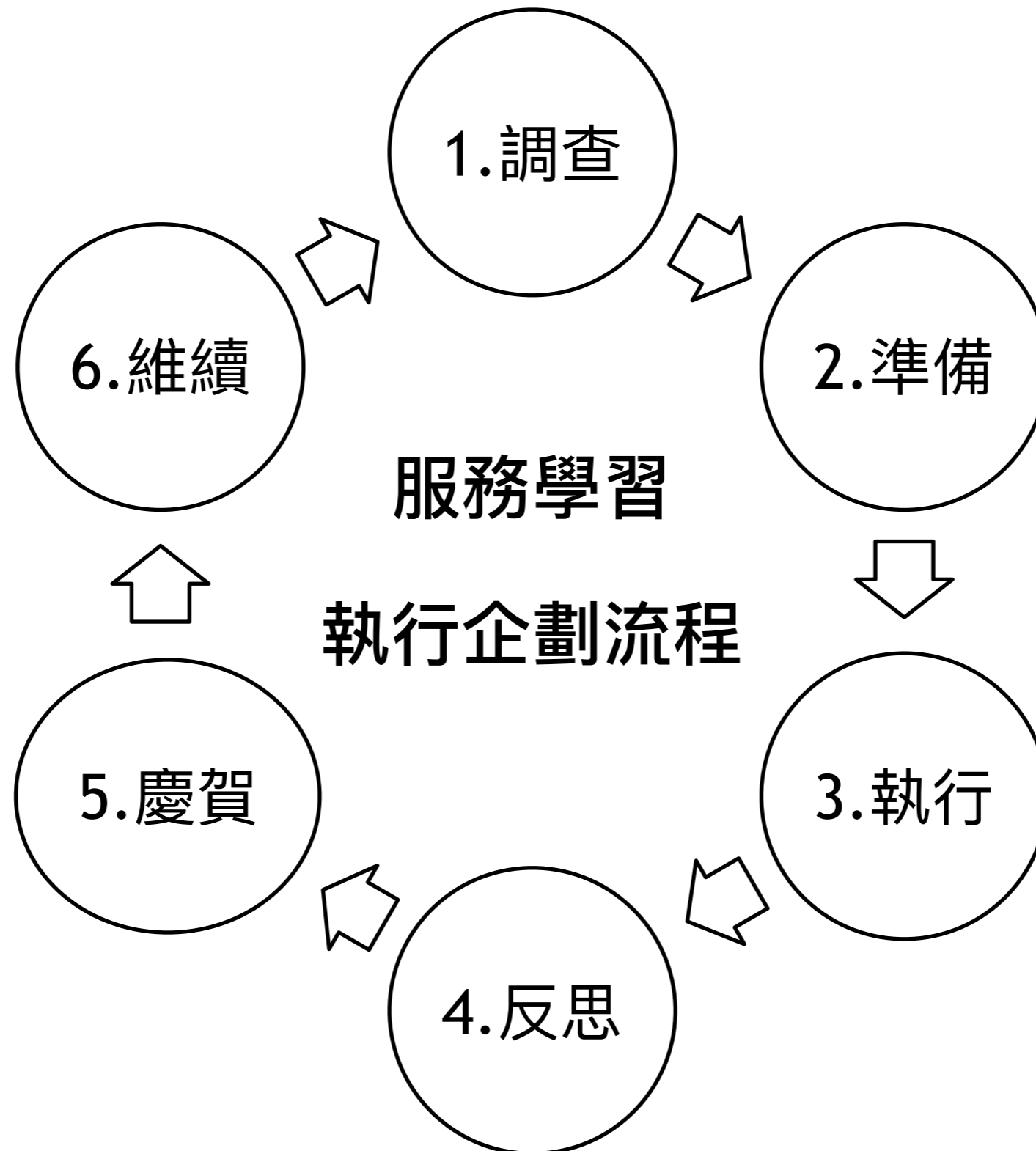
# 國立中山大學：服務學習領導力與溝通力

## 【鼓山預防犯罪】

鼓山警察分局	鼓山國小	中山大學學生	鼓山社區
預防犯罪	50%弱勢家庭	領導力	山中人
包山包海	品格	溝通力	改善環境
時間、年齡	人際互動	學習典範	互動交流
創意	關懷付出	職場人才	改變成見

# 理念十：服務學習六大步驟

---



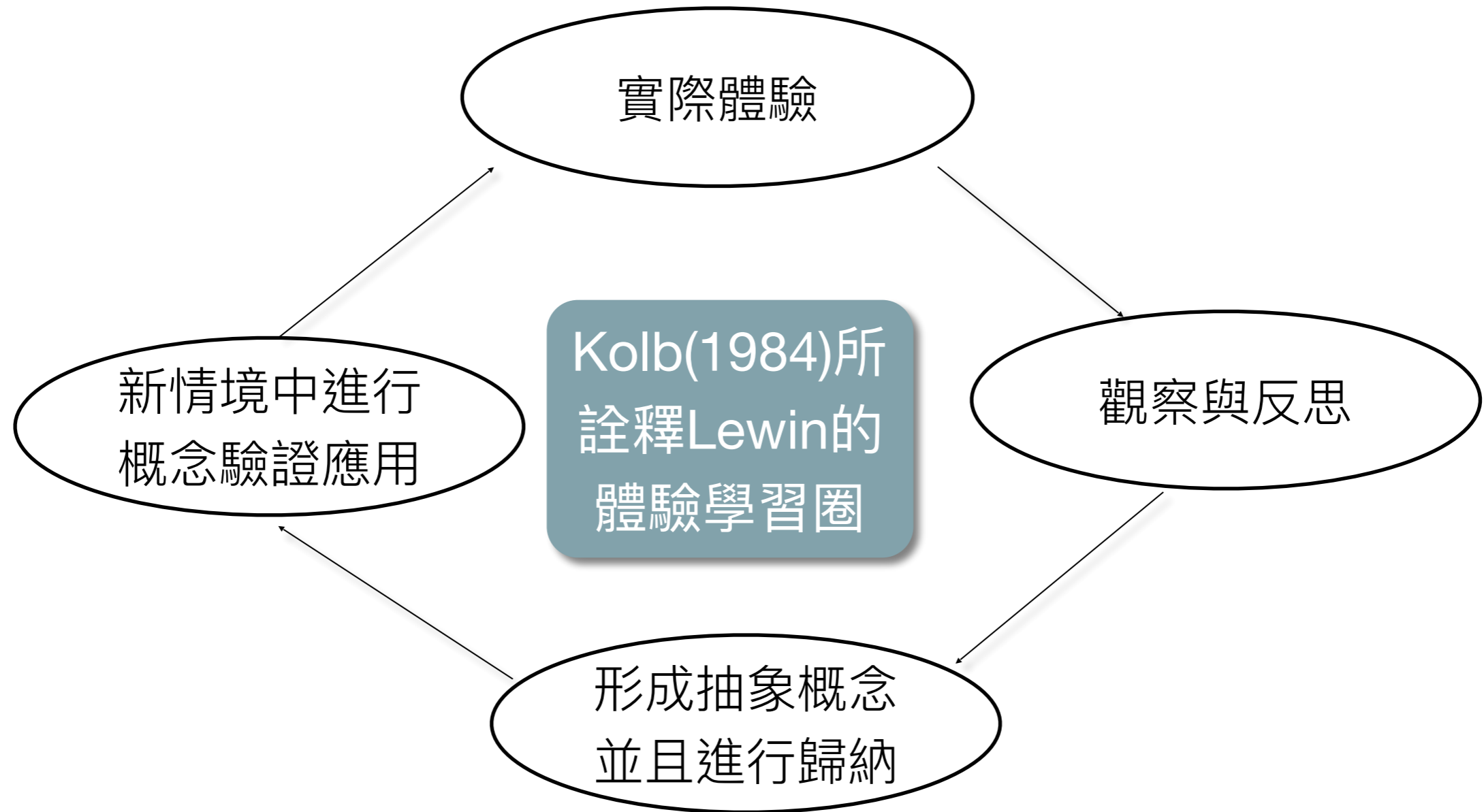
# 反思

---

傳統服務學習皆為四大步驟，您認為六大步驟中的“調查”和“維續”為什麼重要？

# 理念十一：體驗學習圈

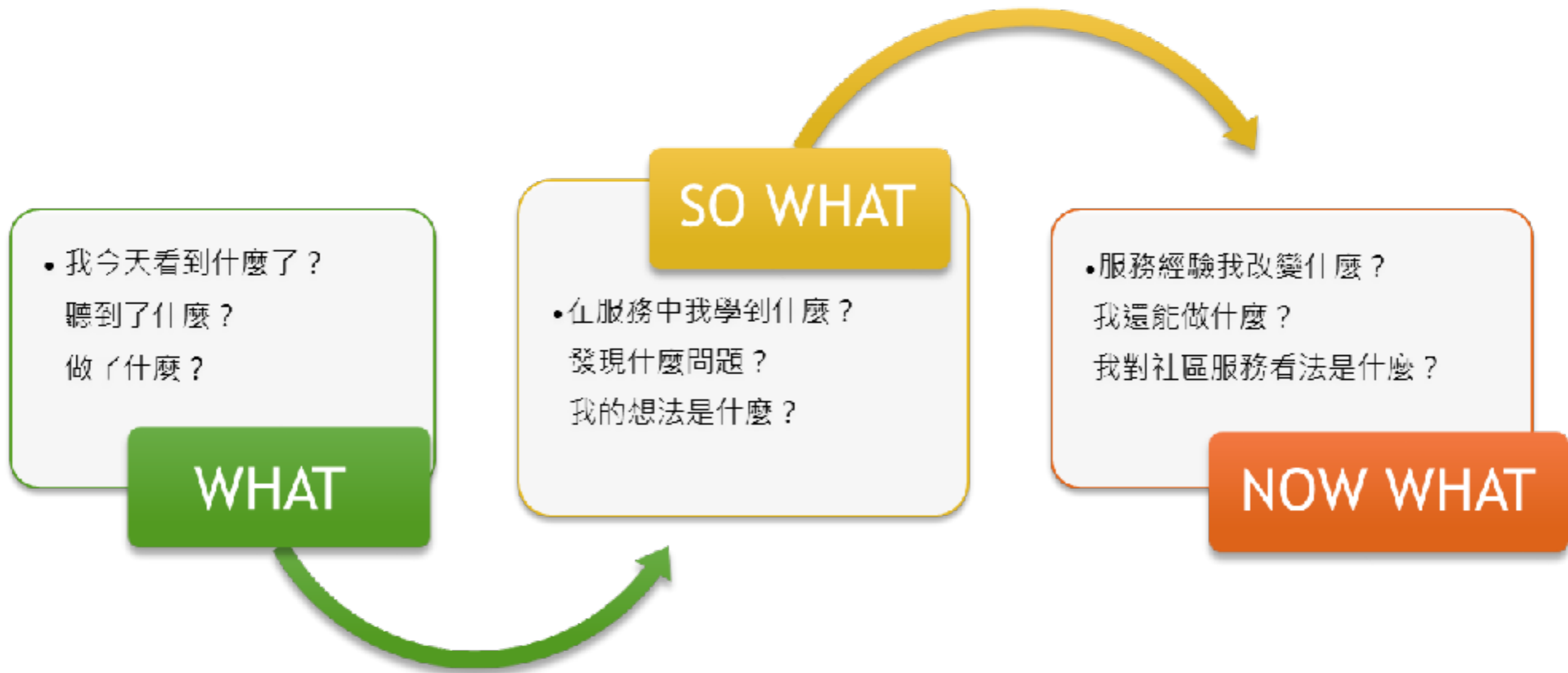
---



# 反思的內容

---

未來我將如何運用所學？



服務帶給我的意義與學習有哪些？

# 反思的方法－4F

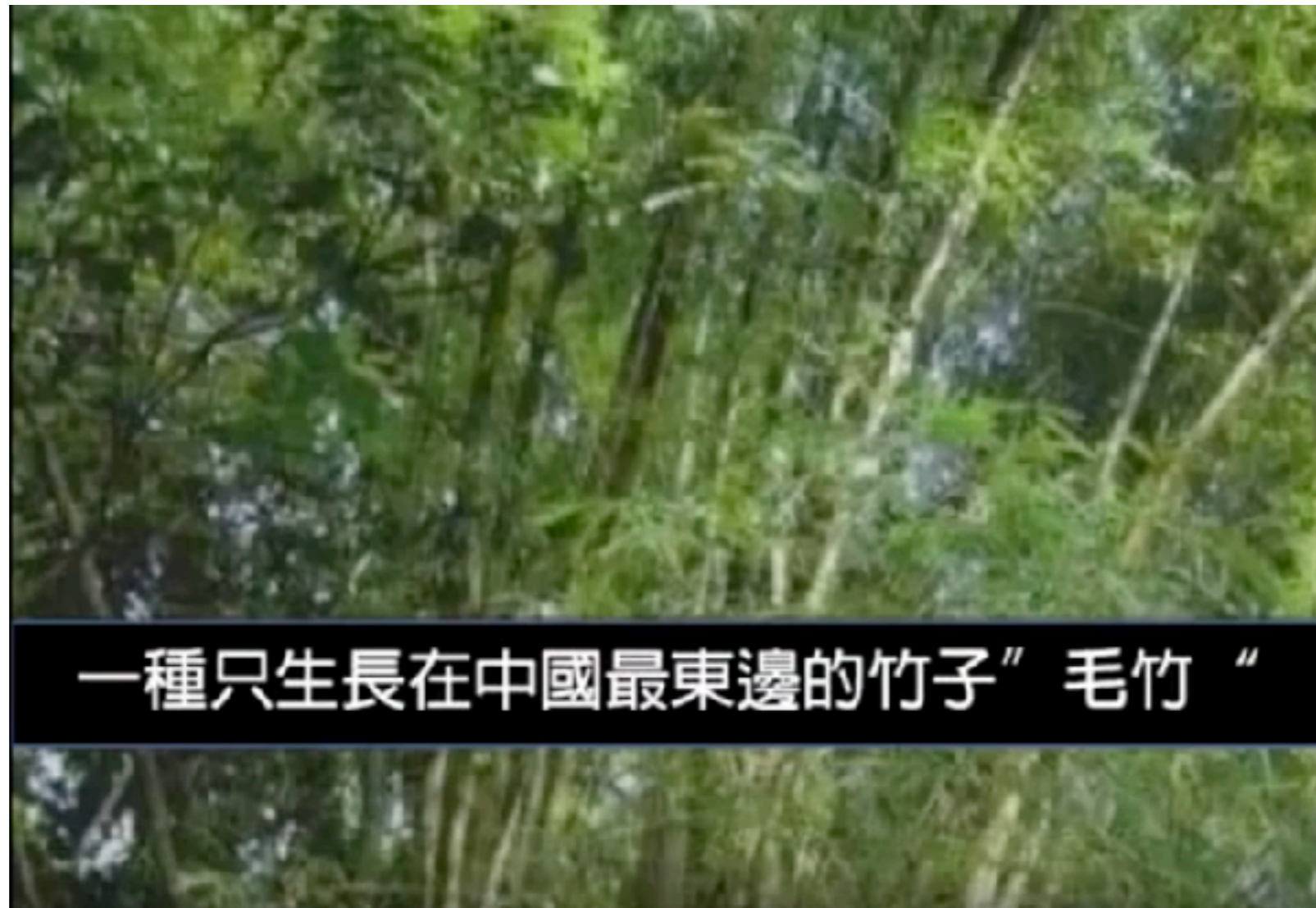
4F	代表圖案	反思隱論	詢問方式
Facts 事實		<ul style="list-style-type: none"><li>• 最初經驗</li><li>• 多方面事實</li><li>• 不同角度描述事件</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• What happened?</li><li>• What did you do?</li><li>• 如何解決問題?</li></ul>
Feelings 感覺		<ul style="list-style-type: none"><li>• 個人感覺和情緒</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• What did you experience?</li><li>• How did you feel?</li><li>• 當時的心情?</li></ul>
Findings 發現		<ul style="list-style-type: none"><li>• 代表鏟子</li><li>• 深入找尋原因、解釋、判斷</li><li>• 總結整體意義</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Why did that happen?</li><li>• What are you learning?</li><li>• 發現了什麼?</li></ul>
Futures 將來		<ul style="list-style-type: none"><li>• 多向度前瞻思考</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• How will it affect you ?</li><li>• What are your hopes?</li><li>• 如何將所學應用在未來?</li></ul>



# 反思練習

---

觀賞影片後，試用4F做反思



[https://www.youtube.com/watch?v=1\\_lz0FbfC9Q](https://www.youtube.com/watch?v=1_lz0FbfC9Q)

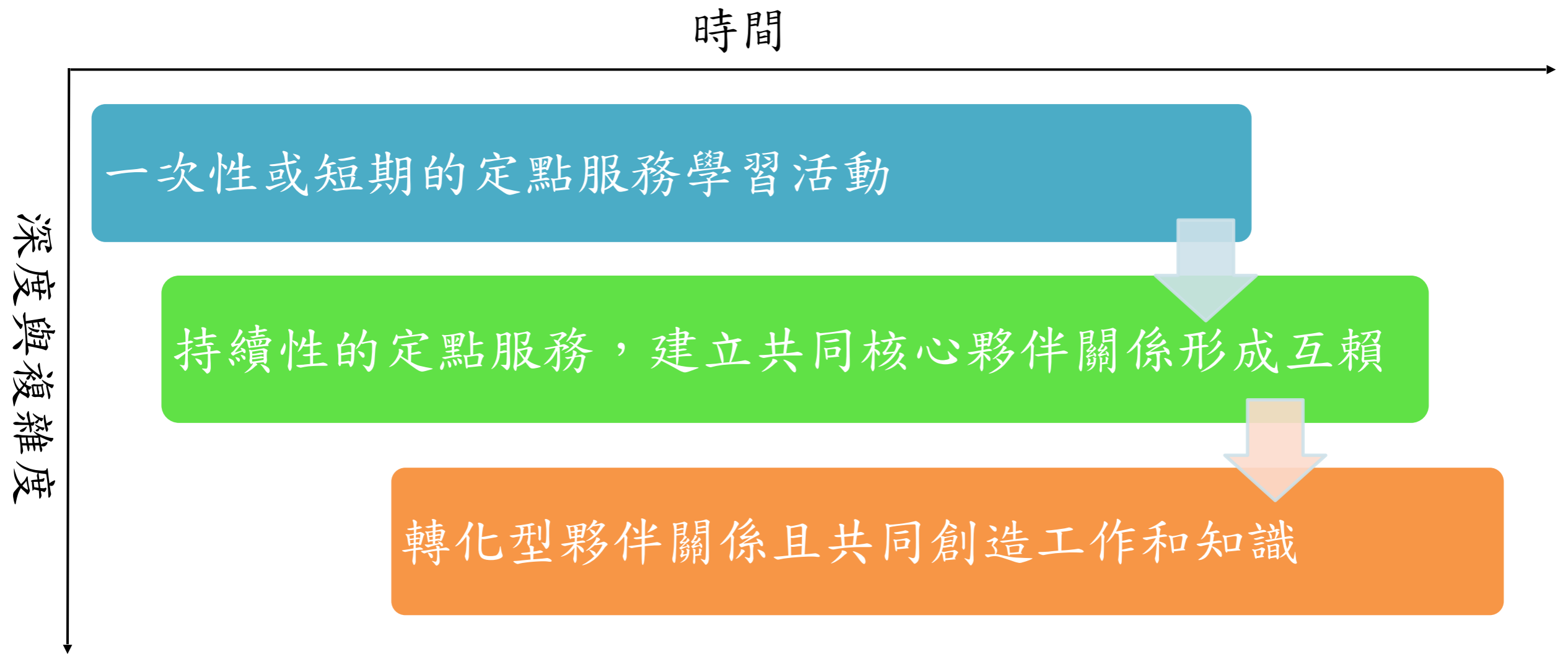
## 理念十二：用DISC與學生溝通

---

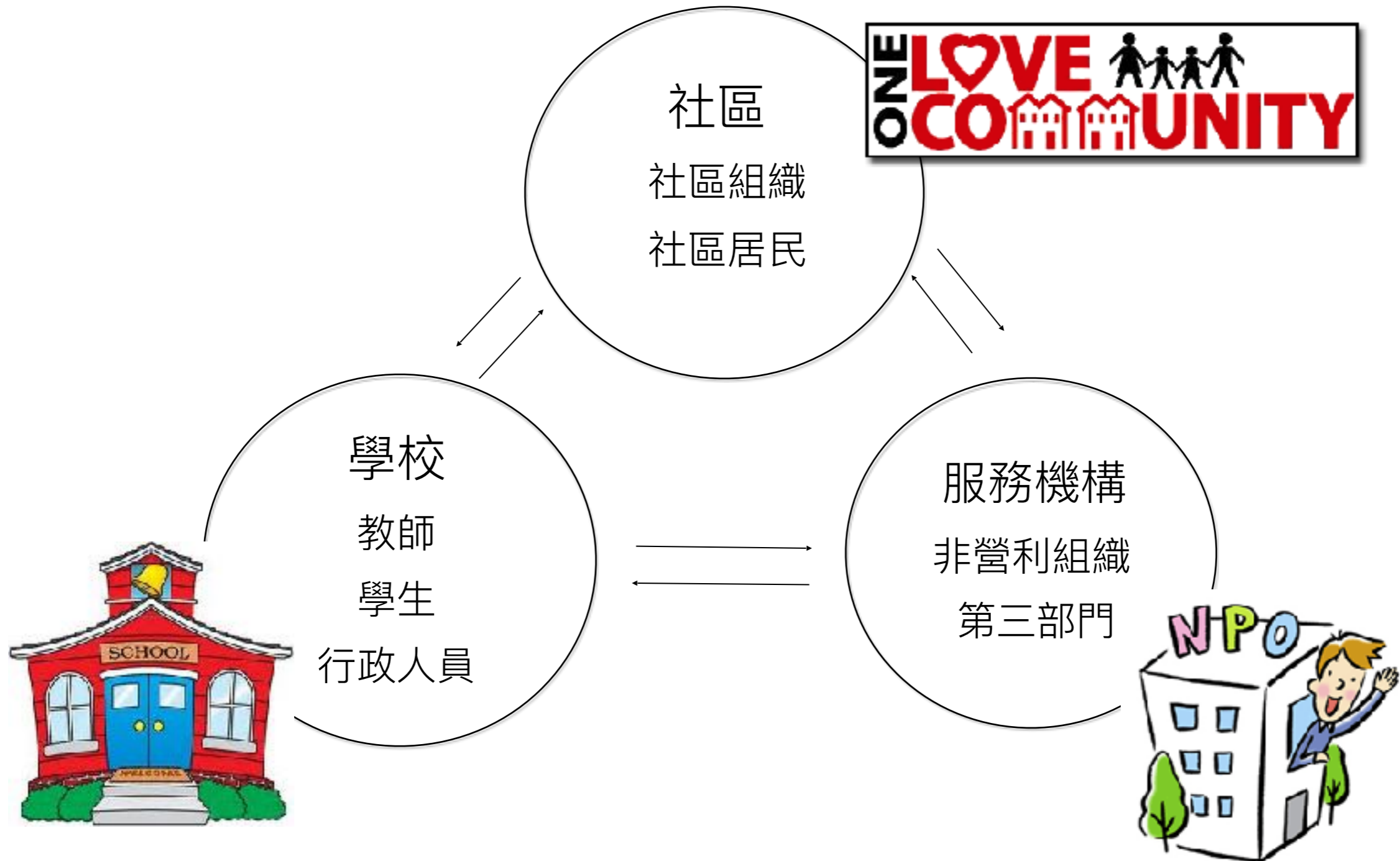
1. DISC 行為科學理論，一天工作坊的學費在美國是700美金左右。
2. 早一點學可以避免很多人際的傷害，更進一步的是，你的溝通力、領導力與競爭力。



# 服務學習夥伴關係類型



# 服務學習的夥伴



# 推動困境 (一)

---

- 機構人力吃緊、無專責人員帶領、未提供訓練和協助、一直在培訓新人，致使長期消耗機構資源。
- 學生非自願，故可投入的時間及意願較為有限、對機構不瞭解、登門拜訪時機不對。
- 學校老師對於服學理念不熟悉、未連結教學內容、身兼多職普遍忙碌、無定期訪視。



## 推動困境 (二)

---

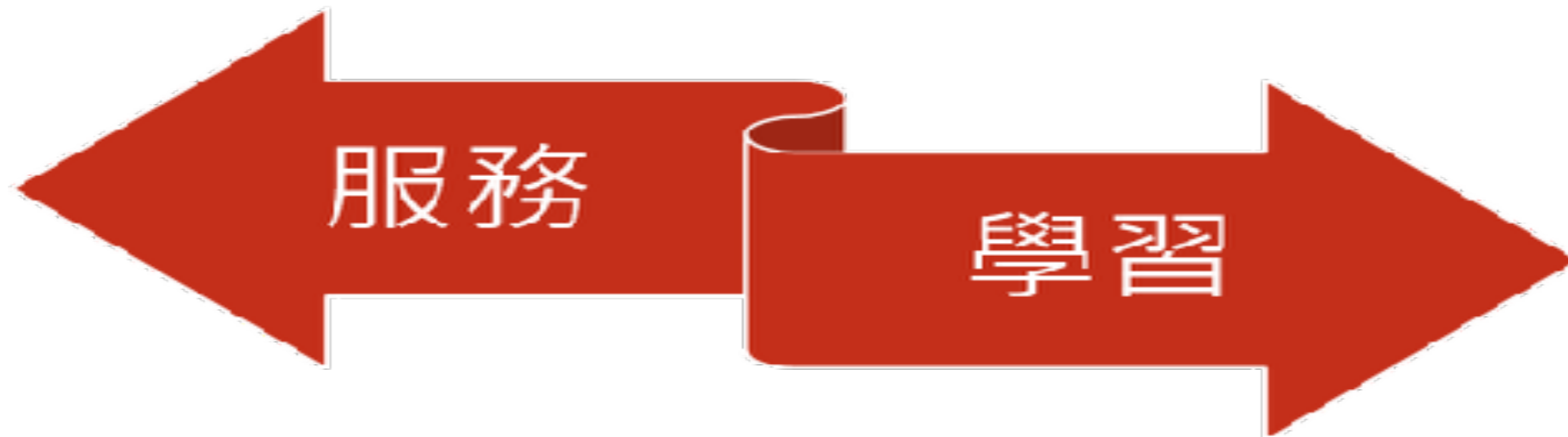
- 1.以雙方互惠為前提、機構並不是專為服學而存在。
- 2.服學課程時間有其學期性，學生可來服務的時間常與機構需求志工時間未能完全配合。
- 3.服務人數和時間為適度安排，徒增機構困擾。
- 4.學生普遍被動接受機構安排，害怕嘗試新事物。
- 5.學生普遍投入的時間不長，致使機構很難安排服務工作，且時數滿了就離開。
- 6.學校老師於學生服務期間並不會到場指導及協助。
- 7.服務安全（保險、交通、督導人員、...）

## 推動困境 (三)

---



有意義的行動  
有目的的學習



## 推動困境 (四)

---

傳承不易、無後續發展計劃





# 反思

---

老師們您了解社福單位的困境後，

試想，若這是您的夥伴單位，

以您的角度，有哪一件事是您可以做的？

# 中國醫藥大學 學生基本素養與五大核心能力



一、學生基本素養：  
仁慎勤廉

二、5大核心能力：

- 1.主動學習自我改進
- 2.健康促進前瞻未來
- 3.專業知能倫理素養
- 4.人文關懷社會服務
- 5.人際關係溝通技巧

# 反思

---

請各位老師分享您個人的服務學習課程，

如何幫助學生培養貴校的**學生基本素養**及**五大核心能力**？

# 一、發展服務學習

---

- 1) 人：對的人
- 2) 時：對的時間
- 3) 事：彼此都感興趣的事
- 4) 地：安全、就近的地方
- 5) 物：共識



服務學習合作協議書

## 二、創造合作循環

---

- 1) 開幕式/結業式主動邀請及介紹合辦單位、機構
- 2) 懂得感恩，活動結束一起謝謝各單位的協助及指導
- 3) 安排公開對話的時間，讓學生充分參與，表達意見列入未來合作參考。
- 4) 凡走過必留下痕跡，彙整成果後寄送成果報告書給合辦單位(信函致謝、資料庫建檔)。



### 三、創新思維

---

- 1) 從小活動開始合作（培養合作默契）
- 2) 與機構合作開發並建置更多服學成功案例
- 3) 強化機構督導及學校老師服學理念
- 4) 讓機構有曝光機會，有助資源連結
- 5) 透過服學找到需求人才、發掘長期性志工
- 6) 就近服務，有助增進學校公共關係
- 7) 發展大手牽小手的合作機制
- 8) 善用大眾傳播媒體（曝光規劃）
- 9) 調查及連結資源的能力（連結在地志工中心）



# 夥伴關係的好處 之一

---

1. 目標的共同責任
2. 團隊歸屬感
3. 拓展資源
4. 創造綜效
5. 發現共同點
6. 重視團隊決策
7. 整合持續改進
8. 創造合一的凝聚力
9. 拓展新的思維
10. 創造新的問題解決的方法
11. 提供機會從風險中學習
12. 雙贏Win-Win



# 促進健康社區與學校夥伴關係的原則 之一

---

1. 夥伴關係必須具有認同彼此的使命、目標和可評量的實施成果。
2. 夥伴關係建立於相互信任、尊重、真誠和彼此願意承諾的關係上。
3. 夥伴關係需考慮到社區本身的優勢和資產，及社區必須改進的部分。





## 促進健康社區與學校夥伴關係的原則 之二

---

4. 夥伴關係是建立在學校與社區權力和資源共享的平權關係上。規模較小的社區機構應與學校建立有效率的協同模式，避免無法負荷學校的需求與期待。
5. 學校與社區必須公開溝通、相互傾聽彼此的需求，並運用新方法促進彼此的夥伴關係，以達成明確的共識。
6. 夥伴關係是建立在學校與社區權力和資源共享的平權關係上。

## 促進健康社區與學校夥伴關係的原則 之三

---

7. 學校與社區皆須在信用之原則下，完成服務學習的計畫。
8. 學校與社區相關人員的回饋意見有助於改善夥伴關係。
9. 夥伴關係的建立必須長期的發展與經營。
10. 初期合作的熱情與積極的態度，會隨時間而疲乏，因此，學校與社區間應不斷發展與更新協同模式。



# 與學生的夥伴關係

---

- u 學生是服務學習必要的要素之一，必須先與學生建立良好的關係，才能與社區發展夥伴關係。
  
- u 促進與學生的夥伴關係可運用的策略包括：
  1. 定期與學生晤談，瞭解並鼓勵學生積極參與。
  2. 讓學生參與方案的規劃與決策，提升學生參與的熱忱。
  3. 透過課程討論、有意義的反思和密切的互動，才能有效促進學生學習
  4. 讓學生直接與社區/機構接觸，實際參與和規劃方案。
  5. 提供校友終身服務的管道，他們是學弟妹的學習楷模。
  6. 鼓勵學生組成相關團體，致力於推展服務學習。