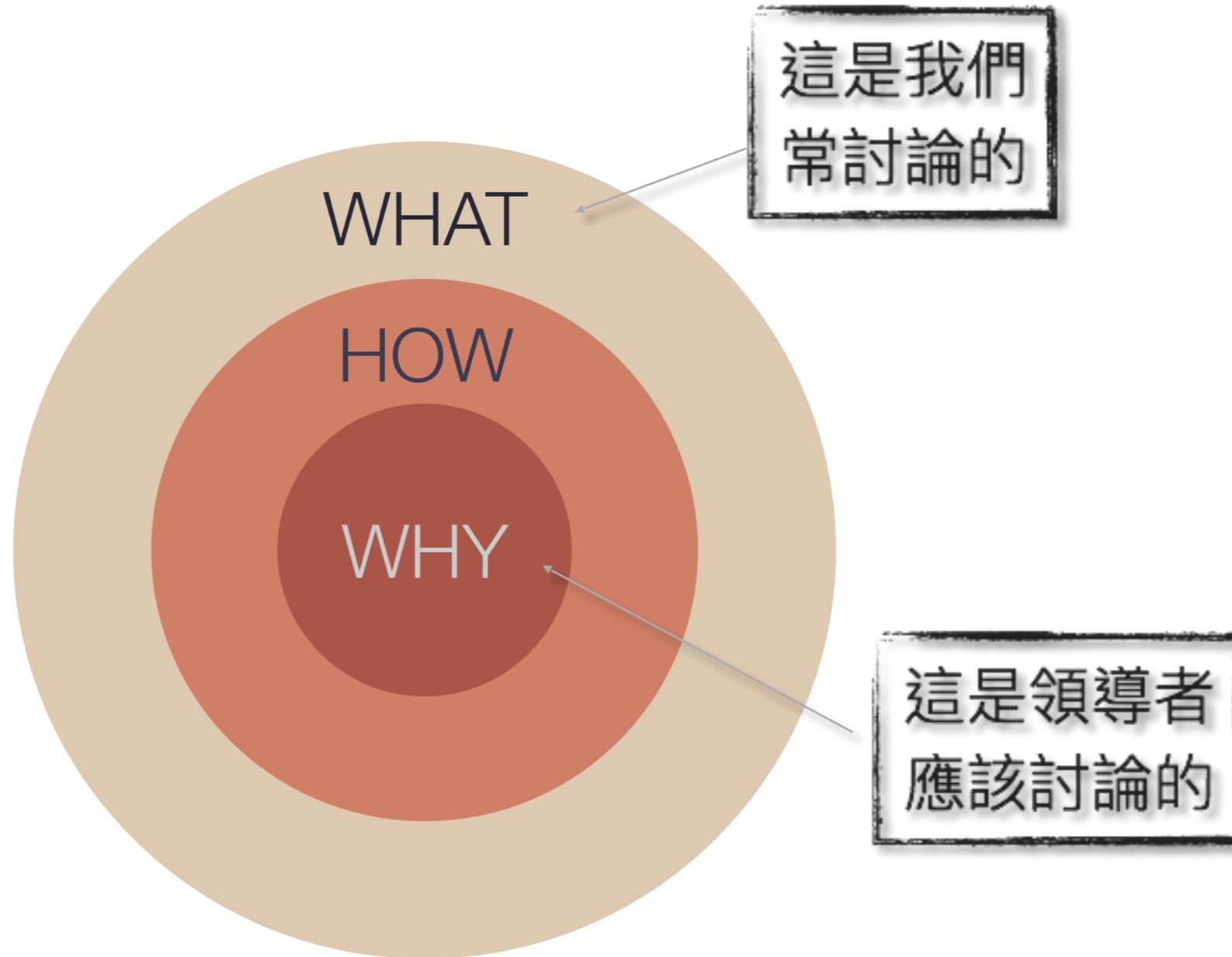




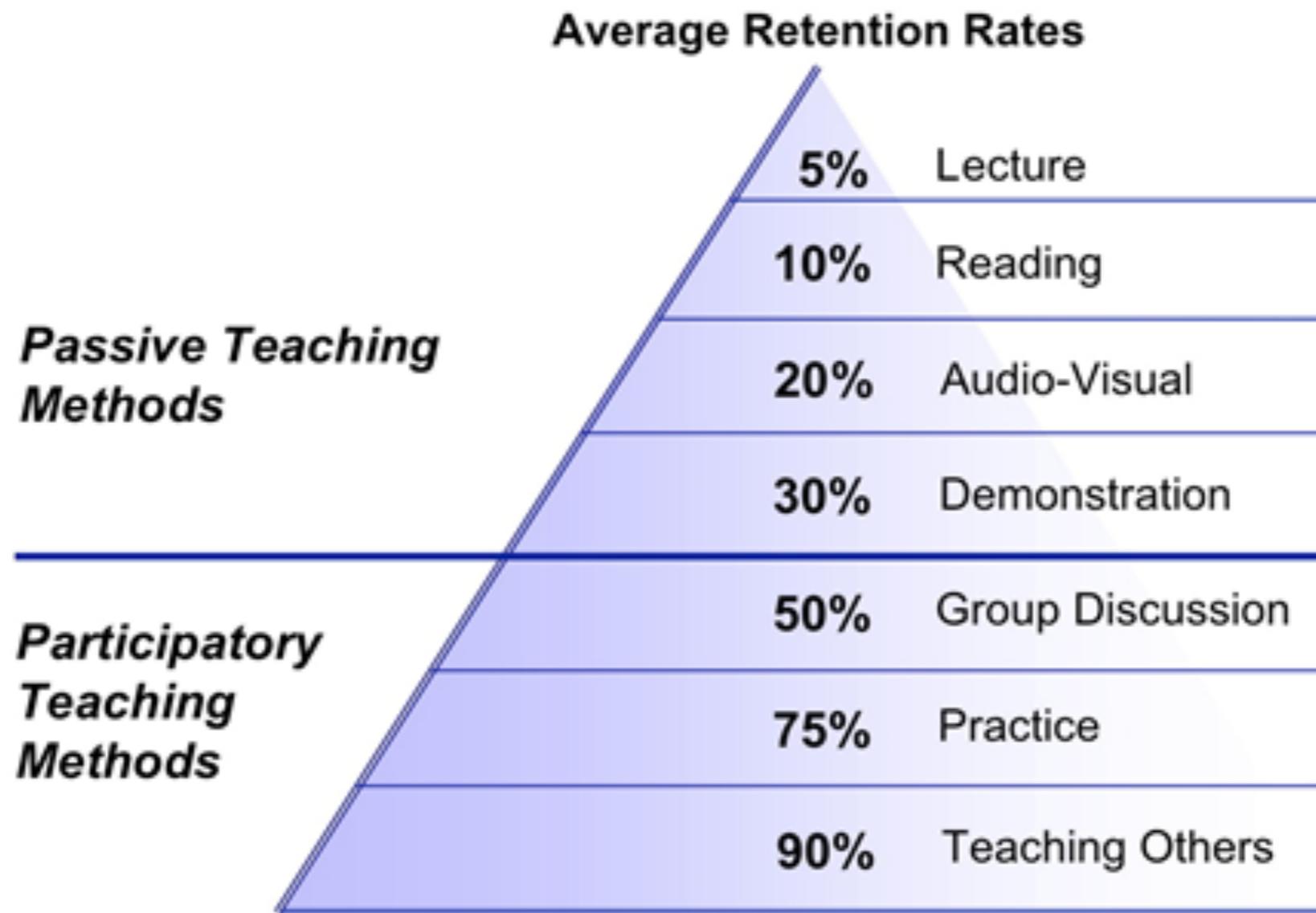
互惠多贏 x 服務學習

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



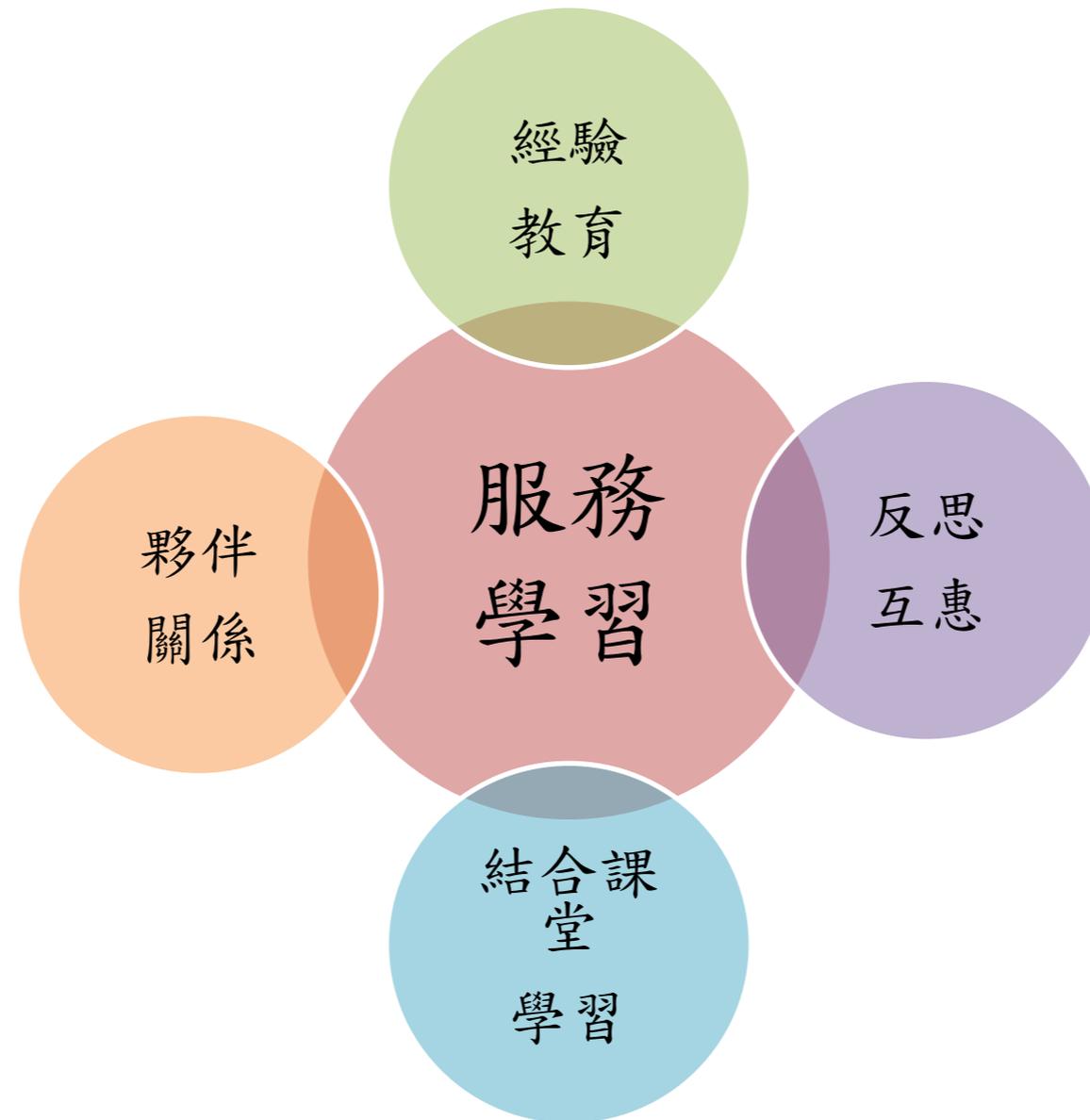
*Adapted from National Training Laboratories. Bethel, Maine

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)



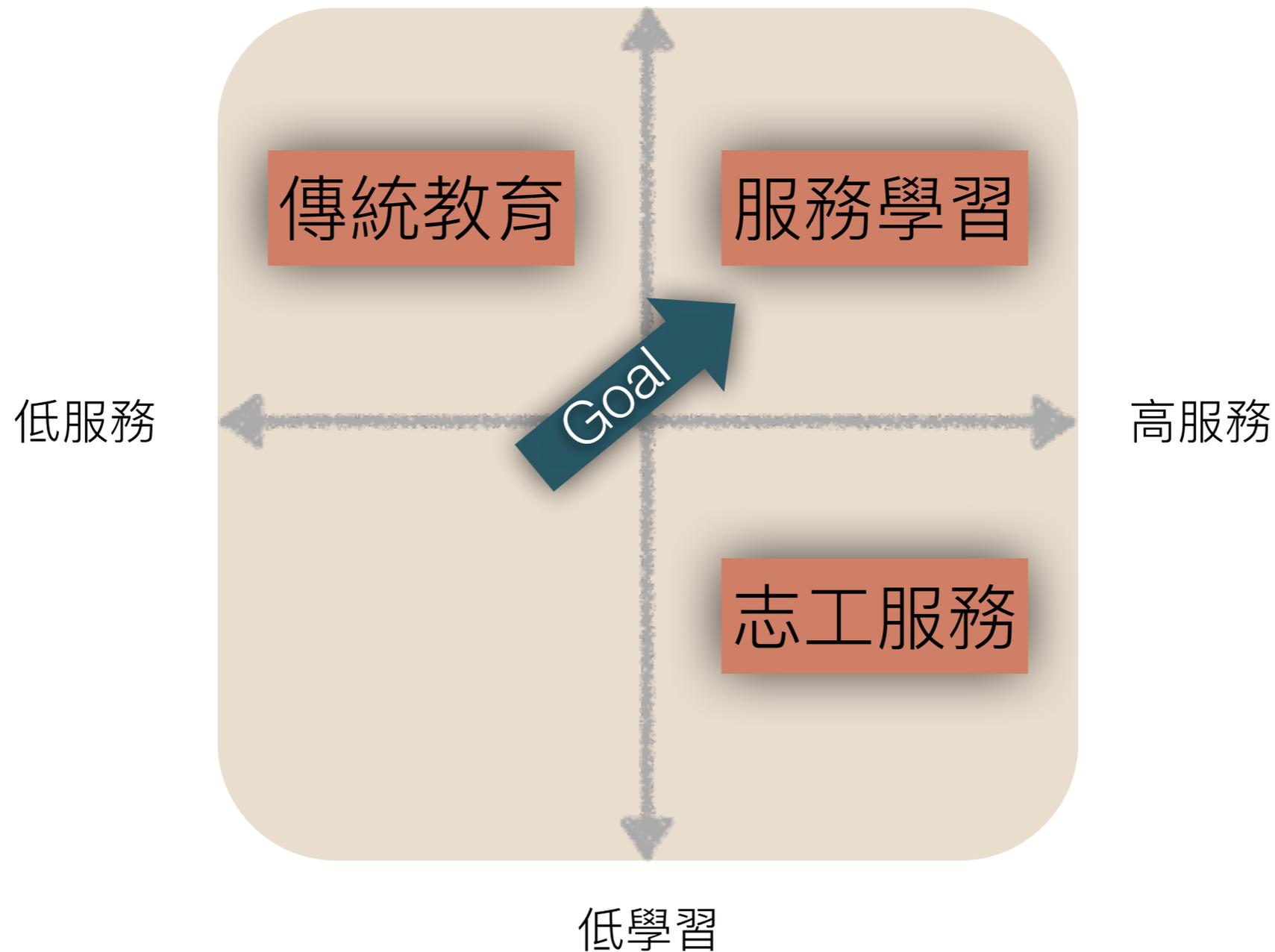
理念三：服務學習的特質

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

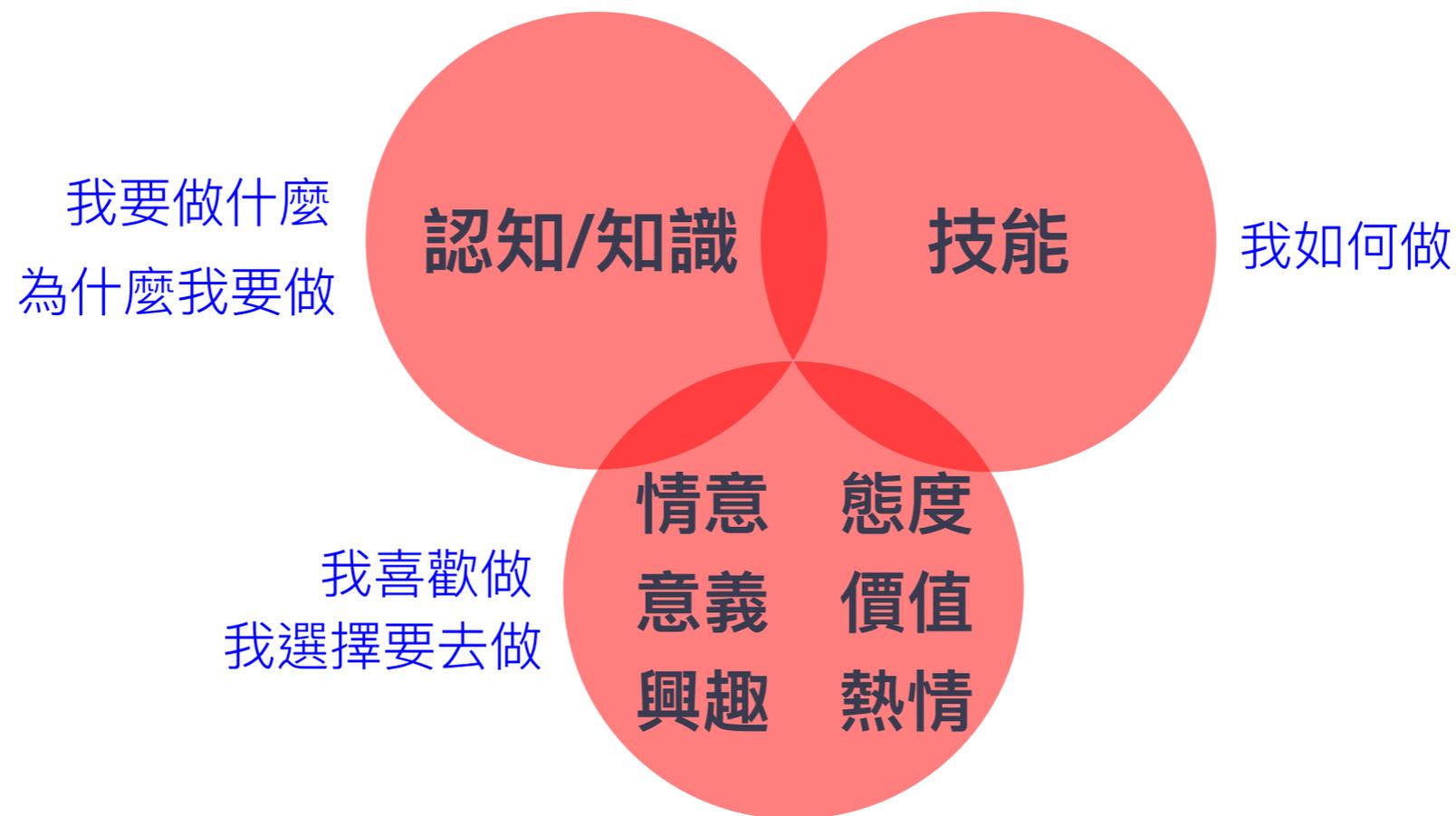
將服務學習和課程能力、個人成長、
職涯發展和公民素養串連在一起。



4. 目標

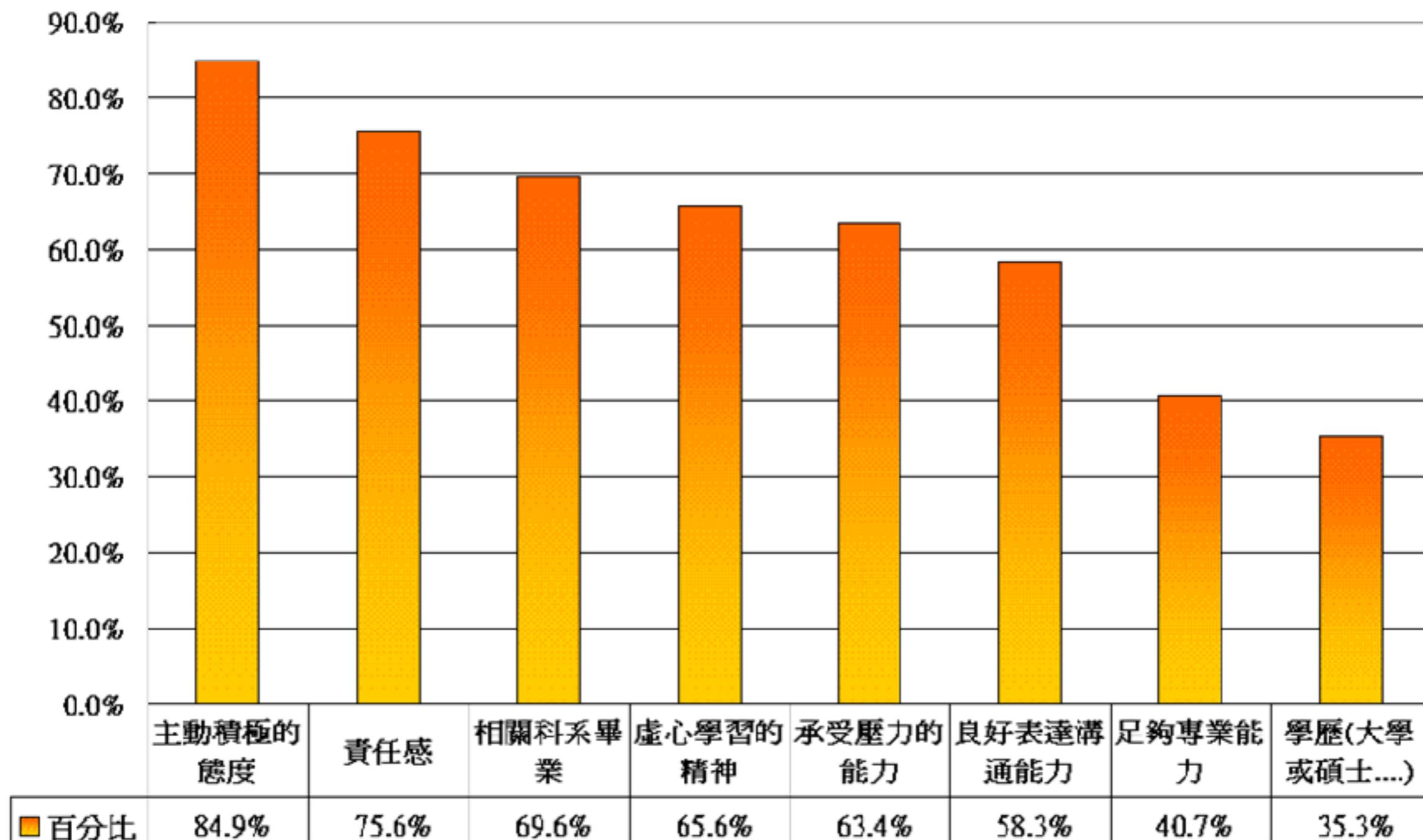
成為有人際力與表達溝通力的人，帶出職場就業力；
與附近特色結合，以專業與社區做連結，創造多贏
互惠局面。

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？

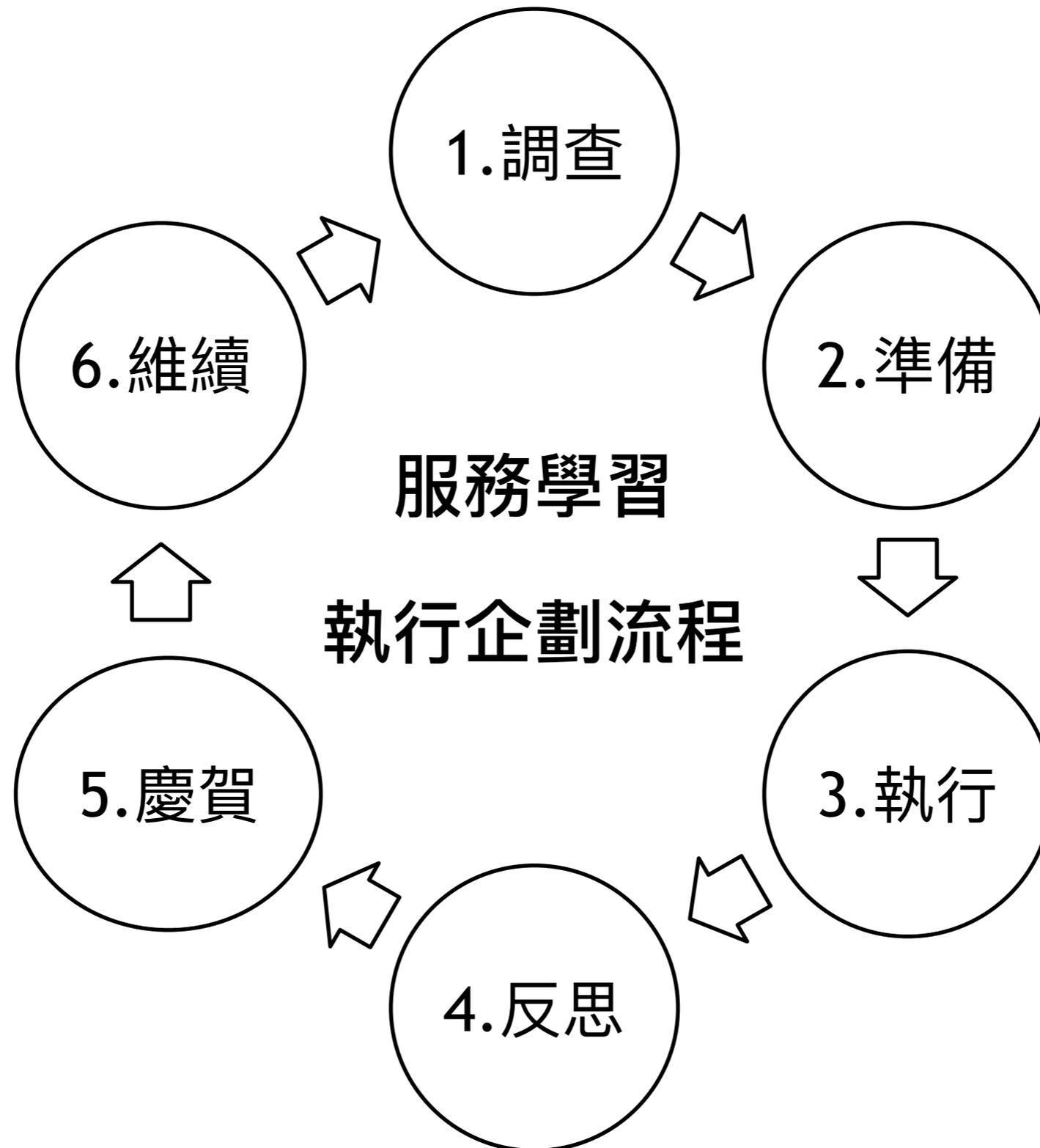
	強大影響	良好影響	些微影響
1. 切合社區需求	由目前的研究或學生在教師協助之下發掘之。	由過往研究或學生在教師協助之下發掘之。	臆測社區需求。
2. 與社區協調合作	在老師協助下積極、直接與社區合作。	假設社區需求。	直接告知社區成員學習計畫。
3. 整合入課堂	服務學習是一種教學策略，整合課堂學習和服務。	服務學習是教學工具，加入課堂學習和服務元素。	服務學習是課程一部分，但沒有關聯。強調服務的重要性。
4. 促進學生反思	學生思考、分享、產生個人和團隊反思。	有思考、分享、產生團隊反思。	學生互相分享，但沒有反思。
5. 使用在現實生活習得的學業技能/知識	所有的學生直接應用新技能或知識於社區服務	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

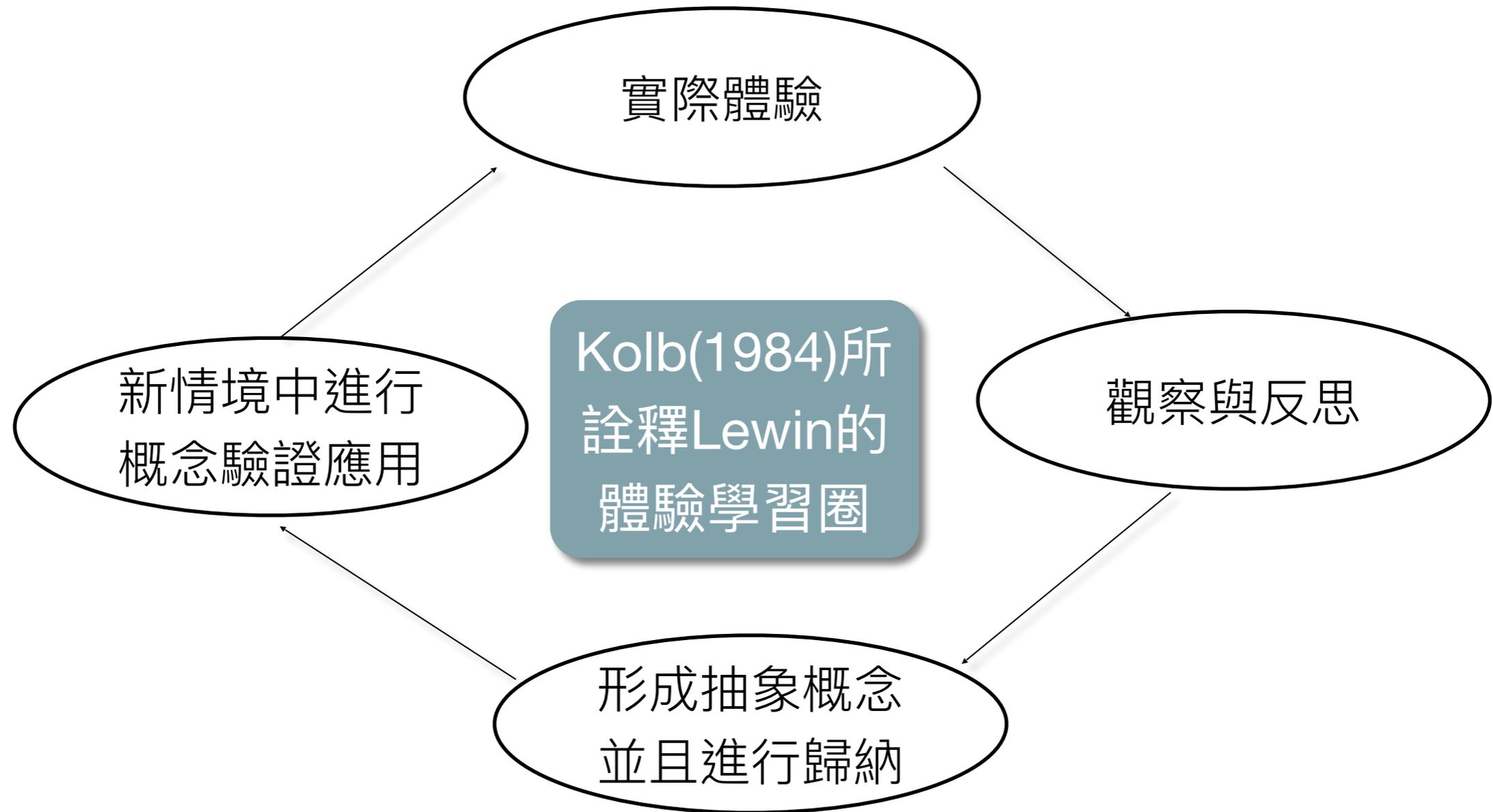
理念十：服務學習六大步驟



反思

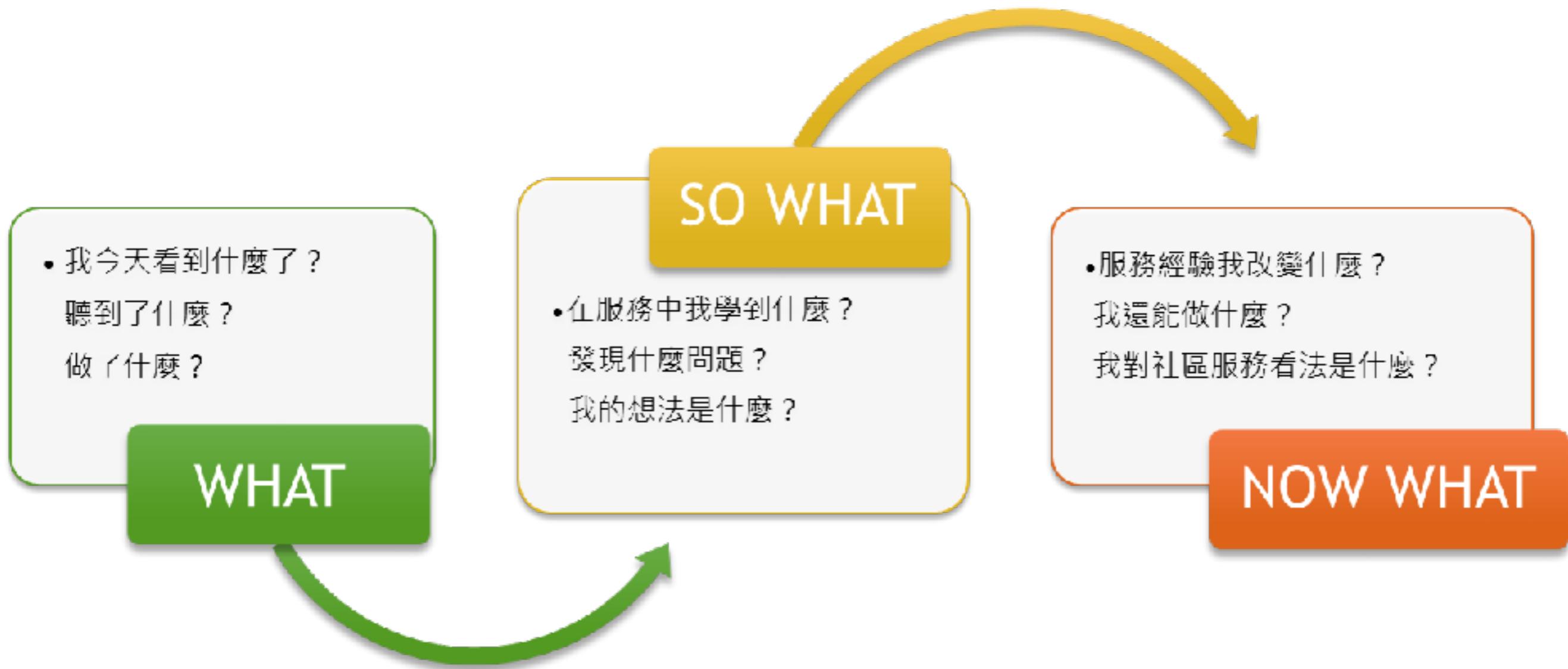
傳統服務學習皆為四大步驟，您認為六大步驟中的“調查”和“維續”為什麼重要？

理念十一：體驗學習圈



反思的內容

未來我將如何運用所學？



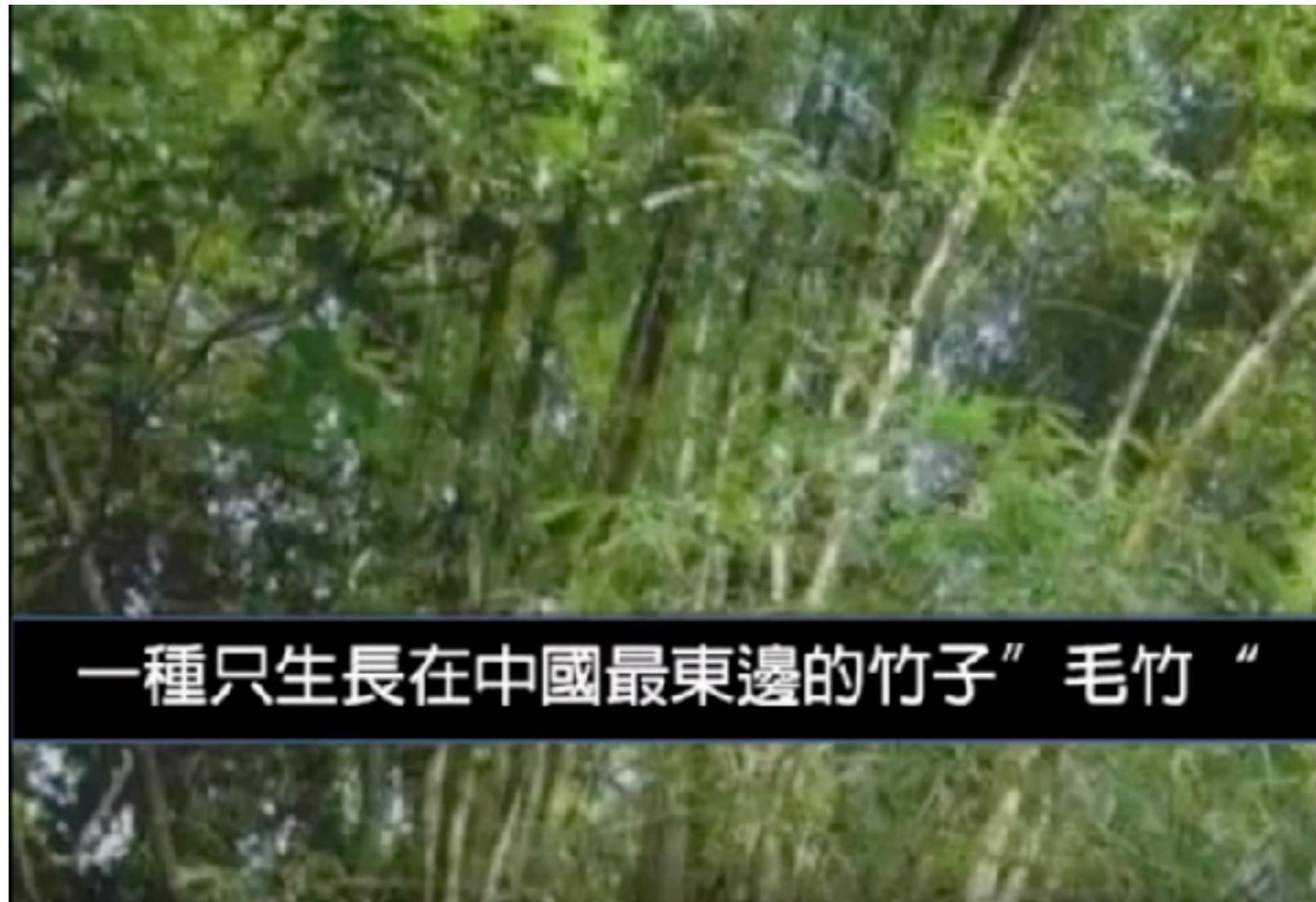
服務帶給我的意義與學習有哪些？

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

反思練習

觀賞影片後，試用4F做反思



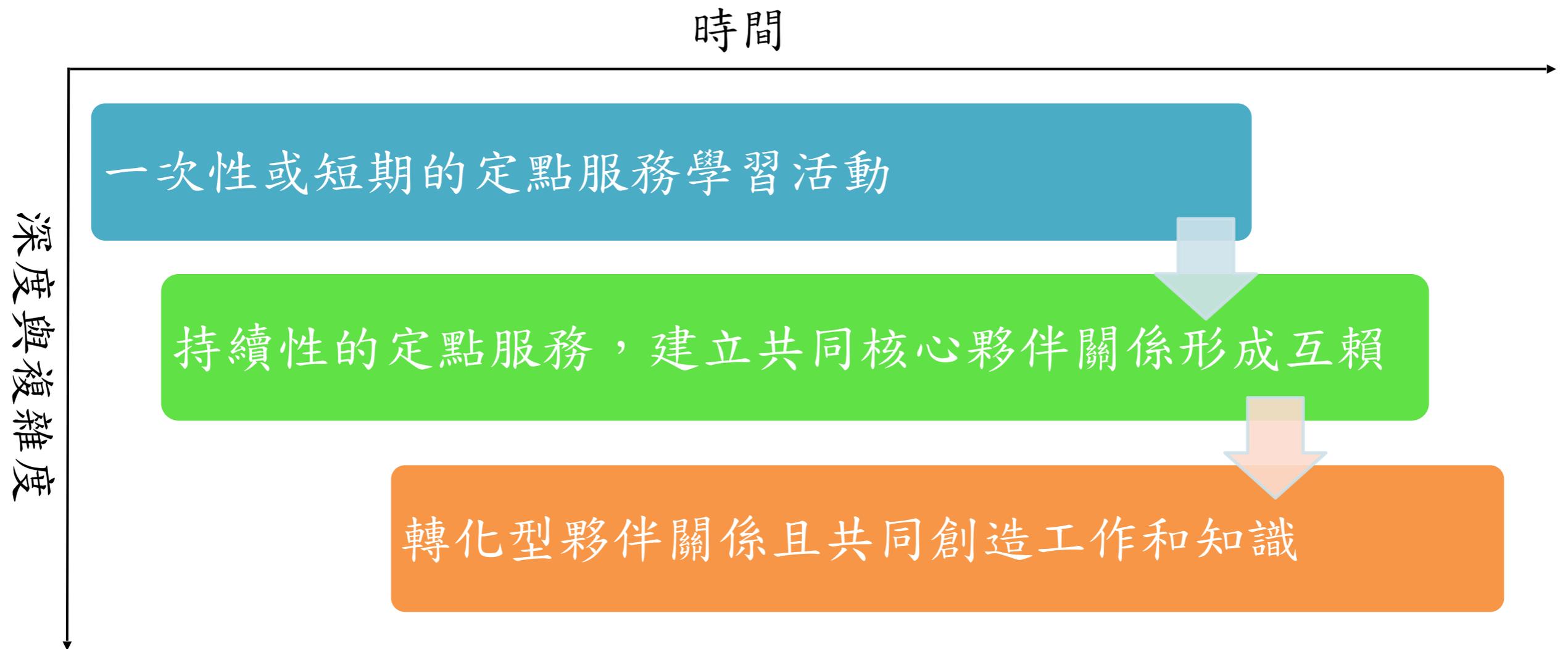
https://www.youtube.com/watch?v=1_lz0FbfC9Q

理念十二：用DISC與學生溝通

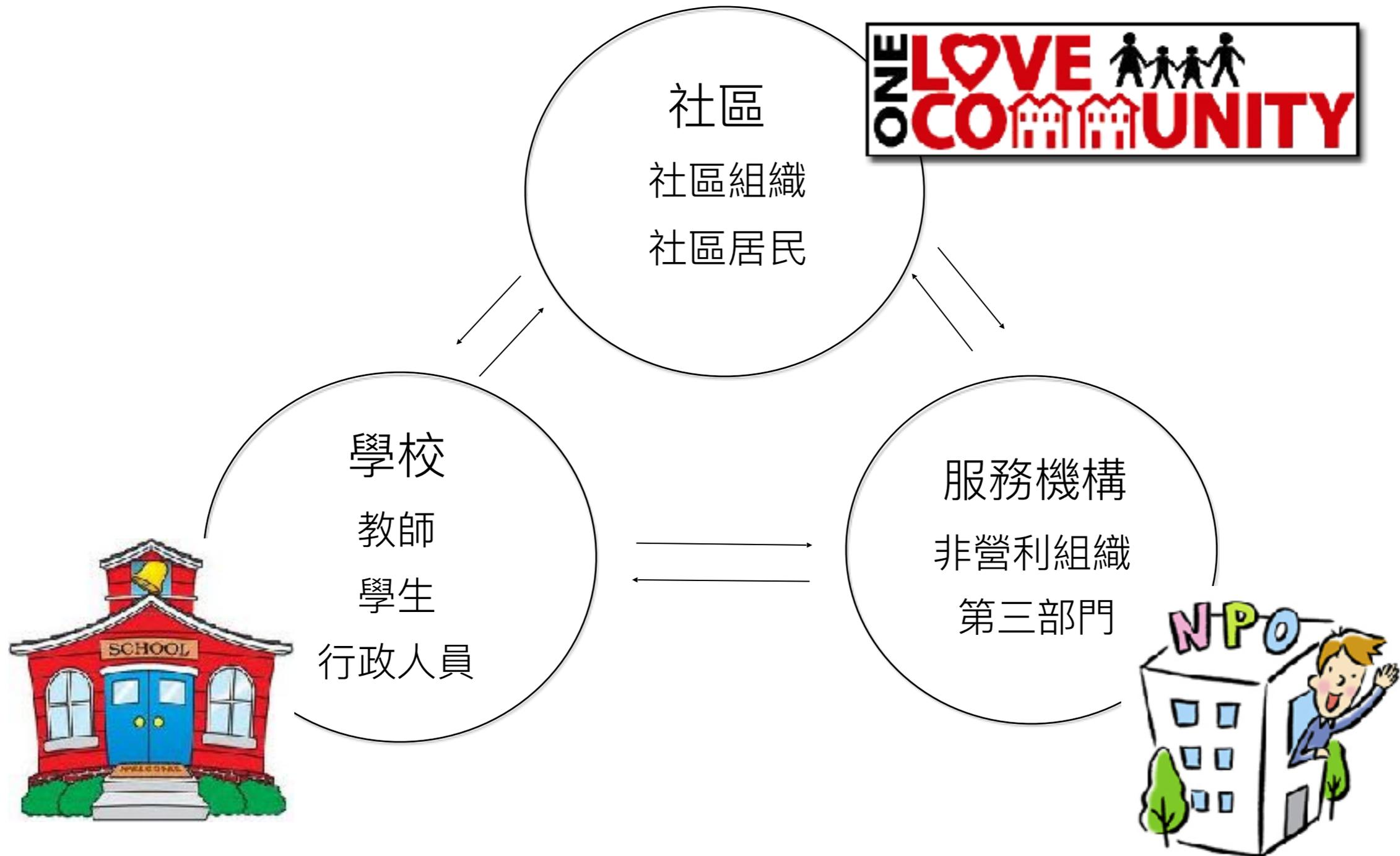
1. DISC 行為科學理論，一天工作坊的學費在美國是700美金左右。
2. 早一點學可以避免很多人際的傷害，更進一步的是，你的溝通力、領導力與競爭力。



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。



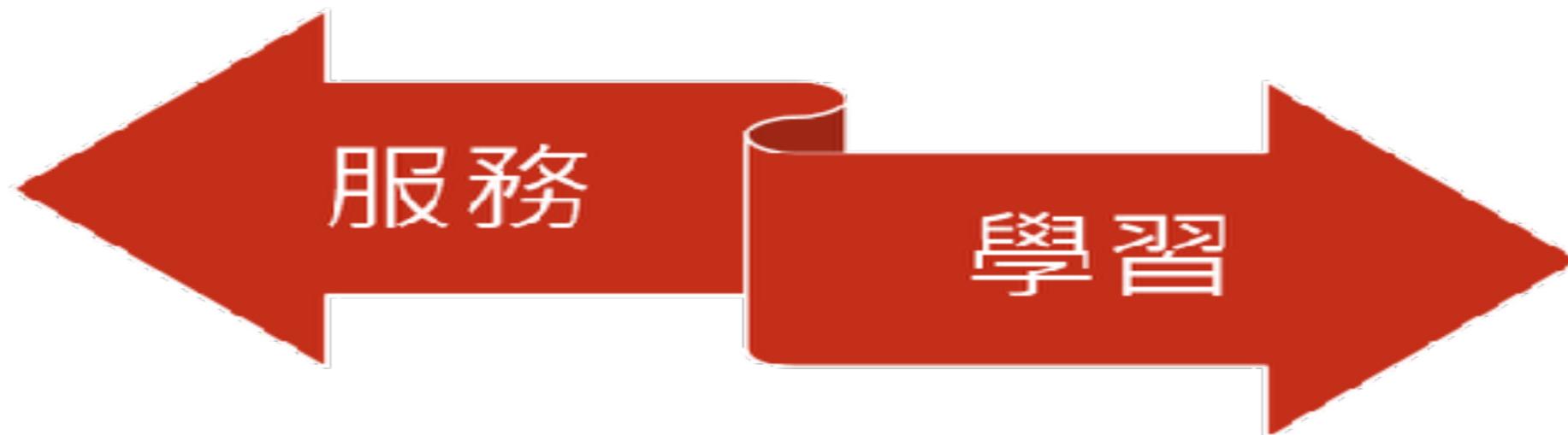
推動困境 (二)

- 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。