

資優教育簡訊

第 39 期 2007/03/25

發行人：吳武雄

出版單位：臺北市資優教育資源中心

編輯：王曼娜 劉貞宜 范成芳

顏靖芳 呂芳蕙 溫文喆

涂慧君

資優學生服務學習

資優教育之目的，在透過適性充實教育方案的提供，提昇資優學生高層次的思考能力，促進學習潛能的發揮；並重視資優學生健全人格的培養、建立樂觀進取、感恩回饋的社會責任感與服務人生觀，以增進社會服務的熱忱與能力。故在教學活動上，除透過獨立研究課程以促進資優學生成為主動學習者及知識生產者—即「創造生產性資優」(creative-productive giftedness)外，並藉由社會或國際事件、道德與社會正義等議題之探討，社區服務活動參與機會之提供，以培養資優學生關懷社會與人類的情懷，促使其思考己身對社會的影響力與責任感；期望資優生在致力於個體潛能發展的同時，亦能回饋他人、貢獻社會，進而造福人群。是以，「服務學習」實為資優教育重要內涵之一。

在國外，美國為提升學生學習效果及品質，遂於1990年通過「國家與社區服務法案」將服務學習正式納入法令，將傳統的「社會/社區服務」(Community Service)轉型為「服務學習」(Service-Learning)，並成立「國家與社區服務委員會」，以負責中小學的社區服務方案及高等教育之服務方案、青年服務團方案等。此外，聯合國將西元2001年訂定為「國際志工年」(International Year of Volunteers, IYV)，並提出「志工是公民社會的基石，能激發人類高貴的情操—追求全人類的和平、自由、機會、安全和正義」之宣言。而國內，臺北市教育局自民國89年起，以規範時數方式推動青少年參與公共服務活動，並在民國90年將之修正為「服務學習」，期透過服務學習培養青少年社區意識及增進其社會參與機會。本期簡訊特以「服務學習」為主題，說明服務學習之內涵，並介紹臺北市近年來服務學習之推動情形。

服務學習的定義及內涵

孫中山先生曾說：「聰明才力愈大者，當盡其能力，服千萬人之務，造千萬人之福；聰明才力略小者，當盡其能力，以服十百人之務，造十百人之福；至於全無聰明才智者，亦當盡一己之能力，以服一人之務，造一人之福」。要培養學生具有「服務的人生觀」，學校教育應提供學生參與、體驗社會服務之活動，透過「服務學習」課程，以促進學生多元學習和品德陶冶。

國外學者 Sigmon ((1996) 將服務與學習之關係分為四種：

- 一、service-LEARNING：以學習目標為主，服務成果不重要（如：強調學習目標的教育實習課程）。
- 二、SERVICE-learning：以服務成果為主，學習目標不重要（如：傳統的志工服務、社會服務）。
- 三、service-learning：服務與學習的目標，彼此缺乏關聯（如：公共服務、勞作教育等）。

四、SERVICE-LEARNING：服務與學習目標同等重要，對服務者與被服務者均能達成其目標。

其中，第4種「SERVICE-LEARNING」，同時重視服務與學習目標的，才是「服務學習」。

「服務學習」係指：藉由計劃性社會服務活動之安排、透過具體的服務經驗，結構化的反思過程，以達到被服務者的目標需求，同時促進服務者的學習與發展。其強調任務的達成是在於能結合學習目標、反思與批判分析，使服務能滿足人類及社區的需要。

美國學者 McCathy (2003) 提出，服務學習包含三個基本要素（如圖 1），為：經驗 (experience)、反思 (reflection)、知識 (knowledge)。三要素彼此間都有關聯、相輔相成。



圖 1 服務學習的基本要素

服務學習雖與實習課程一樣，屬「經驗教育」模式（為跳脫課本和理論的學習方式，以經驗做為學習的基礎），然其背後則蘊涵更為崇高的社會關懷與社會正義課題。服務學習藉由服務他人、關懷社區的過程，強調對被服務者增能（empower）以及服務者與被服務者間的相互學習；引導服務者與被服務者在生活意義、生命本質、群我關係等重要問題能有所釐清與成長。服務學習的目標是從「慈善」邁向「正義」，從「服務」到「不再有服務的需要」。

而服務學習（service-learning）中的連結號「-」(hyphen)代表的是「反思」(reflection)，強調透過「反思」，將「服務」與「學習」連結，讓服務者能真正知道被服務者的目標需求，同時在服務過程中亦促進服務者之學習、改變與成長。

此外，「互惠」為服務學習的最大特點，亦即對服務者與被服務者雙方目標之完成均有加分效果。服務學習不但強調要能結合學習目標，引領學生反思與批判分析，使服務真正滿足被服務者與社區的需要；同時也強調服務者與被服務者彼此合作(collaboration)，雙方之間是平等、互惠的關係，彼此的需求都很重要，充分掌握雙方的資訊並共享資源，共同建立雙方服務的目標，決定服務的方式，重視雙方的能力與成長，共同滿足雙方的需求與期望。

簡言之，「服務學習」強調服務者的親身體驗與學習，透過互惠合作的服務過程，引導服務者反思，促進服務者的學習與發展。傳統的社會服務則沒有特別規劃具體待完成之目標；而服務學習則是透過有系統的設計、規劃、督導、省思及評估來達成設定的學習目標，是「服務」與「學習」的相互結合。

服務學習實施的步驟

Fertman, White & White (1996) 整理各學者服務學習的步驟設計，提出服務學習模式，其認為設計服務學習方案時需具備「準備」、「服務」、「反思」及「慶賀」四要素，茲分述如下：

一、準備 (preparation)

準備階段之工作主要包括：(一) 透過各種管道了解社區需求，並與學校課程結合，決定要進行的社區服務主題；(二) 與被服務機構聯繫，共同擬定服務計畫；(三) 介紹服務機構，雙方共同擬定學習目標及服務項目；(四) 安排服務所需訓練，組成服務團隊；(五) 爭取學校行政當局及父母支持，由學生、學校、家庭、社區共同分享責任。



二、服務 (service)

此階段為從事有意義、具挑戰性以及解決社區實際問題有關之服務；其類型有：從事直接接觸被服務人的「直接服務」，或募款、做計畫之「間接服務」。為讓學生循序漸進、慢慢地接受挑戰，可先安排間接服務再到直接服務，初期可先以團體方式參與，再逐漸以個別方式參與；服務方式最好有多元選擇，適合學生不同的能力，讓多元智慧都能發揮。

三、反思 (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。可設計結構化的反思活動，如：撰寫日誌、小組討論、研究報告、研讀與服務對象有關之書籍等；或可定期回到教室中反思，亦可於服務機構中與被服務者、服務機構一起進行反思。

四、慶賀 (celebration)

慶賀階段是一個分享的過程，可用慶祝同樂方式進行，也可頒贈感謝狀、謝卡、徽章、證明等，讓服務者、被服務者、服務機構、督者（老師）等一起分享彼此的學習與成長。藉由分享或成果發表讓服務者肯定自己的參與和貢獻，並激起持續投入服務的決心；同時也可讓服務機構和被服務者看到自己帶給服務者的學習而建立自信心，使其自我認同並促進其自我效能的發揮。

服務學習成功的要素

Delve、Mintz與Stewart三位學者指出有效的服務學習方案及反思活動，能提供學生適度的挑戰與支持，協助學生由探索階段逐步走向澄清、理解、活動、內化等階段；服務學習所帶來的學習與發展，將不斷地在個人生活中進行，成為一個循環的模式。而理想的服務學習方案是以學習為基礎，強調服務者與被服務者間互惠平等的關係，在過程中與服務對象合作，並提供結構化的反思活動，以下將分述說明。

一、以學習為基礎

服務學習與志工服務最大不同，即在強調服務與學習的結合，設定具體學習目標，透過服務的具體經驗及反思活動，來達到學習的目標。

二、互惠 (reciprocity) 關係

服務者與被服務者由傳統提供者與接受者的關係，走向彼此平等互惠的夥伴關係，雙方是教導者也是學習者，彼此從對方身上相互學習，不同於以往強調提供者地位較高。

三、與服務對象合作 (collaboration)

「合作」指的是雙方是平等、互利的關係，透過彼此一起分享責任、權利，一起努力並分享成果。不同於以往社會服務活動由服務者主導整個服務活動，服務學習是服務者與被服務者處於平等的地位，服務者需要傾聽被服務者的聲音和真實需求，共同建立雙方服務的目標及服務方式，以滿足雙方的需求及期望，增強雙方的能力與成長。

四、結構化的反思活動

反思是服務學習的必要因素，學生在服務過程的前、中、後對自己的行動與服務經驗進行反省思考與批判思考，透過行動經驗的反省才能有學習的累積。

Eyler 及 Giles 二位學者則提出服務學習的反思必須包括五個 C：

(一) 連結 (Connection)：服務學習能幫助學生與不同背景的人連結（包括：同學、被服務者、師生），透過反思活動更能幫助學生連結學校與社區、經驗與應用、情感與思想及現在與未來。

(二) 持續 (Continuity)：反思活動必須是持續的，貫穿整個服務學習課程及學校生活。教師可於服務前幫助學生反思其心中對此服務主題的刻板印象及其他預設立場，而在服務中可協助學生反思其服務感受及經驗，服務後則可鼓勵學生對自己的服務經驗做結論，並期許學生能應用其獲得的新知識於未來的服務方案。

(三) 脈絡 (Context)：反思不單指「思考」，而是需有思考的「關連脈絡」；因此服務經驗及機構選擇一定要與學生所學的內容有關，才能讓學生整合課堂所學的概念與知識，並應用於真實世界，解決真實的問題。

(四) 挑戰 (Challenge)：當學生從事服務活動時，新觀念和新訊息可能會挑戰學生以往所認同的經驗與價值，這些伴隨服務而來的新經驗與挑戰，將刺激學生發展出更複雜且適宜的思考觀點，因此當學生的服務過程中有衝突或挑戰時，更能激發學生的思考與成長。

(五) 督導 (Coaching)：當學生在服務過程中遇到複雜的問題時，他們需要教師適時給予支持及督導，幫助其質疑原有觀點、從新方向思考。若在服務過程中充滿挑戰卻無支援系統，學生會因害怕而回到舊經驗，將失去改變與成長的契機。



服務學習的影響

Fertman, White & White (1996) 指出，透過服務學習的經驗可轉變青少年的角色地位，從過去被認為是被動的資源使用者與服務的消費者角色，轉變為主動的資源提供者、學習者及社會轉變中的領導者（如表 1），這些角色也正符合資優教育的目標，期望資優生成為主動的學習者、知識的生產者及優秀的領導者，並進而回饋社會，造福人群。

表 1 青少年角色的轉變

傳統觀點的青年	服務學習中的青年
資源使用者	資源提供者
被動觀察者	主動學習者
服務消費者	服務生產者
需要被幫助的人	幫助他人的人
接受者	提供者
感覺是無助的	社會轉變中的領導者

依據美國推展服務學習的經驗與實證研究結果顯示，服務學習對學生、學校和社會三方面都有正面的影響。就學生方面，服務學習可促進其社會與公民責任、政治功效、服務技能、自尊與人際能力發展，以及在真實生活情境的學習能力、反思學習能力與批判思考能力；就學校方面，服務學習可帶來師生關係的改變，使學生成為主動的學習夥伴，而非只是被動的知識接受者，師生之間互動更多，學校、教室成為更開放、積極、成長與關懷的學習環境，而學校也能從社區得到不少資源與支持；從社會方面來看，學生的直接服務帶給社區（或服務機構）實質的幫助與問題解決，也帶給社區（或服務機構）新的思考，再者，因為參與帶給學生正向的成長經驗，促使他們繼續投入社會服務，並在未來積極參與社會及國家事務。

臺北市資優學生服務學習推展現況

國內研究者楊翠凌（民 94）認為目前在臺北市設有資優班學校中，有不少學校將服務貢獻的理念融合在課程教學中進行，並將服務課程納入資優充實課程中。

她進行歸納後指出，部分學校的做法為「視服務為一個重要的學習目標，直接進行服務活動」，如：吉林國小落實服務活動的方式為不同年段資優班有不同的服務活動，中年級以圖書分類整理為主，而高年級則負責上下午的整潔打掃。部分學校資優班則「直接安排學生對他人表現關心與服務」，如：中山國小讓資優生與身障班學生一同上體育課，鼓勵學生主動關懷、服務身心障礙同學；吉林國小、萬大國小的資優班則在社區擔任愛心小老師、活動義工

和環境佈置等服務性活動；仁愛國小自 89 學年度起，每學期在聯課活動中皆安排公共服務活動，讓資優生能定期展現服務行動。

而有些教師的作法則是設計單元活動，讓學生自行尋找身邊需要幫助的人、事、物後，再擬定服務計畫書，內容包括：服務對象、問題分析和服務目標、服務時間和服務行動等，並讓學生在活動中、後發表心得感想，如：仁愛國小老師在領導才能課程中安排「把愛傳出去」單元以及在生活科學課中進行服務學習活動（楊翠凌，民 94）。

此外，有些學校則利用寒、暑假期間，以營隊活動形式到偏遠社區提供服務，如：建中、北一女中和中山女高的人文社會資優班，分別以原鄉部落之國小學童為關懷對象，讓高中生規劃課程活動，利用寒假期間到部落國小直接與小學生互動、上課。

楊翠凌（民 94）認為目前服務課程的模式

大多是由資優班老師規劃，而讓學生執行服務活動，雖然能夠引導資優生從事服務活動，但能否養成持續的服務精神及主動的服務態度則持保留態度。若能讓學生自己發現服務對象以及決定服務內容，其優點在學生自己進行的服務活動，主動性及意義性相對較高，也更能培養學生解決問題的能力，讓服務學習的「學習」部份更為豐厚。

教師在進行過程中若能再提醒學生服務學習所強調「互惠」與「合作」特質，鼓勵學生學習運用同理心之外，也要確實傾聽到被服務對象的聲音與需求以提供真正適切的幫助，將能扭轉以往傳統提供服務者「高高在上」的觀感；而服務活動或課程是否能培育學生持續性的服務觀念，甚至是內化成人文關懷的素養，更仰賴於教師精心引領學生進行反思活動，讓服務行動轉化成具體而有意義的經驗，造成認知的成長與改變，養成服務的人生觀。

服務學習相關資源介紹



青年志工行動網 (GYSD)

http://gysd.nyc.gov.tw/service_com_01.asp

GYSD (Good Youth Service Day, 青年服務日) 是 1988 年由「Youth Service America」和 43 個全國性非營利團體所成功發展的國家服務日，目前已成為全球性之活動，每年四月中有三天為「全球青年服務日」，全球利用這特別的日子來慶祝、表揚年輕人服務社會，同時也期待能再動員更多的青年加入改善世界的行列。目前已有超過上百個國家和數百萬青年響應此一年一度的活動。

網站除了包含各類志工活動訊息和相關資源連結，也有專屬於服務學習志工的網頁，如服務學習志工專區、服務學習資源網。

靜宜大學「服務學習發展中心」

<http://www.service-learning.pu.edu.tw/>

為涵養學生具有服務情操與社會責任，靜宜大學推動「志工靜宜」服務學習方案，進而成立此中心，協助「服務-學習」課程在校內之推動，落實社會關懷與實現「志工靜宜」之願景；並於今年 4 月發行服務學習電子報創刊號。此網站有教學資源、教學課程與活動方案可供參考。

相關書籍

* 書名：志工企業家—提昇人類社會的力量

作者：David Bornstein。天下文化出版。

簡介：「志工企業家」指的是運用自己的能力與創造力，致力讓世界變得更美麗、更合乎公義的人，他們改變了社會的表現能力 (performanc capacity)。本書作者提出許多國家的案例，介紹這群志工企業家是如何發揮他們的影響力，推動系統性的變革，改變人們的認知與行為模式。

* 書名：第二十一頁

作者：李家同。九歌出版。

簡介：作者將周遭發生的故事娓娓道來，每個故事情節都不相同，卻同樣都有最深的情感與社會小角落被忽視的溫馨，想對讀者傳達人與人之間的關懷之情與慈愛之心，提醒大眾不要忽視自己能施給的能力，應為社會盡自己的本份，也為弱勢族群盡自己的力量。

