

「服務-學習」夥伴關係角色與影響探究

徐 明*

摘要

現階段台灣大專院校對「服務-學習」夥伴關係較少論及，「服務-學習」夥伴模式是否能由「互易型」提昇至「轉化型」，關係著超越自我利益之「社會正義」願景與價值觀。基於以上背景與動機，本研究採質性研究方法，透過機構、學校教師及行政人員夥伴間的對話，探討「服務-學習」夥伴關係現況與問題，為達此目的，本研究依據「服務-學習」夥伴關係的理論與類型(Enors & Morton, 2003)、夥伴關係基準(Jacoby, 2003a)、各面向夥伴關係建立(Holland, 2006)等文獻資料擬定半結構式訪談問題大綱，以「立意取樣」方式，進行4位機構夥伴、4位教師及1位主管服務學習行政人員之個別訪談。本研究發現可歸納為五大主題：(1)「互易型」機構及學校夥伴關係形成消極交互影響，但各面向領導夥伴的使命感扮演關鍵角色；(2)設置「專責組織及人力」代表對「服務-學習」專業與永續經營的追求，機構與學校雙方都有迫切需求；(3)教師投入「服務-學習」意願關鍵在價值觀，即相信「服務-學習」可以為學生製造重要生命事件正向影響；(4)學生參與服務缺少「定向訓練」及「專長媒合」，易產生「服務-學習」黑暗面的負面影響；(5)大學社團式微，機構與學校夥伴持續問題解決與更新「服務-學習」協同模式，有助發揮公民教育多元與創新功能。本研究結果希望「服務-學習」夥伴間的多元聲音相互被了解與重視，進一步提升高等教育「服務-學習」的教學層次與效果，亦提供實務工作者未來規劃方案更多的參考。

關鍵字：「服務-學習」夥伴關係、機構夥伴、教師夥伴、質性研究

*康寧醫護暨管理專科學校 幼兒保育科助理教授（通訊作者）

電子郵件：hming@knjc.edu.tw

收稿日期：2011.11.16

修改日期：2012.04.20

接受日期：2012.06.25

A Study on the Roles and Their Influence in “Service-learning” Partnership

Hsu Ming*

Abstract

At the current stage, “service-learning” partnership is comparatively less emphasized by universities, colleges and junior colleges in Taiwan. Nevertheless, whether or not “service-learning” partnership can be enhanced from a “transactional model” to a “transformative model” is highly related to the vision and values of “social justice” that goes beyond self-interest. A qualitative research method was used in this study. By purposive sampling, 5 organization partners, 4 school teachers, and 1 administrative staff member who is in charge of service-learning were selected to be given semi-structured interviews to collect data. The findings of the study are concluded into the following 5 subjects: 1) the transactional form’s partnership between organizations and schools forms a passive interactive relationship in which the sense of mission of the leading partner plays a key role; 2) the appointment of dedicated organization and HR representatives is strongly needed by both organizations and schools for seeking the professionalism and sustainability of “service-learning”; 3) the key to the level of commitment of school teachers to “service-learning” lies in their faith in the fact that “service-learning” has a positive influence on students’ significant life events; 4) the lack of orientation training and specialty matching for students participating in services tends to give them a negative impression on “service-learning”; 5) with the waning of college student clubs, the ongoing collaboration model for problem solving and “service-learning” updating between organizations and schools is conducive to developing multiple substitution and innovation capability for civic education. It is hoped that the findings of this study will make diverse voices among “service-learning” partners heard and respected so as to enhance the teaching level and effect of our higher education “service-learning” programs. In the meantime, I hope these findings will serve as a reference to related practical workers in their planning of service-learning programs in the future.

Keywords: “Service-learning”, partnership, collaboration model, civic education, qualitative research

* Assistant Professor, Department of Child Care and Education, Kang-Ning Junior College of Medical Care and Management. (correspondence author)

壹、前言

台灣教育部自 2007 年開始全面推動大專校院服務學習方案，據調查(教育部，2007)，95 學年度台灣已有 87 所大學院校開設「服務-學習」相關課程，顯示現階段大專校院對「服務-學習」普遍重視的程度，檢視國內高等教育推動「服務-學習」的成果，在類型上由課外短期、課外密集、必修課程、專業課程結合「服務-學習」逐步進行整合；在內容上亦對「服務-學習」組織定位、類型、方案、學習成效、教師角色等討論甚豐，這些現象固然由於「服務-學習」工作績效已成為大學評鑑、通識教育評鑑及教學卓越重要績效指標之一，更重要的是透過「服務-學習」為學生帶來的改變，對高等教育長久以來的缺失的確產生補強與時代意義。

基於社會期待高等教育能培育出具社會關懷、及社會正義素養及行動力之優質公民，「服務-學習」被認為能有效達成此目標，乃在透過有意義的社區服務平台能達成強化課業學習與目的性公民學習兩方面的目標 (Williams, 1998; Howard, 2001)。國內外服務學習實證研究(黃玉，2002；劉杏元、黃玉，2008；黃玉等，2009；徐明，2007；Boyer,1994；Ehrlich,1997；Jacoby & Associates,1996；Morse,1989)證明「服務-學習」教學成果擴展了傳統教學的限制，其成效與影響包含學校、學生、教師及社區四方面，這些實證研究結果支持「服務-學習」確實能有效滿足社會對高等教育之期待。

台灣大專院校在政府與學校良性的交互影響下，如何在「服務-學習」品質及廣度、深度方面更上層樓，成為本研究關切的議題。就長期發展而言，「服務-學習」應朝強化社區夥伴關係為未來努力目標，以提升「服務-學習」教學專業品質，擴大「服務-學習」公民教育之社會關懷、正義之意義與行動，現階段台灣各校在實務及研究方面對「服務-

學習」夥伴關係、需求、合作成效等方面仍較少論及與探討。基於以上背景與動機，本研究透過收集機構夥伴及學校教師、行政人員的聲音，透過一個對話平台，讓這些聲音被了解與重視，同時提供各大專院校「服務-學習」實務工作者一個省思與提升的方向。

貳、文獻探討

一、服務學習夥伴關係理論與類型

「服務-學習」夥伴關係理論主要在探討傳統互易型(transactional model)與轉化型(transformative model)關係的特質與差異：在關係基礎上，互易型以功利主義為導向，轉化型則重視結果的意義與價值；在目標上，互易型期待彼此滿意的交易結果，轉化型則期待彼此相互激勵；在目的上，互易型重視滿足立即需求，轉化型則致力將需求創造出更大意義；在夥伴角色上，互易型扮演管理者角色，轉化型則扮演領導者角色；在服務機構目標的重要性上，互易型僅做到接納服務機構目標，轉化型致力於驗證服務機構目標；在效益範圍上，互易型著重滿足自我利益，轉化型則思將自我利益轉化成更大意義；在夥伴的定位上，互易型著眼學校，轉化型著重從學校擴及社群；在合作方式上，互易型是在有限時間、資源和人力條件下進行特定交易，轉化型則為整個學校無限制的全力投入與參與(Enos & Morton, 2003)。

從以上兩類夥伴關係特質的比較，轉化型夥伴關係重視過程中學校的整體投入及彼此的激勵，在需求及目標上重視超越功利或自我利益，為社群創造更大意義價值。現階段大多數學校夥伴關係仍屬互易型，主要目的在完成某項任務，合作動機來自彼此有對對方有利的資源，完成任務後即解除關係。省思這種關係的侷限，未來「服務-學習」目標宜朝突破侷限，擴大目標意義與價值的方向努力。

二、服務學習夥伴關係發展階段

「服務-學習」夥伴關係發展與「服務-學習」類型與內涵有關，一次短時間的「服務-學習」活動類型，僅能達成接觸社區機構的效果；進入第二階段短期定點服務，即一學期在固定機構有數次的「服務-學習」活動，可達成結合社區資源發展服務學習計畫目的；至第三階段持續定點服務，並建立共同關係，即持續前階段短期定點服務計畫，教師、學生和社區成員在互相信任基礎上逐漸建立長期合作關係；第四階段進入互賴的核心夥伴關係，重視並同理彼此需求，將學習轉化為行動；最高發展階段則為成功的達到轉化型夥伴關係，發揮共同創造工作與知識的階段，此階段不再是個人式的參與，而是組織間的結盟，以形成社群，從事公民行動，落實社會正義(Enos & Morton, 2003)。

現階段各校雖受到組織文化各種因素的影響，但前兩個階段服務學習類型的推動已很普遍，不少學校在第三階段也已經營的極具成效，即每學期課程持續與特定機構進行「服務-學習」合作，並建立共同關係。基於要成功達成轉化型夥伴關係屬第五階段，那麼如何在現階段上持續提升？各校在提升服務學習層次或類型轉化上的阻力與助力為何？哪是可以做的？哪些尚須努力？這些都是本文希望檢視及探討的主要問題。

三、服務學習夥伴關係基準

關於如何建立良好的夥伴關係，Eyler 與 Giles(1999)成功「服務-學習」方案與夥伴關係文獻中提出有關的 6 項原則，美國經驗教育協會(Honnet and Poulsen, 1989)提出 10 項原則，校園聯盟(Campus Compact benchmarks campus/community partnerships)提出 3 原則，健康社區與學校夥伴關係組織(Community-Campus Partnerships for Health,CCPH)提出 9 原則，Ramalry 從實務中

也提出 9 原則(Jacoby, 2003a)。整理以上文獻的共同重點有(1)夥伴關係必須具有彼此認同的使命，強調共享的願景及明確的價值觀；(2)必須真誠溝通，同理彼此需求，努力協助彼此滿足重要的需求；(3)對彼此合作關係信任、尊重，具承諾及責任感；(4)結合學校和社區的特色與資源，具有共享和互惠的平衡實質效益；(5)必須是全面性參與，提供完整資源與支持系統，發揮改變學校及社區的影響效果；(6)必須不斷發展與更新協同模式(引自 Jacoby, 2003a)。

基於以上資料的分析整理，研究者歸納出成功夥伴關係在目標、需求、心態、作法、投入與成效的幾個檢核要點：(1)在目標上，學校與機構彼此應發展出社會正義的使命與願景；(2)在需求上，學校與機構彼此應同理關切對方需求，相互協助滿足雙方需求；(3)在過程作法上，學校與機構應持續溝通解決問題，並不斷發展與更新協同模式；(4)在投入方面，學校與機構應為全面性參與，結合學校和社區的特色與資源，雙方提供完整資源與支持系統；(5)在成果上，發揮平等互惠與增能的實質角色功能與效益。

四、服務學習各面向夥伴關係

學校與機構夥伴關係常因學校特性、需求和宗旨不同而有不同，但基本且不變條件在於都需要教師、學生和行政人員的共同參與，文獻(Holland, 2006)指出，學校宗旨、組織等因素影響社區投入的程度，社區投入程度依由低度關連至完全關聯呈現四層次，下表列出四個層次各項目投入內容重點，可作為學校投入程度的檢核面向參考。

現階段各校在投入「服務-學習」程度方面多處層次一與層次二的低、中程度關聯，少數進入層次三的投入，影響各校社區投入層次提升的阻力牽涉幾個關鍵性高等教育的重要議題如學校宗旨、教師升遷制度、教師

價值觀、學生動機等，這些議題反映的問題是當前政策的多變與高等教育的競爭環境形成學校在辦學宗旨上普遍缺乏一貫及長遠的目標願景；各校對教師升等訂定的條款使教師忙於著作發表，基於升等牽涉教師個人飯碗，而現階段教師從事服務學習不論是學術發表環境或學校獎勵制度對升等幫助都不大；教師在升等壓力及沉重的工作量現況

下，對服務學習缺乏認同與熱情；學生價值觀與心態異於往昔，志願參加服務學習的動機普遍不高。基於學校投入程度與是否能順利從傳統互易型提升至轉化型有很大關係，服務學習型態轉化又與是否能擴展開創更大意義與價值有關，從高等教育社會正義使命與願景來省思這些議題更覺意義重大。

表1 學校社區投入層次檢核表

	層次一 低度關聯	層次二 中度關聯	層次三 高度關聯	層次四 完全關聯
學校宗旨	內容未提及與社區關係	社區投入是學校培育公民目標的一部份	社區投入是學校課程的面向	社區投入是學校的核心與特色
學校領導層級(校長、副校長、三長及委員會)	社區投入未列入第一優先，僅以一般觀點來定義社區	從經濟觀點考量上視學校為整個社區的資產	支持特定或短期社區投入計畫，並將社區參與部份列入課業學習和研究中	支持長期性社區投入計畫，並重視社區資源的投入
教師聘任與升遷制度	對教師投入社區服務持傳統觀點	重視教師投入社區，並將服務紀錄列入檔案	對教師投入社區服務有明確定義、制度和教學，及研究鼓勵計畫	將以社區為基礎的研究和教學列入教師聘任及獎勵的必備條件
組織結構與經費來源	校內無專責單位負責社區投入或志工計畫	有專責單位，但僅負責志工及社區服務計畫	各種不同的組織或中心分工負責，無固定經費預算	有固定經費預算運作的專責單位，負責建立社區夥伴關係及廣泛的師生參與
學生參與及課程	學生課外活動部份參與	學校有專責單位負責志工活動和學生領導發展	提供學生實習和服務學習課程	提供服務學習和以社區為基礎的學習課程，強調學生的學習目標
教師參與	視社區服務為傳統校園責任，較少系科間整合	鼓勵教師從事社區志工	資深教師進行與社區相關的研究，少數教師講授服務學習課程	支持以社區為基礎的研究和科際間的整合
社區參與	少數的個人或團體的參與	社區僅與學校部份單位合作	社區與學校透過服務學習方案或特定補助計畫建立積極夥伴關係	社區參與學校相關研究與教學計畫和評估，以發展永續夥伴關係
外部溝通與募款	不強調社區投入	以學生或校友典範、故事建立夥伴關係	強調對學校財務及公共角色的重要性	社區投入納入學校籌款目標、補助計畫和學校預算中

参、研究方法

一、研究設計

本研究目的在了解國內高等教育「服務-學習」夥伴關係的問題與成效，希望透過機構、學校教師、行政人員經驗分享與口述資料，對國內「服務-學習」夥伴關係重要面向提供個案特殊資料。依據 Shumer(2000)，「服務-學習」研究的特性是蘊含價值，生動、富變化，且通常描述特殊現象，質性研究適用於此特性，它強調關於脈絡背景、價值變化、個人理解等的議題(引自 Marchel, 2003)。本研究透過受訪者的口述、對話與觀察，擬從上述特性分析整理資料，提供此領域實際工作者相似情境的參考與評估。

二、研究參與者

本研究採「立意取樣法」選取研究參與者，受到時間、地區及意願方面的限制，在機構夥伴方面，研究者就合作服務學習多年、關係良好之 2 所社福機構(A、B 代號)，及具有社區近便性之 2 所民間機構(C、D 代號)夥伴提出邀請說明，獲得同意參與本研究。參與本研究的 4 位機構夥伴分別代表身心障礙兒童(A、B 機構)、老人(C 機構)與環保(D 機構)之社群對象，接受訪談機構夥伴有 2 位是資深、且經驗豐富的機構領導者(A、C 機構)，另 2 位則為熟悉機構志工業務的資深老師(B、D 機構)。參與研究之 4 位機構夥伴皆為女性，年齡在 40-50 歲之間。

在教師夥伴方面，研究者就服務學校(K 校)幼保科、護理科、健管科及通識中心，經由邀請及推薦選出 4 位資深且熱心服務學習之教師(K1、K2、K3 和 K4)，4 位教師具有不同專長，3 位女性，1 位男性，年齡 35-50 歲之間，具有相當的異質性。另選取 1 位參與研究之行政人員(M)，女性，現為某國立大學修習服務學習專業之博士候選人，並服務於北部某私立科技大學，負責服務學習業務

已 4 年，獲教育部獎助服務學習方案多次，因其正在進行之博士論文研究主題亦為服務學習，且最近剛完成 104 位大專院校教師、行政人員之間卷調查，可以提供最新且第一手之多元廣度資料。

三、研究工具

在質性研究中，訪談是受訪者與訪談者共同建構意義的過程，因此訪談員的個人特質、背景、技巧、態度在在影響研究過程與呈現風格。本研究訪談由研究者親自規劃與執行，訪談大綱依據之理論與實證研究文獻有「服務-學習」夥伴關係理論與類型、服務學習夥伴關係發展階段(Enos & Morton, 2003)、服務學習夥伴關係基準(引自 Jacoby, 2003a)、「服務-學習」各面向夥伴關係(Holland, 2006)等，依據相關文獻整理出訪談問題 5 大面向 (1)學校與機構服務學習目標中的使命與願景內涵；(2)學校與機構需求的內涵，及滿足方式與程度；(3)學校與機構雙方持續問題解決與更新協同模式的歷程；(4)學校與機構在彼此投入程度上的認知與感受；(5)學校與機構平等互惠的角色功能與成果效益。

四、資料整理分析

本研究以個別訪談方式進行主要資料的收集。訪談地點為參與研究夥伴之服務機構。訪談時間每場 2-3 小時，並徵求參與研究夥伴同意全程錄音。資料整理分三類：訪談日誌、錄音帶及相關機構組織及相關活動文件資料，不同類別資料交互檢和印證。資料分析步驟如下：(1)謄寫訪談逐字稿。(2)抽取重要敘述句概念。(3)與協同判斷者進行信度檢核。(4)進行開放編碼。(5)將共同要素歸類，發展核心主題。(6)分析研究參與者主題事件的背景脈絡。(7)確認各訪談中相似性與獨立性的主題。(8)分析主題邏輯順序形成結果與討論的架構。(9)進行各主題內容重點的

撰寫(10)統整及呈現。

五、資料信實度

依據質性研究信實度(trustworthiness)規準，研究者從澄清研究者背景與立場；使用三角檢測(triangulation)，即從多元管道蒐集資料，並以多種理論觀點詮釋之檢測方式；運用參與者檢核，將詮釋文交予研究參與者檢核修正；採用同儕校對，將資料要素抽取樣本，邀請具相同值性研究專長之同事檢核校對；進行厚實敘寫，即對參與者背景脈絡盡量給予詳盡描述，以利處相同情境者推論；亦從事反例(negative)個案分析建立本研究信實度。此外，研究者在建立與參與者信任關係方面，亦注意到訪談前詳細討論與說明，並以參與者熟悉之環境與方便的時間為訪談依據。在避免主觀意識影響方面，研究者時時針對個人的觀感、判斷透過日誌進行反思對質，朝儘可能客觀目標努力。

肆、結果與討論

學校與機構夥伴合作關係的發展與轉化關係著服務學習類型與內涵的深度與複雜度。換言之，學校投入的程度與夥伴關係階段提升有密切相關，然而投入多寡又受到學校特性、需求和宗旨不同而有不同，統整參與研究的機構夥伴與教師的對話，可歸納以下重要主題分別討論：

一、使命感中看到「服務-學習」創造更大意義的可能

受訪機構夥伴多認為學校目的只是為執行相關計畫，要求學生完成課程學分規定，計畫或課程結束了，明年不知辦不辦？感覺老師、學生心態是不關心、不用心，B 機構夥伴甚至直言「這些學生只是來服務幾個小時就走，不用心，缺少意願，所以我們機構老師也覺得教她們也沒有意義，不適當的人

力服務有時非助力而是阻力…」，B 夥伴也坦承其機構有消極配合的心態。但 A 機構負責人的使命感促使她主動協助學校維持關係，她認為對大學生而言，雖然僅一、兩次短期服務，多少會使有些大學生知道社會中還有這群身心障礙的孩子，會因此懂得惜福感恩，也會破除一些對自閉兒的刻板印象，總是一個正向的影響。

針對上述機構夥伴感受，受訪 K 校教師皆指出學校整體的凝聚力和氛圍的重要影響，也就是領導者及全體老師對「服務-學習」的認同，如果老師感覺學校只是遵照教育部規定一定要作，老師缺乏認同，或老師執行有困難也沒有配套協助解決，是很難創造出更大意義的服務學習。K3 老師提到其實學校做決策者多一句話、多一個行動效果會很不一樣「上次 xx 科 2-3 個班出去作服務，學生看到教官也去，導師也去，他們班級就在比賽，但主任沒有來，他們是期待啦，主任若帶一箱飲料來鼓勵，效果就完全不一樣...」。M 行政老師指出在其調查 104 位大專院校教師對影響「服務-學習」課程成敗之學校因素方面，填答教師在學校認同「服務-學習」精神、重視「做中學」理念、重視與社區建立關係、學校文化尊重教師教學自主、及學校領導階層的支持等題目顯示高於平均數之結果，也就是教師們多認為學校目標及領導層級態度對他們參與服務學習計畫意願與成效有重要的影響，但 M 行政老師就實際推動服務學習業務經驗指出階段大專校院普遍還是「重教務，輕服務」，「服務-學習」多被設定在學務處，僅被視為是一項可以加分的工作績效而已。

綜合參與研究機構夥伴的經驗感受，在她們眼中「服務-學習」合作學校目標似乎仍停留在「互易型」，著重滿足自我利益，影響機構夥伴產生消極對應，然而機構夥伴若有強烈的使命感，又似乎可看到「服務-學習」

創造更大意義的可能性。受訪老師也認為學校尚缺少整體「服務-學習」的認同，領導層級投入可以再積極些。M 以其主持服務學習業務多年經驗及其問卷調查結果，也指出學校目標及領導層級態度被 104 位大學從事服務學習實務之教師、行政人員認為是很重要的因素，而學校夥伴重「教務」輕「服務」的現況如何突破，以「創造出更大意義的服務學習目標」，顯然還有許多努力空間。

二、資源整合力量大

受訪 A 機構夥伴反映「學校課程規劃倉促，常常 1 週前還出不來確定人數，但機構需要越早確定越好，因位機構要做很多準備工作，安排支援的老師，選擇適於參加的孩子，提前熟悉場地或訓練，溝通上也有很多困難，打電話給學生學生說很忙，只好打電話找老師...老師又很難找...」。其他機構夥伴也有類似經驗及感受，顯示多數學校在服務學習組織在定位及結構上是鬆散的，老師多為單打獨鬥，以致讓機構夥伴有上述感受。

K 校教師證實的確是單打獨鬥的多，教師坦承工作量大、時間有限，與機構聯繫不足，他們非常希望學校有專責單位的組織人力，作為機構與師生間的窗口，且期望負責此業務之行政人員要主動充實「服務-學習」專業，清楚知道該怎麼作，目標要如何達成，不是僅扮演被動支援的角色，而是需要某種程度的主導如主動辦理「服務-學習」博覽會的平台活動，讓師生可以和已經篩選過的多元機構面對面溝通說明彼此的需求；主動建立合作機構的資料庫，讓各課程依不同需求方便規劃與選擇；有計畫的辦理系列研習訓練，培養種子幹部(TA)及種子老師團隊等等。

針對此部分，M 行政老師就其 104 位大專院校教師問卷調查結果，指出教師對學校有專責行政人員提供支持(含協助聯繫服務機構、簽訂服務學習合約)因素的重要性評價

為第四高(共 22 題)，其他相關項目如提供「服務-學習」課程助理、提供「服務-學習」教師經驗交流機會、提供教師開課經費及納入教師評鑑等的重要性評價也都超過平均數。依據 M 行政老師實際推動服務學習業務經驗，她坦承自己在協助聯繫服務機構及建立合作機構資料庫方面做的不夠，因學校雖設有獨立之專責組織，但只有 2 個人力，實在心有餘而力不足，但她指出經由與老師及學生共同努力開發合作機構獲致不錯的成果，她說「我們學生有住中壢、桃園等地方，她們就自己尋找熟悉合適的機構提供出來，也有教師依其專業或關係尋找到更適合機構，大家資源集合起來力量更大。」

綜合參與研究機構夥伴的經驗，服務過程多未接觸過學校專責組織及人員，都是與老師及學生間個別聯繫。教師訪談証實現階段 K 學校將服務學習業務納入學務處，設有 1 位職員專責推動，能提供的支援非常有限，教師們表示迫切需要學校有專責組織及人力協助，期望主管業務單位主動辦理服務學習博覽會的平台活動、機構資料庫、提供必要的經費、種子幹部(TA)及種子老師培訓。M 老師提出其問卷調查結果支持大專院校老師及行政人員對學校設專責組織、人力及相關配套工作的支援有相當普遍的需求，但 M 老師實際經驗指出合作機構資料庫建立透過行政人員、老師及學生共同努力更理想。

三、讓生命經驗來變化學生

在機構夥伴眼中老師只是為了完成授課計畫而來，服務前多數老師僅以電話連絡，少數會邀請機構夥伴至課堂作一次簡介，機構夥伴印象中幾乎沒有老師服務前至機構深入討論目標、需求、合作模式等，B 機構夥伴直言「學校老師從未來過，只是電話連絡服務學習課程時間、時數、內容等，很少談到精神、願景層面，也未關心機構真正需

求...」。同樣的，C 機構夥伴反映「老師只有剛開始打過電話說明課程需求，提供一本服務學習手冊，請機構提供機會與名額而已...」。機構夥伴認為老師如果真正關心被服務對象需求，即使課程連結服務時數有限，亦可藉由服務前充分溝通與訓練加以補強，顯示機構夥伴對教師參與有更多期望。

受訪 K 校老師的確多半由學生自己聯絡機構，或透過學校主辦單位聯絡，老師服務前會指導學生選擇機構的大方向，或學生找機構有困難老師會從旁協助，老師們承認在不了解服務學習和志工服務區別前，認為服務只是單純讓學生增加一些校外職場、專業、或公共事務方面的接觸經驗，但更了解服務學習後，發現「服務-學習」夥伴間的互惠成效需要老師更多服務前後的反思設計與引導作為，但要做到這一點，老師們認為學校領導者、行政人員及老師須要有一致的價值觀。老師們深入指出領導者、行政人員及教師如果相信透過「服務-學習」可以製造重要生命經驗影響學生信念，就會願意用心規劃與帶領服務，K2 老師舉例說「學校勞作教育或愛校服務，即使是打掃，能用心將打掃的正確方法、理由與影響認真說明示範，並讓學生思考討論其中的一些問題，效果都會不同，如果只是遵照教育部政策，流於形式化，得到的是排斥與抗拒的反效果，自然會產生老師隨便做做啦，學生也不在乎的結果！」。

M 行政老師依據其所作 104 位大專院校教師問卷調查，提出在影響教師開設「服務-學習」課程個人因素方面有以下超過平均數的相關題項：教師認同「服務-學習」理念、教師相信「服務-學習」可以促進學習、教師具備「服務-學習」專業知能、教師相信「服務-學習」可以增進教學效果等，這些因素的確與教育理念、價值觀有關，M 老師實際工作經驗也發現校師在認同理念後，自願參加

的教師其實不在乎多花時間、也不會考慮個人利益。M 教師分享「初期辦理開設服務學習課程相關活動，大多數老師的確為了各類的獎勵而來，推動到現在 3-4 年了，大約有近 10 位老師認同服務學習，看到學生學習的成果，每學期都自願開課...」。

綜合機構夥伴的經驗認為學校老師似乎較專注在個人課程的執行，期望機構機構提供機會與名額，對機構被服務者的需求不夠關心，雙方需求的溝通過程片面且草率。K 校老師們對此問題亦有無力感，指出價值觀的關鍵影響因素，而 M 老師指出在認同理念後之教師其實不在乎多花時間，也不會在乎個人的利益，故如何強化對服務學習教育價值認同與共識似乎是學校夥伴值得努力的課題。

四、充分反思帶來感動

機構夥伴多有指出學生課堂所學內容與機構需求落差的問題，學生在校課程所學與現場需求缺少連結，不能很快進入狀況，投入意願不高，需花較長時間帶領，往往成為機構額外的負擔。B 機構夥伴直言「學生所學缺少與服務現場需求的連結，只能分派一些協助牽小孩、搬東西等小事，實在幫不上忙，只能調離現場去協助行政，因為現場很怕人站在那裡不知道做什麼...」，她進一步說明「像社工系學生比不上幼保系，幼保系學校在障別、身心特性、輔導方法上會有系統的教學，學生很快掌握情況，社工課程內容則關聯少，學生對現場需求不關心，不注意聽...」。同樣的，A 機構夥伴感慨「學生缺少概念，甚至不知自己需求為何，往往只因課程規定要服務，抱著玩一天心態，有些非教育系學生連教案都不會寫，學生背景經驗很重要...」C 機構夥伴憂心「來服務大學生不了解老人，其實連對老人講話方式都需要專業，常擔心這些大學生服務反而帶來老人家

的不適應負面影響...」。

老師們的經驗證實如果服務對象與工作配合學生學科專長學生受惠較多，K3 老師表示「上次帶護理科班上學生到護理之家照顧老人，學護理的學生看到有的老人不會說話，要尿尿大便用肢體語言，讓學生感受深刻，一邊哭一邊幫她作，感受很多，反思很令人感動，相較之下，帶學生做資源回收學到一些環保回收概念，感動較少，但學生也看到慈濟人為環保所花的心血」，K2 老師針對所教的課程性質安排學生至特定機構服務，發現學生會結合作業或報告，把服務經驗融入內容，學生覺得報告比較容易寫，內容也較充實有深度。

K 校老師多有坦承以前不了解「服務-學習」，沒有任何定向訓練就帶出去，後來發現學生去服務時什麼都不知道，不知道去哪裡做什麼？有哪些目標？去了後又有認知落差，需要跟他們討論，K3 老師指出學生在反思中領悟自己不是來當志工，而是來學習，學生也不希望是來幫倒忙，只是站在那裡，希望有用處，對被服務對象有幫助，自己專業上也有學習。呼應 K 校老師，M 行政老師依據其所作 104 位大專院校教師問卷調查，提出在影響教師開設服務學習課程學設計因素方面有以下超過平均數的相關題項：設計結構化反思活動、服務前後進行服務反思(含定向訓練)、服務前了解被服務對象需求等，但在考量學生不同專長、身心發展階段、性別、人格類型來安排服務內容等因素的影響則評價偏低，值得重視。

綜合機構夥伴的經驗，學生至機構服務不能很快進入狀況，往往成為機構的負擔，根本問題在「學生課堂所學內容與機構需求落差」，及「服務前溝通與訓練不足」。學校老師坦承服務前定向訓練作的不夠，導致學生時有挫折感，也發現服務配合學生專長與經驗，學生的學習成果和反思的成長是十分

明顯且令人感動。M 行政老師提出實務經驗發現一般教師或行政人員在考量學生不同專長、身心發展階段、性別、人格類型來安排服務內容方面較忽略，可能與欠缺大學生發展理論專業背景有關，值得未來在研究及實務方面有更多探討與改善。總之，此部份研究結果提示課程規劃重視「服務媒介學生專長背景」與「服務前定向訓練」是避免造成服務學習黑暗面的關鍵。

五、多元創意化危機為轉機

機構夥伴感受學校「服務-學習」課程在服務本質上長期持續性、時數又短(平均在 8-16 小時)、服務過程問題多，但問題解決的溝通很欠缺。A 機構夥伴指出「相較於社團，服務學習是計畫完了就算了，今年辦了明年不知辦不辦，學生心態不關心，在管理上較鬆散，機構剛訓練好一批學生，又要訓練新面孔，不斷在訓練...」。B 機構夥伴「常有學生參加第一次簡介說明，第二次就沒來了(不見了)，也許不能怪學生，幾次短期服務，學生不清楚目標，這些學生只是來服務幾個小時就走，不用心，缺少意願，機構老師覺得教也沒有意義...」。

A 機構夥伴基於使命感認真思考過如何解決問題，並嘗試發展與更新協同模式，她說「過去與社團合作經驗愉快，但學校社團沒落，服務學習成為機構新挑戰，讓我開始思考如何讓服務學習取代社團功能，以 xx 大學為例，學生說要來機構協助佈置母親節情境氣氛，結果來了幾個學生隨便弄弄，我說這不是我要的，我要如何如何，結果也很不錯，我發現這樣的多元合作方式也是一種替代服務學習...」。

K 校老師在「服務-學習」課程上多連結 4-8 小時服務，短時數服務對一般機構夥伴困擾較多，相對也增加學校尋找合作機構的困難，也有老師提出一些突破困境的構想，K1

及 K3 老師主張以學校附近社區為重點的服務，認為服務社區里民具有意義，希望學校協助與社區多元相關機構定契約，依社區機構需求及學生背景來媒合服務對象及工作。K2 老師配合社區老人服務中心週年慶或演唱會等重要活動，提供接送長輩、表演等服務。K4 老師建議從學校裡面開始關心服務如學校環境、同學，再擴展到社區。這些構想都可以持續深入成為不斷更新的多元服務學習模式。M 行政老師表示機構夥伴關係是未來重要的議題，她指出不少學校已創造出「服務-學習」的特色，不僅因應時代變化適時替代社團功能，更具超越社團的多元與教育價值。

成功的「服務-學習」夥伴關係應是學校與機構夥伴持續問題解決，並不斷更新協同模式的歷程，如此方能期望夥伴關係發展階段的提升與轉化，機構與學校夥伴須要彼此聆聽雙方的聲音，透過強化服務學習專責組織與整體認同，雙方共同努力於問題解決。在更新協同模式上，機構及教師夥伴提出的構想都有助於激發多元創意的服務學習模式，如能落實在雙方服務學習計畫的擬定中，可使現在的問題成為未來的轉機而非危機。

伍、結論與建議

一、結論

本研究結論依學校目標及領導層級態度、專責組織結構、教師參與、學生參與、持續問題解決與更新協同模式等五個主題分別摘要如下：

(一)學校目標及領導層級態度

在機構夥伴眼中學校目標仍多傾向互易型，著重滿足單方利益(完成教育部計畫案或課程計畫)，導致機構夥伴消極對應的負面影響，但雙方領導者夥伴如具有使命感，會使創造「服務-學習」更大意義具有可能性。學

校教師夥伴多認為學校對「服務-學習」的整體認同度及領導層級投入可以再積極些。學校主管「服務-學習」業務之行政夥伴指出現階段多數大專院校重「教務」輕「服務」的實際現況與困境。綜合顯示各校推動服務學習在目標上需更進一步重視過程中學校領導者的使命感、重視超越功利為社群創造更大意義價值、及更高層級的整體投入。

(二)專責組織結構

機構夥伴與學校合作「服務-學習」互動的經驗指出學校多缺乏專責組織及人員系統化的作業流程，幾乎都是與老師及學生間個別聯繫，聯繫上遭遇頗多阻力。教師夥伴則聲稱苦於教學及帶班的工作量及時間的困境，迫切需要學校有專責組織及人力協助如辦理「服務-學習」博覽會的平台活動、機構資料庫、提供必要的經費、種子幹部(TA)及種子老師培訓等。學校主管「服務-學習」業務之行政夥伴反映其個人執行業務「有組織，無人力」之現況與無力感，並指出此現象依據其問卷調查結果也具有相當的普遍性，但也分享其與教師、學生共同擴展合作機構之成功經驗。綜合顯示各面向夥伴對學校設專責組織、人力及相關配套支援有相當一致的需求，此一普遍期望亦顯示「專責組織結構」在「服務-學習」專業品質與永續經營目標達成方面所扮演的重要角色。

(三)教師參與

機構夥伴認為學校老師似乎較專注在個人「服務-學習」課程計畫的執行，對機構被服務者的需求不夠關心，雙方需求的溝通過程片面且流於形式化。教師夥伴們對此問題指出「價值觀」扮演的關鍵角色，即如果教師相信透過「服務-學習」可以製造重要生命經驗影響學生信念，就會關心雙方需求，用心規劃與帶領課程。主管「服務-學習」業務之行政夥伴經驗也證實教師理念與價值觀對開設「服務-學習」課程有重要影響，其多年

實務推動結果支持當教師認同「服務-學習」理念後之投入其實是不在乎多花時間，也不會在乎個人的利益。綜合顯示對所有涉入「服務-學習」的工作夥伴們而言，建立「價值觀認同與共識」似乎是多數學校需要持續進行的重要課題與工作。

(四)學生參與

機構夥伴多提出有學生至機構服務不能很快進入狀況，往往成為機構工作負擔的現象，並頗為一致的指出學校夥伴在「學生課堂所學內容與機構需求落差」，及「服務前溝通與訓練不足」的根本問題。教師夥伴證實服務前定向訓練作的不夠，導致學生時有挫折感，也確實發現服務配合學生專長與經驗，學生的學習成果和反思的成長是十分明顯且令人感動。主管「服務-學習」業務之行政夥伴從專業角度指出教師普遍較忽略考量學生不同專長、身心發展階段、性別、人格類型等背景來安排服務，她認為可能與一般大學教師未具大學生發展理論專業背景有關。綜合顯示「服務與專長融合」與「服務前定向訓練」在「反思」的服務學習的成效上扮演著關鍵性角色，也是教師規劃課程避免學生遭遇無謂挫折與產生服務學習黑暗面的重要指標。

(五)持續問題解決與更新協同模式

機構夥伴多認為學校「服務-學習」課程在服務本質上缺少長期持續性、時數又短(平均在 8-16 小時)、服務過程問題多、且缺少問題解決的溝通與策略，但合作夥伴若基於使命感可看到成功的更新與替代協同模式成果。教師夥伴基於課程性質及學校相關教學規定，在服務時數上往往受到很多限制，雙方需求落差相對也增加合作的困境。行政夥伴指出各校負責業務的行政主管在協調校內相關單位提供教師課程執行的彈性與整取配套鼓勵措施方面扮演關鍵性角色，教師越多教學彈性、自主性與鼓勵措施，越有助於創

意更新。綜合發現參與此研究各面向夥伴多有提出突破困境的創新構想，如能透過持續強化服務學習專業知能與組織整體認同，結合所有涉入夥伴力量共同努力於問題解決及更新協同模式，當可化現階段「大學社團式微」危機為轉機。

二、建議

依據本研究結果與討論提出以下五項建議：

(一)為使「服務-學習」由「互易型」進階至「轉化型」，建議大專院校熱心推動「服務-學習」的教師與相關人員未來可多從事機構夥伴關係的調查與研究。

(二)為建立教師對「服務-學習」價值觀認同與共識，善用服務學習變化學生對生命與社會責任的信念，建議學校需要持續進行整合教師觀念與專業素養的工作與強化配套措施。

(三)為使「服務-學習」能達成滿足雙方需求的目標，建議學校夥伴在規劃「服務-學習」課程方案時重視融合學生專長與興趣背景因素，同時提供充分的服務前反思定向訓練。

(四)因應大學社團沒落及大學生價值觀變化，建議學校夥伴共同努力思考多元創意的「服務-學習」協同合作模式，化學生事務危機為轉機。

(五)為擴大「服務-學習」高等教育目標的意義與價值，建議大專院校領導階層對「服務-學習」工作的推動與投入追求更上一層的品質與影響，重視「專責組織與人力」的建置，以利「服務-學習」專業及永續經營目標達成。

參考文獻

中文部份

徐明(2007)。大學服務學習方案品質與公民道德發展成果研究：比較五所大專院校服務學習方案的設計與執行。台灣高等教育

- 育與學生事務國際學術研討會論文集。臺北市：國立台灣師範大學公民教育與活動領導學系。
- 黃玉等(2009)。從服務中學習：跨領域服務-學習理論與實務。臺北市：洪葉。
- 黃玉(2002)。服務與學習的連結--台灣師大公訓系服務學習課程設計理念與經驗分享。「大學院校推動服務學習之回顧與探討研討會」發表之論文。臺北市輔仁大學。
- 教育部(2007)。大專校院服務學習方案。臺北市：教育部。
- 劉杏元、黃玉(2008)。服務學習課程方案對同志族群刻板印象改變之個案研究。台灣性學學刊，14(1)，36-45。

英文部份

- Boyer, E. L. (1994). Creating the New American College. *Chronicle of Higher Education*, 48.
- Ehrich, T. (1997). *Civic learning: Democracy and education revisited*. Educational Record, Summer-Fall, 57-65.
- Enos, S., & Morton, K. (2003). Developing a theory and practice of campus-community partnerships. In B. Jacoby & Associates (Eds.), *Building partnerships for service-learning* (pp.20-41). San Francisco: Jossey-Bass.
- Eyler, J., & Giles, D. E. (1999). *Where's the learning in service-learning?* San Francisco : Jossey-Bass.
- Holland, B. A. (2006). *Wingspread Journal*, from: www.henceonline.org/resources/institutional.
- Honnet, E. P., & Poulsen, S. (1989). *Principles of good practice in combining service and learning*. Winspread special report. Racine,

- WI: Johnson Foundation.
- Howard, J.(Ed).(2001). Service-learning course design workbook. *Michigan Journal of community Service learning*.
- Jacoby, B., & Associates. (1996). *Service-learning in higher education: Concept and practices*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Jacoby, B. (2003a). Fundamentals of service-learning partnerships. In B. Jacoby & Associates(Eds.), *Building partnerships for service-learning* (pp.20-41). San Francisco: Jossey-Bass.
- Marchel, C. A. (2003). The path to Altruism in service-learning classes: Big steps or a different kind of awkwardness? *Michigan Journal of community service learning* (vol.10, pp.15-27).
- Morse, S. W. (1989). *Renewing civic capacity: Preparing college students for service citizenship*. ASHE-REIC higher education report no.8 Washington, D. C.: School of Education and Human Development, George Washington University.
- Williams, SW. C. (1998). *Expanding Teacher Education Through Service Learning Handbook*. Washington,D.C.: Amercian Association of Colleges for Teacher Education.

