

服務學習的定義

服務學習是經驗性學習的一種型式，學員在活動中滿足人類及社區的需求，並從建構的活動中促進學員的學習與發展；而反思和互惠是服務學習的關鍵概念。服務學習中社區的定義，指的是地方鄰里、州、國家及全球社區。至於人和社區的需要，其需求由社區來界定。只要包含反思和互惠的核心概念和實務，即使是一次或短期的經驗，都可稱為服務學習。Sigmon（1996）以服務和學習兩個概念說明服務學習的多樣性。

一、**SERVICE-learning** 以服務為主的服務學習：例如偶而參與的志願者服務方案，課程一如社區服務實驗室，學員在社區機構，主要在使他們進入該領域提供服務，社區機構是中心，服務為主，學習目標是次要的。

二、**service-LEARNING** 以學習為主的服務學習：例如專業實習，讓主修少年司法的學員參與社區，主要著重於學術性經驗層面的社區觀察，學習是主目標，服務則很少，也是次要的目標。

三、**service learning** 純服務性的服務學習：服務與學習間沒有連結線，兩者分立，例如勞作教育。大學中志願者方案無涉特別學術性追求，此類服務計劃主要在喚起學員的熱情和興趣，學員需自行建立學術性連結。

四、**SERVICE-LEARNING** 服務與學習一樣重要的服務學習：透過反思，將服務與學習結合的課程或方案設計。服務與被服務雙方是互惠的，彼此從對方相互學習。

服務學習特質

一個理想的服務學習方案或課程應具備下列幾項特質：

一、協同合作（Collaboration）

所謂協同合作即雙方是平等、互利的一種關係，在其中雙方透過一起分享責任、權力，一起努力，來分享成果（Chrislip & Larson, 1994）。被服務的社區與提供服務的學校、學員一起建立目標，一起決定進行的方式來滿足雙方共同的興趣、需求與期待。

二、互惠（Reciprocity）

植基於協同合作原則之下的服務與被服務雙方是互惠的，即雙方共同努力，共享成果，彼此都是教導者也是學習者（Jacoby, 1996），彼此從對方相互學習。

三、多元（Diversity）

所謂多元，即服務學習應包含各種多元的族群，不同年齡、不同社經背景、不同性別、不同地區、不同能力等，服務者與被服務者均有機會接觸與自己背景、經驗不同的人，在服務中挑戰自己既有的刻板印象、偏見，學習、了解、並尊重別人的不同而帶來觀念的轉變與自我的成長。多元也指服務機構的選擇、安排、服務方式、服務時間、服務完成等，應提供給學員多元的選擇，以適應不同學員的興趣、能力與需求，要有彈性，要適合，讓不同的人都能充分應用他們的能力，發揮多元的智慧（Jacoby, 1966）。

四、學習為基礎（Learning-Based）

如前所述，服務學習與傳統社區服務最大不同，乃在其強調學習與服務的連結，設定具體學習目標，透過服務的具體經驗反思，來達到學習的目標，源自 Jean Piaget, John Dewey, Kurt Lewin 及 David Kolb 的經驗學習是服務學習的最重要理論基礎。經驗為什麼可以帶來學習？Kolb（1984）提出的經驗學習週期（Experiential Learning cycle）可幫助我們了解經驗如何變成觀念，而再次將觀念用於新經驗選擇的指引。



圖 1 · 經驗學習週期（Kolb, 1984）

人們經由具體經驗接觸===>透過反思去觀察、體會自己實際經驗===>由反思中悟出新的原理、觀念===>應用新觀於新的具體經驗中。由圖 1 可知實際經驗 並不一定帶來學習與領悟，必須透過反思才能產生學習，故反思（Reflection）是經驗學習最重要的一環，也是服務學習中帶來學習最重要的一項因素。

五、社會正義為焦點（Social Justice Focus）

所謂社會正義為焦點，正如表 1「社會正義觀點的服務學習」所闡述的，服務者與被服務者的關係，應由傳統提供者<===>接受者，走向互相平等互惠的夥伴關係，服務學習方案從設計、進行、反思、完成、評量均由雙方一起來參與，雙方目標完成均很重要，雙方都是教導者與學習者。除此之外，社會正義觀點的服務學習強調讓被服務者看到自己能力與資產，對自己有信心，了解問題的根本原因，一起站起來改造社會體制，追求社會正義，使他們有能力，這才是服務的最終目標。傳統的志工服務以慈善觀點出發看到的是被服務人的不足與缺乏（Deficiency），只是去滿足這些人的不足與需求，幫助的結果，讓這些被服務的人永遠看到自己的不足與缺乏而長期依賴於別人的服務，社會正義為焦點的服務，則是讓被服務的人去看到自己的能力（Asset）與資產，看到問題真正的癥結，大家一起站起來，追求社會改變與社會正義以解決問題。

表 1·社會正義觀點（Social Justice Perspective）的服務學習（Wiechman, 1996）

| 成份 | 傳統方式 | 新的方式 |
|----------|---------------------------|--------------------------|
| 服務關係： | 提供者／接受者 | 服務中的夥伴關係 |
| 目標： | 為學生 | 為夥伴雙方 |
| 結果： | 為學生 | 為夥伴雙方 |
| 服務成就： | 學生的進步 | 成效靠彼此一起完成 |
| 反思進行方式： | 學生自己或分享給老師及其他同學。 | 雙方一起進行省思，一起透過寫作、分享，彼此溝通。 |
| 服務著重在： | 補救表面的需求 | 針對表面需求也探究根本造成原因 |
| 由誰來設計服務： | 服務提供者 | 雙方 |
| 服務結果評量： | 主要是學生的經驗，偶爾包含服務機構的意見。 | 不僅是學生、機構的經驗，也包括被服務夥伴的經驗。 |
| 後續追縱： | 很少作，即使作也著重在學生日後的成長及繼續參與服務 | 繼續作後續追蹤，著重雙方日後的成長與改變 |