

東海大學教育評論

第六期

2011年4月出刊

-
- 發行人：東海大學程海東校長
主編單位：東海大學教育研究所
Advisory Committee：William Yun Lan Professor, College of Education, Texas Tech University
James H. McMillan Chair, Department of Foundation of Education, Virginia Commonwealth University
Peter F. Oliva .Author, Supervision for Today's Schools and Developing the Curriculum
- 編輯顧問：林玉体 國立台灣師範大學教育學系教授
陳伯璋 國家台南大學講座教授
單文經 前澳門大學教育學院院長
楊深坑 教育部終身國家講座教授暨台灣師範大學教育學系講座教授
歐用生 台灣首府大學教育學院院長
謝文全 國立台灣師範大學教育政策與行政研究所名譽教授
- 編審委員會：王文科 東海大學教育研究所教授
委員：何東墀 朝陽科技大學幼兒保育系教授
李新鄉 南台科技大學教育領導評鑑研究所教授兼人文社會學院院長
周家驥 前上海師範大學教育學院心理學系教授
林啓超 東海大學教育研究所助理教授兼師資培育中心主任
張鈿富 國立暨南大學教育政策與行政學系教授兼教育學院院長
陳世佳 東海大學教育研究所副教授兼所長暨附屬實驗高級中學校長
陳淑美 東海大學教育研究所助理教授
陳聰文 中臺科技大學文教事業經營研究所教授（前彰化師範大學教育學院院長）
楊思偉 國立臺中教育大學校長
（以上名單按照姓氏筆畫排列）
- 總編輯：陳世佳
執行編輯：王文科 林啓超 陳淑美
助理編輯：莊崇賢 林雅筑 陳瑩如
封面設計：呂凱雯
出版者：東海大學教育研究所
地址：407 台中市西屯區台中港路三段 181 號 970 信箱
電話：(04) 23590121 轉 36900~36902
傳真：(04) 23580601
網址：<http://edu.thu.edu.tw/teaching/>
定價：單冊新台幣 250 元。
本期資訊：送審稿件 6 篇，通過初次審查 4 篇，未通過初次審查 2 篇。
出刊訊息：本期出版稿件 4 篇。
徵稿說明：本刊出版日期為每年 4 月和 10 月，採全年收稿、分期送審，歡迎踴躍賜稿。版權所有，轉載本刊文章需徵得本刊同意。

目 錄

壹、論 文

- 從機構督導的觀點探討大一服務學習學生特質及因應之道 / 胡憶蓓…001
- 內容分析 10 年間環境教育的研究方法與趨勢 / 辛懷梓 ……024
- 教育哲學：起源、重要性與建議 / 施宜煌 ……047
- 教師領導與教師專業發展關係之研究 / 張本文……062
- 動機調節方案融入國小綜合活動學習領域之效果研究 / 林啓超……083

貳、本刊訊息

- 《東海教育評論》徵稿辦法……107
- 《東海教育評論》審稿辦法……109
- 《東海教育評論》投稿者基本資料表……111
- 《東海教育評論》著作權及版權讓度書……112
- 《東海教育評論》各期目錄……113

從機構督導的觀點探討大一服務學習學生特質及因應之道

胡憶蓓

靜宜大學服務發展中心主任/助理教授

中文摘要

本研究採取深度訪談合作機構督導之研究方法，嘗試在大一強制性服務學習課程合作經驗中，從機構的觀點來探討他們對於大一學生進行服務學習的看法，並且分析與歸納機構必須具備的態度與觀念，以提供大學和機構合作推動服務學習之重要先備認知，縮短彼此了解與磨合適應的時間，促使服務學習理念與教育目的更易落實。研究發現：(1)大一學生特質個別差異大，與一般志工的特質有所差別。(2)面對前來服務的大一學生，機構應該多包容與接納，並耐心教導，給予學生學習和體驗的機會。(3)機構督導帶領服務學習過程中，應教導學生禮貌和工作倫理，簡介機構與工作說明，依學生特質與興趣安排適當的服務內容，了解學生服務的狀況與感想，提供雙向溝通的機會。若是機構能成為志同道合的教育夥伴，與大學一同投入服務學習的行列，彼此認識與接納、持續具體的互惠行動，就能創造更優質的教育環境。

關鍵詞：服務學習、強制性服務學習、大一學生、學生特質、高等教育

A Study of Community Partner Perspectives on the Freshman-Year Students' Traits and Coping Strategies of Service Learning Program in Higher Education

Yih-Pei Hu

Providence University

Abstract

This paper aims to explore the community agencies' perspectives on the freshman-year students' traits and the coping strategies in the mandatory service learning program at a university in central Taiwan through in-depth interviews. Supervisors from 19 community agencies were interviewed. Their perspectives of students' traits, attitudes and concepts are analyzed to provide guidelines for the initiation and development of service learning partnerships within the university and community agencies. The major findings are: (1) Freshman-year students' traits differ from those of the volunteers in general; (2) Facing the coming freshman-year students, the community agencies should be more patient to accept and educate students by giving a learning experience; (3) the supervisors should also teach students good manners and work ethics, instruct the service tasks, arrange suitable services according to students' traits, coach their work, and communicate with them to understand their service conditions and feelings. Community agencies, being a co-educator, may be united with the university with mutual respect and reciprocal actions to create a high-quality learning environment for service learning in higher education.

Key Words: service learning, mandatory program, freshman, students' traits, higher education

壹、研究背景與目的

一、研究背景

教育部高教司於 2008 年公布「教育部補助大專校院開設具服務學習內涵課程作業要點」(教育部, 2008), 鼓勵國內大專校院推廣服務學習理念, 期望大學生應用校內課程所學, 服務社會, 不僅提升專業知能以達課程目標、培養自我反思與問題解決能力, 更涵養關懷社會與終身學習的能力。由於大學教育對多數台灣學生來說是正式教育的最後階段, 為使每一位大學生皆能從服務學習歷程中有所啟發與成長, 高教司特別鼓勵開設全校性共同必修課程, 而非僅部分學生修習的零星選修課。然而, 全校性的課程, 修課學生動輒數百至數千人, 其工程浩大, 業務龐雜。許多大專校院在附近社區或非營利機構(Non-Profit Organization, NPO)中尋找有意願合作的對象, 而這些願意合作的機構單位(以下簡稱合作機構或機構)也必須盡速地安排服務的機會, 以消化大批學生進入社區的需求。然而, 在媒合供需之後, 工程並非就此結束; 反倒是在整個歷程中, 需要更大的力氣確保滿足機構的需求和學生學習的需求。

大學與合作機構發展夥伴關係需要時間(Jacoby, 2003)。初次接觸服務學習的機構, 往往不甚了解其理念及學生特質, 因此剛開始時總有些摩擦與誤解, 例如, 有一合作機構負責安排與指導學生服務的行政人

員(以下簡稱機構督導或督導)曾疑惑地表示: 學生怎麼沒有服務熱忱?! 怎麼沒有歡喜心?! 學生態度為何多顯得有些冷漠與散漫?! 研究者也曾「於北部服務學習相關會議中, 聽到一機構埋怨越來越多大學生進入 NPO 服務學習, 但是態度不佳、服務品質差強人意、而且短暫服務就離去, 對機構是造成傷害而非助益。其實, 就一般志願服務的角度而言, 該機構督導說的都是實情; 但是, 從服務學習的教育角度而言, 顯然此機構不甚了解服務學習的本質、大學推動服務學習的目的、大學生的特質、和機構的因應之道。

學生在機構內進行服務, 所接觸到的人除了受服務對象之外, 最核心的人就是機構督導。靜宜大學與許多機構合作多年, 在最初面對這些非志願服務的大學生, 督導們如何調適、省思、與改變自己的觀念、願意體認學生處境、給予學生一個學習的機會, 他們的經驗與看法都值得了解, 因為他們的態度深深影響其對待學生的模式, 更影響學生在服務歷程中的學習深度和廣度。本研究期能從機構督導的觀點來看從事服務學習的大學生特質與機構的因應之道, 期望更貼近 NPO 的立場與心情, 目的不是想「說服」NPO 一定要與大學合作, 而是提供彼此了解與建立共識的管道, 促使機構認識服務學習及思考其對學生的教育意義; 另一方面也提供大學認識機構的

處境與想法。期能以誠懇態度共謀彼此互惠的合作模式(Jacoby, 1996)。

二、研究目的

本研究計畫以與靜宜大學合作之機構為例，深度訪談機構督導。期望透過帶領學生服務學習的經驗，瞭解他們對於大一學生從事服務學習的看法。本研究目的如下：

(一)了解機構督導對大一服務學習學生特質的看法。

(二)探討機構督導面對大一服務學習學生特質的因應之道，包括需要具備的態度觀念和具體做法。

三、重要名詞釋義

(一) 服務學習：「是一種經驗教育的模式，透過有計畫地安排社區服務活動與結構化設計的反思過程，以完成被服務者的目標需求，並促進服務者的學習與發展。」(Jacoby, 1996, 譯自黃玉，2008，頁 21)

(二)全校強制性服務學習：指大專校院開設強制性之社區服務課程，且必須通過始得畢業。一般大專校院之必修社區服務課程，多在大一階段開設、及非專業性之社區服務。每個學校開設服務學習相關課程名稱不盡相同，「公益服務」、「服務學習」或「服務教育」等，其課程要求亦不一。有的只要進行社區服務固定時數、聽數場相關演講、分享服務經驗、繳交反省札記即可；甚至有的只要大四畢業前繳交規定之

服務時數證明和心得即可通過。有的則規畫詳細內容，社區服務 18 小時只佔課程一部分，其它如每週上課、閱讀文章剪報、觀賞電影、課堂討論、聆聽演講、撰寫心得等皆佔重要比例。無論上述哪一種模式，都是全校的必修課，具有「強制性」。

(三) 大一服務學習學生(以下簡稱大一學生或學生)：指修習該校必修服務學習課程的大學一年級學生。在此特別指大一學生，目的是區隔大二至大四或研究所專業服務學習類型課程的學生。由於大一學生剛入學，專業知能仍在啓蒙階段，服務內容因此受限於非專業性；而高年級學生專業知能則進入高階層次，可提供較為專業的服務面向。此外，高年級學生的年齡、成熟度、個別課程班級規模、及其運作模式，皆與動輒上千名剛脫離考試的十八歲學生、幾十個合作機構的全校性必修課程運作模式頗不相同，學生的態度、表現、及影響亦有差異。

(四) 特質：是指個體有別於他人之特性，且這些特性是持久且一致的（黃中天、洪英正，1992）。本研究中所指大一服務學習學生的特質，是針對學生對於此強制性社區服務歷程中所呈現的態度、反應、習性、做事方式等行為舉止。

(五)機構督導(以下或簡稱督導)：指在合作機構中安排與帶領大學生進行服務的主要負責人，該人員可能是機構負責人、主管、

社工師、行政人員或志工隊長等。其主要工作包含安排服務工作，指導學生服務過程，也代表機構與大學進行聯繫，協調處理整個合作歷程的相關事宜。由於督導代表機構發言，因此，在本研究中督導的看法即代表機構的看法。

(六) 社會一般志工：指「出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的」(註 1)的社會民眾(內政部，2001)。在此形成的對比是：大一學生是受學校強制性的要求而服務；而一般志工則是自動自發地服務。

貳、文獻探討

以下就服務學習之教育功能、大學推行服務學習模式、以及服務學習學生表現與機構督導態度方面等研究文獻，加以敘述。

一、服務學習的教育功能

服務學習在高等教育的功能可分為四方面目標(徐明、楊昌鈺、葉祥洵，2008)：(1)在學生方面，可促進個人及人際發展、提升課業學習與實務應用、培養批判思考與問題解決能力、建立社會議題的新觀點、以及培養主動與有效能的社會公民。(2)在學校方面，推動服務學習可以提升學生對學校的向心力、增加學生互動交流、改變師生關係、提升校園民主氣氛。(3)在社區方面，可以促進學生與社區的連結、建立社區成

員的夥伴關係、協助社區解決問題、增進社區自助能力、以及培育持續參與社區之公民。(4)推動國際志工服務學習方面，則可培養國際觀的青年領袖、啟發多元文化的敏覺力、擴展學生海外學習經驗廣度、重塑學生人生方向與價值觀、增能國際志工組織、以及提升愛國榮譽感。此外，國外學者從機構督導觀點來探究服務學習對學生及大學整體的影響，發現其優點為包含：探索未來職涯發展、培養多元文化的溝通能力、對某些議題或專業以及非營利世界有較為深入的了解、發展實務工作技能、涵養社會公民與終身服務的技能、提升自尊與自我探索與對大學生涯產生較敏銳的連結等(Sandy & Holland, 2006)。

二、大學推行服務學習的模式

大學與機構合作推行服務學習模式的夥伴關係類型可分為五種(Enos & Morton, 2003, 轉引自黃玉，2008)，分別為：(1)一次性的服務活動；(2)短期的定點服務，例如，為期一學期、在同一機構完成固定服務時數；(3)持續的定點服務並建立共同關係，是一種長期的合作關係；(4)核心夥伴關係並形成互賴：經長期合作後，發展出互相依賴的核心夥伴關係；(5)轉化型夥伴關係且共同創造工作與知識：組織結盟，形成社群，從事公民行動，落實社會正義。McCarthy (1996)提出一次性或短期服務的五種類型，(1)全校性的活動事件；(2)與

課程相關的短期或一學期的服務活動；(3)新生訓練時提供之服務活動；(4)學生社團組織舉辦的服務活動；這四種基礎性之服務經驗活動，基本上多為大學一年級新生預備，其目的也是為日後學生參與各式服務學習型態奠定基礎。而國內各大專校院推行服務學習之正式課程模式分為三類，分別為：(1)校訂共同課程；(2)通識課程；(3)專業課程(教育部,2007)。校訂共同課程即是指全校性必修課程(已於前述定義之)，學生多從事基礎性社區服務工作；通識課程則是將服務學習精神融入通識領域課程中。至於專業課程，則為系所開設之專業科目，透過做中學，應用專業知能於社區服務活動中。輔仁大學(2005)則將服務學習歸類為四大類型：(1)全人教育型服務學習，例如人生哲學、大學入門等全校性課程；(2)專業教育型服務學習，例如各系課程融入專業服務活動；(3)通識教育型服務學習；(4)彈性模式型服務學習，例如社團服務。

綜合上述各種分類，本研究之大一服務學習課程乃屬於校訂共同課程，與品格教育與全人教育課程相關的內涵，學生服務機構的時間多屬一學期的短期定點服務，課程包括品格教育內涵，並規定 18 小時之基本服務時數。雖然定點服務就學生和機構而言是短期，但靜宜每學期皆派學生前往服務，因此許多機構已具合作多年的夥伴關係。

三、學生服務學習的表現

儘管 Tryo 等學者分析短期服務學習所遭

遇的困境包含服務時間短、督導時間的投入、督導訓練學生與教導學生的能力、學生沒有具備直接服務的能力、時程與計畫的管理，以及大學行事曆等問題(Tryon, Stoecker, Martin, Seblonka, Hilgendorf, & Nellis, 2008)。然而，國外研究仍顯示機構督導對於學生服務學習的表現大多持肯定與正向的態度(Ferrai & Worrall,2000; Miron& Moely,2006;Schmidt & Robby, 2002; Vernon & Ward,1999)。Vernon 與 Ward(1999)調查與 4 所大學合作的 65 個服務機構，結果顯示 92%正向反應，77%的機構表示學生服務 effective 或 very effective。Ferrai 與 Worrall(2000)將機構對學生表現的評語頻率分成七類，依序為學生對機構有幫助、對受服務對象的需求敏感、學生很和善、學生有同情心、與受服務對象關係良好、學生有興趣提供服務，以及學生很投入。督導不否認學生提供的勞力服務對機構而言是最直接的受惠之處(Worrall, 2007)，但是，機構受惠的面向絕不只勞力服務而已。督導認為學生服務學習的正面表現與影響，包含認為學生帶來活動與點子、學生有時會具備機構人員沒有的能力，使得計畫得以順利進行(Tryon et al.,2008；Worrall, 2007)。因此機構多樂意持續與大學合作。不過，還是有學生表現不佳，國外研究顯示，督導認為大一學生有時態度不太好，一付完成服務時數就走人的模樣，令督導頗為難過(Tryon et al., 2008)。還有，國外 K-12 課業輔導的督導曾說大學生可能下午四點才起床，這代表白天督導上班時間看不到學生的，想要與學生聯繫還有些

困難呢(Sandy & Holland, 2006)！此外，學生服務時數短、學期課業與活動非常多、常有各式假期導致服務中斷情況，例如，期中考、期末考、春假等等，造成服務無法連貫，機構督導得想辦法填補空缺時段的需求。有時學生能力也不佳，學期結束就走人，留下爛攤子，皆讓督導質疑服務的教育意義與功效，並檢討所付出的成本是否有價值 (Tryon et al., 2008)。另外，亦有學者提出學生習慣於傳統課室方式，對於校外親身經驗的學習模式顯得較為疑惑與害怕 (Whitfield, 2005, 轉引自 Ross & Boyle, 2007)。大一學生比較喜歡集體行動、小組合作，較不喜歡獨自服務。學生有興趣學習為機構做些事情，但又不期望太特別的挑戰，也不希望太複雜的改變 (Ross & Boyle, 2007)。以上種種的學生表現的確讓機構督導有些質疑與卻步，然而，仍有許多機構持續與大學合作，原因是他們真的需要幫助 (Tryon et al., 2008)。至於學生性別與服務表現，在研究上並未顯示任何顯著差異之關聯性 (Ferrari & Worrall, 2000)。

四、機構督導的態度

Gugerty 與 Swezey (1996) 認為所有大學都是帶著善意期與社區合作，但是必須非常小心地意識到雙方權力落差 (power differentials) 與種族優越感 (ethnocentric values)，否則反倒傷害合作機構，也因此服務學習推動者常以醫學專業倫理承諾的「Do No

Harm」作為與機構合作的基本指導原則。機構對於學生在不干擾、不影響既有業務之下，往往願意接受學生到機構服務。然而，學生參與各項服務時，最大的難處就是服務品質的穩定度，尤其對於短期的服務學習 (朱永祥, 2009)。相形之下，機構督導比較喜歡長期服務與較具專業知能的實習 (intern) 學生 (Tryon et al., 2008)。研究也顯示機構督導指導服務學習經驗愈久，對學生的學習愈有使命感，而其挑戰之一，就是協助學生透過服務工作，連結社會脈絡，開拓視野 (Sandy & Holland, 2006)。服務機構督導也意識到自己正提供一種教育的模式 (Worrall, 2007)，或是真實生活情境中的「非正式教師」 (Tryon et al., 2008)、「co-educator」 (Miron & Moely, 2006; Sandy & Holland, 2006; Worrall, 2007)。督導以「教育學生」作為一種「回報」回饋學生對於機構所提供的服務與協助。

甚至有機構督導表示，不將服務學習視為志工的養成，而視為影響學生生命與未來機會的行動 (Sandy & Holland, 2006)。當然，要孕育機構督導具備教育夥伴觀念需要時間 (Worrall, 2007)。無論如何，朱永祥 (2009) 表示對 (學生) 志工管理與運用，沒有 (學生) 志工合適不合適的問題，而是機構督導領導上的問題。換句話說，機構督導的態度與作為對於如何帶領 (學生) 志工，如何激發服務興趣與動力，皆具有重要的影響力。

綜合以上文獻所述，大學推動服務學習，有助於提升學生自我反思、問題解決、貢獻知能等社會公民能力，這也是教育部倡導服務學習的重要基礎論點與推展動機。而國外服務學習學生的表現多獲機構正向回應；雖亦有些學生表現差強人意，機構督導有時會質疑自己付出的價值；然而，學生的確提供實質的助益，許多機構督導也以更盡心教導學生做為感恩的回饋，也成為學生社會教育的重要老師。顯然，上述國外機構督導都是過來人，了解服務學習學生、也願意配合與付出。本研究則從探討國內機構督導的觀點出發，探討台灣(靜宜大學)大一服務學習學生的特質，及機構督導面對這些特質學生的思考、反省與因應之道。

叁、研究方法與實施

本研究以訪談研究法為主，並佐以其他文獻資料。

一、研究對象的選擇：訪談對象的選取採立意取樣方式，先排除初次與本校合作之單位，因其尚無任何合作歷程之經驗。其次，採自願參與方式，透過學期例行性機構座談會(註2)填寫問卷時，註明接受訪談之意願。凡是勾選願意接受訪談者，再安排訪談。共計22位服務機構督導願意接受訪談，不過，聯繫訪談時間時，有4位機構督導太忙而抽不出時間，其中一位改以書面作答，其他三位則取消訪

談。最後，共有19位機構督導接受訪談。由於採自願方式，因此不同服務類型機構的樣本不太相同。這19位機構督導來自包含兩所醫院、一所國中、一所國小、五所社區服務機構、四所老人服務機構、一所圖書館、四所兒童服務機構、和一所諮商輔導機構(機構督導基本資料見附件一)。訪談時間安排在98年3月至6月進行，每一個機構督導訪談時間約1-2小時，訪談地點則為服務機構所在地，只有一位機構督導主動要求在本校進行訪談。

二、研究工具及資料的蒐集與分析：訪談大綱採半結構式題目(見附件二)。所有訪談紀錄皆徵求受訪者同意加以錄音，訪談後整理為逐字稿。每個機構督導訪談紀錄編號加以註記，例如，「醫院督導01_980413」，醫院督導代表督導所屬機構的性質，01僅代表全部19個機構的排序號碼，後面六位數字是訪談日期代表98年04月13日。本研究並參酌93-97學年度督導期末書面回饋資料、教師根據平日學生課堂分享而撰寫的機構評語等文獻資料，予以交叉參照。資料分析方式則首先運用分類策略，根據研究問題加以分類訪談內容，建立類別。然後，運用情境式策略深度了解敘述內容與其機構背景情境等之關連性，例如醫院、學校、社福機構、與社區鄰里等，不同的機構特質與文化，可能產生不同的作法或觀念等。兩種策略交互運用，在不同類

別中與資料間進行比較，重新分析與歸納，以建構服務學習推行歷程中督導與學生互動過程之相關主題與概念。

三、研究信效度：除交叉檢驗之外，本研究訪談工作主要由研究者親自執行，若研究者時間與受訪者不能配合時，則由資深行政人員負責，以便針對每位受訪者提及之情境與回答，更深入地探究其看法。該行政人員為業務負責人(註 3)，與受訪者熟稔，並具親和力、和研究與業務的敏感度。每次回答若有研究者需要確認某些看法時，研究者會複述並再次確認受訪者的意思。此外，由於研究者本身的職務（學校行政單位主管在訪談過程中可能間接影響受訪者的回答。正面影響是因具代表校方的意味，也代表單位對單位的互動層級，使得督導感受重視之意。另一資深負責行政同仁，亦某種程度足具此代表性。然而，負面影響是機構督導可能會不好意思直言批評。因此，研究者一定會表達此次訪談目的即是了解合作歷程，若有問題與困難更應該說出來，以便共同思索解決之道。相反地，從另一個角度來看，研究者的行政職務--一個足以改善現狀的校方代表，亦可能讓機構督導比較願意說出期待與改進。另外，由於長期合作，許多督導與研究者和本校資深同仁已經成為好朋友，如國外文獻類似的情形(Worrall, 2007)，所以，在訪談時也會盡力避免無實質意義的內容，讓溝通互動內容能夠有效地

表達。以往的研究也顯示，督導們為持續彼此的關係與資源，其實他們樂於提出自己真實的關注(concerns)(Miron & Moely, 2006)。此外，研究者也盡量比對不同的看法，突顯其中差異性，提高研究信度與討論深度。至於訪談地點選擇機構所在地，目的是讓機構督導不致來回奔波，尚能在熟悉自在的地方暢所欲言，不受環境轉換的影響。

四、靜宜大學大一「服務學習」課程背景簡介：為使讀者了解靜宜大學大一服務學習課程，在此簡述課程內容與進行模式，以便了解機構督導的意見與看法(胡憶蓓、孫台鼎，2007)。靜宜大學自 93 學年度推動大一共同必修課程「服務學習」，屬於服務學習類型的第二種：短期的定點服務。單一學期，零學分，學生必須從事社區服務達 18 小時。除此之外，課程還包含：第一至第四週，授課教師簡介服務學習理念、介紹機構、提供服務前心理準備；第三週，學生上網路系統選擇服務機構；第四週確認服務機構；第五週開始服務，至學期末。開始服務之後，學生仍必須到課堂上課，由老師引導學生分享服務經驗、播放影音教材，討論各式生命教育文章議題。學生於學期間必須繳交服務學習計畫書、撰寫服務心得、製作個人學習歷程檔案等。由於大一學生尚未具備專業知能，因此，服務工作多屬一般性、基礎性的性質，由合作機構根據現實需

求提出工作項目。機構督導必須負責介紹機構特色與教導相關服務所需之技能。在合作過程中，如有任何問題，機構可隨時與大學行政單位密切聯繫。

肆、研究結果與討論

根據受訪內容，除了呼應研究目的之外，研究者另外發現訪談內容中有兩大議題值得深究，一是所有督導皆提及學生與一般志工的差異，督導意見多元與分歧，因此特別比較對照與分析探討；另一是對於安排學生行政庶務的問題，督導亦有不同看法和深刻反省，亦特別歸納加以討論。因此，研究結果與討論撰述類別如下：(一)大一服務學習學生的特質；(二)大一服務學習學生和一般志工的差異；以及大一服務學習學生特質的因應之道，包含(三)機構督導應具備的態度觀念；(四)機構督導因應的具體作法；(五)安排行政庶務服務的兩難情境。

一、大一服務學習學生的特質

以下論述乃根據機構督導訪談內容，就學生對強制性服務的態度、待人處事一般習性、與對工作的態度等，加以分析歸納學生的一般特質。

學生對強制性服務的態度：一般而言，剛熬過大學考試的學生被強制去服務，他們所展現出來的態度較為散漫與不積極，這是所有督導的共識。有的督導認為此種態度本來就是大學生的習性，沒甚麼好

介意的；也有督導視之為整個環境使然的結果。在服務的過程中，有些學生表現出只想趕緊完成規定之服務時數的模樣，與先前文獻研究的發現雷同。然而，每個督導也都提及學生個別差異大，還是有許多同學認真努力與表現優秀，而且認為學生整體表現逐年進步。雖是強制性服務，但若無事可做，學生也會表現不自在、不知所措或一付很無聊的樣態。

大學生待人處事的態度：十八歲的孩子，可能第一次離家。面對不熟悉的環境，態度顯得有些不自在與不安，流露出「青澀的樣子」(督導的用語)。此外，一開始也往往不會打招呼，督導也常抱怨學生會遲到、衣著不恰當、大聲說話、開心地自顧聊天等小毛病，學生常會「忘記」待人處事的禮節；不過，督導叮嚀之後，學生多會改善。學生對服務工作本身的態度：有督導表示，只需交代學生任務、目的及可能方式，例如，婦幼宣導活動，具體細節交由學生討論並設計活動，學生會自行分配任務，分工合作，不需要督導從旁一一交代。但是，學生對於較無把握或不會的事情較無信心，會猶豫或不願嘗試，例如帶老人做活動、美工佈置。不過，若督導給予鼓勵與引導，其實學生還是有能力可以完成任務。此外，對於不喜歡的工作，學生第一時間的反應也很直接，例如，聽到要去公園搬磚塊，學生剎時表情木然；或是處理行政庶務，學生

當下反應較為冷淡或愁眉苦臉(督導用語)。所以，督導從學生的反應與表情可以初步判斷學生對該工作的接受度。

性別與服務表現無特別關連：雖然男女有別，個別差異也大，但是一般說來，女生比較乖，但是有時男生表現比較好，男女服務表現有差異，但無法理出準則。一督導表示男生對於老人機構服務的態度較女生顯得不太情願。又有一社區機構督導也表示，覺得女生比較乖，比較好帶。但是，他們又覺得如果男生有興趣時，其實表現得比女生好。督導說機構其他同仁每次都會先行詢問這學期來服務的是男生還是女生，他們期待早一點知道，但是又說不出個準則或較期待的性別。又有一社區機構舉辦大型比賽，督導說佈置會場擺放桌椅的粗工，女生不比男生差。一位醫院督導認為男生服務之後，行為轉變比女生來得大，不過，他特別指出可能是這些男生剛來時行為偏差大，而女生原本行為就比較妥適，因此看不出太大的轉變。雖然男女有別，如前述文獻提及學生性別與服務表現並無顯著差異之關聯性。

綜合以上所述發現，與前述 Sandy、Tryon 等人研究文獻多雷同。學生較為害羞、生澀、喜歡小組行動、對沒有做過的事情顯得畏懼、對於不喜歡的事情顯得消極，學生面對強制性服務的態度也多顯得較為被動、不夠積極。雖然如此，如同國外機構，

仍肯定學生服務對機構的幫助，並持續與(靜宜)大學合作。然而，每個督導都認同學生其實個別差異大，而且，有些督導提及學生整體態度有逐年更進步的現象，這是前述文獻未曾提及的。不過，正因為個別差異大，機構完全無法預期每個學期前來服務的學生品質，因此，機構督導必須有隨時面對「特殊狀況」的心理準備，誠如前述文獻朱永祥指出短期服務所面對的一個很現實的問題，那就是學生「服務品質的穩定度」。

二、大一服務學習學生和一般志工的差異

雖然學生個別差異大，但是所有受訪督導皆表達大學生的態度與一般志工不同。一般而言，強制性質的服務學習導致學生態度皆較被動、勉強，且配合度不高等。研究者根據督導看法，加以對照與分析大一學生和一般志工的相同之處。

(一) 態度問題：由於學生是被迫進行服務，不如一般志工表現來得主動積極，配合度也較不高。所謂配合度低是指當督導交代服務業務時，很可能因為不熟悉工作業務或個人喜好問題，學生當下的反應並不是積極與樂意，其猶豫或意願不高的反應往往讓督導有些失望。督導用抗拒與摩擦度來形容學生的態度。

(二) 長期 vs. 短期：一般志工很可能來自當地附近的居民，因此方便長期投入社區服務；但是，大學生多為外地生，寒暑假也多返家，機構不可能期待他們能夠長期投

入服務。而且，大一學生因為課業與學制的關係，皆為短期服務。這也回應文獻中提及學生因時數完成、或學期結束而於計畫中途離開的情形。

(三) 夭折率高 vs. 長期人力遞補；有督導表示，有些志工不願接受訓練、夭折率高(風險高)、計畫易中斷；而學生志工雖然是配合學期制的短期服務，但每學期固定來一批人，所以，可以確保有人力支援，機構業務較易持續下去。這一方面呼應文獻提及合作機構由於人手不足，往往需要學生來協助完成其工作計畫；另一方面體認機構對於計畫進度的憂慮。但在此，研究結果提出不同於文獻看法的另一種思維角度：若是人力替換能夠維持定期與長期，則可確保計畫持續下去，得以彌補人力中斷的缺憾。所以，計畫若能容許學生交替的空窗期與新手不斷輪替，那麼短期服務的問題就不致產生太大的困擾。(四) 個人志工 vs. 學生志工：一老人服務類型機構督導表示，個人的志工，僅能做行政工作，不像學生或團體志工，可以帶領活動。

圖書館督導表示，年長志工多喜歡靜態與行政工作，但是學生可以比較活潑。醫院督導則表示，年長志工喜歡與人互動，做行政會打瞌睡；但是，學生就不太會、也不太喜歡與(病)人互動，寧願做蓋章的行政工作。一位醫院督導表示，成人/年長志工做事認知有一定的模式，喜好固定，變化不大；

學生則因年齡與經歷影響某些服務的能力與接受度。但是，另有一社區服務督導持不同看法，她認為志工既然主動願意來服務，「他什麼都會〔指意願〕做，什麼都肯做。」(社區服務督 06_980428)。另一社區服務機構督導表示，學生適合任務編組的性質，例如完成特定海報、演出戲劇、支援活動等；社區志工則較適宜支援例行性任務，提供穩定的排班支援。以上可以看出不同年齡層的人對服務內容喜好的差異。不過，一般而言，督導多同意彈性、可塑性和創意是學生的特色。

(五) 專業志工要求高 vs. 學生志工較自由：若是服務屬於專業知能，例如諮商志工，為了保護個案，專業要求高，培訓時間長，督導會擔心其能力是否勝任而感到壓力；至於學生，只適合給予單純的服務工作，彈性與自由度皆高，督導也不會有太大的壓力，也不怕需要收拾善後。甚至有督導表示為免學生早上遲到，影響國小晨間時間黑光劇表演，特將表演時段改為下午。這與前述 Tryon 等學者文獻提及大學生生活作息現象有類似之處。不過，這也回應文獻提及學生服務的能力問題，給予學生確定做得到的服務工作，以免造成機構重大影響。(六) 人生歷練不同，不要相提並論：有督導表示，不要拿學生和一般志工比較，二者人生經歷大不同，不能放在同一個天秤上測量，不能比，也不要比。基本上，督導對於

學生被迫服務所顯現不情願的態度都能夠諒解；對於志工，督導從來不必面對他們「勉強」的表情，兩相比較，督導對於志工的態度顯得滿意多了。然而，如同一督導所說，靜宜已經很努力宣傳與傳承，服務的觀念已於潛移默化中逐漸成形，目前絕大多數的學生表現都很不錯。研究者發現，對於一般志工與大學生差異的看法，也因機構督導與工作性質不同而有不同的見解。在此，研究者分析與歸納，列出強制性服務學習之大一學生與一般志工差異的對照表（表一），提供參考。

綜合以上分析，可以發現機構督導根據學生態度、喜好、能力、時間、與學制等因素，給予學生適合的服務工作。督導不會給予過重的工作，甚至可以配合學生的作息時間，以免影響機構例行業務；也不會讓學生接手需長期培訓的專業服務工作。亦如文獻提及大學生有其好惡的服務方式、習性、以及正像表現，大學生的創意點子、可塑性、與青春活力是其最大優勢。研究者將學生喜好與服務習性做上述分析與對照，並非暗示機構應該一味地依據學生喜好安排服務內容，而是期望透過更深地了解與同理心，找出「長善而救其失」的教育模式，或能減低過程中的摩擦與挫折，有效地提升服務學習互惠雙方的功能。

三、機構督導應具備的觀念和態度

現在，越來越多大學生投入服務，那麼，機構督導應該具備哪些態度觀念以因應大學生特質？以下乃嘗試呼應前述大學生特質的歸類，包含學生態度、待人處事習性、服務工作方式，以及增加教育意涵類別，加以分析探討。

面對學生態度的層面：督導應該要了解學生特質，接納與包容他們。有督導說以前常嫌東嫌西，或是穿著、或是帶男女朋友，後來向校方反映後，學生有改進。不過，督導多表示必須先自行調整心態，瞭解大學生的缺點，包容他們、接納他們，猶如自己年輕時，也是經由不斷地接觸與學習慢慢地成長，當督導願意接納他們時，學生會感受到督導的善意。

面對學生待人處事習性的層面：有督導表示，既然機構答應提供學生服務的機曾，機構本身也必須有點耐心，不要將學生視為負擔。多給學生學習的機會，耐心地教導，也要耐心地等待，不可能要求他們馬上學會從未接觸過的事務。學生做錯事情要原諒，但是，該教的事情還是要教導學生。給他們空間、時間、也給他們期望與指導，學生需要被鼓勵，他們會越做越好。有督導表示，其實學生到機構服務，有期待、也願努力，很想將工作做好。學生一定有做不好的時候，所以要不厭其煩地教導他們，也要清楚地糾正他們，並且明瞭糾正的原因，學習處事的通則。

表一 強制性服務學習之大一學生與一般志工的差異

身分 類別	大一學生	一般志工
服務動機	被迫(學校強制性課程)	自願
服務態度	被動、不積極、配合度較低	主動、積極、配合度高
服務目的	以學習為目的，累積經驗	以回饋為目的，貢獻時間能力
服務時間	配合學校期程 短期服務(學期制)，寒暑假多無法配合 外地生多，少長期留下 大一學生活動多，服務時間必須配合學生的行程。 若與學校長期合作，事前規劃妥當，固定人力遞補期程，則不致影響計畫。	配合機構期程 長期服務，不分寒暑假 多為當地社區居民 較能配合機構穩定之排班時間 因個人因素，有時夭折率高，機構較無掌控權，若志工中途離開，可能會因此影響計畫之進行。
服務內容	多為群體行動 學生比較喜歡做有興趣的工作 醫院服務：學生較害怕與人互動，寧做行政工作 圖書館服務：學生可帶領活動、提供具活力的服務 學生的彈性、可塑性、創意與活力皆較佳，服務內容可較多元 學生只能從事非專業性服務，所以，服務內容較輕鬆簡單、彈性、自由、易勝任，不致影響機構重大業務進展	多為個人志工 既是主動服務，基本上什麼都做，不太挑剔 醫院年長志工喜歡與人互動，不喜歡靜態行政工作 圖書館年長志工喜歡靜態行政工作 年長志工做事認知有一定模式，喜好固定，變化不大。 專業志工：機構賦予重任、培訓時間長、督導擔心多，機構重大業務倚重之人
培訓課程	由大學提供基礎訓練 機構提供職前訓練與業務說明 其他培訓課程則因學生時間有限、意願不高、加上外地生多，較無其他培訓	專業志工由機構提供長期培訓 社區一般事務性的個人志工，喜歡幫忙做事，但有人不喜歡上課，額外花時間接受長期培訓的意願不見得高
培訓課程	學生品質較不易控制，因為個別差異大，又沒有接受機構長期的培訓制度。	志工品質較易控制，因為機構可以視狀況加以拒絕。

面對學生服務工作的層面：有督導表示，若將學生視為人力，對學生的態度、能力各方面就會有所期待，甚至要求須達某種水準。不論就能力或經驗，學生皆較不足，因此不能、也不應冀望他們取代機構例行業務，否則可能遭遇期待落差太大的窘境，學生服務僅是提供額外與輔助的功能。此外，年輕人也有其優勢之處，督導應該善用學生特質的附加價值，例如，一群年輕人活潑、開朗、有點子，這些附加價值可以發揮正面功能。例如，老人喜歡年輕人的陪伴，督導表示享受學生所帶來的互動經驗。善用年輕人的優勢，不僅機構與受服務者得到益處，學生本身亦能發揮長才，感到滿意與成就感。

面對服務學習教育意義的層面：督導表示學生才大一而已，還是個孩子，他們是來學習如何幫助別人。機構提供場地，給予學生學習的機會與體驗的環境。在累積經驗的過程中，盡量不要給予過份壓力，學生心情較輕鬆，或許較易達成教育意義與效能。督導也不應該期望在此短暫時間內改變學生態度或觀念，這樣才可能讓合作過程順利完成。在服務學習過程中，督導可以引導其興趣，若學生有興趣，則提供更多引導；若學生比較抗拒，仍沒興趣，則不需勉強，完成基本服務內容即可。督導表示學生有思考能力，不要只是叫他們做事，要讓他們從服務過程中學習

功課，要讓他們有正向的學習，了解服務的意義與價值。督導在心態上要有陪伴學生、支持他們、與教育他們的態度。此外，學生到服務機構接觸或合作到的人不只督導一人而已，對待學生的理念與態度，必須有效地傳達給機構所有人員，營造和諧一致的共識氛圍。

綜合以上所述，面對大學生特質，機構督導應該要以同理心，了解學生的態度與行為、接納與包容他們，給予學生一個學習成長的機會，用愛心與耐心教導他們、陪伴他們。在此可以很清楚地區隔：對於服務學習學生，機構是在「教育學生」；面對一般志工，機構是在「運用志工」。若是「運用」，機構可以篩選與淘汰不適任的志工；因為是「教育」，所以不能篩選(註 4)與嫌棄，猶如父母和老師，不會放棄自己的孩子和學生，總是竭盡所能地教養與引導，期望他們的智慧與身量逐日俱增，不斷長大成熟。這樣的教育觀，回應 Worrall、Sandy、Miron 與 Tryon 等學者文獻所提及國外督導意識到自己正提供一種教育的模式，是學生的非正式教師，國內機構督導亦了解自己在教育學生，陪伴學生一段生命成長的路程。

四、機構督導因應的具體做法

上述的機構督導觀念與態度，深深影響機構督導面對服務學習學生的互動模式。研究者根據督導的經驗與建議，分析與歸納具體做法如下：

(一)教導禮貌與工作倫理：這是許多督導提及的基本教導項目。不論是對行政人員或是受服務對象，督導多多提醒大學生注意禮貌，例如，問候、打招呼、離去時的招呼、工作場所不大聲嬉鬧、注意待人處事的禮節等。有時機構人員開會，學生一旁聽到某些個案，督導特別叮嚀不可因為新奇而自顧開心談論，保密是保護自己也保護對方。還有圖書館內禁止飲食，或其他工作相關之不妥行為，督導皆會利用機會教育學生。這些看似小節，學生常常習慣性地「忘記」，督導必須不時叮嚀與提醒。此外，督導也多事先對遲到、早退、請假、補時數等「遊戲規則」說明清楚，以便學生知悉與遵循。其實，這些待人處事禮節或工作倫理對未來職場的人緣和人際互動皆有所助益。

(二)事前規劃與解說工作：除了臨時交辦業務，督導必須事前先行規畫好，或者機構內部開會時，徵詢其他單位的需求。事前規劃。不要臨時搪塞，更不應沒事情可做，否則會令學生感覺像是打雜的、或無聊沒事做，督導也會非常尷尬。學生不熟悉合作機構及其業務，督導有責任讓學生了解服務對象，先行做服務工作的介紹與解說，事先交代規則，避免誤解與傷害。有些較複雜的工作，例如，餵食老人、帶領老人運動等，督導必須分解工作步驟，一步一步地解釋清楚，以避免造成不必要

的意外或傷害。有的督導會先將過去一年學長姐做的服務製作成簡報，一邊播放一邊解說，讓學生清楚了解過去狀況及現在的期望。

(三)適性安排與彈性調整：督導可以先行詢問學生的喜好、興趣、專長，讓學生自行選擇現有的服務項目。此外，督導也務必了解大學生晚起的習性，若學生無法立即改善，那麼督導也只好多多包容，適度調整，避免影響重要業務。此外，督導不要有先入為主的觀念，認為學生能做什麼或不能做什麼，不要因此限制學生，影響學生的配合度。有督導表示，第一次見面時要求學生自行逛社區一圈，然後詢問學生對社區的看法，以及提出自己可以做些甚麼的意見。也有督導指派一活動任務，例如教室佈置，具體細節工作則交由學生進行討論，學生會自行設計與分配工作，讓督導深具信心，甚至期待每學期學生的創意。

(四)了解學生感受與支持鼓勵：督導可以於服務結束後與學生聊一聊，了解他們服務的感受。一方面鼓勵支持與啟發，幫助學生反省與學習；另一方面提供溝通了解的平台，視情況澄清誤解。一位醫院督導表示，在醫院，學生能做的服務不多，但是他會提供學生許多經歷的機會，例如，坐在飛奔去搶救病人的救護車上、在植物人病床旁待十分鐘等，結束後他每次都會詢問學生的感想與啟示，激發他們從未思考過的

事情。

綜合以上所述，機構督導帶領學生服務學習過程的具體做法，包括教導學生學習禮貌和工作倫理，進行背景簡介與工作說明，依學生特質與興趣安排適當的服務內容，了解學生服務的狀況與感想，並給予雙向溝通服務內容的機會。機構裏的其他同仁也應建立對待服務學習學生與帶領過程原則的共識。在此，呼應前述大學生特質與督導的教育觀念，機構多站在教育立場，配合學生特質，不斷地教導與調整。這裡重點不是篩選學生特質或能力是否適合服務，而是督導能有效地教導學生具備服務品質的能力。這也是本研究期望藉由過來人的經驗與分享，建立基礎共識與提出具體做法，以改善文獻提及機構督導的教導能力和學生服務能力的問題。

五、行政庶務服務的兩難情境

研究者在推動服務學習的實務過程中，常常面對學生與機構兩造需求迥異的景況。一方面，授課老師在教師座談會中表示學生都在做行政、感覺很無聊、不知有何意義、學不到功課，建議研究者能提醒機構多安排活動式的服務，才能激發學生服務熱忱與成就感；另一方面，督導在機構座談會中亦表達，學校應該加強學生情意態度，學生對任何形式的服務都應該虛心、認真和積極的面對，否則未來入社會無法吃苦耐勞。研究者認同學生必須學

習面對瑣事雜務並從中培養態度的觀念；但是，學生很難從繁瑣事務中學到功課也是事實。其實，督導清楚知道學生不喜歡行政庶務，前述研究結果亦說明督導可從學生反應得知其對工作的接受度，但是機構也有其難處。以下先行摘錄一段老人服務機構督導的訪談內容，試著體會督導內心的交雜：「…以我們這種機構來講，我們需要學生的人力可以幫我們做掉很多行政事務，但是換個角度講，這樣是對學生很不公平的，因為他們花了 18 個小時，他們主要是希望透過他們 18 個小時去看到一些什麼東西，而不是來做一個很簡單的一個加工出口的工作。對，所以其實以我們的立場，我們是需要這個人力來做行政，但是我們會期待他們去做活動，他們才能去學到東西。…這是三方角色交叉的期待的一個交織出來的圖樣，…我如果以我們機構來出發我們當然最需要的是行政的人力呀，活動當然是我們最不需要，因為我們很累啊。」(老人服務類型機構督導 13_980327)機構站在學生「公平」的問題，但若無視機構的困難亦有失公平。以下是研究者根據訪談內容，分析與探究督導們對於行政庶務與學生學習二者之間的看法。

(一)機構行政庶務的需求：機構需要行政庶務的幫助，這是事實，也是現實，誠如文獻提及，學生真的可以幫忙減輕機構勞務負擔。若是一味地排斥機構安排行政庶務

工作，似乎對機構的需求缺乏客觀的了解與同理心，以及對「互惠」定義的失焦。

(二)學生學習的需求：雖然行政庶務工作不能說完全學不到東西，但是，行政工作真的比較無趣，實在不易從其中學到更深的感動或啟發。有督導表示，規劃服務內容時督導要有「良心」與「素養」(督導用語)，盡量不會安排行政庶務給學生，務必思考讓學生也能易於學習與收穫的事務。更不要再有便宜行事的心態，「利用」(督導用語)學生勞力來減輕自己例行業務的負擔。因此，一位社區服務機構督導表示，根據機構業務不同屬性，她選擇較為適合學生去做的工作，例如，弱勢家庭權益宣導的活動。

(三)行政庶務亦可具教育功能：機構需求與學生需求看似衝突時，有督導從另一角度來看行政庶務的教育功能。社區服務機構督導表示，就算是打雜也要具有教育意義，讓學生了解雜務的做事技巧，以及其背後完整的規劃與意義等。例如，各式電腦表格，教導學生做得仔細、正確、與美觀，教導學生蓋章、裁紙等小節。教導學生整個音樂會的工作流程，雖然學生只做其中某個小細節，繁瑣又無趣，但對活動規畫具整體概念。督導表示，應教導學生每個注意的細節，使學生能夠有很好的經驗。不僅日後工作做事縝密，對整體大方向亦有概念。

(四)行政庶務是多元選項之一，而非唯一的服務內容：一社區服務督導表示，雖然行政庶務有其需要，但是，不會讓學生從頭到尾都做行政庶務。行政庶務工作內容可成為學生服務工作(選項)之一，而不是唯一的選項，學生的配合度會較高些。此外，對於那些期中或有請假缺時數的同學，如須補服務時數，由於活動式工作常有時效性，因此，行政庶務亦可以成為彌補時數的工作選項。

綜合上述督導意見，大學生不喜歡行政庶務，督導也非常清楚此反應。然而，若一味迎合學生喜好，又可能會面對督導無暇與無力全程指導、該機構跨單位的支援協調、時間變更與調整等困難。面對一般志工，機構完全無此問題；但面對大學生，這是不小的困擾。Worrall(2007)曾提及督導承認勞力服務(labor work)是最直接的受益，但是前述所引文獻皆未提及學生對此之態度以及二者進一步關係或解決之道的探討。由於研究者常常面對此兩難情境，前述文獻 Jacoby 呼籲互惠植基於彼此的了解與體諒、建構於雙方的尊重與公平，研究者也因此不斷思索互惠的意義與實質做法。在此，呼應前述結果分析所提及之機構督導應該要啟發學生服務的意義與價值，讓他們有正向的學習。因此，研究者認為重點或許不是服務內涵的種類，而是聚焦於如何在操作過程中，讓學生經由體驗、進而領

悟、最後學到功課。而這操作過程的細膩與否，將使各式種類的服務工作，都得以影響學生多元的學習與全面的成長。

伍、結論與建議

在此，總結機構觀點下的大一服務學習學生特質研究結果並提出建議，以提供大學和機構建立夥伴關係之參考。

結論：大一學生年紀輕、待人處事技巧生疏、人生歷練也較淺，再加上是學校強制性要求，服務態度顯得不夠積極，因此，機構面對大一服務學習學生必須做好事前心理準備，包括接納與包容學生，給予學習和體驗的機會，耐心與愛心的教導，善用學生長處，千萬不要想在短時間內改變學生。若是機構僅單方需求，以志工要求、以人力相待，那麼機構可能對學生的表現有所失望；或是學校僅單方要求機構配合，則徒增機構的重擔與困擾。雙方站在感恩立場上互相幫忙，而非單向的付出或收穫，更不能抱著「利用」對方資源的心態來滿足自己的需求。在互助互惠、共享共榮的前提下，大學延伸學習環境、機構運用大學資源，雙方建立緊密教育夥伴的共識與關係，確實落實真誠、可行的互惠行動。

建議：建議學校務必善盡告知的義務，讓機構事前充分知情學生的特質，以及學校體制與服務時程等優缺點，並由機構審慎評估是否建立合作關係。一旦機構願意合作，則須盡力提供學生良好的身教與

境教，教導學生具備未來社會需要之基本待人處事能力，給予學生發揮長才的磨練機會；而學校也必須盡力協助學生培養服務利他與社會責任感的情意態度，盡心竭力完成機構所需求的服務工作。

對未來研究的建議：針對研究本身，本研究發現機構類型多元、服務內容截然不同，督導對學生的需求與期待也有所差異，建議未來研究可針對各機構不同特質，進行不同服務類型及學生特質需求分析與比較；或是面對不同特質學生在不同類型機構服務，可以提供之服務內容與教育方式，或許有助於提供未來初期媒合篩選機制和教育歷程模式之參考。

最後，機構督導的態度與做法，著實影響整個服務與學習環境氛圍的建置，每次機構督導的諄諄教誨與循循善誘，都可能改變學生的觀念與想法，對學生的學習成長具有關鍵性與長遠性的影響。因此，在大學與機構戮力合作之下，服務學習不只是一門課程或一個活動，而是影響下一代的機會與歷程。

參考書目

- 內政部(2001)。志願服務法。中華民國 90 年 1 月 20 日總統華總一義字第 9000011840 號令公布。
- 朱永祥(2009, 2 月)。靜宜大學「服務-學習」機構座談會演講教材。
- 胡憶蓓、孫台鼎(2007/8)。靜宜大學「服務

- 學習」課程發展歷程之研究。高等教育與學生事務(頁 287-306)。台北市：國立台灣師範大學。
- 胡憶蓓 (印製中)。大學與社區合作推動服務學習之行政運作制度問題研究—以機構觀點評析靜宜大學大一「服務學習」課程。靜宜人文學報。
- 黃玉(2008)。從服務中學習：跨領域服務-學習理論與實務。台北：洪葉。
- 徐明、楊昌鈺、葉祥洵 (2008)。服務-學習的歷史展與教育功能。載於黃玉總校閱，從服務中學習：跨領域服務-學習理論與實務(頁 57-87)。台北：洪葉。
- 教育部(2007)。大專院校服務學習課程與活動參考手冊。台北市：教育部。
- 教育部(2008)。教育部補助大專校院開設具服務學習內涵課程作業要點，中華民國 97 年 1 月 29 日 台高通字第 0960206663C 號令。
- 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.
- Ferrari, J., & Worrall, L. (2000). Assessments by community agencies: How “the Other Side” Sees Service-Learning. *Michigan Journal of Community Service Learning*, 7(1), 35-40.
- Gugerty, C. R., & Swezey, E. D. (1996). Developing Campus-Community Relationships. In B. Jacoby & Associates (Eds.), *Service-learning in higher education: Concepts and Practices* (pp. 92-108). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Jacoby B., & Associates. (1996). *Service-Learning in Higher Education*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Jacoby B., & Associates. (2003). *Building partnerships in Higher Education*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- McCarthy, M. D. (1996). One-Time and Short-Time Service-Learning Experiences. In B. A. Jacoby (Ed.), *Service-Learning in Higher Education: Concepts and practices* (pp. 113-134). San Francisco: Jossey-Bass.
- Miron, D., & Moely, B.E. (2006). Community agency voice and benefit in service-Learning. *Michigan Journal of Community Service Learning*, 12(2), 27-37.
- Ross, L., & Boyle, M. (2007). Transitioning from High School Service to College Service-Learning in a First-Year Seminar. *Michigan Journal of Community Service Learning* 14(1), 53-64.
- Sandy, M., & Holland, B. A. (2006). Different worlds and common ground: Commu-

nity partner perspectives on campus-community partnerships. *Michigan Journal of Community Service Learning*, 13(1), 30-43.

Schmidt, A. & Robby, M. (2002). What's the value of service-learning to the community? *Michigan Journal of Community Service Learning*, 9(1), 27-33.

Tryon, E., Stoecker, R., Martin, A., Seblonka, K., Hilgendorf, A., & Nellis, M. (2008). The Challenge of short-term service-learning. *Michigan Journal of Community Service Learning* 14(2), 16-26.

Vernon, A. & Ward, K. (1999). Campus and community partnerships: Assessing impacts and strengthening connections, *Michigan Journal of Community Service Learning* 6(1), 30-37.

Whitfield, T. S. (2003). Side of Service-Learning. *Academic Exchange Quarterly*, 9(1), 248-253.

Worrall, L. (2007). Asking the community: A case study of community partner perspectives. *Michigan Journal of Community Service Learning* 14(1), 5-17.

註釋

註1 摘自內政部志願服務法第三條志願服務定義之部分條文。

註2 每學期初本校皆舉辦服務學習機構督導座談會，建立雙向溝通與互動的平台。97學年度第2學期機構督導座談會於98年2月19日舉行，於該座談會中發放調查問卷，請機構督導註明接受訪談之意願。

註3 此名資深行政人員為行政單位同仁，具社工碩士背景，服務四年半，主責大一課程與機構媒合工作兩年，平日與機構督導聯繫密切，熟稔大一服務學習課程整個運作流程與機制。

註4 機構可以羅列需求的專長、態度等條件資訊，供學校和學生媒合與選擇，甚至機構要求先行面試，靜宜也加以配合。但是，全校每學期大一學生人數上千名，仍無法確保學生人格特質與能力符合每個機構的期待。

註5 社工室主任曾任本校某行政單位工作同仁，執行該單位之服務學習課程，已經有兩年的經驗。該人員轉任醫院後，隨即主動聯繫本校並合作。所以雖與本校合作才一學期，但督導本人已經投入參與2.5年。

文稿收件: 99年11月29日
文稿修改: 100年01月15日
接受刊登: 100年01月15日

註 6 由於督導忙碌無法接受訪談，因此以書面答覆訪談題綱。

附件一

訪談機構與記錄編碼一覽表

類別	序號	機構名稱	訪談者職稱	性別	與靜宜合作時間	督導靜宜學生的年資	訪談記錄編碼
醫院		○○醫院	社工室主任	男	1 學期	2.5 年(註 5)	01_980413
		○○醫院	社工	男	5 年	1.5 年	02_980508
學校		○○國中	主任	女	1 年	1 年	03_980511
		○○國小	輔導主任	女	3 年	1 年	04_980414
社區服務		○○文化協會	理事長	女	1 學期	1 學期	05_980504
		○○關懷協會	社工	女	1 年	1 年	06_980428
		○○社區服務協會	課後照顧員	女	4 年	2 年	07_980422
		○○社區發展協會	總幹事	男	2 年	2 年	08_980420
		○○堂	社區服務秘書	女	4 年	4 年	09_980505
老人服務		○○護理之家	秘書	女	3 年	3 年	10_980428
		○○養護中心	護理長	女	4 年	4 年	11_980421
		○○長青協會	志工隊長	男	5 年	5 年	12_980327
		○○養護中心	社工	女	4 年	1.5 年	13_980327
圖書館		○○圖書館	館長	女	3 年	3 年	14_980421
兒童服務		○○基金會	執秘	女	1 年	1 年	15_980513
		○○愛心協會	理事長	女	1 學期	1 學期	16_980430
		○○青年會	社工督導	女	4 年	4 年	17_980429
		○○成長協會	社工員	女	1 年	1 年	18_9805(註 6)
諮商輔導		○○協會	社工	女	1 學期	1 學期	19_980504

附件二

機構督導訪談大綱

1. 機構與靜宜合作歷程：靜宜合作的歷程，中間是否有任何
 - 困難與問題
 - 適應與磨合期
 - 修正與調適
 - 大學生有些共通的缺點，你認為督導要怎麼面對？
2. 大學生的特質：教育部推動大專校院，甚至國中、高中，推行服務學習，請你對這些學生與一般社會 NPO 所期盼的志工，其特質有何不同？NPO 有必要與大學合作嗎？與大學合作和自行招募志工到底有何不同？如果自行招募志工品質較佳，那麼，NPO 就不必與大學合作了？
3. 彼此認知的問題：與大學(學校)合作的好處為何？最大的問題又為何？學校與機構彼此期待是否有落差？在滿足機構需求與學生學習需求之間，是否有衝突或困難？
4. 對機構的建議：最後，對於未來想要加入與大專校院一同合作服務學習方案，請問你對該機構督導有何建議與提醒、注意事項？督導不應該有的態度或想法是什麼？如果遇到狀況，該如何解決？