

## 第四章 研究結果分析與討論

本章乃是依據前章所述之研究方法與研究步驟，將實驗所收集之資料予以彙整、並做分析討論，以驗證本研究所提之各項研究問題與假設，再依據文獻探討之相關研究，加以分析討論服務學習融入勞作教育課程之後，對大學生學習成效之影響。

本章茲區分為六節加以說明研究結果及分析討論事項。第一節 討論兩組成員前測之差異情形。第二節探討兩組成員前後測差異情形。第三節 分析服務學習融入勞作教育課程對大學生在勞作知能、自我效能、人際包容與多元尊重及社會關懷四項度增進情形。第四節 為實驗組成員活動回饋表之分析與討論。第五節 機構成員活動回饋分析與討論。第六節 乃是方案推動者之反思。

### 第一節 服務學習融入課程兩組成員前測之差異情形

本研究擬探討服務學習融入勞作教育課程對大學生學習效果之影響，樣本取自研究者服務之明新科技大學學生，以九十四學年度入學明新科技大學之老人服務事業學系一年級新生為實驗對象。九十四學年度老人服務事業學系一年級學生共 95 人。本研究採指定參加為原則，取 49 人為實驗組對象，即選取乙班 49 人參加服務學習融入勞作教育課程方案，以下簡稱「實驗組」；未參與融入課程方案之學生以甲班為對象共 46 人，以下簡稱「對照組」。兩組人員分派係以班為對象，年級、人數、資歷背景均為相當，但兩組成員並非隨機抽樣、隨機分配，故本研究為準實驗設計研究。

本研究在探討服務學習融入勞作教育課程對大學生學習效果之影響，分別

針對勞作知能、自我效能、人際包容與多元尊重、社會關懷等四方面之影響進行研究。以下分別說明之：

## 一、勞作知能

為了解兩組成員在實驗處理前的勞作知能是否有差異，故以其前測資料進行獨立樣本單因子變異數分析加以考驗，結果如表 4-1-1

表 4-1-1 兩組成員前測勞作知能之差異

| 量表   | 組別  | 人數 | 總平均數<br>(滿分 68) | 標準差  | F 值  | P 值  |
|------|-----|----|-----------------|------|------|------|
| 勞作知能 | 實驗組 | 49 | 43.38           | 9.06 | .239 | .626 |
|      | 對照組 | 46 | 42.5            | 8.52 |      |      |
|      | 總和  | 95 | 42.95           | 8.77 |      |      |

\* $P < .05$

由表 4-1-1 顯示，在實驗處理之前，兩組受試者的勞作知能並無顯著差異。實驗組的勞作知能總平均分數為 43.38 分，各題平均數為 2.55 分，對照組則為 42.5 分，各題平均數為 2.5 分，實驗組略高於對照組，其變異數分析結果 F 檢定值等於 .239，P 值 .626 大於 .05，未達 .05 之顯著水準，故兩組未達顯著差異水準。

由此可知，在實驗活動開始之前，實驗組與對照組兩組成員在勞作知能上無顯著差異。

## 二、自我效能

為了解兩組成員在實驗處理前的自我效能是否有差異，故以其前測資料進行獨立樣本單因子變異數分析加以考驗，結果如表 4-1-2

表 4-1-2 兩組成員前測自我效能之差異

| 量表   | 組別  | 人數 | 總平均數<br>(滿分 80) | 標準差  | F 值  | P 值  |
|------|-----|----|-----------------|------|------|------|
| 自我效能 | 實驗組 | 49 | 53.28           | 3.64 | .819 | .368 |
|      | 對照組 | 46 | 52.63           | 3.38 |      |      |
|      | 總和  | 95 | 52.97           | 3.51 |      |      |

\* $P < .05$

由表 4-1-2 顯示，在實驗處理之前，兩組受試者的自我效能並無顯著差異。實驗組的自我效能總平均分數為 53.28 分，各題平均數為 2.66 分，對照組則為 52.63 分，各題平均數為 2.63 分，實驗組略高於對照組，其變異數分析結果 F 檢定值等於 .819，P 值 .368 大於 .05，未達 .05 之顯著水準，故兩組未達顯著差異水準。

由此可知，在實驗活動開始之前，實驗組與對照組兩組成員在自我效能上無顯著差異。

### 三、人際包容與多元尊重

為了解兩組成員在實驗處理前的人際包容與多元尊重是否有差異，故以其前測資料進行獨立樣本單因子變異數分析加以考驗，結果如表 4-1-3

表 4-1-3 兩組成員前測人際包容與多元尊重之差異

| 量表            | 組別  | 人數 | 總平均數  | 標準差  | F 值  | P 值  |
|---------------|-----|----|-------|------|------|------|
| (滿分 68)       |     |    |       |      |      |      |
| 人際包容與<br>多元尊重 | 實驗組 | 49 | 44.78 | 3.37 | .003 | .368 |
|               | 對照組 | 46 | 44.74 | 3.98 |      |      |
|               | 總 和 | 95 | 42.95 | 8.77 |      |      |

\* $P < .05$

由表 4-1-3 顯示，在實驗處理之前，兩組受試者的人際包容與多元尊重並無顯著差異。實驗組的人際包容與多元尊重總平均分數為 44.78 分，各題平均數為 2.63 分，對照組則為 44.74 分，各題平均數為 2.63 分，實驗組與對照組幾乎相當，其變異數分析結果 F 檢定值等於 .003，P 值 .368 大於 .05，未達 .05 之顯著水準，故兩組未達顯著差異水準。

由此可知，在實驗活動開始之前，實驗組與對照組兩組成員在人際包容與多元尊重上無顯著差異。

#### 四、社會關懷

為了解兩組成員在實驗處理前的社會關懷是否有差異，故以其前測資料進行獨立樣本單因子變異數分析加以考驗，結果如表 4-1-4

表 4-1-4 兩組成員前測社會關懷之差異

| 量表   | 組別  | 人數 | 總平均數<br>(滿分 76) | 標準差  | F 值   | P 值  |
|------|-----|----|-----------------|------|-------|------|
| 社會關懷 | 實驗組 | 49 | 56.08           | 4.53 | 1.326 | .252 |
|      | 對照組 | 46 | 54.87           | 5.74 |       |      |
|      | 總和  | 95 | 55.5            | 5.15 |       |      |

\* $P < .05$

由表 4-1-4 顯示，在實驗處理之前，兩組受試者的社會關懷並無顯著差異。實驗組的社會關懷總平均分數為 56.08 分，各題平均數為 2.95 分，對照組則為 54.87 分，各題平均數為 2.88 分，實驗組略高於對照組，其變異數分析結果 F 檢定值等於 1.326，P 值 .252 大於 .05，未達 .05 之顯著水準，故兩組未達顯著差異水準。

由此可知，在實驗活動開始之前，實驗組與對照組兩組成員在社會關懷上無顯著差異。

## 第二節 兩組成員前後測之差異情形

本節旨在探討實驗對象之對照組與實驗組分別在實驗前後之增進情形，因以同一對象作前後測之比較，故以 t 考驗進行相依樣本之平均數差異檢定，並採 SPSS 統計套裝軟體進行量的分析，以便了解兩組成員在勞作知能、自我效能、人際包容與多元尊重、社會關懷等四方面之差異情形。以下分別說明之：

### 一、對照組前後測分析比較

#### (一) 勞作知能

為了解對照組成員在實驗處理前後的勞作知能是否有差異，故以其前後測資料進行相依樣本 t 考驗進行平均數差異檢定，結果如表 4-2-1

表 4-2-1 對照組成員前後測勞作知能之差異

| 量表   | 組別 | 人數 | 總平均數<br>(總分 68) | 標準差   | t 值    | P 值  |
|------|----|----|-----------------|-------|--------|------|
| 勞作知能 | 前測 | 46 | 42.50           | 8.521 | -1.737 | .089 |
|      | 後測 | 46 | 45.435          | 6.695 |        |      |

\*P<.05

由表 4-2-1 顯示，在實驗處理前後，對照組受試者的勞作知能上並無顯著差異。對照組的勞作知能前測總平均分數為 42.5 分，後測則為 45.435 分，後測總平均分數高於前測，經相依樣本 t 考驗進行平均數差異檢定，t 檢定值等於

-1.737, P 值.089, 未達.05 之顯著水準, 故對照組成員勞作之能前後未達顯著差異水準。

由此可知, 在實驗活動開始之後, 對照組成員在勞作知能上雖有自然增進情形, 但未達統計上之顯著差異效果。

## (二) 自我效能

為了解對照組成員在實驗處理前後的自我效能是否有差異, 故以其前後測資料進行相依樣本 t 考驗進行平均數差異檢定, 結果如表 4-2-2

表 4-2-2 對照組成員前後測自我效能之差異

| 量表   | 組別 | 人數 | 總平均數<br>(總分 80) | 標準差   | t 值    | P 值  |
|------|----|----|-----------------|-------|--------|------|
| 自我效能 | 前測 | 46 | 52.63           | 3.376 | -1.269 | .211 |
|      | 後測 |    | 54.065          | 5.775 |        |      |

\*P<.05

由表 4-2-2 顯示, 在實驗處理前後, 對照組受試者的自我效能上並無顯著異。對照組的自我效能前測總平均分數為 52.63 分, 後測則為 54.065 分, 後測總平均分數高於前測, 經相依樣本 t 考驗進行平均數差異檢定, t 檢定值等於 -1.269, P 值.211, 未達.05 之顯著水準, 故對照組成員自我效能前後未達顯著差異水準。

由此可知, 在實驗活動開始之後, 對照組成員在自我效能上雖有自然增進情形, 但未達統計上之顯著差異效果。

### (三) 人際包容與多元尊重

為了解對照組成員在實驗處理前後的人際包容與多元尊重是否有差異，故以其前後測資料進行相依樣本 t 考驗進行平均數差異檢定，結果如表 4-2-3

表 4-2-3 對照組成員前後測人際包容與多元尊重之差異

| 量表            | 組別 | 人數 | 總平均數<br>(總分 68) | 標準差   | t 檢定   | P 值     |
|---------------|----|----|-----------------|-------|--------|---------|
| 人際包容與<br>多元尊重 | 前測 | 46 | 44.739          | 3.98  | -6.216 | .000*** |
|               | 後測 |    | 51.304          | 5.947 |        |         |

\* $P < .05$    \*\* $P < .01$    \*\*\* $P < .001$

由表 4-2-3 顯示，在實驗處理前後，對照組受試者的人際包容與多元尊重上有顯著差異。對照組的人際包容與多元尊重前測總平均分數為 44.739 分，後測則為 51.304 分，後測總平均分數高於前測，經相依樣本 t 考驗進行平均數差異檢定，t 檢定值等於 -6.216，P 值 .000，已達 .05 之顯著水準，故對照組成員人際包容與多元尊重前後已達顯著差異水準。

由此可知，在實驗活動開始之後，對照組成員在人際包容與多元尊重上已有大幅增進情形，並已達統計上之顯著差異效果。



#### (四) 社會關懷

為了解對照組成員在實驗處理前後的社會關懷是否有差異，故以其前後測資料進行相依樣本 t 考驗進行平均數差異檢定，結果如表 4-2-4

表 4-2-4 對照組成員前後測社會關懷之差異

| 量表   | 組別 | 人數 | 總平均數<br>(總分 76) | 標準差   | t 值   | P 值  |
|------|----|----|-----------------|-------|-------|------|
| 社會關懷 | 前測 | 46 | 54.717          | 5.723 | -2.84 | .778 |
|      | 後測 |    | 55.044          | 6.004 |       |      |

\* $P < .05$

由表 4-2-4 顯示，在實驗處理前後，對照組受試者的社會關懷上無顯著差異。對照組的社會關懷前測總平均分數為 54.717 分，後測則為 55.044 分，後測總平均分數高於前測，經相依樣本 t 考驗進行平均數差異檢定，t 檢定值等於 -2.84，P 值 .778，未達 .05 之顯著水準，故對照組成員社會關懷前後未達統計上顯著差異水準。

由此可知，在實驗活動開始之後，對照組成員在社會關懷上雖有增進情形，但未達統計上之顯著差異效果。

## 二、 實驗組前後測分析比較

### (一) 勞作知能

為了解實驗組成員在實驗處理前後的勞作知能是否有差異，故以其前後測資料進行相依樣本 t 考驗進行平均數差異檢定，結果如表 4-2-1

表 4-2-5 實驗組成員前後測勞作知能之差異

| 量表   | 組別 | 人數 | 總平均數<br>(總分 68) | 標準差   | t 值    | P 值   |
|------|----|----|-----------------|-------|--------|-------|
| 勞作知能 | 前測 | 49 | 43.755          | 8.762 | -2.532 | .015* |
|      | 後測 |    | 47.918          | 7.348 |        |       |

\* $P < .05$

由表 4-2-5 顯示，在實驗處理前後，實驗組受試者的勞作知能上呈現出顯著差異。實驗組的勞作知能前測總平均分數為 43.755 分，後測則為 47.918 分，後測總平均分數高於前測，經相依樣本 t 考驗進行平均數差異檢定，t 檢定值等於 -2.532，P 值 .015，已達 .05 之顯著水準，故實驗組成員勞作之能前後已達顯著差異水準。

由此可知，在實驗活動開始之後，實驗組成員在勞作知能增進已達統計上之顯著差異效果。

## (二) 自我效能

為了解實驗組成員在實驗處理前後的自我效能是否有差異，故以其前後測資料進行相依樣本 t 考驗進行平均數差異檢定，結果如表 4-2-6

表 4-2-6 實驗組成員前後測自我效能之差異

| 量表   | 組別 | 人數 | 總平均數<br>(總分 80) | 標準差   | t 值    | P 值    |
|------|----|----|-----------------|-------|--------|--------|
| 自我效能 | 前測 | 49 | 53.163          | 3.789 | -2.994 | .004** |
|      | 後測 |    | 56.142          | 5.734 |        |        |

\*P<.05      \*\*P<.01

由表 4-2-6 顯示，在實驗處理前後，實驗組受試者的自我效能上已呈現顯著差異。實驗組的自我效能前測總平均分數為 53.163 分，後測則為 56.142 分，後測總平均分數高於前測，經相依樣本 t 考驗進行平均數差異檢定，t 檢定值等於 -2.994，P 值 .004，已達 .05 之顯著水準，故實驗組成員自我效能前後已達顯著差異水準。

由此可知，在實驗活動開始之後，實驗組成員在自我效能上有增進情形，且已達統計上之顯著差異效果。

### (三) 人際包容與多元尊重

為了解實驗組成員在實驗處理前後的人際包容與多元尊重是否有差異，故以其前後測資料進行相依樣本 t 考驗進行平均數差異檢定，結果如表 4-2-7

表 4-2-7 對照組成員前後測人際包容與多元尊重之差異

| 量表            | 組別 | 人數 | 總平均數<br>(總分 68) | 標準差   | t 檢定   | P 值     |
|---------------|----|----|-----------------|-------|--------|---------|
| 人際包容與<br>多元尊重 | 前測 | 49 | 44.755          | 3.40  | -6.187 | .000*** |
|               | 後測 |    | 51.265          | 5.844 |        |         |

\* $P < .05$     \*\* $P < .01$     \*\*\* $P < .001$

由表 4-2-7 顯示，在實驗處理前後，實驗組受試者的人際包容與多元尊重上有顯著差異。實驗組的人際包容與多元尊重前測總平均分數為 44.755 分，後測則為 51.265 分，後測總平均分數高於前測，經相依樣本 t 考驗進行平均數差異檢定，t 檢定值等於 -6.178，P 值 .000，已達 .05 之顯著水準，故實驗組成員人際包容與多元尊重前後已達顯著差異水準。

由此可知，在實驗活動開始之後，實驗組成員在人際包容與多元尊重上已有大幅增進情形，並已達統計上之顯著差異效果。

#### (四) 社會關懷

為了解實驗組成員在實驗處理前後的社會關懷是否有差異，故以其前後測資料進行相依樣本 t 考驗進行平均數差異檢定，結果如表 4-2-8

表 4-2-8 實驗組成員前後測社會關懷之差異

| 量表   | 組別 | 人數 | 總平均數<br>(總分 76) | 標準差   | t 值   | P 值  |
|------|----|----|-----------------|-------|-------|------|
| 社會關懷 | 前測 | 49 | 56.143          | 4.555 | -.816 | .419 |
|      | 後測 |    | 56.918          | 4.725 |       |      |

\* $P < .05$

由表 4-2-8 顯示，在實驗處理前後，實驗組受試者的社會關懷上無顯著差異。實驗組的社會關懷前測總平均分數為 56.143 分，後測則為 56.918 分，後測總平均分數高於前測，經相依樣本 t 考驗進行平均數差異檢定，t 檢定值等於 -.816，P 值 .419，未達 .05 之顯著水準，故實驗組成員社會關懷前後未達統計上顯著差異水準。

由此可知，在實驗活動開始之後，實驗組成員在社會關懷上雖有增進情形，但未達統計上之顯著差異效果。

### 第三節 融入課程對大學生學習效果增進情形

本研究在探討服務學習融入勞作教育課程對大學生學習效果之增進情形，係以排除依變相在前測分數之差異後，比較實驗組與對照組在後測分數之差異，以作為研究指標，本研究採 SPSS 統計套裝軟體進行量的分析，以組別為自變項，以受試者於各依變項之前測分數為共變量，以其後測分數為依變項，進行單因子共變數分析。並於進行單因子共變數分析之前，先行回歸係數同質性與異變數同質性檢定，以確定符合回歸係數同質性與變異數同質性之假定，而後再進行共變數分析。

本節分五部分進行統計結果之分析：第一部份探討服務學習融入勞作教育課程對大學生勞作知能之增進情形；第二部份探討服務學習融入勞作教育課程對大學生自我效能之增進情形；第三部份探討服務學習融入勞作教育課程對大學生人際包容與多元尊重之增進情形；第四部份探討服務學習融入勞作教育課程對大學生社會關懷之增進情形；第五部份探討服務學習融入勞作教育課程對大學生學習效果增進情形之研究結果討論。茲分別說明如下：

#### 一、服務學習融入大學勞作教育課程對學生勞作知能增進效果

為了解有無參與融入課程對大學生勞作知能之增進情形，乃以受試者「勞作知能量表」之前測分數為共變量，進行單因子共變數分析，其結果如表 4-3-1：

表 4-3-1 兩組成員後測勞作知能之差異

| 量表   | 組別  | 平均數    | 標準差   | 人數 | 校正後平均數 | F 值   | P 值  |
|------|-----|--------|-------|----|--------|-------|------|
| 勞作知能 | 實驗組 | 47.918 | 7.348 | 49 | 47.949 | 3.068 | .083 |
|      | 對照組 | 45.435 | 6.695 | 46 | 45.402 |       |      |
|      | 總和  | 46.716 | 7.113 | 95 |        |       |      |

\*P<.05

由表 4-3-1 可知，將勞作知能前測分數為共變量，對勞作知能後測分數之依變項的影響力排除之後，自變項（組別）所得知變異量 F 值為 3.068，未達 .05 之顯著水準，表示兩組受試者勞作知能之後測分數不會受服務學習融入課程實驗處理之影響而有顯著差異。實驗組校正之後總平均分數為 47.949 各題平均數為 2.82，對照組校正後總平均分數為 45.402，各題平均數為 2.67，實驗組略高於對照組，但兩組之間差異未達顯著水準，由以上統計結果可知，服務學習融入勞作教育課程對大學生勞作知能之增進未達統計上之顯著效果。

## 二、服務學習融入大學勞作教育課程對學生自我效能增進效果

為了解有無參與融入課程對大學生自我效能之增進情形，乃以受試者「自我效能量表」之前測分數為共變量，進行單因子共變數分析，其結果如表 4-3-2：

表 4-3-2 兩組成員後測自我效能之差異

| 量表   | 組別  | 平均數    | 標準差   | 人數 | 校正後平均數 | F 值   | P 值  |
|------|-----|--------|-------|----|--------|-------|------|
| 自我效能 | 實驗組 | 56.143 | 5.734 | 49 | 56.231 | 3.757 | .056 |
|      | 對照組 | 54.065 | 5.775 | 46 | 53.972 |       |      |
| 總和   |     | 55.137 | 5.816 | 95 |        |       |      |

\*P<.05

由表 4-3-2 可知，將自我效能前測分數為共變量，對自我效能後測分數之依變項的影響力排除之後，自變項（組別）所得之變異量 F 值為 3.757，未達 .05 之顯著水準，表示兩組受試者自我效能之後測分數不會受服務學習融入課程實驗處理之影響而有顯著差異。實驗組校正之後總平均分數為 56.231，各題平均數為 2.81，對照組校正之後總平均分數為 53.972，各題平均數為 2.697，實驗組略高於對照組，但兩組之間差異未達顯著水準，由以上統計結果可知，服

務學習融入勞作教育課程對大學生自我效能之增進未達統計上之顯著效果。

### 三、服務學習融入大學勞作教育課程對學生人際包容與多元尊重增進效果

為了解有無參與融入課程對大學生人際包容與多元尊重之增進情形，乃以受試者「人際包容與多元尊重量表」之前測分數為共變量，進行單因子共變數分析，其結果如表 4-3-3：

表 4-3-3 兩組成員後測人際包容與多元尊重之差異

| 量表            | 組別  | 平均數     | 標準差    | 人數 | 校正後平均數 | F 值  | P 值  |
|---------------|-----|---------|--------|----|--------|------|------|
| 人際包容與<br>多元尊重 | 實驗組 | 51.2653 | 5.8444 | 49 | 51.267 | .001 | .976 |
|               | 對照組 | 51.3043 | 5.9474 | 46 | 51.303 |      |      |
|               | 總和  | 51.2842 | 5.8631 | 95 |        |      |      |

\* $P < .05$

由表 4-3-3 可知，將人際包容與多元尊重前測分數為共變量，對人際包容與多元尊重後測分數之依變項的影響力排除之後，自變項（組別）所得知變異量 F 值為 .001 未達 .05 之顯著水準，表示兩組受試者人際包容與多元尊重之後測分數不會受服務學習融入課程實驗處理之影響而有顯著差異。實驗組校正之後總平均分數為 51.276，各題平均數為 3.016，對照組校正之後總平均分數為 51.303，各題平均數為 3.018，實驗組幾乎與對照組分數相同，兩組之間差異未達顯著水準，由以上統計結果可知，服務學習融入勞作教育課程對大學生人際包容與多元尊重之增進未達統計上之顯著效果。



#### 四、服務學習融入大學勞作教育課程對學生社會關懷增進效果

為了解有無參與融入課程對大學生社會關懷之增進情形，乃以受試者「社會關懷量表」之前測分數為共變量，進行單因子共變數分析，其結果如表 4-3-4：

表 4-3-4 兩組成員後測社會關懷之差異

| 量表       | 組別  | 平均數     | 標準差    | 人數 | 校正後平均數 | F 值   | P 值  |
|----------|-----|---------|--------|----|--------|-------|------|
| 社會<br>關懷 | 實驗組 | 56.9184 | 4.7251 | 49 | 56.876 | 2.574 | .114 |
|          | 對照組 | 55.0435 | 6.0035 | 46 | 55.089 |       |      |
|          | 總和  | 56.0105 | 5.4353 | 95 |        |       |      |

\* $P < .05$

由表 4-3-4 可知，將社會關懷前測分數為共變量，對社會關懷後測分數之依變項的影響力排除之後，自變項（組別）所得知變異量 F 值為 2.574，未達 .05 之顯著水準，表示兩組受試者社會關懷之後測分數不會受服務學習融入課程實驗處理之影響而有顯著差異。實驗組校正之後總平均分數為 56.876，各題平均分數為 2.993，對照組校正後之總平均分數為 2.899，實驗組略高於對照組，但兩組之間差異未達顯著水準，由以上統計結果可知，服務學習融入勞作教育課程對大學生社會關懷之增進未達統計上之顯著效果。

由以上共變數分析結果可知，在排除共變項「各分量表之前測分數」對各分量表之後測分數之影響後，兩組受試者於勞作知能、自我效能、人際包容與多元尊重、社會關懷得分之高低不會受自變項「有無參與服務學習融入課程」之影響，實驗組與對照組成員在此四個依變項上皆未達顯著差異。

## 五、服務學習融入大學勞作教育課程對學生學習效果增進情形之研究與討論

研究結果與第二章所提出之相關研究文獻證明服務學習成果之結果並不符合，探討其原因如下：

### (一) 關於服務學習融入勞作教育課程對大學生學習效果之增進情形之研究， 本實驗研究結果發現如下：

- 1、在融入課程實驗活動後，實驗組成員在勞作知能的後測分數未顯著高於對照組成員，因此，服務學習融入勞作教育課程對大學生勞作知能之增進未達統計上之顯著水準，故「研究假設一：服務學習融入勞作教育課程實驗組大學生較對照組大學生在勞作知能上為優。」未獲支持。
- 2、在融入課程實驗活動後，實驗組成員在自我效能的後測分數未顯著高於對照組成員，因此，服務學習融入勞作教育課程對大學生自我效能之增進未達統計上之顯著水準，故「研究假設二：服務學習融入勞作教育課程實驗組大學生較對照組大學生在自我效能上為優。」未獲支持。
- 3、在融入課程實驗活動後，實驗組成員在人際包容與多元尊重的後測分數未顯著高於對照組成員，因此，服務學習融入勞作教育課程對大學生人際包容與多元尊重之增進未達統計上之顯著水準，故「研究假設三：服務學習融入勞作教育課程實驗組大學生較對照組大學生在人際包容與多元尊重上為優。」未獲支持。
- 1、在融入課程實驗活動後，實驗組成員在社會關懷的後測分數未顯著高於對照組成員，因此，服務學習融入勞作教育課程對大學生社會關懷之增進未達統計上之顯著水準，故「研究假設四：服務學習融入勞作教育課程實驗組大

學生較對照組大學生在社會關懷上為優。」未獲支持。

**(二) 本融入課程實驗活動之所以會產生上述之結果，究其原因可能為：**

**1、實驗方案方面：**

本次服務學習實驗方案，考量可行性及結合學生所學專長，選定老人服務事業學系為實驗對象，服務地點因考慮交通及安全等因素，選擇距離學校最近之安養機構「寧園安養院」為服務機構。雖然實驗組同學服務時區分為五組，到不同的院區對失智老人、精神病患或者是植物人進行服務，畢竟都是在同一機構服務，顯然是不夠多元，學生的接觸與學習受到某種程度的限制，也許是學生學習效果不顯著的原因之一。

明新科技大學老服系規定，每位學生於畢業前應做滿一百小時的志工服務，否則不能畢業，是故不管是實驗組或者是對照組學生都想盡辦法利用時間進行服務，由兩組成員進行前後測相依樣本平均數差異 t 檢定可得知，對照組在人際包容與多元尊重學習方面達到顯著差異水準，勞作知能、自我效能及社會關懷平均數亦有成長。實驗組則在勞作知能、自我效能、人際包容與多元尊重方面成長達到統計上的顯著差異水準，然兩組經由共變數分析則未達顯著差異水準，可能是與老服系主修領域有關，因為兩組人員平日已作了很多的服務，是故合理的推斷，如果樣本選擇不是老服系而是其它科系，應可達到統計上顯著差異的水準。

本實驗研究所採之樣本部分，因考慮結合所學專長及研究者本身能力限制，研究對象為明新科技大學九十四學年度入學之老人服務事業學系大一學生，總樣本人數為 95 人，研究上屬於小樣本，可能較不易於統計上達到顯著差異水準。

於研究時間上，因考量學生課業及同學意願，以每星期三下午三時至六時為服務時間，共進行十次的課程活動，十八小時的機構服務，為期兩個月的時間，於研究時間上可能不夠長期，對成員之影響效果不夠顯著，故於學習效果之統計結果可能較不易顯現出兩組之差異水準。

另於課程進行當中，為能有效達到學習效果，研究者安排結構化之課程設計，要求每位參與者進行反思活動，其中包括個人日誌紀錄、團體反思活動兩種，個人日誌部分實驗組成員皆於每次活動結束後繳交，研究者亦盡所能於口頭或書面之回饋，團體反思則在服務結束後集合為之或者是返校專車上進行，另並於課堂上安排前、中、後、慶賀四個時段進行，但研究者發現參與者對寫日誌及進行課堂反思活動較為排斥，可能是用到參與者的個人運用時間之故，根據研究者觀察反思效果不盡理想，此亦可能影響到參與者之學習效果。

綜合以上所述，參與者服務對象不夠多元，服務時間不夠長久、反思活動不夠讓同學深刻體驗，故本研究結果未能驗證服務學習融入勞作教育課程對學生勞作知能、自我效能、人際包容與多元尊重及社會關懷等方面學習具有顯著之效果！

## 2、研究工具方面

目前國外對於服務學習成效之相關實證研究非常豐富，反觀國內，近幾年來雖謂為一股風尚，研究人數及論文篇數也不斷的在成長，但未見到標準化可資採用的測量工具。本研究所採用之測量工具為研究者參考中外相關文獻所自編之「服務學習融入大學勞作教育課程學習成效量表」，編製過程中雖經過專家校度、表面效度並進行內部一致信度分析與題目之項目分析，但是否就能有效評鑑出參與者的融入課程學習效果，仍待進一步商確。

本研究於初步完成後，進行預試階段，為考量研究樣本人數已不足夠，故選取與實驗對象同質性較高之幼兒保育系及休閒系一年級 100 人為預試對象，

進行預試，預試結果具鑑別度，因而編製成正式問卷，研究者發現，老人服務事業學系所學與該兩系所學不盡相同，對老服系同學可能不具鑑別度，以此作為施測工具是否恰當，需作進一步的研究探討，另於實驗進行當中，對照組部份成員亦多方詢問是否可以以個別方式加入實驗組，因課程活動方案設計以班為單位，故未予接納，是否因此產生「強亨利效應」(the John Henry effect)，影響實驗研究結果，值得進一步深思研究。

### 3、研究變項方面

由實驗組與對照組兩組後測之調整後平均數可以看出，在勞作知能、自我效能、社會關懷三變項上，雖未達顯著差異水準，但實驗組比對照組略高一些，人際包容與多元尊重則幾乎相等。此研究結果，研究者推論其原因可能是：勞作知能及自我效能兩組成員較前測大幅成長，兩組進行共變數分析，因已達「極限效果」(ceiling effect)，故不易呈現顯著差異。至於人際包容與多元尊重方面實驗組略小於對照組，研究者依據服務過程中實際參與經驗推論，乃是實驗組於服務當中，接觸極多之外勞服務人員，成員對他們的服務態度多呈負面反應，可能是造成對照組高於實驗組之原因。

## 第四節 實驗組成員活動回饋之分析與討論

國內外相關研究指出：為檢驗特定的服務學習成果可以採用量化方式研究，但如果想了解服務及經驗學習過程，則可採用質化研究方式（Waterman,1997；引至蘇雅君,2003），學生從服務當中獲得學習與成長，其過程是複雜且多面項的，要能了解學生之學習最好的方式就是使用卷宗（portfolios），以提供更多機會去評量多元智慧（Kezar，2002），故本研究除量化資料外，另加入質化資料分析，以補量化資料之不足。

本節係針對實驗組成員於融入課程中所做之服務日誌，及於服務活動結束後所作之綜合反思回饋表、焦點座談等質化資料進行分析與討論，以彌補量化資料之不足，服務日誌乃是實驗組於每次服務後所做的個人反思，綜合反思回饋表則是所有服務課程結束後，對自己整體表現與學習所做的反思活動，焦點座談則是請五位同學進行個別服務經驗與反思所得之分享，藉以了解實驗組成員在參與融入課程之後之學習與收穫，並根據質性分析方式，將內容整理條列並抽出要素，以印證服務學習之相關理論。

以下就上述資料分成四項作探討：一、分析實驗組成員所作之服務日誌，二、分析綜合反思回饋表，三、焦點座談分析，四、就上述資料所得將其整理條列敘述以印證服務學習相關理論及研究。

## 一、服務日誌

文字紀錄的反思，可以為服務學習的過程留下一種永存的紀錄，特別是日誌記錄，其所提供的自我探索，更能幫助學生了解自我和他人 (Eyler&Giles,1999)；本研究為探討及瞭解實驗組成員於服務學習融入勞作教育課程活動中之各個學習歷程，亦藉此使實驗組成員於服務活動後皆能進行自我反思，故要求實驗組成員於每次服務之後繕寫個人之服務日誌。服務日誌內容包括，第一部分為 What？包含「我今天做了什麼服務？看見什麼事情？我聽到了什麼心聲？我接觸到什麼問題？」。第二部份為 So What？包含「我所做、所看、所聽到的這些帶給我什麼感想與想法？我從中學到什麼？對我有什麼意義？服務中我想到什麼？」。第三部份為 Now What？包含「這些經驗與想法對我看事情、看世界、看自己有什麼改變？與我原先的想法有什麼改變嗎？我能為他們做什麼嗎？我以後會有怎樣的行動？」以上均採開放式問題，請實驗組同學於每次服務完成後進行反思並以書面資料繳交。

為探討實驗組成員學習歷程，將服務日誌內容依據質性分析方法，整理列舉出要素並與專家檢核討論後完成。因受限於研究者之能力與時間未進行成員檢核與同儕檢核。以下茲分為個人發展的提升、對服務活動的檢討與感受、服務中的挫折與無力、對他人的包容與尊重與社會關懷五大部分進行陳述分析，以了解本服務學習活動之效果。

### (一) 個人發展的提升

當學生與熟識的人一起作息時，不會受到刺激，沒有挑戰就不會思考，總會把許多事情視為理所當然，但接觸到生活經驗想法與其不同的人之後，就會重新審視所看到的世界，因而認識自己，加深對自己的了解，從一個更寬廣的角度看自己，個人成長於焉開始 (Eyler, 1999)。

實驗組成員在參與服務學習活動後，在個人發展的學習與提升部份作闡述，

以下將從表達與溝通能力的訓練、敢與陌生人做接觸及談話、會作自我的檢討並增進責任感、能與他人互助合作、增加對自身的瞭解及自信、等七項進行分類列舉：

### 1、表達與溝通能力的訓練

文獻中提及，服務學習能幫助學習意見之表達，且促進溝通能力(Fertman, White&White, 1996)。本研究中，成員於服務活動中一方面學習與寧園院民作生活上與活動上之溝通，二方面與自己成員作工作上與團隊上溝通，故對其意見之表達與溝通協調之能力皆有幫助。以下摘錄若干成員之相關日誌內容紀錄：

與失智老人溝通是很不容易的一件事情，要講的他們聽的懂已經是不容易了，還要讓他們愛聽，不可用言語去刺傷他們，更是超難的一件事情，我發現讚美是最好的良藥。(J21：94/10/26)

因為氣候不佳，只能陪老人聊天，雖然我聽不懂她們說的話，但是我會傾聽老人們說話，而老人們覺得有人傾聽感覺很好，有被重視的感覺，所以傾聽是很重要的溝通。(J14：94/11/2)

只要找出共通點和院民溝通不是難事，今天你認識一位院民，之後你會在認識她的朋友，由他再認識她的朋友，再擴而大之，認識更多的人。(J06：94/11/9)

當我誇完老人的那枚戒指，就一直看著他，並默默的細念，真是好漂亮呢！老人就開懷的笑了，我們間的溝通就變得容易了，他也很願意與我講話，所以只要去讚美人家，去肯定別人的價值，就能促進溝通與了解。(J12：94/11/19)

溝通策略應該包括，保持耐心、善體人意並成為好聽眾。使用熟悉的辭彙與簡單的概念，清晰而直接的對病人說話。運用視覺線索，像是指著您提到的物品，或示範你所說的動作，而且如果沒有回應，不要猶豫，儘管把話再說一遍。(J17：94/11/23)

這次服務我學到很多，不管是在照顧老人或者是溝通方面，甚至一些心理上的溝通，這些對我來說都是意義非凡，我也非常珍惜這一切。(J27：94/12/7)



### (1) 敢與陌生人做接觸與談話

於服務活動中，成員須與原本不熟悉或陌生的寧園院生及其職員接觸或談話，藉此機會使其敢與陌生人談話，也學習接觸與自己不同之群體，以學習尊重與包容。

以往看到爺爺奶奶們就會不知所措，不知該講些什麼好，但是現在就會主動和他們打招呼微笑去迎合他們，他們也會給你一個親切的微笑，說不定還會給您打招呼喔  
(J01：94/11/2)

其實和陌生人接觸並不困難，在寧園面對失智老人我都可以想盡辦法和她們講話，雖然她們說的有時候並不容易懂，但只要有耐心加上肢體語言就可以溝通，我想一般正常人應該更可以溝通吧！只要耐心的聆聽，加上尊重他人的意見就應該一切沒問題。(J01：94/11/23)

### (2) 會作自我的檢討，增進責任感

每次服務活動後皆安排時間針對動內容作檢討，不僅是團體檢討整體活動表現，自身亦於日誌中反省個人表現，期望能使活動及個人表現更臻完善，經此動作，成員學習作自身表現之檢討，更藉由對自身之反省與對他人之建議，增進其責任感。

爺爺一再的問我下一個星期要來嗎？反覆的問，我想也許是寂寞吧，我們來陪伴他們即便是聊聊天也好，至少給他們一個安慰，緊接著爺爺又說希望新年趕快到來，我問他為什麼這麼希望新年快點到來，他說：這樣著兒子就會來接他到北部去了，我聽到都想哭了，想著很多事並不都是這麼美好，爺爺只希望能看見熟悉的身影來看他、陪陪他都不可得。我們作子女的是不是也應該常與家人聯繫親近，不要讓老人家有孤單的感覺，我想我應該常回家去了。(J26：94/11/30)

今天爺爺的兒子來看他，只拿一小塊雞肉給他吃，等爺爺吃完了，沒說什麼就離開，讓我好難過，明明是他自己的爸爸怎麼可以這樣著，不帶他走也不陪他，實在沒有盡到人子的責任。(J43：94/11/30)

我會覺得自己還不夠孝順..等到死去了就來不及了..所以現在我想多陪陪家人…不然以後一定會後悔怎麼沒陪陪他們…雖然這次只是去大略的看一下但感觸還滿多的…

(J49：94/12/7)

### (3) 增加對自身的瞭解與自信

服務學習可增加自我效能，包含對自身之瞭解並增進自信(Waterman，1997)，成員藉由服務活動之參與以及與其他人之接觸，更了解自己自身之優點，並藉由活動中自身能力之表現，增進自信。

主動是一切事務的開始，他代表一個積極的人生態度，我們應當學習主動，無論對什麼事情都要保持新鮮感與好奇心，這樣才能保持我們的活動力。(J13：94/11/2)

我做事總給人一種無禮感，我對別人總不信任，讓我對別人的一言一行，都是處於戒備狀態，現在看到老人們把自己的缺點全顯露出來，人生到頭來不就是如此嗎，我應該打住對人的不信任，交到好朋友，樂觀的向前邁進。(J14：94/11/9)

我發現主動接近自己的院民，和他們建立共同的話題，就很容易融入他們了，他們是需要被愛的，長期待在院區久了，就少了與人互動的機會，需要被愛的那一部分就更缺乏了，或許他們對自己的過去很懊惱，我想這是給我的一種警惕，人的個性與抉擇會影響一輩子的。(J15：94/11/9)

過去我的個性很封閉，杜絕任何其他可能，對人性充滿絕望，經過服務以後，看到他們雖然在不順利的環境中，仍然有歡笑，我應該努力走出來，尋找人生的方向，相信陽光與上帝，對人性不再存著恐懼與害怕。(J19：94/11/30)

### (4) 學習與伙伴合作互助

本次服務活動採團隊方式進行，於活動中成員需學習與其他成員共同合作，互相幫助，以使活動順利完成，更學習與他人合作協調。

我們都是互助合作，一起進行服務工作，在合作當中我發現我們班上真是各具才能，每次都讓伯伯、阿嬤們看了笑開懷。(J18：94/11/2)

這次服務的時候不知道是麼原因，老伯就莫名其妙的發脾氣大罵人，很害怕他會對我動手，還好有同學在旁邊幫我壯膽，我的那位男同學就一直和老伯講話，一點也不害怕，最後他氣消了，有同學在一起服務真好。(J09：94/11/9)

## (6) 自我價值提升

陪他們聊天，餵他們吃飯，為他們做我們可以做到的事，我覺得很有意義，就像阿姨說的：聽他們講話或是看著他們笑，我們心裡會比他們更高興，我認同她的說法，老人就像一個孩子一樣需要別人的關懷，因此，我希望在我去服務得這幾個禮拜能有很多的收穫。(J10：94/11/9)

餵完之後，我的心理有了莫名的感動，因為我可以為她多做一些事情，儘管只是一句「謝謝妳」我的心理就多了一份感動，這種喜悅只有想付出的人才懂吧！後來，我幫忙攙扶那些已經吃完的爺爺、奶奶們去看電視，而也得到了他們一聲的「謝謝妳」。讓我的心越來越暖了，越來越想對他們付出我的關心。在回家的路上，我想了很多，真的很想很想要好好的陪在他們身邊，好好照顧他們，讓他們知道在這世上還有很多人是關心他們的。(J16：94/11/30)

隨著時間一點一滴的過去，眼看著六點就快結束了，其實心裡還沒有告訴他們，這次是最後一次來了，也不知道是不是說不出口，總之就卡在喉嚨，要走的時候，他們依然揮手著跟我們說「再」見，如果下星期沒等到我們來，那擺好的麻將、象棋、休閒室，今後會不會沒有我們的聲音而空蕩蕩一片呢…那次座車回家的感覺和之前特別不一樣，因為下次就不來了，但是我相信，服務的精神永遠存在。(J19：94/12/7)

## 2. 對服務活動的檢討與感受

在對服務活動的檢討與感受部份，以下針對隨時對活動與伙伴進行檢討以尋求改進、對服務的期待促使其更有責任感、服務讓其產生快樂及充實等成就等三項進行分類條列敘述：

(1) 隨時對活動伙伴進行檢討，尋求改進每次服務活動後皆安排時間針對活動內容作檢討，檢討整體活動表現，亦反省個人表現，期望能使活動及個人表現更臻完善。

我總覺得要是在每星期三服務前先練習帶過一些活動的話，是不是會更完美一點呢？不要求服務的間多和少？要求一下品質也很重要。這次的服務讓我知道以後如何面對

老人家，而且也要多學習一些專業的問題和方法去帶動氣氛。陪他們和帶活動真的是一件不簡單的事呢！（J26：94/11/2）

我發覺老人是需要我們的關懷及關心的，他們是孤獨無助的，我覺得自己更應該好好的去服務，找話題去和爺爺聊天，爺爺的話不多，所以我想用別種方式看看爺爺能多說一些話嗎。（J27：94/11/9）

餵阿公阿嬤們吃飯，聽起好好像很簡單，但是實際上做起來，可還真是不簡單，他們的心智雖然退化的像小孩子，但是你在餵小孩的時候，小孩子不吃，你可以命令他、威脅他、罵他，小孩子就會乖乖聽話，把一口一口的飯吃掉，但是老人可不一樣了，爲什麼呢？因爲你如果命令他，威脅他，更甚至罵他，他就會覺得你看不起他，所以要好好的哄他，讓他信任你，你要不時在他的耳邊跟他說話，聊天，讓她心情愉悅這樣他就會吃的很快樂了。（J28：94/11/23）

今天早上又開始期待著下午要去寧園要爲爺爺、奶奶們做些什麼事，本來和我登記的那些人不知怎麼搞的，還說要來結果卻爽約囉！我們在寒風下等著他們，那些需要他們幫助的爺爺、奶奶們也要寧園等著他們，難道他們不知道嗎??（J30：94/11/23）

## (2) 對服務的期待，促使其更有責任感

有意義的行動讓成員感覺他們所做的是能有所改變的、是有用的，他們是被需要的，故社區成員對其之肯定，使其產生對服務的期待，亦使其更有責任感去完成服務活動。

第一次來到安養機構服務，有種說不上的緊張，告訴自己遇到挫折也要設法解決，看來，不會很困難，重要的是你那顆熱誠服務的心就好！只要有那顆心，不管走到哪，你都可以服務他人。（J03：94/10/26）

我們說好下次要和他們一起下棋玩大富翁，很期待下一次服務的來臨，但只希望他們不要那麼容易把我們的約定給忘掉。（J03：94/11/2）

看到外籍照顧他們的人，在眼神裡都有鄙視他們的感覺，而老人家們也是各自無聊等吃飯，感覺很心疼。所以我想要學以致用，讓老人有依賴人但是有些事還是要靠自己來，不要讓他們自己覺得自己是個沒有用處，只是個生病、每天只會等吃飯、等睡覺、更嚴重的是等死的人。必須讓老人們重新拾回、認清自己的價值並不是這樣

的低，他們還是有他們可愛的一面，所以我要努力的多學一點，貢獻給社會，幫助他們。(J12：94/11/2)

### (3) 服務讓其產生快樂及充實等成就

服務所產生之滿足與快樂的感覺，一方面使其看見自身之付出與表現，二方面亦促進使其做下下次服務之承諾。

看到他們專注的眼神，其實他們真的和普通人沒有什麼分別，在這麼多次的服務下來，感覺已經融入了他們的生活，每到了星期三自己就很清楚的知道，下午要去服務，而這個服務是很「快樂」的。(J12：94/11/23)

我們與爺爺奶奶玩我們帶過來得撲克牌，後來我們又拿出我們的秘密武器，大富翁，本來很多人只在一旁觀看，後來都加入了，陪他們玩了一個下午，真的很開心，時間過得好快，下一次一定要再找他們玩。(J15：94/11/23)

我希望他能記住我的名字，所以我一直重複的跟他說，不管他會不會記得我，但我希望他能體會我是真的很高興服務到他，因為他帶給我最大的成長，未來如有機會，我還是會去看他。(J24：94/12/7)

最後一次服務了，讓我們很捨不得離開，尤其是快到六點的時刻，一直和他們說有空會回去看他們，因為有了感情了嘛，也希望自己有時間可以再回去看看他們。(J20：94/12/7)  
在服務過程中，我的收穫感觸很多，帶給我快樂進步的反而是我的院民們，真的有說步出的感激，在她們身上我看到了自己的人生方向，就是要活的快樂，讓自己沒有缺憾。(J21：94/12/7)

### 3. 服務中的挫折與無力

服務並非全是快樂與滿足，服務中亦會產生許多的挫折與掙扎，亦會有負面之情緒與感受產生，可能來自身能力、時間、成員間之相處、無法獲得認同、活動之成果或表現等，當挫折與無力產生時，服務活動之領導者或督導即須適時加入，予以輔導。

我覺得長輩們被關在屋子裡，有很多的不捨，但就算我們心疼他們，也無能為力因為

害怕讓他們出去，他們會迷失方向，走不回回家的路。(J14：94/10/26)

今天爺爺要求我們帶他出去散步，我向裡面的工作人員反應，卻遭到拒絕，我和他們說，我會負責把他們帶回來，他們回答你負得了責嘛，我無言以對，感到相當挫折。

(J09：94/10/26)

今天我要和爺爺講話可是他不知道為什麼都不開口，我就一直勸他，希望他開口，結果他不理我自己就走開了，我感到很錯愕，怎麼會是這樣，真想下次不要再來了。

(J11：94/11/2)

#### 4. 對他人感受與包容

在對他人的感受與包容部份，以下針對增進對不同人與不同生活的體驗與包容及學會感恩兩項印行列舉討論：

##### (1) 增進對不同人與不同生活的體驗與包容

文獻中提及，服務學習可提供機會讓成員與不同背景之人做接觸，體驗不同之生活與感受，可增進對人之尊重與包容(Eyler&Giles，1999)；本研究中，成員於服務活動中學習與不同人做接觸，亦有不同以往經驗之感受與體驗，亦對不同於自己之人有更多的認識。

老人是很孤獨無助的，只要多給他們關懷和鼓勵，他們就會很快樂，這是我們很容易做到的。(J14：94/11/2)

大家都知道小時後的任何活動、休閒與遊戲都有助於我們的成長，現在又用在老人身上，就等於又重新成長，古人說：「人生七十才開始」不僅是重新開始，也是重新學習、重新成長，對住在院中的老人，他們的人生重新來過，這也像是純潔的小孩一樣，我們對他們也要有耐心，並帶有關心的照顧。(J13：94/11/2)

我知道失智症的人真的是不會記得任何人，即使你常常在他的身邊，他也不會特別的去想認識你、記得你，所以不要對他們有太多的期待，期望給您熱烈的掌聲那是不可能的。(J17：94/11/9)

怎樣才算是服務老人呢？至今我仍不清確，但至少用我的愛與關懷去陪伴他們，用

客觀的角度對待服務對象，用廣大的心胸接納與自己不同的人，相信這是一個很好的方向。(J14：94/11/23)

## (2) 消除對老人的刻板印象

我見識到老人的利害，裡面有一個爺爺，以前是教英文的，還能用英文自我介紹，真是嘆為觀止，年紀一大把並患有老人失智症，居然還能有如此之程度，真是令我佩服萬分，對失智老人的看法完全改觀。(J19：94/10/26)

其實有些老爺爺、老奶奶，以前都是大有來頭的，像有一個老爺爺以前是大學的講師，專教應用外語，有到台大、師大、淡大當過講師。還有以前是醫生的老爺爺，也有公務員，他們風光一時。但是老了之後，卻要面對失智的煎熬，痛苦。在沒有子女的陪伴下，度過孤寂的後半生，這讓我有深深的體悟、深深的震撼。(J08：94/11/2)

其實他們都是很風趣幽默的，有時講到自己的回憶，美好的，你就會看見他們臉上的表情綻放出像小孩子一樣，天真無邪的笑容，讓你也體會到，這個回憶對於他而言，真的是最美好的時刻。(J13：94/11/2)

今天是我有生以來第一次去服務老人唷！一開始以為讀老服系，實習時要幫老人把屎把尿，還要幫老人做很多很多事...沒想到，今天去服務完之後，跟我想像中的出路很大，寧園ㄉ老人幾乎都是失智老人，所以還不至於太糟，而且本來以為會有怪怪得味道、會很情緒化、很不講理...結果去服務完才發現不是我想像的那樣。(J16：94/11/23)

## (3) 學會感恩

與不同於自己之人做接觸，感受不同於自己之生活，使成員發現許多以往認為理所當然之事其實並非如此，亦使其學會以感恩之心看待事物。

這次我看到一個新住民，看起來年紀很小，眼神卻是空洞的，一個人在裡面走走的，不說話也不理人，我很好奇為什麼失智會發生在這麼小年紀的身上，他是什麼感受？他住的會習慣嗎？沒有家人陪伴，是否會想家呢？就算失智老人都會想家，那沒有失智的老人住在養護院裡，一定更加想要回到親人的地方吧，想想我自己身體健康，父母親又對我這麼關心，不需要住在這裡，實在應該感謝父母

親了。(J18：94/11/9)

## 5. 關懷社會

以下針對實驗組成員對社會關懷部分進行探討，與機構拉近距離、與互相學習並達成互惠、察覺社區機構問題等三項分類列舉：

### (1) 拉近機構與學校間之距離

藉由服務活動使成員與社區機構成員有更多之接觸與認識，以往不了解，也沒有機會接觸，藉由活動漸漸熟識並交流，拉近了彼此間的距離，亦拉近學校與社區之距離。

我覺得寧園的設施不夠完善，台灣已進入高齡化的社會，一個完善的老人福利制度是非常重要的，他不但是要給現在的老人使用，也是為大家所預備的，若我們不重視不實施各項福利制度，將來我們都可能成爲下一代不幸的長者。(J06：94/11/2)

有一個爺爺奶奶超兇的，一直在罵髒話，勸他反而被他罵得更兇，所以照顧人員真的是很累，因爲要全時間和他們相處，和他們溝通。我們也要學習與他們溝通，但是我們的聽得懂他所說的話才能進行溝通的呀。(J30：94/11/9)

### (2) 服務中相互學習，達成互惠

服務學習中極重要之一項特質為互惠，即服務者與被服務者皆能從服務中得到收穫(Jacoby, 1996)；於本次服務活動中，社區機構成員從活動中獲得接觸青年學子機會，紓解生活煩悶等許多收穫，實驗組成員亦從中獲得許多成長與學習，故此點亦正符合服務學習之特質。

服務快要結束的時候，護理長與我們開了一個小會議，檢討一下服務的狀況，他將院民情況分別介紹給我們，讓我們更了解他們的情況，我們也將服務的情況與他們交換意見，我覺得收穫很多。(J11：94/11/2)



陪著他們散步時，我頓時覺得這些爺爺、奶奶知道好多喔，在寧園中有許多得植物，我們有些不知道，都是靠著爺爺奶奶講解，才讓我們有所了解，可見不只是我們對他們有幫助，相對的他們對我們也有所成長。(J20：94/11/9)

我們服務的一個爺爺以前是教英文的老師，我們就想些英文的問題問他，如：如何讀英文等等，因為我的英文不好，聽到英文就喪膽，沒辦法天生就是對英文感到恐懼，但和這位爺爺聊天時，覺得英文就沒那麼恐懼了，因為爺爺和藹的笑容化解我對英文的恐懼。(J22：94/11/9)

爺爺介紹寧園的植物給我們聽，我們聽得好有趣，就一直問爺爺這是什麼樹，那是什麼花，而且爺爺都知道那些植物是什麼，叫什麼？或是有什麼功用，我們等於上了一個下午的自然課。(J23：94/11/23)

今天學到了很多，除了更了解老人的心裡以外，也懂的一些實務上的工作，老人其實是可愛的，平易近人的、只要你喜歡她、真心對待他，你就會發現，可能他和妳原本想像的，是不一樣的，所以，張開心，去接受他。你會發現，你會在他身上發現更多的收穫。(J24：94/11/9)

老人們告訴我們遇到任何事別挫折與放棄，比如說英文就要先背會許多單字，慢慢的就會進步，切不可灰心，連她們在這裡都說不要放棄，何況我們既年輕又正常，這給我的鼓勵很大。(J31：94/11/23)

### (3) 察覺機構問題，進而關懷社會

藉由受服務機構服務活動，成員走入受服務機構，對收容弱勢機構有更進一步之認識，亦學習去關心與察覺社會問題，此為關懷社會之第一步。

裡面有一位工作人員對我們說：「老實跟你們說，他們（被服務老人）不會有累的感覺」，我聽完之後嚇一跳，心中也開始有許多問號出現，為什麼他們不會感覺累呢？就算是他們不會感覺累？那些工作人員平常是不是也知道他們不會累而做些不同的事情呢？我對機構打了一個問號。(J17：94/11/9)

機構管理要開放一點比較好呢？還是封閉一點比較好？開放的話人員管理困難，封閉的話，可能會加重病情，因為我覺得…沒有人可以 24 小時都在裡面生活，正常人作不到何況是他們呢？如何取得平衡，安養機構要好好想一想。機構可以針對設施

方面加以改善，才能對行動不便的老人有所助益。(J19：94/11/9)

我看到那些外勞在幫老人吞點心的時候，總覺得他們很不甘心，他們真的超沒耐心的，不知道要說什麼好，心裡突然覺得老人很沒有人權。(J27：94/11/23)

外勞工作就是要餵他們吃、照顧好生活上的需要，所以老人們再怎麼不願意，也須由別人來主導，所以那些看護就能灌食物進他們口中，看來真是不忍心，也感到相當的不捨。(J19：94/11/2)

我看到一件很不好的行爲，酸掉的西瓜汁，那些看護人員實在很不用心，食物一定不是今天做的，很多老人家味覺上比較遲緩，吃到酸掉的東西也不會反映，還好我們立即反應，也馬上處理好，那裡的工作人員時再應多注意這個問題。(J28：94/11/23)

在今天餵阿公阿麼吃飯的時候，我們看到了一個很不可思議的畫面，就是那些外勞看護，在餵他們的時候，都用"賽"的，完全不理阿公阿嬤們的感覺，老人都有點哽到在咳嗽時，他們居然也不理不睬，好像完全沒他們的事一樣，真的讓我有點傻眼，在經過這一次的事件之後，我覺得，台灣的看護機構或是安養機構，要有規劃性，篩選出來的外籍看護，要細心，肯做、肯吃苦，並不是被分配到療養院就怨天尤人，這不是一個看護者應有的態度，只要你是護士、看護的人，無論是本國人、亦或是外國人，都要盡心、盡全力的去照料、因為他也是一個發光的生命。(J33：94/11/9)

又到了放飯時間囉！我還是想餵她，那位親切的奶奶，而且它還記得我的名字唷！胖胖在偷拍我們的時候，她還不忘回頭說：「小胖，謝謝你唷！」相信在胖胖的心理也覺得暖暖的吧！而我也目睹那些外勞怎麼餵食爺爺們，不僅很粗魯且餵的很快，真的很想過去揍死她，順便跟她說：「難道妳不會老嗎？如果你的晚輩對妳這樣，妳的心理做何感想？想到就很生氣。」(J01：94/11/30)

他們也是人，只是生病了，和我們一樣，是需要關懷、愛心，也和小孩子一樣需要人家哄，爲什麼不能多一點愛心與耐心呢？我想台灣在老人的福利方面真的需要進步，如果台灣人不能重視這個社會問題，我想台灣永遠都不會進步。(J09：94/11/30)

綜合上述，實驗組成員於每次服務活動後所作之書面反思，呈現及表述自身之活動及學習經驗，以補充回饋討論時未深入之部分，成員之紀錄敘述甚爲詳實具體。於整個服務學習活動中，成員藉由服務活動之參與，訓練自身之溝通表達能力，並從中培養責任感及解決問題能力，同時提升了勞作教育之認知，亦增進了對自身之瞭解及自信，雖在活動中產生了很多的挫折及無奈，但亦因

對服務之期待而更激勵自己努力完成；服務活動讓成員有機會與受服務機構接觸與互動，一來讓成員體認不同於自己之其他人的生活，學習與人相處，並學習感恩，二來察覺受服務機構及社會問題，以進一步達到關懷社會之目的。

## 二、綜合反思回饋表

綜合反思回饋表乃是研究者參考國內外服務學習之相關研究及文獻，並與專家討論而成，於整個融入課程結束後，針對實驗組成員所做的整體反思報告，內容題目之設計乃呼應「服務學習融入大學勞作教育課程學習成效量表」，採取開放式問題，對同學服務後的感想與收穫、對服務的看法與未來期望、對自我效能之提升、對人際包容與多元尊重之影響、對社會關懷之影響等部分進行反思，讓實驗組成員自由填答，以下對同學所填答的結果進行整理與分析。

### 1、服務後的感覺與心得

表 4-4-1 實驗組成員綜合反思回饋表中「服務後的感覺與心得」之作答結果：

(N=49)

| 填答敘述        | 人數 | 百分比 |
|-------------|----|-----|
| 從服務當中獲得滿足   | 8  | 16% |
| 服務是互惠的      | 10 | 20% |
| 更關心與包容他人    | 12 | 24% |
| 珍惜現在，創造未來   | 6  | 12% |
| 把握現在，多與家人相處 | 7  | 14% |
| 關懷弱勢機構及老人   | 4  | 8%  |
| 浪費時間        | 2  | 4%  |

由表 4-4-1 顯示，其中有 8 人對服務後的感覺是「從服務中獲得滿足」，實驗組成員表示：「服務不是一種負擔，可以讓自己快樂成長。照顧老人不是負擔，可以讓自

已快樂成長。」(RS02:2005/12/14) 其中有 10 人提到服務是互惠的，其表示：「雖說叫服務，但總是被服務」(RS03:2005/12/14)、「幫助別人就是幫助自己」(RS08:2005/12/14)、「活到老學到老，長輩們的經驗比我們豐富充實，與她們的一段話，就會覺得在上一堂課一樣，我們都有所收穫」(RS11:2005/12/14)。其中 12 人提到要關心與包容他人：「感受到老人家的種種不便，所以我們要多了解他們、關懷她們」(RS13:2005/12/14)、「每個人生長的环境背景不盡相同，想法自然就不一樣，我們要了解他的想法，包容她們與我們不一樣的地方」(RS25:2005/12/14)。有 6 人提到要珍惜現在，創造未來：「珍惜現在所擁有的一切，把握眼前所存在的時間」(RS32:2005/12/14)、「年輕真好，把握當下」(RS33:2005/12/14)、「要把握當下，珍惜時間」(RS34:2005/12/14)、「寧願年輕的死去，不想老化，老了很恐怖」(RS35:2005/12/14)。有 7 人提到把握現在，多與家人相處：「提醒家人要好好保重自己的身體，也覺得要和家人好好相處，以及珍惜和家人相處的時光」(RS42:2005/12/14)。有 4 人提到要關懷弱勢機構及老人：「我們應該多注意關心社會弱勢機構，去做更多的服務，增長自己與他們相處的經驗」(RS46:2005/12/14)、「多陪伴老人家，不要把她們關在房子裡」(RS47:2005/12/14)。有 2 人提到是在浪費時間。

由上述可知，服務學習活動對促進學生之關懷與包容能力極為明顯，學生也不視服務是積陰德的表現，而是互惠的過程中，這符合服務學習的精神「互惠」的學習。就如同 Jacoby (1996) 指出服務學習可幫助學生產生主動，彈性適應開放及同理精神，透過互惠及省思，可幫助學生培養尊重並欣賞多元的能力，這些都是學生未來工作生涯中非重要的能力。反觀思考批判能力未見同學提及，原因可能是服務的時間不足，或者是大一學生認知發展尚在 Perry 的二元論階段，尚未能達到批判思考能力。

---

**註 2：**由 Perry 對位階的說明，有幾個重要的關鍵性概念，說明形成意義過程中的基本差異，分別是：二元化(Dualism)、多元化(Multiplicity)、相對化(Relativism)、承諾(Commitment)。二元化者在學習時不認為自己有足夠的知識來判斷答案的對錯，當指導教授問他們什麼是二元論時，他們通常會回答“你是老師，你告訴我”。

## 2、對勞作知能的影響

此部分主要是了解實驗組成員在服務學習融入勞作教育中，所進行的各項服務課程的增長及收穫，其作答結果整理如表 4-4-2

表 4-4-2 實驗組成員綜合回饋表中「服務的看法與收穫」之作答結果

| (N=49, 可複選) |    |     |
|-------------|----|-----|
| 填答敘述        | 人數 | 百分比 |
| 服務是快樂的      | 25 | 51% |
| 服務也需要專業的知識  | 5  | 10% |
| 珍惜現在所擁有的    | 6  | 12% |
| 互助合作        | 9  | 18% |
| 待人謙卑        | 8  | 16% |

由表 4-4-2 顯示，25 人表示服務是快樂的。「高中時候是為了時數才到處找服務單位，最後都是在校內作跑腿的工作，我認為勞作教育加入服務的課程，去進行服務比去聯誼 Shopping 好的多，因為服務是快樂的」(RS06：2005/12/14)、「我以為服務是累人的，服務後果然是累，但累得很開心」(RS08：2005/12/14)、「很高興有機會去為老人服務，陪她們聊天散步，看到他們開心，我也很開心，如果再辦一些團體活動或競賽也很不錯」。(RS10：2005/12/14)

實驗組成員都非常肯定自己所參加的服務，對服務也充滿快樂，這類學生甚至承諾將來仍會進行服務工作。另有 5 人表示：

「服務也需要專業知識。服務其實不是生理和身體的方面，更要顧及的是心理的層面，老人家的家人沒有辦法陪在她們的身邊，應該要給她們快樂及陪伴，讓她們覺得自己還活著」(RS26：2005/12/14)、「此次活動我學到如何照顧老人家，以前未曾和老人家相處，不知道老人家有這麼多身體上的疾病，服務讓我累積了經驗，未來要多增加自己醫療知識才可以幫助更多的人」、「應該惜福，珍惜現在所擁有的，很感謝讓我有機會學習成長」(RS27：2005/12/14)。

由以上可知實驗組成員深知服務亦需要知識才能夠滿足被服務者的需求，這股動力必將推動同學學習與成長，此亦符合服務學習多元之特質，不同的服務內容與對象，可提供不同的學習與成長（黃玉，2000）。至於互助合作方面實驗組成員表示：「以前我喜歡一個人面對事情，因為我總認為我一個人就可以完成工作，別人的想法與我不同，很難合作，可是這次我就無法再這樣了，因為老人有的講客家話、有的不愛說話，我與客家同學等人合作，就不會冷場，就不會那麼的不自在」（RS28：2005/12/14）。亦有成員表示可以使自己謙卑，他表示：「我發現失智老人裡面有大老闆、有老師，有公務人員退休的，她們都跟我說過去風光的歲月，現在卻再這裡面受人照顧，我想人還是學著謙卑一點好，誰知道將來老了會怎樣。」（RS30：2005/12/14）以上各點也符合了勞作教育施行之目的：勞作教育就是在實作中去培養互助合作、彼此關懷的情誼（翟本瑞、洪一鳴，2000），同時也讓她們體會到做人要謙卑的道理。

### 3、對自我效能之影響

此部分每位實驗組成員於回饋表中填寫自我效能之影響，其包含的項目為：同理心、自我反省、及自我能力的認識是否有改變或增進之情形，其作答結果整理如下：

表 4-4-3 實驗組成員於綜合反思回饋表中「對自我效能之影響」之作答結果  
(N=49, 可複選)

| 填答敘述       | 人數 | 百分比 |
|------------|----|-----|
| 對未來具有進取心   | 29 | 59% |
| 對自己有自信     | 10 | 20% |
| 更加了解自己之優缺點 | 4  | 8%  |
| 對自己尚缺乏了解   | 10 | 20% |

由表 4-4-3 顯示，大多數實驗組成員皆呈現對未來更具備有進取心的態度，「我覺得自己可以用不同的角度關懷老人，也去體諒志工以及護理人員的辛勞，其實人都會老化，也會有病痛，這不是長者自己希望這樣的，而護理人員也有很多事情需要處理，我們都看

到了，也學到了，希望將來能很穩健的處理各種問題。我往後的人生是不是應該好好的規劃，到了老年以後才不會有遺憾」(RS11：2005/12/14)。另有 10 人表示對自己有自信。「我覺得看了不同的人之後，我們要趁年輕好好珍惜，愛護自己的身體，也培養更多的耐心與愛心，情緒方面不能因自己的意思，就擺臭臉。知道年輕是很幸福的也學會要有耐心才能把事情做好」(RS30：2005/12/14)、「坦誠真心的付出別人就會喜歡您，更不要誇大自己的才能，作你自己喜歡作的。我覺得我自己需要克服的是耐心不足的問題，以及自身挫折感的問題，因為我所碰觸到的並不是一個安樂的世界，而是充滿太多的挑戰，我需要不斷的自我鼓勵，才能更突破難關」。(RS31：2005/12/14) 有 4 人表示了解自己的優缺點，他表示：「我的缺點就是沒有耐心，很容易生氣，控制不住自己的脾氣…。服務的時候我突然覺得我其實也不差，能夠有耐心的把飯慢慢的餵阿伯吃完」(RS41：2005/12/14)、「我帶的老人是很安靜的，每當我跟他聊天時，他的回答是「嗯」「喔」這幾個字之後我們到別的地方服務，看到他很活潑，我想也許我不擅長聊天，我應該跟她們一樣活潑，才有辦法與她們互動」。(RS42：2005/12/14) 然而亦有部份人表示對「自己尚缺乏了解」，研究者推論乃是服務活動對某些人而言挑戰性不夠，實驗組大半成員又具有志工服務經驗，不是第一次接觸服務工作，挑戰性不足，成長亦就較小了。Waterman 於 1997 年之研究指出，服務學習能增進個人自我意識與自我效能，能提升對自我的評價，並對自己能力有較高的知覺，以上研究符合其所研究之結果。

#### 4、對人際包容與多元尊重之影響

此次份為每位實驗組成員於綜合回饋表中填寫服務活動中對人際包容與多元尊重之影響，其中包含與他人相處與溝通上的學習與改變，其作答結果整理如表 4-4-4。

表 4-4-4 服務組成員綜合反思回饋表中「對人際包容與多元尊重之影響」

之作答結果

| (N=49, 可複選) |    |     |
|-------------|----|-----|
| 填答敘述        | 人數 | 百分比 |
| 懂得包容與體諒     | 25 | 51% |
| 改變對老人的刻板印象  | 22 | 45% |
| 溝通能力之增進     | 20 | 41% |

由表 4-4-4 顯示，半數以上成員皆表示是懂得包容與體諒他人，實驗組成員表示：「在院內看到許多老人，其實是很需要人陪，需要被關心的，這不禁讓我想起奶奶，我好似有很長的一段時間沒陪他聊天了，放假我應該多回去陪他聊天走走，對於奶奶動作比較慢，又比較囉唆，我想我都可以接受了。」(RS03：2005/12/14)、「對自己的脾氣會比較收斂一些，更多了耐心和愛心，因為老人家說話和動作比較慢，我能體會她們，畢竟我也會老呀。」(RS05：2005/12/14)、「對於別人比較能理解，可以感受到他的難處，站在對方立場替他想。」(RS06：2005/12/14)、「我變得比較有耐心，也會靜下來仔細聽別人說，因為覺得人生無常何必太計較，也變得比較能包容別人了，雖然有時候想和別人吵架，但都會自己控制脾氣。」(RS10：2005/12/14)、「我們要體諒她們，感受包容她們的不方便。」(RS12：2005/12/14)

也有成員表示改變對老人的刻板印象，成員表示：「比較沒有恐懼感，老人家並非想像中的固執，不好相處。」(RS26：2005/12/14)、「爺爺奶奶跟我們是一家人，並不恐怖、不噁心。」(RS27：2005/12/14)、「以前遇到老人家會覺得很煩，現在我會耐心的聽她們說，把她們當作自家人一樣。」(RS28：2005/12/14)，也有很多實驗組成員表示增進溝通的能力，他表示：「耐心和包容是與人溝通的最好方式，仔細聆聽可以了解更多，包容可以減少衝突。更懂得與他人之相處，每個人內心想什麼，我無法去理解，但只要耐心細心去傾聽，觀察她們，看到她們展露了笑容我就覺得很值得了。」(RS35：2005/12/14)、



「和老人溝通也許是一個挑戰吧，我和同學一起去和她們講話了解他們，我覺得回到學校以後和同學溝通就變得容易多了。」(RS36：2005/12/14)、「與他人溝通是要主動的，並非等待他人主動與你溝通。」(RS37：2005/12/14)

由以上可知，實驗組成員經由服務以後對包容與體諒增進最多，其次是改變對老人的刻板印象，再其次是增進溝通能力之增進。此研究結果符合Eyer&Giles 研究中所提到的，服務學習可以發展出人際關係技巧得到證實，並而衍生出對人際的包容與改變刻板印象，這將可能在學生未來的工作或進入社會中發揮作用 (Eyer&Giles，1999)。

## 5、對社會關懷之影響

此部份為每位實驗組成員於綜合反思回饋表中填寫社會關懷之之影響，其中包括對社會福利機構的看法，與他們關係的改變，其作答結果整理如表 4-4-5。

表 4-4-5 實驗組成員於綜合反思回饋表中「對社會關懷之影響」作答結果。  
(N=49，可複選)

| 填答敘述     | 人數 | 百分比 |
|----------|----|-----|
| 對機構的建議   | 36 | 73% |
| 對未來的承諾   | 19 | 39% |
| 與機構關係的改變 | 18 | 37% |

表 4-4-5 中絕大部分的成員對此次受服務機構表現出關心，更給予多項建議，也期待機構會越來越好，他們表示：「餵食老人，那裡的工作人員餵食的很快，也不等老人是否有吞下去就直接餵下一口，然而我們是慢慢的餵食，有時候她們看不過去，就要我們讓給他餵食，而我們也只好看著老人痛苦的過程了。」(RS12：2005/12/14)、「專業人員、護士及看護人員不足，有些人無法自己進食，需要他人幫忙餵食，看護因為很多人要餵食，就會餵的很快，看來還真不忍心的，希望她們能改進。」(RS15：2005/12/14)、「安養

院照顧老人要更細心一點、設備要更好一點，老人幾乎是待在室內這個不是很好，應針對個別的需求加以調整會比較好。」(RS17：2005/12/14)、「機構應多帶動活動，不然院民都死氣沉沉的，住了也不舒服，還是要有笑聲和新的刺激會比較好。」(RS20：2005/12/14)。

部份實驗組成員因服務而對未來作出承諾，「我們盡可能的去了解他們，我們也會和她們說我們家裡的情形，而且看到她們有一點感傷的感覺，雖然她們的家人也許很忙碌，無法常常陪伴她們，然而他們無法自理自己的一些事情，雖然去的時間很短，然而帶給們不少的歡樂，我們走了她們也許會有些寂寞，所以我覺得我們有時間應好好的陪伴自己的家人。」(RS22：2005/12/14)、「政府應多給療養院經費已作衛生方面的改善，也需要有善心人事捐錢幫助他們，我會利用時間去社服機構服務。」(RS25：2005/12/14)、「其實我們也服務過很多單位了，她們的優缺點都有，當我們將來有機會去改變的時候，我都會知道怎麼去做，希望機構的服務品質會越來越好。」(RS27：2005/12/14)。

另有些實驗組成員表示與機構關係的改變，對受服務對象表達關切，他們表示：「這次的服務活動，主要是失智老人，我把她們當作是我的爺爺奶奶，她們可能當我們是她們的孫女，她們都會記得我們星期三要去看她們，看到我們來，她們都會特別開心，我越來越喜歡和她們相處。」(RS33：2005/12/14)、「我以前不知如何進入到社福機構也不懂得她們的運作，現在我愈來愈了解了。」(RS34：2005/12/14)

本研究結果顯示，實驗組成員於服務後對機構之人、事、機構運作模式、甚至機構服務人員，表達無限的關切與建議，也對未來作出了服務的承諾，此印證了服務學習可助於社區發展、問題解決與成為社區中持續參與的公民之理論 (Eyer&Giles,1999；Fertman,White&white,1996；Wade,1997；引自黃玉，2004)

### 三、質性焦點團體

本研究採用焦點團體乃是考量焦點團體的包容氣氛，使參與者在一個舒適無威脅的環境下，樂於分享其意見與觀點（洪志成、廖梅花譯，2003）。本研究選取五位實驗組成員參與焦點團體訪談，以驗證服務學習融入勞作教育課程對其學習所獲致的成果。

#### （一）服務中最大的收穫：

##### 1、接觸不同族群改變過去刻板印象

最大收穫應該是可以更接觸老人吧！因為剛好是一年級，加上以前不是讀這門科，要去實習接觸老人，剛好我們這組是接觸精神病患，會想要去了解這些人。而我服務的對象是一位奶奶，就會和奶奶聊天說最近是否有煩惱的事情或是其他怎樣的！我感觸良多，因我奶奶在我生日那天過世，看到那位奶奶就會想起自己的奶奶，就會覺得自己沒有很多時間陪她，就會跟現這位奶奶多聊天。（GD：94/12/08）

我看到老人家都沒有朋友，我服務幾次以後就會把她們當作朋友來看待，她們也會將我當作親人來看待。我們家沒有老人只有父母親，老一輩的只剩下阿嬤，也沒有跟老人相處，藉由此機會可以接觸老人，這是我最大的收穫。我服務接觸的是精神病的老人，大家看起來也很正常和開朗，我服務的時候大都是陪她們打麻將、唱卡拉OK 看電視與下棋。（GB：94/12/08）

##### 2、關懷弱勢族群

我服務的時候感覺到，當老人很想家人時會把你當作自己的家人或是兒女，因為他們在那其實都是很寂寞，每個人都很想家，也很想出去走一走！在那地方因怕他們逃出去，門都會上鎖。那我們去的時候都是搭乘遊覽車，那我們奶奶都會說妳們坐遊覽車對不對？那可以帶我回去嗎？就是很想要出去外面就算是散步也很開心。

（GA：94/12/08）

我們服務的時候雖然很快樂，但仍有一點壓力，怕她們說我們服務不好，餵食東西怕噎到，等到要離開的時候，老人哭著說不讓我們走，我們心裡真的很難過，等我們一走出門，那裡的工作人員立即把門鎖上，老人都會一直看著門外，依依不捨的感覺。（GC：94/12/08）

然而有一位老人是在我們服務那段時間進去的，他前後兩個禮拜都拿著東西說要回家。這樣會想說如果今天自己的父母也是因為老人癡呆，而常常找不到路回家，對我來說也是很感傷的。(GE：94/12/08)

服務學習強調多元服務，包含各種多元族群、不同年齡、不同社經背景與不同性別等，使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，在服務當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(黃玉，2002)。焦點團體中實驗組成員對能與老人接觸，減少對其存有之刻板印象，進而關懷其生活，再而開始關懷自己家人。均符合國內外對服務學習之研究結論。

## (二) 勞作知能之影響

### 1、互助合作

跟老人聊天的時候，很多人一起聊會比較聊得開，如說跟精神病患聊天只有兩人而已，不知道要說什麼，那如果說很多人一起聊的話，話題比較多。那如說不合作一個人去聊的話，就是會找不到話題。(GA：94/12/08)

合作很好，我跟各位不一樣的是我負責的老人四肢麻痺，餵老人吃東西時，老人是沒牙齒且不願意吃，那我們是三四個好友一起輪流餵完一碗湯，那是很有成就感。(GB：94/12/08)

### 2、對勞作教育看法

那在學校勞作教育每天早上7點30分起床去打掃，打掃完就說再見，根本沒意義。如果學校安排一個禮拜不要掃，一次去外面，打掃就會很開心，每天一大早就要趕去打掃，輪到中午掃地時，連中飯都沒吃完就趕去掃，大家都不高興。(GC：94/12/08)

我覺得勞作教育加入機構的服務讓我收穫很多，尤其是在機構服務方面，但如果不出去，光在學校掃地，那就不同啦！出去的話可以看外面的世界和人、事物，在學校的話只能打掃，完全不知外面在做什麼！很多人都是在學校地掃一掃，分數報出就好！但出去就不一樣，要去了解他，感覺不錯後，就會像朋友一樣想要去更了解

他，這讓我好像是在外面實習的感覺。(GE：94/12/08)

在勞作教育的時候，我看到小組員都在請假，因為勞作教育規定，請假只要不超過六次就不會被當，只有小組長風雨無阻。(GA：94/12/08)

我覺得勞作教育加入機構的服務讓我收穫很多，尤其是在機構服務方面，只在學校掃地，那是多麼的無聊，從小到大學都掃地都清潔，不知道意義在那裡，像現在這樣可以到外面去服務別人，看外面的世界比在學校打掃要好得多了，老作教育加點服務課程真的很好。(GD：94/12/08)

### 3、服務是互惠過程

以護理來說，三年級後都會到外面實習，為何要實習？就是要讓你接觸到真正的病人、醫院、一些緊急狀況都是要你親生經歷，但這一次服務和實習又不太一樣，因為我們也需要了解老人的感受，也要知道她們的需求。(GD：94/12/08)

### 4、培養負責精神

勞作教育是有幫助我們在負責任、毅力方面的培養，因為要勉強自己去做一些事情，這也可以算是一種訓練吧。(GB：94/12/08)

勞作教育目的以培養學生正確價值觀及人生觀，也就是透過勞作教育課程使學生學習到負責、自律、勤勞、服務、互助合作、敬業樂群及手腦並用的觀念(陳金貴，2000)。從以上焦點團體座談中獲得了證實。然而單純的勞作教育實驗組成員亦持負面的看法，所以進行勞作教育時都想辦法請假逃避，如能將服務學習融入成員表示可以學習很多，持較正面的看法。

## (三) 自我效能之影響

### 1、更了解自己

因為了解到自己能力的限制，所以要更加努力增進自己的能力才能把事情做得更好一些。(GA：94/12/08)

## 2、敢於面對困難

敢去面對老人、面對陌生人，像自己家裡有一個奶奶，自己是面對一個老人家，但在這裡是面對一群老人家，我們並沒有專一的誰照顧誰，有時候就一個人餵兩碗，所以感覺有經驗了，心裡有時候會想說自己從事這個工作念這個系，難免會脫離不了這個關係，所以更會有能力及勇氣去面對她們。(GD：94/12/08)

## 3、肯定自我能力

覺得自己有能力可以服務，幫助他人，原來服務是這麼的容易，陪陪她們聊天，作一些事情，覺得滿好的，並不一定說出錢出力，應該出力是有的吧。不一定要有多大的能力財富，只要願意去幫助人，有心幫助人就可以了。(GC：94/12/20)

Waterman 於 1997 年研究指出，服務學習有助於自我意識與自我效能之提升，並對自己的能力有較高知覺，以上研究符合其研究結果。

### (四) 人際包容與多元尊重之影響

#### 1、能接納別人

整個生活週遭上，看到有些人不一樣的做事的風格或不一樣的風俗習慣，有時候會覺得難以理解，但是也還好，可能是因為每個人不同的個性，每個人自小生長的家庭都不盡相同，長大也都不一樣，現在是多元社會，多元文化，都要多包容。(GA：94/12/08)

#### 2、包容及尊重他人

不會認為植物人都是他們自己造成的，因為每一個人的生命都不同。例如像我老了以後可能變成植物人，或者哪天要掛之前變成失智，自己都不知道，所以這事情是很難去預料的，也不能說是他們自己活該什麼的。(GB：94/12/20)

我們班上有一位多重障礙的同學，我們也不會排斥他，因為他也就像一般人而已，有自己的個性也有自己的喜好，只是比較活潑一點，對他一開始會有很想去幫助他的想法，覺得他有一種很需要被幫助的感覺，可是後來久了以後，就覺得他有自己的能力，不是都要依賴我們。(GC：94/12/08)

#### 3、對不同族群文化之尊重與包容

我們服務的是一個弱勢族群，從服務當中看到很多種人，像閩南人客家人，我們

都會尊重或包容他們的文化，因為我覺得大家都要互助合作，雖然文化不同，但像一個外勞照顧一個老奶奶，老奶奶有時候還是會自己幫忙摺衣服，我覺得每個文化互相包容是很重要的。(GD：94/12/08)

服務學習活動增進對不同族群文化的包容，以及更能尊重別人，獲得了印證。

## (五) 社會關懷之影響

### 1、關懷弱勢族群

政府應該拿些錢去幫助真正需要的，像寧園就非常需要被幫助。(GA：94/12/08)

### 2、關心社會及國家事情

我認為錢給他們之後，只是想要污錢，蓋一個用沒有用處的建築，那些錢也是浪費，沒有作用。應該要去監督和視察，我錢捐給妳們，那就要去做事情，可以說下個月就去看進度如何，這樣才會有改善。如果沒有監督或是怎樣，那錢被 A 走，這樣根本沒幫助到。(GD：94/12/08)

### 3、對受服務機構之關心與建議

照理說是要分輕重病，像病比較重的應該要特別訓練、照顧、規劃等設計。但機構不是，他們輕中重都放在同一處，大家每天的時間行程安排都一樣。那我們反過來看啓智學校，學生不管是在團體或是個人，注重的是訓練和身心靈上的需要設想。但寧園不是，我覺得應該要像這樣設計。(GB：94/12/08)

外勞就是在推輪椅可能有壓到腳，但也不管他照樣輾過去。裡面的阿嬤有說外勞還會打人，只因爲不乖！但我覺得這也沒辦法，因政府每年說要限制留名額給寧園，雖然寧園還有空床鋪，那裡面的制度沒有改變也沒辦法。像修女就很有愛心，有一次跟修女聊天，看到一個阿嬤腳痛，那修女就直接在我面前幫阿嬤按摩腳，她是直接給予第一線服務，從內心出發。而外勞不是，看到說腳痛也不管，直接走掉。所以真的差很多，改善是要全面的，並不是說我們反應他就有辦法在短時間可以改善，而是他們整個制度都有問題。(GE：94/12/08)

服務學習在社區方面能：建立學生與社區的連結感；有助於社區問題的解決；成為社區中持續參與的公民(Eyler & Giles, 1999; Fertman, White & White, 1996; Wade, 1997)。從以上之焦點團體座談中得到了證實。

#### 四、活動回饋之結果討論

本項目中，針對服務日誌、綜合反思回饋表及焦點座談所得之資料，與文獻探討中所提之相關研究及理論作相對應之討論，以印證服務學習之重要要素及相關理論。以下分條敘述之：

##### (一) 服務經驗促成多元的學習

本服務學習實驗方案乃是對機構進行服務活動，考量時間及交通因素，選定寧園安養院為服務機構，院內收容失智老人、多重障礙、精神病患、植物人等，成員自行選定服務對象，以讓成員有多元之選擇機會，包含對象的多元、服務內容的多元，以提供多元的服務經驗，多元化的服務經驗讓學生感受與收穫更多，學習更大，此點正符合服務學習多元之特質(黃玉，2000)，不同內容的服務與對象，可以滿足服務者不同的興趣需求，也提供不同的成長與學習。

##### (二) 合作互惠

服務學習強調互作互惠，所謂合作即是雙方是平等、互利的一種關係(Chrislip&Larson，1994)，植基於合作原則之下的服務與被服務是互惠的亦即雙方共同努力，共享成果，彼此都是教導者亦是學習者(Jacoby，1996)。經由此次服務活動，改變實驗組成員對服務之看法，並建立正確之服務態度，包括互惠、合作、快樂，亦符合研究所提出之服務學習互惠與合作之特質。(黃玉，2000)

##### (三) 經驗學習

服務學習強調服務與學習之結合，透過服務的具體經驗，來達成學習的目的，故經驗學習為其重要之理論依據及特質(黃玉，2000)。本研究中，成員於服務之實際進行中不僅增進了勞作知能之學習，於自我肯定、人際包容與社會關



懷方面亦得到深刻之體驗與學習，證明經驗學習對服務學習之重要性。

#### (四) 有意義的行動

讓成員覺得自己所做的服務，對社會或福利機構是必要的且是有價值的，亦即認同自己所做的是有意義的行動，此乃為有效服務學習之重要因素，有意義的行動讓人們感覺到他們所做的是能有所改變的，他們所花的時間是有用的 (Jacoby, 1996)；本研究中，實驗組成員所進行之服務活動，雖然於活動中不斷產生挫折，但因受到學校及機構社工人員人士之肯定，且自身亦肯定自身之服務表現，因此深覺其所進行之服務是有意義、有價值的，且對其深具挑戰性，此正符合有效服務學習之要素。

#### (五) 個人成長

根據研究，參與服務學習的學生不僅提昇勞作知能之學習，亦會增加個人之自我意識及自我效能，能提升學生自我的評估價值，並對自己之能力有較高的覺知，並能增加未來生涯規劃之可能，同時提高溝通能力，對人會發展出較積極的看法 (Waterman, 1997) 本研究於成員之回饋資料中顯示，成員於服務學習中增進了對自身之瞭解，對自身更有自信，且表達溝通能力、解決問題能力及勞作知能上皆有所提昇，證明服務學習能促成成員個人多方面之成長。

#### (六) 人際包容與多元尊重

經過機構學習服務學習活動，成員表示藉此懂得如何與人溝通，懂得與人相處，更懂得包容不同族群文化，會設身處地為別人著想，增進對不同人之不同生活的體驗與包容，同時學會感恩，此研究結果符合亦證實 Eyler 和 Giles 研究中所提出之服務學習能提高溝通能力，並對他人會發展出較積極的看法，可以增加容忍及減少刻板印象 (Eyler & Giles, 1999)。

### (七) 社會關懷與貢獻

機構服務中，成員有很多機會與受服務機構及服務對象接觸，拉近彼此間之距離，成員亦多方面顯示對人發展出較積極的看法外，也讓其有意願參與社會事務，並逐漸察覺機構問題，再者亦讓其瞭解個人及團體行動對於公民生活之品質是有所幫助，以提昇其公民責任，此結果符合 Waterman 於 1997 年之研究。

## 第五節 機構成員活動回饋之分析與討論

美國主要的服務學習組織-校園聯盟 (Campus Compact, 2002) 定義服務學習是一種哲學、一種教學法、也是一種方案，其哲學的核心要素是「互惠」，也就是以服務他人，關懷社區的發展與增能，使服務者與被服務者間相互的學習，達到互惠成長之目的 (黃玉，2000)。美國校園外展機會聯盟 (Campus Outreach Opportunity League，簡稱 COOL) 之研究指出，社區的聲音為有效的服務學習之特點及要素之一 (Jacoby, 1996; Eyler&Giles, 1999)。所謂社區的聲音在本研究中乃指受服務機構及受服務人員，確認服務是符合其所需要的，也能為社區解決了部分問題。然而本研究之受服務人員為失智老人、身心障礙人員、植物人或者是精神病患，無法從中得到實驗組成員對其服務後之觀感及看法，故本研究之機構回饋專指機構社工或工作人員之回饋。

本節針對機構社工人員或者是機構本地工作人員於融入課程方案結束後所作之回饋資料整理而成，因外籍看護人員文化差異及其表達能力無法掌握，故特以排除之。本研究於課程方案活動結束之後，針對受服務機構相關社工人員或者是本地工作人員進行「服務學習受服務機構回饋表」之填寫，並對兩位負責之社工人員進行訪談，以了解融入課程活動對機構及受服務人員之影響，並藉以印證服務學習相關理念。本次共發出 20 份，回收 14 份，其中機構社工人員部份，依照回饋表之題目採訪談方式進行，故本研究僅針對回收之回饋表及社工人員訪談資料作整理，以反映受服務機構對本次服務活動之聲音。

## 一、服務學習受服務機構回饋表

本回饋表之設計乃根據服務學習相關理論由研究者自編而成，回饋表題目包括對學生服務的看法及心得、對服務活動安排的意見、活動對機構院民及參與同學有何幫助或影響、服務活動是機構所需要的嗎？及其他建議等五項題目。均採開放式問題，由相關工作人員填寫。以下針對此五部份作整理及分析討論：

### 1. 對學生服務的看法

每位回饋表中填寫對學生服務的看法及心得，其作答結果整理如表 4-5-1：

表 4-5-1 機構工作人員於服務學習回饋表對「學生服務的看法及心得」作答結果

(N=14, 可複選)

| 填答敘述     | 人數 | 百分比 |
|----------|----|-----|
| 學生的熱情與活潑 | 12 | 86% |
| 長輩的開心    | 10 | 71% |
| 學生的愛心與用心 | 4  | 29% |
| 服務效率不佳   | 1  | 7%  |

由表 4-5-1 顯示，機構工作人員對學生的熱情與活潑最為讚賞，工作人員表示「看到學生熱情與活潑，使我們與長輩們都受到影響而笑顏逐開」(ROA: 2005/12/23)，「有熱情年輕的心真好，長輩們開心的面容，會讓我們珍惜同學到來的時光」(ROB: 2005/12/23)。機構社工人員亦表示歡迎的態度，他說「抱持著一個歡迎的態度，不管是學生或我們都是一個學習！除了對長輩是一個照顧的經驗，雖然說學生不是專業的志工，但也是生活的一部分，也希望多安排這些活動可以讓長輩感受到年輕活力。那學生是比較年輕，可以陪這些長輩聊天，而長輩是比較失落，所以這部分我們是採歡迎的態度」(ROD: 2005/12/23)。

由上述資料可知，機構對實驗組成員的服務，大都表示歡迎及肯定她們用熱情活潑的心服務老人們。

## 2、對服務活動安排的意見

每位回饋表中填寫對學服務活動安排之意見，其作答結果整理如表 4-5-2：

表 4-5-2 機構工作人員於服務學習回饋表對「學生服務活動安排之意見」作答結果

(N=14, 可複選)

|   | 填答敘述      | 人數 | 百分比 |
|---|-----------|----|-----|
|   | 服務安排很適當   | 11 | 79% |
|   | 可稍作一些修改   | 3  | 21% |
| 建 | 同學分組人數應恰當 | 1  | 7%  |
|   | 服務應更多樣化   | 1  | 7%  |
| 議 | 應固定服務一位老人 | 1  | 7%  |

由表 4-5-2 顯示，多數機構人員接對本次服務學習活動之安排表示是適當的，另有三位人員表示可作一些修改，並提出建議，如「服務時每組人數應依服務對象人數多寡及性質不同而調整之，如失智老人院區收容較多人，來服務的同學應比其他院區人數要多一些」(ROA: 2005/12/23)、「服務可以更多樣化如玩遊戲、表演節目等」(ROF: 2005/12/23)、「同學應固定服務一位老人比較好，比較能建立感情」(ROG: 2005/12/23)。

由上述資料可知，機構人員對服務活動之安排持肯定之持的態度，一有些人提出修改建議。

## 3、對本次服務學習活動對機構、院民及參與同學幫助及影響

每位回饋表中填寫對本次服務學習活動對機構、院民及參與同學幫助及影響，其作答結果整理如表 4-5-3：

表 4-5-3 機構工作人員於服務學習回饋表對「對本次服務學習活動對機構、院

民及參與同學幫助及影響」作答結果

(N=14, 可複選)

|    | 填答敘述      | 人數 | 百分比  |
|----|-----------|----|------|
| 機構 | 給機構帶來活力   | 7  | 50%  |
|    | 提升照護品質    | 4  | 29%  |
|    | 減輕工作人員壓力  | 3  | 21%  |
|    | 讓社會大眾了解機構 | 2  | 14%  |
| 院民 | 提升生活品質    | 14 | 100% |
|    | 增加與人互動機會  | 3  | 21%  |
| 學生 | 增進學習機會    | 7  | 50%  |
|    | 獲得照顧老人經驗  | 4  | 29%  |
|    | 了解生命可貴    | 3  | 21%  |
|    | 不知道(空白)   | 2  | 14%  |

由表 4-5-3 顯示，本次服務活動對機構之幫助首要的是給機構帶來了活力，其次為提升了照護品質與減輕工作人員壓力，社工表示「機構的收穫就是看到長輩快樂，像身體的照顧可以靠專業技術，但像在心靈部份是不分哪一個人或哪一專業，所以很高興的是把我們的領域更擴充，像以我們社工來說很高興多一些人來為我們長輩作活動，那以照顧的人來說，例如陪伴爺爺奶奶聊天會覺得很開心，那工作人員跟長輩相處的話會更輕鬆自在，這是一種無形的影響。」(ROH: 2005/12/23)、「機構也是有一些幫忙！我會覺得對我們的工作人員幫忙最大！因為學生來的話可以減輕一些工作上的份量，譬如說餵飯那些就會有人來幫忙」(RON: 2005/12/23) 本次服務亦給機構帶來了改變，社工人員表示「既然我要安排一些服務，那我也做了一個志願需求調查給我們工作人員。像長輩有些沒辦法表達，那工作人員會很了解長輩需求，那我們有做資源需求表，這是一種：那第二種是針對每位長輩個別需要，像有些人不會講話，但他很喜歡跟人下棋，像這種我會針對學生的語言傳達與長輩需求和服務人員知道哪些長輩需要多走路而提醒學生多陪伴，那這樣子的推廣個別化服務會較得心應手！因團體生活很難照顧到個別需求，那是因為您們來服務以後才開始做，所以效果還看不到，但這是一個起步」(ROI: 2005/12/23)；對收容的院民部份，最大的幫助就是提升生活品質，其次就是增加與人互動的機會，工作人員表示，「增加陪伴及聊天次數，更能

外出散步，提升了生活品質也增進與人互動的機會」(ROJ：2005/12/23)、「院民通常都在院區活動，外面的世界很少接觸，您們來服務，告訴老人外面的情況，老人都很喜歡」(ROK：2005/12/23)；對學生部份，回饋表顯示，增進同學學習機會戰最大多數，其次為獲得照顧老人的經驗，及了解生命的可貴，他表示：「接觸老人及身心障礙人士有助於同學對他們的學習與了解」(ROL：2005/12/23)，社工員表示：「學生在接觸老人當中，因為他們未來也是要走這樣的路，他們在這樣的接觸當中會得到蠻多不同的學習」。(ROM：2005/12/23)

由上述資料可知，機構工作人員及社工們都極為肯定此次服務活動，也認為對機構、機構收容人員及服務學生皆有許多助益。

#### 4、服務活動是否為機構所需要

每位回饋表中填寫對服務活動是否為機構所需要，其作答結果整理如表 4-5-4：

表 4-5-4 機構人員服務學習回饋表對「服務活動是否為機構所需要」作答結果  
(N=14)

| 填答敘述 | 人數 | 百分比 |
|------|----|-----|
| 是    | 13 | 93% |
| 未填答  | 1  | 7%  |

由表 4-5-4 顯示，多數機構人員表示本次服務學習活動是符合機構所需要的，原因為「長輩最需要的是陪伴、傾聽，學生可充分提供此部份之協助，提高長輩之生活品質」(ROA：2005/12/23)、「本院工作人員工作內容繁雜，學生協助可補充本院工作人員之不足，增進院民生活品質」、「對於沒有家屬的院民，能給予很大的關懷與陪伴」(ROB：2005/12/23)。機構社工人員建議學生於服務當中看到什麼應立即回饋以為機構改進之參考或澄清一些狀況，他表示，「也許看到的是表象，我們必須即時澄清。那有些

是屬於將來會常常來這邊的，那這種澄清和回饋互動的機會我想說多一點會比較好，那這樣才會知道說我下一次服務需要注意的地方是什麼，或是說跟我們反應之部分可以做改善。他們有些反應之部分是我們自己沒看到也說不定，這部分我們是開放的角度來聽聽同學的一些想法。我們常被誤解，但不是說我們一定是對的，或許是錯的，那錯的我們一定要改」(ROC：2005/12/23)、「那只是說我們機構是照顧失智症長者，那失智症長者跟正常老人又不同，那身心障礙照顧，連志工都不一定了解或是家屬會誤以為說，有時長者會說我沒吃飽或是他們沒給我飯吃，這會造成一個誤解。但事實上他已經吃了三碗，但因他會忘記，當初會想說花一點時間跟同學講解，但有些是沒辦法解說，所以剛開始就要讓同學知道失智症是什麼，他有哪些需要或技巧。曾經有發生過就是長者的朋友來看他，他是一年才看一次的，他會想說他怎麼變瘦了？而他說工作人員都沒有給他飯吃，還好工作人員有澄清，不然的話 he 會用這種角度跟其他家屬說，而這是其他家屬反應的。而那個朋友沒有跟我們說，那我們是間接才知道，那我們才澄清是因為那一陣子她身體狀況很差，還有一點就是他說他沒吃是因障礙變重度了！那他朋友那時看他是輕度，而現在是重度，這是會越來越退化下去的」(ROA：2005/12/23)、「可能有一些原因不能出去。可能是長輩狀況不好、情緒激動或是一些不同狀況，那外籍朋友可能沒辦法說的那麼仔細。那像台籍工作人員不見得會跟你說他今天怎樣而不能出去，所以可能因他今天精神狀況不好、情緒暴躁之類，那我們也會擔心學生帶她出去會不好帶，另一方面是天氣關心或是身體狀況真的不佳。像我們院民有些有癲癇的問題，那像早上已經參與了一些活動，那下午再出去散步的話，那他會很累且在很疲累的狀態下，他的癲癇就會發作，所以護理人員會在這些做掌控。譬如他早上參加了一些活動，那下午盡量讓他待在裡面，不要太勞累。像有些院民只能下棋下兩盤，那說在下多一點，他會一心一意想贏，那下超過三盤，那下完後癲癇就會發作，那癲癇發作這部份就不是那麼好，所以護理人員會有這方面的顧慮！那較抱歉的是說沒辦法去一一說明」(ROB：2005/12/23)

由上述資料顯示，對本次服務活動之安排，機構成員多表示符合機構之需求，但仍有人表示需作更多的雙向溝通與回饋，才不致產生誤會。



## 5、我還有建議部份

14 份問卷回收有 6 份問卷填寫建議部份，經整理分析如表 4-5-5

表 4-5-5 機構機構工作人員於服務學習回饋表對「服務活動是否為機構所需要」  
作答結果

(N=14)

| 填答敘述     | 人數 | 百分比 |
|----------|----|-----|
| 未填答（空白）  | 8  | 57% |
| 加強雙向溝通回饋 | 3  | 21% |
| 多安排指導人員  | 1  | 7%  |
| 增加服務天數次數 | 2  | 14% |

表 4-5-5 顯示，增進雙向溝通與回饋是機構所需要的，因為機構亦想從服務者反應當中能澄清一些問題或改進不足的地方，社工人員就表示「澄清和回饋互動的機會我想說多一點會比較好，那這樣才會知道說我下一次服務需要注意的地方是什麼，或是說跟我們反應之部分可以做改善。他們有些反應之部分是我們自己沒看到也說不定，這部分我們是開放的角度來聽聽同學的一些想法。我們常被誤解，但不是說我們一定是對的，或許是錯的，那錯的我們一定要改」、「我們不勉強說一定要澄清到好的或是怎樣，我們要了解，甚至可以說是哪一天發生的，然趕緊去查看是什麼狀況，或是說我們有做一些調查來改善」(ROA：2005/12/23)。至於服務頻率與次數明顯的第一線服務人員與社工人員看法不同，社工人員表示「服務頻率我覺得只要維持定期，就是一個禮拜一次，因這樣對同學會比較有新鮮感。那像同學自己來個別服務的話，也是一個禮拜來一次，像有些同學說連續三天，那萬一說第一天遇到挫折，那第二天又要來服務，會比較不好。剛開始一個禮拜來一次，然後再慢慢增加頻率沒關係。那長期的話，一個月一次都沒關係，只要維持定期，就是要讓我知道何時來，那讓工作人員也有個心理準備說今天都固定有同學來，甚至讓長輩知道下禮拜幾有同學來，就是大家有一些期待，或是說知道妳們要服務多久，大概就是這樣」(ROA：2005/12/23)。

由上述資料分析可知，應多雙向溝通回饋以降低誤會，增進學習。另對於

服務次數與頻率方面，社工與第一線人員明顯看法不同，社工人員屬於較高的管理階層希望能長期性的服務，第一線工作人員就期望能多幾次服務以減輕工作壓力。

## 二、活動回饋之結果與討論

於本項中，針對上述受服務機構回饋所得之資料與文獻探討中所提之相關研究及理論作相對應之討論，以印證服務學習之相關理論。研究者歸納要點如下：

- 1.機構對於服務活動持肯定的態度，受服務對象亦期待被服務，顯示此次服務活動能使雙方達到「互惠」之目的。
- 2.回饋資料顯示，大多數的機構人員表示，服務活動安排很適當，對於服務活動持正面肯定之態度，活動過程中亦多次協助指導服務同學，此符合服務學習之「合作」原則，經由雙方之合作，受惠最大的是受服務之老人。
- 3.絕大多數機構成員表示服務活動是機構所需要的，顯示此為有意義之行動。
- 4.回饋表顯示，機構希望增加與服務者之溝通、回饋與澄清之機會，以了解問題之所在避免不必要之誤會，此符合服務學習要由慈善觀點走向社會正義觀點，幫助學生由探索、澄清階段走向理解、行動及內化階段（黃玉，2002）。

## 第六節 融入課程方案推動者的反思

國內外服務學習之相關研究皆肯定服務學習對成員與受服務機構之互惠與幫助，而服務學習之推動須經由多方面之合作，才可竟其功，其中服務學習活動之設計與推動者，更是方案成功與否之關鍵，其角色與重要性自不在話下。本章已將成員及受服務機構對服務學習之回饋及成長敘述討論於前，本節擬就研究者個人於服務活動推動過程中所遭遇之問題及反思，於此節作說明，亦期望對往後勞作教育之推動者有所幫助。

### 一、服務學習理念之驗證

研究者推動本次服務學習融入勞作教育課程方案活動，先針對服務學習理念做相關探討後再行設計與執行服務學習方案，並從中驗證服務學習相關理念，茲整理如下：

#### （一）服務學習的定義與功能

本研究乃是研究者直接與寧園安養院社工人員溝通協調討論後，完成本次服務學習方案之服務內容，期望能配合機構之需要與成員課程之學習，達成雙方之學習與成長，於服務中安排有多項反思活動，協助成員連結服務經驗與課程學習，雖於內容設計與進行上有些許缺失，但大致上仍符合服務學習之有計畫安排的社會服務活動與結構化設計的反思過程，並完成被服務者的目標需求與促進服務者的學習發展之定義，亦配合反思與互惠兩大要素。

依據國內外服務學習相關研究顯示其功能極為廣泛，本研究雖於量化方面未能顯現其學習成效，但於質化方面可以發現，服務學習對實驗組同學之學習成效，包括個人成長與發展、勞作教育之學習、人際包容與尊重、社會關懷等方

面皆有所提升與幫助。

## （二）服務學習的特質

服務學習的五大特質為協同合作、互惠、多元、以學習為基礎、以社會正義為焦點。於推動服務學習活動過程中，欲達成服務者與被服務機構之合作與互惠，雙方須時常進行理念之溝通協調及意見之回饋。此次之受服務機構對服務學習不甚了解，服務初期認為和一般的志工服務相同，服務只為了獲取服務時數，故對於同學的服務採取被動的態度，經多次溝通協調，所幸服務活動亦於雙方合作狀態下完成，學生與受服務機構雙方亦皆有所收穫，達到互惠；多元的服務給予學生多元成長，本研究亦秉持多元之特點，盡量給予學生不同的服務院區、服務內容等多元之選擇，儘管如此，單一的機構多元還是不足，服務完成後仍於成果中發現學生呈現不同的學習與成長，研究者深信若能選擇給予其成長背景較不同之服務機會與經驗，相信應該會有更顯著之學習與成長。

## （三）服務學習的類型

本研究因考量研究者能力與環境因素，採取服務學習融入勞作教育課程方式進行，故本次研究乃屬與課程結合之服務學習，若依 Ferman 於 1993 年所做之分類(如圖 2-3-2)，本研究則屬較高投入之方式，即是以現行課程結合服務方式進行，然而因為不能夠過於影響勞作教育既定之課程時間，所以活動安排受到影響，學生亦感覺既要作勞作教育又要進行服務，非常吃力。

## （四）有效服務學習方案之因素與原則

服務學習方案是否有效，堅守原則亦極為重要，本研究於活動進行中亦盡量注意到重視受服務機構的聲音、於進入機構服務前先對成員進行定向訓練以瞭解受服務對象、讓成員進行有意義及機構所需要的服務，於活動後予以成員

與機構評鑑之機會，以檢測自身之成長與目標之達成另亦重視重視課堂經驗與服務經驗之連結、盡量給予多元化之服務機會、給予結構化之反思機會以促進學習連結與成長等。

#### (五) 服務學習方案的四個階段

本研究依照服務學習方案展的四個階段：準備、服務、反思、慶祝依序進行，每段之工作皆極重要，此亦提供一循序漸進之步驟。準備階段包含聯繫機構與之進行理念溝通、擬定服務計畫以配合雙方所需、請機構對服務成員進行定向訓練、擬訂個人之學習合約與目標，最重要的是尋求明新科技大學及老服系之同意與支持；服務階段採直接服務與團體服務型式進行，讓成員親自進行服務且給予決定內容之權利，同時不可忽略的一點是，於服務中適時給予成員指導與支持，以協助其度過挫折與無力，其後才與其分享努力成果；反思階段，本研究採團體反思與個人日誌兩種反思型式，以期了解及協助其在服務中之感受與成長，本研究雖於結構化之反思上安排了多次活動，但研究者自省於反思活動之帶領技巧不夠純熟，無法將成員更深層之感受與想法引導出來，此為本次活動在反思部分較為美中不足的一點；慶祝階段，本研究採同樂會方式進行，邀請機構、以及成員共同參加，於慶祝活動中除請多位機構人員予實驗組成員鼓勵與肯定外，亦讓成員發表自身之收穫或感想，更藉此機會發給服務之證明與小禮物，再次肯定其表現與付出，亦讓所有參與者看見並證明其服務之成果，研究者深覺慶祝活動極為重要，一方面可讓所有參與者看見服務之成果，二方面更讓成員肯定自身之努力與付出，三方面可為下次服務做改正，並期待下次之服務。

本次服務學習活動之推展，研究者皆盡量依照國外相關服務學習理念設計進行，雖服務方案之設計有些許缺失，進行上亦因國內環境與國外不同而遭遇

若干問題，但整體而言，應屬順利完成，期望藉由本次服務之進行，給予國內服務學習之推展一個範例參考，更期望對於擴大勞作教育學習有所幫助。

## 二、勞作教育課程之充實

勞作教育旨在培養同學勤勞動手做事的習慣，去除眼高手低不務實之工作態度，強化同學負責任、講求合作、知道感恩之傳統美德。目前國內施行勞作教育之學校眾多，然而勞作教育學習效果研究之文獻尚屬少數，對勞作教育只講求推動，看到學生團體勞動清潔校園，就誤以為達到了勞作教育施行之成效，少有研究者以學生的角度出發，了解學生在勞作教育當中到底學到了什麼？研究者曾經擔負推動勞作教育之責任，現又在國立台灣師範大學學生事務研究所進修，接觸到服務學習理論，發現勞作教育與服務學習理念相通之處頗多，其中最重要的乃是都講求「做中學」的實踐理論，是故研究者大膽的將勞作教育與服務學習相結合，以服務學習結構化課程設計用之於勞作教育之推動，增加了受服務機構服務之內容，擴大勞作教育學習成效，期望能為勞作教育課程開啟另一扇窗。本研究參與融入課程之實驗組成員皆表示此種課程較原來之勞作教育課程好，學習的也比較多。

## 三、與機構之互動

研究者於決定進行本研究之後，即開始尋求願意合作之機構，經明新科技大學勞作教育組提供五家地區性安養機構為選擇，該等機構均為勞作教育組推動團體勞作教育所安排同學進行服務之機構，由於明新科技大學團體勞作教育施行之方式為到機構清潔之間接服務性質，未與受服務者接觸，屬於挑戰較小成長亦較少之類型。研究者乃從中選定距離明新科技大學最近、規模最大之安養

機構：寧園安養院為服務機構。研究者開始與機構接觸，機構社工人員了解服務之課程與內容之後，對於直接服務之課程設計表示贊賞，同時給予研究者最大的支持與協助。

研究者在課程進行當中，經常與機構進行接觸、協調與問題反映，是故對於受服務機構之事也非常的關心，從而與其建立相當之情誼，爾後如若再需要進行服務，機構承諾將大力協助與配合，其表示這也是機構成長的契機，由此可知機構已初步了解服務學習之內涵，也希望機構各方面有所提升，這是研究者感到最大成就感的部份。

#### **四、與參與成員之互動**

為期十次的服務學習課程活動，雖然有部份成員無法全程參與，雖然在服務過程中遭到許多的挫折與無奈，但大多數成員都堅持到底，極為用心的投入服務學習課程行列，當研究者在返校之交通車上看到成員顯露出愉快滿足的表情，以及在繳交的資料當中體會到成員的學習與成長，一切的辛苦就化為輕煙，很快的就消失無蹤，畢竟成員的收穫就是研究者最大的支持力量。

#### **五、研究者自身之反思**

所有研究，尤其質性研究，皆要求研究者排除自身之預設立場與主觀想法，以真誠開放之態度進入被研究者之主觀世界，以了解其真實之經驗與感受。但就實際觀點來看，研究者或多或少皆於心中存有若干主觀之觀點，雖研究者極為努力欲排除自身之主觀想法，但仍難將本身經驗與預設觀點完全排除於研究之外。因此，於研究過程中，除研究問題外，研究者更因此對自身之想法與作法進行自省，對自身亦更為瞭解，例如帶領此次服務活動，讓研究者反思自身

活動領導方式，亦藉由本次活動使研究能以更多元之方式來看待與解釋事情，故本次研究實為一互惠之研究，不僅參與成員有所成長，研究者亦從中得到許多學習。