

## 第四章 研究結果

### 第一節 服務課程的進行

在介紹每週課程的內容之前，我先說明一下服務學習活動進行的課堂時間與方式，依照原先的計畫，我利用資優班每週兩節課的團體情意課程時間來進行這些活動，一節是在週二早自修，八點到八點四十分，這一節是全班都會到齊的全班性團體課；而另一節則是全班分成兩小組，一組在週二午休上課，有十一人；另一組則在週四午休上課，有十三人，因此服務學習的活動就從這一大班、二小組的互動中逐漸產生，期間，觀察員則協助觀察大班課的進行流程，因此一週觀察一節。

通常學生的討論與分享會利用大班課時進行；而在大班課程學生的分享互動中，有時會產生許多小議題，這時當大班課討論未完成時，接下來的討論就會是在小組課程中進行，小組課的人數比較少，反而因為氣氛佳讓學生彼此的討論比較深入，也比較有機會吐露內心的想法與感覺。但有時討論的流動方向剛好相反，在小組課中有學生提出不錯的思考議題，我認為不錯的、值得大家一起來探究討論的，也會從小組課中又帶到大班課去進行團體性的交流討論。因此整個課程進行下來，課堂的討論一直都在大班課和小組課之間來回流動；而學生服務學習的服務行動則是在這兩節課以外的時間進行，期間產生的問題或心得分享再帶回班上討論，這就是整個服務學習活動進行的樣貌。

而課堂內容的凝聚與成形也在團體課與小組課中學生的互動討論分享中交織而成，其中學生是擔任著議題來源的主要提供者，他們將自己在課堂外服務行動的心得想法做回饋或是自己在服務行動中遭遇的困難做分享，直接而共同的問題就成為課堂的討論焦點，如：服務對象不領情的情形。但有時學生未必能直接提出問題進行討論，特別是當他

們未覺察問題所在時，而是我意識到學生提的這個問題背後有值得進一步討論的意涵時，會適時拋出一些問題，讓學生逐漸釐清問題所在，而形成明朗的討論議題；另外一種議題的形成狀況是學生與老師都未覺察到，而是在一旁的觀察員發現了，她會在課堂結束後，與我進行意見的交流與討論，提醒我可考慮加強引導學生的感覺分享或提醒我注意在課堂上被我遺漏的某些有意義的學生發表內容，可做進一步追問與引導討論。因此課程原則上以學生的分享討論做中心主軸，而我的引導及與觀察員的討論意見則環繞著這個主軸作擴展延伸與聚焦。

### 一、課程的全貌：

至於課程內容的部分，因為是以弱結構的方式進行，因此實際的課程會因學生的參與討論而與初步的規劃略有不同，以下先將課程進行前的構想作簡單的說明，再將實際課程進行作對照，並說明課程調整的原因與考量。

表：服務學習課程簡案設計

階段	階段目的	課程設計
準備期	需求評估	<p>校園調查活動：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 發下服務手札，鼓勵學生在往後的服務過程中，可以記下任何對服務的想法、遇到的困難或心得，把這把札記當作日記，可以對它傾吐一切心聲。</li> <li>2. 與學生一同討論校園中目前存在的問題，如果想瞭解大家對目前校園的看法，如何著手進行調查？</li> <li>3. 調查工具的討論：請學生討論校園意見調查的方式或工具，請學生分頭對自己想知道的校園人士如：學生、老師或行政人員進行調查，瞭解大家對校園的心聲。</li> <li>4. 調查結果的整理：請學生整理蒐集到的校園問題，是否有大多數人的共同心聲，以尋找服務方案的初步構想。</li> <li>5. 討論構想的可行性與必要性，確立校園中待解決的問題</li> </ol>
	尋求支持	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確定服務問題後，請學生構想我們該如何與此問題相關人員對談，讓對方瞭解我們的服務計畫。</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 模擬相關人員的想法與可能的回應。</li> <li>3. 接觸問題相關人員前的學習與準備，包括溝通技巧、人際互動、意見表達。</li> <li>4. 實地進行接觸與尋求支持，並蒐集現場相關資料。</li> </ol>
	服務活動的構想	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 請學生針對該問題蒐集相關資料，針對問題重新界定，確認問題。</li> <li>2. 腦力激盪該問題的解決方案。</li> <li>3. 教師可適時介入問題解決的相關策略學習。學生能發揮創意選擇最適當的解決方法。</li> <li>4. 方案行動的模擬與確認。</li> <li>5. 與相關人員進行服務方案的溝通交流</li> </ol>
服務期	服務活動的進行與進度報告	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.以學生為主開始執行服務方案，老師擔任學生行動中的諮詢者與後設認知者。</li> <li>2.開始執行方案後，每兩週召開一次討論會，會中由學生報告目前執行進度外，並作省思與討論。</li> <li>3.省思的方式，將請學生將定期書寫的省思札記中，擇要進行分享，特別鼓勵學生將札記中自己的困難或問題提出來分享與討論，若學生認為問題較嚴重，需要形成一個新的學習議題，則將在省思會中確定，並在下一次課程中進行議題學習。</li> <li>4.在方案執行中，除了定期省思會的公開分享外，老師定期審閱學生的省思札記，從中瞭解學生歷經的過程與想法，是否需要老師介入協助的地方，由此也可形成新的學習議題，隨機在課程中進行進一步的討論與學習。</li> </ol>
反思期	定期舉行團體討論會	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 反思活動將在服務行動開始後每兩週舉行一次，藉此蒐集學生發生的困難，凝聚問題的焦點，適度介入形成額外的學習議題。</li> <li>2.學生能表達自己服務的感受與成長，互相分享。</li> </ol>
慶祝期		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 構思如何做成果的發表或展示。</li> <li>2. 與相關人員交流，互相分享。</li> <li>3. 尋找新的服務問題，構思服務方案。</li> </ol>

可以發現先前的課程設計因為無法事先知道學生可能有的回應，因此只能以簡案規劃來預設目標，而實際的課程內容與原先會有所不同的原因，除了學生這個角色將提供重要的討論內容而牽引整個服務學習活

動的走向之外；從觀察員及老師的角度，也會因為學生的不同反應而適時做出不同的引導與判斷，因此課程的全貌就在學生及師生的互動中建構出來，在觀察員的建議與老師的調整中逐漸誕生。

### (一)服務定義的討論(第一週至第三週)

在第一節的小組課時，學生們輪流分享自己對「服務」的看法，從他們對服務的看法與界定中了解他們尋找服務任務的方向及概念。學生幾乎都給服務下一個相當中肯的定義，如：服務就是讓對方感到溫馨、舒適；幫助遇到困難的人等。其中也有學生提到服務就是幫別人做事，這時異聲就出現了！有些人認為如果幫別人做的是壞事應該不算服務吧！因此也讓服務的定義又有了修正，即幫助別人但又不會害到別人。在團體課上，學生再度整理出幾個對服務的定義，這時有學生提到服務與幫忙的不同在於主動與被動的關係，大家的討論結果認為服務應該是在別人開口前，要自己主動去幫助才算。

原本計畫在一兩節的服務定義討論之後，學生就開始尋找服務任務，但觀察員發現學生對服務的定義似乎還有點表面，學生似乎也還未進入服務的感覺，要他們尋找服務任務有點困難，建議可以再多討論一點再尋找，我與觀察員也發現學生在有假設情境的問題中比較能深入談「定義」，因此到了第二週，我就以學生先前提到的「時效性」、「主動詢問」、「安全性」等的片斷概念延伸成問題情境，：當你發現鄰居家有濃煙冒出，你會去敲門詢問需要幫忙嗎？如果看到有受傷同學，他卻拒絕你扶他，你會怎麼辦？如果是一個三四十歲的陌生人向你問路，你會怎麼辦？學生透過問題情境討論他們的看法，討論就內容也比較切身，因此學生的服務定義從「主動性」又擴展出「服務對象的同意與即時性問題」、「服務的是非判斷」及「自身的安全與能力考量」，比起一開始

的定義確實深入多了，觀察員也認為學生有了深刻的討論對於日後尋找服務任務也比較有感覺，比較容易進入狀況。

在第三週的團體課，班上的〈馨〉分享她聽到教會中教友的非洲救難故事，引起〈輪〉也分享了一則他認為感人的新聞故事---軍校名額的讓賢事件，這一故事立刻引起學生激烈的討論與對話，而形成如：「服務對象的需求性」與「服務是否自己會吃虧？」「服務他人時，他人與自己的優先順序」等想法。此外在學生對話中，〈智〉也提出「施恩不求報」與「有恩必報」的觀點，因此學生又從「回報」的角度對服務作思考。課堂中對服務的討論又從定義又延伸到服務後的回報問題。在這一週〈義〉在札記上透露「服務很麻煩：要考慮很多、要想很多，如：是否對方是壞人、會不會害到對方」，我也特別請他做分享，再讓大家彼此討論對此觀點的看法，有人認同服務本來就會有麻煩的一面，也分享自己服務還被罵的經驗，但也有人持服務別人開心就不會感到麻煩的看法。此時對於服務，班上學生有著不同的期待與感覺。

## (二)服務任務的尋找與準備(第五週至第七週)

到了第五週，學生開始構思自己想從事的服務任務，分析他們尋找的來源有些是來自自己對週遭環境的觀察，發現班級事務或同學有需要協助的部份，如：〈宏〉的文具盒服務、〈竣〉、〈嫻〉、〈馨〉、〈祥〉的電腦小老師、〈智〉的水池維護；有的學生是來自自己的親身經驗，如：〈義〉因自己曾用過陌生人準備的愛心傘而想準備「愛心傘箱」供大家雨天使用；自然也有人的服務任務是想從事自己的專長：運用電腦或汽車常識來幫人解惑；還有因自己的未來志願想當醫生而想到學校保健室當義工的；也有部份學生是難以確定自己想做那一方面的服務工作。透過其他學生的分享與建議，他們也從自己的專長去思考，儘量找到適合的

服務任務。

從學生對服務的討論中，我發現對他們來說，舉手之勞的服務，雖只是小事，似乎也能展現服務精神，觀察員也認為服務中的學習，可大可小，有時學生在簡單幫助人的過程中，要思考如何幫忙、要問題解決，這些都是學習呀！因此在這一階段我也省思修正自己對服務學習課程中，服務一定要是轟轟烈烈、要結合領域學習有所收穫這一觀點，其實歷經服務的過程中，不分大小，似乎就會有許多學習，如：問題解決、兩難情境和思考這些都可能存在。

為了讓服務工作有一些準備與規劃，學生利用資訊課學的「流程圖」為自己即將從事的服務工作作規劃，學生在預設服務過程中也思考到「服務是否需準備？」、「被對方拒絕該怎麼應對」等問題而主動提出討論。有些學生認為不需要做準備就可以開始服務了，但要到保健室擔任義工的學生則擔心被專業的護士阿姨拒絕，而不斷思考要如何讓對方接受或增進自己給人的信賴感，在他們的札記上也有提到他們的緊張與害怕。

### (三)服務任務執行與分享(第八週至第十二週)

學生開始服務了！他們利用課餘時間執行服務工作，再回到課堂上舉行團體省思會的時候才分享自己的服務進度與心情故事。第八週時，學生針對自己的服務任務作介紹與進度分享，一方面讓大家聽聽彼此從事的任務，一方面也給彼此回饋與建議。學生將自己遭遇的問題或困難提出來分享，因此討論了「服務對象依賴的問題」、「服務對象拒絕的問題」、「服務時被別人責罵」等，從學生對服務的分享，我發現學生可能因為年紀小，在服務對方時似乎還是以自己為出發點，較難去體會對方需要被服務的需求或可能的心情，當下發現「同理心」是一個需要即時

介入的學習焦點，藉著「同理心」的設想活動，引導學生在分享討論中學習理解服務對象的心情及可能的想法，並進一步修改自己服務的方式。

第九週的小組課時，〈馨〉對服務任務的難度提出疑惑，她詢問為何不從事學長姐那種「廁所文化」的服務就好，其他學生也感受到服務的困難而進一步討論服務活動有難度的可能原因，在這一階段，似乎服務的困難讓他們有了一些聲音，也成為他們討論焦點之一。此外，在這幾週的分享中，〈伯〉提出自己服務時遇到的問題---同學不斷在掃除時間問問題)，大家也一同進行了簡單的腦力激盪，設法幫〈伯〉解決問題，腦力激盪的進行方式是先列出各種可能的解決方法，再進行分析（可能的後果），最後作刪除或保留的考量與選擇。在這次〈伯〉的汽車服務信箱後續的小組課討論中，也有學生提到「服務目的」、「服務對象的能力」與「服務範圍」等相關概念的問題，讓服務的定義與本質再次被澄清與界定。

觀察員發現這幾週的分享大會，雖然學生都能針對別人的問題給予回應或回饋，但她覺得不應該讓這樣的分享大會僅限於「分享—給意見」模式，這樣學生很容易把這樣的分享當做是別人的事，而我只是幫忙解決，她建議應讓學生在解決別人問題的過程中，除了省思或解決問題外，應進一步與自己的服務作關連性設想，否則易落入批判他人及給予建議的窠臼，對自己的反思與成長就比較少，應該讓學生有機會反思到自己的身上，讓他們想想自己是否也可能遭遇類似的問題？從別人的分享與班級的討論中，是否能給自己的服務任務帶來一些啟發與修正？我也覺得她的提醒有道理，在這樣的建議下，往後的課程在課堂結束前約5分鐘左右成為學生自我的省思與沉殿的時間，學生書寫整理他們當天

的想法，果然在這樣的調整後，札記的內容除了量變，也產生質變，有的學生因此將課堂上討論內容或問題解決立刻用在自己的服務問題上，甚至修正自己對服務的一些觀感。

在第十一週，<伯>在團體課上將自己製作的汽車信箱做分享，其他學生分享意見及看法，同學對他的信箱顯然批評多過欣賞。課後，觀察員建議資優生本身的批判性就高，提醒我應該讓<伯>談談他花多少功夫在信箱上，將他服務熱忱的部份作一些延伸。果然在小組課透過我與<伯>的對話，有幾位學生對於他的服務用心與付出有了正面的回應，也省思自己對自己服務任務的付出與否。在這一週也有學生<瑞>提到「服務課程要上多久？」一問題，學生就此發表彼此的看法，絕大部份學生對於服務是正向的態度，認為服務是該持續，但在課程部份則不一定要一直討論，顯然他們對於服務以外不斷要分享與討論好像疲倦了！這也讓我感到有點低落與難過。

#### **(四)服務停止的衝擊與分享(第十三週)**

從學生的疑問和札記中發現服務的討論帶給他們一些痛苦，對於無止境的討論似乎已厭煩了。與指導教授討論後認為我之前的課程討論過於理性，強調問題解決的歷程，學生在服務的感覺部分較少被老師照顧到，應該讓服務挫折中情意的部分更彰顯，所以接下來應該著重情意感覺的支持，適時介入結構化的情意課程，因此決定下一節課，以一個衝擊點----服務停止，來引發出學生對服務的感覺部份，並適度介入情意的課程。

為了讓學生表達出對服務的「感覺」部份，這一週的團體課，我宣佈「服務停止」這一項消息，希望透過這樣一個衝擊，引發學生對服務的真實感受。果然每位學生的反應不一，有些因高興而歡呼、有的因驚



訝而竊竊私語、有的則覺得難以理解為何這樣突然停止。請學生將感覺想法記在札記上再分享，確實有的人很高興不用再做這種麻煩事；有的人則覺得很奇怪老師的舉動；更有的不能接受自己要半途而廢中斷這已建立的心血。觀察員認為學生在團體課中不容易放鬆來談自己內心的感覺，我的引導也不夠專注在感覺的分析部分，建議在小組課時以更為有氣氛、更慢的速度鼓勵學生釋放出自己的真實感覺。因此我在小組課中，以「心靈之旅」的方式，播放柔和音樂與肢體放鬆，引導他們聽聽自己對服務的內心聲音，果然將課程的焦點改放在他們對服務的感覺與過程中的心情起伏後，此刻的分享也才讓學生吐露出內心對服務最真實的感受，有正面也有負面，進一步他們也談到這些感覺背後可能的原因，學生有的表示喜歡服務帶給他的滿足感與幫人的快樂；有的擔心自己的服務會讓自己與同學的感情生變；有的則是厭倦於服務很麻煩，要犧牲掉一些自己的東西。

在這樣的分享中，我首度發現學生對服務的一些挫折與隱憂是這樣的大，這一部份在以往的團體分享會中都被我忽略掉了！我也才覺察他們服務歷程中的這部份更是需要被關注與照顧。為了即時回應他們這些感受，並適度給予情意的學習，之後的課程內容有了一些調整。至於服務停止的衝擊部份在經過心靈感受的分享之後，學生也討論到服務工作，他們大多認為服務任務是要繼續的，只是不一定要在課堂上持續討論，或者覺得自己可以再找另一個更有群眾需要的服務工作再次努力，當然也有學生認為為了避免影響自己過多，他們只想隨心所欲的付出舉手之勞的小服務，對於他們的各種決定，我都予以尊重，而在學生持續著服務活動的同時，課程的焦點挪移至學生先前分享到服務挫折的部份，希望透過這個情緒與感覺能接續到相關的情意教育，讓學生能整理

好對服務的感覺，順利回應到服務的現場。

#### (五)特別議題的延伸學習(第十四週至第十七週)

從第十四週開始，在學生的分享中發現他們對服務不同的反應與感覺，因此課程的主軸調整從兩方面去進行，一是在團體課中進行「服務名人研究」的課題，學生先透簡報方式認識古今中外服務名人或團體，包括史懷哲、證嚴法師的慈濟、泰瑞莎修女、紅十字會、珍古德博士等，再分組或個人尋找一想研究的服務名人或團體進行深入的探究，內容可包括他們的生平事蹟、服務的供獻、服務的傳奇軼事或名言、想對此名人說的話。學生對於這個小研究，有的非常積極，努力閱讀相關書籍並頻頻分享他的發現，有的則是草率的應付，有的則從自己身邊的家人從事的服務故事著手，介紹自己外公在醫療界的仁心善行。

從這次的研究中，也有學生感動的發現這些服務名人其實都對天地萬物，特別是小動物都相當有同理心而持續摘錄這部份的資料。藉由對服務名人的研究，學生更進一步貼近這些人的世界，了解服務人在服務過程中可能會遭遇的問題與困境、他們是如何面對與克服、為何選擇服務成為終身職志等，讓學生有另一個視野去瞭解別人的服務歷程，作為自己服務過程的參考。觀察員也發現這個服務名人課程的介入，可以給予學生一些不同的刺激，也能引發他們再對服務有一些不同的看法，但也建議提醒我要將這討論再回歸到這些學生對自己服務的體會。因此我也在他們每次資料整理或分享後，都有一段時間讓他們在札記上回饋與省思。這確實也引發學生再次思考到服務與自己的關係，他們特別好奇也佩服這些服務人能拋棄好的生活或成就，一生供獻服務，但另一方面他們也認為這種「大愛」自己還很難做到，自己還有責任要照顧家人或是追求自己的理想，只是在這樣的前提下，他們仍會繼續朝服務的努力

去邁進或者從事自己能夠做到的服務工作。

另一條課程主軸，則是在小組課中進行，將重點放在之前學生在服務歷程引發感覺的情意課程延伸，內容以服務遇到的誤解與挫折做為問題情境，深入探討這方面的感覺與如何因應，因此在學生分享了自己的類似經驗之後，談起遭誤解的經驗，學生的參與度和討論又積極了起來，他們也進一步談到這種誤解造成的可能原因，也學習從比較客觀的角度去探討這件事，甚至找出因應之道。我發現在小組課中確實比較有討論與分享的氣氛，這樣的情意課程似乎要在這樣真實的經驗感受後再以小團體方式進行比較有效果。

#### **(六)分享與回饋(第十八週)**

接近期末尾聲了!也因為期末考週停課，我邀請學生書寫一份關於服務學習的課程回饋單，內容以三個開放性問題為主：你認為這次的服務系列活動，你有那些方面的收穫與學習？如果老師要再幫學弟妹上有關服務的課程，你有什麼建議？你認為老師進行服務學習課程的用意是什麼？對你而言，有效嗎？另外也訪談幾位資優生，進一步了解他們對服務學習的看法並針對他們在服務歷程中一些特殊想法作深入的追問。

表 4-1-1：服務學習活動各階段課程

上課週次	核心流程	課程內容
第一週至第三週 2/22 2/24 3/1 3/3 3/8 3/10	服務定義的討論	<p><b>團體課---服務定義的討論</b> 學生分享他們認為「服務是什麼」或「幫助是什麼」，學生針對服務與幫助作異同的分享與比較。</p> <p><b>小組課---從各種模擬情境延伸討論服務的問題與定義：</b> 透過三個不同的情境：當你發現鄰居家有濃煙冒出，你會去敲門詢問需要幫忙嗎？如果看到有受傷同學，他卻拒絕你扶他，你會怎麼辦？如果是一個三四十歲的陌生人向你問路，你會怎麼辦？學生討論之後衍生出更多看法，包括「服務的時效性（即時與否）」、「服務的是非判斷」、「自身的安全與能力考量」</p> <p><b>團體課---資優生分享服務故事延伸出更多服務定義的討論</b> 學生在課堂中分享「非洲捐錢救人與取名字的故事」及「軍校讓名額的故事」，由故事中又討論到包括「服務對象的需求性」、「服務別人是否自己會吃虧？」與「服務他人時，他人與自己的優先順序」等想法。此外又有學生提出「施恩不求報」與「有恩必報」的觀點，因此又從「回報」的角度對服務作思考。</p> <p><b>從學生的服務札記延伸討論---服務是否是一件麻煩事？</b> 有一位學生提出「服務很麻煩」的札記分享，立刻成為討論焦點。</p>
第四週		暫停一次
第五週 3/22 3/24	服務任務的尋找與準備	<p><b>小組課---服務任務的尋找</b> 學生開始尋找自己周遭需要幫忙的同學、老師或其他事物，並構思欲進行的服務任務，討論中學生也透露相關的考量與擔心，他們擔心服務任務過於專業，自己的勝任度，另外也擔心被人拒絕。</p>
第六週 3/29/31		因校外參觀事宜暫停上課一次
第七週 4/5 4/7		<p><b>團體課---清明節放假</b></p> <p><b>小組課---服務任務準備---流程圖規劃</b> 與學生討論流程圖的用途，鼓勵學生在執行服務任務前，將服務任務的準備工作及執行方式以流程圖方式進行思考與規劃。</p>

<p>第八週 4/12 4/14</p>	<p>服務任務的執行、分享、討論與學習</p>	<p><b>團體課---服務任務執行與分享</b> 透過分享大會，全班學生簡短分享目前自己打算進行的服務工作及目前進行的進度。</p>
<p>第九週 4/19 4/21</p>		<p><b>團體課---服務進度的分享</b> <b>小組課----(1)服務遭遇問題的討論與解決</b> 學生將遭遇的問題或困難提出來分享，全班共同對遇到的服務問題，設想各種可能原因，再思考解決辦法。本週討論了「服務對象依賴的問題」、「服務對象拒絕的問題」、「服務時被別人責罵」等，因此也介入了「同理心」相關活動引導思考，學習理解對方的心情及可能的想法，並進一步修改自己服務的方式。</p>
<p>第十週 4/26 4/28</p>		<p>另外學生對服務任務的難度感到質疑，他們感受到服務的困難，也討論了服務活動有難度的可能原因。 <b>團體課---分享服務心情故事---腦力激盪</b> 本週的分享著眼於&lt;伯&gt;的汽車服務問題（同學不斷在掃除時間問題），大家一同進行了簡單的腦力激盪，設法幫他解決問題，腦力激盪的進行方式是先列出各種可能的解決方法，再進行分析（可能的後果），最後作刪除或保留的考量與選擇。</p>
<p>第十週 4/26 4/28</p>		<p>討論過程中引出「服務目的」與「服務對象的能力」、「服務範圍」等問題 <b>小組課---腦力激盪討論的自我省思</b> 學生省思學習腦力激盪的方法對自己的幫助。</p>
<p>第十一週 5/3 5/5</p>		<p><b>團體課--團體省思會分享</b> 學生分享服務任務修改後的情況，其中&lt;伯&gt;首先發表自己製作的汽車信箱，同學紛紛給予信箱外觀上的批評與建議。 <b>小組課----(1)服務熱忱的討論</b> 引導&lt;伯&gt;分享自己製作信箱的時間與用意，請學生分享他們的看法，學生多能給予正面的肯定，認為&lt;伯&gt;能犧牲自己的時間進行服務，很難得，也省思自己對服務的付出程度。 ----(2)服務課程與服務行動的持續問題：學生針對服務課程要進行多久和服務行動要持續多久有一些想法，因而進行討論。 ----(3)換服務工作與服務數量的討論 服務是愈多愈好？還是專心做一個才好？討論到最後，學生認為全心付出就是好的服務，和數量無關，但也要注意自己能否勝任。</p>

第十二週 5/10--5/12		因資優班團體活動停課一次
第十三週 5/17 5/19	服務停止與感覺分享	<p><b>團體---服務停止的衝擊：</b> 老師宣布服務工作停止，學生分享對服務的各種情緒感覺，也把這些感覺想法記錄在服務札記中，同學輪流分享。</p> <p><b>小組---介入學習議題----(1)「心靈之旅」：</b> 小組課帶領大家在輕音樂的播放下，慢慢進入自己的心靈中，慢慢感受自己對服務的感覺、到底喜歡服務什麼？討論什麼？擔心什麼？害怕什麼？學生表達出對服務的擔心、也透露出對服務的挫折。</p>
第十四週 5/24 5/26	服務名人介紹與研究 誤解挫折的討論學習	<p><b>團體---介入學習議題----(2)猜猜他是誰：</b> 以簡報方式分享介紹古今中外服務人及團體。請學生尋找有興趣的服務人或團體進行深入瞭解與研究。</p> <p><b>小組課---請學生分享自己對這些服務名人的看法、感覺或疑問。</b>有些學生透露出佩服之意，但也有些學生提出許多好奇的疑問，這些服務人怎麼願意放棄家庭或事業去異地服務呢？</p>
第十五週 5/31 6/2		<p><b>團體---介入學習議題----(3)服務人背影：(團體課時進行)</b> 學生尋找自己有興趣的服務人或團體進行深入的研究，包括資料的蒐集與整理：瞭解服務人的生平、服務貢獻、方式、此人的傳說、軼事、最後表達想對他說的話。</p> <p><b>小組課---情意課程學習：分享「誤會」經驗</b> 學生分享自己曾遭受誤解的經驗，對於被誤解的感受表達，學生的經驗描述相當豐富，這節課也引發不少同儕共鳴，小組氣氛相當好。</p>
第十六週 6/7 6/9		<p><b>團體課--本週的課程延續上一週的「服務人背影」資料整理</b></p> <p><b>小組課—請學生分析誤會情境產生的原因，從理解誤會的形成中找到面對誤解的途徑。</b></p>
第十七週 6/14 6/16		<p><b>服務人分享發表會：</b> 利用兩次團體集合時間請學生將自己研究蒐集的服務人或團體的資料，作分享與發表。</p>
第十八週 6/21 6/23	分享回饋與	<p>期末考週停課，請學生書寫課程回饋單並訪談學生對服務學習課程的想法。</p>

為了清楚呈現課堂中師生對話及學生討論的情形，我從各不同階段中各挑選一堂課堂紀錄與分析作為課堂進行實況的代表，請參考附錄詳

細內容。但大部分課堂進行的流程可由下列「典型課堂」的描述窺知一二。

## 二、典型課堂進行流程

在服務學習活動中，課堂流程大多是由學生先自由的分享這一兩週的服務心情故事，不限是好的或壞的，甚至只是報告目前的進度或困難，利用機會集思廣益，讓大家給予意見交流，因此在課堂上是沒有特別的固定流程或時間限制，就是隨著學生之間或師生之間的對話而自然的走著。如果從札記上發現學生對服務有趣的想法或從小組課中衍生出特別的議題，也會在共同的分享會上分享出來讓學生討論：

### (一)隨意的個別分享

一開始，先自由的各自分享，通常他們一上課因為從原班長途跋涉而來，也比較難立刻進入狀況，所以多半是比較表面或純進度式的報告：

師：請已經在服務的小朋友將目前進行的狀況，分享自己的心情故事，這個心情故事可能有哪些不同的故事呢？

馨：可能是好心情的

輪：可能是不好的心情

師：不好的心情可能有哪些呢？

智：失敗了

裕：被罵

林：取笑

臣：被取消

師：被取消和失敗一樣嗎？

林：不一樣，失敗是有去做，取消是沒有做就被取消。

師：對！還有心情故事還包括你遇到的問題或困難，都可以和我們分享，而還沒有進行的小朋友，就請和我們分享你目前的準備狀況和何時要去做。誰想和我們先分享？

(宏、馨、裕、輪紛紛舉手，請宏先)

宏：我昨天開始做，我在班上借同學鉛筆、橡皮擦那些文具，昨天借一位同學鉛筆，他跟我說謝謝，我很高興，可是我看到後面那位同學沒有帶橡皮擦，我主動借他，他不要，還說他自己會去借。

## (二)適度提問與拋問讓分享延伸討論

有些時候，如果在學生對話中有重要討論點出現而未被他們注意到，我就會在學生個別分享的過程中，適度的提出我的疑問，除了做進一步了解，有時也點出其中的矛盾或衝突，希望藉由問題的拋出，引發其他學生思考並提出意見討論，在<宏>的報告中，我發現他的服務方式和他之前所構想的有出入，因此特別提出並詢問其他學生的想法，這樣的對話模式在我們的服務學習課堂分享中經常出現：

師：之前不是說你是要準備一個文具盒在後面櫃子，讓大家沒帶自己去拿，怎麼變成是你借給他們？

宏：因為覺得這樣比較好

師：大家覺得呢？

宜：準備文具盒比較好，因為自己借給他們比較不像額外的服務，因為這樣好像是同學遇到困難，你才幫助他。

容：用文具盒然後放在後面寫「請自取」這樣要用的人自己就會去拿了

智：而且這樣你才不會說同時有三個人需要尺，你只能借給



一個人，如果是文具盒就能借給更多人。

師：所以<智>考慮到數量的問題。

輪：我覺得兩種都可以，只是你要先在班會或全班都在的時候，跟大家宣佈，讓大家知道有這個東西。

師：看到<宏>把大家的意見記下來，很好，你也可以參考大家給你的意見。接下來請<育>分享。

因為老師的提問，也讓學生有機會停下腳步，就自己的觀點提出對於服務方式的看法，也無形中討論到他們對服務的理念，如：<宜>、<容>和<智>就點到服務範圍與需求性方面的問題。

有些時候，學生會提出自己服務時的不順利，這也馬上成為一個現成的問題被大家討論，其他學生也會積極的給予意見，<馨>在這節課就提到自己的服務對象似乎不喜歡被她服務，影響她的服務心情，我發現這是一個關於與服務對象互動的討論焦點，因此就把問題拋給大家，營造思考及討論的空間：

馨：我是電腦課教同學，可是有同學心不甘願被我教，我心情也不好。

師：大家想一想，這個問題在哪？

智：你可以用溫柔一點的口氣教他，試著說服他

馨：可是我口氣很好

輪：可能是他不高興在這樣的狀況下學，可以直接坦白的問他，你想不想要我教你，如果他想，就教，如果不想，就不要教

宜：我覺得他是不想要你干涉他的學習方式，所以不想讓

你教

師：這也很有可能，有些人覺得他自己慢慢學就好了。

容：還有他可能覺得你也不太會，不想讓你教，比較想讓老師教他。

師：這也有可能。

林：可能是她在班上跟你沒有那麼好，所以不想要你教她，可以找跟她比較好的人來教她。

智：我想到了，可以問她希望誰來教她，然後裝扮成那個人的樣子來教她。

師：很有創意，大家有沒有發現，那個同學心不甘情不願，有各種可能性。

（點頭）

宜：我覺得直接問她，如果她不喜歡人家教她，就不要教她，教別人就好了。

師：要是她不想要你教她，你們會怎麼辦？繼續為她服務？還是教別人算了！

（大部分同學都舉手表示不要教她，但欣與其他兩位同學卻舉手認為還是要教她）

師：馨，你還是想教她，為什麼？

馨：因為她不會，我就想教她。

師：如果這是你的選擇，你想繼續，那你就要想辦法去教她，剛剛同學提供你的方法，你可以參考參考試試看。

（馨點頭）

### （三）總結學習收穫與目標

往往這樣的方式，大家就會提出各自的看法，從看法中其實也就慢慢形成一些答案，由於學生是這服務過程中的主角，所以我不特別表示那一個意見是最好的，希望讓學生自己聽到這些討論後，整理出自己可以應對的方式去試一試，我認為這也是很重要的一種服務學習，因為服務對象實在變化萬千，我不希望學生只認為問題只有一種解答，我在課堂上盡量傳達我們學習的是方法，而非固定的反應方式，因此在課堂結束前，我大多會統整一下今天的學習收穫及學習目標，鼓勵學生不斷自我應用：「今天時間已到，我們只分享了三個人，不過很高興有人提出一些問題，更高興大家能想辦法幫忙解決，雖然不是我們遇到的問題，但能一同思考問題在哪，一起動腦來解決問題，就是一種思考的學習，希望下週我們有更精彩的分享與討論。」

### 三、關鍵的一課

這個服務學習活動一開始，這群學生就是從服務的定義與看法展開他們的服務對話，師生及生生的對話間總是針對服務的正面多做肯定與支持，學生間的分享也是相當理性的建議與討論，直到關鍵的一課出現，那是一次重要的轉捩點，即是在「服務停止」這項衝擊之後的「心靈之旅」，那一次是學生首度剖析自己，表達出對服務課程的真實感覺與聆聽自己內在的聲音，也是首次由理性的分享轉為感性分享的一次。從那次分享之後，我也發現學生在這個服務學習的過程中，有許多時候是需要情感支持與關照的地方，因此也從中適度延伸出相關的情意課程。

#### (一)心靈之旅出航

那節課一開始，就是先談到學生今天要「心靈之旅」，並詢問他們是否有經驗：「心靈之旅就是要走到心靈裡去。老師問問你們，你們平

常跟自己的心靈聊聊天？講講話？」，<臣>就表示：「會啊！不過只有在晚上」，「嗯 就是和它聊天，聊很多話。」，與自己的心靈對話這一比喻也引起其他學生的共鳴：「那我也有。我快考試的時候，就會 <馨>」；「我會被心靈束縛，當我被媽媽罵或者生氣的時候，就會被我的心靈束縛。<義>」。他們似乎都有類似的經驗。

## (二)真言吐露----服務行動背後的隱憂與害怕

之後，我「請大家放輕鬆來，擺一個最舒服的姿勢」，回到對服務的感覺部份，請小朋友聽聽自己心裡最真誠的感覺與想法。不可否認的是平時樂於分享、表達力再好的學生對於表達感覺也會覺得「我是說不出來的感覺。」，<宜>就是一例，不過大多數學生因為在「心靈之旅」的比喻下還蠻能分享的：

師：你對服務的感覺？不用擔心說不好的會被扣分

宜：我是說不出來的感覺。

臣：就是剛開始的時候，心情覺得很可怕，因為有時後幫別人如果做不好，會很怕，之後就比較平靜了。

林：我也是

師：你是怎樣？

林：我是怕去管別人的時候，萬一管錯，別人沒有講話，那就會被別人笑。

師：所以你擔心做錯事情，被別人笑囉？

林：嗯！

馨：我有點一樣又有點不同，就是老師說不能動別人的滑鼠，要讓他自己做，我就會很害怕，怕不小心碰到別人的滑

鼠。

師：所以有點擔心幫別人又被老師罵。

輪：我也有點怕，我管同學，那我跟同學就越來越不好。

師：他覺得自己雖然做的是對的事，可是又怕這樣會傷害和同學的感情，所以有點害怕做這件服務工作。

宜：我也怕同學會笑我，笑我不是班長，還要管秩序。不過也沒那麼害怕啦！一點點。

師：其他同學的感覺呢？

容：我一開始覺得服務很好玩，但是有一個同學來問我問題，但是每次我教他之後，他就說你幹嘛教我！

師：所以好像好心沒好報的感覺。

師：所以有些人感覺我做的服務是一件好事，怎麼沒有得到好的回報，讓我們覺得服務好像也不是一件好事？我好心幫忙別人，有時卻被別人罵，有這種感覺的請舉手。

（宜、林、輪、嫻舉手）

竣：一開始做服務工作，我覺得很興奮，因為是沒做過的事，後來發現服務也不是一件簡單的事，所以覺得服務要小心一點。

師：這有沒有影響你對服務的看法？

峻：沒有，還是很興奮！

義：我和俊一樣，一開始很興奮，要收集愛心傘的時候，覺得很難，因為我們家沒有那麼多傘，媽媽又不准我亂花錢，感覺不知道怎麼辦！

師：在服務時和他一樣有不知所措的感覺的人有嗎？

林：就是我隔壁的人，他就是數學很爛，老師叫我們寫圈詞，他就在另一頁畫畫，我就跟他講，他就說我都寫好了啊！其實他全部都沒有寫，我就不知道要怎麼辦？我和另一個同學一起跟他講，可是他還是不寫，真的不知道該怎麼辦？

師：所以這是<林>不知所措感覺的分享。

在這次的心靈分享中，學生們坦言於自己的內心想法與感受，從這些學生的分享中，我也才發現服務帶給他們其實也有不少的壓力或挫折。從有些學生怕在服務中有做錯被罵或嘲笑的擔憂，也有像<倫>擔心因為公理正義而失去友誼，更有幾位像<林>和<義>其實是不知道自己該如何下手去服務別人的無力感，當然也有依舊對服務充滿興奮感的人。從這次的分享，我才意識到他們在服務過程中，雖然回饋了服務遭遇困難的部份，但其實背後的感觉也是需要被挖掘出來細細回應的。

其中以<輪>的感受最深，他覺得自己的服務工作似乎沒有受到肯定與支持，他希望從事像<伯>的汽車信箱那樣的服務工作，當有人需要他服務時，他再給予回應：

輪：我想要學柏那樣，但不完全一樣，弄一個像書一樣的信箱，讓人家可以投信，我再找時間，如：星期五，查資料來回信。

師：那你覺得這個工作和原先的服務有什麼不一樣？

輪：差別在於我覺得我之前的那一個服務有些人不喜歡，這

一個大家應該都很會投才對。

師：所以你想要選擇一個大家都能接受都能接受的服務工作，不要像之前那一個管人的工作，你怕會傷害到人和人際的感情

輪：對啊！

師：所以你寧願選一個別人不會反對的服務工作。

輪：對！

### (三)<嫻>的情緒反應自然流露

在這節課中，<嫻>一開始並不是很進入狀況，還不時和隔壁的<俊>打鬧，直到這節課後半段，她主動舉手發言，一邊分享一邊就悲從中來，但一開始我並沒有覺察她的哭泣是因真情流露，還以為她是因為我糾正其姿勢而傷心：

師：還有其他人要分享自己的感覺嗎？

(嫻舉手)

師：好！嫻。

俊：是冤枉！

嫻：(一邊講一邊搖晃身體)一開始工作的時候，第一次就被老師罵，那時候本來要放棄這個工作，但是又不捨得說就這樣，後來就心甘情願的做，很多人都愈來愈想問我

師：(走過去糾正搖晃的情形)(有些同學在笑)所以愈來愈多人喜歡被你服務。讓你覺得這個服務工作不錯

啊！很開心？

嫻：嗯！

師：好，謝謝！所以嫻的服務（發現嫻坐下後將臉別到一旁，淚留下來）老師不是故意的，你是因為這樣難過嗎？老師只是想糾正你講話時會搖晃身體的習慣。

馨：是緊張啦！

師：緊張，每個人或多或少都會有習慣性的小動作，像有些人會玩手、拉衣服，這些沒有好或不好，但是老師希望大家上台能練習有台風，所以會適時在上課時給你們提醒。沒有惡意，只是希望你們慢慢把習慣改過來。好！所以嫻一開始服務有點挫折，覺得被冤枉，好像服務不是一件對的事，跟前面有些人的分享一樣，但後來愈來愈多人來找他服務，讓他開始愈來愈喜歡這個服務。

一直到課程結束停止錄音後，<嫻>含著淚來改聯絡簿，我再次提起剛剛只是希望提醒她改去搖晃身體的習慣，希望她不要因此難過，<嫻>又忍不住流淚，表示她是因為講完就想哭。我追問到底是為什麼事而哭？<嫻>：「那次老師當著全班的面講我，想到就難過起來」。此時我才恍然大悟，原來<嫻>是回想到當時的情形，難過的哭了！其實很多學生在電腦課時，因為程度不錯，都會主動幫助不會的同學，但因為老師也有上課規定，希望同學在幫忙時，只要告訴對方而不要動到別人的滑鼠，去幫對方做，因此<嫻>被老師當眾指正，讓她很難釋懷這樣的感覺，



特別是全班都看到，而自己正在做的又不是一件壞事，因此在服務過程中，感覺很難過，一度想放棄，不過後來也由於有更多同學主動找她，也讓她重拾這樣的服務信心，不過想必這首度的挫折感傷她很深。這給要進行情意教學的我一次重要的教訓。我實在不應該在「感覺分享」時，還去糾正什麼姿勢台風的，她邊講邊搖晃身體，其實就是一種身體語言，是表達她的不安與難過，我應覺察並適度給予回應。

此外，<林>也提出在服務過程中她和<輪>有類似的擔憂，表示自己也相當擔心服務工作會影響她和同學間的關係：

林：我剛開始服務的時候怕怕的，到中間的時候是怪怪的，好像有些人看到我就馬上安靜。

師：你覺得大家好像看到你就害怕，你不喜歡這樣的感覺？

林：(點頭)

師：怕和同學的感情變不好。

林：對啊！所以最後就想要換一個服務工作。

從這次分享中，我發現學生在服務過程中不只有挫折，也很擔心服務引發的不良影響。

#### **(四)心靈之旅幫助自我認識**

分享到了最後，我也讚賞學生今天有一個相當有收穫的心靈之旅，彼此聽到自己內心的聲音，整理了自己對服務的一些情緒，最後我們也進一步談到心靈之旅可以幫助我們很多，如<宜>所言：「能更認識自己」。

師：今天的心靈之旅，我們都發現了自己對服務的最真實感

覺，有些人發現當大家需要我服務的時候，那種感覺真好！有些人害怕自己做不好服務，或是擔心失去同學的友誼，使自己對服務有點不喜歡

裕：還有被老師罵。

師：所以今天的心靈之旅，老師希望大家更認識自己對事情的感覺與想法，其實有時後你對事情的感覺是有其他背後的原因，比如你不是討厭服務，而是害怕失去朋友、怕失敗。所以你擔心的不是表面的問題，而是背後帶來的一些因素。

竣：其他的結果。

師：對！所以老師希望你們遇到問題有感覺的時候，可以想一想我開心的原因是什麼？難過的又是什麼？仔細尋找原因。不知道大家對今天的心靈之旅有沒有什麼看法？

生：沒有

師：那老師希望你們有機會像<臣>那樣，有時間自己做心靈之旅，今天我為什麼高興？為什麼難過？這樣有什麼好處？

宜：能更認識自己。

師：對！更知道自己高興什麼，害怕什麼。

林：我是難過的時候才會心靈之旅。

馨：我是緊張，緊張的時候，就是考試的時候。

林：我都是跑到房間裡去蓋棉被，自己一個人，有人來，我就假裝不難過。

很高興到最後大家又七嘴八舌的談論起自己在何種狀況會有心靈之旅，這一節課很關鍵的是學生從較為外圍的服務情境又回歸到進入自己的內心世界做省思與挖掘，這不僅對服務學習歷程來說是一大突破，對他們來說也是在自我探索上又更進一步。

## 第二節 服務歷程中資優生的轉變

資優生能服務社會，成為對人類社會有貢獻的人是資優教育的目標之一，但從資優生的角度，他們是如何看待這件事？他們對服務又有何想法？在服務行動之前，我與這群三年級資優生開始了關於服務的討論對話，他們對服務的界定有相當的看法，而在進行了服務行動的過程中，因為親身體驗再透過反思與分享，他們對於服務又衍生出更多更深入的想法。由於班級中的人數過多，不能一一詳述所有學生在這段歷程中的變化，但為了一窺他們在這個長久的歷程中的改變，因此決定以個案描述的方式來呈現，先從整個群體中將全班學生依照學習態度的積極性、學習特質和上課時的反應等方面區分成四種不同類型，分別是一、較少人際互動、不善表達、在課程中屬於不主動參與的；二、在課程中會努力發言與參與，但思考與表現不算理想、但求盡力完成老師交代者；三、上課積極認真、發言踴躍且言之有物，但常是說多於做的；四、上課參與積極、思慮清晰，認真且有恆心的將自己的想法徹底完成的。並與觀察員討論她對學生上課時表現的印象做為挑選參考，從這四類的學生中，各挑選出一位分別代表此一類型學生在課程中的樣貌，以下將這四位學生在服務學習歷程中所經歷的轉變分別說明。

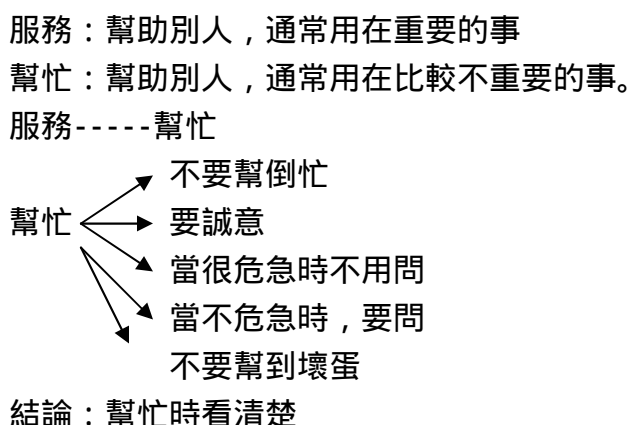
### 一、獨來獨往、若有所思、沉溺在書堆中的「杰」

記得剛進班的<杰>給人的感覺就是與世獨立、經常沉浸在課外書世界的學生，他自稱是外星人，下課和班上的同學也沒有什麼交談，就是

喜歡抱著一本書專注的看，有時甚至陶醉的兀自笑著，聽同學及老師說他在原班也是這個樣子，下課都是在看書，即使媽媽要求要多和同學玩，也很難做到。他自稱喜歡看書，自己滿腦子都是書，很希望有一天能有機會生病，這樣就能請假在家一直看書。在資優班他也很少踴躍發表，常是若有所思的想著，要我覺察他有點想法而請他發表才會說，但表達的內容在品質上也很不錯，有時沒聽到他發表，但在作品上卻有高水準的表現，像他這樣獨來獨往的學生，在班級中有一小群人。

### (一)服務前對服務的看法重視「需求性」的判斷

在服務活動一開始的分享，<杰>對於服務的看法是「我覺得他們的意思是作某件事讓別人覺得舒適、方便或者溫馨」，言下之意對於服務就是站在對方的角度去思考，認為服務能帶給人更好的感覺。在幾節課的服務本質討論中，雖很少見他積極發表己見，但卻在札記的整理中發現他有條理的統整了同學們對服務的看法，也多是從服務對象的角度作思考，力求能適切的幫助他人：



(省札，杰，940301)

儘管<杰>在札記上對服務是有條不紊的從對方的需求與力求要幫助到對方的誠意去整理，但他在課堂上又是表示對服務抱持著是一種很平常的心理，甚至覺得「我幫助別人沒有特別的感覺」(觀，940322)，

這樣的感覺真特別。

## (二)從「理想」到「興趣」取向的任務尋找過程

三月底開始，學生們紛紛提出自己想從事的服務任務，<杰>眼見同學以自己的興趣著手，他就表示自己喜歡自然，想當科學家，並表示他想做一個水的實驗，不知他是否誤解我們要做的服務活動，驚訝的我請他想想這個實驗的服務性在哪？他隔週來表示他回家想一想覺得這個實驗做不成，似乎他還沈醉在作實驗這件事情上，因此影響了他尋找服務任務的速度，而另一方面，從他對於從事服務工作的態度與想法，也可能是影響他尋找任務的速度，似乎希望能找到適合的任務，但可能也因為想的太多，因此很難決定：

師：我們已討論了許多關於服務的意思、服務要注意的事，  
我們也發現幫忙有大忙有小忙，有些是短暫的幫忙，有  
些是長時間的幫忙

紹：對啊，像有些幫忙是永遠的

師：那你們會想要做哪一種幫忙？

紹：當然是短的，因為有些要一輩子的很辛苦

杰：可是我想做長期的，因為這樣長久的幫忙，當聽到人家  
說一聲謝謝心裡比較有感覺

師：是因為服務的很長久，人家也會感動在心裡

杰：對

(課，940322 組)

似乎<杰>也是很希望自己從事的服務任務是長久的、能感動動方的，這樣自己心裡也會比較有感覺，這點讓我感覺到像<杰>這樣看似

冷靜沉默、鮮少人際互動的學生，其實對於服務還蠻有理想的。但到了第八週，也就是尋求任務開始後的三個禮拜，眼見同學都找到服務工作，他也提出自己的困頓：

雨：那我不知道要做什麼？

師：你看看大家都是怎麼找到的

伯：可以找興趣去做

生：或是你很厲害的科目

杰：我有興趣的是科學，我也不知道要做什麼？

師：你先看看別人找的方式，慢慢來，但一定要找到自己可以做、適合做的。

杰：我喜歡看書和打電腦

凝：那你去幫圖書館當排書義工

師：要不要幫資優班排書整理？

杰：我比較擅長的是電腦，那我也當電腦小老師好了

(課，940412 組)

不知道是否是特質的關係，在班上和<杰>一樣較為沉默、獨立型的學生在尋找服務任務時，比較難立即有想法，總是說好像沒有什麼人需要服務或不知道自己要做什麼，而自從提出可以從自己有興趣的事物為方向去找，<杰>才比較有方向去思考自己能做的服務任務，或許對於這樣的學生，平時也很少注意自己週遭的事物，因此難以感受到他人的需要，一旦要請學生去做一件服務他人的事，即使充滿理想性，也難立即下手，若能從他們的興趣專長著手，或許也是提供他們從適切而務實的角度去構思。

### (三)服務中開始考慮服務與自己之間的實際狀況

在學生開始自己的服務任務之後，也進入一種真實接觸的階段，真實的服務對象、真實的服務情境，隨之而來的必須應對的真實問題，都讓學生對服務的感受與想法也有不同角度的思考。

#### 1.對自己是否有其他好處

<杰>在第八週確定任務後，就開始了他的服務工作----電腦小老師，隔一週他就分享服務對象不斷詢問他問題，讓他覺得有時有點累，但他仍認為服務是一件對自己沒有壞處的事，所以願意做下去：

杰：我要做的工作是電腦小老師，然後開始作了

杰：可是我左邊的那兩個人，從上課的時候就一直問我問題，因為我們用液晶型電腦螢幕，所以他連開機帳號和都要問

(大家在下面說：就用 user 啊 )

杰：而且他上課的時候幾乎每一個程序都在問我。

師：顯然你幫到的是一個電腦不很好的小朋友，那你服務的心情如何？

杰：有點累，但是想說幫人的話 應該對自己沒有壞處。

師：所以你覺得有點累，每件事都要教他很累，但覺得幫人就是對自己沒壞處？所以沒關係？

杰：對啊，怎麼說 就覺得對自己沒有壞處啊！

(課，940419 團)

但在後來的小組討論中，<杰>卻也透露出其實幫助服務他人，還

是因為有利於自己，所以覺得沒有壞處，我也才了解<杰>在服務的歷程中，仍舊會思考到自己的部份：

師：有沒有更好的方法？你當初為什麼要幫他？

雨：因為資優班要啊？

祥：可是幫人本來就是應該

瞳：就算資優班不要，我也會幫他。

師：那你幫他的理由是

杰：因為老師說如果這一排的電腦都會，就可以玩電腦，所以我幫他，這樣我也可以快一點玩到電腦

伯：那你這樣就是有目的的幫忙！

杰：當然有時候我也覺得幫人 對我自己也沒有壞處  
啦！

(課，940419 組)

這讓我也迷思起來，到底<杰>對於服務的想法是什麼？因為有利自己，才願意去做？還是他覺得服務除了幫助到別人，也附帶的有利己的一面，所以做的也很值得？這也透露出他對服務的考慮不全然只有服務對象而已。

## 2.考慮自己的能力能否承擔

在第十一週的團體分享中，<杰>聽到同學們建議<伯>的信箱可以服務更多人，不禁擔憂他是否能應付得了，在他的感覺，<伯>花額外的時間製作信箱，是很難得的事：「我覺得他蠻厲害的，如果是我的話，絕對不可能，因為如果上課時間還要抽時間出來做這些事情，或者回家已經很累了，還要做很多事，給家長簽名什麼的，要抽出三



四十分鐘，是很難的。」(課，940503組)，所以他對於<伯>要擴大服務對象的範圍不是很贊同，似乎認為服務一事不能影響到自己：

師：所以他是建議你可以擴大服務範圍，你考慮看看！

杰：我是認為說他這樣幫助這麼多人，是不是有點太忙了，而且而且他這麼忙的話，就會抽不出時間來寫功課或幹嘛幹嘛，所以我提議他，四五六年級如果熟悉的話，就讓他們來投。

伯：我就針對資優班的同學就好。不過信箱就不能放在教室裡，要放在外面，因為教室來的人不多，看不到這個信箱。

師：好！那我們再想想這個問題！

杰：我是覺得說這個信箱可以給大家服務，可是這個信箱會不會害了伯？

伯：為什麼？

杰：這個東西如果有幾百封信，那他會不會寫寫寫寫到頭痛？

師：那我們就拭目以待

伯：如果這樣，我可以請我爸爸幫忙。

(課，940503組)

可見<杰>對於服務不能影響自己本身是相當堅持的，意即服務最好對自己沒有壞處，一旦有壞處，服務就不可行了。因此<杰>也認為當個人不想提供服務時，就可以暫停服務，所以當他聽到<伯>很困擾於有人一直在掃除時間想請他服務解答車子的問題時，他建議<伯>：「他的問題，你假裝不知道。」(觀，940426)，儘管表達方式不恰當，但顯然

服務的心態仍是認定服務前要考量自己本身是否能承擔的問題：

師：所以覺得還是要幫忙，反正盡力去做就對了。

杰：我覺得看心情好不好是對的，因為如果他很緊急的話，他也可以找別人，心情比較好的來幫，這樣做事情比較好一點。像電腦課幫同學，如果你心情不好又很忙，要教別人的話，反而讓自己更累。

師：所以你們的擔心有些是怕自己心情不好，影響服務的品質，所以你在意的還是服務的人。

(課，940517 組)

似乎<杰>在這段服務歷程中，開始將服務的焦點由他人的觀點轉移一部份回到自己立場的考慮，這顯然是他在實際服務之後才開始真確體悟到的部份。

#### (四)認為對方需要幫忙就去服務：

在進行服務任務及與同學的回饋分享中，<杰>對於服務的認定，似乎也開始抱持著直接而簡單的想法，認為服務就是類似舉手之勞的事，認為看到該幫忙的就去幫，不需要動用什麼腦筋，在第九週的小組課中，有學生提到服務對象依賴自己的問題，有學生提到不應幫服務對象完成他可以做的事，有時要還給對方一些自立的空間，但<杰>就表示不一定，認為有些事就是對方需要他直接的協助，他也不想動腦筋，直接幫助對方就對了：

師：這也是一個好方法，不是幫他做，是叫他看你怎麼做，自己再做囉！這樣或許就不依賴你了。

杰：可是我覺得彤說的有一點不一定，像我隔壁的，老師就已經說要怎樣做在課本的第 24 頁，可是他還問我要在第幾頁，我的方法就是直接幫他，這樣我不用動腦筋，乾脆直接告訴他，幫他。

(課，940419 組)

<杰>這樣相似的說法在第十三週服務衝擊之後的心靈之旅中又再度提到，當有部份學生提到厭倦服務附帶的一些討論時，<杰>又提出他覺得服務沒有想像的那麼複雜，不用東想西想、大費周章，反正對方需要幫就幫，似乎表示他對服務的單純與執著：

師：那你們討厭的旁邊的事是什麼？

紹：就是討論啊！要想東想西。還要準備一大堆東西，為大家服務都不能看電 沒有啦！

杰：其實只要看到他需要幫忙就去服務他不就好了！（意指不用準備）

(課，940517 組)

關於<杰>這樣的想法，其實就是很單純的服務精神，但仔細一想，也顯得對服務的精緻度不高，也不符合文獻中提的要與服務對象合作，讓彼此處於平等的地位，共同建立雙方服務的目標，決定服務的方式，透過服務加強雙方的能力與成長(黃玉，民 90)。

#### (五)對服務的理想---持續、主動覺察

儘管對服務的態度有時是很在意要考慮到個人的因素，但對於服務的看法，還是不失理想性，這一點也可以從他後來對於「服務課程要上多久？」此一話題中再次顯現：

凝：那服務這個單元又要進行多久。

師：你們這邊的看法如何？

杰：我看進行到這個禮拜可以結束

瞳：拜託！不可以！

杰：這個學期，若全部都在教服務的話，有一點單調，而且就算資優班沒有服務這個單元的話，我們一樣可以繼續做服務。

師：嗯！杰提到一個不錯的想法，他認為服務課程應該有一個終點，不可能一直這樣上下去，可是他認為課程結束後，還是要服務下去，不是課程沒有，服務就沒有了！為什麼？

杰：這樣半途而廢就結束了，這樣沒有責任！

師：所以你們認為服務是一種責任？

生：對啊！

(課，940503 組)

<杰>認為服務應該持續，中斷的話是沒有責任的作法，即使課程結束了，服務還是可以繼續下去：當你看到有人需要幫助的時候，就盡力的去幫助他，不要說老師叫你幫你才幫，然後就只固定一種，然後別人都已經做很好，不需要的時候，就不理他，當你看到那個人需要幫助的時候，還是要主動去幫忙他(課，0503 組)。<杰>認為服務應該是持續下去、自己要主動去發覺別人需要幫忙，這樣對服務的理想性即使在第十一週仍存在。

(六)從史懷哲的角度看服務：放下自己利益的服務精神讓人敬佩，卻難

## 做到

在介紹服務名人的單元之後，<杰>對於史懷哲原本可以有好的事業發展，過著好日子，卻願意放棄，並走入蠻荒地帶服務他人的精神與行動，佩服不已，在札記中他分享到：今天看了泰瑞莎、紅十字會、史懷哲等幫助別人的偉人，都好厲害，能夠幫助很多人，甚至幫助全球，我最佩服史懷哲，因為他本來可以當音樂家、醫生，偏偏要去幫助那些非洲人，而且三餐只能吃樹皮、猴子肉（這是我猜測的，因為那邊好像只有那類的食物），實在太偉大了！（省札，杰，940524）。

從<杰>在服務札記上的一句話：「我總覺得史懷哲比愛因斯坦還厲害耶！」（省札，杰，940607），引發了我的好奇心，因此特別在期末訪談中，問起他這句話的意思：

師：老師看到你在小本子中有提到，你說史懷哲比愛因斯坦偉大，這是什麼意思？你為什麼會這樣說呢？

杰：因為愛因斯坦會的東西只是一項科學而已，但是史懷哲卻會很多樣東西，所以好像比愛因斯坦偉大。

師：史懷哲哪裡多於愛因斯坦？

杰：音樂、服務、醫學 都會，還有神學、哲學

師：所以比愛因斯坦更多才藝。

杰：而且他還願意捨棄掉這些才藝去幫助別人，蠻好的。

師：所以這是第二個你覺得史懷哲比愛因斯坦偉大的地方。

杰：嗯。

（訪，杰，940629）

看來以<杰>的觀點，多才多藝的史懷哲比只有一種才能的愛因斯坦

偉大許多，而另一個偉大的原因是他還捨棄掉這些才藝去作服務工作，令他佩服。可是當我問起如果要他當其中之一，他的選擇為何？<杰>的回答也相當直接而坦白：

師：那如果是你呢？你會選擇像愛因斯坦那樣還是像史懷哲呢？

杰：

師：這樣選會不會對你太難？

杰：因為我還沒有辦法能夠說像史懷哲那樣可以捨棄那麼多好的才能，而且我也蠻想賺多一點錢的。

師：喔！所以想先賺多一點錢，有空再幫助別人或學更多才藝？

杰：對啊！

（訪，杰，940629）

在<杰>目前的想法中，賺錢是一件他認為比較重要的事，而且他也自認無法做到像史懷哲那樣捨棄才能。也讓我想到或許要這些學生在課程之後立刻擁有這種「大愛」，是速成了點，可是他們能認同並肯定這種精神，我也期待能在他們心中留下一顆小小的服務種子，有朝一日能發芽。

### **(七)服務就像每天要洗澡**

<杰>在期末對服務的形容很有趣，他在服務札記上對服務的看法寫下這樣一段話：「服務前很緊張，服務時很麻煩，服務後很快樂，多次服務很平凡」，為了理解他的這段話，我在訪談中詢問，才發現他對服務的另一種詮釋：

師：你在小本子中有提到，服務前很緊張

杰：嗯！服務前蠻緊張的。

師：服務中很快樂、服務後很平常。

杰：服務中是覺得很麻煩。然後服務後就會很快樂。服務久就很平常，就像每天都要洗澡一樣。

(訪，杰，940629)

把服務當作洗澡一樣，是一件稀鬆平常的事，這樣的比喻很有趣，但也代表了<杰>對服務的看法，這樣說來，<杰>很樂在服務囉？但回憶起<杰>在課堂上對服務的想法，他的一貫態度就是別人不會，那就教他、幫他，不用想太多，但如果是要他執行像史懷哲那樣的大服務，他又覺得自己不勝負荷，他認為賺錢為先，因此在<杰>的心中，似乎他目前能接受的是一些生活中的小忙，小服務，至於龐大的服務貢獻，他仍有待考慮，這至少讓我理解了像<杰>這類學生對服務的態度。

<杰>在學習回饋單上對於老師設計這課程的意義有這樣的一句話，「讓我們的人際關係更好，我至少有些進步。」(學-[學習回饋單]，杰)，雖然<杰>做的不是什麼轟轟烈烈的服務工作，但能讓他自己覺得在人際方面有所助益，我覺得這樣的學習就很有意義。

綜觀<杰>的服務史，我感覺到像<杰>這樣看似只活在自己喜愛的世界中的學生，其實對於服務他人也存在著一股理想，重視服務的理想卻不失對自我的考量，另一方面他雖然不常大發言論，或有積極的行動，但細細品味他的話語之間，確是存在著一種很悠然自在的服務哲學。

## 二、害羞溫和、不善分享、上課配合度高的「馨」

<馨>在資優班中是一個個性非常溫和、善良有禮的小女生，上資優

班的課總是很早就到，對於資優班的各項事務、作業都很負責、盡力，上課雖然因為害羞且反應不是那麼犀利與快速，參與討論的踴躍性不高，但只要是能回家慢慢完成的作業，她都會用心完成。因此她在班上並不是表現亮眼的星星，卻是穩紮穩打的學習者。在學習態度上，有自我的要求，對自己的表現力求盡善盡美，因此當有壓力或無法解決的挫折時，如：擔憂原班作業的繁多、月考將至而感到緊張，就因此而掉眼淚、焦慮等。因著她的敏感個性及對自己的要求，也曾經多次和她晤談過。在班上她代表著一群上課認真聽講，配合度高但在思考與反應上不是那麼積極、快速的資優生。

### (一)服務的偉大與艱難

在討論服務定義之初，<馨>的看法即是「服務是為大家做事，和幫忙一樣」，她甚至構想自己想做的服務任務是「幫校園的樹木澆水」，在服務課程第二週上團體課時，她依舊是最早到的，和我談起她們教會有一個人捐錢到非洲，意外幫助了一位婦女能順利生產，因此那位婦女感念捐錢人的恩惠。將小孩的名字取用恩人的英文名字來感謝。我鼓勵<馨>在課堂中分享此一真實故事，沒想到這個小小的分享引發了<輪>也分享了一則轟動而感人的新聞，即就讀軍校的名額讓賢事件，一位同樣貧困的正取生，將他的報到資格讓給另一位家境同樣不佳的第一備取生。而<馨>對於這件事的看法很直接也很坦白，她在札記上寫著：「我對家佳覺得很偉大，要是我一定不會讓他，但是我會學學他。」意思是自己覺得這樣的禮讓很偉大很值得學習，但自己卻難以做到。所以一開始<馨>對服務是抱持著有心幫助他人的心情，但有時自己也難做到這種偉大的境界。

### (二)服務過程中體悟服務的難度與複雜性



在第五週尋找服務任務時，<馨>也有點不知道自己想要做什麼，隔了一週她表示想要擔任「電腦小老師」，幫忙班上電腦不會的同學，在第八週的團體分享會中，她提出自己遇到的服務困境：

馨：我是電腦課教同學，可是有同學心不甘願被我教，我心情也不好。

師：大家想一想，這個問題在哪？

智：你可以用溫柔一點的口氣教他，試著說服他

馨：可是我口氣很好

(課，940414 組)

中間同學針對<馨>的問題討論了許多可能性，也許是對方心情、對方希望老師來教而非同學、甚至是面子問題等。所以也有學生提到乾脆不要幫這種人，讓別人去教他，但<馨>又是不一樣的想法：

師：要是她不想要你教她，你們會怎麼辦？繼續為她服務？還是教別人算了！

(大部分同學都舉手表示不要教她，但馨與其他兩位同學卻舉手認為還是要教她)

師：馨，你還是想教她，為什麼？

馨：因為她不會，我就想教她。

師：如果這是你的選擇，你想繼續，那你就要想辦法去教她，剛剛同學提供你的方法，你可以參考參考試試看。

(馨點頭)

(課，940414 組)

顯然<馨>也不想放棄，認為同學不會，就想教她。不過歷經這樣的服務經驗，她也在札記中提到：「我覺得服務是一件很難的事，但是要努力細心的做。」服務似乎不是當初想得那麼簡單而順利的事。在第九週的小組課程中，又有學生分享到服務時遭遇的困難，<馨>感嘆的問了一個問題，讓服務的複雜再度被強調：

馨：老師，可是以前為什麼那些大哥哥大姐姐去整理廁所，都不會遇到問題？

師：好問題，大家猜猜看，為什麼大哥大姐不會遇到問題？

（3秒）

馨：不用接近到人

師：答對了！像馨說的他們不用接觸到人，那為什麼接近人就複雜了呢？

林：人有頭腦啊！

裕：一個人的脾氣想法不太一樣。

宏：每個人都有自己的想法，有時候不想怎麼樣，又想怎麼樣。

師：是的，有時候你會發現每個人個性不同，你遇到人的時候，一定會有很多問題。

宜：每個人都有自己的智慧啊！所以想法不一樣。

師：所以你們的服務和大哥大姐的服務誰比較難？

馨：我們的。

師：所以你們的比較難，也會遇到比較多問題，因為你們會接觸到各式各樣的人，需要學習去解決問題。

（課，940421組）

記得在和指導教授談到學生尋找服務任務的過程，教授也提到：「只要兼顧服務中有與人的互動即可。」(研札-與老師的討論 940323)。因為對於資優生來說，與人的互動，一向被認為是較需要學習的，但讓我驚訝的是<馨>的問題與她自己後來的答案，一語道破我們的想法，而其他的資優生雖然才三年級，卻也能領略到「人」這個「個體」的多樣性與複雜性。不確定他們是否是因為在服務中遭遇到問題而產生的體悟，但很高興他們能在課堂上有過這樣的對話與分享，身為老師的我也不得不謹慎的看待這群半大不小的孩子。

### (三)服務：尋找更多需要幫忙的人

對於服務的看法也拓展到需求性的問題，因此當有學生提出自己的服務工作已告一段落，不知道要幹嘛時，<馨>就認為他們要換一個服務工作，以幫助其他人：

師：那小朋友覺得這些人該怎麼辦？他們已經沒有需要做什麼的人，你覺得他們該怎麼辦？

馨：再換一個工作！

師：為什麼？

馨：因為另一個工作可能比較多人，可以幫忙。

師：所以你推薦他們去做其他服務的工作。

宜：他們可以和志去清理魚池，因為魚池都很髒。

(課，940503 組)

從他們的表達中可以發現<馨>認為服務是一件你要主動去尋找需要你幫忙的人或事，除了用責任來說以外，不如說有需要存在，就有服務存在。

#### (四)服務前，要能完成自己分內的責任

在歷經了服務的行動，看過服務名人的介紹之後，〈馨〉對於服務的看法又變的較為複雜，她在札記上分享：我覺得服務是很好的事，但要失去很多東西(省札，馨，940607)，一方面覺得服務是重要的，也是永遠的，但一方面也感嘆自己要做到像「史懷哲」這樣的大服務，自己很難放下自己的責任，特別是家人的責任：我對史懷哲很敬佩，因為他放棄了他的才藝，還去幫忙非洲的人，為什麼不在自己的國家照顧他的父母呢？要是我一定會在自己的國家好好的發揮我的才藝，照顧我的家人(省札，馨，940526)。但也可以確定學生自始至終認為服務他人之前，除了衡量自己的能力與安全之外，他們也從服務名人的身影中省思到自己的份內責任要先做好，再談服務他人。

〈馨〉是個比較害羞內向的人，因此她想從事的服務任務從一開始到期中似乎都希望是「幫樹木澆水」、「廁所美化」等事務性工作，或許是個性使然，她不習慣事情變得複雜無法掌握，就像繁多的作業會給她壓力一般，因此當她遇到服務的困境時竟有強烈的反應認為為何不做像以前大哥哥大姐姐做的廁所服務就好？顯然這樣的困難讓她有些挫折吧？但從她對一些服務名人的敬佩及自認做不到似乎讓她對服務產生一種高不可攀的感覺，這也是一部份學生在課程之後產生的一種矛盾心理！一方面覺得服務是重要的、必須的，自己卻難放下一切全心投入，他們也只能在這兩邊之間的拉鋸與糾纏中慢慢求取平衡。

#### 三、勇於表達、很有想法、上課態度積極的「伯」

如果在班上提起〈伯〉，大概小朋友的印象就是他對車子的熱愛與滔滔不絕的車輛經，由於〈伯〉爸爸從事汽車銷售的工作，因此他只要一談起車子，就是滿口的引擎與馬力，當然他的語言表達能力也比其他學生

成熟些，在其他課程的討論上也常提出獨道見解。可是在他這樣積極的課堂表現中，卻常是說比做更多，往往口沫橫飛的頭頭是道，要執行時卻是慢郎中，要等上好一會才有一點東西出來，虎頭蛇尾的有時甚至要老師在一旁督促。在這個班上，他是代表頭頭是道，思想清晰，但卻是「知易行難」，喜歡想、熱愛說、卻緩於做的一群。

### (一)服務業與服務

第一次對服務作定義，<伯>就認為服務就像服務業，只要是方便他人做事就是服務：幫忙別人，服務 = 幫忙 = 幫別人的忙，像我爸爸在賣車，這叫服務業，就是方便他人做事（課，940222 組）。因而引起學生的討論，服務業是服務嗎？<瞳>認為醫生救人，也是服務業，有小朋友認為餐廳中幫人端晚盤也是服務業，另一派小朋友提出這些都是有給錢，他們才作，不能叫服務吧！服務應該是不要錢的。但<伯>認為服務業也有在替人服務，幫忙人讓人方便，應該算吧！所以他們同意服不服服務不能用錢來區分，因此藉定服務應該是不牽涉到錢的利益。但在<伯>的認知中，他堅持認為在服務業的「服務」當下，那人是本著「服務精神」去幫助他人的，對於他這樣的解讀，我們也就讓他暫時保留。

### (二)從分享知識的觀點提供服務

對資優生來說，豐富的常識是他們的優勢。<伯>因為爸爸在賣車的關係，對車子極感興趣，也知道許多車子的專業知識，他提出想要以自己豐富的車子常識作為服務同學的一種方式，我請其他學生表達對於這樣的工作算不算是服務的看法：

祥：應該不算，這只是一種分享。

生：對啊！服務是要別人有困難，他們不一定要知道車子的東西啊！

(課, 940322 組)

對於這樣的回應，<伯>顯得有點落寞。也點出學生們對於服務工作的認定仍以對方的需求為主，甚至是對方有困難的需求，因此對於這種額外的知識服務，他們不太認定能成為服務工作。我與指導教授和觀察員討論到這一點時，指導教授的想法是：由自己專長出發比較具有主動性，也適合他們的年齡和能力，只要協助學生找出他們任務要引發有需求的觀眾或聽眾出來即可，另外只要兼顧服務中有與人的互動即可。

如：車子資料的分享，讓學生尋找哪些人有需要車子的知識？主動去營造出車子常識的需求，如：到網站分享、製作車子問題信箱回答大眾常識、佈告欄也可(研札-與老師的討論 940323)。因此鼓勵他可以繼續構想，但要想辦法讓這項服務工作形成需求性。因此再度告知<伯>他可以繼續他的汽車服務，他顯得很有精神，他的高度熱忱，讓他沉浸在構想「汽車服務」這件事，他積極的在札記上「規劃」汽車信箱的外型，暢談放置地點與如何收發信的想法。

### (三)堅持維持服務的精神與目的

<伯>在開始服務任務後的積極性仍舊高昂，雖然在「行動上」的進度不多，但在「精神上」的表現卻不少，從幾次小組的討論中可以發現，他一直很堅持「服務精神」這一點，他認為服務不應該是帶著目的性，在第九週的小組課中，討論到幫助別人的理由何在，<杰>提到在電腦課幫別人，自己也可以快點玩到電腦，這引起<伯>的批評，覺得這樣服務人的心態可議：

師：有沒有更好的方法？你當初為什麼要幫他？

高：因為資優班要啊

祥：可是幫人本來就是應該

瞳：就算資優班不要，我也會幫他。

師：那你幫他的理由是

杰：因為老師說如果這一排的電腦都會，就可以玩電腦，所以我幫他，這樣我也可以快一點玩到電腦

伯：那你這樣就是有目的的幫忙！

(課，940419 組)

另外<伯>在課堂上提出有些小朋友可能會在服務課程結束後，就自己結束服務，他擔心有人是在應付服務這件事或者這個課程，從他的立場來說，服務是一種重要的體驗：

伯：如果這個課程停止了，有些小朋友會認為課程結束了，就不用再繼續服務，上這個課程可能他們就在應付，所以我覺得老師可以在單元結束後再去觀察那些小朋友是不是有在繼續服務下去？

師：所以你建議老師在課程結束後，可以去觀察那些小朋友是不是有繼續服務的精神與熱忱。即使老師沒有交代，他們是不是也會去做。所以你覺得服務是一件很重要的事囉！

伯：還好啦！

師：覺得不應該是被逼去做的，是不是？

伯：應該說不能用來應付的，要實地體驗服務的感覺。

師：這也是老師的用意，希望你們從真實經驗中體驗到服務的過程

杰：我覺得<伯>講話好像大人一樣！

(課, 940503 組)

也因為這樣的想法，服務行動不能只是應付老師，甚至認定是一種重要的體驗，一定要真的去執行，所以<伯>對他自己的「汽車信箱」也投入相當的心血，他認為自己額外花時間來做這件事，就是覺得幫助別人感覺很好：

師：早上我們討論的<伯>的信箱，請問伯你是用什麼時間作的？

伯：寫完功課。

師：那你花了多少時間作的？

伯：一小時 五十幾分鐘 等一下！大概半個小時。

師：那你為什麼願意花這麼多時間做這個東西？

紹：我寧願 .

伯：因為我覺得這樣幫助別人服務，感覺很好 竭盡所能的幫助別人。

杰：而且這樣也不會有什麼壞處。

伯：而且我用這種方式，比別人幫錯忙被罵好一點，因為這是他有問題，自己願意來問，我不是插手去告訴他，而是他自己來問。

師：所以伯認為自己這個服務是對方有問題才來問，比較能幫到需要的人。那大家對於伯花了一些時間做這個信箱的看法如何？

紹：辛苦他了！因為他為了幫助別人花出自己的時間和心血。

伯：過獎！過獎！

凝：某些人就算要做服務工作，那個半小時可能要看電視或



玩電腦，完全不會做這件事。

師：所以你們認為伯難得的是花了自己的時間去做服務工作，很難得。

瞳：很偉大的事情！

杰：我覺得他蠻厲害的，如果是我的話，絕對不可能，因為如果上課時間還要抽時間出來做這些事情，或者回家已經很累了，還要做很多事，給家長簽名什麼的，要抽出三四十分鐘，是很難的。

（課，940503 組）

除此之外，<伯>也認為自己以這樣的信箱來服務大家，能避免幫倒忙或遭受拒絕的情形，是比較安全的作法，但也意味著他很在意幫錯忙，被誤解的情形發生：如果我用一個信箱，想要問的人就自己投，就不會有拒絕不拒絕的情形（課，940419 組）。

縱然<伯>義正嚴詞的大聲疾呼服務不能是被應付的重要事，但觀察其汽車信箱的服務情形，在資優班的服務次數顯然屈指可數，而他對服務信箱的查看也不很積極，在服務の分享中也多是提到在原班服務同學的過程，猜測是他在資優班的時間比較少且倉促，因此較無發揮服務的機會，但這似乎也顯示他這個精緻的服務構想，沒有發揮到極致的可惜。

#### **(四)服務他人與自身狀況間的拉鋸與考量**

積極有活力的<伯>在執行服務任務後的第十週，也曾分享自己遇到的服務難題，這似乎也衝擊到他對服務精神的理念，讓他產生一些為難，首先是同學在掃除時間請教他問題：我的汽車信箱還沒做，班上的同學已問我車子的問題，問題是有一個同學常在打掃時間不停的問我問題，我覺得很困擾，因為我要打掃。（課，940426 團），本著<伯>的服

務理念，應該是要熱忱以對，但這樣卻也影響了他份內的工作。這樣的問題成為團體分享中大家腦力激盪的主題，後來同學們也給予<伯>一些回饋與建議，希望他盡快做出信箱，讓大家可以透過投信方式來問問題，如此也不影響<伯>打掃。

另一個服務與自身間的拉鋸是在第十三週學生討論到自己的心情與服務別人之間的考量，是否可以自己心情的好壞來決定是否提供服務？<伯>認為看心情來決定要不要服務這樣不好，如果這幾天你心情不好，你就不幫忙別人的話，如果你一直的心情不好，那需要幫忙的人不就沒人幫了？如果看心情好不好來看的話。如果那個人很需要我們幫忙，可是那個時候我們心情不好，沒幫他，那那個人就沒辦法被我們幫忙(課，940517 組)。看來<伯>的論調仍是以服務對象的需求性為主，考量服務他人比自己的心情更為重要，<伯>的想法確實堅守著他一貫的信念，但他也並非一昧的全心服務奉獻，從同學建議他擴大「汽車信箱」的服務範圍，但他回應「我只想給三年級的，服務是很好，但是沒辦法服務這麼多，不然讓他們自己來問我。」「我就針對資優班的同學就好。不過信箱就不能放在教室裡，要放在外面，因為教室來的人不多，看不到這個信箱。」(課，940503 組)之下，顯然<伯>在真實的服務情況中也是有所取捨，一方面他希望服務範圍不要過大到不能控制的地步，一方面又希望能盡量發揮信箱的服務功能，在這之間的拿捏真是為難。

<伯>在這次的服務課程中，曾提出幾點對服務的突破性看法，如：服務業、分享知識的服務方式、服務需體驗不能被應付等。也有數次激動的談論著他對服務的看法，那時不只我很驚訝，就連一旁的同學<傑>也表示：「我覺得<伯>講話好像大人一樣！」(課，940503 組)，<伯>對服務的熱忱與堅持服務體驗的重要是班上僅有的，他對於服務中自己與

服務任務之間的比例也存著考量，這樣一位對服務充滿想法與熱情的人，可惜比較少見到他實際將汽車信箱的需求發揚光大的部份，<伯>「思想」的一面仍大過行動面。

#### 四、服務積極、省思力強的「祥」

<祥>在剛入資優班時，並未讓人對他有特殊的印象，感覺上是很普通的一名學生，印象深刻之始是在服務初探課中，他興奮的提出各種點子那時，但在這服務課程進行之後，不論在團體或小組課，尤其在小組課，他的踴躍發言與適度的提出自己的看法，讓他成為小組課時提問與發表的焦點人物，似乎在服務過程中，對於人際的覺察與省思能力特別敏銳，對於服務的討論與執行，總是充滿興致且沉浸其中。

##### (一)積極尋找服務任務

<祥>在上學期初探時，對於服務任務的提供也相當踴躍，似乎對服務相當有行動力。在這學期一開始討論服務定義他的想法就很單純：服務就是做事讓別人感到溫馨、方便、舒服，對於自己想從事的服務工作，一開始就以自己感興趣的電腦為目標：如果我喜歡電腦，我可不可以當電腦小老師去幫忙不會的同學？我很多同學都不太會電腦，我可以教他們(課，940322組)，但<祥>其實還有許多服務的構想，他在札記中一一陳述：

1. 幫忙自然老師收器具(自然課下課)
2. 當電腦小義工(電腦課幫隔壁同學)
3. 當同學很累時，幫他搥背(下課)
4. 做完自己的打掃工作來幫其他的人
5. 教不會的人數學(下課) (省札，祥，940322)

## (二)體悟適度的服務對服務對象才是有益的

從學生開始執行服務行動後，透過團體的討論與札記的分享，他們也提出一些服務現場的真實問題，透過這些問題的討論，也不斷豐富這群學生對服務的理解，「服務對象依賴他們」的問題就是一個例子，這也是<祥>首先遭遇到而在第九週提出來分享的，呼應服務前討論服務的「正當性」、「合法性」部份，服務需要幫忙的人固然好，但如果因此害了他也就不是服務了：

祥：就是 你如果一直幫別人的話，他們都會依賴你。

師：你已經感覺到這個問題了嗎？

祥：有啊！就是我掃除時間的時候，我負責擦氣窗工作很快，我做完都會去幫別人班桌椅，可是因為我做的比較快，後來他們都叫我做，自己不做都跑去玩。

師：所以有人已經開始依賴你的情形。

瞳：我覺得像祥說的對，雖然我沒有當電腦小老師，可是因為電腦課有些人不會會來問我，然後明明像開機、關頁面這一小點步驟都會一直來問我，連開機、關視窗都要問我，彤，這要怎麼做？

杰：就是這種類似的問題。

瞳：所以我覺得不能對她們太好，就是一直教他們。

紹：這樣他們會有依賴性，以後他們都會不學，要靠我們。

伯：萬一以後他和我們不同班，就沒辦法依靠我們了。

師：所以你們擔心一直幫別人，別人會產生依賴的心。一遇到問題就求救，這樣不太好？

伯：有一點。

雨：不要幫的太兇。

(課，940419 組)

對於<祥>來說，他認為這樣我們幫他就好像害了他(課，940419 組)。所以<祥>的問題引發其他同學的討論，他們認為調整服務方式是必要且對服務對象也是有益的，<祥>也開始改變自己服務別人的方式：

瞳：我的話我就會把開機或關視窗的方法，寫在一個紙上，然後黏在他眼睛上

生：哈哈

師：貼在眼睛上？

瞳：或是放在他的鉛筆盒

師：所以<瞳>已經在用另一種方法教他了，用講的他沒有辦法，那用書面的，寫在紙上他就可以看了。以後就不用問你了。

祥：那我就是叫他看我怎麼做，他就會做了

師：這也是一個好方法，不是幫他做，是叫他看你怎麼做，自己再做囉！這樣或許就不依賴你了。

(課，940419 組)

### (三)從服務對象的拒絕協助中調整自己的服務方式

服務任務初期，從服務對象的立場來修改服務的方式就是學生面臨的第一項學習。學生尋找的服務方案並非一開始就相當完善週延，也不

一定適切，在我們初次的「分享大會」中，<祥>分享自己的電腦課有人明明很不會，卻又拒絕他的協助，讓他有點苦惱，有少部分學生表示有類似的情形，服務對象的拒絕被服務，也提醒他們學習修正自己的服務方式來讓對方接受：

祥：可以問他你為什麼不要我幫忙？

師：對啊，你們有沒有主動問他你為什麼不需要幫忙？

祥：我有問啊，可是他說他電腦很強，可是我看他連簡單的開機關機都不太會。

師：所以在你的感覺裡，他不太會又不太想承認他不會，那像這樣你們會怎麼辦？有沒有兩全其美的方法？

雨：可以每節下課的時候，拿關於電腦的書教他。

師：可是他就是不想給你教啊。

祥：我在學校的時候都會隨身攜帶一本電腦的書，有空的時候，就拿出來看，如果我教他他拒絕我的時候，就把書借給他看，反正他覺得只要你沒有教我就好，我看書還差不多。

師：所以他不接受你教他，可以接受你給他書看，顯然他是怎樣的人呢？

雨：不喜歡別人教

伯：他想要自己學

師：嗯！他喜歡自己學，這樣<祥>的解決方法適不適當？

生：適當。

師：像祥這樣，遇到問題，一個方法不能，他就轉一個彎，

用另外的方法，別的方法他能接受的方法，是不是就解決了問題。

佑：我還有一個方法，就是先知道他在班上喜歡的人，再請他來教他，就可以很自在。

師：反正就是找到一個他喜歡的方法，再來幫助他。

(課，940419 組)

實際執行服務後，學生感受到服務不是你想怎樣作，對方就一定會接受的事，由學生的行動中可以看到服務對象其實希望自己不是一個弱勢的角色，因此服務者就必須修正自己的服務方式及態度。〈祥〉一開始也抱持著服務對方是為他好的心態，但對方的反應並非想像中的接受幫助，而〈祥〉也從對方的立場去考量並作修正以提供對方能接受的服務方式。透過小組課中的討論與省思，找到一些改變策略，期待以有效的方式幫助對方。

#### (四)對服務對象的期待成為一種服務的挫折

但有時現實的服務狀況卻讓〈祥〉像坐雲霄飛車般，心情忽上忽下：我目前是當電腦小老師，有一次我教同學電腦，他請我吃玉米球，可是有時同學蜂擁而上，我不知道怎麼辦？我幫了很多人覺得很高興，可是有的時候幫了人卻被罵(課，940419 團)，心情似乎很複雜。但〈祥〉對服務的看法，似乎也是本著幫助他人是應該的想法：

師：有沒有更好的方法？你當初為什麼要幫他？

雨：因為資優班要啊？

祥：可是幫人本來就是應該

(課，940419 組)

但在這樣付出的理念下，如果遇到對方無情的拒絕，其實<祥>也會相當挫折，在第十三週的小組討論中，他提到自己服務了別人，卻被給予負面的回應：

祥：有些人明明就會，還來問我，問完我告訴他，他還會說早就知道。不用你告訴我。

師：所以對方問我們問題，沒感謝我們也就算了，還回罵我們，所以你是希望對方怎樣？

祥：我會希望我講完畢，對方會說謝謝，然後不要打我，就好了。

(課，940517 組)

顯然這樣的回報讓<祥>也感覺難過，他也不是要求什麼回報，只需要合理的對待罷了!

#### **(五)服務困難中展現問題解決能力**

在第三次的省思討論會中，因為<伯>提出的車子信箱服務的問題，因此課堂上介入「問題解決」的學習策略，希望透過學生服務中遇到真實的問題作為學習問題解決方法的媒介，我請他們先就<伯>遇到的問題，提出各種可能的方法，不先做任何批評，也不將看來有問題的答案作否決，直到想不出方法為止，接下來再分析方法的適用性，覺得不可行，可以優先刪除的，但必須說出理由，並不斷回顧一下問題的形成原因與情況。課程結束之際，我鼓勵其他學生遇到服務問題，也可以用這樣的方式，先提出各種可能的方法，再進行分析與篩選，最後決定可行的解決方式。在一旁的觀察員建議可以留一些時間讓他們想一想這個解



決方法對自己是否有用？自己遇到問題是否會用這個方法？另外在這樣的省思會中，是否可以藉由一位學生的個人問題發現，去省思自己有沒有遭遇類似的問題？讓學生先有這樣的省思，讓這個問題成為大家的問題，如此討論起來也比較貼近自己，不會好像只在幫別人想辦法。〈祥〉這時對問題解決的應用能力展現無遺，從他的上課分享與札記中可見端倪：

祥：我今天學到兩點，第一點是問題，就是大家在學電腦的時候，有很難的問題大家都來問我，一大堆人怎麼辦？有三個回答，第一個就是請大家自己排隊，第二個就是請老師處理，第三個回答就是請其他很會電腦的同學來幫忙。可是他們有好處也有壞處，第一點的好處就是大家不會蜂擁而上，可是壞處就是他們有人不聽反而會一直來問我。第二點的好處是雖然不用作什麼，可是他的壞處是沒有做到任何服務。第三點的好處是不會太忙，可是壞處就是可能會別人一遇到問題就會來找我，我請同學協助，這樣可能他們會依賴。我的第二點是

師：所以你決定用哪一點？

祥：一和三，我的第二點是今天學到的省略法，覺得更簡單了。

師：老師覺得他的分享也很精彩，他開始應用我們的方法在解決他的問題了！不會認為那是伯的問題，就和自己無關，反而會去想如果是自己會怎麼用？很好的反省。還有誰要分享？

（課，940426組）

札記內容：

Q：大家都蜂擁而上，怎麼辦？

A：

叫他們排隊嗎			
請老師處理			
叫他們找小胖或小李飛刀			
	好處	壞處	決定
1	不會太可怕	有人會不聽，亂問	V
2	不用作任何事	沒做到服務	
3	不會太忙	可能會依賴	V

對於<祥>這樣的問題分析，讓我看到他問題解決優勢的一面，也看見他快速的應用在自己的服務任務。

#### (六)服務是互助的

<祥>在經歷服務歷程中的起起落落後，對於服務的詮釋又有深入的想法，他在札記中就有一些省思：「自從隔壁把電腦書帶走時，他就不再問我了！而且他也學會了電腦，服務工作告一段落了。可是雖然隔壁會了，可是還是有很多人來問我，我可等服務工作做完後，去找別的工作或堅持下去，世界上總有人需要你的幫助吧！我覺得服務要永遠，我們幫助別人，別人也會服務我，好心有好報，而且服務別人也會很開心喔！我的服務還沒結束，還有可以出去看看有沒有工作，參考 3/22 NO.5」(省札，祥，940503)。他還記得自己一開始有提出各種各樣的服務任務，他還想回頭再找一個服務任務再出發，足見他對服務的熱忱。

在期末的「服務人報告」中，雖然沒有機會針對每一個服務人一一去瞭解、討論他們投入服務工作的動機與原因，但有些學生卻也從這次的資料整理與分享中去體會這些服務人的想法，<祥>在聽完<輪>分享的林肯先生之後，在當天的札記上就分享了他對林肯投入「解放黑奴」的感動：福特發明了真車子，真厲害，我覺得林肯真偉大，解放黑奴使黑

人得到自由，我覺得是因為他想每一個人都是平等的，大家有努力就能得到快樂，但是黑奴已經很努力卻不能獲得自由（省札，祥，940614）。他認為林肯抱持著「人人平等」的信念，因此為遭受不平等待遇的黑人們爭權利，人有努力就能得到快樂，但黑奴很努力卻沒有得到相同的對待，這種「人同此心、心同此理」的同理感覺是<祥>對林肯偉大的解讀。

<祥>在這次的服務學習活動中，有多次令我刮目相看的表現與對話，他在自我省思學習部份比其他資優生更為明顯。顯然<祥>在這次的服務歷程中展露許多成長，包括服務過程中因應服務對象的調整、體悟適度服務對服務對象的重要性及他問題解決與省思自我的能力等。雖然<祥>擔任的服務工作只是電腦小老師，好像一般學生平時也會做的事，但透過他的體會與分享，也從中經歷了各種深刻的體驗與學習。

## 五、小結

「體驗、學習、成長」，這是我完成這四位資優生的服務史之後在腦中出現的字句，透過這次的服務歷程，可以發現他們四位在經歷服務任務之後，共同在服務他人及自己的部份都產生出一些拉鋸，如:<杰>考量自己的能力勝任問題、<馨>也認為要先做好自己的份內責任再談服務別人、<伯>也遭遇到自己想擴大服務卻會影響自己的難處，而<祥>則是對於自己要提供怎樣的服務才不會讓對方依賴或拒絕，這樣的問題會產生就代表他們是真的身處服務情境之中才會發覺的困擾，發現問題其實就是學習的開始，他們四位在這樣的問題中，不僅慢慢釐清出自己對服務的看法，也從這些問題討論中學習調整與應對之道。

## 理想與堅持

另外從這次的服務學習中，我也意外的在學生身上各自發現一些他們以往在課程中沒有展現的特質，或者該說這些特質是他們本來就有

的，只是藉此被提煉出來，如：<杰>一向讓我覺得他是「過客」，對人際情意課程不甚感興趣，少見其熱烈參與發表，有資深老師認為<杰>就是典型的怪怪資優生，不會熱切參與但腦中有自己的想法，也有老師認為<杰>是挑食的資優生，只對自己有興趣的領域才会有反應，其他時候根本感覺不到他的存在。但從這次的服務學習中，尤其是小組分享或札記省思中他認為即使沒有服務單元的課程，也一樣可以繼續服務的想法和形容服務像每天要洗澡一樣的平凡，才讓我看到他對服務有著一股堅持與執著，或許像他這樣「冷冷的」學生，雖不善言詞應對，但心中也懷有一股緩緩的溫暖吧！從資優特質的角度來看，<杰>很典型的就是直來直往、人際互動因而不受歡迎的資優生，但同樣的他也具備資優生的情意特質--「理想主義」(Clark, 1996, 引自郭靜姿, 民 92)，所以從他尋找服務任務開始，就充滿理想，希望做一個「長久的幫忙、讓自己心裡比較有感覺」的服務工作，甚至他希望利用自己的科學專長從事一項「水」的實驗，過了一週他表示這個實驗好像不很容易，在同學的分享與建議下，<杰>決定從自己的興趣之一「電腦」下手，因此投入「電腦小老師」這個服務工作。同樣的在活動力強、想的快、點子多的<伯>身上也能看到類似的理想作風，他對服務的幾個理想觀點讓人驚訝，如：他提出以汽車知識的「解惑」做為一種服務的方式、認為服務他人時自己是「不能帶著目的性」去執行的、認為服務要透過「真實體驗」的重要性等，充滿對服務的理想性。

另外從理想的層面也能看到他們對理想「堅持」的一面，<杰>雖然沒能堅持他一開始的服務任務構想，但他卻很堅持服務任務不能「半途而廢」這一想法，認為服務是一種長久的責任，也展望出他另一種「堅持」，而<伯>也是堅持要維持住服務的精神及目的，不能讓服務行動因

個人目的而變質，因此儘管他在自己的服務任務中有時遭遇困難，他仍努力在自己與服務間求取一個適切的平衡，避免破壞了那種對理想的堅持。但不可諱言的是在這次過程中，他的想法仍比行動有力的多，他對於自己「汽車信箱」的服務任務未能踏實而持續的執行，巡視信箱的次數也很少，因為雖然理想高超，汽車信箱沒發揮它的功能，不免讓人惋惜看不到出色的效果，因此對於服務有理想與獨特看法，但服務的執行力與行動力仍有待加強，這也是許多資優生都會有的「眼高手低」，往往對事物充滿高瞻遠矚，但卻難踏實完成。

### 感覺敏銳的省思能力

<馨>與<祥>在對服務的省思與反芻也讓我意外，儘管他們平日在課堂上也是樂於分享的一群，雖能說到課程的目標與重點，但少有內心深刻感受的回應，但從這次的札記記錄中，我卻發現<祥>對服務省思的優勢表現，他是首位感知到服務對象依賴的問題，而對於服務行動中的心情掙扎較難在其他學生的札記上看到，特別是內心衝突感覺的對話部份，但在他的札記上卻常有這方面的訊息，如：「我掃除時間幫人做事，可是下次他們都依賴我，怎麼辦？那就不要幫他啊！不行啊！哎！也可以明白告訴他啊！還可以威脅，哈！不行！如果威脅的話會傷害友情，還會被罵！」(省札，祥，940419)，對於這樣能在服務情境中如此敏銳，不斷讓自己與服務對話，是難能可貴的，這樣內心交戰的「放聲思考」在服務停止衝擊的省思札記上也出現過，雖然是對話方式，且對服務是否要停止充滿不確定與兩難，一個開心、另一個又是難過，<祥>也表示這兩個聲音都是他自己，這樣的方式也讓我看到他內心的對各種選擇的衝途、掙扎與考慮。資優生在一般人眼中總是顯得相當出色，受到大家的稱羨與肯定，然而因為他們獨特的身心特質，如高度的自尊、完美主

義等，致使他們面臨困境時，可能經歷比一般人更大的心理衝突(劉貞宜等，民 94)。

至於<馨>的敏銳特質也和<祥>的情形很類似，乖巧順從的她竟然也提出對服務方式的質疑，甚至感覺出服務「人」比服務「事」更為艱難。此外對於服務他人前要先顧好自己的家人與本份的執著，也讓我看見她內在對自己的要求與堅持，或許這些都是要在真實體驗中才能產生的深刻感慨吧。

### 個人創意展現

而在這次的服務中，也意外的讓某些學生的個人創意更加展現，以<伯>的服務省思札記為例，他的記錄方式充滿個人風格，他自己命名札記為「伯 超級 HELPING 日記」，除了記錄自己的心情，一邊也將札記區分章節，分別記錄，第一章是討論服務定義的部份、第二章則是服務的討論與準備、第三章是汽車信箱設計圖和執行心得，最後一章是對服務活動的期末感想畫，讓整本札記如同一本服務小書一般，詳見附錄三的學生省思札記範例。

仔細思考這次的服務課程，因為長久的歷程體驗與討論回饋，使得課堂中更多機會看到資優生個別特質的展現，這是在以往齊一執行的服務活動中未能看見的。透過他們的互動對話中，我也更加瞭解他們對於服務看法的流轉與個人改變，他們想法的變化似乎沒有對錯可言，僅代表他們在這樣一個真實情境與互動歷程中，反應與調整的呈現，顯示在不同過程中，服務帶給他們不同意義性的展現。

### 第三節 服務歷程中的問題解決

Stephens ( 1995 ) 認為服務學習是一項創新的概念，學生能專注於實際的人類需求，從作中學。因此在這次的服務學習活動中，我也運用

這樣的想法，希望學生透過真實的校園問題情境，在服務的歷程中能從評估服務對象的需求開始、進而發現問題與困境，嘗試尋找解決策略並應用實行。活動歷程從學生進行服務行動開始，接著有了一些實地的分享與回饋之後，真實的問題果然在行動中一一出現，包括服務方式的問題、服務對象的狀況等，當然一開始「問題」也不是那麼的明顯，甚至於有些學生初步接觸服務任務，面對困難時，是直接打退堂鼓的，似乎沒有進一步嘗試解決問題的動機：

師：要是她不想要你教她，你們會怎麼辦？繼續為她服務？還是教別人算了！

（大部分同學都舉手表示不要教她，但<馨>與其他兩位同學卻舉手認為還是要教她）

（課，940414 組）

師：聽起來你們大部分的人都覺得對方不理我，就放棄他好了，有沒有不同的想法？

雨：我一定要馬上放棄。

（課，940419 組）

## 一、分析界定問題

這或許跟學生個人與人的互動個性或成就動機有關，但從這樣一個真實的問題中，其實是培養學生問題解決的好時機，學生之所以放棄行動，有時是不知這問題該從何下手，所以通常我會先請學生描述一下詳細始末情形，再引導他們思考：「問題在那？」，希望他們在面對問題時，能先從分析問題開始，往往在這樣的引導下，學生都能很快的思考這個

情境中各種可能的狀況：

馨：我是電腦課教同學，可是有同學心不甘願被我教，我心情也不好。

師：大家想一想，這個問題在哪？

智：你可以用溫柔一點的口氣教他，試著說服他

馨：可是我口氣很好

輪：可能是他不高興在這樣的狀況下學，可以直接坦白的問他，你想不想要我教你，如果他想，就教，如果 he 不想，就不要教

宜：我覺得他是不想要你干涉他的學習方式，所以不想讓你教

師：這也很有可能，有些人覺得他自己慢慢學就好了。

容：還有他可能覺得你也不太會，不想讓你教，比較想讓老師教他。

師：這也有可能。

林：可能是她在班上跟你沒有那麼好，所以不想要你教她，可以找跟她比較好的人來教她。

智：我想到了，可以問她希望誰來教她，然後裝扮成那個人的樣子來教她。

師：很有創意，大家有沒有發現，那個同學心不甘情不願，有各種可能性。

(點頭)

(課，940414 組)

在這樣的分析中，學生嘗試從不同角度來看同一情境，有的還是先



從服務者本身先省思起，接著就會轉移到服務對象的角度，推敲服務對象接受服務的意願、服務對象對服務者的專業與否的信任度、甚至服務對象希望的服務者人選等。在這樣的分析之後，問題似乎明朗了許多，解決方式也呼之欲出，就像愛因斯坦說的：「發現問題在哪，問題就被解決一半了」。對資優班學生來說，問題解決的過程中，難的是發現問題這一關，一旦問題被界定了，學生往往能發揮他們的創意去解決問題：

師：對啊，你們有沒有主動問他你為什麼不需要幫忙？

祥：我有問啊，可是他說他電腦很強，可是我看他連簡單的開機關機都不太會

師：所以在你的感覺裡，他不太會又不太想承認他不會，那像這樣你們會怎麼辦？有沒有兩全其美的方法？

雨：可以每節下課的時候，拿關於電腦的書教他。

師：可是他就是不想給你教啊。

祥：我在學校的時候都會隨身攜帶一本電腦的書，有空的時候，就拿出來看，如果我教他他拒絕我的時候，就把書借給他看，反正他覺得只要你沒有教我就好，我看書還差不多。

師：所以他不接受你教他，可以接受你給他書看，顯然他是怎樣的人呢？

雨：不喜歡別人教

伯：他想要自己學

師：嗯！他喜歡自己學，這樣翔的解決方法適不適當？

生：適當。

師：像翔這樣，遇到問題，一個方法不能，他就轉一個彎，用

另外的方法，別的方法他能接受的方法，是不是就解決了問題。

佑：我還有一個方法，就是先知道他在班上喜歡的人，再請他來教他，就可以很自在。

師：反正就是找到一個他喜歡的方法，再來幫助他。

凝：可是祐的方法不一定成功，萬一你不知道他喜歡誰，怎麼辦？

紹：那就找他的好朋友。

師：對，我想祐的意思是要找到他喜歡學的方式，喜歡的人也好，像翔就是找到他喜歡學的方式，這就是問題的解決了。

師：今天，我們討論到依賴的問題，就是要有適當的幫忙，比如用書面的方式來提醒他，或口頭告訴他你已經問我好多次了，關於拒絕的部分，就需要想一些好的方法幫忙他。老師也希望像今天一樣，你們遇到問題的時候，能夠轉一個彎用不同的方法試試看，面對這個問題，所以不要馬上放棄，事情有很多種解決的方法，就看你有沒有去想，去解決。或許下一次來你們可以分享一下你們用的解決方法有沒有效，或者你們又發現什麼新的問題。好，剩下時間你們就整理一下今天的討論吧。還需要找老師討論服務任務的就留下來。

(課，940419 組)

在這樣的討論之下，問題就從「服務對象的拒絕服務」變成「怎樣的服務方式可以讓服務對象接受」這不僅是從不同角度界定問題，也是更進一步澄清問題、聚焦問題，一方面養成學生學習從積極面思考問題的習慣，另一方面也能從不同角度看問題。

## 二、解決方式評估與選擇

在界定問題、提出可解決問題的策略之後，進一步的可以針對解決方式做一些可行性的判斷與分析，如大家曾對<伯>在打掃時間被要求提供服務而造成困擾一事提出各種解決方案，並分別評估解決方案的適當性，特別是分析每一方案可能的優弱點，再決定刪或留：

師：本來你要開放服務，他熱烈來問你有錯嗎？本來要服務對方卻又打他或想封住他，拒絕他，這樣不好。

馨：假裝不知道，這也是假的，要刪掉。

凝：告訴老師，他以後可能就不會問你了！就少一個人了。

輪：做網站。

( 生：要 不要 )

輪：因為很麻煩，搞不好要做很久。

雨：而且不一定每個人都會上網。

師：贊成要留的，理由是什麼？

嫻：不一定只有班上的人才來看網站，若有其他知道的人也可以上去。

師：這樣服務的人可以擴大，不認識的也可以。

凝：若有一些人你不認識，看網站也可以。

紹：想刪掉對他冷淡，因為不理他以後就會互相不理。

容：信箱開始才服務，若太晚做，問題沒有了，不如口頭先回答對方。

師：但是問題是掃除時間人家一直問他。這個時間的問題該怎麼解決？。

輪：用筆記本代替，然後回答，可以放在桌墊下。

宜：告訴他掃除時間我不會回答你的問題。對不起。

師：這解決方法很直接，告訴他這個時間我有事要做，不能回答你的問題。可用投信箱、筆記本來代替。

雨：但若是筆記本被偷走

瞳：做兩張紙，一張是想出可能人家問的問題，一張是答案，問的時就給他看。  
(觀，940426 團)

透過這樣的評析，對於解決問題的選擇，似乎更能切中目標。但從這個過程中，其實也可以發現對資優生來說，解決問題並不難，他們有聰明靈巧的頭腦足夠提出各式各樣有創意的解決方式，但這個前提是必須要能確定問題所在，要能扣緊問題，才有效果。

除此之外，我也好奇在這樣問題解決的過程中，他們是否有所感知，在之後的小組課中，我也特別將這個問題解決過程「透明化」，也算是想建立他們一些問題解決的後設認知，使學生知其所以然。在這節課的討論中也看出學生大致了解這樣一個歷程：

師：剛剛我們說先提出問題，然後想出各式各樣的解決方法。

然後呢？

輪：然後再把不好的刪除

師：怎麼知道它好不好，要不要淘汰呢？

宏：經過大家的決定啊！

師：大家怎麼決定的？

宏：說出為什麼

輪：想想看若是用這個方法啊！會有怎樣的後果啊！

師：很好！所以你有沒有先去分析一下，會有怎樣的後果，先去分析後果，再來呢？

輪：不好的就刪掉

臣：淘汰

師：那好的呢？

宜：好的留下來參考。

師：所以還要配合<伯>的現實狀況，那方法會不會只有單獨的一個？可不可能融合兩種解決方法？例如：如果覺得網站和筆記本都很好，那可不可以同時都用呢？

生：可以

輪：這不是和上學期探索活動我們解決希臘交通問題時用到的方法一樣嗎？

師：對，上學期他們那組在交通考察團的時候，有用過這種分析的方法。所以解決方法是不是只有選出的一種？

輪：可以有很多

師：所以你們也可以結合兩種，合併或修改解決方法，讓它更  
有用！

(課，940428 組)

在之後學生的省思札記中，也有不少小朋友提到學到這個解決方法很好，認為將來遇到問題就可以使用：「我學到要是有問題，就可以用刪除法來決定，一定很好。」(省札，凝，940426)。而且不只是服務的問題，其他時候遇到的問題也能類推運用：「問題 想各種方法 為什麼？分析後果 不好(淘汰)好(參考)我覺得星期二的方法很好，很多的問題都可以用那個方法解決。」(省札，輪，940428)。「我對於週

二的討論，我覺得這些問題我以後都可能會遇到，所以以後就能很快的解決了，而且也能用到頭腦，真好！」(省札，馨，940428)。

### 問題解決能力的遷移

學生對於課堂中學到的問題解決方式，能很快的掌握技巧，甚至列出流程系統，也主動表示這種好的方式可以用在其他地方。從心智習性的角度來看，我也很期待他們能將這種問題解決的思考方式內化，不只運用在自己的服務過程中，在問題解決的同時，也強化他們問題解決的後設認知，成為一種心智習性，相信在服務結束後，也能遷移至其他學習或生活上有效運用。另外在這次服務學習活動中，只經歷基本的問題解決模式：問題界定、腦力激盪、評估選擇。有機會的話，其實也可以嘗試 Parnes 的創造性問題解決模式(CPS)等，讓學生在問題解決的層次上可以更為伸展。

### 情境中的問題----從模糊到界定

在這次服務學習歷程中，我發現問題解決很自然的就在學生的行動回饋中出現，就是因為服務情境是這般的真實，學生帶回來的問題就是他們實際遇到的，這樣的「問題」比起以往我們教問題解決時所提供的「問題」更真切，更符合問題解決一開始的情形，夠情境化、夠模糊，所以可以讓學生在問題中再摸索、再界定以參透問題所在，進而解決問題。Feldhusen & Treffinger(1985)認為學生都應該發展創意思考技巧和批判思考的嚴謹思考形式，而教學應協助學生如何在真實問題情境中類化、轉換和應用這些思考。這樣將課程的概念置於真實的生活情境，以問題解決的方式讓學生分析、評鑑、假設等技巧，透過社區服務加強學生的能力，是一種知識與經驗結合的教學策略(郭芳妙，民85)。

### 解決問題的動機探討

<佑>在課堂中分享的一句話讓人深深感動：「我覺得只要不管遇到什麼問題，都要想辦法去解決。」(課，940426 組)。雖然是一句很簡單的話，但卻是將我們的學習與服務精神道盡，這也是我們對學生的期許，希望他們在面臨問題時，是用積極主動的態度面對，而不是消極逃避的心態，除了積極迎向問題解決的學生之外，在服務過程中，我發現有些學生很容易遇到問題就想停止服務或換服務工作，或者覺得服務對象不想被服務就自己主動停止，究其原因，有些學生是缺乏挑戰問題的動機，有些可能是受到挫折就難接受，因此在這個解決問題的動機上，似乎也可形成和學生討論的議題，畢竟動機是萬事之首，沒有動機，也難有好的問題解決過程和結果。所以在持續進行服務問題的解決之外，指導教授也提醒我，別忘了關照在服務歷程中不順利或較不投入的學生可能有的感受，是否有其他需要深入瞭解的感覺與背後原因，這雖不是直接的討論解決方法，但卻關乎解決的動機與信念。在下一節中將整理學生在理性的問題解決中所延伸出來與解決問題有關的學習議題。

#### 第四節 服務歷程中可延伸的學習議題

在學期初，未進行服務行動前的課堂上，學生是先就自己的看法與想法給予服務一些定義性的描述，從一開始個人的部份大多就是一句描述性的話語，且定義的角度大多是從對方的感受出發：「我覺得他們的意思是作某件事讓別人覺得舒適、方便或者溫馨」<課，940222 組-杰>。「服務就是做事讓別人感到溫馨、方便、舒服」<課，940222 組-祥>。「服務的意思就是要讓別人快樂和有好的感覺」<課，940222 組-紹>。也從正當性來衡量服務事務，<誠>認為「服務是替別人作某件事」，引起其他人的不同意見：「幫忙他人作功課也可以嗎？這會害到他耶！」，因此

大家又修正是：「幫忙別人又不會害到別人才叫幫忙。」(課，940222組)。所以服務前要想「要幫忙的事是好或壞？適當或不適當？」<課，940222組-義>，而幫忙或服務的對象也是一項考量，「幫到壞人怎麼辦？」<課，940222組-凝>。

這時的他們對於服務仍像上學期的初探一樣，充滿期待與動力，似乎服務是這麼一件容易又快樂的事。在之後的幾節課中，由於學生間彼此對服務的質疑與討論、學生的故事分享與假設問題的提出，讓服務的定義又擴展了不少，學生又再一次修正他們對服務的看法，認為服務或幫忙有緊急的，也有不緊急的，緊急時就不一定要徵求同意再做，但這段對話又牽涉到萬一服務情境有危險性時，他們也會考量自己的能力及安全，再做打算，有時超出自己能力以外的事，並不一定要自己親自幫忙，也可代人求援，因此學生在這時對服務的描述又有更多角度。

經由討論與互動，這樣的看法比起第一節課對服務的單句描述顯然豐富多元些，但是在這群學生開始進行服務行動的尋找與執行之後，他們也因為身在服務過程中，經歷真實的體驗而面臨到更為實際的問題與考驗，因此在歷程中對於服務看法又有了細緻而深刻的體悟，有趣的是他們之前對服務的詮釋多從對方的角度而來，但現場遭遇到的問題，其問題原因卻多是他們沒有從對方的立場去思考，可見學生先前對服務的認知並未能讓他們順利的運用在服務行動中，他們「知」與「行」間還有一段落差，即便認為服務要重視服務對象的感受與需求，但到了現場卻仍無法立刻從這些方面去思考與執行，這時他們也才更明白「讓別人感到舒適、溫馨」、「給予正當性的幫忙」不是當初所想的那麼容易而簡單，提供服務也不盡然是受人歡迎的，因此在這樣一個想像與現實有差距的情形中，情意的延伸與學習，也就更顯得重要而有意義了。



在我整理、分析課堂資料的過程中，不斷在學生的省思分享中、對話討論中，甚至省思札記中發現許多學生發出的學習訊息及可以再進一步延伸的議題，由於我的服務任務介定是鎖定以「與人接觸」的人際取向為主，因此這個部份的學習議題也有一些選擇性，多圍繞在學生與服務對象的互動情形、學生對服務的感覺表達，是較傾向情意方面的包括自我情緒的部份、與他人的人際互動、同理心等，這些情意議題的延伸也豐富著服務學習本身。

### 一、自我情緒的認識與因應

在整個服務歷程中，學生雖然在課堂上討論著對服務的看法，分享著服務經驗中的心情故事，一些對於服務的情緒與感覺從其省思札記中可窺見一二，從一開始有學生害怕服務失敗的：「我一開始很害怕，因為我覺得會不成功，現在我覺得沒怎樣，因為我已經習慣了！」(省札，林，940517) 也有高興快樂於服務人的滿足感：「心情：教同學後，感覺很爽快，心情很快樂，第一次教同學，這工作還真不錯世！」(省札，竣，9403)；「這次我電腦課的時候，我教三個同學，怎麼用，怎麼開，怎麼找，他們都非常謝謝，心情很爽快！」(省札，竣，940503)。同樣選擇電腦小老師作為服務工作的<祥>和<嫻>也是在服務過程中充滿高興：「我教別人電腦時，他給我吃東西，大家蜂擁而上，好險我是大嗓門，我幫了全班了！好開心喔！」(省札，祥，9404)。「Yes!我成功的做好我的工作了！我沒有幫他按鍵，只有教他！教Angel,Tiffany,Brian.」(省札，嫻，940505)「這天有人又跟我借鉛筆，感覺真好，她很開心。」(省札，凝，940319)。

學生的開心原因大部分是來自服務後教學或幫助人的一種純粹的滿足感，也有些學生是因為有物質的回報讓他很開心，也有些是因為別

人受到幫助很開心，看到別人開心自己也開心，其中<誠>的一句話讓人感動：「最近沒有人再借文具了，所以我很快樂。」(省札，誠，940426)。他的開心是來自別人已養成好習慣，會自己帶文具，不再需要他的幫忙而感到開心，這是很不簡單的一種想法。

在這次的服務歷程中，一開始的課堂分享中，我較少注意到學生的感覺與情緒部份，因此他們在服務過程中的挫折未能被即時關照到，但也因為後來給予服務停止的衝擊，讓學生對服務的情緒與感覺又再次被引發出來，以下是他們從服務而來的情緒探索：

### 1. 恐懼在服務中失去友誼：

從感覺分享中，有部份學生其實也透露出害怕失去友誼的擔心：像<林>和<輪>就感覺自己在班上義務當「上課糾察隊」，希望班上上課秩序會改進，但卻發現不為同學所接納：「我也有點怕，我管同學，那我跟同學就越來越不好。」(輪)。

林：我剛開始服務的時候怕怕的，到中間的時候是怪怪的，好像有些人看到我就馬上安靜。

師：你覺得大家好像看到你就害怕，你不喜歡這樣的感覺？

林：(點頭)

師：怕和同學的感情變不好。

林：對啊！所以最後就想要換一個服務工作。

(課，940519組)

這種原先抱著做好事，服務大家的感覺去做，卻反而不為其他同學接納，這樣的服務工作對他們來說是挫折，也讓他們懷疑做這件事是否

對自己有好處？<輪>也因此興起想換服務工作的念頭，他的理由是希望更多人能接納他的服務工作：

輪：我想要學柏那樣，但不完全一樣，弄一個像書一樣的信箱，讓人家可以投信，我再找時間，如：星期五，查資料來回信。

師：那你覺得這個工作和原先的服務有什麼不一樣？

輪：差別在於我覺得我之前的那一個服務有些人不喜歡，這一個大家應該都很會投才對。

師：所以你想要選擇一個大家都能接受都能接受的服務工作，不要像之前那一個管人的工作，你怕會傷害到人和人間的感情

輪：對啊！

師：所以你寧願選一個別人不會反對的服務工作。

輪：對！

師：那其他同學呢？

馨：問問看班上其他同學，也可以觀察，你才能作一個大家需要的服務工作。

宏：大家想要的服務工作。

(課,940519組)

這種害怕因服務而喪失友誼的恐懼，讓幾位學生在服務一段時間後興起想換一個受人歡迎服務任務的心，這代表他們重視友誼的程度有多高。

## 2. 討厭麻煩的服務工作

有些學生不諱言他就是覺得服務很麻煩，能夠停止服務，真是太好

了!「我在開心可以不用作『麻煩』的服務工作，我從一開始就覺得有點麻煩，因為要做一大堆我不想做的事，讓我的頭一個頭兩個大。」

(宏);「很 happy，因為我覺得工作雖然不錯，可是太麻煩，現在工作終於結束了！真是太好了！」(紹),而<容>的想法是「我覺得有點高興，因為電腦課時幫忙旁邊的同學，我早就幫忙他已經幫到很煩了。」似乎對這些學生來說，他們並不希望做這件需要額外付出的工作。

另外有些學生更是明白表示可以再度擁有自己的時間真好：「終於要結束，心情還不錯！因為可以停止這件服務工作，可以在教室跟同學上課了！跟第一次一樣的心情！」(凝);「很快樂，因為不用花太多時間幫別人。」(誠)。顯然這些學生對服務的想法因為實際行動後才有了這些不同於先前的想法，這也是因為親身經歷過才更了解自己對服務的真實感覺。

### 3. 對服務的快樂有些是來自學習新東西的喜悅：

學生中也有對服務的熱情不減者，他們喜愛服務，有來自背後的原因，並不一定是真的熱愛服務工作，像<瞳>與<竣>即是：

竣：一開始做服務工作，我覺得很興奮，因為是沒做過的事，後來發現服務也不是一件簡單的事，所以覺得服務要小心一點。

師：這有沒有影響你對服務的看法？

竣：沒有，還是很興奮！

(課，940519 組)

瞳：我覺得很開心，因為可以學到很多東西，因為我很喜歡去

服務，從小到大我都沒有看過一種消毒的東西，因為這次服務的關係，才有機會碰到這些東西。

師：所以你覺得在服務的過程中，能學到新東西，讓你覺得服務很好？

瞳：對！

(課, 940517 組)

我想，要學生在小小年紀做不具挑戰的服務工作，確實需要有一些引導與耐心，思考到學生的一些特質，他們喜愛有挑戰的工作，有難度的作業，或許這些服務工作不一定都符合這些原則，因此有些學生做的服務工作，因為專業，或者新鮮、甚至是超越現在他能處理的範圍而倍受歡迎，難怪做這些服務工作的學生會期待不要停止服務。

#### 4. 不喜歡半途而廢、心血白廢：

有些學生的感覺有點複雜，即包含了兩種以上的感覺：「(1) 高興在可以輕鬆一點，不用每天都去服務人 (2) 不高興在從以前到現在付出的心血，就這麼結束了！(自己劃掉)，以前剛開始時，我還很高興可以服務，覺得這個服務工作很好，但是後來就有很多同學來問，所以，現在當我聽到不需服務時，我感到有點高興。」(省札，竣)。像<俊>這樣感覺有點高興又有點不甘心付出的心血就沒了，確實是五味雜陳，「我很失望，因為辛苦思考的服務工作，到現在就半途而廢了」(英)。像這樣不習慣中途停止自己常久以來做的事，也是一種。

這樣的討論與分享使學生能深切談到自己內心的想法，並了解到他們自己內心對某些事務的重視，除了透視到自己的內心，更進一步了解自己外，我對於這些學生的特質與目前的價值觀也有更進一步的了解。

## 5.挫折容忍與應對

在這次的服務學習中，其實也有很多是學生遭遇挫折的時候，原因多半是來自與服務對象的一些互動問題，例如對方拒絕、服務時被別人質疑或罵，這讓他們感覺沮喪：「今天心情 唉！被老師扣分了，真是好冤枉啊！教林 我被老師扣分是因為 我幫她打字！唉 」（省札，嫻，940414）。「心情：教同學後，感覺很爽快，心情很快樂，第一次教同學，這工作還真不錯世！問題：另一個同學使我好傷心，不但不理我，還罵我，好沮喪」（省札，竣，940412），〈嫻〉和〈竣〉都在札記上以放大的字體，顯示他們對於這種冤枉與沮喪的感覺是相當強烈的，而〈嫻〉在期末也提到曾因此想要放棄，還好因為媽媽從旁鼓勵，不要因為一次失敗而放棄，加上課堂上和同學討論過，決定改變策略，所以她才從灰心中又重拾對服務的信心。其實綜觀這次服務學習和〈嫻〉一樣遭遇挫折的也不少，有學生是滿懷著興奮想做點什麼，卻發現現實並非如此簡單，一種有抱負，卻無地伸展的挫折也是會阻撓服務的動力的，班上〈義〉的愛心傘箱就是這樣，一開始覺得相當不錯，畢竟是突破教室外的一種服務工作，但〈義〉的遲遲未開始與提出無法蒐集到愛心傘的困難，其實也讓他有種不知所措的挫折，這樣的感覺也引發出〈林〉在課堂中分享自己同樣無從下手的挫折：

義：我和俊一樣，一開始很興奮，要收集愛心傘的時候，覺得很難，因為我們家沒有那麼多傘，媽媽又不准我亂花錢，感覺不知道怎麼辦！

師：在服務時和他一樣有不知所措的感覺的人有嗎？

林：就是我隔壁的人，他就是數學很爛，在班上是最爛的，老

師叫我們寫圈詞，他就在另一頁畫畫，我就跟他講，他就說我都寫好了啊！其實他全部都沒有寫，我就不知道要怎麼辦？我和另一個同學一起跟他講，可是他還是不寫，真的不知道該怎麼辦？

(課, 940519 組)

從這些課堂對話與省思札記的分享中，我發現這些來自服務情境中的「感覺」，包括害怕、擔憂、挫折、滿足感等，其實是學生最真實的感受，平時在情意課程中較難被引發出來，但在這樣真實的情境下，卻自然而然流露與展現。

## 二、人際間的互動與學習

在服務的過程中，不論是服務任務的接洽或任務進行，許多時候都會遇到人際間的交流互動，這對於學生又是另一項情意的考驗，從一開始與陌生人的接觸到服務過程中，即使面對服務對象是相識已久的同班同學，也都或多或少引發出學生在人際方面的學習需求及在同理心方面的提昇。

### 1. 與陌生人的接觸與應對學習

從尋找服務任務一開始，就有學生遇到類似人際互動的情況，班上的〈瞳〉與〈凝〉想到保健室擔任義工，這是在第五週就想好，在第七週兩人也將服務任務的準備做出流程圖，第八週的小組課時，其他同學對於她們要去從事的服務工作也拋出他們的看法，似乎也是替她們擔憂的看法：

師：雖然你想好要直接教他，但你知道他願意被你教嗎？你知道要如何幫他嗎？看來也需要一些準備。以保健室為例，

要做哪些準備？

雨：要先學習如何擦藥，所以要先和阿姨學，要準備筆記本、筆那些工具

生：還要問阿姨願不願意讓你去

紹：要什麼時候去

師：對！就是時間

生：學習一些技巧

誠：要先觀摩阿姨學習

雨：要去動手做

生：要是阿姨拒絕你呢？

師：如果阿姨不想讓你當義工幫忙，怎麼辦？

生：放棄好了

師：那麼快放棄？要不要想辦法解決？

生：哀求他

誠：請他考你，表示你會做那些工作

生：跟阿姨說做簡單的工作

生：或是說幫他拿要擦的工具就好

師：所以也可以請你將拒絕列為準備工作可能會遇到的狀況之一，並先計畫好遇到拒絕怎麼辦？

(課，940412 組)

從課堂上的這一小段對話，可以發現有學生擔心她們會遭保健室阿姨拒絕，而面對拒絕，大家的反應不一，有的就想直接放棄、有的則想用哀求的方式，有的則努力的想自己可以怎樣說服阿姨接納他，在這樣的過程中，其實已產生一些學習的訊息了！當時我直覺這是個別性的問



題，因為其他學生都沒有這方面的困擾，所以未將其當作介入的主題。

一直到第九週，兩人在課堂上的服務進度分享顯示她們還未開始進行：「我現在在保健室當小護士，可是流程圖已經畫好了，可是還沒開始去找阿姨問可不可以。」(課，940419 團-瞳)、「我的工作是在保健室幫忙，可是還沒有開始，不過快要開始了。」(課，940419 團-凝)，似乎兩人都還沒前往保健室向阿姨提出服務請求，我感覺的出她們對於要跨出資優班去一個較不熟悉的地方向一個不熟悉的人說明來意是有點緊張害怕而躊躇著，這從<瞳>的札記記錄中可看出：「星期四我就要去服務了，可是心情有一點緊張，因為聽說保健室的阿姨有一點點兇」(課，940426 組)，因此我也認為在此時有必要介入關於人際互動的一些技巧與態度，適度支援學生這方面的學習需求，<瞳>與<凝>兩人將與阿姨的見面情境模擬一番、預演一些自己想過的拒絕情形後面色凝重的出發了！當然兩人再度回來時，臉上是興奮雀躍的表情，表示阿姨答應了！她們也感覺這件事沒有想像中困難，但也無形中應用了一次人際互動的學習。

## 2.同理心的體悟與應用

在服務行動的分享大會上，另一個可以延伸成情意課程的議題便是同理心學習，「同理心」不論是在人際互動或是領導才能課程中都是一門重要的課題，因此在資優班的課程中也備受重視，在這次服務學習活動的構想階段，也預料會談論到相關的話題，果然在第八週，也就是開始服務任務後的第三個禮拜，就有學生提到，<馨>談到自己擔任資訊小老師的服務工作，一出師就遇到問題，她發現服務對象對於她的協助並不領情，儘管學習進度落後，仍不太願意讓<馨>來協助幫忙，以<馨>的說法：「我是電腦課教同學，可是有同學心不甘願被我教，我心情也不

好。」(課, 940414 組)。服務是一片好心, 對方卻未給予服務應有的回應, <馨>也覺得自己心情受到影響, 儘管在未服務前, 他們大多認為服務是讓對方感到溫馨、舒適, 但服務後才發現不是只要主動提供幫助, 對方就會感覺溫暖與快樂, 這讓他們感到有些灰心, 挫折, 針對這樣的問題, 本來想讓學生討論該怎樣解決與面對, 想不到, 學生先從對方的可能想法去猜想, 紛紛提出對方「心不甘情不願」的可能原因, 之後再提出對應的解決方法:

馨: 我是電腦課教同學, 可是有同學心不甘願被我教, 我心情也不好。

師: 大家想一想, 這個問題在哪?

智: 你可以用溫柔一點的口氣教他, 試著說服他

馨: 可是我口氣很好

輪: 可能是他不高興在這樣的狀況下學, 可以直接坦白的問他, 你想不想要我教你, 如果他想, 就教, 如果 he 不想, 就不要教

宜: 我覺得他是不想要你干涉他的學習方式, 所以不想讓你教

師: 這也很有可能, 有些人覺得他自己慢慢學就好了。

容: 還有他可能覺得你也不太會, 不想讓你教, 比較想讓老師教他。

師: 這也有可能。

林: 可能是她在班上跟你沒有那麼好, 所以不想要你教她, 可以找跟她比較好的人來教她。

智: 我想到了, 可以問她希望誰來教她, 然後裝扮成那個人的

樣子來教她。

師：很有創意，大家有沒有發現，那個同學心不甘情不願，有各種可能性。

（點頭）

（課，940414 組）

在<馨>的問題中，大家紛紛揣測起服務對象的可能心境，是不是服務者的態度太差？還是他不想「被教」，也有人認為有些服務對象是不想被干涉學習方式、對服務者的專業信心不足等，有趣的是<智>認為如果是像<林>所言「希望是跟他比較好的同學來教他」，自己也可以努力裝扮成那個人再去提供服務與協助。站在對方立場設想這樣的「同理心」就這樣自然而然傳了開來，甚至其他資優生也試著將自己遇到的類似問題提出讓大家來揣測他們的想法與感覺，<宜>：「上課時，有一些同學在吵，班長說安靜一點，他們都不聽班長的，班長沒時間管，阿我就幫班長管啊，可是他們就不聽你的，他們會說你又不是班長、警衛股長、風紀股長幹麼管我們。」（課，940421 組）這讓她覺得自己做的是吃力不討好：

師：你想去幫忙別人，讓小朋友上課專心，安靜不要影響到別人，可是別人似乎不理會他，反而覺得你幹麼管我，那你們覺得問題是出在哪裡？

輪：我覺得可能就是要 你提醒他的同學，原本就跟你不好，然後你又這樣說他，他脾氣又挺暴躁的，你一這樣說他，他就很生氣，所以他就不聽你的。

師：所以你覺得是對方的脾氣暴躁不好。

智：有可能他今天心情不好，或他們家發生什麼不好的事。

英：不想人家管他。

馨：太兇了！

輪：這很有可能。

（中間省略）

林：就是他怕被老師發現他有講話。

師：可能他不想被老師罵。

馨：他害羞，被別人看到他不乖，可能他平常都很乖，然後不小心講話了。

宜：他的心沒有靜下來

輪：他可能就是害羞，被別人發現他講話，可能很想哭，可是不想讓人看到他哭，所以就感到羞恥，然後就變成生氣，惱羞成怒。

智：他可能怕全班知道他講話，就沒有人跟他做朋友。

（課，940421組）

透過這樣設身處地的想對方的立場，我也進一步側問他們為何要猜測對方的各種可能，〈馨〉回應：「這樣才能解決啊！」也就是說他們了解在服務過程中，當服務不是那麼順利，甚至是遭到服務對象的惡言拒絕，他們也能從「同理」的角度找到合理的原因，再對服務作進一步的修正，找到服務最適當的切入點。對於身陷這樣真切的情境中，似乎讓這群學生更能找到適切的立足點來替對方設身處地的著想，這樣自然而然的討論著，更讓學習以一種潛移默化的方式緩緩流動著，如果要更為專業的來談同理心，也可趁此機會延伸更多更廣。

### 3.同理心的認同與擴大

在服務學習進行的第十四週，我利用團體課以簡報方式介紹了古今中外的服務名人，藉此給予已服務一段日子的學生一些不同的刺激，再請他們找一位自己好奇的服務名人做進一步研究，從學生的資料整理中發現他們對於名人的傳奇軼事多聚焦在名人對世間人事物的「同理」上，像〈祥〉對林肯能設身處地的為黑人族群著想就是一例：福特發明了真車子，真厲害，我覺得林肯真偉大，解放黑奴使黑人得到自由，我覺得是因為他想每一個人都是平等的，大家有努力就能得到快樂，但是黑奴已經很努力卻不能獲得自由（省札，祥，940614）。這種「人同此心、心同此理」的感覺是〈祥〉對林肯的解讀，而其他學生也有這樣類似的資料節錄，〈容〉那一組研究史懷哲時，就提到他小時候的一個小故事：我對史懷哲很佩服，因為他覺得無論是多麼小的生命都要愛惜，有一次，有一隻螞蟻在史懷哲的衣領上，史懷哲就把他放到地上，還有一次，有一隻貓咪爬到史懷哲的手上睡覺，史懷哲就一直不動，直到貓咪醒了，他實在太為動物著想了！（省札，容，0526），此外〈竣〉對史懷哲的研究中，在傳奇軼事一項也提到史懷哲另一件對動物的愛心表現：關於他的傳奇軼事名言：有一天，史懷哲的朋友約他去用彈弓射鴿子，他想拒絕，卻又不敢，怕被朋友笑，所以他朋友在射鴿子時，他就衝上前把鴿嚇跑（學-[服務名人]，竣，940614）。〈嫻〉與〈英〉在對〈嫻〉的阿公廖泉生醫師做介紹時，也提到類似的概念：他的傳奇軼事名言：「仁心仁術，視病猶親。」是廖泉生先生長久以來懸壺濟世的理念，他說：「把病人治好，就是我長壽的秘訣。」「看到痛苦的病患經過治療後能夠好轉，健康的走出醫院就是我最大的成就。（學-[服務名人]，嫻/英，940614）

雖然這些是老生常談，但相信學生也是有感覺，才會特別摘錄出這樣的資料，也顯示他們認同這些服務人對世間事物同等對待的信念，自

己也心生效法之意，如同<佑>的想法：我看了投影片之後，我覺得那些人都好勇敢，因為他們都願意犧牲自己去幫助別人，所以我希望我能像他們那樣那麼勇敢，也很樂意幫助別人（省札，佑，940524）。另外學生中也有人是在這樣有趣的想法，<裕>在札記上分享著：如果我也像史懷哲一樣，這麼愛惜生命，會不會也變偉人啊（省札，裕，940614）？聽來有點現實，好像為了成為偉人，才去愛惜生命，不過想一想，或許這對<裕>的價值觀是一種前所未有的刺激，大概他常聽到的都是有偉大的貢獻才會成為偉人，想不到這些服務人只是懷有愛惜生命、尊重生命這樣看似微不足道的想法與行動，就能成為讓人敬佩的偉人，讓他感到有點疑惑吧！這樣的服務過程讓學生很適度而自然的接觸了情意課程中「同理」的議題，他們也從同理「人」擴及到認同名人同理「世間事物」，儘管只是推崇敬佩之意，相信在這一點上多給予適度的介入與討論，也能帶給他們一種不同的價值感受。

除了基本的同理心認同外，在學生接觸服務名人的過程中，也發現他們有不同層次的同理心反應，當我在第十四週的服務名人簡報中分享到史懷哲擁有音樂天份、醫學博士、哲學博士及神學背景，<裕>立刻斬釘截鐵的說：「那他應該成為音樂家才對！」（觀，940524），顯然對他們來說，放棄這些人人追求、稱羨的才能，而去做服務，讓他們有點不可思議，也有點可惜！因此有學生開始疑惑「為什麼史懷哲要到非洲去呢？他音樂天份那麼好，而且他可以在德國當醫生啊！」（省札，義，940526），但是從學生的札記中，發現他們也試圖猜測服務名人的想法，認為他們願意放棄這些或許是有原因的，<嫻>猜測史懷哲會有這些行動有三個原因：為什麼史懷哲要放棄音樂的夢想而跑去非洲治療窮人呢？1.他自願？2.有人勸他？Or 3.發現困難？（省札，嫻，940526）而<祥

>也認為這些犧牲來自想幫助那些災民：我覺得這些人好有愛心，不但要從很遠的地方來這個國家，還要幫助別人，另外我覺得有點奇怪，為什麼他們要投筆從戎呢？大概是為了幫助那些可憐的災民吧！（省札，祥，940524）

對於這些服務人的選擇與決定，似乎讓某些學生一開始不太能理解，其中以多才多藝的史懷哲帶給他們最多的衝擊與震撼，而這也可能是後來造成班上有至少四分之一的學生選擇史懷哲成為自己研究服務人為目標的原因之一。這種進一步去揣測服務名人心理的想法，願意嘗試「跳出來」以第三者角度看名人為何這麼思考、這麼做的同理反應，似乎也隱含了同理心學習可以藉此深入與提昇的可能性。

### 三、情意教育延伸與落實

在第十一週的團體分享中，<伯>展示自己製作的汽車信箱，並讓大家知道他的服務內容及方式，一開始，我詢問大家對這個信箱服務的看法，大多數學生紛紛舉手發言表示這個信箱製作應該修改哪裡、要怎樣使用，給意見的熱烈程度明顯高過幾分鐘前的服務分享：

宜：他的開口會不會做的太低了？萬一有人投進去，被別人看到，拿出來就遭了。

伯：我會掛高一點，所以開口在這裡。

輪：開口太低，信會滿出來。

伯：這樣手可以伸進去啊。

凝：可以畫高一點。用繩子和釘書機去做。

嫻：我建議他可以做成像郵筒的樣子。下面挖洞，上面有蓋子。

杰：你可以把門 做成開關的樣子。

生：那你要怎麼回信？

伯：我會在旁邊放一個籃子，做回信。

（課，940503 團）

課後觀察員點出這樣的現象，她認為對於資優生來說，有時給意見或批判比起分享自己容易多了，因此建議我在小組課時可以引導<伯>分享自己製作信箱的歷程，再讓學生針對<伯>的服務舉動做作分享與討論，藉此也讓他們感受到<伯>對服務的用心，也省思自己為自己的服務任務做了多少？付出多少？因此有了以下的對話：

師：早上我們討論的伯的信箱，請問伯你是用什麼時間作的？

伯：寫完功課。

師：那你花了多少時間作的？

伯：一小時 五十幾分鐘 等一下！大概半個小時。

師：那你為什麼願意花這麼多時間做這個東西？

紹：我寧願

伯：因為我覺得這樣幫助別人服務，感覺很好 竭盡所能的幫助別人。

杰：而且這樣也不會有什麼壞處。

伯：而且我用這種方式，比別人幫錯忙被罵好一點，因為這是有問題，自己願意來問，我不是插手去告訴他，而是他自己來問。

師：所以伯認為自己這個服務是對方有問題才來問，比較能



幫到需要的人。那大家對於<伯>花了一些時間做這個信箱的看法如何？

紹：辛苦他了！因為他為了幫助別人花出自己的時間和心血。

伯：過獎！過獎！

凝：某些人就算要做服務工作，那個半小時可能要看電視或玩電腦，完全不會做這件事。

師：所以你們認為伯難得的是花了自己的時間去做服務工作，很難得。

瞳：很偉大的事情！

杰：我覺得他蠻厲害的，如果是我的話，絕對不可能，因為如果上課時間還要抽時間出來做這些事情，或者回家已經很累了，還要做很多事，給家長簽名什麼的，要抽出三四十分鐘，是很難的。

（課，940503 組）

在我的詢問與<伯>的分享之後，確實有幾位學生為<伯>「服務付出」這些行動而感動，不僅大加讚揚<伯>這種犧牲奉獻的精神，也省思起自己對服務的態度，有些坦承覺得自己似乎還不能做到這樣，但也有學生強調雖然沒有花時間作信箱等外在物品，但也花了不少時間「想問題」和「執行」服務任務：<智>：「我有認真去想，認真去撈葉子。」（課，940505 團）。「我覺得我和<伯>一樣，全心全意做服務的工作」（省札，宜，940505）。「我有像<伯>一樣認真」（省札，馨，940505）。

在這次服務分享中，確實發現學生容易以較為理性或分析批判的角度來看待事物，畢竟分析、比較與評鑑是他們的強項，但在人際互動上若有過多這樣的批判，有時也會成為一種不良的互動狀態，好像帶著

嚴厲的角度看人事物，有時反而傷了別人，就像一開始他們也都認知服務是要讓對方能感覺溫馨、快樂，但面對服務情境與服務對象又容易以理性方式來思考與應對，而忽略感性、情意的一面，經由〈伯〉信箱的事件，其實可以察覺學生一開始雖然在理性的思考框架中，但透過一些感性的對話引導與情境鋪陳，他們也能試著從不同的角度來審視事物，幫助自己兼具理性思考與感性思維，讓認知與情意能充分相互支援。因此在這服務學習的歷程中，不論在自我情緒的認識與了解或是與他人的人際互動中，都充滿可延伸的情意義題。

在學生因服務而產生真實情感表達之際，若在這時再多深入的來談「情緒管理」，應該是最恰當的學習素材，以往我們在資優班情意課程中，不乏有情緒認識與管理的課程，但多是以主題課程的方式讓資優生在很「平穩」的情緒中來談喜、怒、哀、樂，有些會感覺這是「為談而談」，而且為了要有談的材料，還需要額外設計許多情境來引起情緒的討論，相當不真實，學生也不容易進入我們設計的感覺情境中，另外為了確定資優生都能學會我們所教的情緒管理課程，也會進一步設計情境題給他們作反應練習，雖能確定學生都會運用策略，但應用性多高則不得而知，有時還是會發現要等到學生有情緒狀況時來個別輔導反而比較有效。

特別是這次的感覺表達中，服務挫折感也是學生反應最多的，這樣的無能為力，從大人的世界來說，都會造成困擾與難過，更何況是在純真的兒童身上，而這些挫折問題也正是可以成為學習焦點的重要素材，挫折容忍與因應一向是資優教育中情意教學的重要目標，資優生對自我的要求，或者別人給予的重望都是沉重而甜蜜的負荷，無形中他們挫折容許的能力要夠多夠高，才能應對。因此在這次的挫折分享中，陷入挫

折的泥沼中的學生正好需要老師或他人從旁給予支持與回應，並作挫折的認識與應對學習。

因此在服務歷程中，適時的情緒課程介入與引導，相信可讓學生有「感覺」、有「意識」(知為何而學)的在學習，比如覺察或記錄自己在服務中有那些情緒變化或起伏，探討這些服務情緒背後的產生原因，其實也是更深層的了解自己內心的另一面，最後能找到與自己情緒做朋友的好方法，相信這樣的學習結果也能立刻再帶進服務的情境中作適時的應用，甚至後續追蹤討論，這樣的學習也可呼應學生本位與問題本位吧！

對於學生同理心的部份，從幾次的課堂討論中，發現學生只要老師稍加引導，多能立即的從服務對象的角度去思考問題，可能服務對象大多也是同年齡的同學，因此他們較能感同身受的從對方立場去思考與著想而修改自己的服務方式，這也再次驗證當資優生以過於理性的方式去思想問題，特別是「人」的問題時，不見得都是圓滿成功的，但若能先從感覺的角度，從設身處地出發，問題的解決方式就可能不一樣了，反而更有成功的機會，這些從學生「與不熟悉的人互動接觸」、「與服務對象的依賴或反抗」中可見一般，在這時若能進一步將人際互動或同理心的議題與技巧融入課堂討論中，相信能讓學生在服務的困境中得到適度支援，特別是人際互動的課題亦是情意教育的另一主軸。所以在服務學習過程中，這樣的例子不時會因學生遭遇的問題而出現，把握這樣學習的契機，隨機延伸出適當教學，對學生情意教育的落實有相當的意義。