

**國立臺灣師範大學「服務學習反思引導員」學習獎勵方案
特優反思引導學習紀錄表範例**

申請課程類別	<input checked="checked" type="checkbox"/> 初階服務學習課程 課程名稱：初階服務學習-公領系學會 <input type="checkbox"/> 進階服務學習課程 課程名稱：_____			
反思引導員	姓名	李 00	學號	00000
	學院	00 學院	系所	00000 學系
	班別	<input checked="checked" type="checkbox"/> 學士班(00 年級) <input type="checkbox"/> 碩士班 <input type="checkbox"/> 博士班		
	電子信箱	000	電話	000
指導教師	000			
參與全人教育中心舉辦反思引導員培訓心得				
<p>培訓講師：闕嘉瑜、王建傑 參與培訓日期：110/3/8</p> <p>反思引導員的第一場培訓，內容為服務學習課程的行政說明、服務學習的相關概念，以及反思活動的帶領分享。對非初次擔任反思引導員的我來說，雖然已經有基礎的知能和實際的經驗，但仍然是需要特別留意行政上是否有調整的事項，又或是關於服務學習的新趨勢等等。</p> <p>準備、服務、反思、慶賀，是服務學習方案當中不可或缺的四大要素，其中的「反思」更是必須落實在服務前中後的每一個階段。我很慶幸自己能夠對於這些內容皆有一定的掌握，這讓我再次接任反思引導員時更有信心。去年說明服務學習概念的振邦老師已經離開全人教育中心了，但我還記得當時自己在台下十分專注，甚至在培訓結束後，我鼓起勇氣去和老師提出當時正在撰寫關於服務學習反思的研究計畫，開啟了和全人更深的緣份。</p> <p>今年三場反思引導員培訓的時間，都分散在我到高中實習的一個月當中，坦白說一開始的參與意願並不是太高，但初階培訓當天看到老師們都很努力的在辦理，我還是覺得自己有必要參與其中。雖然建傑老師後來跟我說我聽過很多次了可以先離開沒關係，但我相信離開後還是相信老師的經驗絕對能帶給其他新加入的反思引導員很大的幫助與收穫！</p>				
<p>培訓講師：郭瑤萍 參與培訓日期：110/3/22</p> <p>覺得有一群為了服務學習而努力的人是一件很幸運的事，也很開心今年的反思引導員培訓能夠邀請到新的講師來分享，接觸到不一樣的觀點和想法。在服務學習的方案當中，大家最有印象的應該都是服務營隊的辦理，對於其他類型的服務學習較為陌生，也不清楚其內度的籌備與執行過程。在第二場培訓中，我們接觸到了不同類型與面向的服務可能，也從中看見服務更深的內涵。</p> <p>社團法人台灣也思服務學習協會的秘書長，在當天的培訓中分享了如何將以服務學習的歷程為主軸設計營隊活動或課程，以及如何將「永續發展目標」SDGs 融入活動目標，讓營隊發揮社區影響力。同時，也藉著和反思引導員夥伴們的提問互動，共同思考以服務對象為中心的各種方案設計。一項服務學習方案會被推動一定是有理由的，但我們所提供的服務是否能真正發揮作用，抑或是反倒帶來了服務污染，我想是確實需要深思的。</p>				

培訓講師：黃宏蔣

參與培訓日期：110/3/29

最後一場進階培訓從頭到尾都很有「公領」風格，讓公領系的我既熟悉又很投入在其中，更感受到身邊的其他夥伴似乎有很驚艷的感覺。作為一名反思引導員，我認為個人魅力也是很重要的一部分，如何讓一開始對反思活動略感排斥的同學們願意參與，絕對是一門學問。

在理論方面，服務學習的反思需要結合 5C 原則，也有多種類型的反思形式能夠運用（多媒體、口說、藝術作品呈現等等）；實務層面，反思引導員則要針對不同服務團隊的特質、氣氛與實際需求選擇適宜的方式來設計活動，而這場培訓的核心便是透過示範來給予典範。怎麼樣讓反思能夠有趣又不失內涵，是我這兩年來一直在努力鑽研的問題，確實我在之中獲得了一些成果，但過程裡也花了不少心力。

宏蔣學長的粉絲專頁是我本來就有在 follow 的社群，其中分享的活動帶領內容往往會給予我許多靈感，很幸運能在培訓中遇見「本人」，讓我親身感受活動裡蘊含的邏輯與張力。更難得的是，可以和其他反思引導員夥伴有更深一層的互動，了解彼此為何在這裡？為了什麼而堅持？我想這無非是一筆深刻且珍貴的回憶。

服務學習歷程	進度或內容說明
準備	<p><u>一、服務前準備</u></p> <p>(一) 幹部傳承：</p> <ol style="list-style-type: none">1.由第十屆幹部傳承股內應注意的事項，給予股長帶領股的方向與建議，使其能夠對於未來股內行政事務具有基本的意識。2.傳承方式、時間由股長各自決定。 <p>(二) 幹部共識會：</p> <ol style="list-style-type: none">1.目的：確認營隊主題走向、各股分工及形式、規劃重要時程行事曆、招工方式與營隊規範之建立，籌備期間報告各股進度和狀況，針對重要事項進行討論與決議。2.原則上一至兩週舉行一次，共十次。 <p>(三) 工人大會：</p> <ol style="list-style-type: none">1.由全體工作人員組成，共舉行兩次。2.於一工介紹營隊包裝以及營隊整體規範；二工公佈營歌、營歌教唱、公佈各小隊主兼輔名單等。 <p>(四) 驗收：</p> <ol style="list-style-type: none">1.一驗：各課程、活動驗開結戲，跟全體工人報告自己負責課活的走向。2.總驗：總體驗收課活，除討論、實作，其他由工人講述的部分皆要驗收。 <p>(五) 行前營：</p> <p>確認課活、場地器材狀況，並做上營前的心態調整，回顧籌備期的自己的努力、遺憾，也對即將上營的自己做出期許。</p> <p><u>二、需求調查</u></p> <p>(一) 參與動機：</p> <ol style="list-style-type: none">1.於招生時了解對象對公領營的期待、關注的公民議題、對童軍活動的想法、以及對於本次活動主題—正義的觀點等內容。2.事先調查探索體驗活動參與之意願，說明相關配合事項及搜集對象問題以理解其個人狀況。 <p>(二) 生理需求：</p> <ol style="list-style-type: none">1.營期前詢問對象特殊需求，以利做事前的因應與準備。2.配合新型冠狀病毒之防疫，調查對象身體狀況是否有不適。 <p><u>三、相關訓練</u></p> <p>(一) 隊輔培訓：</p> <ol style="list-style-type: none">1.理解隊輔（主兼輔）職責，建立工人心態與角色定位。

2. 討論與分享如何能使小隊運作更順暢。
 3. 說明、分析事件處理 SOP。
 4. 確立工人守則，思考自己想要與學員建立的關係為何。
- (二) 急救培訓：
1. 介紹傷口處理步驟與急救包基本配備。
 2. 說明現代化急救內容。
 3. 以情境題的方式檢視工人是否具備急救方面之基礎能力。
- (三) 工程培訓：
1. 事前教授營期間將帶領學員進行的工程搭建技術。
 2. 實際演練羅馬砲之工程搭建，使每位工人皆能在營期間適時協助學員。

		02/01(一)	02/02(二)	02/03(三)	02/04(四)	02/05(五)		
服務	08:00-08:30		交通時間					
	08:30-09:00		早餐					
	09:00-10:30		媒體識讀	公民會議	模擬法庭	成果發表 準備		
	10:30-10:40		休息					
	10:40-12:20		戶外探索	跨域 情境體驗				
	12:20-13:40		午餐					午餐
	13:40-14:10		13:00 集合	選修課 1	選修課 2	城市定向		成果發表
	14:10-15:20		始業式					
	15:20-15:40		休息					
	15:40-17:40		破冰迎新	教育劇場	童軍工程			結業式
	17:40-19:00	晚餐				賦歸		
	19:00-20:40	公民咖啡館	學系之夜	真人圖書館	社會劇			
	20:40-21:00	休息			公領之夜			
	21:00-21:30	社會劇						
	21:30-22:00	通勤交通						
	22:00	梳洗就寢						
	<p>■ 課程及活動內容說明</p>							

- 始業式：學員進入五天營期的大包裝故事，各小隊以「班級」的身分在魔法世界中學習相關知識技能，幫助故事主角找出事件真相。
- 破冰迎新：透過團康遊戲讓學員之間能夠更了解彼此。
- 公民咖啡館：12 個涵蓋政治、經濟、法律以及社會等議題，由桌長帶領學員進行議題討論以及意見交換。

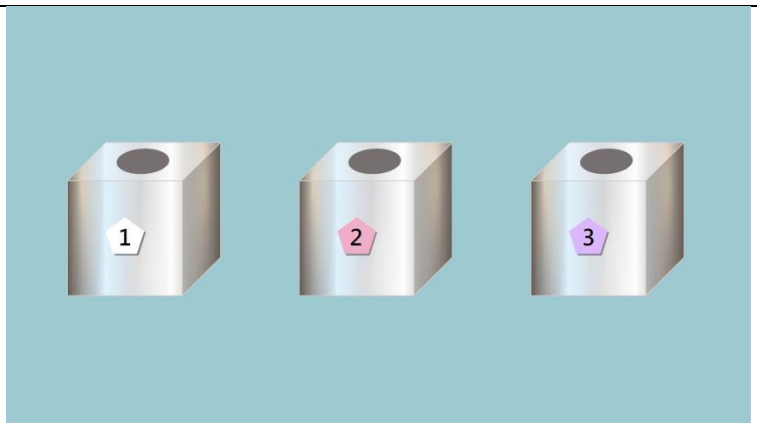


- 社會劇：以「家」為主題，每天晚上 30 分鐘共四天的形式進行追劇，讓學員以第三方的角度觀看一個家庭中不同角色面對的議題，並反思自身在生活中的經驗。
- 媒體識讀：學員以記者的身分到事件發生相關場所進行資料蒐集並在時間內撰寫出新聞，體會媒體所遇到的困難，並拉回閱聽人的角度反思自身在面對媒體時可以做些甚麼。
- 戶外探索：團體動力圈以及低空探索等活動建立起團隊凝聚感，一個人可以走得很快，但一群人可以走得很遠。
- 選修課：透過修復式正義、金融股票、童軍技能以及經濟市場等課程，提供學自由選修。
- 教育劇場：透過設計議題的情境，跳脫觀眾只是被動觀賞劇情的模式，引導學員直接思考情節內容中兩難困境與問題，並穿插相互問答與抉擇的橋段，讓學員得以置身在相關情境中，以當事人與第三者的角度觀看一件事情，學習同理以及換位思考。
- 學系之夜：透過 RPG 跑關的形式，讓學員在闖關的過程中可以更認識師大以及公領系。
- 公民會議：以「審議式民主」的形式探討 108 課綱中學習歷程檔案所面臨到的問題。
- 跨領域情境體驗：以情境參與的方式還原事件，帶領學員反思轉型正義是否為必要，以及是否正確。
- 童軍工程：藉由繩結教學讓學員以團隊方式實際搭建羅馬砲工程，使他們能在活過程中學習童軍相關技能以及團隊合作精神。



	<ul style="list-style-type: none"> • 真人圖書館：邀請「政經八百」團隊進行議題分享，以分桌的方式討論議題，透過政治與經濟不同的角度，讓學員了解不同領域的人是如何看待同一件事情。 • 模擬法庭：以角色扮演的形式，模擬真實的法庭審理程序，給予不同案件及相關法律原則，使學員更加理解司法程序。 • 城市定向：以台北城為範圍進行定向活動，讓學員走出室外親自參觀台北景點，並以任務破關的方式，理解各景點中背後所隱含的故事以及意義。 • 公領之夜：融合戲劇以及工人表演，讓學員可以在最後一天的夜晚中，留下美好回憶。 • 成果發表：以小隊為單位，運用營隊中所學的知識，呈現多元形式的公民行動方案專題發表。 • 結業式：透過頒獎、回顧營期，讓學員看見自己在營隊中的成長，並與身邊夥伴共同留下美好回憶，將所學帶回並且能以自身力量影響社會。
--	--

	項目	進行方式 整體學習心得
<p>反思 (服務前、中、後反思)</p>	<p>服務前反思(一) 日期：109/12/12 地點：誠十樓教材教</p>	<p>主題：服務心態暨團隊共識建立 教具：簡報、便利貼、全開海報*3、彩色筆(盒)*3 說明： 引起動機—憤怒公領營 一、規則說明：自行找三至四人為一小組，組內成員輪流以嚴肅憤怒的語氣說出與「公領營」相關的課程/活動/流程/元素，先笑場的成員即出局，活動進行至剩下最後一位成員。 ➤ 舉例 (A、B、C 三人為一組) A：「公民咖啡館」 B：「社會劇」 C：「媒體識讀」 A：「小隊時間」 B：「始業式」(笑場→B 出局) 二、引導員總結 (一) 問答 1. 在活動過程中，困難的是保持嚴肅、不笑場，還是說不出與「公領營」相關的課程/活動/流程/元素？ 2. 為什麼說不出來？是因為自己其實對公領營還不太熟悉嗎 (二) 活動總結 在服務籌備初期，也許大家還沒有完全進入狀況，甚至對於自己正在籌備的服務不甚了解。希望大家能藉由剛才的活動，檢視自身對於服務的準備程度，開始正視我們即將進行的這項服務。 主題活動—繪製公領營圖像 一、問題交流與意見蒐集 (一) 前置作業 1. 全體參與者報數，隨機分為三大組 (一組約 10-11 人) 2. 每一組發放一個貼有編號的箱子</p>



(二) 規則說明

1. 每一個編號代表一個問題
2. 各組檢查編號與對應的問題，將自己的答案寫在便利貼上（便利貼背面須寫上姓名）
3. 將完成的便利貼投入箱子中



4. 全體皆完成後，箱子會進行輪轉（因此每個人都須回答三個問題、投入三張便利貼）

(三) 操作活動

1. 依照規則進行活動
2. 引導員計時、觀察團隊狀況並宣布輪轉時間

規則講解——等等請這樣做

總共有三個箱子，共分為三組，組內目標為—
在有限時間內，完成組內任務。

注意事項：

1. 箱子會進行輪轉，時間到會輪轉一次。
2. 請於指定的時間，將箱子順時鐘輪轉。
3. 時間結束前，所有人都盡可能的發想答案，且記得在背後寫上自己的名字。

➤ 箱子編號與對應問題如下：

- (1) 公領營的特色是什麼？我認為要傳達哪些公領精神？
- (2) 如果我是學員，我會期待公領營是一個怎樣的營隊？
- (3) 為什麼我會成為公領營的工人？希望從中得到什麼？

- 每項問題的思考面向分別為團隊、服務對象與個人，且提問的方向皆是為了能夠建立起共識與目標，掌握未來服務的方向。

二、共識凝聚與圖像繪製

(一) 答案揭曉

1. 各組將最後一輪所拿到的箱子拆開，取出裡頭的所有便利貼
2. 組內稍微瀏覽便利貼上的答案
3. 引導員至各組發下海報紙一張、彩色筆一盒

(二) 繪製共識圖像

1. 各組依照便利貼上的答案，將其分為不同類別
2. 分類完成後，進一步為其分類命名
3. 使用海報紙與彩色筆，依照分類與命名統來自所有人的回答，並繪製出三個問題的共識圖像（格式不拘）

- 當拆開箱子、取出便利貼後，每一組都會看到來自所有參與者的想法。且透過分類、命名與統整，讓全部的觀點都能呈現在圖像中；此外，繪製海報的過程亦能增進組內互動，期望能藉此提升溝通與團隊合作之能力。

(三) 各組分享

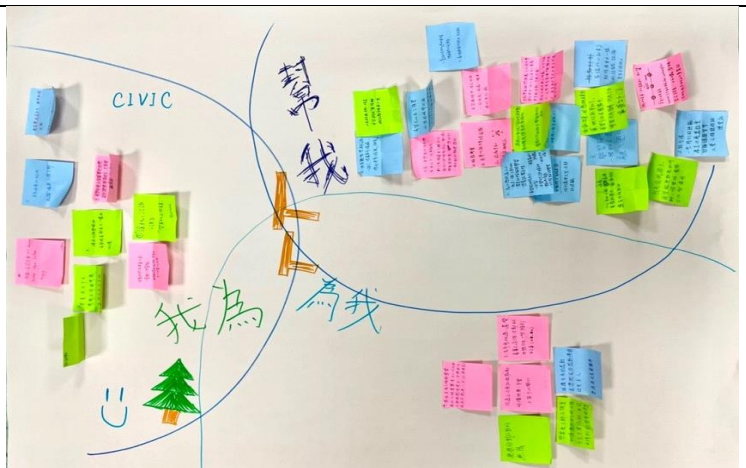
1. 各組輪流向全體展示討論成果
 2. 分享討論過程中的分類依據、如何命名與統整
- 各組成果如下：



公領營的特色是什麼？我認為要傳達哪些公領精神？



如果我是學員，我會期待公領營是一個怎樣的營隊？



為什麼我會成為公領營的工人？希望從中得到什麼？

總結活動

一、引導員統整

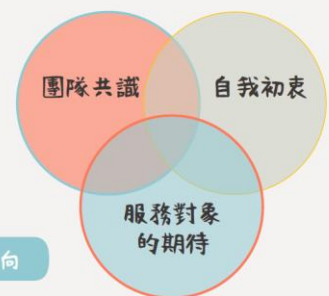
(一) 回顧與總結

1. 針對各組的討論與成果呈現給予回饋
2. 引導員帶出剛才所討論的三個問題，其實分別代表了「團隊共識」、「服務對象的期待」以及「自我初衷」
3. 透過目標的具體化，檢核自身定位與擬定努力的方向，能夠幫助團隊的整體運作及提升服務品質

從分享中可以看到…

- 在公領營的團隊中，每個人都有各自加入的理由、想要在最後達成的目標。
- 同樣的，這群主動報名公領營的高中生，也都是抱著滿滿的期待來到這裡。

具體目標 自身定位 努力方向



(二) 總體反思

1. 引導員提問

- 1) 在公領營的團隊中，自己還可以做些什麼？
- 2) 哪些是自己已經擁有的優勢，哪些是在未來希望能夠具備的能力？

2. 結語

從大家的分享中可以發現，每個人都有各自來到公領營的目標與期許。然而目前的我們是一個團隊，在籌備營隊、準備服務的過程中都會需要彼此間不斷地溝通與協調；此外，了解服務對象的需求更是未來必須努力達成的方向。

第一次的服務學習反思，希望大家能夠藉由開頭的活動，檢核自己對於公領營的投入與瞭解程度。並且透過「繪製公領營圖像」的主題活動，思考不同面向的問題，觀察每位夥伴的想法，且能在共識中找到更明確的目標與前進的動力。

主題：問題解決與團隊狀況檢核
教具：簡報、紙飛機*4、海報條*4
說明：

引起動機

一、前置作業

(一) 出席狀況確認

- 1.各股長回報各股出席人數
- 2.與總籌確認請假人員名單

二、你進入狀況了嗎？

(一) 引導員提問

- 1.這學期過得好嗎？是否有遇到「雷組員」的經驗？
- 2.在分組報告/團隊活動中，最受不了下列哪一種人？
 - 1) 辦事能力較低，常常有很多問題需要問別人
 - 2) 過於安靜被動，很想幫忙但又不知道怎麼做
 - 3) 根本在狀況外，感覺不出來有投注任何心力

• 分組報告/團隊活動中，我最受不了…

- 1 辦事能力較低，常常有很多問題需要問別人。
- 2 過於安靜被動，很想幫忙但又不知道怎麼做。
- 3 根本在狀況外，感覺不出來有投注任何心力。

(二) 票數統計

- 1.邀請參與者思考，自己最受不了哪一種人
- 2.選第一種則用手指比出 1、選第二種用手指比出 2、選第三種用手指比出 3
- 3.統計各個選項的投票人數

(三) 邀請參與者分享

- 1.引導員邀請參與者分享選擇 1、2 或 3 的原因
- 2.詢問是否有其他參與者認同、有無其他想法

(四) 引導員提問

- 1.引導員：「根據投票結果，只有一個人選擇 2，其他人都一致選擇 3，也就是最受不了『根本在狀況外，感覺不出來有投注任何心力』的人——因為大家覺得，能力不夠可以學、安靜不代表沒有貢獻，但是在狀況外的話就是態度上出了問題，不太能忍受。」
- 2.請參與者思考——「第十一屆公領營，我有在狀況內嗎？」

• 依據參與者所投票的結果進一步反問，並讓參與者自我檢視，以達到當頭棒喝的效果。

三、引導員總結

(一) 問答

- 1.引導員提問

服務前反思(二)

日期：110/01/17

地點：誠十樓童技室

- 1) 大家剛才都說，最受不了在狀況外的人；那麼請自己評估一下，自己目前有在狀況內嗎？
- 2) 你判斷的依據是什麼？是什麼原因導致自己好像沒有很在狀況內？

(二) 團體發展歷程

1. 引導員講述

依據理論，一個團體從組成到解散可以分為不同的階段，分別是「形成期」、「風暴期」、「規範期」、「表現期」與「離散期」。不同的階段會出現不同的特徵，可能反映出當下團隊與成員間的狀況。大家可以試著評估看看，目前所處的公領營團隊處在哪一個階段，遇到的困難、需要解決的問題又會有哪些。



2. 總結

距離我們的服務，也就是第十一屆公領營正式開始只剩下兩週的時間。如果覺得自己沒有在狀況內的話，請藉這個機會好好檢視原因可能是甚麼，並且重新調適一下自己的心態。

也許之前因為在學期間，課業壓力很重、很多要處理的外務。但是現在已經進入寒假，可以多把一點心思放在我們即將面對的挑戰。

- 介紹團體發展歷程的各階段特徵，讓參與者能夠有檢核團隊狀態的依據，並瞭解團隊間的衝突與磨合其實是正常的現象。

發展活動—傳遞紙飛機

一、分組與規則說明

(一) 前置作業

1. 依照「股別」進行分組，共分為活動股、課程股、行政股、美輔股等四大組
2. 每一組發放一架紙飛機

(二) 規則說明

1. 各股討論出一個在籌備/執行期可能發生的問題
2. 將問題寫在紙飛機上（摺痕四分之一處）
3. 各股完成後，統一將手上的紙飛機發射給其他股別
4. 接收到來自他股的紙飛機後，須針對上面的問題討論出解決方案，並將方案內容寫至紙飛機上

集思廣益—當我們遇到這些問題...

- 1 各股討論出一個在籌備/執行期可能遇到的問題
- 2 寫在紙飛機上機,互相發射給其他股別
- 3 根據收到的紙飛機,幫忙想出可行的解決方案

5.共進行三輪，每輪皆須將紙飛機發射至其他股別

➤ 舉例：

課程股討論出一項問題、寫至紙飛機→發射給行政股
行政股討論出一項問題、寫至紙飛機→發射給活動股
二、操作活動

(一) 完成指定任務

- 1.依照規則進行活動
- 2.引導員觀察團隊狀況並宣布統一發射時間

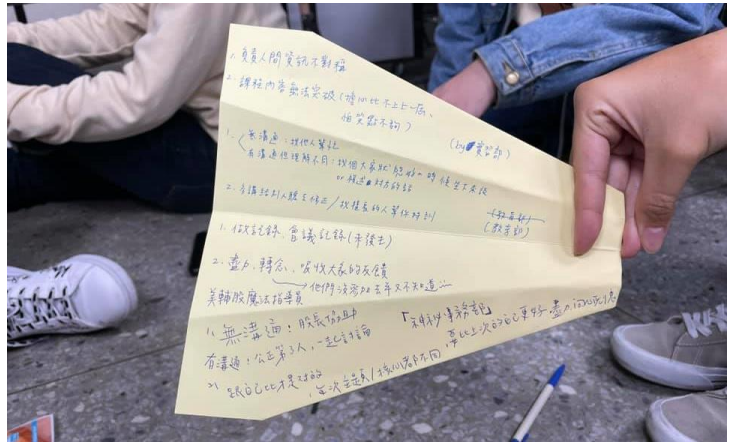


• 在活動當中，每一個股別皆會提出一個問題、解決三個問題；同時，所提出的問題也會獲得三個來自不同股別的解決方案，以此表示團隊中的互助。

(二) 共同檢視與分享

- 1.各股完成最後一輪的活動後，將紙飛機拍下並上傳雲端
- 2.引導員投影出雲端上的照片，讓全體成員觀看
- 3.引導員隨機邀請各股分享紙飛機上的答案

- 藉由雲端及電子設備，即時投影出團隊問題解決的結果，而引導員也藉由提問，邀請參與者分享團隊討論的過程。



三、服務污染

(一) 銜接

1. 引導員講述

在看完各股所提出的問題和其他夥伴給予的建議、解決方法之後，希望大家可以更加正視我們的服務，以及提前預防各項可能會發生的挑戰。

剛才所討論的內容包含心態上、應變上跟互動上的層面，接下來我們要帶大家來認識一項在服務當中也很常會發生的問題—服務污染。

(二) 何謂服務污染

1. 引導員導讀節錄自服務污染之內文

2. 說明服務污染包含物理（例如：製造垃圾、危害環境）與心理（例如：過度干預服務對象日常生活、傷害服務對象身心靈）兩部分

- 藉由文章閱讀與實例，說明服務污染對於服務對象、服務場域的傷害與破壞，以及服務污染所包含的面向、應該如何避免。

3. 以同樣為大學生所籌辦之營隊作為舉例

4. 邀請參與者思考—公領營有無造成服務污染之可能？應該如何從服務前、中、後避免服務污染的發生？

5. 引導員給予「避免服務污染」之相關建議

- 1) 了解服務對象的真實需求，用心投入服務知能培訓
- 2) 避免「彌賽亞情節」，謹記服務倫理、夥伴間相互提醒
- 3) 回顧並檢視服務過程、反思與檢討、提出因應措施

總結活動

一、團隊準備程度

(一) 股內自我檢核

1. 引導員提問

- 1) 第十一屆公領營，我們準備好了嗎？
- 2) 如果準備程度分為 1~8 分，目前我們的準備程度有幾分？

團隊準備程度

活動股

美輔股

課程股

行政股

總籌股

0

1

2

3

4

5

6

7

8

2.發下股別海報條，請各股分別討論股內的準備程度

3.討論完後，將海報調貼至黑板

- 象徵各股的海報條背後皆貼有磁鐵，能夠貼在黑板上以清楚表示出目前的準備程度。而視覺化的呈現，也讓所有人可以掌握當前進度，共同為剩下的目標所努力。

(二) 反思與提醒

1.請全體參與者一同看向黑板，檢視各股自評的準備程度

2.引導員提問

- 1) 各股的分數是如何決定出來的？
- 2) 尚未準備充分的原因可能有哪些？

3.引導員講述

從第一次全體一起開會到現在，已經過去了三個月的時間。黑板上呈現出多是大家這三個月所準備的程度；但是距離

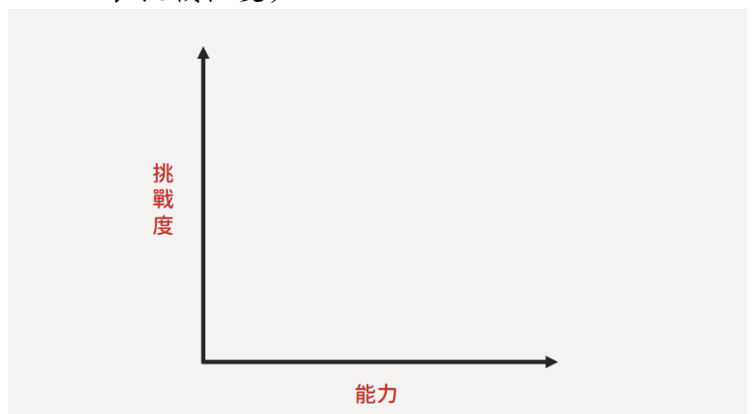
正式上營只剩下兩週的時間，大家可以思考看看，我們在這兩週可以做些什麼，把剩下還沒準備好的部分好好補齊。

- 象徵各股的海報條背後皆貼有磁鐵，能夠貼在黑板上以清楚表示出目前的準備程度。而視覺化的呈現，也讓所有人可以掌握當前進度，共同為剩下的目標所努力。

二、心流與總結

(一) 何謂「心流」

1.引導員播放投影片（X 軸代表自身能力；Y 軸代表挑戰程度）



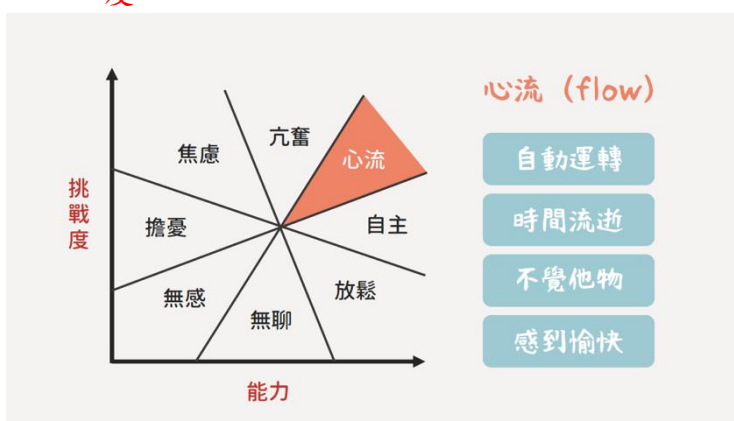
2.詢問參與者：「在公領營當中，你覺得自己應該在座標上的哪個位置？」

3.介紹「心流」理論

1) 能力與挑戰程度的高低，影響不同的情緒與狀態

2) 「心流」的境界代表自身能力高、事件的挑戰程度也高，且能游刃有餘、感受到時光飛逝，不受到外界干擾又能樂在其中。

• 心流理論由「自身能力」與「事件挑戰程度」交織而成，每個人會在不同位置呈現出不同的情緒。期望參與者能夠藉此評估自身狀態，想辦法提升自我能力、降低服務對自我的挑戰程度。



(二) 總結反思

1.引導員講述

公領營這項服務，對每個人來說有著不同的挑戰程度，而每個人的能力也有所不同。透過心流的檢視，可以看出自己目前可能處在什麼樣的情緒當中——可能是焦慮、擔憂、自主或放鬆，沒有絕對的好與壞，也不會永遠保持不變。

如果你不滿意目前的狀態，又想要進入像心流一樣有效率、樂在其中的境界，那就在剩下的兩週努力提升自我能力，想辦法降低公領營對自己的挑戰程度吧！

服務前反思 (三)
日期：110/01/29
地點：誠十樓童技室

主題：營前自我狀態預備

教具：簡報、撲克牌、圓點貼紙、筆記本

說明：

引起動機

一、前置作業

(一) 出席狀況確認

- 1.各股長回報各股出席人數
- 2.與總籌確認請假人員名單

二、傷害是如何造成的

(一) 規則說明

- 1.每位參與者會拿到一張撲克牌，請勿查看自己的牌
- 2.把撲克牌放置額前，並將數字朝外
- 3.過程中所有參與者將隨意走動，遇到其他人時，根據對方額前的數字展開對話

- 1) 對方的數字越大，對他說的話必須越好聽。例如：「你真是太厲害了!」、「真想像你一樣強」
- 2) 對方的數字越小，對他說的話必須越難聽。例如：「太沒用了吧」、「怎麼會這麼糟糕」

• 注意：引導員須再三提醒，過程中的言論僅限活動中使用，避免參與者身心靈受創。

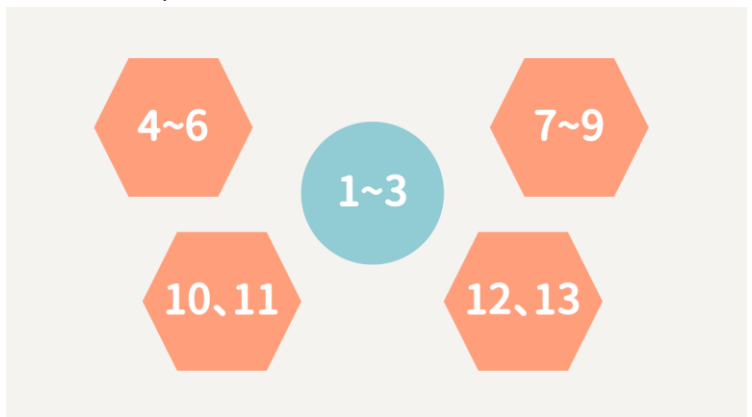
(二) 操作活動

1. 參與者依照規則進行活動
2. 引導員巡場並留意時間



(三) 邀請參與者分享

1. 參與者根據他人對自己說的話，判斷自己所拿到撲克牌的數字大小
2. 按照簡報上的座位配置，坐在認為自己所在的區域



1. 邀請參與者分享—為什麼選擇坐在這區？剛才聽到別人對自己說了哪些話？有什麼樣的感受？

(四) 引導員總結

1. 引導員提問
 - 1) 剛才大家分享的「你好沒用」、「你真糟糕」這些對人造成傷害的話，可能會出現在公領營當中嗎？
 - 2) 上述這種負面的想法與言論，有沒有可能是自己對自己說的？
2. 引導員講述

在前兩次收到大家的回饋之後，發現有許多人會覺得自己能力不足，甚至會成為團隊的負擔，認為自己「沒用」、「不夠好」。

剛才進行的活動，除了是要讓大家了解，在溝通表達的過程裡，你的一句話可能會影響到別人的不同感受。而在公領營，也就是我們的服務裡，當某個學員對我們，或對其他學員說出具傷害力的話時，我們應該如何面對？

最後，想一想自己是否有傷害自己、不認同自己的時候，當然這些情緒沒有對與錯，不過希望大家可以換個角度思考，去看見自己值得被鼓勵的一面。

發展活動—面對最真實的自己

一、反思的意義

(一) 回顧與整理

1. 引導員與參與者共同回顧前兩次的反思活動
2. 分享當時的活動內容、活動執行情況等

(二) 引導員說明

1. 引導員解釋前兩次反思活動的意義，以及設計理念
 - 1) 第一次反思→初步了解服務、凝聚團隊共識
 - 2) 第二次反思→問題解決能力、團隊準備程度
2. 引導員講述

前兩次的反思，我們都比較著重在「團隊」層面的分享與討論，但是在看了大家的回饋之後，發現每個人都有屬於自己的情緒跟想法。

而距離正式服務只剩下兩天的時間，為了讓大家能夠自我沈澱、抒發自己的壓力，我們今天會把反思活動的重點放在自我狀態的檢視，以及夥伴間的相互鼓勵。

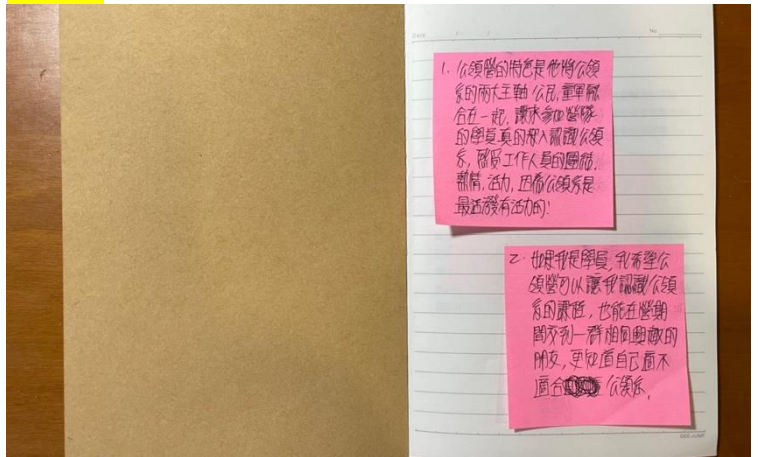
二、進行主題活動

(一) 前置作業

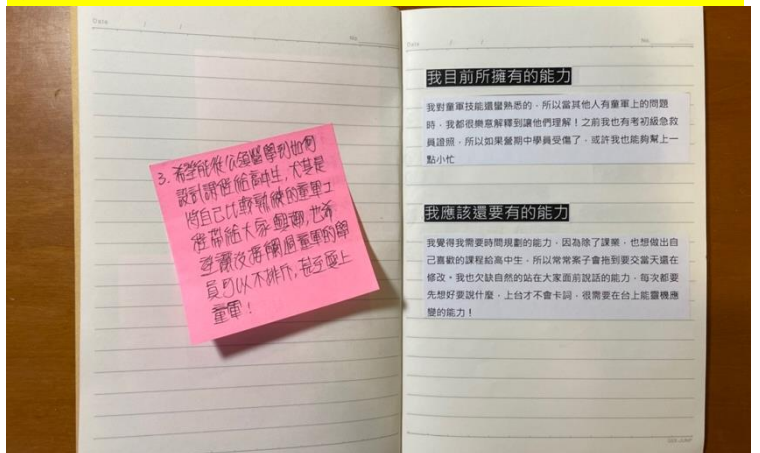
1. 引導員發下每人一本筆記本、五張圓點貼紙
 2. 每個人都會拿到屬於自己的筆記本，筆記本為引導員事前準備，內容包含前兩次反思活動的個人足跡，以及本次活動之操作指引
- 筆記本樣式如下（範例）



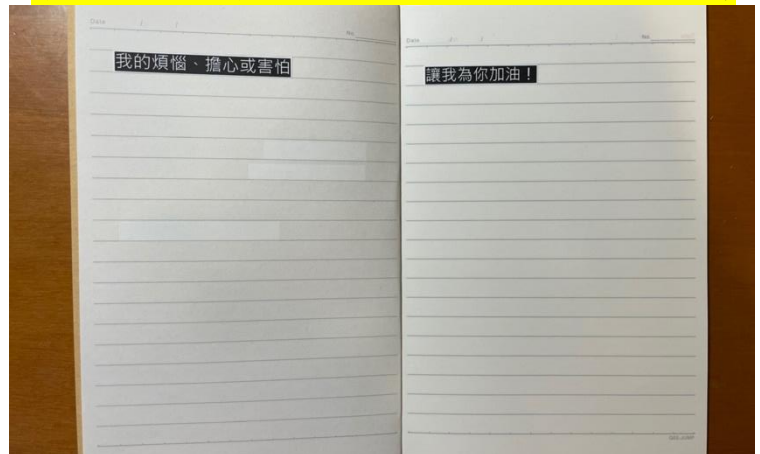
塑膠袋內含筆記本一本、五張圓點貼紙；姓名貼位於左下角



第一頁便利貼為第一次反思活動時每個人所寫的內容



第二頁內容為第一次回饋表填寫之個人優弱勢分析



第三頁內容為本次活動之操作指引—個人煩惱與夥伴鼓勵

(二) 規則說明

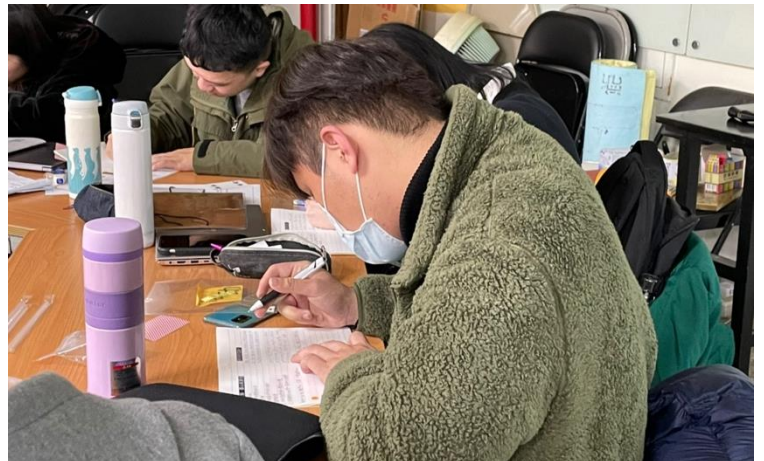
1. 每位參與者在筆記本第三頁寫下自身的煩惱、擔心或害怕
2. 寫完後將筆記本攤開放置於桌面上
3. 所有參與者起立，引導員播放音樂（音樂播放時，所有參與者離開座位隨意走動；當音樂停止時，須找到一個新的座位並坐下）
4. 閱讀他人筆記本上的煩惱、擔心或害怕，如果發現和自己有相同煩惱，則貼上一個圓點貼紙

5. 於筆記本右方寫下給予筆記本主人的打氣與鼓勵



(三) 操作活動

1. 根據引導員的指引完成活動
2. 若擔心隱私洩露，可自行將貼有姓名之塑膠袋隨身攜帶
3. 活動共進行四輪，每位參與者將給予四位夥伴鼓勵，最終也將收到其他四位夥伴寫給自己的話

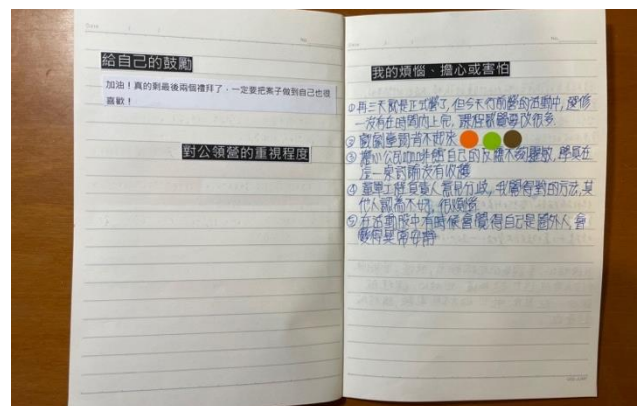


總結活動

一、有彼此就別害怕

(一) 活動收尾

1. 參與者回到原先的座位
2. 查看筆記本上圓點貼紙的數量
3. 瀏覽在活動中夥伴們給予自己的鼓勵



(二) 提問與反思

1. 引導員提問
 - 1) 筆記本上有收到幾張圓點貼紙?

2) 看到夥伴給予自己的鼓勵，有什麼樣的感受？

2. 引導員講述

圓點貼紙代表的是自己和他人擁有一樣的煩惱、擔心或害怕，可能在過去的這段時間，你們會感到孤獨跟苦惱，覺得自己一個人停滯在某個地方；但是這些貼紙，代表其實在團隊中，有些困境跟負面的情緒是大家共有的，我們可以試著一起面對和解決。

透過活動的進行，希望大家除了能夠抒發內心的壓力，更可以體會為別人打氣的美好，並接收到來自其他人的溫暖。

二、總結

(一) 服務中反思說明

1. 正式營期間之反思形式為「服務日誌」撰寫
2. 引導員每日將發佈反思提問與內容引導，參與者須將自身回應寫在屬於自己的筆記本上
3. 隔日早上將筆記本交給引導員，引導員將給予回覆後發回

服務中反思 (一)

日期：110/02/01

地點：背包棧

主題：反思日誌 Day 1

教具：簡報 (圖片檔)、服務日誌

說明：

營期自我反思

1. 反思引導員於營期中設計每日不同反思的題目
2. 每日檢討會前將簡報圖片檔放至 FB 工人社團
3. 正式營第一天以基礎問題作引導，之後幾天針對服務狀況及夥伴表現調整問題

➤ 以下為服務日誌 Day 1 的撰寫指引：

- (1) 翻開反思筆記本新的一頁
- (2) 給今天的自己評分(0-100)並說明理由
- (3) 完成 3W 的思考並記錄在筆記本上

Day 1

0-100分, 你給今天的自己幾分?
為什麼?

- What?
- So what?
- Now what?

服務日誌 Day 1 撰寫指引 (範例圖示)

1 What? 今天發生了哪些令你印象深刻的事?

2 So what? 這些事帶給你什麼樣的感受/想法?

3 Now what? 在未來的這幾天,我可以怎麼做?

3W (What/So what/Now what 撰寫內容說明)

服務中反思 (二)
日期: 110/02/02
地點: 背包棧

主題: 反思日誌 Day 2
教具: 簡報 (圖片檔)、服務日誌、便利貼
說明:

營期自我反思

- 以下為服務日誌 Day 2 的撰寫指引:
 - (1) 先閱讀過反思引導員給予的回應
 - (2) 利用藍色愛心便條, 製作自己的文字雲 (作法在附圖, 完成後可簡單分享設計理念)
 - (3) 接著寫下今日針對學員、夥伴或自己的反思與分享, 內容可以是和學員的互動狀況、跟夥伴的相處情形, 或是對自己的省思與期許等 (可以只選一項寫, 都寫也很好!)



服務日誌 Day 2 撰寫指引 (範例圖示)



- 文字雲製作方式: 回顧一整天的所見所聞、經歷過的事情, 並為其設立關鍵字句, 填滿愛心便利貼。印象深刻或影響自己越深, 所佔的比例越大 (上圖文字雲之示範以反思引導員自身為例)

服務中反思 (三)
日期：110/02/03
地點：背包棧

主題：反思日誌 Day 3
教具：簡報 (圖片檔)、服務日誌、便利貼
說明：

營期自我反思

➤ 以下為服務日誌 Day 3 的撰寫指引：

- (1) 先閱讀過反思引導員給予的回應 (可以再給予回覆，直接寫在旁邊)
- (2) 依序寫下「檢視營期問題」與「發覺美好事物」兩大項目
- (3) 撰寫內容請參考附圖指引

服務日誌 Day 3 撰寫指引 (範例圖示)

Step 1 檢視營期問題—不是為了檢討，是為了能更好
請寫出這三天的過程中，你有觀察到哪些流程、互動、活動內容、工人心態上或其他層面的問題。說明問題發生的原因，以及應如何改善。

Step 2 發覺美好事物—雨過總會天晴，要保持好心情
學員狀況、活動出錯、人際互動…各種讓人心煩意亂的鳥事在這幾天接連發生，但總有什麼開心的事吧？請回想這三天的經歷，找出疲累與低潮中的小美好。

服務後反思
日期：110/02/05
地點：誠十樓童技室

主題：當我們一起走過
教具：簡報、四開粉彩紙、便利貼、保麗龍球
說明：

引起動機

一、前置作業

(一) 各股狀況確認

1. 參與者共同將桌面淨空
2. 股長回報股內到齊狀況

二、團體的結束

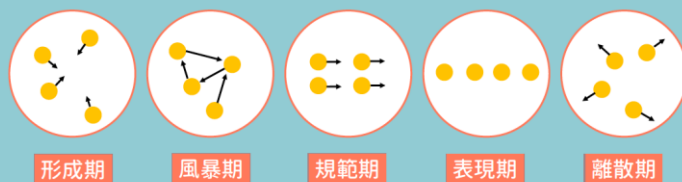
(一) 服務學習歷程

1. 帶領參與者回顧籌備期到營期結束所發生的點點滴滴
2. 認識服務學習的準備、服務、反思與慶賀四階段，並說明其中的「反思」存在於服務的前中後

(二) 團體發展階段

1. 回顧第二次反思活動所提及之「團體發展階段」，讓參與者思考團體在這段時間的改變

團體發展歷程



2. 引導員講述

上一次看這張圖的時候，第十一屆公領營團隊正處在風暴期的階段，過程中更是經歷了許多挑戰。不過現在的大家，已經即將面對團體的結束，接下來的時間，讓我們向彼此說出心中的話吧。

發展活動—那些心中的話

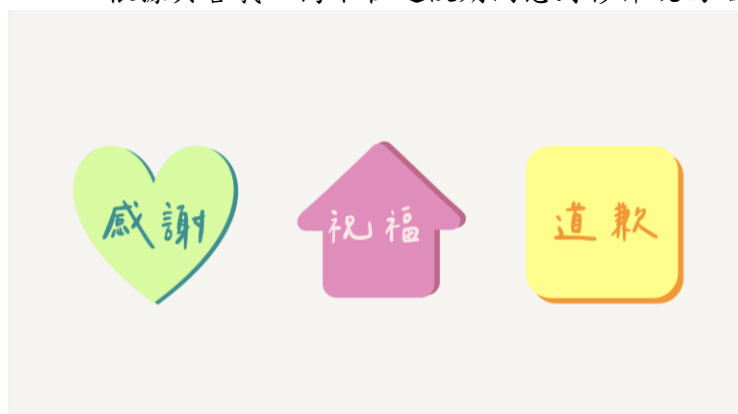
一、感謝、祝福與道歉

(一) 文字就是力量

1. 發下每股一張四開粉彩紙（上方包含股別、三種形狀的便利貼數張



2. 不同形狀的便利貼分別代表不同含義，參與者須根據其含義，寫下在這段期間想對夥伴說的話



心型代表感謝、房子代表祝福、方形代表道歉

3. 每人分別寫完三張不同形狀的便利貼後，將便利貼貼回該股的四開粉彩紙上



(二) 好想對你說

1. 引導員發下每股一顆保麗龍球，並同時播放音樂
2. 當音樂停止時，拿到保麗龍球的參與者，須向夥伴以口頭的方式分享剛才所寫下的便利貼內容



3. 分享時間為兩分鐘，分享完畢後其餘夥伴須給予回饋，回饋時間為一分鐘
4. 視時間共進行數輪



總結活動

一、反思的意義

(一) 反思回顧

1. 回顧服務前、服務中與服務後共五次的反思內容，並重新思考反思對自身的意義，以及服務學習為何需要反思。

(二) 引導員回饋

1. 詢問參與者對於反思、投入反思活動的感受
2. 引導員給予團隊回饋、感謝與鼓勵

	<p>反思帶領心得</p>	<p>第二次擔任公領營的反思引導員，無論是在反思活動的規劃與設計，或是與同學之間的互動都成熟了不少。從開始投入服務學習開始，我就一直對於服務學習的「反思」充滿了興趣與好奇，期望能從服務中體會到其中的意義與真諦。據此，我積極投入服務性社團—同心服務隊，擔任社團的反思引導員，在去年也開始嘗試將多元系列的反思活動設計融入在公領營的服務前、中、後三階段。在上述的經驗中，我發現起初對於反思感到排斥或不解的同學們，在一次次的參與反思活動過後漸漸改觀，也開始認同反思在服務學習中的重要性。</p> <p>也因此，我撰寫了科技部大專生的研究計畫—在服務中學習：藉由反思活動催化大學生服務學習成效之行動研究，之中也獲得了全人教育中心許多老師們的協助與建議，並在今年的第十一屆公領營順利執行。在實施系列多元反思活動的過程中，可能會因團隊組成、組織分工、服務內容與時程安排等遭遇到各種挑戰，然而透過引導員的觀察與同學給予的回饋，針對每一次活動所發生的問題進一步分析、擬定適宜且可行的解決方案，並進行滾動式的修正與調整，將能夠更符合其需求，且提升反思活動的品質與成效。</p> <p>藉著行動研究的循環歷程，我能夠在過程中時刻檢視問題、聆聽建議並進行方案調整，更意識到學習是無止盡的。在這段歷程裡，為了催化同學的服務學習成效，我學會去探討文獻，結合活動帶領的經驗以及課程所學專業，設計並實施多元系列反思活動。儘管執行的過程並不輕鬆，但從同學的成長與回饋中，又再次激起我的信心與動力，也期許自己未來能持續投身於服務學習、不斷精進。</p>
<p>慶賀/成果發表</p>	<p>一、時間與地點：110/2/5 誠十樓童技室 二、參與人員：第十一屆公領營全體工人 三、舉辦形式：</p> <p>本次公領營的慶賀活動，規劃於服務結束的當天進行，且接續在服務後的反思。趁著剛結束服務時，讓大家有機會釐清自身的情緒。慶賀活動除反思引導員之規劃外，更參考兩位總籌的想法及意見，共同為第十一屆公領營留下深刻且難忘的回憶。以下為當日的進程序序：</p> <p>(一) 回饋與分享</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.每人花 3-5 分鐘的時間，在閱讀完「給未來自己的一封信」後，沈澱一下當時的情緒。 2.於股內分享自己在服務中看見的事實、體會的感受、發現與未來可以如何改進。 3.邀請夥伴說出自身在服務前、中、後的改變與成長。 <p>(二) 激勵與承諾</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.播放回顧影片。 2.總籌給予工人們勉勵及感謝，期勉在服務結束過後，夥伴們仍舊能夠帶著現在的感動投入於未來。 	

3.頒發證書、合影留念。



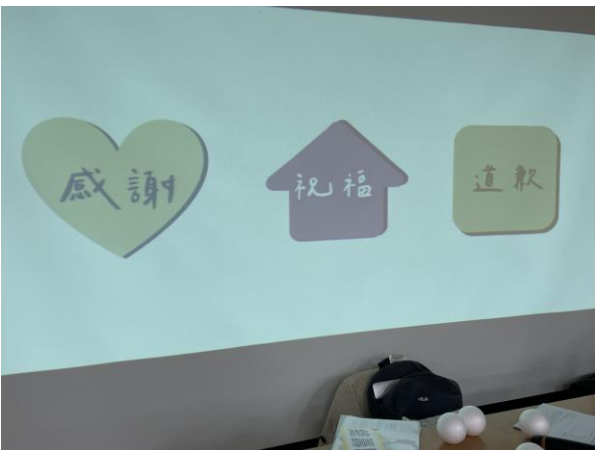
人格開箱指南

一起指向未來！

反思引導照片



圖片說明：第二次服務前反思—問題解決與團隊狀態檢核，各股針對本次服務的籌備期、執行期（正式服務）階段，設想在營隊中可能發生的問題，並寫在紙飛機上；藉由各股之間紙飛機的傳遞，讓團隊看見彼此的問題並替對方思考解決之道。



圖片說明：服務後的最後一次反思，參與者須在不同形狀的便利貼上，分別寫下在這段期間對夥伴的感謝、祝福與道歉。並藉由音樂傳球的方式，輪流以口頭向夥伴說出內心的話，並給予彼此回饋，以作為團體的結束。

註：另請提供兩位優秀學生「服務實作」反思紀錄表及「期末心得」報告表，以供評分；並請繳交所有修課學生上揭兩項資料電子檔，以供備查。

反思引導員簽名：

指導教師簽名：

日期：____年____月____日