

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

申請課程類別	<input 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	江00	學號	000
	學院	00學院	系所	000學系
	班別	<input checked="" type="checkbox"/> 學士班 <input type="checkbox"/> 碩士班 <input type="checkbox"/> 博士班 (年級)		
	電子信箱	000	電話	000
指導教師	000 老師			

參與全人教育中心舉辦反思引導員培訓心得

培訓講師：全人教育中心老師

參與培訓日期：111/03/03

過去曾經有三年的時間以工作人員的身份參與服務學習營隊，因此，對於服務學習的基礎概念並不陌生，對於何謂服務學習、服務學習的目的以及原則等已經有大致的概念輪廓，而這次是第一次以反思引導員的身份參與全人教育中心所舉辦的行政事項說明，透過全人教育中心的老師仔細說明之下，才發現有很多細部的事項需要反思引導員仔細留意。

服務學習反思將經歷四大階段：準備、服務、反思與慶賀，由於過去服務隊中的反思引導員對於每位服務者皆有建立良好的服務觀念，因此，在培訓的過程中，我以反思引導員的身份再次爬梳過去所經歷的服務經驗，一一對照台上老師所講解的內容，讓我對服務學習的內涵有更深入的掌握，並且更加清楚自己應該要如何將服務學習的精神傳遞給第一次接觸服務學習的服務者。

雖然培訓的許多內容仍然著重反思引導員在事前、事中與事後的行政工作與責任，然而，若能把這些行政事項做好，將每次反思詳實地進行記錄，在未來，這些文字資料也將能完整保留，將服務學習的精神永續傳承在服務隊中。

培訓講師：黃宏蔣老師

參與培訓日期：111/03/10

曾經在大一的大學入門課程中與黃宏蔣老師有一面之緣，當時便覺得老師在設計活動與反思帶領上有相當豐富的經驗，除了講述口條清楚外，活動指引與提問的技巧也相當專業，三年後的我再次聆聽老師的反思引導培訓，又有更深一層的感觸：原來我從大一到大四在系上的各式課程活動當中，早已耳濡目染許多反思帶領的技巧與概念，透過黃宏蔣老師更進一步的說明與統整，我將過去四年來零碎的知識重新整合，從比較後設思考的角度看到過去所學習的東西，我想，這也是身為反思引導員「反思」的一種歷程吧！

雖然因為疫情的關係採用線上補課的方式，沒能到現場親自參與老師所帶領的活動，不過在螢幕背後我也深刻感受到老師散發著屬於自己的講者魅力，我想，這正是我現在所追尋的：要如何當

一個說話有吸引力的講者，我想這也是作為反思引導員所需要的特質，要如何讓服務者願意聆聽自己說話，並且設計具有意義且不無聊的活動，這便會是我在公領系的服務對當中所要面對的最大挑戰，畢竟在公領系一定會接觸各式各樣的反思與活動形式，因此，我更要想辦法找到自己的風格，才能夠讓服務者更願意投入在服務學習反思的歷程當中。

服務學習
歷程

進度或內容說明

準備

一、服務前準備

(一) 幹部傳承

1. 由上屆（第十一屆）幹部傳承股內的服務內容與注意事項，給予此屆幹部帶領方向與建議，使其能對未來的工作任務與股內事務有基礎的認識。
2. 傳承方式與時間由各股股長自行決定，建議在第一次股長會前能夠全數傳承完畢。

(二) 幹部共識會議

1. 為了確認營隊整體走向以及內容上的安排，並在籌備過程中能時時更新彼此近況，進行團隊內部調整與修正，在籌備期間會定期召開共識會議報告進度與團隊近況，針對重要事項進行討論與決議。
2. 原則上二到三週舉行一次，一共10-15次。

(三) 工人大會

1. 由全體工作人員一同進行，共舉行兩次。
2. 工人大會旨在讓全體工人了解團隊大致近況以及重要行政事項宣達。在第一次工人大會介紹營隊包裝、期程與整體規範；第二次工人大會報告各股進度、營歌教唱以及公布小隊名單等事項。

(四) 團隊驗收

1. 一驗：由各項課程活動負責人向全體工人進行簡單的內容報告，並由全體工人給予建議與回饋。
2. 總驗：營期中的課程活動進行第一次的實際演練，並由工人們擔任學員的角色參與其中，並給予建議回饋。

(五) 行前營

視同正式營期的正式演練，不論是場地、課活內容皆比照正式營期辦理，旨在確認場地設備以及最終上營前的準備。

二、服務對象需求調查

(一) 參與動機與行政事項

於招生時瞭解被服務者對於公領營的期待、關注的議題等。同時也是先調查參與高低空體驗活動的意願，肖像權的授權等問題。

(二) 生理需求

詢問服務對象的特殊需求以利團隊進行準備。配合疫情，亦調查相關旅遊史以及近14天的生理狀況。

三、服務知能培訓

(一) 隊輔培訓

1. 理解隊輔（主兼輔）職責，建立服務者的心態與角色定位。
2. 討論與分享如何能使小隊運作更順暢。
3. 以各種真實情境為例，主兼輔互相討論當下的處理情況。
4. 確立服務者相關守則，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. 說明營期可能遇到的急救情境與 SOP。
3. 以情境題的方式檢視服務者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，使服務者皆能在營期間適時協助學員。

(四) 系所培訓

1. 由於服務者多為大一，因此，透過問答、遊戲的方式，讓服務者更了解系上課程、老師與未來出路等安排。

		第一天 1/26		第二天 1/27		第三天 1/28		第四天 1/29
	13:00- 14:10	13:00 集合	08:00- 09:00	交通+早餐 (60)	08:00- 08:30	交通時間 (30)	08:00- 08:30	交通時間 (30)
	14:10- 15:00	始業式 (70)	09:00- 16:00	高空體驗 (360)	08:30- 09:30	早餐 (30)	08:30- 09:30	早餐 (30)
	15:40- 17:40	破冰+學系 (120)	16:00- 17:00	車程 (60)	09:00- 10:30	媒體識讀 (90)	09:00- 11:00	模擬法庭 (120)
	17:40- 19:00	晚餐 (80)	17:20- 19:00	晚餐 (100)	10:40- 12:20	戶外探索 (100)	11:10- 17:10	城市定向 (360)
	19:00- 20:40	公民咖啡館 (100)	19:00- 20:40	特色課程 (100)	12:20- 13:40	午餐 (80)	17:20- 18:20	結業式 (60)
	20:40- 21:00	休息 (20)	20:40- 21:00	休息 (20)	13:40- 15:20	公民會議 (100)	18:20-	歡送學員
	21:00- 21:30	社會劇 (30)	21:00- 21:30	社會劇 (30)	15:20- 17:40	童軍工程 (160)		
	21:30- 22:00	通勤交通 (30)	21:30- 22:00	通勤交通 (30)	17:40- 19:00	晚餐 (80)		
	22:00-	洗漱就寢	22:00-	洗漱就寢	19:00- 19:30	社會劇 (30)		
					19:40- 21:30	公領之夜 (30)		
					21:30- 22:00	通勤交通 (30)		
					22:00-	洗漱就寢		

服務

◇ 課程與活動內容

1. 始業式：學員進入四天營期的大包裝故事，賦予小隊「萬事屋實習生」之角色，學員們需要在這四天透過找到物件、線索去體驗羽廷的生命經驗，慢慢拼湊出羽廷過往經歷，並體會羽廷是如何透過課程及活動改變自己的人生。
2. 破冰迎新與學系時間：透過破冰活動，讓學員們在第一天下午消除陌生的障礙，彼此迅速認識，建立團隊默契。學系時間考量到學員想要更認識師大、公領系，關卡設置遍地師大校園，其中設計不僅包含師大科系也包含人文景觀其中意義。
3. 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。



4. 社會劇：以社會中的弱勢處境為主軸，期望能夠用同理心看待他人的遭遇，發揮正向積極公民的態度，嘗試解決社會中的問題。



5. 高低空體驗：以平面活動及低高空繩索作為課程元素，讓每一個學員在活動中都嘗試擔任主動者、探索者、參與者的角色，在活動進行當中和活動後，引導員都將有適時介入與團隊或個人對話的機會，合作挑戰過程中的學習，刺激反思、不同角度的思維與觀察的能力。



6. 社會安全網：社會安全網的目的要結合政府各部門的力量，建構一張綿密的安全防護網，扶持社會中的每一個個體，於其生活或所處環境出現危機時，仍能保有其生存所需的基本能力，進而抵抗並面對各種問題，強調「以家庭為核心、以社區為基礎、以政府為防線」。
7. 媒體識讀：學員擔任記者的角色，從動態和靜態線索獲得新聞資訊，在有限時間內製作出新聞，不僅期望大家更深層地覺察媒體製作不易，轉而加強落實自身閱聽人的責任。



8. 戶外探索：團體動力圈以及低空探索等活動建立團隊凝聚感，一個人可以走很快，但一群人可以走很遠。



9. 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。
10. 童軍工程：透過小隊間的互相合作，除了讓學員們學習到基本的童軍繩結，包含聯立剪立結、方回結、雙套結，及基本工程架設外，同時能了解童軍精神及學習與夥伴間的信任及互助。
11. 公領之夜：最後一天的晚上，由工人們籌備精彩的表演晚會，讓學員可以在最後的夜晚放鬆心情，並且在最後安排了感性時間，讓小隊的成員與隊輔們聊聊這幾天參與營隊的心情以及想法，為營隊最後的夜晚畫下句點。



12. 公民會議：以「原住民加分」為題，期望藉由體驗參與公民會議過程中，能夠尊重多元意見。
13. 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，並以任務關的方式，理解各景點中背後所隱含的故事與意義。
14. 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，將所學帶回並能以自身力量影響社會。



	項目	進行方式 整體學習心得
反思 (服務前、中、後反思)	服務前反思預備 日期：110/10/29 地點：誠十樓公團部	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 主題：服務學習反思目的與內涵 ◇ 設計理念：在第一公人大會時，反思引導員向全體服務者說明服務學習反思在本次營隊的重要性與意義，以及服務者為何需要參與服務學習反思活動，有甚麼樣的責任義務與權益，讓服務者對於服務學習反思有一個初步的了解與認識。最後，利用 google 表單的方式，讓大家寫下自己目前需要具備的能力、還有哪些能力需要努力，並記錄自己參與營隊的期待與目標。表單所填寫的內容也會在籌備的尾聲還給每位服務者，使其能夠檢核自己在這段期間的目標達成度以及自己當初來到營隊服務的初衷。 ◇ 流程說明： <ul style="list-style-type: none"> ● 為甚麼需要服務學習反思？ <ol style="list-style-type: none"> 1. 反思引導員提問：為甚麼公領營需要服務學習？ 2. 公領營=服務學習，服務學習=畢業門檻，所以公領營=畢業門檻？ <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin: 10px 0;"> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; width: 45%; text-align: center;"> 為甚麼公領營需要服務學習反思？ </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; width: 45%; text-align: center;"> 公領營可以抵初階服務學習 初階服務學習是畢業門檻 </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin: 10px 0;"> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; width: 45%; text-align: center;"> 所以公領營=畢業門檻 </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; width: 45%; text-align: center;"> ? </div> </div> <ul style="list-style-type: none"> ● 服務學習反思內涵 <ol style="list-style-type: none"> 1. 將服務學習反思拆分成「服務學習」與「反思」兩個層面進行說明

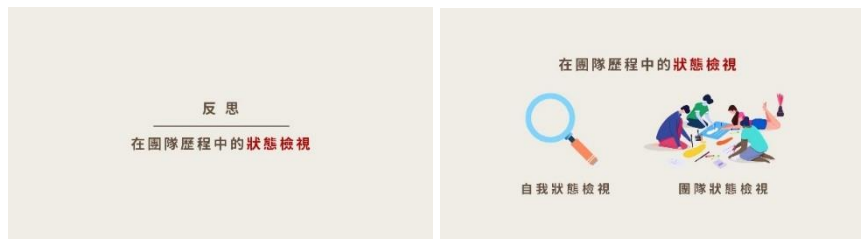


■ **服務學習：從服務中學習**

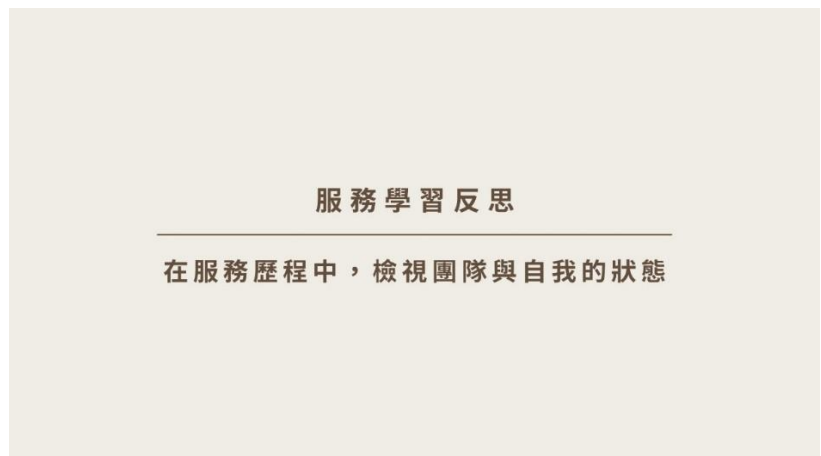
服務是由兩個元素所組成，分別為服務對象（全國高中職學生）以及服務歷程（服務前、服務中、服務後）



■ **反思：在團隊歷程中的狀態檢視，又分為自我狀態與團隊狀態檢視**



2. 為「服務學習反思」總結概念：服務學習反思，即在服務歷程中，檢視團隊與自我的狀態



● **不同團體歷程中的反思**

- 服務前：凝聚團隊共識、檢視自我狀態、適度喘息沉澱
- 服務中：當日狀況評估、觀察夥伴優勢、持續嘗試進步
- 服務後：回顧籌備歷程、完成未盡事宜、看見自我成長

● **反思引導員定位**

反思引導員雖然不會時時刻刻出現在大家身邊，但是會在不同重要時刻陪伴大家走完第十二屆師大公領營。引導員和大家每一次的見面，都是讓大家重新認識自己的機會。

反思引導員

陪伴大家走完第十二屆師大公領營

服務前反思(一)
日期：110/11/27
地點：誠十樓公團部

- ◇ 主題：團隊共識建立
- ◇ 設計理念：在進行服務前第一次反思活動時，正處於團隊形成期階段，服務者對公領營的了解相對薄弱，且彼此之間也較不熟悉。據此，本次的活動目標為服務方向的擬定，讓服務者了解服務對象（高中生學員）之需求、參與營隊的動機以及欲傳達的公領價值，由這三個面向的分享形成此屆服務團隊的共識圖像。

◇ 流程說明：

壹、暖身

一、公領營知多少

1. 參與公領營得大家，對於這個營隊的樣貌，究竟了解有多少呢？
2. 挑戰任務：被抽籤抽到的人，必須在5秒鐘以內講出「公領營相關的元素」，舉凡像是這次公領營有那些課程活動、核心價值與內涵等等都可以



5秒內回答「公領營相關元素」

EX：粗流行程/核心價值

二、引導員提問

在剛剛的黃金五秒當中，回答公領營相關的元素對你來說是一件很簡單的事情？還是有些困難的事情？

三、引導員小結

在這個公領營團隊當中，每一個人對於公領營的了解或熟悉程度都不一樣，有些人完全沒參加過，有些人參加過一次、兩次甚至三次，有些人當過股長、股員。然而，雖然每個人對於公領營熟悉程度的起跑線不一樣，但是一個好的團隊，就是努力讓大家都站在同

一條線上。

對於公領營的熟悉程度，每個人都在不同起跑點
團隊，就是讓大家都站在同一條線上

貳、第十二屆公領營團隊圖像

一、交流書寫

1. 總共會進行三回合的書寫與彼此互相分享交流
2. 每回合請依照自己被分配到的編號回答下列問題：
 - (1) 公領營的特色是甚麼？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麼樣的營隊？
 - (3) 當初成為工人的理由是甚麼？期待公領營是甚麼樣子？

依照自己編號回答下列問題

1 公領營的特色是甚麼？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 當初成為工人的理由是甚麼？期待公領營是什麼樣子？

3. 書寫完畢後，請按照引導員指令，找到其他兩位與自己撰寫不同題目者組成三人小組（題目1-3組成一組），互相分享彼此所撰寫的內容

二、圖像繪製

1. 將全部的工人平均分成三組，每組負責統整一個問題
2. 請大家將自己寫的便利貼交由各負責的小組
3. 各小組會拿到一張全開海報以及彩色筆，請大家閱讀完每位工人所撰寫的便利貼後，將相似的意見與想法進行歸納，並給它一個名字，最後統整成一個海報。海報繪製形式不拘，可以發揮任何創意去設計。



三、小組分享

請各小組派代表分享海報統整的內容

參、反思引導員總結

1. 從剛才三個面向的分享中，我們聽到了大家的參與初衷、學員期待的樣子、以及每個人認為重要的公領價值
2. 從這三個面向組合起來的圖像，就會是第十二屆公領營的團隊共識

從分享中看見...



從分享中看見...



3. 希望今天的反思活動，讓大家能匯聚彼此對於公領營的想樣，也讓大家重新站在同一條起跑線上。在未來這麼長的籌備期間，請務必帶著對於彼此的期待，共同創造屬於你們自己的第十二屆公領營

服務前反思(二)
日期：111/01/16
地點：誠十樓公團部

- ◇ 主題：優勢能力與問題解決
- ◇ 設計理念：第二次反思安排於總驗第二天尾聲，此一時期團隊處於風暴與規範期之間，進入籌備以來第一次的壓力高峰，面臨服務內容受到整體團隊共同檢視之時期，多數服務者在此一時期也會開始擔心服務內容與團隊即將面臨的困境與挑戰。因此，本次活動目標在於找出服務者自身的優勢能力，並且運用自身與身邊夥伴的優勢針對彼此擔心的困境提出解決方案或因應對方式，藉此讓服務者了解每個人身上都有許多自己未曾覺察的優勢，且每個人的優勢能力加總起來其實是有足夠的力量去因應先前擔心的困境與問題。

◇ 流程說明：

● 前置準備

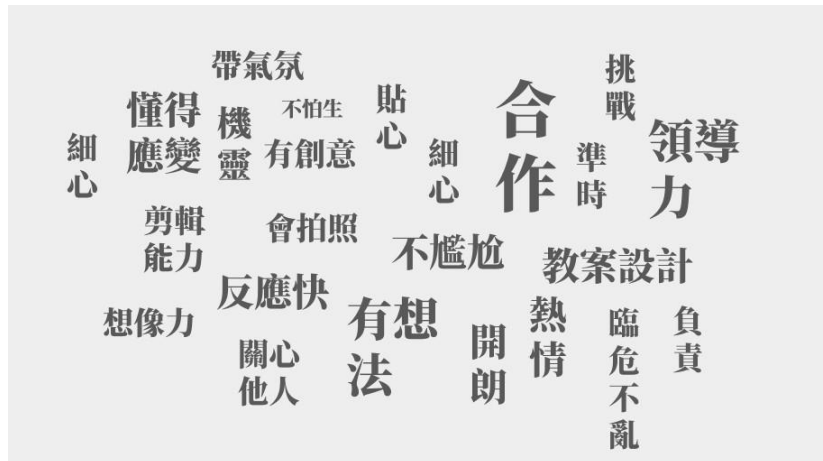
請各股在第二次服務學習反思前，討論股內在營期前後最擔心的事情有哪些，並以 google 表單的方式回報討論內容。

壹、引言

一、表單填寫回顧

(一) 引導員回顧

1. 在10/29第一次工人大會後所填寫的表單，大家覺得「自己」在公領營的角色需要具備哪些能力？
2. 在表單中，收集到了以下能力：需要合作、領導力、懂得應變、想像力、有想法、熱情、負責、準時、關心他人、帶氣氛等包含但不限於上述的能力。



(二) 引導員提問

1. 在經歷了這段時間的籌備，你看見了自己或身邊的夥伴擁有那些能力或優勢？
2. 請各股報數1~3，並請每股的1號下列問題則一回應：
 - 這段時間看到身邊夥伴所擁有的能力/優勢
 - 在公領營的團隊有什麼樣的能力/優勢有助於團隊籌備？
 - 引導員補充說明：這些能力/優勢可能會是在團隊中不可或缺/讓團隊可以更加分/打從心底欣賞的人格特質、人際相處、團隊合作、專業能力、個人魅力、實務經驗等等不拘)

(三) 引導員小結

剛剛所提到的優勢或能力，哪些是你自己身上有的？或者有沒有哪些能力其實自己身上有，但從來都沒有想過自己其實擁有的？

貳、優勢能力卡與問題解決

一、我的「萬事能力卡」

(一) 引導員發下名片小卡

(二) 引導員說明小卡內容

等等要請每個人製作屬於自己的「萬事能力卡」，這張卡片分成正面和背面兩個部分。

1. 正面：資本資料

- 資本資料包含姓名、部門（股別）以及目前自己的狀態，然後請大家為自己畫上一個代表自己的圖案。
- 給大家約5分鐘的時間完成正面的部分。

我的萬事能力卡

姓名：____
部門：____
狀態：____

正面 背面

STEP1.基本資料的萬事能力卡

姓名：江宜妤
部門：？
狀態：想登出

正面 背面

2. 背面：自我優勢

- 自我優勢區分為兩大面向四個部分，分別為：優勢面向/隱藏面向、特殊技能/潛在技能
- 第一大面向為「有助於團隊籌備的特質或技能」，包含「優勢面向」和「隱藏面向」，優勢面向為自己寫，隱藏面向為別人寫（由他人看自己有時麼樣的技能或特質有助於團隊籌備）
- 第二大面向為「任何自己擁有的/特別的技能或特質」，包含「特殊技能」和「潛在技能」，特殊技能自己寫，潛在技能由他人寫。

此一部份所寫的可以是任何看起來很酷的技能或特質，例如很會甩手、連續72小時不睡覺等等都可以。

我的萬事能力卡

姓名：____
部門：____
狀態：____

優勢面向：
隱藏面向：
特殊技能：
潛在技能：

正面 背面

二、萬事能力組合技

(一) 引導員說明

在反思前有請各股討論在營期前和營期中所擔心的事情，現在就要

請大家利用手中的技能卡，來解決、因應這些困境。

(二) 引導員發下寫上各股困境的海報紙

(三) 活動流程說明

1. 閱讀股內彼此的萬事能力卡

- 請各股先瀏覽自己股內夥伴的萬事能力卡

2. 排列組合能力卡，腦力激盪因應策略

- 利用股內的各種能力，或者多位夥伴的多種能力來為眼前的困境提出解決方法或因應策略

3. 將策略寫在紙上，並幫組合技取名

- 將運用的夥伴名字、能力寫在海報紙上並簡述如何因應

4. 各股分享萬事能力組合技

- 邀請各股分享最想和大家分享的兩項組合技

(四) 範例與注意事項

1. 填寫內容包含：營期前擔心的事情、運用到誰的能力卡、組合技名稱、因應策略簡述

2. 例如：營期前擔心上台會放不開，我們就運用到 A 和 B 的能力卡，組合技名稱叫做_____，而我們的因應策略是希望結合 A 的說話很大聲和 B 的選擇性失明，讓每個人在台上都能看起來很瘋癲，這樣自己跟著瘋癲也就不奇怪了。

3. 因應策略可以是能夠具體解決問題的「解決方式」，或是針對不可抗力事件所提出的「因應/調適方式」

(引導員特別提醒：因應策略可以是很務實、或是發揮各種創造力的方法，形式內容不拘，只要可以克服問題的方法，都是好方法)

(五) 各股進行組合技討論與腦力激盪

(六) 組合技分享時間

參、總結

一、活動小結

(一) 能力卡與組合技

1. 在營期前後我們都會對於未來無法掌控、或者自己能力沒有達到期待而感到擔心、焦慮，有時候也會因為這些擔心與焦慮，掩蓋了自己身上最原始的光芒，也就是大家今天手中所製作的能力卡。

2. 能力卡有來自自己與他人所看見的優勢或技能，有些或許是以前自己從來都沒想過的能力，也或許是自己有想過，但沒辦法這麼肯定的能力，又或者是看似無用，卻能意外派上用場的技能。

3. 當我們遇上困難時，也別忘了身邊是有一群夥伴支持著自己，當擔心、覺得無法克服的事情集合夥伴的力量就會發現，困難好像也就不再那麼困難，原本覺得無法解決的事情剛剛大家都有一些因應方式。

4. 一群人個人可以走很快，一群人可以走很遠，希望大家在遇到

任何困難時都別忘記，我們是一個公領營團隊，身邊都有許多夥伴願意幫助你。

(二) 疫情焦慮之心態建立

1. 在大家先情擔心的事情中，發現每一股幾乎都對於快速延燒的疫情感到擔心，很怕營隊因為疫情突然停辦不知道該怎麼辦。
2. 面對逐漸嚴峻的疫情，確實要有營隊停辦的心理準備，不會在這麼嚴重的疫情底下還安慰大家不會啦、沒事啦。
3. 面對疫情，難道我們就甚麼都不能做了嗎？我覺得不是甚麼都不能做，而是希望大家「**要準備好，也準備好『沒能準備好的』**」
4. 生活中變動快速，我們很難預料接下來究竟會發生甚麼事情，就和疫情一樣，確實有可能讓營隊因此停辦，但也有可能在疫情燒起來前營隊就這樣平安度過了。
5. 我們永遠沒辦法掌握所有事情，所以我們能做的，就是為自己現在可以做的做好準備，做好防疫措施、保護自己、努力完成自己所負責的事情。剩下的，就是也準備好自己永遠「無法完全準備好」這件事情。在過程中，知道自己盡了全力，沒有做任何對不起自己的事情，至少不會有這麼大的遺憾。

二、服務汙染說明

(一) 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－服務汙染。

(二) 甚麼是服務汙染

1. 服務汙染又分為「物理環境汙染」（如製造垃圾、危害環境）與「心理環境汙染」（過度干預服務者日常與價值觀、傷害服務者身心靈等）兩部分。



物理環境

EX：垃圾、蚊子建築



心理環境

EX：影響服務對象不利之事

2. 今天特別所要強調的就是「心理環境汙染」
3. 說明服務中容易造成心理環境汙染的「彌賽亞情節」

(三) 如何避免服務汙染？

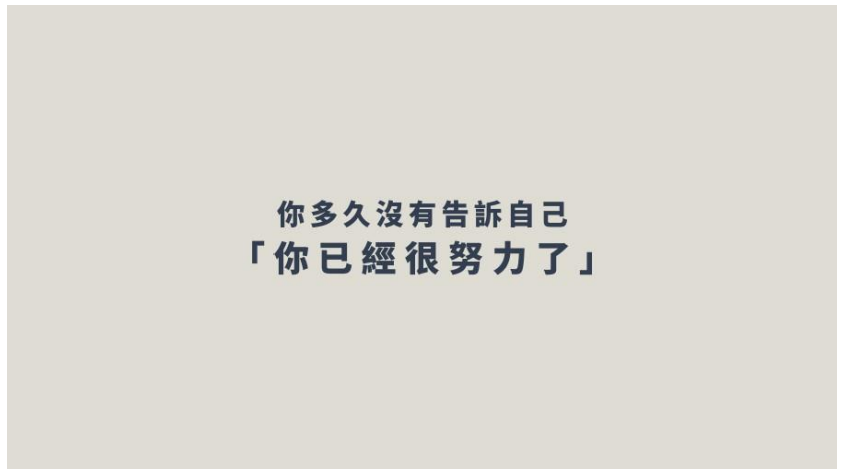
		<ol style="list-style-type: none"> 1. 充分了解被服務者需求 2. 具備文化脈絡敏感度 3. 引導探索代替直接給予 4. 服務過程中的歷程反思 <p>將反思與討論歸納出的經驗與知識，帶到下次服務的場域實踐，這樣不但可以對服務汙染有更高的敏感度，也能有效降低服務汙染的可能性。</p> <p>三、整體總結</p> <p>(一) 引導員講述</p> <p>總驗結束後，接著就要面對新的挑戰。過程中可能會遇到很多新的困難需要去解決與面對，疫情也不曉得會如何發展。但希望大家可以相信，每一次的偶然與意外，都能有意想不到的成長與收穫。</p>
<p>服務前反思 (三) 日期：111/01/24 地點：誠十樓公團部</p>		<p>◇ 主題：自我沉澱與整理</p> <p>◇ 設計理念：上營前第二次的壓力高峰，服務者對於正式期間的未知與焦慮會逐漸浮上檯面，因此，此次的反思中，服務者將自己的角色位置從團隊回到個人。反思一開始，由反思引導員給予服務者每個人專屬的「服務日誌」，裡面記錄了服務者從團隊建立初期到現在的反思歷程，在請大家瀏覽過自己的反思歷程紀錄後，引導員請大家繪製自己在籌備期間的「心路歷程圖」，並在曲線圖上標示出影響自己的關鍵事件（可以是正向或負向），並透過匿名小天使的方式在身邊夥伴的本子上給予鼓勵與打氣。透過自我狀態檢視與彼此回饋鼓勵，整理好服務者自己的狀態，迎接正式服務。</p> <p>◇ 流程說明：</p> <p>壹、引言</p> <p>一、小明的故事</p> <p>班上現在正如火如荼準備一場戲劇競賽，身為男主角的小明每天都努力背台詞、排練以及討論與本內容，為的就是能讓班上可以獲得好名次。</p> <p>比賽當天，小明非常緊張，深怕自己有任何一個失誤。起初，一切都進行得很順利，一直到中間某一幕與另一名演員的對手戲時，小明突然腦袋一片空白，整個人愣在台上不知道如何是好，而對方臨場反應也很快，沒有讓這個尷尬停留太久。</p> <p>當比賽名次公布時，班上並沒有進入決賽，雖然不曉得實際原因，但小明心裡一直認為都是他的失誤才害全班沒有得名。</p> <p>二、引導員提問</p> <p>你現在身為小明的同學或好朋友，當你聽到班上沒有進入決賽時，你會想對小明說甚麼？請用手指比出你心中的答案。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 要不是你忘詞不然我們早就進決賽了 2. 還好另外一個同學反應快才沒更慘，下次再多練習就好 3. 沒關係啦，我知道你已經很努力了

三、引導員小結

小明的故事或許是在場很多人在這段籌備期間的縮影，我們馬不停蹄的股練，犧牲許多玩樂時間寫課程活動、背台詞，捨棄打工賺錢的機會做美工品、拍攝宣傳影片，為的就是正式上營時，能夠在學員面前有一個好的呈現。

在經歷了總驗、行前營的過程，或許我們因為緊張而像小明一樣有著不小心的失誤，不論結果是好是壞，身為事務當事人的你，心中一定會充滿著許多自責，覺得自己怎麼這麼笨，怎麼練了這麼多還是一直忘詞拖累大家。

在剛剛大家選擇回應小明的選項中，有大概快要一半以上的人選擇對小明說「沒關係啦，你已經很努力了」，那今天換我想問問大家：你多久沒有告訴自己「你已經很努力了」？



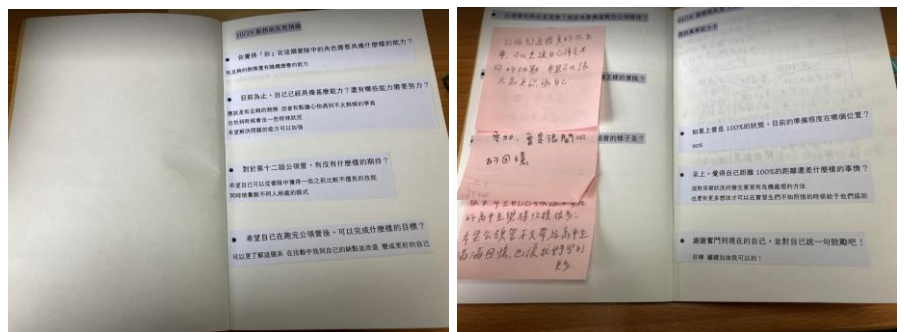
你可以輕易對別人說出口的安慰，為甚麼對自己反而就難以啟齒呢？

貳、繪製「心路歷程圖」

一、發下反思本本，回顧過去反思歷程

(一) 引導員發下反思本本

大家手中都會拿到一本屬於自己的反思本本，裡面記錄了從過去到現在，每個人每一次的反思活動紀錄，包含第一次反思活動的便利貼、第二次反思活動的技能卡，以及每一次 google 表單所填寫的反思問題。



(二) 回顧過去反思歷程

1. 引導員帶領大家回顧前三次的反思活動

● 服務前反思預備 (10/29 第一次工人大會)

透過 google 表單，寫下自己現在所擁有的能力、還有哪些能力

需要努力、以及對於第十二屆公領營的期待

- 服務前反思（一）（11/27第二次工人大會）
在第一次的反思活動，我們透過便利貼的活動，讓大家寫下自己加入公領營的原因、思考學員的需要、激盪公領營的特色，並且透過彼此交流。統整第十二屆公領營對於營隊的想像，繪製屬於大家的公領營圖像
- 服務前反思（二）（01/16總驗）
第二次的反思活動，我們請大家思考自己在營期前中後最擔心的問題有哪些，並創造屬於自己的優勢能力卡，接著與身邊夥伴的能力卡互相組合成屬於個股的組合技，來因應眼前所遇到的困難與挑戰



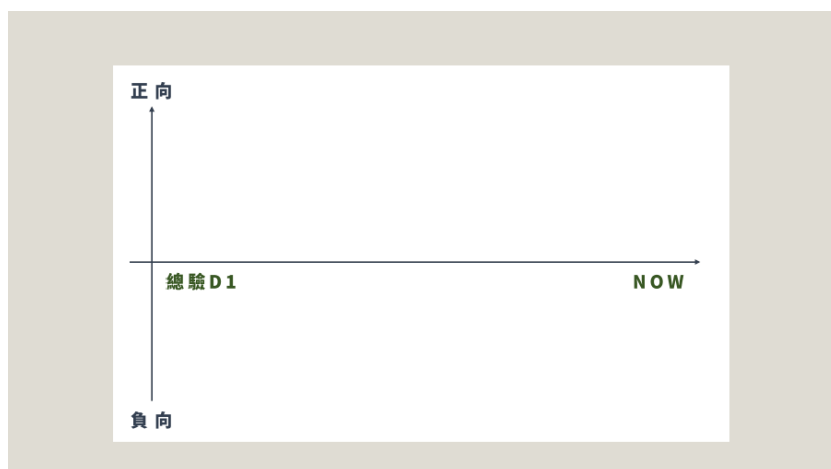
- 服務前反思（三）（01/24行前營）
而在這次的反思中，想要邀請大家回顧一下午們從最一開始到現在的籌備歷程，看見努力的自己

二、聽見自己的聲音

請各股先進行1-4的報數，並且按照自己所報的數字，帶著自己的東西，重新入坐到相對應的組別位置。

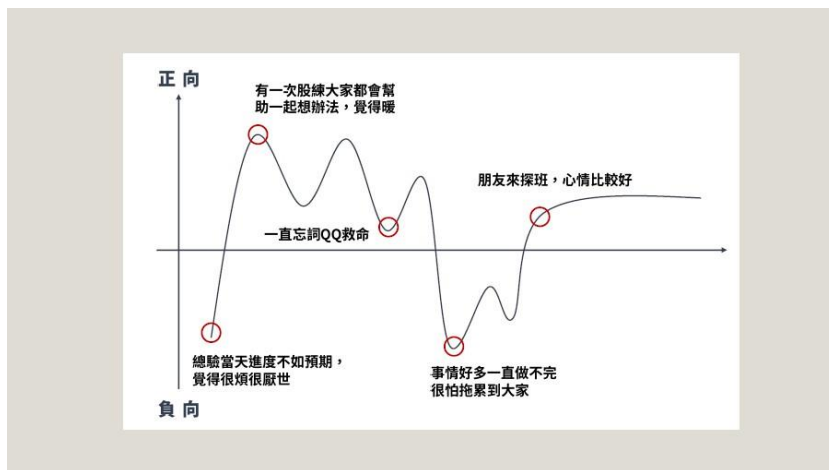
（一）繪製歷程圖，沉澱與整理

1. 請大家打開反思本本，可以看到有兩個頁面，其中一頁為「我的心路歷程圖」，另一頁為「讓我聽你說」
2. 現在想要先邀請大家繪製屬於自己的歷程圖。歷程圖應該要怎麼繪製？請先畫上一個座標，橫軸為時間軸，從總驗第一天到現在；縱軸則為正負向經驗



3. 接著，要請大家思考：
 - （1）籌備期間的重大事件（好壞不拘，依時間先後排序）
 - （2）根據重大事件，繪製歷程取線，越滿意的事件在越高的地方（正向）越失意的事件在越低的地方（負向）
 - （3）將事件標示在曲線上，並描述當時情境與自己的感受

(4) 內容重質不重量，盡可能詳細描述



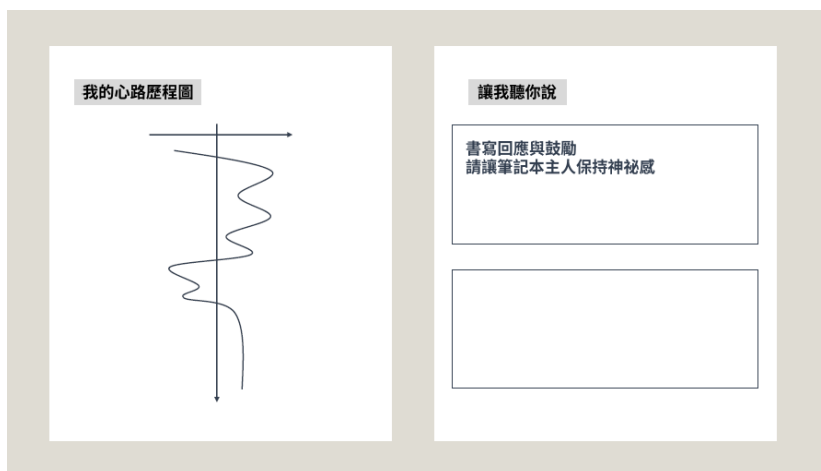
(歷程曲線示意圖)

4. 由於等等會請大家以匿名的方式呈現自己所書寫的內容給其他人看，會請大家不要去猜測筆記本主人是誰，如果你還是會擔心的話，可以斟酌書寫內容的自我揭露的程度

5. 給大家10分鐘的時間繪製歷程圖

(二) 我們都一樣，讓我聽你說

1. 請將筆記本放在原本的位置
2. 聽到音樂響起時，帶著筆隨意走動
3. 音樂停止時，請找就近的座位入座
4. 瀏覽筆記本主人的歷程圖，在「讓我聽你說」的頁面書寫回應與鼓勵
5. 此部分會進行三回合，每回合5-8分鐘
6. 小提醒：在瀏覽並回應他人筆記本時，請勿翻閱筆記本前面的內容，尊重筆記本主人的隱私，也不要猜測這是誰，請以空白螢幕的視角給予筆記本主人回應與鼓勵。但由於此部分僅能做到道德勸說，如果擔心的人，可將筆記本外的名條暫時撕下。



參、引導員總結

一、休息是為了走更長的路

我們總是希望自己好可以再更好，有時候明明自己已經很努力了，但為了讓整體營隊可以更好，大家常常只會看見那些還可以更好的地方。

想告訴大家，你們能夠努力到今天，努力到現在，真的都已經很好了。我們可以檢討，可以反省，可以更好。但也別忘了自己也有脆弱的時候，也有不完美的時候，也有需要休息的時候。

過去這段時間，我們可能自己一個人獨自煩惱某些事情，心中許多情緒也總是一個人積著。透過剛剛的活動，讓大家看見了彼此心中的煩惱，很多時候，我們總是表現出自己好像什麼事情都沒有的樣子，但其實，每個人多少都會被負著一些屬於自己的煩惱，我們每個人都是一樣的，一樣在乎這個活動，也一樣希望公領營可以好好被完成。

最後，希望大家可以帶著來自夥伴的回應與鼓勵，在明天的時間好好休息，重新整理好自己，迎接後天的正式營期。

◇ 主題：服務中反思日誌

◇ 設計理念：服務中反思以個人為單位進行，並採用「服務日誌」的形式進行每日的文字書寫。讓每位服務者能於每日服務結束後，固定留一點時間給自己沉澱與整理今天服務中的所見所聞，藉此反思自己、夥伴與服務對象的狀態。

◇ 流程說明：

壹、反思日誌

1. 反思引導員於營期中設計每日服務反思題目
2. 每日營期檢討會結束前將撰寫指引放置 FB 工人社團
3. 服務者撰寫反思日誌並於隔日交與反思引導員，引導員給予回應後統一發還給服務者
4. 反思日誌包含但不限於當日反思題目，服務者若有其他想要紀錄與書寫的內容也都歡迎記錄在反思日誌中

貳、每日反思問題與撰寫指引

第一天 Day1

1. 給今天的自己評分（0-100）並說明理由。
2. 3W 自我反思書寫（What/So What/Now What）

服務中反思
日期：111/01/26-
01/28地點：昌吉一號
旅社





第二天 Day2

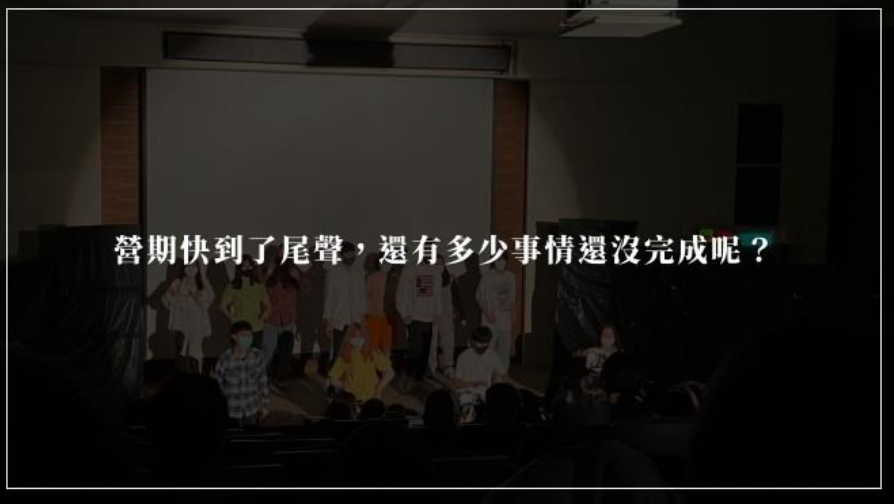
回想今天營期中，自己、夥伴、學員所看見的不同與值得欣賞的地方，並說明理由。

1. 對自己：今天的自己和昨天比起來有沒有哪裡更不一樣了？
2. 對夥伴：在你身邊的夥伴中，有沒有哪位值得你學習？
3. 對學員：在小隊員身上，有沒有讓你欣賞/佩服的地方？

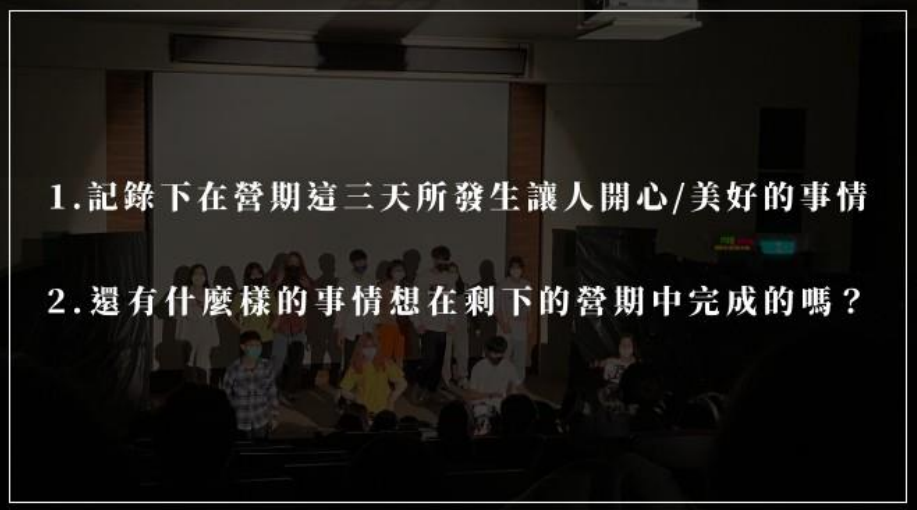


第三天 Day3

1. 記錄下在營期這三天所發生讓人開心/美好的事情。
2. 營期剩下最後一天的時間，寫下給明天的自己幾個目標。



營期快到了尾聲，還有多少事情還沒完成呢？

- 
1. 記錄下在營期這三天所發生讓人開心/美好的事情
 2. 還有什麼樣的事情想在剩下的營期中完成的嗎？

服務後反思
日期：
111/01/29
地點：誠十樓童技室

- ◇ 主題：結束與道別
- ◇ 設計理念：服務後反思安排於營期最後一天的總檢討之後，作為最後一次的反思活動，同樣也是公領營團隊最後一次能彼此好好說話、完成未盡事宜的時刻，因此，服務者以股別為單位，以「感謝」、「鼓勵」、「祝福與約定」為題，寫下自己在這段時間想要對大家說、來不及說、或未曾說過的話，並在書寫完成後與夥伴們一同分享。
- ◇ 流程說明：
 - 壹、引言
 - 一、服務學習與團體發展階段
 1. 在服務學習當中，我們會經歷四個階段，分別為：準備、服務、反思、慶賀



準備



服務



反思



慶賀

2. 在這次的服務學習中，反思活動穿插於準備於服務中的歷程，接下來就是要進行服務後的反思，也是整個服務學習中最後一次反思活動
3. 一個團體的發展歷程，也會經歷四大階段，分別為：初始期、轉換期、工作期與結束期，每個階段都會有那個團體所要面對的任務與困境

團體歷程階段



4. 第十二屆公領營即將來到結束期，結束期最重要的任務就是完成未盡事宜，將還沒說的、還沒做的現在盡可能地完成他，並且我們會共同檢視團體經驗，回顧自己在這一段時間來的成長

團體歷程階段



5. 「第十二屆公領營的團隊組合，一生只會有一次」：今天過後，再也不會有相同的人一起共事、一起股練、一起完成每一個大

大大小小的事，接下來，將邀請大家一起寫下還有說出想對彼此說的話，好好和夥伴們為第十二屆公領營畫下句點

貳、道謝、鼓勵與祝福

一、便利貼書寫

1. 各股會拿到一大張珍珠板，以及三種不同樣式便利貼
2. 請大家等等分別在這三張便利貼上寫上：道謝、鼓勵、祝福與約定
 - (1) 道謝（圓形便利貼）：對股內的感謝
 - (2) 鼓勵（愛心便利貼）：對夥伴的鼓勵
 - (3) 祝福與約定（六邊形便利貼）：對自己/股內夥伴的小約定或祝福



3. 書寫時間：10-15分鐘

二、真心話分享

1. 各股會拿到一顆保麗龍球，當聽到音樂的時候，請將手中的保麗龍球傳出去，音樂停下後，拿到保麗龍球的人為分享者
2. 一回合的分享時間為3分鐘，其他夥伴則會有2分鐘的回饋時間



參、反思引導員總結

從四個多月前到現在，經歷了各種服務學習反思活動，不曉得對於大家來說，服務學習反思對你的意義是甚麼？

不論如何，都希望大家能帶著在第十二屆公領營得到的養分，繼續

的成長，用自己的力量，長成屬於自己的模樣。

反思帶領心得
(300-500字)

過去三年以服務者的身分參與師大公領營，而第四年則以反思引導員的身分回到熟悉的地方。在對於營隊運作有一定程度了解的情況以及經歷了三次完整的服務學習反思的歷程下，今年的服務學習反思可說是令我既熟悉又緊張，由於過去的反思引導員已經建立了一個營隊既有的服務學習反思系統，所以我不需要花費太多心力在建立營隊的服務學習架構，當相反的，我要如何帶領出屬於我自己風格的服務學習反思，而不被過往的經驗牽著手，或者讓同樣參與過之前服務學習反思的服務者感到無聊，這就會是我接下反思引導員所要面對的挑戰。

由於過去的反思引導員能力相當好，我一度很焦慮自己無法帶領出創新的服務學習反思活動。然而，在學期間修習團體輔導課程時，老師告訴我們「團體帶領的過程，重視的是歷程而非活動，如果這是一個好的活動架構，延續使用並沒有不好，而在你熟悉活動的情況下，你就可以花更多時間在觀察與建立成員之間的互動」這也點醒了我，讓我了解有時候帶活動並不是一味的「創新」，讓參與者理解其中的核心價值更為重要。

因此，這次的服務學習反思建立在過去的架構上，我選擇保留了每次服務學習反思的核心價值，優化與調整了一些帶領過程中的內容，運用我自己對於服務學習反思的理解與核心價值去設計活動，即便活動內容大同小異，但在調整細部內容的過程，我認為這些是可以幫助過去的反思活動能有更好的呈現，也符合我對服務學習反思的理念。而在服務前第二次的反思中，我更結合了自己系所（公領系）與雙主修（心輔系）的兩種專長，發想出一個讓服務者能夠看見自我優勢與賦能的服務學習反思活動，這次的反思也是相較其他較為創新的部分。

第一次擔任反思引導員，覺得還有很多地方可以再做的更好，例如身為引導員，應該可以對服務者有更多的反思提問或是引導回饋，深化服務者對於服務歷程中對自己與團隊的了解。雖然未來沒有機會再擔任第二次反思引導員，但我也會傳承我在這次學習到的經驗，期待下一屆反思引導員可以保留過去反思引導員所建立起來的系統，也在未來完成這次所無法達成的未盡事宜，讓之後參與服務學習的服務者也能夠從服務中反思自己與團隊的狀態，從服務過程中帶走些甚麼。

慶賀
/ 成果
表

一、時間與地點

2022/01/29 師大誠大樓十樓童技室

二、參與人員

第十二屆公領營全體工人

三、舉辦形式

本次公領營的慶賀活動於服務結束的當天進行，接續在服務後的反思。服務學習的慶賀旨在用一個較為輕鬆愉快的方式，分享彼此在服務學習中的學習與成長。因此，慶賀活動除了由反思引導員平日的觀察進行規畫之外，更邀請兩位總籌參與此次慶賀活動的規劃，共同為第十二屆公領營留下深刻且難忘的回憶。

此次慶賀形式將分為兩個部分，分別為「回饋與分享」、「激勵與承諾」，以下將大致說明流程與內容：

(一) 回饋與分享

1. 由總籌發下在籌備期一開始每位工人所撰寫「給未來自己的一封信」
2. 每個人花3-5分鐘閱讀並沉澱自己的情緒
3. 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
4. 邀請不同夥伴說出自己在服務前、中、後的改變與成長

(二) 激勵與承諾

1. 播放工人專屬的營期回顧影片
2. 總籌給予工人們勉勵及感謝，期許大家在服務結束過後，仍能帶著屬於現在的感動投入未來
3. 頒發服務證書、合影留念

反思引導照片

服務前反思 (一)



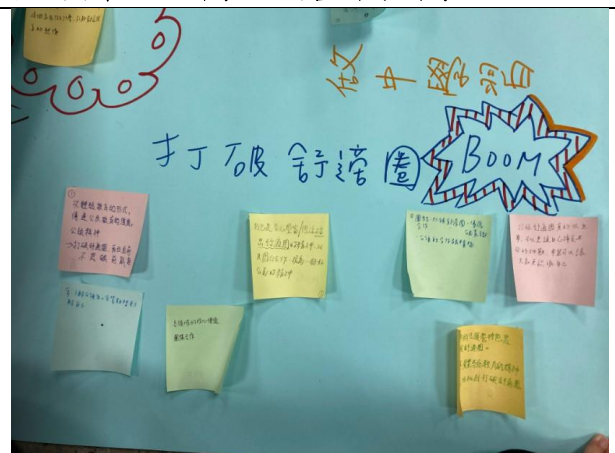
圖片說明：與夥伴分享便利貼撰寫內容，瞭解彼此對公領營的想像與期待



圖片說明：統整所有工人的便利貼內容，將便利貼分類與命名，繪製公領營團隊圖像



圖片說明：分享海報統整內容

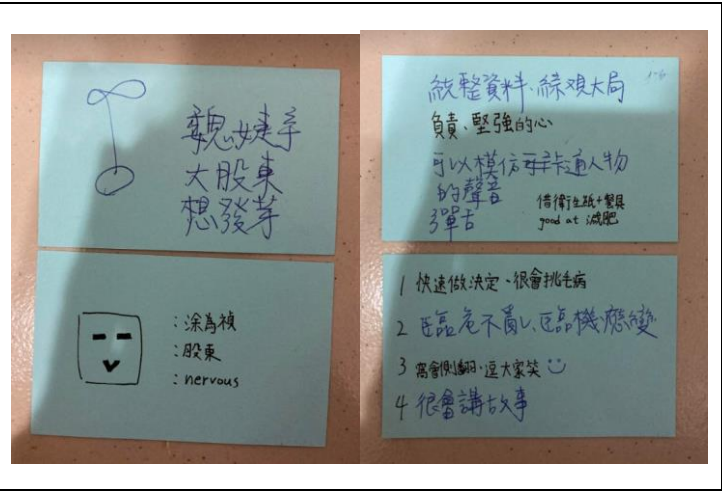


圖片說明：海報統整成果示意

服務前反思 (二)



圖片說明：撰寫自己與他人的萬事能力卡



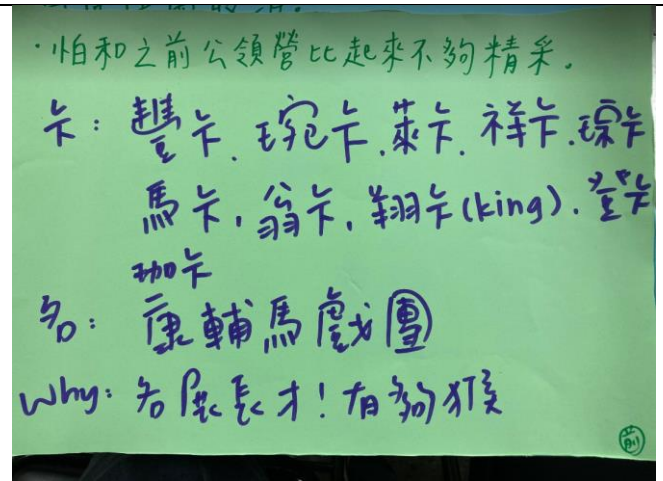
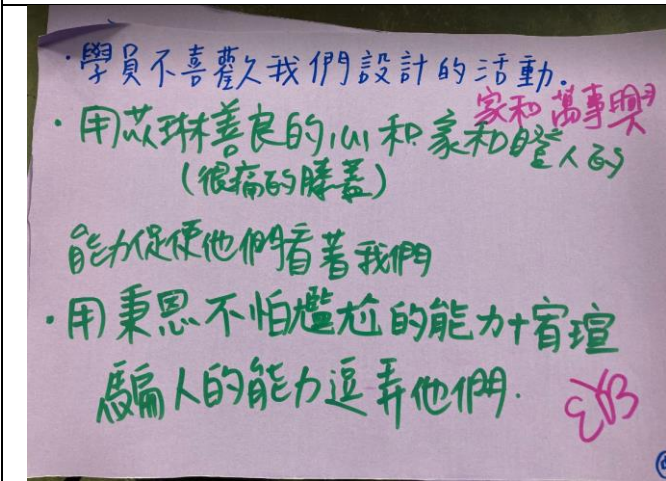
圖片說明：由自己與夥伴共同創作而成，屬於自己的能力卡

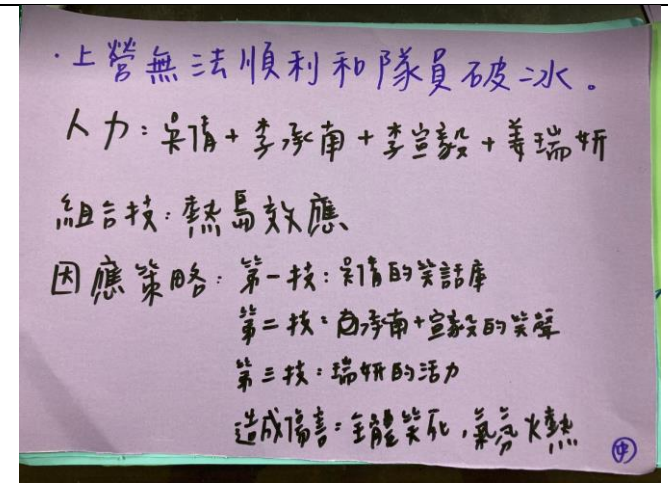
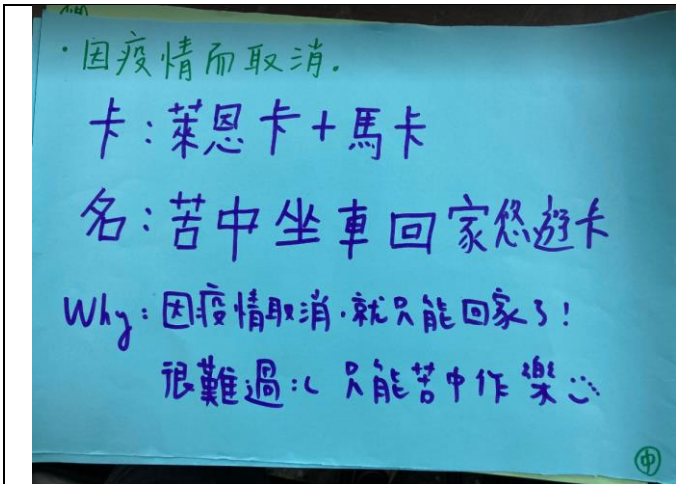


圖片說明：各股討論如何運用每個人的技能卡形成組合技，來因應目前遇到的困難或擔心的事情



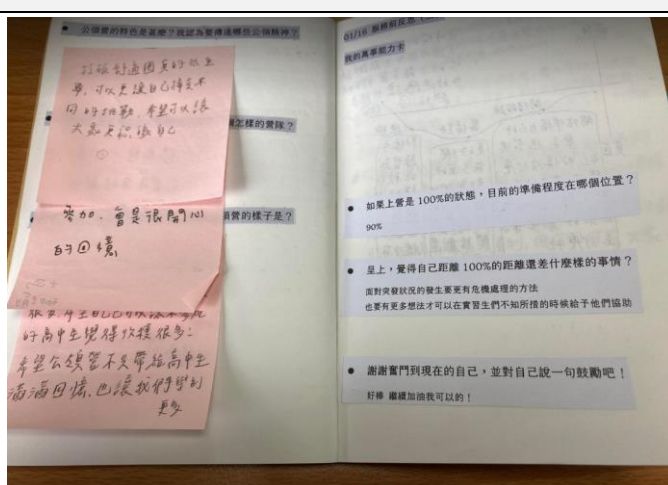
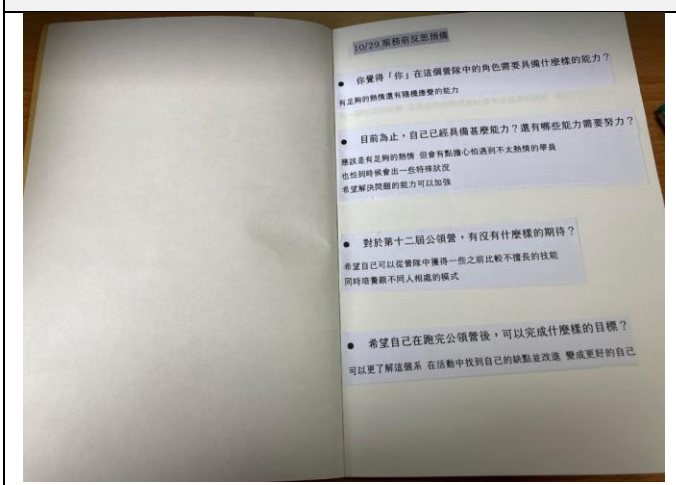
圖片說明：各股分享自己股內所遇到的問題，以及如何運用組合技克服困難





圖片說明：各股的創意組合技成果，組合技讓原本擔心與害怕的事情變得沒那麼嚴肅，且能夠讓參與者發現自己是有許多能力可以去面對挑戰

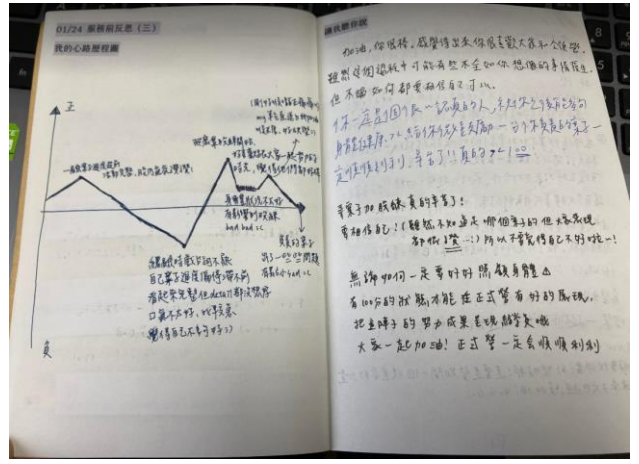
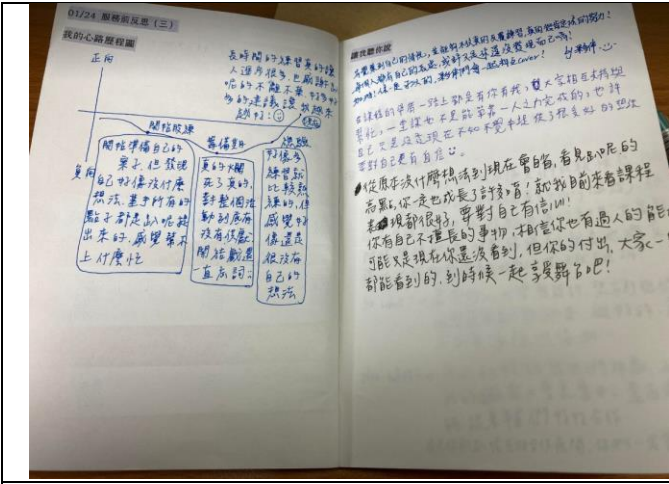
服務前反思 (三)



圖片說明：由反思引導員純手工黏貼屬於每個人的反思本本，裡面記錄了每個人從一開始到現在所有的反思歷程

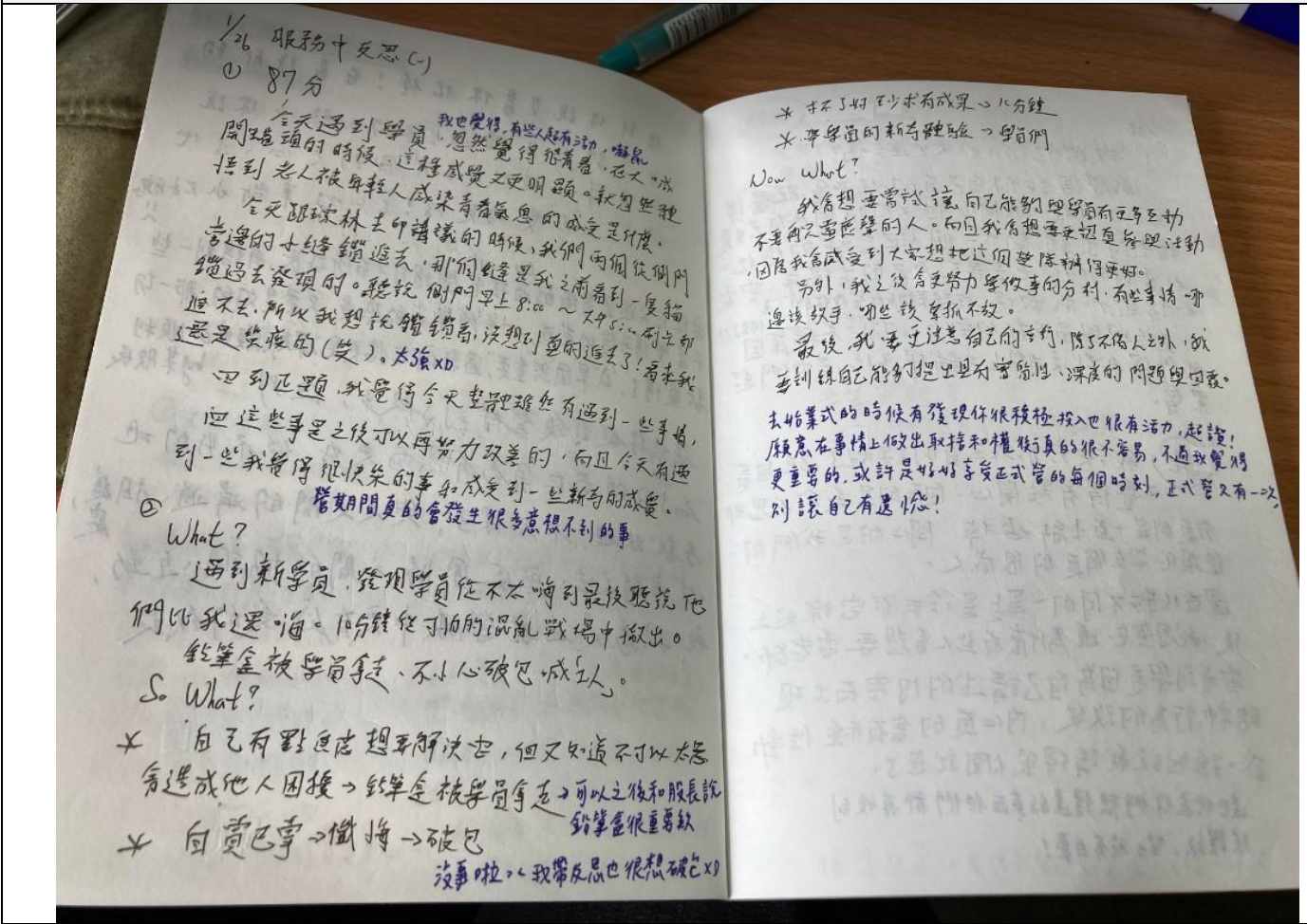


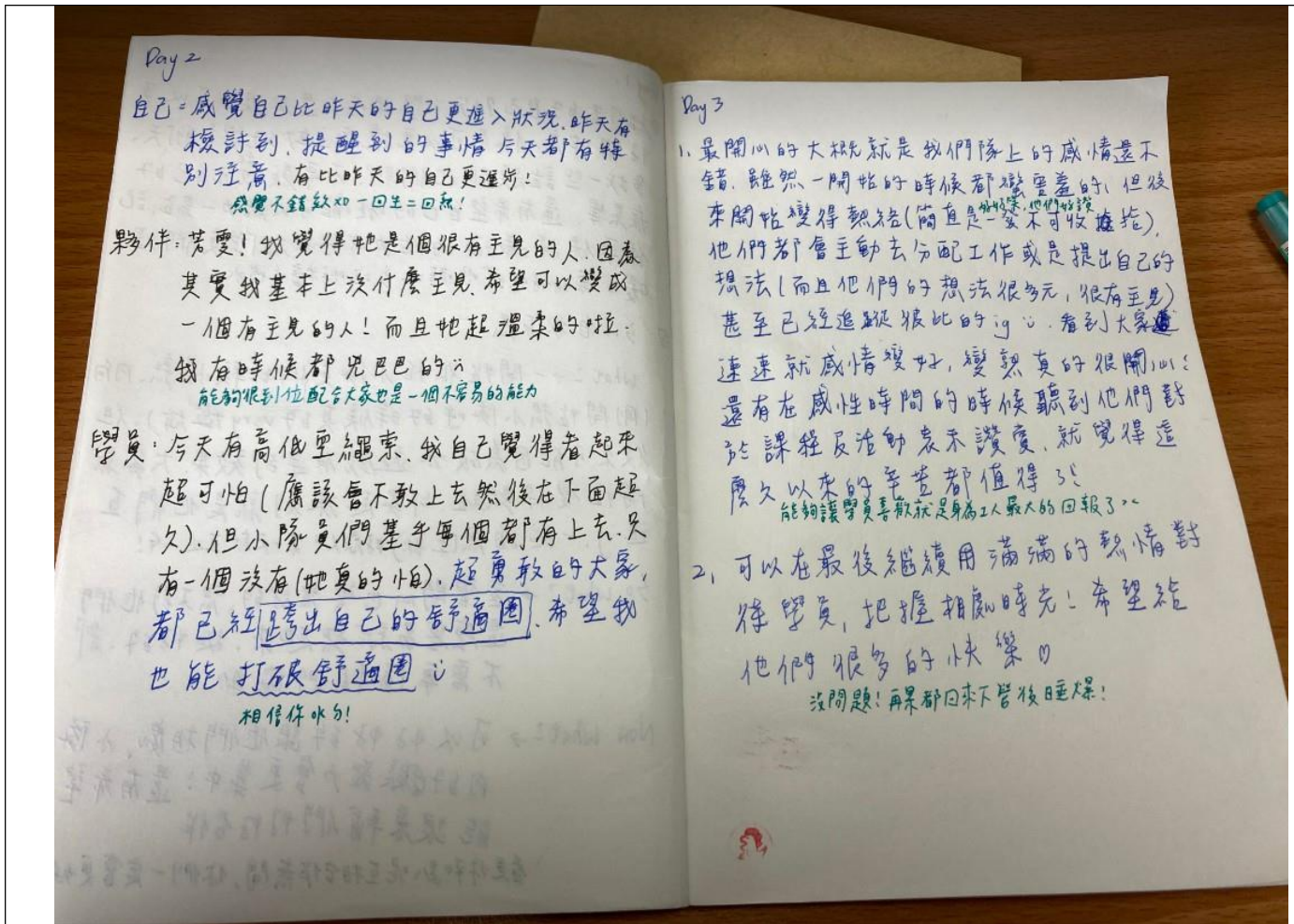
圖片說明：繪製歷程圖，整理到目前為止自己的心路歷程，同時也透過匿名小天使在本子上的鼓勵，讓參與者可以得到正向能量繼續前進



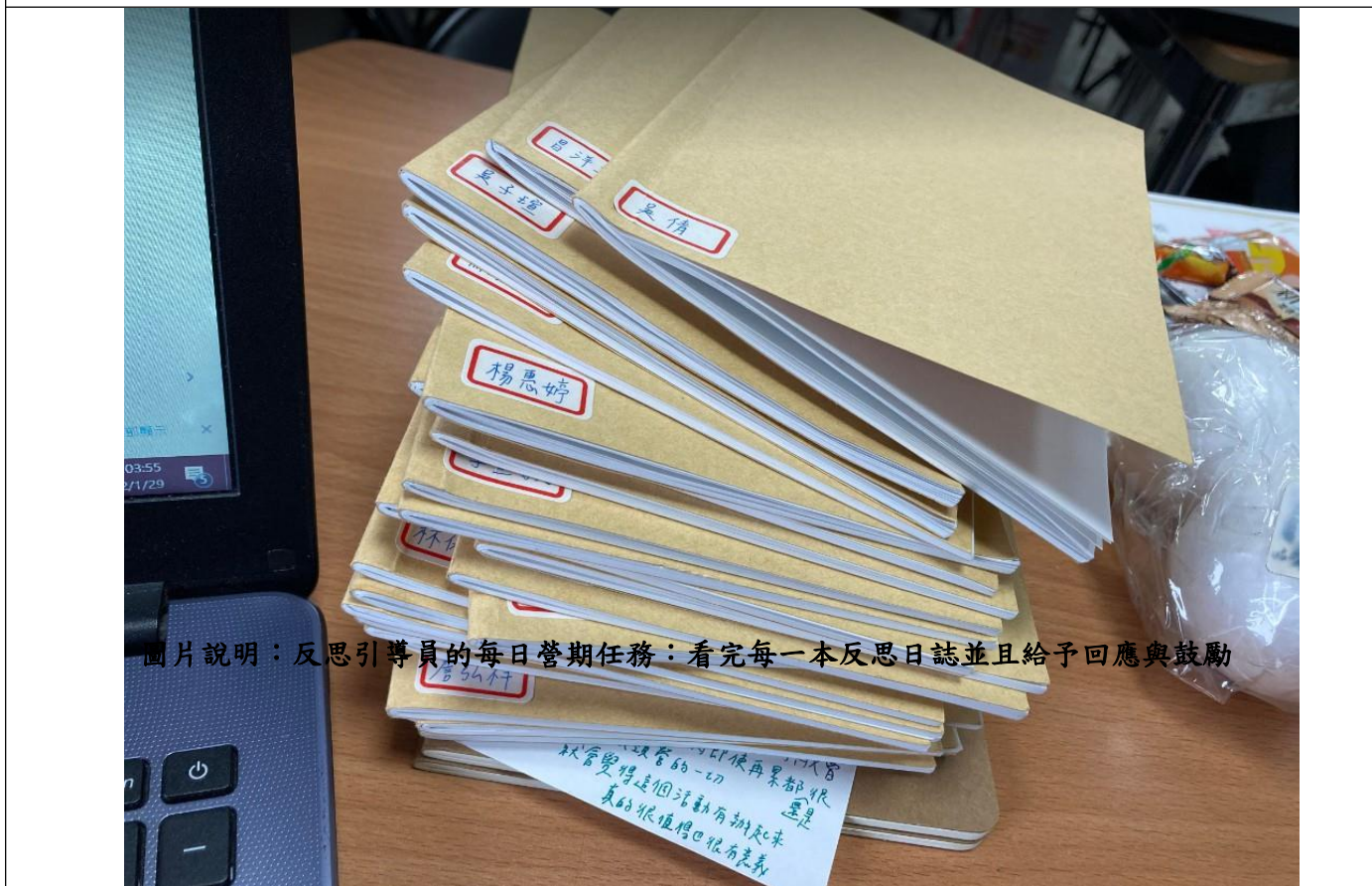
圖片說明：左為筆記本主人歷程圖，右為匿名小天使給予的鼓勵

服務中反思





圖片說明：服務者美日撰寫的反思紀錄與反思引導員的回饋



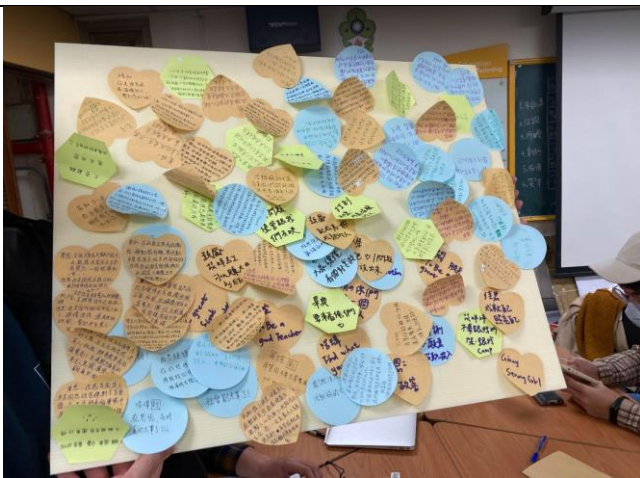
服務後反思



圖片說明：撰寫給予夥伴們的便利貼



圖片說明：與夥伴們分享真心話與感謝



圖片說明：各股的道別板版，便利貼都是對於團隊和夥伴真心的感謝、鼓勵與祝福



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(電子簽名)：

[Redacted Signature]

指導教師簽名(電子簽名)：

日期： 111 年 09 月 05 日

國立臺灣師範大學「服務學習反思引導員」學習獎勵方案教師評量表

一、基本資料

指導教師	姓名	000	職稱	000
	服務單位	00	電話	
	電子信箱	000@ntnu.edu.tw		
	課程名稱	初階服務學習-公領系學會		
反思引導員（受評者）	000			

二、評量項目

一、量化評量(請就下列項目對學生進行評估，並在適當空格中打 <input checked="" type="checkbox"/>)						
評分項目	非常符合	符合	有點符合	有點不符合	不符合	非常不符合
1. 反思引導員具備學習熱忱	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 反思引導員展現其主動積極的態度	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 反思引導員具有認真負責態度	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 反思引導員能主動發現問題並嘗試改進	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 反思引導員能與教師共同討論服務學習活動	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 反思引導員能與修課學生有良好的溝通	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 反思引導員會主動提供修課學生支持與協助	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 反思引導員能落實服務知能的相關知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 反思引導員具備反思引導的技巧	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 反思引導員能完成教師所賦予的反思引導工作	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>二、質性評量 (請簡述該反思引導員在課程中的表現，此為委員評核時重要參考之依據，煩請課程教師協助填寫。)</p> <p>00在上一個年度即擔任公領營總籌，110 學年度則接下公領營的反思引導員。承襲過往的經驗與優良傳統，再加上全人教育中心舉辦的反思引導員增能培訓，00非常稱職地完成反思引導員的角色。她在營隊的前、中、後設計許多反思的活動與問題(請參考反思紀錄)，有層次地引導學員進行服務學習與反思，明顯提升服務者「創新領導與團隊合作」及「溝通表達與問題解決」的能力。整體而言，我認為00具有主動、認真、積極的特質與態度，將反思引導員的角色扮演的非常優異，讓我印象深刻。</p>						

指導教師簽名：_____

日期： 111 年 9 月 1 日