

國立中山大學 101 學年度第 1 學期

服務學習課程

【服務學習、領導力與溝通力】

成果報告

# 目錄

## 一、葉雯霞博士及工作團隊介紹

### I、葉雯霞博士簡歷

### II、編輯理念、架構

## 二、中山服務學習領導力概論

### I、服務學習概論

- (1)·台灣服務學習現況
- (2)·服務學習定義
- (3)·服務學習類型
- (4)·服務學習相關名詞概念區分
- (5)·服務學習的重要性

### II、中山服務學習實施模式

- (1)·課程系統簡介
- (2)·六大品格支柱
- (3)·領導視野
- (4)·服務學習課程與中山大學九大核心能力相關性
- (5)·中山服務學習與他校差異

## 三、焦點服務學習課程

### I、課程目標與設計

### II、課堂內容(教學理論)

### III、課堂成果(學生回饋)

## 四、PILOT 服務學習系統

### I、PILOT 理念架構

### II、活動執行情況

## 五、附錄

### TA 週記

## 一、葉雯霞博士(Judy Yeh Ph.D.)簡歷

<b>現任</b>	國立中山大人力資源管理研究所，通識教育中心服務學習組約聘助理教授	
<b>學歷</b>	1.美國俄亥俄州立大學 The Ohio State University 人力資源教育博士 (1998) 2.美國俄亥俄州立大學 The Ohio State University 商業教育碩士 (1996) 3.國立中興大學外文系學士 (1979)美國俄亥俄州立大學人力資源教育博士	
<b>專業證書</b>	1.美國國家級品格教育(Character Development Education)講師 2.美國國家級青少年發展訓練(National Resource Center for Youth Services) 3.美國 AST 培訓與發展協會 (American Society Training and Development) 4.美國 Leadership Institute Of American DISC 授證講師 5.伯恩崔西國際學院(Brian Tracy Learning Institute)課程講師美國達融訓練機構	
<b>研究教學工作資歷</b>	1.國立中山大學客座教授 (2010-2012)專業倫理(課號: AC9C0007) 為優良教學課程 2.國立成功大學國際企業所企業管理及行銷企劃推廣教育約聘講師(1990-1994, 2008-2012) 3.台灣國立高雄應用科技大學人文社會學院課程諮詢委員(2008-2011) 4.台灣國立高雄應用科技大學文化事業發展系兼任助理教授 (2009-2011) 5.美國俄亥俄州立大學(The Ohio State University)商業教育講師 (1995-1998)	
<b>企業服務工作資歷</b>	1.美國達融教育訓練機構(Dynamic Consultants International)創辦者兼總裁 (2000-2012) 2.美國俄亥俄州亞美服務機構(Asian American Community Services)營運總監(1998-1999) 3.美國俄亥俄州亞美服務機構青少年發展部主任 (1999-2006) 4.台灣成功者教育訓練中心創辦者兼董事長 (1989-1994)	
<b>榮譽</b>	2001 美國俄亥俄州立大學少數民族學生事務傑出服務獎 1999 美國俄亥俄州立大學傑出工作成就獎 1997 美國俄亥俄州立大學傑出師資訓練教學獎 (第一位獲獎華人) 1989 國際青年商會亞洲及太平洋地區英語演講比賽冠軍	
<b>研究專長領域</b>	1. 服務學習 2. 跨文化溝通與領導力發展 3. 跨文化人力資源教育	4. 非營利組織策劃與經營 5. 企業管理人才培育 6. 學生專業倫理與核心能力培育
<b>可教授科目 (中、英授課皆可):</b>		
1. 專業倫理 Professional Ethics 2. 服務學習，領導和溝通 Service Learning, Leadership and Communication 3. 全球公民服務學習 Global Citizens Service Learning 4. 訓練課程設計 Training Design 5. 培訓師訓練 Train the Trainers 6. 口語溝通與專業形象 Oral Communication and Professionalism 7. 跨文化人力資源管理 Cross Cultural Human Resource Management 8. 企業人才培育養成 How to Identify, Develop and Retain Talent Leaders		
<b>個人著作目錄表:</b>		
學位論文: Wen-Hsia Yeh (1998). Perceived Leadership Attributes of Chinese Leaders in Taiwan, The Ohio State University, Columbus, OH.		
期刊論文: Wen-Hsia Yeh & Robin Ng (2008). Cultural competency, European Biopharmaceutical Review, Spring : 24-28 .		

## 課程使命

葉雯霞教授旅居美國時，即以兒童教育和青少年發展為主要投入領域，並且葉教授以自己身為母親的角色，更能體會青少年階段的發展對一個孩子未來的重要性，因此從了解自己家的青少年到幫助其他的青少年即成為他的使命；我們認為一個家裡，最主要的希望在於青少年，他們是在成長上是最有潛力的，我們只要教好了一個青少年，就等於幫助了一個家庭，一個優質積極主動的青少年，再去組成一個積極主動的家庭，再從家庭到社會國家，形成良好的循環，因此積極的青少年培育成為了葉教授所賦予自我的個人使命。

另外，在 2008 年葉教授讀了一本教育部寫的《青少年白皮書》，發現在台灣青少年最主要面對的四個問題：第一，青少年的就業問題；第二，青少年的生命價值觀；第三，升學制度下無法考核的軟實力；第四，公共事務參與的低落，所以在中山大學通識中心教育學習組的幫助下，我們在中山設計了服務學習的概念課程希望讓同學以做中學的方式，培養出社會所需的軟實力加上各個科系所培養的硬實力，達到所謂的全人教育。

## 期待成果

首先，談到服務學習這一塊，由於整合性服務學習的推動在中山是第一次實施，因此學校大部分學生或教師對服務學習還停留在刻板觀念，往往大家提到的服務只是服務學習的冰山一角，例如到孤兒院，育幼院去服務，甚至是幫各個系辦做服務，這些都是立意良好的，但這類型的服務中學生能學到的有限，並且低估了服務學習的價值，真正的服務學習是可以做到使學生培養專業倫理，並與職場連結的，但我們目前的服務學習課程只能讓同學體會到如何去做，在做中去學，這也是教授為什麼要先設計 4 個小時的 PILOT 先備課程，先使學生對服務學習有基礎概念，更重要的是去「持續」。如何帶領學生持續，這是我們在後續課程設計上所需達到的目標。在與職場的連結上，這學期的課程，職涯與專業倫理中，我們教同學如何了解自己的優勢，去整合自己在大學四年曾經參加過的社團、實習、找出所謂的軟實力。這堂課可以說是一個鑰匙，讓學生打開自我整合這道門，串聯自己的經歷與優勢，能夠做好自我的價值觀管理，使未來在職場的經營上能更加順利、有成果。

## 遭遇困難

在台灣高等教育教叫做 High Education，但在美國，也有人稱為 Hire Education，所以在美國是培養被聘雇的員工，當然有些人會提到大學是博雅，但在 21 世紀，後現代主義的環境下，我們非常注重各種連結，譬如一個企業需要跟社區、政府、學校連結，因此我們需要的人才是會懂得自我整合並整合他人的。

服務學習在美國是已經行之有年的體制，它們是以服務學習串聯職涯規劃再串連專業倫理的，服務學習帶動你的領導力再到職涯競爭力，他們的課程規劃，包含講座、活動都是有系統性的，因此葉教授決心引進此一套系統來幫助學生有所成長。領導力是活的，是沒辦法在教室中聽演講或看兩部影片就有所提升，更需要在活動、課程、講座中去學習，中山大學如何從一入學就逐步替學生裝備個人成長、軟實力、甚至到職涯競爭力和領導力是一重要課題。現在中山缺乏有效機制來幫助同學達成上述目標，那同學就要成為自己的教授，至少我們可以在服務學習或是職涯規劃專業倫理學習到的知識，需在生活中持續應用。

葉教授認為在美國服務學習已是一個趨勢，是美國在這 3.40 年不斷持續在做的，但在台

灣還是剛起步，因此我們需要一段時間去灑種，去成長，如果同學在這幾門課程中看到是對自己有助的，期望同學學到多少就去影響周遭的同學，當然會有許多困難，但請不要灰心，教授感謝妳們願意參與，這條路還是很孤單和辛苦的，我們需要更多的教授和學生甚至資源，才可以把它做得更好，而現在已經有許多教授看到這一塊的價值，我們相信可以在中山把這一塊做得越來越好的！

## 特別感謝

萬事起頭難，在這計劃裡有特別多需要給予感謝的人，第一我們要感謝的是通識教育部的主任林煥祥主任，公民核心計畫一開始申請教育部的經費因為時間倉促而未獲受理，不過學校願意撥予經費，鼓勵並支持這個計畫的執行；也謝謝教務長劉孟奇教務長在我們的TA培訓和小琉球計畫上的大力幫助；並感謝這學期服務學習課堂上的TA，與新加入的中山菁英大一同學，也謝謝公民核心的小組，教授在這些同學身上看到努力，這些青少年鼓勵了我們，也讓我們更有動力持續下去。

## II.編輯理念、架構

### 編者的話-許姮安

一個人生命的價值，不再於他擁有多少，而在於他能貢獻多少；一個人生命的光芒，不在於他能多耀眼，而在於他能照亮多少的人。葉雯霞博士，正是那一道照亮我人生旅途的光芒。葉雯霞博士的理念，服務學習，為自己的生命增添價值，這個理念，深深的撼動著我！從小到大，我過著平凡幸福的生活，每天只想著我能在擁有什麼？擁有更多的物質享受、擁有更多的知識、擁有更多的朋友，但我從來沒有想過，我能夠為這個世界做些什麼？

葉雯霞博士看見了現今青少年缺乏的競爭力：領導與溝通能力、人際互動能力，便著手將她於美國多年來的經驗帶回台灣，設計了P I L O T 菁英領袖培育計畫，用P I L O T 這個計畫，影響了數萬名同學，從國中到高中；從高中到大學；從台灣到小琉球，這樣的一套完善的課程，一個完全非營利式經營，每一頁教材、每一個主題，都涵蓋了好多的理論和數據研究，小心翼翼的設計每一時段的內容，當中涵蓋了互動討論、人際關係處理技巧、D I S C 人格分析等課程。每一場P I L O T，都親眼見證到許多沒有自信的學生，到最後一刻上台分享的勇氣和自信。

能有幸參與這個公民核心計畫，將葉雯霞博士數十年來的著作和教材、每一場P I L O T 計畫，以及在中山大學通識教育中心所開設的兩門服務學習課程做一個整理，真的備感榮幸！在整理的過程中，更使我震撼原來一場P I L O T 的背後，是付出了這麼多的心血，設計、規劃整體內容，也更讓我堅信，能夠為這樣的計畫付出，是我創造自我生命價值的意義所在！

### 編者的話-林弘彬

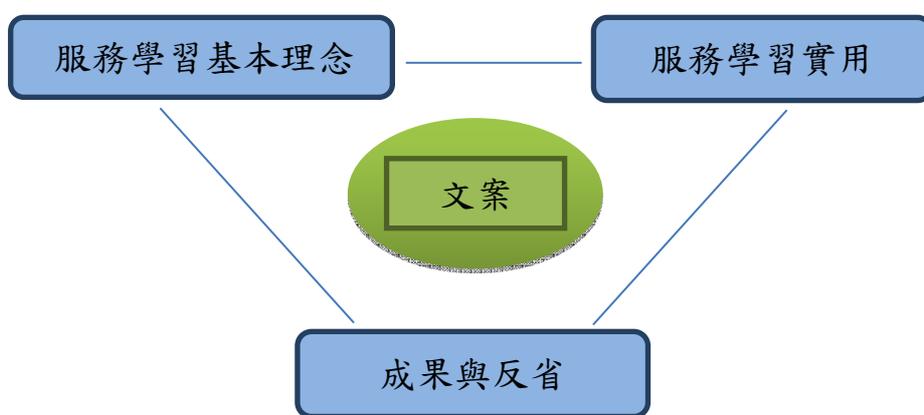
成為他人生命中的太陽，照亮自己也照亮他人，這是我對自我的目標與期許。而影響我擁有此信念的人正是葉雯霞教授，在我眼中，教授不僅是個以成長青少年為使命的好教授，他更是個關心孩子、帶給孩子安全感的好媽媽，我原本是個個性較懦弱、消極的人，但接觸了教授之後，不管是在日常生活中的提醒或課堂上的教導，教授總能將我的負面想法引導為正面，使我漸漸已成為一個正面且積極主動的人為榮。

在這次的計畫裡，我跟著教授上了一學期的服務學習與領導力課程，我才開始體會原

來專業的服務學習課程跟一般的志工或勞動服務有何差別，透過深刻的反思更了解到自己的每一個服務都是有其背後意義與價值的。

在這門課程裡我參與了國中場及高中場的 PILOT 帶領，在兩次營隊中，我了解到營隊帶給我的不僅是個人能力的提升，更是把服務學習的互助精神推廣到社區裡、城市裡，在每次營隊結束前看著家長在台下專心聆聽自己孩子發表的眼神、以及他們真心的讚美，所有人都覺得一切值得了，我們都了解這次的營隊除了幫助孩子讓他去察覺自我價值、發揮潛力，教授對於正面影響力的鼓勵也將在孩子心中埋下小小的種子，讓他們未來能有更堅定的使命，為社會的正向轉變做出貢獻。

這次計畫中最珍貴的產出莫過於成果文案，在文案整理的過程中，我讀到了許多領導力或服務學習的理論架構，這些架構都是在國外行之有年且有良好成效的理論模型，因為服務學習有這些系統性的理論支持，我明白為何服務學習的學生成長能夠勝過其他社團活動，也更加確定自己參與這個計劃的意義。



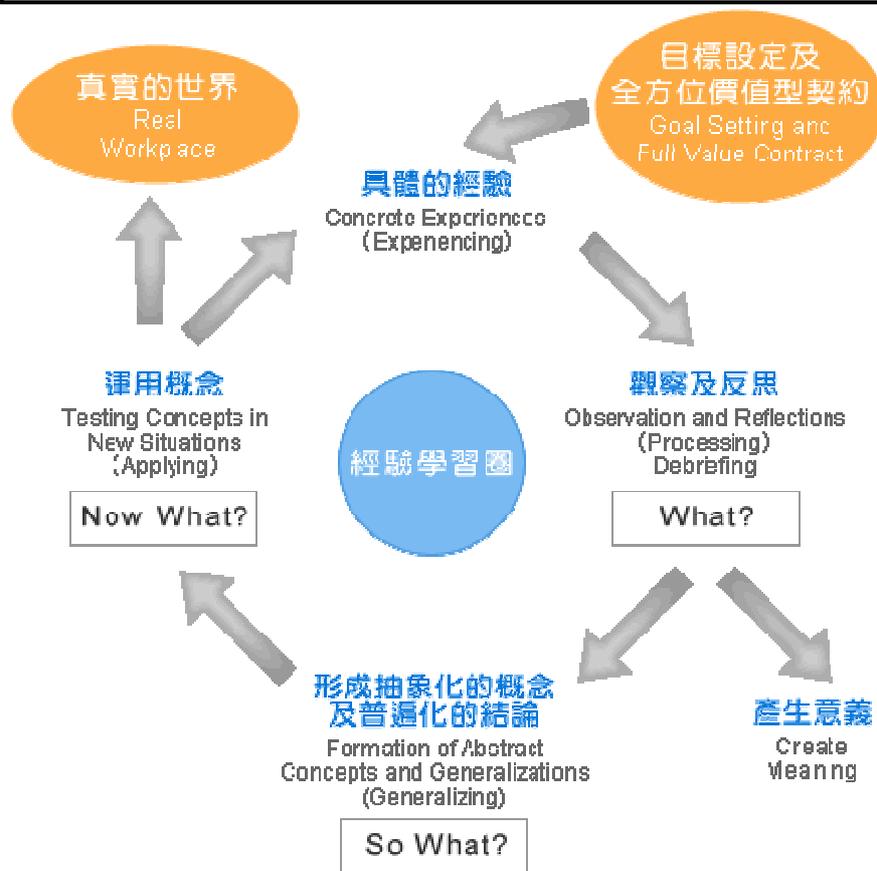
<p><b>文案結構</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務學習基本理念 目前，校園內雖有服務學習的執行，但礙於對服務學習理念的不熟悉以及缺乏系統化流程，而使服務學習成效受限、且價值被低估，大部分學生仍將服務學習視為營養學分，因此編者希望透過此部分先使大家對服務學習有基本認知。</li> <li>2. 服務學習實用 為了應證服務學習理論的實用性，我們將以本學期葉雯霞教授所開設的服務學習領導力課程以及高中 PILOT 營為例，觀看此課程的教材及教學設計上的實施流程，並經由學生回饋看出此課程的實用性。</li> <li>3. 成果與反省 成果慶賀與反省是服務學習的必要步驟，除舉辦成果展對外展示本學期課堂成果，更要將學生意見與 TA 在課堂上的觀察納入反省，以期在下學期課堂做出改進。</li> </ol>
<p><b>編者理念</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具體經驗學習模式(如附圖一) 在服務學習過程，學生能在做中學，而其學習歷程，可以具體經驗學習環完整解釋。中山為研究型大學，因此在學生教學上偏重理論建構，此教學模式確實使學生擁有良好專業知識與硬實力，但就業所需的軟實力，在專業課堂中卻無法進行有效的培育。因此，在學生軟實力的培養上，不能只有課堂理論建構，還須有具體經驗下的學習，因此在服務學</li> </ol>

習領導力課程中，將採用具體經驗學習模式，使學生有實際的國、高中 PILOT 帶隊經驗，並能從服務國高中生的經驗中，進行反思，進而與課堂理論整合形成一套個人理念與價值觀，並應用於實際生活中。

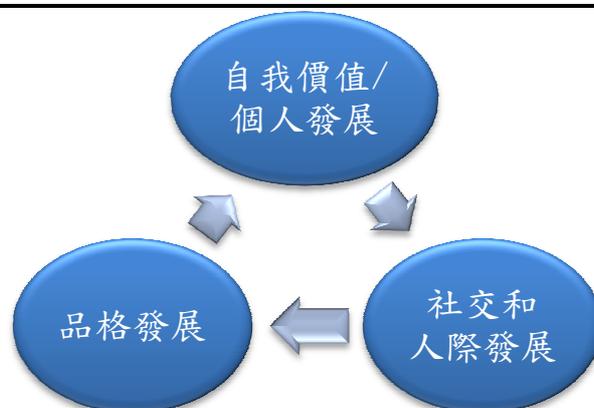
2. 自我成長循環(附圖二)

服務學習其價值在於使被服務者得到幫助外，給予服務者也獲得自我成長，而服務學習能帶給學生的成長可以自我成長循環突來解釋。

首先，個人自我價值的成長上，在服務學習課堂中，學生將透過 DISC、使命宣言等教材以及與人互動來建立自我明確價值，使其生活更有目標與確定感，進而影響其社交與人際發展圈，形成正面的回饋循環，進而增進其個人品格的陶冶。



附圖一



附圖二

## 二、中山服務學習領導力概論

### I、服務學習概論

#### 1. 台灣服務學習現況：

聯合國於 2001 年指出：現在是「志工和公民社會的年代」，志願服務在全球已普遍成為公民參與和實踐公民責任的策略。研究指出社區服務(Community Services)和服務學習(Service Learning)均可增進傳統課程的學習促進個人發展，培養公民責任感及貢獻社會。

服務學習需透過有系統的設計、規劃、督導、省思及評量來達成設定的學習目標。然而因為它仍然是非常新的概念，大多數的大學不知道如何有效地實施。而目前僅有 15% 的學生參與社區服務但參與的類型 40% 是環境清潔，30% 是圖書館的文書工作。有 40% 的台灣青少年希望政府能培養其領導能力，但台灣卻缺乏青少年參與社區服務的培育機制。

台灣雖極早就已有勞作教育或類似服務教育之做法，但運用服務學習之概念推動教育並進而成為一種新的教學法，其歷史尚屬年輕。隨著社會對高等教育的期望提高，亦已漸成潮流，許多學校在接受概念、採行實驗措施，在反思、質疑、檢視過程中摸索前進並對於服務學習中採用結合專業、從做中學，於參與服務後反思內化的紮根設計，持正面看法，故推動之願與決心在台灣亦已蔚為風氣。

#### 2. 服務學習定義：

「服務學習」，就是「服務」與「學習」的相互結合，也就是在「服務」過程中獲得「學習」的效果，同杜威所提的「從做中學」(Learning by doing)。除了要學習與服務並重外，還要將服務與課程相結合。因此在學校開設服務學習相關課程，既可以教育學生關懷社區，也有驗證所學的效果；另外，學校與社區的互惠活動，可使得社區獲得學校的人力資源，學生從中獲得自我成長和增加了解社會的機會；而反思活動，可以幫助學生將社區活動與課程學的知識，在服務過後做反思與內化思考，以省思所學之價值與可改善之處。

服務學習之定義多元而分歧，而「服務」與「學習」二者關係與比重亦有不同類型。例如，學校提供一般的志工活動，偏重服務工作，但是服務內涵與課程多無關，也少有、甚至毫無教師或督導在服務過程中提供相關指導與反思。也有像大多數系所開設之實習課，學生實作過程多偏重在學習專業相關知能與增加實務工作經驗，重點不在服務對方，更無所謂激發學生未來關懷社會之責任感。然而，真正的服務學習，應是服務與學習並重，設計具有服務意涵的目標，注重學生的熱情和參與興趣，學生也會從中獲得專業的發展。

#### 3. 服務學習類型

1.service-LEARNING	以學習目標為主，服務成果不是重點。
2.SERVICE-learning	以服務成果為主，學習目標不是重點。
3.service learning	服務與學習彼此目標沒有關聯。
4.SERVICE-LEARNING	服務與學習目標同等重要，對所有服務與被服務的人都能加強其完成目標。

服務學習類型表 (Sigmon, 1996)

換言之，服務與學習二者在課程中具有某種程度的平衡關係，這也是服務學習一辭常見中間有連字符號與英文大寫字體，如「服務-學習」(SERVICE-LEARNING)，其代表平

衡與並重的觀念。學生可以將服務活動與專業或任何知識的學習自我整合；但這種整合或平衡關係的達成，必須藉由過程中最核心的「反思」，才能獲致。

#### 4· 服務學習相關名詞概念區分

續 Sigmon 的服務學習理論，Cress (2005) 提出了服務學系相關名詞之概念論述，將志願服務、專業實習、督導見習、社區服務與服務-學習之不同內涵，參下表。

服務學習相關名詞	概念內容
志願服務 (Volunteerism)	學生從事一些促進被服務者利益的服務活動 (利他)。
專業實習 (Internship)	學生從事於強化他們職業或生涯發展的活動 (利己)。
督導見習 (Practicum)	學生在與專業領域有關的場所工作，代替教室內的學習。
社區服務 (Community Service)	學生從事一些滿足社區需求的活動，作為整合課程學習的一部分。
<b>服務-學習 (Service-Learning)</b>	<b>學生從事於專業領域學習目標有關的服務活動，並以反思機會去連結他們專業領域的學習目標。</b>

服務學習相關名詞概念區分圖 (Cress, 2005, p.8)

而針對志工服務、社區服務與服務學習的差異，Bradley (2006) 列出了下列各點：

##### 志工服務 (Volunteerism)

- (1) 可能或無法切合社區實際需求
- (2) 通常不包含學校與社區的合作
- (3) 並不與學校課程整合
- (4) 通常沒有反思的活動

##### 社區服務 (Community Service)

- (1) 可能或無法切合社區實際需求
- (2) 可能或無法包含學校與社區的合作
- (3) 通常沒有反思的活動

##### 服務學習 (Service-Learning)

- (1) 切合社區實際需求。
- (2) 在學校與社區合作的服務學習課程中，使服務目標與學習目標融合而彼此受益。
- (3) 給予學生時間思考、溝通、撰寫，以不同方式表達他們對於服務他人後的感想。
- (4) 提供學生機會在現實生活中使用新知識。
- (5) 培養學生關心自己與他人的態度 (L. Richard Bradley, 2006)。

#### 5· 服務學習的重要性

我國的教育制度受到傳統升學主義的影響，一切都以學生學業上的表現為主，而導致學生缺乏參與社區、忽略全人教育的觀點；而服務學習重視學習者從服務中學習，還強調學校與社區的結合，在服務學習的過程中，因此所帶來的利益不只是服務者本身，對學校、社會更是有所貢獻與功能。

茲將服務學習的功能分學生、學校及社會三方面，說明如下：

## 服務學習對學生的好處

1.增進學校教育與生活的關聯性（學以致用）	7.允許職業選擇的探索
2.提升學習價值、公民參與、領袖技能	8.發展接觸進入社區教導勞動技能
3.應用校內所學觀念於服務以驗證所學	9.提供機會適應不同學習風格
4.提供社區所學知識與技能	10.發展與不同文化與生活方式與人的連結
5.提供發展公民責任的平台	11.增進自我效能，分析能力及社交發展
6.提供個人參與實習與研究	12.發展參與當地社區的意義

## 服務學習對於青年與社區的好處

1.提升大學生發展正面人際關係的機會	6.擴展現行社區服務的方式
2.提供建立社區議題、機關及選民意識	7.增加解決問題的人力資源
3.發展公民參與	8.提供參與教育過程的機會
4.提供專業發展途徑	9.積極參與社區貢獻
5.發展短期及長程社區需求的方案	

## 服務學習對於大學的好處

1.學院成為社區的夥伴	7.協助發展教學創新方式
2.促進教學研究課程發展	8.提供社區研究與計畫合作發展機會
3.增進保留學生	9.促使教職員與學生參與當地與國家社區議題
4.提供教育實質關連性	10.提供機會延伸大學知識與資源
5.教職員成為學生的良師	11.增進大學生職場發展準備
6.結合學術關注社會議題	

## II、中山服務學習領導力課程系統

### 1· 課程系統簡介

101 學年度升上大二的學生，須在大二上學期選修專業服務學習課程，共 18 小時，共 23 門課供同學選修。專業課程開始的同時，修課學生皆須參加四小時的 PILOT 營隊，此營隊訓練學生表達與溝通的能力，讓同學在執行服務的策略時，能夠更加順利。服務課程為高效能服務學習策略，為的是提升個人成長，裝備好對社區的影響力以及未來在職場的就業力。

## 2. 六大品格支柱

六大品格支柱 (six pillars of character)	中山服務學習領導力的應用
<b>1.信賴(trustworthiness)</b> 正直、誠實、可信任、忠誠	(1) 誠實，不撒謊、抄襲或偷竊→認真完成所有的作業。 (2) 可靠，說到做到，有始有終→勇於承擔所分派到的工作，並負責到底。 (3) 有勇氣，認為對的事就去做，即使它很困難→勇於面對服務學習過程中所遇到的困難，並且想辦法解決。 (4) 不要背叛朋友對你的信任→珍惜組員間的互信，TA 及教授對我們的信賴，被服務者給予我們的尊敬，永遠記住，我們的團隊出去就是代表中山大學。 (5) 學習誠實面對自己與反省的能力→每次服務活動結束，要不斷反思並把結果呈現於報告上。 (6) 幫助朋友成長→幫助成員與被服務者透過服務學習成長。 (7) 謙虛，不虛偽→在服務的過程中要不斷展現自己的好品格。 (8) 有勇氣面對自己的缺失→勇於面對服務過程中的挑戰並嘗試克服。
<b>2.負責 (responsibility)</b> 責任、承擔、自我挑戰、自我管理、勇氣	(1) 可靠，答應做的事就要做到並且做好→不要讓別人幫我們收拾爛攤子，不要找藉口或怪罪別人。三思而後行，想到行為的後果。 (2) 善盡學生之責任→要在規定時間內完成課程大綱所要求學生完成的事項，對於所分配到的工作負責到底。 (3) 善盡社區公民之責任→在服務學習的過程中，讓被服務者、教授、TA、與其他志工享受到美好的經驗。 (4) 維護環境整潔→在服務的過程中可能會造成環境的髒亂，維護環境清潔是每個人的責任。
<b>3.尊重 (respect)</b> 尊重、容忍接納、非暴力、禮貌	(1) 待人將心比心，謙恭有禮→見到人一定要問安，打招呼。 (2) 仔細聆聽→充分了解之後做適當回應。 (3) 面對問題能控制情緒→在服務的過程當中就事論事，不要辱罵或嘲笑別人。 (4) 學習了解與包容不同個性的人，予以尊重→嘗試和不同個性的組員合作，並且尊重他人政治和宗教信仰。 (5) 在還未了解一個人之前，不要妄下斷語在整個服務協的過程當中，不批評，不論斷。
<b>4.公平 (fairness)</b> 正義、心胸開放	(1) 對待別人將心比心，不佔別人便宜→任何事情都有因果，我們的善行也會引發別人的善行，我們負面的行為也會負面地影響別人。 (2) 以開放的心胸了解他人→勿輕下斷語。 (3) 有能力質疑不公平的事→運用批判思考與討論解決問題。 (4) 自己的錯誤不要怪別人→要坦承錯誤，主動道歉，但也需要擇善固執，堅持理想。
<b>5.關懷 (caring)</b> 關懷他人、慈悲、感	(1) 待人寬大厚道，幫助有需要的人。 (2) 學習問候他人並釋出善意。 (3) 對別人感受敏銳→每週反思是否有得罪別人的事項，並且

恩	願意原諒別人無心的過失。 (4) 常懷感恩心，永遠記得別人對自己的好，服務學習感恩珍惜，在每週的反思中描述哪些事務室自己很感恩的。 (5) 不吝惜讚美、鼓勵他人→每週養成習慣讚美三個人。永遠記住，我們從做好事中變成好人。
<b>6.公民責任 (citizenship) 回饋、守法</b>	(1) 盡自己的一份力→讓我們的學校、社區與世界變得更好。 (2) 關心世界上的人事物→參與服務學習，對身邊的事物盡一份責任。 (3) 尊重他人→遵守學校、服務學習和服務機構的規定。 (4) 愛物惜物→不浪費地球資源。 (5) 關懷與愛護自然環境，不隨意破壞。

### 3· 領導視野

背景:

我們每人都有無限的領導潛能，我們天生就是要來做領導的；領導力的影響有四階

自我領導  領導他人  領導部門  領導組織

不見得每個人在學生時代都有機會去領導一個部門或組織，但每個人都要能自我領導自己的目標、情緒和生活的成長，一個人若不正面的影響他人，就會被他人負面的影響。因此中山大學服務學習課程將 John Maxwell 的領導法則轉化為以下實際應用，冀望各位參與服務學習的同學們能細心體會、深刻了解，共同成長!

領導視野 (John Maxwell)	中山服務學習領導力課程的應用
1. 我們要治理大地，但不一定要治理他人，我們的使命是在任何一個受委派的角色，盡我們的本分、完成任務，作好管理者的工作。	1. 透過服務學習 <u>18 小時課程</u> 、 <u>18 小時實務</u> 來提升領導視野。自我領導是無時無刻與自己息息相關，在課程結束後也應該繼續提升。
2. 按照我們本身的 <u>個性</u> 、 <u>特質</u> 、 <u>專長</u> 、 <u>優勢</u> 及 <u>使命</u> 來服務他人並實踐領導。	2. 所以我們使用 <u>D.I.S.C.行為科學理論</u> 探索個人的優勢/弱勢及使命。
3. 人必須看到領導者遠見的價值，才願意委身。	3. 我們要清楚服務學習的意義與價值，以好的品格/能力服務他人，成為他人的典範。
4. 領導者要贏得信賴，必須表現出顯著的品格和能力。	4. 所以 <u>六大支柱&lt;品格&gt;</u> 、 <u>中山大學九大核心&lt;能力&gt;</u> 都需要深刻了解、兼備。
5. 不能跟隨也就不能領導，優秀的領導者必須是最好的跟隨者。	5. 配合教授、TA 及其他志工/督導，共同完成服務學習。有時候我們領導者跟隨者
6. 不論頭銜，真正的領導者對自己與他人有正面的影響力。	6. 我們的服務學習方案就是來幫助我們達成此目標。
7. 領導者在自我提升的過程中需要通過考驗， <u>要提升就要付出代價</u> 。	7. 我們不能把服務學習課程當成營養學分，它是一個提升領導力的機會。

#### 4·服務學習課程與中山大學九大核心能力相關性



透過服務學習的反思，可塑造學生的探究與批判思考的能力，帶動其工作能力、積極正面、主動之態度與責任感等皆可助於終身學習。服務學習中的關懷社區與社會議題時便可增強中山學生之倫理與社會責任。中山大學另一核心能力為山海胸襟與自然情懷；使學生有開闊眼界與心胸、提昇全球視野。在日本，有一種錦鯉可隨著身處環境而身型大小不同，因此鼓勵中山的學生對整個世界的公民素養能帶到更大格局，在全球化的競爭與地球村的情勢中成為國際志工。

在合作與領導能力方面，因服務學習需與許多人配搭，(同學、教授、社福單位、小組、助教等)特別是對被服務者的關係，因此能培養學生在團隊合作與統籌的技巧與經驗。服務學習中會遇到許多問題，創造力在許多問題解決中便顯得十分重要。學生在課程中透過溝通與表達能力為學校與各單位搭起了友善的橋樑。以上種種能力能提升課程能力，完成社會公民素養與社區發展責任，並透過專業能力加強職業發展，因而影響個人甚至未來家庭的發展。此為一多贏策略。

中山九大核心能力

中山服務學習領導力的應用

<p>1.表達與溝通能力</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 我們使用 <u>D.I.S.C.行為科學理論</u>探索個人的優勢/弱勢。</li> <li>2. 在課堂上，TA 帶動同學破冰、互動及分享活動。</li> <li>3. 服務學習方案中與自己的組員或被服務者溝通互動。</li> <li>4. 積極傾聽，了解其他人所表達的內容。</li> <li>5. 在書寫反思時能將資訊完整表達。</li> <li>6. 成果展，讓每人上台發表。</li> </ol>
<p>2.終身學習能力</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 我們設立目標，讓自己成長。</li> <li>2. 與人不斷互動中，不僅學習到如何與他人相處，也能學習他人的優點。</li> <li>3. 操練我們自己的品格與服務他人的能力。</li> </ol>
<p>3.探究與批判思考</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 清楚服務學習的意義與價值，服務他人，成為他人的典範。</li> <li>2. 反思活動由學校、社區夥伴及同學共同規劃執行。服務前，檢視對議題的信念、假設和態度。服務中，從同儕學習的機會，分享觀察、尋求並接受回饋、詢問問題和解決問題。服務後，回顧一開始的信念、假設和態度來評鑑發展：評鑑方案、應用所學並發展解決可能問題的方法，透過每週的反思作業，思考我們在過程當中的成長及缺失。</li> </ol>
<p>4.創造力</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有好奇心去探索想知道的事物，搜尋所需資訊。</li> <li>2. 定義問題並且激發出更多不同的新意見。</li> <li>3. 想出方法、解決問題並達到目標。</li> </ol>
<p>5.合作與領導能力</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 配合教授、TA 及其他志工/督導，共同完成服務學習。</li> <li>2. 在帶領新夥伴和學員時從中不斷學習如何領導。</li> <li>3. 正向樂觀，懂得指派計畫、激勵他人以達到目標。</li> <li>4. 能夠與他人合作，欣賞他人的想法。</li> <li>5. 具備正面思考能力，利用團隊的力量達到目標。</li> </ol>
<p>6.全球視野</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PILOT 課程當中所學到的 DISC 行為科學理論適用在全球。</li> <li>2. 有本土的服務學習經驗下次就可以擴展到國外。</li> </ol>
<p>7.倫理與社會責任</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務學習方案培養學生關懷他人與貢獻的責任。</li> <li>2. 服務學習方案幫助學生實地瞭解社區。</li> <li>3. 學生藉參與服務學習瞭解他們如何發揮影響力。</li> <li>4. 學生利用批判思考技能分析任務和相關議題。</li> <li>5. 服務學習方案提供學生機會學習榜樣。</li> </ol>
<p>8.美感品味</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 從事環保及社區美化的服務學習方案。</li> <li>2. 成熟的個性帶給團隊間的和諧。</li> </ol>
<p>9.山海胸襟與自然關懷</p>	<p>山海胸襟與自然情懷在個人成長的應用，期許學生能夠目標導向的走出舒服區、擴大格局，培育同學在多元文化背景中的同理心、接納他人的不同之處，欣賞他人的優勢，體察他人需求，運用專業，關懷他人，幫助社區發展，亦是實踐山海胸襟的一種表現。</p>

## 5 · 中山服務學習與他校差異

中山大學服務學習系統與他校的比較		
他校的特色	中山大學通識中心服務學習組的課程特色	特色背後的设计理念
多以下列兩種傳統型態的活動為主 (1) 勞動服務 (2) 社區服務為導向的志工服務	將學生專業結合服務學習，有明確的系統來完成教學的目標，	專業服務學習重點在於學習 $\geq$ 服務 具體地提升九大核心能力、品格力(六大支柱品格教育)與就業力(SCANS 報告)
服務學習的執行方案分為四大步驟： 準備->執行->反思->慶賀 <u>缺乏調查和維續</u> 因此傳統的方案較無法確切了解對象的需求，學生的成長亦有限，且結束以後後續的影響效果不彰。	服務學習的執行方案分為六大步驟：調查->準備->執行->反思->慶賀->維續	<u>調查</u> 的步驟使教授在課程規劃設計上能針對社區議題，切合社區的需求，而學生先調查自己和夥伴的個性，得以明確了解優質的人際互動的策略，也能幫助自己規劃成長的目標，更進一步幫助夥伴一起成長。 領導力的發展需要 <u>持續</u> 學習、應用與內化，因此一學期一學分的服務學習只是一個開始，在課程之後需要透過其他活動與目標來繼續塑造從「做中學」的學習環境與管道。
教授設計課程，但少有完整的前、中、後有系統的預備培訓，大部份讓學生做中學自行摸索與反思，甚少有聯結到個人成長的行動計畫	用 PILOT(Proactive Individuals : Leaders of Today)訓練同學的人際力、表達與溝通能力。	成功=87.5%與人相處的能力+12.5%知識 (史丹福研究中心)。 學生除了專業能力，還有以上人際、表達與溝通能力與團隊合作等軟能力，必然大大提升職涯競爭力。 PILOT 為本校服務學習前的新兵訓練營，訓練學生人際、表達與溝通能力，透過系統教學與引導，扎實的 PILOT 小隊輔與服務學習 TA 培訓，服務學習組的課程幫助學生有目標、有動力地學習與成長
傳統服務學習較偏重讓學生知道做什麼，如何做，但較少著墨服務的意義與價值。	服務學習是一個教學策略，增加學生領導力和就業力並且打造學校另一有特色的品牌。	將服務學習和課程能力、個人成長、職涯發展和公民素養串連在一起。 讓學生們深刻瞭解服務學習所帶出的意義與價值，提升學生們服務的能力。

### 三、焦點服務學習課程

#### I、課程目標與設計

課程中文名稱	服務學習、領導力與溝通力	任課教師	葉雯霞				
課程目標與設計	<p>本課程幫助學生透過志工的角色，與社區學校合作，讓學生從探索、討論、行動，來操練倫理領導力、溝通力及問題解決能力，以實踐全人教育關懷社會之目標，達成個人、職業及社區發展的目的，提升個人職場競爭力。</p> <p>本課程總共有三部份</p> <p><b>A.課程綱要</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務學習的意義、特質、目標、趨勢與類型</li> <li>2. 服務學習與人際溝通</li> <li>3. 服務學習與自我效能</li> <li>4. 服務學習與領導力</li> <li>5. 服務方案計畫</li> <li>6. 服務學習反思</li> <li>7. 成果心得分享</li> </ol> <p><b>B. 接受兩天的PILOT (Proactive Individuals: Leaders of Today)成長營的訓練</b></p> <p>學習下列成長主題</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解個人的人格特質、強項、弱點和成長途徑</li> <li>2. 了解他人個性、知己知彼及互動策略</li> <li>3. 學習設定目標及達成目標的方法</li> <li>4. 製作夢想板、視覺化目標的完成</li> <li>5. 帶動道德倫理價值觀、表達力、人際力、執行力、領導力的服務方案規劃</li> <li>6. 透過服務學習的課程與活動方案提升個人領導力的策略</li> </ol> <p><b>C. 服務實作：</b></p> <p>學生以營隊隊輔或行政志工的角色，帶領高中和國中生兩天的PILOT領袖成長營，完成至少18小時之服務學習。隊輔或行政志工會接受另外的訓練。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>1. 課業發展 (Academic Development)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 增進學校教育與生活的關聯性</li> <li>2) 應用課程所學於服務項目</li> <li>3) 提供機會延伸大學知識準備</li> <li>4) 有效的學習模式</li> </ol> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>2. 職場發展 (Career Development)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 增進職場發展準備</li> <li>2) 提升職場競爭力</li> </ol> </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p>3. 個人發展 (Personal Development)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 增進自我效能，人際互動與領導力</li> <li>2) 增加解決問題的能力</li> <li>3) 提供分析、討論及履行公民責任</li> <li>4) 提供機會應用不同學習風格</li> </ol> </td> <td style="vertical-align: top;"> <p>4. 社區發展 (Community Development)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 探討社區議題</li> <li>2) 學習如何服務及影響社區、積極參與社區貢獻</li> <li>3) 發展短期及長程社區需求的方案</li> </ol> </td> </tr> </table>			<p>1. 課業發展 (Academic Development)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 增進學校教育與生活的關聯性</li> <li>2) 應用課程所學於服務項目</li> <li>3) 提供機會延伸大學知識準備</li> <li>4) 有效的學習模式</li> </ol>	<p>2. 職場發展 (Career Development)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 增進職場發展準備</li> <li>2) 提升職場競爭力</li> </ol>	<p>3. 個人發展 (Personal Development)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 增進自我效能，人際互動與領導力</li> <li>2) 增加解決問題的能力</li> <li>3) 提供分析、討論及履行公民責任</li> <li>4) 提供機會應用不同學習風格</li> </ol>	<p>4. 社區發展 (Community Development)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 探討社區議題</li> <li>2) 學習如何服務及影響社區、積極參與社區貢獻</li> <li>3) 發展短期及長程社區需求的方案</li> </ol>
<p>1. 課業發展 (Academic Development)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 增進學校教育與生活的關聯性</li> <li>2) 應用課程所學於服務項目</li> <li>3) 提供機會延伸大學知識準備</li> <li>4) 有效的學習模式</li> </ol>	<p>2. 職場發展 (Career Development)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 增進職場發展準備</li> <li>2) 提升職場競爭力</li> </ol>						
<p>3. 個人發展 (Personal Development)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 增進自我效能，人際互動與領導力</li> <li>2) 增加解決問題的能力</li> <li>3) 提供分析、討論及履行公民責任</li> <li>4) 提供機會應用不同學習風格</li> </ol>	<p>4. 社區發展 (Community Development)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 探討社區議題</li> <li>2) 學習如何服務及影響社區、積極參與社區貢獻</li> <li>3) 發展短期及長程社區需求的方案</li> </ol>						
教學進度 及 內容規劃	週次	課程內容		指定閱讀			
	第1週	課程說明，分組等事宜—以服務學習發展職場優勢		黃台珠、葉雯霞編制			
	第2週	服務學習概論(1): 服務學習的意義與特質					

(說明每週之課程設計與內容安排,如有校外演講者,請載明其姓名、單位及職稱)	第 3 週	服務學習-職涯規劃與領導力	(2012), 中山大學服務學習手冊	
	第 4 週	大學部PILOT(Proactive Individuals: Leaders of Today)領袖成長營	中山大學 PILOT 服務學習手冊	
	第 5 週	停課, 但必須參加週末PILOT		
	第 6 週	國高中部PILOT營隊輔訓練	國高中部 PILOT 服務學習手冊	
	第 7 週	停課, 但必須參加週末 PILOT 隊輔訓練		
	第 8 週	國高中部PILOT 營	國高中部 PILOT 服務學習手冊	
	第 9 週	服務學習概論(2): 服務學習的目標、趨勢與類型	黃台珠、葉雯霞編制 (2012), 中山大學服務學習手冊	
	第 10 週	停課		
	第 11 週	服務學習-職涯規劃與領導力		
	第 12 週	停課		
	第 13 週	服務學習-職涯規劃與領導力		
	第 14 週	停課		
	第 15 週	服務學習反思		
	第 16 週	停課		
	第 17 週	成果發表	課程反思及成果展資料	
	第 18 週	停課		
	教學助理規劃	兩位教學助理, 負責和學生討論 PILOT 服務學習內容。一位網站助理負責活動網頁的更新。		
	指定用書	主要讀本: 黃台珠、葉雯霞編制(2011), 中山大學服務學習手冊		
參考書籍	<p>一、國外網站: 由下列網站即可透過連結, 找到更多訊息與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Campus Compact <a href="http://www.compact.org/">http://www.compact.org/</a></li> <li>2. National Service Learning Clearinghouse <a href="http://www.servicelearning.org/">http://www.servicelearning.org/</a></li> </ol> <p>二、國內網站:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 青輔會青年志工行動網<a href="http://gysd.nyc.gov.tw/index.asp">http://gysd.nyc.gov.tw/index.asp</a></li> <li>2. 內政部全球志願服務資訊網<a href="http://vol.moi.gov.tw/">http://vol.moi.gov.tw/</a></li> <li>3. 教育部 <a href="http://www.edu.tw">http://www.edu.tw</a></li> <li>4. 台灣大學服務學習網<a href="http://host.cc.ntu.edu.tw/stcou/pages/index.htm">http://host.cc.ntu.edu.tw/stcou/pages/index.htm</a></li> <li>5. 暨南大學<a href="http://seep.ncnu.edu.tw/web/plan_5/plan5/plan5_2/index.html">http://seep.ncnu.edu.tw/web/plan_5/plan5/plan5_2/index.html</a></li> <li>6. 元智大學服務學習網<a href="http://www.yzu.edu.tw">http://www.yzu.edu.tw</a></li> <li>7. 輔仁大學耶穌會使命特色發展室<a href="http://jmo.mission.fju.edu.tw/">http://jmo.mission.fju.edu.tw/</a></li> <li>8. 靜宜大學服務學習發展中心<a href="http://www.service-learning.pu.edu.tw/">http://www.service-learning.pu.edu.tw/</a></li> </ol>			
作業設計	<p>每位同學繳交學習成果報告書, 內容如下</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 基本資料表(1)基本資料(2)個人經歷(3)學習動機(4)活動成果(5)預期目標</li> <li>2. 國高中部 PILOT 營隊輔訓反思學習單</li> </ol>			

	<p>3.國高中部 PILOT 營出隊反思學習單</p> <p>4.與親友分享 DISC 反思學習單</p>
成績考核	<p>(學生學習成效評估及學習評量之方式與評分標準)</p> <p>1.課堂出席及討論25%</p> <p>2.服務實作參與30% (教師評分20%、團隊內互評10%)</p> <p>3.服務學習成果之呈現 45% (學習週誌及反思心得製作 35%、報告分享 10%)</p>
課程網頁規劃	<p>網址：<a href="http://judyyeh.pixnet.net/blog">http://judyyeh.pixnet.net/blog</a></p>
創意及特殊規劃	<ol style="list-style-type: none"> <li>給予中山大學學員領導力實際操作的訓練：國立中山大學整體教育目標為培養社會菁英及領導人才，但近幾年校內並未舉辦有直接強化學生「領導力訓練」的活動，相較之下比較多是屬於「講座」。成功=專業+人和，其中人和包含領導力：領導自我、領導他人、領導群體。所以PILOT 最大的特點是針對除了知識上的傳授以外更著重在人和的軟實力以及實際的「操作」。</li> <li>PILOT 對應中山大學的九大核心能力指標中的五個指標： <ol style="list-style-type: none"> <li>1.表達與溝通能力</li> <li>2.探究與批判思考能力</li> <li>3.倫理與社會責任</li> <li>4.合作與領導能力</li> <li>5.終身學習與自我成長</li> </ol> </li> <li>講者為旅美且深具使命與熱誠的理論實務兼備的講師：在國外多年，深感台灣學子在人際力、表達力以及國際視野上極欲提升。葉教授帶著28年來在個人成長、社區發展、企業培訓及多元文化溝通的專業經驗回到離開18年的台灣，除了教授「服務學習」、「專業倫理」、「領導力發展」等課程之外，她的使命是以青少年發展 (Youth Development)與青少年領導 (Youth Leadership)理論架構來設計課程。期許能訓練、激勵及發展青少年品格、人際力、領導力及心靈成長。促使青少年能積極進取、正面思考。在社區服務發展中成為有影響力的領導者。她致力提升學生職場競爭力的軟實力以及傳遞終身學習的熱誠及服務他人的使命感。她的信念是中華民國要有國際競爭力，台灣青年學子先要在軟實力上被建造提升，青少年的發展將為台灣帶來全新的視野、格局與影響力。</li> <li>訓練口語表達技巧：活動過程中不斷有口語分享的機會，例如學員在一分鐘之內講述自己的優勢與弱勢，或是在兩分鐘之內表達自己的成長策略。另外也包括對不同群體，以適當的聲量，在兩分鐘內表述自己的目標與夢想。過程中也同時訓練學生的眼神、語氣、肢體動作等非語言的表達技巧。</li> <li>人際關係提升訓練：讓不同性格的青少年都能激發自我潛能，走出舒適圈，同時也能從別人的分享中尊重包容接納每一個人不同的優勢與弱勢。</li> <li>訓練目標設定達成技巧。</li> </ol>
永續經營的策略	<p>本課程可為服務學習先備知能訓練 (Preliminary Training)：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.幫助學生在日後能做18小時服務學習的實做。</li> <li>2.建立完整的資料，提供各紀錄及傳承，使活動能永續經營。</li> <li>3.和夥伴學校合作，將此一活動推廣到其他大學及地區</li> </ol>

## II、課堂內容(教學理論)

馬斯洛(Maslow, AH)的八大需求：

成功金字塔，除非是聖徒，否則通常是要先從底層來滿足需求，才能達到最高的成功。

第八階：靈性的需求——可與任何一個階層連結，不需按階層往上爬



(Maslow, AH. Towards a psychology of being. 1968)

	馬斯洛需求理論	馬斯洛需求理論與P I L O T
理論介紹	此理論由心理學家馬斯洛 (Abraham Maslow) 提出，他主張人類需求可分為八個需求層次，此理論主要在定義一個人身、心、靈的滿足，分別需透由哪些面向來滿足，而越底層的滿足對人類來說是越基本的，在一般情況下，人類的滿足需如同金字塔般，由下層為基礎往上建構。(但有例外情況，例如：藝術家就算窮困潦倒，也不願畫商業作品，是自我實現超越生理需求的範例。)	PILOT 課程設計之動機，乃因心理學家 Erikson 曾言，青少年若無法達到一個穩定且正向的自我與職業認同：知道我是誰，要成為什麼樣的人，工作的動機和價值觀，他們將會產生許多困擾迷惑，甚至造成與家庭或社會衝突的偏差行為。而馬斯洛八層需求，青少年尤其於第三層 (愛與歸屬感) 以上之需求，最易產生不滿足或迷失的感受。
理論應用	可應用於日常行為的反思上，平常，我們不會特別去思考自己當下的行為是為了滿足那些需求，但若特別以馬斯洛八階去檢視自己行為的背後動機，將可以發現個人在選擇時所優先重視的需求，與他如何定義一件事所能帶給他的需求滿足，並以此觀察出個人的行為價值觀。(例如觀看同一部電影，對一人來說可能已到達求知、探索，尋找電影意義與自身關聯的認同階段，但對另一人來說，可能只到達娛樂、消遣的底層心理需求。)	能藉由馬斯洛八層需求理論，層層分析青少年所需的感覺，由 PILOT 課程，進而調整其價值觀，以 D I S C 格分析，使學員了解自我，如青少年面臨愛情時的困惑 (愛與歸屬感)、渴望成就感和被肯定 (尊嚴的需求)、可望提升自我價值 (認知的需求) 等，進而由調整方向，或授予其人際互動與溝通技巧，使學員滿足各層需求，進而提升其軟實力與自信，增加未來的競爭力。

## 一、DISC 理論

### DISC 的背景

DISC 是一種人類的行為語言學，其理論的核心概念可回溯到紀元前 450 年，現代醫學之父希波克拉底（Hippocrates）首次描述四種人格型態，其科學研究與洞察仍普遍被應用於現今大多數性格或行為類型的測評方法。經過歷代心理學家深入的分析與歸納，美國心理學家威廉·馬斯頓博士(Dr. William Marston)於 1928 年在其著作《常人之情緒》(The Emotions of Normal People)提出 DISC 人格四型理論—Dominance-支配，Influence-影響，Steady-穩定，以及 Compliance-服從，以協助解釋人類的動機與情緒反應。而 DISC 即代表了這四個英文單字的首字母。此理論強調行事風格類似的人，會展現類似的行為，並成為個人處理事情的方式；人會因需求不同，而表現出四項主要的人格特質因子和其不同的混合的型態。

在第二次世界大戰中，DISC 人格分析測驗被廣泛運用於美國的新兵招募工作。由於其價值備受軍方重視與肯定，在二次世界大戰後，DISC 也被推廣於商業性的招聘用途中。自 70 年代起至今，DISC 理論是目前世界上最被廣泛運用的人類行為分類方式，是一切行為風格理論的基礎，全球參與測試的人數已超過 3000 萬人次以上，並一致驚異其準確度。

### DISC 可為個人/家庭/職場/社區做什麼？

1. 知己知彼，與他人連結
2. 改善溝通技巧(口語或非口語的溝通)，增加自我激勵與同理心、調整自我的人際風格
3. 改善一般的人際關係(兩性、婚姻、親子等)
4. 提升領導技巧與表達能力
5. 設定個人職場發展目標、發揮個人所長
6. 擬定學習成長策略
7. 情緒管理

DISC 基本認識

個性沒有好與不好  
只有成熟與不成熟

充電來源不同：

北:與人相處

南:自己獨處

行為模式：

北：先行動、後思考

南：先思考、後行動

東半球：東方文化  
西半球：西方文化

北半球 ~ 快步調 - 急驚風

- 外向
- 樂觀
- 果決
- 發言
- 開放
- 好勝
- 敢冒險
- 熱衷參與

- 內向
- 務實
- 緩慢
- 聆聽
- 拘謹
- 退縮
- 合作
- 躲避風險

南半球 ~ 慢步調 - 慢郎中

任務導向

人際導向

西半球

東半球

項目、過程

計畫、程序

關懷、情緒

分享、關懷

形式/功能

感覺/友誼

# D 指揮

動機：掌控

步調快

# I 社交

動機：肯定

1. 特質：開門見山、不囉嗦、越挫越勇、拼命三郎、要有挑戰性、披荊斬棘、先鋒部隊、只准成功不許失敗。
2. 職業：創業、業務、個人工作室、有權有實的領導人高階主管、老板、
3. 成長策略：學習溫順。寬以待人，嚴以律己。同理心

1. 特質：直覺型、沒心機、樂於分享、笑聲很大、表情很多、愛花錢、朋友多但無知心朋友
2. 職業：業務，老師，公關，主持人娛樂事業、旅遊事業、櫃台接待、行銷企劃。
3. 成長策略：組織能力、守時、聆聽能力、不要邀功，體會南半球的人、節制

1. Doer 執行 ↔ 跋扈、獨裁、專制的
2. Driver 駕馭 ↔ 掌控、要求高、
3. Direct 直接 ↔ 不易親近、沒耐性
4. Determined 果斷 ↔ 易怒、傲慢、
5. Demanding 要求高 ↔ 使人感覺到受威脅

1. Influencing 影響力 ↔ 誇張、情緒化、三分鐘熱度
2. Inspiring 激勵 ↔ 膚淺，缺乏組織
3. Impressing 令人留下好印象 ↔ 作做
4. Interactive 互動的 ↔ 長舌，缺乏聆聽
5. Interested in people 對人有興趣 ↔ 缺乏理性

工作導向

人際導向

1. Correct 正確 ↔ 完美主義，龜毛
2. Cautious 謹慎 ↔ 不作沒把握的事
3. Complain 抱怨 ↔ 雞蛋裡挑骨頭
4. Competent 有能力 ↔ 只相信自己
5. Contemplative 深思 ↔ 熟慮拖延、憂鬱

1. Shy 害羞 ↔ 膽怯，在眾人面前不自在
2. Serving 為他人服務 ↔ 攔好人，為人燃燒自己
3. Sensitive 敏感 ↔ 多愁善感
4. Security 安全感的 ↔ 息事寧人、不喜歡壓力
5. Submissive 順服的 ↔ 意志力軟弱

1. 特質：要求高品質、追求完美、不斷改善。重視規劃、順序、流程及制度。有能力處理繁複的書面資訊。
2. 研究人員、會計、精算師、銀行辦事員、證券分析師程式設計師、投資理財人員、管理顧問、編輯、經營企劃專員、
3. 成長策略：寬恕他人、彈性、EQ、積極正面、看重人的努力與動機

1. 特質：配合度高，關懷輔導，堅持到底，中華文化致命傷
2. 職業：輔導諮商，顧問、行政人員、秘書、總務、特別助理、幼教人員、公務人員、
3. 成長策略：克服恐懼，口才表達，提高熱忱、學習保護自己、

# C 糾正

動機：品質

步調慢

# S 扶持

動機：穩定

## 二、反思

### (一) 反思是什麼？

反思是在事件結束後，不僅簡述過程經過，討論事後的感受，還需要納入更具挑戰的思考、分析、詮釋並討論如何解決世間當中發生的問題。反思是能將每一個經驗不僅僅只是一個過程，更能將其化為智慧，增進自我在未來的處事能力、解決事情能力、人際關係相處能力等等。

**反思＝經驗＋思考＋分析＋詮釋＋解決問題**

### 在服務學習中反思的重要性

根據 RMC 研究分析(2008)，良好的設計及富認知挑戰的反思能有下列的功能：

1. 幫助學生更深入了解他們周圍的世界，發展自信、社會責任和政治道德意識。
2. 激發更多的關心、更深刻的關係及更強烈的歸屬感。
3. 促進學生的學校參與程度(理論上應轉換為與贊助服務學習的社區組織有更深的連結)。
4. 幫助青少年激發新的想法、視野並用新的方法分析議題。
5. 激發青少年學以致用。

### (二) 如何實行「反思」？

利用經驗學習循環建立反思活動，服務學習理論基礎之一即是服務學習經驗中學習。因此重點是「先做再思考」，別於傳統學習模式「先思考再做」的概念。

#### (1) What? 回顧經驗：

學生們開始拼湊他們的經驗和感覺。鼓勵他們以兩種角度—個人與團隊方式，檢視過程。大家的想法、經驗、感覺、期待和所關注的事情是什麼？

#### (2) So what? 闡述抽象經驗：

學生能在經驗中闡述經驗中更重要的意義。

#### (3) Now What? 尋找改變的契機（主動實驗）：

整合學習，以塑造未來。整合經驗的過程、過程中的意義、能夠在未來改變的契機。整合也應該鞏固可應用或傳承的知識、技能和態度。

#### (4) 更新評鑑過程、目標和發現：

反思過程能評鑑整體的計劃，並訂團體的新目標或提升目標的價值、發現更多契機。

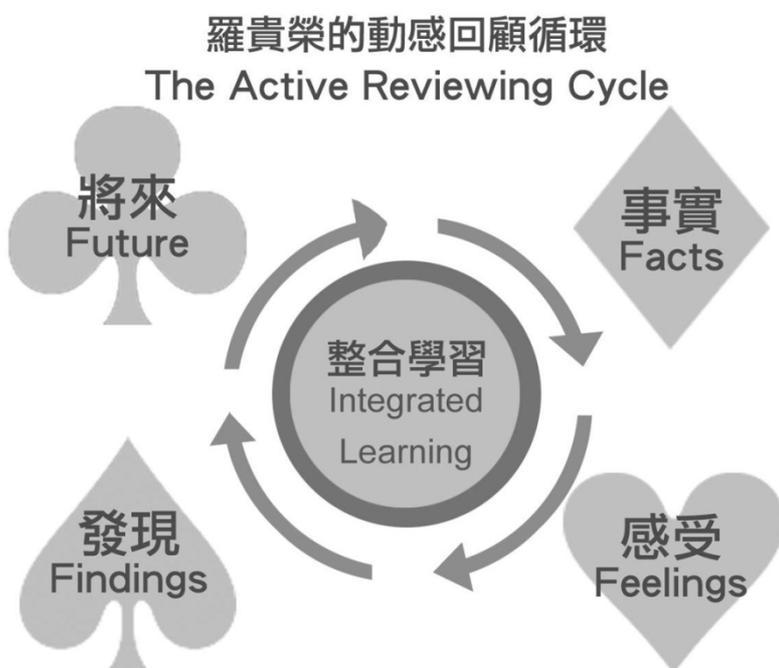
#### (5) 給予足夠反思時間：

上述的項目需要時間和專注力。讓青少年有足夠的時間練習他們的學習技能、整合資訊、思考差異，最後達到滿意的結論。

### (三) 反思的方法

#### (1) 撲克牌反思【4F reviewing cycle】

4F 反思循環常被引導員拿來作為反思的工具使用，它結合撲克牌的花色圖形來作為反思隱喻的連結。



4F	反思隱喻	詢問方法
Facts 事實	【方塊】 代表最初經驗的多方面性事實，透過不同角度，以描述事件和經驗。	What happened? What did you do? 剛才發生了什麼事？ 你做了什麼？ 活動中印象最深刻的一件事？
Feelings 感覺	【紅心】 代表個人的感覺和情緒	What did you experience? How did you feel? 剛才最令你緊張的過程是？ 當時有什麼心情？
Findings 發現	【黑桃】 代表一把鏟子，可以挖的更深入，尋找原因、解釋、判斷，目的是總結出經驗對個人或群體所帶來的意義。	Why did that happen? What are you learning? 為何會出現這樣的結果？ 你從中學習到什麼？ 我們從中發現了什麼？
Futures 將來	【梅花】 代表多向度的前瞻思考，轉化經驗並應用在未來的生活中、包括行動方案、學習計劃。	How will it affect you? What are your hopes? 這件事對你未來有什麼影響？ 你將來的期待是什麼？ 如果再一次，你會希望怎樣的安排？ 怎樣才能夠將我們所學的應用在未來？

## (2) SCANS 反思

SCANS 提出管理資源、人際技能、資訊、系統和科技等五大能力。這些能力都是任何工作需要的，只是不同的工作，所要求的程度不一。

五大能力	說明
管理資源	1). 管理自我精力、智慧，自信地完成對自我有益的目標的能力。 2). 依照重要性及緊急性來安排計劃，有效率地完成任務的能力。 3). 妥善應用及執行預算，並根據不同情況做調整的能力。 4). 取得、儲存和分配且充分運用零件、材料或設備的能力。 5). 評估自我與團隊成員，妥善分配工作，並給予反饋的能力。
人際技能	1). 成為一位積極主動的份子，與別人合作，貢獻組織。 2). 與顧客溝通，提供良好的服務，以滿足顧客的期望。 3). 發揮自我的領導力，領導他人、部門與組織。 4). 與他人達成共識，化解衝突，達成協調。 5). 與不同族裔、背景、教育程度、社經地位的人相處共事。
管理資訊	1). 獲得、評估、組織、詮釋和傳遞資訊的能力。 2). 運用數位科技，有效率的處理資訊。
管理系統	1). 在系統中操作、運用、修正、監控和改善的工作的整合能力。 2). 整合觀察力、人際關係、團體資源，來達成任務的整合能力。
管理科技	1). 你知道如何選擇，應用工具、機器、程序，達成想要的工作結果。 2). 你知道如何維護或修理機器、電腦或其他科技產品的問題。

## (3) 風景卡反思

隨機抽風景卡，並反思服務學習與風景卡的關聯。

## (4) 金句反思

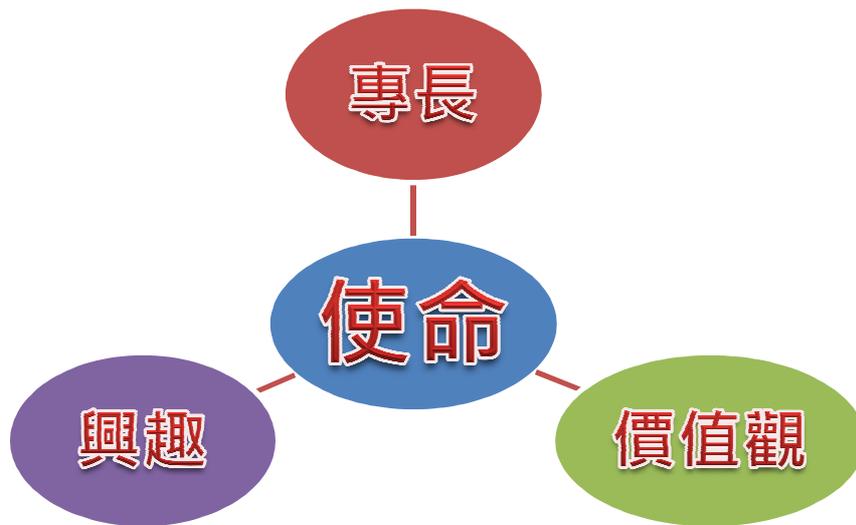
隨機抽金句卡，並反思服務學習與金句卡的關聯。

## (5) 人體反思

以人體部位來連結反思活動

- 心：在活動中我的感覺與感受是如何？
- 腦：我在活動中學到了什麼？
- 胃：讓我勇敢嘗試的原因為何？
- 手：夥伴們在活動中怎麼幫我？我做了什麼幫助別人的事？
- 耳：活動中聽到/想到什麼？
- 眼：活動中看到什麼？印象最深刻的是什麼？
- 笑臉：我們的團隊有什麼優點？活動中最愉快的事哪個時刻？

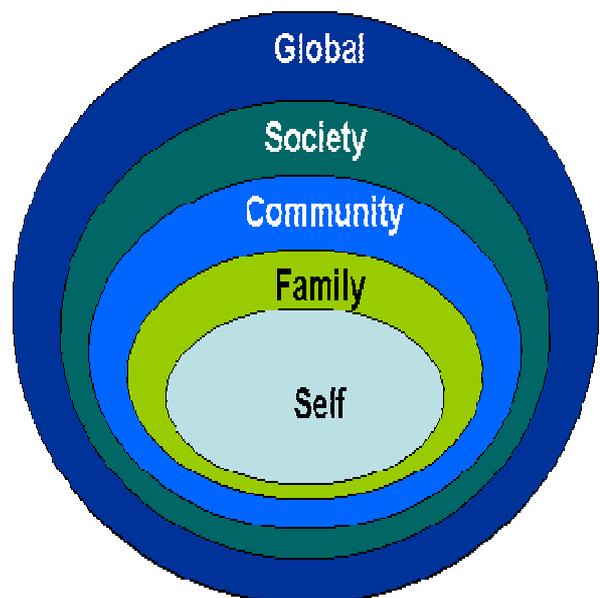
### 三、使命宣言



理論介紹	使命宣言是以一段簡短、有力量且肯定的話語，來宣布自己未來的志向。在話語構思的過程中，一個人將會對其專長、興趣、價值觀做一個整合，以確立一個短期甚至長期的明確使命與目標。
理論應用	一個人的價值觀是可以透過自我提醒而確立的，一個人的使命經由語言的具象化後，將更容易記憶，而逐漸形成自我價值觀的一部分，此使命在日後將更有執行力。
理論目的	台灣學生長期在填鴨式教育下學習，缺乏思想靈活與感於夢想的特質，對於未來的規劃因此被限縮甚至對未來感到迷惘，此一理論主要可幫助學生歸納其身上的優勢，並初步確立其個人使命，減少迷惘。

結論：

服務學習有助於個人、家庭、社區、社會、國家、社會。也許無法看到立即成效，有如撒種，讓學生走出小格局，與生活連結。便能看到價值。



課程	教授上課方式	學生成長
AB、雙圈、小組 分享練習 (反思練習)	教授先向同學們說明： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 為何要選擇這門課。</li> <li>● 這是一堂營養的課，但不是營養學分。</li> <li>● 服務學習的目的是提升職場就業力與國際競爭力，並培養品格。</li> </ul> 並讓同學們先寫下聽到了什麼，有什麼想法，再由兩人分享進而上臺發表。	每個學生都半強迫式地被要求試著表達自己，從 AB 分享並進一步對著教授與 TA 說明自己的想法，甚至有同學願意跨出舒服圈，站到臺前來分享！可以發現到有許多同學由一開始昏昏欲睡的神情，轉而眼睛發亮，期待自己的成長。
	將同學們分成小組，以影片(Dora)進行反思練習	經過小組活動後，大家感覺熟悉了些，當然不是絕大部分的同學都進入狀況，但至少他們已多少與不認識的同學有了接觸，氣氛漸入佳境。
	分享自己的 DISC 人格類型，以及生命中遇到不同類型的人如何有效溝通相處。	加深 DISC 概念，認識互動相處方法。
	觀賞上學期國中 PILOT 營隊的成果短片，了解接下來的課程。	同學對於分享已不像第一次嘗試時那麼不習慣，更勇於把自己的想法表現出來。
	由參加國中 PILOT 隊輔訓的同學分享覺得還有什麼需要注意的事項；而已參加過高中 PILOT 的隊輔們分享出隊當天可能還會發生什麼狀況。討論討論如何解決出隊可能遇到的問題，包括自我介紹、成長策略、使命宣言、夢想板，如何以自己的故事讓國中生對馬斯洛八階更有概念。	氣氛熱絡，有 TEAM 的感覺！不僅參加國中場同學願意主動討論，提出自己的想法意見，高中場同學也多能加入自己的經驗與大家分享，整體而言進步很多，不像前幾週上課，教授在臺上非常熱情活潑，學生卻表現得沉悶。
自信短講	將同學們分成四個小組，以 mind-maping 來練習「自信短講-服務學習與我」，內容包含對服務學習的認識、意義價值為何；由服務學獲得什麼成	大部分的同學都已進入狀況，了解服務學習的意義，並知道這門課程能為自己帶來的成長。特別要嘉獎幾位同學，短講內容充實有條理，分享自己對於服務學習印象的轉變，並表示期待自己能

	長或者期許自己得到什麼成長；以及，給之後修習服務學習同學的忠告(或者對教授及 TA 的建議)。	將所學帶回社團領導運用，而他也看到自己的同學楚倫在這門課的進步，希望能帶領更多比較不敢表達的同學走出舒適區。
	請已參加過高中 PILOT 隊輔訓的同學們上臺分享心得及建議。	提供上臺發表練習的機會，半強迫式地被要求必須分享心得與思考學習到了什麼。明顯感覺得出經過隊輔訓後的他們，比起之前的表現更有自信了！
實作測驗	<p>考試時間：17:15~19:00 共 105 分鐘</p> <p>考試內容：</p> <p>服務學習手冊 p 13.35.37-38.39-48.52-53</p> <p>職涯(職場攀登力)手冊 p 4.18.19.20</p> <p>(一) DISC 溝通 + 三明治讚美</p> <p>(二) 服務學習應用</p> <p>(三) 訓練帶反思</p> <p>(四) 練習自信短講，分享你的使命宣言</p>	每個人都上臺練習，除了瞭解如何運用這些理論，之後實際擔任隊輔帶 PILOT 營時能較為上手外，也讓同學有在臺上發表的機會，練習自信短講！雖然有些同學仍放得不夠開，表現得很 S，但整體而言，大家都進步了，教授和 TA 也找到適合當小隊輔的學生們。

### III、課堂成果(學生回饋)

「服務學習、領導力與溝通力」第一次上課課堂紀錄			
姓名	科系	對於 Judy 教授的上課內容，你聽到什麼?有什麼想法?	同學們想問什麼問題?
賴立婕	中文	營養課程，終身受用!思考這是我想要的嗎?	教授要如何培養我們「品格」?
盧威志	應數	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 創造個人價值，讓自己在企業裡不可取代。</li> </ul> 人力資源開發	如何提升競爭力讓所學能學以致用?
楊凱安	電機	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 中山排名第八，為什麼企業要用你?</li> <li>● 大學念完念研究所，研究所念完再繼續讀，讀到沒有書讀，但你的競爭力呢?</li> <li>● 服務→競爭力→品格</li> </ul>	我要如何讓自己有競爭力?這麼多人當中我要如何脫穎而出?
莊旺霖	電機	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 能不能獲得職場所需要的能力</li> </ul>	所謂的職場軟實力是什麼?

		成為職場中不可取代的存在	
陳柏任	電機	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 職場的就業力</li> <li>● 我喜歡有教育熱忱的教授，老實說，就我在中山的觀察，我認為有小部分的教授是隨意教一教。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 與其說是增進表達能力，我更想知道如何觀察他人，了解他人所需，表達會更加容易傳達?</li> <li>如何修飾現有的大方、外向?</li> </ul>
劉冠麟	電機	找到自己的目標與自我的價值，激發出自己的潛力，讓自己成為不可或缺的人，實現自己的夢想。	我真的可以達成上述的目標嗎?
王建中	電機	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 關於畢業後的職場就業力，要如何將課程與職場就業力做結合。</li> <li>● 為什麼要做?為什麼不去做?</li> </ul> 分享及批判思考	如何讓我學到領導力?
潘柏勳	機電	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 專業、品格</li> <li>● 創造個人價值</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 這學期我們會做什麼?</li> <li>這教授在做什麼?</li> </ul>
洪湘茹	企管	創造不可取代的價值。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 如何知道自己的價值在哪，與增進自己的價值?</li> <li>如何把專業融入就業力與競爭力?</li> </ul>
林楚倫	海工	花兩堂課的時間，如果只為了一個營養學分，那就沒有意義了。	我還沒想到自己的目標和理想，我只是想增加自己一點膽勢、眼界或人際互動，這堂課適合我嗎?
曾皓群	海工	當我走出門後就會不一樣!	在這門課我能獲得哪些知識或技能?
簡煒峰	海工	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 溝通→互相分享及指教(贊同)其他同學</li> <li>● 重點不是學分而是學到的內容</li> </ul> 能學到如何專業的分配工作，讓底下幹部與成員能完成應做的事情。	如何用人?如何讓自己不用努力的埋頭苦幹?(覺得自己常常攬整件事情來做)
游雅文	政經	最有感觸的是「人生以『服務』為目的!」但除了成全或幫助他人，自己也應從中學習並培養國際競爭力及職場就業力，達到「雙向的學習」。	請問服務的內涵該如何轉化為自己的優勢及競爭力?
趙一瑾	電機	這是一門對以後的就業及人際交往很有幫助，但同學也可能會使人感到壓力的課。既然我選擇了這門課，就會認真學習，不論中間遇到什麼困難都會努力克服的，讓這門課能在我以後的生活中起到很大的作用。	

## 學生成果報告書：

### 學生資訊表

姓名：郭貞姝 喜歡被稱呼的方式：胖達 性別：女

手機：0961163355 電子信箱：shelley82122@gmail.com

系級：企管系 104 興趣：打羽球、看影集、電影、閱讀、寫書法

專長：打羽球社團：羽球系隊、國際經濟商管學生會(AIESEC)、書法社

永久地址：高雄市鳳山區四海街 21 之 4 五樓

1.得意事蹟，自己從中學到什麼：

利用繁星計畫上中大學。當中學到最多的是毅力，因為自己一直是做事三分鐘熱度的人，但是要透過繁星計畫必須是高中二年的成績，表示我得一直專注在課業上，並且持續，對我來說一大突破。

2.生命中最重要的是？為什麼？

(1.)能記得生命中美好的事物。(2.)和他人相處的緣分。

3.服務學習經驗：PILOT

4.對於課程的期待：

培養服務正確的心態，並融入到生活中。

5.對於教授的期待

能用活潑的方式讓我了解，不希望只能形式上的帶過。

6.對於自己的期待

可以學到服務的精髓。

7.你覺得你是否為一個領導者，是或不是？為什麼？

在某些事情上算是。舉例來說，這學期組織行為我擔任我們這組的組長。

8.若你擁有一個非營利的組織、無限的財力，推動政策沒有任何困難，你最想做的一件事或推動的計畫是什麼：

一個以教育為出發的組織，尤以弱勢的人。兒童的話就是讓他們有個機會可以學習，讓他們可以順利受到教育，脫離現在的環境。成人的部分則是技職教育讓中年失業、社會上沒有競爭力的弱勢。

9.參與服務學習的內容：

PILOT 營隊擔任小隊輔，讓孩童可以透過我對於課程的內容快速吸收並了解。

## 服務學習、領導力與溝通力

### PILOT 領袖成長營隊輔訓(國中部/高中部) 服務學習反思

學生姓名	郭貞妘	系級	企管系 104	學號	B004012003
服務機構	中山大學附中	服務地點	中山大學附中	指導教授	葉雯霞
服務時間	11/17(六)、11/18(日)				
活動目標	<p>實現社會關懷，幫助社區的小朋友，讓他們在年紀還小的時候了解自己，除了可以知道自己的優劣勢，還能擁有正確的態度包容其他與自己個性不同的人，進而達到和他們和平相處。另外一方面，對於身為小隊輔的我們，可以體現領導力，學習溝通力。</p>				
What 服務內容	<p><b>我今天做了什麼服務？看到什麼？聽到什麼？接觸到什麼？(至少 350 字)</b></p> <p>一開始教授覺得大家的精神狀況不太好，因此要我們分組討論<u>為何要有 PILOT</u>，<u>PILOT 擁有怎樣的價值</u>，同樣都是營隊，<u>它和其他的營隊哪裡不一樣</u>，<u>那我們要怎麼向國中生表達他的價值</u>，在這兩天的課程當中有什麼收穫，使他們在當天願意參與並且對之後的生活有幫助，<u>這兩天小隊輔的我們可以為他們做些什麼。</u></p> <p>我們這組的討論非常熱烈，大家勇於表達自己的想法，本身覺得很開心，因為我們在這堂課過去很少真的有機會去討論，<u>課堂上大部分都是分享</u>，<u>單一方面的接受他人的東西，或是自己單方面的把東西給他人</u>，<u>這種討論很不一樣</u>，<u>雙向的互動可以激發出新的產物</u>。同時對我來說也是一個突破，雖然在 DISC 的性格分析我是 I，由於缺乏上台發表的經驗，上台講話常常會有一些小動作，也會不知不覺越講越快。那天我很高興我可以慢慢的把我的想法分享給同學，也許還稍嫌不足，對我來說是一個很棒的經驗。</p> <p>在當天有播放一個影片，關於一位小朋友在路上從一位路邊維修的工人得到了幫助，小朋友又幫助了另外一位過馬路的老太太，被幫助的那方之後又去幫助其他人，在影片的最後一開始幫助小朋友的工人也得到了幫助，進而形成了一個循環。由此可知，<u>「服務」就想是一種「蝴蝶效應」</u>，<u>自己在當下的某個行為在未來並會和當下產生連結</u>，不要小看一個隨手幫助他人的小動作，這就是「影響力」。</p>				
So What 學習要點	<p><b>我從這些服務中學習到什麼？對我有什麼意義？我對所見所聞有什麼感想？我在服務過程中產生什麼新的問題？(至少 350 字)</b></p> <p>透過這天的小隊輔訓，我覺得幫助很大，<u>一方面調整小隊輔的心態</u>，<u>另外一方面增進我們團隊的感情，更有向心力</u>。之後內容是要討論當天的一些細節以及工作人員分配，那時我們終於有 team 的感覺，每個人都樂於把自己的想法提出來討論，我想團隊就是這樣，<u>「三個臭皮匠，勝過一個諸葛亮」</u>，也許<u>單一個人的能力有限</u>，<u>把每個人都聚在一起就會發現在團隊中每一個都有屬於它自己的定位及功用。</u></p> <p>我記得當天下午，一進到會議室，就看到 Judy 教授幫我們大家泡茶、</p>				

咖啡，心情很激動也覺得愧疚，明明這堂課我們才是那個要學習「服務」的人卻得需要透過他人來為我們服務。同時也很感謝 Judy 教授在我們身上花那麼多心血，這就是所謂的「態度」吧!也可能是這樣，口中的咖啡每一口都覺得特別香、甜。我想「服務」就是那麼簡簡單單，沒有固定的形式，沒有一定要到什麼非營利組織，從自己身旁的人開始做起，就是最基本的「服務」。

小隊輔訓之後，有約一次在海 C 做最後的準備，當天也是要開始打電話給我們的小學員，之前先和夥伴討論電話內的細節要怎麼說，以及要講什麼內容，可是當真正打電話的時候，才發現狀況不是自己想的那麼簡單，因為人是活的，對象不一樣講的方式也會有些不同，並且，我們有想說要在電話中試著問問看小朋友的個性可否簡單分出為 DISC 的哪一型，這真的是一個很困難的挑戰。

**這些活動經驗對我看事情、看世界、看自己有什麼改變？我將來能為誰做什麼？未來我將如何運用這些所學？(至少 350 字)**

很多事情都不能只看事情的表面，也必須多付點心，以及做某件事的時候要去想說「為什麼?」，有的時候卻是要有一股傻勁兒，「做就對了」。像我就非常喜歡這次的討論，覺得這次 PILOT 的價值是什麼?如果不討論，就不知道它的意義，雖然光討論這件事很空泛，至少有個模子，可以讓我們在做的當下有個雛形，不會茫茫沒有目標。矛盾的是，有些事情太講究它的意義也顯得做起事來綁手綁腳，會阻礙我們做很多事情。對於「服務」，他就需要一股勁兒，同時我們也必須先了解的價值。

教授常說「做中學」(Learning by Doing)，這次就只因為小隊輔訓，我可以感受這句話的意義，一個團隊的形成真的需要一短時間來磨合，一群原本沒有交集的人，因為一堂課聚在一塊兒並要迅速進入狀況很難，迫於時間的壓力，教授很急，事實上我們是很手足無措，隨著時間的接近，應該是小隊輔訓當天才真正有「團隊」意識。

回頭來說服務這件事，過去我認為一定要有關鍵字才叫做服務，例如：志工，這種字眼，我想是受限於心智模式(Mental Model)的框架下，慚愧的是，對身邊的人、事、物卻抱持消極的心態，經過教授泡咖啡這麼簡單卻又那麼不簡單的事情，我深深感到慚愧，我對於朋友從不吝於分享，相對地，我對於我的家人卻顯得非常吝嗇且漠不關心，一直以來都是他們給予，我一味接受。觀念停留在他們本來就應該要為我做什麼，卻忽略身為他們的女兒，我可能沒有為他的做過什麼，最基本的關心問候真的非常少。透過「服務」我真的深刻體驗，我們必須從家人做起。否則你就算怎麼遠走他鄉，當「國際志工」事實上是沒有任何意義。

Now What  
省思檢索

我服務的對象真正需要的是什麼？我需要哪些資源與助力？在「服務即學習」的理念下，我如何解決當下所面對的困難？(至少 350 字)

從我自身說起，如果我是那個被服務的對象，我最需要的就是「關心」，他們有種被需要、被在意的感覺，即使走在路上幫某個人從地上撿起他落在地板的東西，都會覺得歡喜。像上述所說的，「服務」有分很多種，很像孔子對於「仁」的這種概念，「己欲立而立人，己欲達而達人。能近取譬，可謂仁之方也已。」，不要好高騖遠，從身邊的人做起，再推己及人。服務也是，我常陷入一個迷失，就是想要去當國際志工，我的朋友就提醒我，要做志工為何不先在台灣做就好，不為都是台灣的人做服務偏偏要跑到國外，著實給我當頭棒喝！是阿，為何我們從不看眼前所擁有的，卻渴望我們得不到的呢？調整自己的心態，從自身的家人、朋友，再來就是社區開始關心，若能做到完全我就應該要偷笑了。

不過，我是個平凡的大學生，我要有什麼樣的機會可以接觸社區，並為他們服務？可以先和學校接觸，並進學校有和很多社福機構合作，還有學校當中有些社團也有和非營利組織合作，像是「國際經濟商管學生會」(AIESEC)，他們都有提供管道讓我們接觸，其實這些牽扯到「心」的問題，有意想要服務，多的是管道，如果不想要做，他擺在你的面前，你還是看不到。在尋找管道的過程當中，對我們來說也是一種學習，培養觀察力，身邊的人事物有哪些需要我們幫助，再來就是溝通力，並不是我們想要為他們服務，他們就得接受，對他們來說我們那麼陌生，和他們講解我們的企劃並要怎麼執行，都是一種學習。

Doing  
What

後續行動

## 學生資訊表

姓名：賴立婕喜歡被稱呼的方式：立婕性別：女

手機：0988-818120 電子信箱：lwmmmouse@yahoo.com.tw

系級：中文 104 級興趣：彈琴、跳舞

專長：傾聽、觀察別人情緒反應社團：國際標準舞社

永久地址：台中市西屯區文心路三段 554 號

1.得意事蹟，自己從中學到什麼：

舉辦八校聯合迎新的活動，學習到該如何與不同個性的人相處並隨時處理好自己的情緒不附加在別人身上，將壓力轉化為做事的動力。

2.生命中最重要的是？為什麼？

找尋自己每一個階段的目標。沒有目標，生活就沒有動力；沒有動力，做起事來就無法擁有熱情；沒辦法有熱情，生活就如行屍走肉，漫無目的。

3.服務學習經驗：

從國小社區的活動中心義務打掃清潔到高中的"捐發票，救救植物人"，最後是這次的 PILOT 高中營隊。

4.對於課程的期待：

能夠提升自己的競爭力，訓練自身領導力並增加大眾影響力，最重要的是擁有最根本的，在人群面前勇敢站出來並自信地發言之勇氣。

5.對於教授的期待：

針對每個學生的弱點幫忙加強並建立其方面的自信，給予最大限度的支持與建議，並讓我們有實作的經驗去體驗其感覺。

6.對於自己的期待：

立定自己的目標並實際的向前邁進，增加自己往後的競爭力並提升自身專業能力。

7.你覺得你是否為一個領導者，是或不是？為什麼？

不是，好的領導者應該具備聆聽跟果決得能力，現階段的我面對決策無法果決，還有一段長遠的路要走呢。

8.若你擁有一個非營利的組織、無限的財力，推動政策沒有任何困難，你最想做的一件事或推動的計畫是什麼：

幫助非洲的小孩擁有能健康成長的環境與資源。

9.參與服務學習的內容：幫助高中學生成長並了解 DISC 與自我。

# 服務學習、領導力與溝通力

## PILOT 領袖成長營(國中部/高中部) 服務學習反思

姓名: 賴立婕 系級: 中文 104 級

能力範圍	特質	程度(5 最高) 1 2 3 4 5	你學到了什麼?證明/舉例
思考技巧	問題解決能力	1 2 3 <b>4</b> 5	<p>此次出隊，對我的問題解決能力有很大的考驗，也讓我有了著實的進步。遇到的問題不外乎小隊員不熱絡、害羞內向不敢表達自我，沉默的氣氛促使小隊間瀰漫著一股沉靜無朝氣的感覺，而我在意識到問題發生時，便以最快的速度做出應對方式並抑制情況繼續惡化。</p> <p>發現問題產生的原因是由於隊員間彼此不熟悉，無法敞開心胸而不敢互相交談提問，於是我在小隊時間一開始便積極熱情的帶領隊員一同玩小團康，希望在大家相互認識後，能夠改變原本低迷的氛圍，並開始勇於發表自己在課堂上所得到的知識與感想。在每位隊員營隊結束後給我的卡片中可以感受的出，他們都有了著實的改變，不管大或小、心境上或表現上，這是令我特別感到有成就感的事，尤其是閔雯，從一開始的寡言，到後來可以毫無顧忌的告訴我他對課程的想法和自身的感想，甚至談及他往後的夢想與志向，並在最後的自信短講勇敢突破了自己的舒適圈，讓自己放大音量、不畏懼面對著大家發表言論心得，讓我深深體會到了幫助人後美好快樂的心境，也醉心於自己能夠克服困難解決了問題，帶領自己的小隊員成長。</p> <p>此事也讓我對自己更有自信並提升自我面對事情解決問題的能力，運用到未來的職涯上，我有信心可以克服迎面而來的問題並從容應對，就如同此次出隊的經驗一樣，或許這些問題和在職涯上所碰到的問題比起來是小巫見大巫，但透過經驗我可以更使自己往後遇到問題更能穩定自己的情緒，不驚慌而沉穩的評估情勢，進而做出最完美或最適當的決策來解決當前的困難。</p>
個人品質	責任感	1 2 3 <b>4</b> 5	<p>感謝教授給予我們的壓力，直接讓我們領導 10 個不熟悉彼此而和我們也毫無交集的高中生們，讓我清楚的感受到肩上所背負的重擔，但也因此大大提升了我們對於營對積極正面的態度，因為責任感的劇增，讓我們能夠更認真的看待每一個準備籌畫的細節。我認為責任感的產生是來自於大家對這個計畫的向心力和相互情感連結，希望自己也可以付出什麼而非無所事事，並認為我們可以做到最好，在體認到想付出的心和被分派的工作時，責任感自然會產生並促使我盡力完成每個任務，我謹記這次的積極的感覺，並知道自己若是能在未來職涯上能好好的運用、呈現出負責的態度，將會讓自己受益良多。</p>

五大能力	社交能力	1 2 3 4 5	<p>透過這次的經驗，我發現自己適應新環境並突破沉默和人交談的勇氣增加了，或許是因為責任擔在肩上，炒熱氣氛和了解他們成為了我必須做的事，在那一刻，我意識到自己不再只是群體中無名小卒，而是領導一小群體的領導者，於是我逼迫自己拿出 s 的性格，不顧他人的想法，讓活潑熱情主宰我，並讓笑顏持續，面對隊員們害羞不善表達的一面拿出親和力。這讓我學到在人際上的交往技巧，像是帶動氣氛、表現自己和善的一面、並能夠依照狀況發言等等。</p>
	誠實	1 2 3 4 5	<p>對於誠實這部分，我認為這次營隊並沒有牽涉到太多，但我想到的，在課堂上所學習的知識其實都是希望我們能夠誠實的面對內心最真實的自我，不管是在做 disc 的測驗或是價值觀的評量，以最坦承的心去選擇自己的答案、看選項，才能夠使測驗達到最準確的結果。此外，當隊員在詢問我們問題時，若真的答不出來，誠實的告知總比隨口搪塞來的好，這不僅是對隊員與我們領導者之間彼此信任的誠實，也是一個自我檢視的機會，若真的遇到無法回覆的問題，坦承以告並更積極的去尋找能給予幫助的人才是正確的做法，在未來中，我們也應該謹記在心，誠實的面對自己不會或是未知的領域並不可恥，能夠從中學習並更精進自己，才會是最後的贏家。</p>
	管理資源	1 2 3 4 5	<p>針對資源的應用，我認為自己在這方面還有待加強。如果可以在營隊前擁有更充分的準備，將教授所給予的資源都詳讀熟記，或許可為自己在當隊輔領導時增加更多的自信並讓他們得到更多的資訊、更了解教授上課的內容及當中所包含的意義。此外，我學習到在帶領期間該如何擅用身旁那些看似不起眼，但在關鍵時刻卻可以發揮出極大功用的資源，而自己平常生活中的例子也可以在此時得到良好的運用。舉例來說，在帶領隊員已 DISC 分享自身經驗時，過去與人交往、社團的經驗便得以讓我容易給予示範，而透過教授所給我們的 DISC 相關資料和助教們在旁案案提醒等有形無形的資源，讓我們更能展現自信的去和隊員們做自身經驗的分享並漸漸相互敞開心胸的談話，同時又切合主題。</p>
	管理人際技能	1 2 3 4 5	<p>在這方面，我認為在尚未參加營隊之前，社團與舉辦活動的經驗已讓我對掌控自我人際這一部份有了初步的認識與掌握，而參與營隊則是讓我更提高此一能力，並有更深入的認知。仔細觀察週遭人群的談話與反應，進而做出適當的回應是我覺得學到最受用的技能，透過與一同舉辦營隊的不同領域的同輩、學長姊和師長，到當天各個不同性格的高中小隊員們相處，學習到的是面對不同的人，要運用不同的回應方式，並在互動間觀察對方的舉止性格，去評斷自己往後是否該深交亦或是保持適當的距離，同時也為自己未來的人脈鋪路。人家常說，大學就是一個小型的社會圈，在這時，我們應該培養自己的人脈並嘗試與各種不同的人交際，位日後踏入真正的社會圈做足準備。</p>

## 服務學習、領導力與溝通力

### PILOT 領袖成長營 DISC 分享服務學習反思

姓名: 賴立婕 系級: 中文 104

能力範圍	特質	程度(5 最高) 1 2 3 4 5	你學到了什麼?證明/舉例
思考技巧	問題解決能力	1 2 3 4 <b>5</b>	<p>我分享的對象為社團的所有同輩們，對於剛升大二擔任幹部的我們，隊彼此有相當的認識和交流是一件重要的事，在分享 DISC 後，發現並不是所有人一開始便都可以全然接受此種測驗的結論，甚至會認為很假沒有必要，但我在聆聽他們的意見後，還是請他們和我們一起測驗，而結果出來，要不要相信可以依照他們自己的意思，透過這種方式，讓原本不情願的同學嘗試後，才真正發現其結論是有根據並且有一定準確度的，而漸漸的去接受並希望去了解 DISC 當中所展現的意涵與各種性格。當我遇到大家一開始對不熟悉的施測排斥時，我聆聽他們的想法並尊重，但禮貌的請他的嘗試，用不冒犯他們方式讓大家有機會接觸 DISC，並使大家最後改觀進而推廣 DISC 的功用及意義。</p>
個人品質	責任感	1 2 3 4 <b>5</b>	<p>在這次的分享中，責任感來自於希望將像 DISC 如此我們現階段大學生如此有幫助、有意義的東西推廣讓大家知道了解。因為自己已是受益的人，希望讓身邊更多人得以因此而讓自我生活變得更豐富更易拓展，所以更積極的去使大家了解、知道。此外，因為分享的對象為自己往後會共事的社團幹部們，所以更知道自己的使命將是扛起一個社團，而不只單單的顧著自己練自己的舞如此簡單，籌備行政的壓力隨之而來，肩上的擔子有了重量，責任感油然而生，更能以認真不苟的態度去面對所有事情。</p>
	社交能力	1 2 3 4 <b>5</b>	<p>分享 DISC 真的事一件考驗著自己社交能力的事，在評估要如何開口介紹並希望大家能夠靜下來聽你說話，並不一件容易辦到的事。透過平常的談天，我首先以隨口聊聊的語氣，以課堂的收穫和有趣的師生互動做為吸引大家聆聽的基底，然後適時的穿插進入 DISC 相關資訊，並以有趣的方法比喻：D 為老虎，I 為鸚鵡，S 為孔雀，C 為大象來讓原本無形的 DISC 具體化，更貼近我們的感覺，使大家對其提升興致。透過此次的分享，我學習到如何在講話時分層次，帶領聽眾漸入佳境，並在漸漸表達出自身的想法，以一種溫和的方式，不僅可以拉近彼此之間的距離，也可以藉機表達出自身的想法給對方了解。</p>

	誠實	1 2 3 4 5	<p>誠實是我們應該時時刻刻攜帶在身上的性格吧！在與人交談時誠實坦承的態度才有可能讓對方願意以相同的心境與你分享談天，在 DISC 分享時，邊介紹 DISC 邊講出自己的看法和相對應的性格，不僅是對分享對象的誠實也是再次對自我內心的坦承，用最真誠的心去與人分享，別人才能夠以相對的心來回應我們，才能達到我們分享並推廣傳播的目的。</p>
五大能力	管理資源	1 2 3 4 5	<p>資源的應用當然就是指教授所給予我們的教材了，這些資料對於我們在與人分享時發揮了很大的功用和幫助，沒有資源，我們不可能完整的將教授所教授的 DISC 概念傳達給分享的對象知道，此外，對於性格的詳細分析和應對方式，也是我們須依靠原本我們擁有的資源來做基底而講解的。適當的運用講義上的激勵詞句和概念傳達，可以使我們在分享時更能完整，並確保分享的對象可以得到正確的概念。</p>
	管理人際技能	1 2 3 4 5	<p>分享的同時，我的腦中可以自動依照大家測驗的結果將大家分為幾類，並依照各種性格來調整之後與他們的相處方是和應對進退，衡量對其是否該深交或是保持適當的距離，在心中的人際關係鏈中做調整。</p>

## 四、PILOT 服務學習系統

### I、PILOT 理念架構

#### (一)PILOT 青少年成長營目標：

以青少年發展(Youth Development)與青少年領導(Youth Leadership)理論架構所設計的課程來提升青少年個人成長與職業成長能力,使之成為負責任、積極進取的個人並對社區有正面的影響力的公民。

青少年發展(Youth Development)	青少年領袖(Youth Leadership)
<p>是一系列通過協調、逐步進行的活動與生活經驗，來幫助青少年在社交、道德、情感、身體和認知能力上成長的過程。[1]</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.讓青少年滿足個人所需的安全感、有被照顧、被珍惜、被需要的感覺及靈性成長的機會</li> <li>2.並建立技能與能力，使他們能夠在日常生活有所貢獻。這一個漫長的旅程，很自然地涉及所有周圍的人-青少年的家庭和社區</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.有能力去指導他人的行動,影響輿論和他人的行為表現,並以身作則去引導他人前進的方向。[2]</li> <li>2.能夠確認自己的長處、弱點、設定並有自信能夠落實個人和生涯目標。它包括能夠識別和利用社區資源，獨立生活，建立人際網絡，參與社區生活並正向影響社會的改變。</li> </ol>

#### (二)青少年發展規劃範圍 (The Five Areas of Development) [4]

青少年發展規劃範圍	學習要點	PILOT 青少年成長營使用下列活動來支持這一領域
<b>1. Learning (學習)</b>	學業成就與基本能力技巧	<p>應用策略完成學術活動的態度、技巧與行為發展</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 人格特質評量 /學習成長策略</li> <li>2. 提升問題解決能力的活動</li> <li>3. 發展個人學習計劃</li> <li>4. 分享學習經驗</li> </ol>
<b>2. Thriving (茁壯)</b>	生理與心理的健康	<p>為保持擁有並維繫最佳的身體和情感的健康而發展的生活態度、技能和行為表現。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 理解他人</li> <li>2. 社交互動的溝通技巧</li> <li>3. 角色扮演活動</li> <li>4. 個別輔導和同伴間的互相支持</li> </ol>
<b>3. Working (工作)</b>	就業與職場經驗	<p>發展正向的職業態度、技能和行為活動，通過提供與練習軟技能的機會來保持工作並提升就業力。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設定職場發展目標</li> <li>2. 準備就業檔案管理</li> <li>3. 人脈的結合機會</li> </ol>
<b>4. Connecting (連結)</b>	社交與溝通能力	<p>透過與長者、家庭、同事、上司以及社區成員的關係,發展和保持積極的社會行為、技能和態度。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 人生導師 (Mentors)</li> <li>2. 建立社區人脈網絡 (Community Network)</li> <li>3. 參加團隊建立活動</li> <li>4. 與朋友或家人分享學習經驗</li> </ol>

<b>5. Leading (領導)</b>	從事社區服務活動	發展積極正向的技能，態度和行為，參與公民/公眾以個人目標的設定。 1. 青少年諮詢委員會 2. 制定個人發展計劃 3. 設計及執行計劃活動
------------------------	----------	--

[1] Pittman, K. and Irby, M., Reflections on a Decade of Promoting Youth Development, SamueHalperin (Editor); American Youth Policy Forum Washington, DC: 1998.

[2] Wehmeyer, M., Agran, M., & Hughes, C. (1998). Teaching self-determination skills to students with disabilities: Basic skills for successful transition. Baltimore: Paul H. Brookes.

[3] <http://www.mnddc.org/parallels2/pdf/05-IBC-YDY.pdf>

[4] Ferber, T. & Pittman, K., with Marshall, T. (2002). State youth policy: Helping all youth to grow up fully prepared and fully engaged. Takoma Park, MD: The Forum for Youth Investment.

**(三)PILOT 青少年成長營組織架構可分為組織和方案組成**



課程計畫(Logic Model)課程 A：PILOT 青少年成長營

課程設計動機： 青少年所面臨的問題	課程設計理論及目標	課程概要	可達成的課程成果
<p>A.個人方面：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 台灣青少年對未來前途感到擔憂，其中又以成績不好、考不上學校，不知如何規劃自己前途及不知道如何尋找工作為三大擔憂之事。[1]</li> <li>● 心理學家 Erikson 曾言，青少年若無法達到一個穩定且正向的自我與職業認同：知道我是誰，要成為什麼樣的人，工作的動機和價值觀，他們將會產生許多困擾迷惑，甚至造成與家庭或社會衝突的偏差行為。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 本課程以個人、家庭、企業和社區發展為基礎所設計的綜合性課程，以青少年能力發展 "The Eight Keys"[3]及青少年領導力 "The 5 Areas of Development" [4] 的理論架構提供青少年在學習、茁壯、工作、連結以及領導五大面向的成長機會。</li> <li>● DISC 評量是當今最被廣泛運用的行為科學理論，本課程幫助學生透過 DISC 來認識自己、評估自己的優勢、運用優勢、澄清他們的職涯價值觀、制定策略規劃以提升就業力。</li> </ul>	<p>Day 1：</p> <p>8 小時(80 位學生=70 位學生+10 位副組長/學生)</p> <p><u>玩家屬性分析：</u> DISC 知己知彼(2 小時) <u>天生我才必有用：</u> 確認自己的優勢(1 小時) <u>自信短講 1：</u> 獨特的我(1 小時) <u>溝通有撇步：DISC 溝通技巧</u>(2 小時) DISC 成長策略規劃(1 小時) <u>自信短講 2：</u> 我的成長規劃(1 小時)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.了解自己與他人的行為差異,調整人際互動的風格</li> <li>2.改善人際關係(兩性、親子師生等)</li> <li>3.改善溝通技巧</li> <li>4.提升自信和表達能力</li> <li>5.提升領導技巧</li> <li>6.擬定學習長策略</li> <li>7.提升學習動機與成效.</li> <li>8.營造團隊動力與凝聚力</li> <li>9.增強衝突管理的技巧</li> <li>10.增強壓力管理的技巧</li> <li>11.增強情緒管理的技巧</li> <li>12.增強休閒生活管理的技巧</li> <li>13.增強自我激勵與同理心</li> <li>14.加強面試技巧的信心</li> </ol>
<p>B.職能發展方面：</p> <p>《EQ》是二十世紀最具影響力的話題之一，其作者丹尼爾·高曼(Daniel Coleman)的研究顯示在全球 121 個大型企業的 181 種工作中，有三分之二的工作能力，其成功的關鍵因素是情感的能力、如誠信、人際關係、溝通技巧、適應性、團隊精神和主動協調的能力- 所有這些都是情商的要素。[2]</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● DISC 理論是『財星』雜誌 500 大企業做人材招募的工具。本課程以其為幫助學生提升情商初階的工具。</li> <li>● 本課程幫助學生學習成功的定義和職涯價值觀，目標設定及達成技巧。</li> </ul>	<p>Day 2:</p> <p>8 小時(80 位學生=70 位學生+10 位副組長/學生)</p> <p><u>要成功先得懂什麼是成功：</u> 成功的定義和職涯價值觀(2 小時) <u>自信短講 3：</u> 我以我的為榮(1 小時) <u>掌握現在駕馭未來：</u> 目標設定及達成技巧(2 小時) 看得見的夢想更容易實現 (1 小時) <u>秀出成功：成果展</u>(2 小時)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.設定職場發展目標</li> <li>2.增加面對未來的信心</li> <li>3.發展個人影響力</li> <li>4.做明智的選擇</li> <li>5.提升對追求成功的動力</li> <li>6.提升對生活的責任感</li> <li>7.提升設定及達成目標技巧</li> <li>8.接觸優秀的榜樣與領袖</li> <li>9.降低參與風險行為（如吸煙、喝酒及毒品使用）和青少年負面的心理情緒如(自卑、孤獨、羞怯等)</li> </ol>

課程 B：PILOT 青少年成長營小組長訓練

課程設計動機:青少年所面臨的問題	課程設計理論及目標	課程流程及內容概要	可達成的課程成果
<p>C.缺乏領袖訓練的裝備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 現今青少年缺乏榜樣</li> <li>● 青少年受到同儕的影響極深</li> <li>● 領導力是可以透過學習而來。青少年的潛能無窮，只在於有沒有被訓練。若給予優質領袖訓練，他們的未來是無可限量。Peter Senge 曾說，Robert K. Greenleaf 的&lt;僕人式領導&gt; Servant Leadership 是最好的領導風格。身為一個領導，必須知道領導的本質就是為別人服務。</li> <li>● 領導力是需要透過實際執行才能培養的，不是紙上談兵。領導能力更是包含品格的培養，並不單是一項技能可以立刻學會。所以領導力的培養需要持續不斷、循序漸進的過程、系統與環境。</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.大學生是高中生的好榜樣，因年齡差距不多，但又比高中生成熟。本課程納入 10 位有領導力的大學生或年輕專業人士，使他們成為高中生的典範。高中階段是深受同儕影響的年齡層，本課程亦要透過優質的同儕來帶動好影響。所以遴選 10 位優秀高生成為副組長來帶領成長營。</li> <li>2.激發有潛力的領袖具備領導者的思維格局，小組長將被賦予四大能力 a.渴望為他人帶來正面的影響 b.從實際執行中提升自己的能力 c.能認同且願意參與社區的需要 d.能樂在其中。[5]以樂意看到所領導的人得到最大的助益為宗旨，而非以發號司令為目的。</li> <li>3.領導力的評估：學員在後續跟進課程中將評估小組長的服務品質及影響力。</li> </ol>	<p>PILOT 青少年成長營小組長訓練營：8 小時</p> <p>對象：15 位大專生/專業人士小組長及 10 位有領導潛力特質高中生/副組長來輔導 70 位學生</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 介紹 PILOT 青少年成長營</li> <li>● 小組長的角色與使命</li> <li>● 僕人式與轉換型領導風格正面影響學員</li> <li>● 小組長課程前、中、後的任務</li> <li>● 小組長如何帶領短講、發言及討論</li> <li>● 小組長如何處理學員負面回應</li> <li>● 小組長學習辨識出學員的付出、好品格並學習稱讚品格而非成就</li> <li>● 進行反思與實踐以達到實質上行為的改變，跟進課程，依據實際的進行狀況擬定。</li> <li>● 參與 PILOT 青少年成長營工作團隊執行實際工作 14 小時並進行課程前測、後測以了解學生完成學習的程度</li> <li>● 前置策劃與溝通(3 小時)</li> <li>● 學習進度檢討改進(4 小時)</li> <li>● 三次跟進學習檔案應用(7 小時)</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.小組長能增強轉換型領導風格 (Transformational leadership) 的四大特質</li> <li>2.小組長有實際領導者的體驗，有技巧的引導小組進行每一項課程活動，並給予鼓勵與回饋，讓組員感到被重視與支持</li> <li>3.體會到發自內心關心、僕人式領導的成果-小組學員成長的喜悅。</li> <li>4.透過以青少年發展與青少年領導理論架構所設計的課程與講師和其他工作人員共同提升 80 位青少年學生個人成長與職業成長的能力。</li> </ol>

[1] 98 年大專青年就業力現況調查報告摘要，行政院青年輔導委員會 2009 年

[2] Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ (Bantam Books, 1995).

[3] Gisela Konopka (1973) and Karen Pittman (1991); Keys to Quality Youth Development

[4] Ferber, T. & Pittman, K., Marshall, T. (2002). State youth policy: Helping all youth to grow up fully prepared and fully engaged.

[5] Warren Bennis, On Becoming a Leader: The Leadership Classic, 2003

## II、活動執行情況

Part A：PILOT 成長營隊輔與講師訓練 8 小時。

PILOT 青少年成長營隊輔訓練(2012 年 10 月 13 日)1 天，共計 31 人次，中山大學 1 位(葉雯霞博士)、中山附中教授 1 位、中山大學學生 13 位(謝孟育、蔣志律、古雯、林仲俞、侯欣誼、林弘彬、江明修、盧威志、曾皓群、簡焯峰、林楚倫、賴立婕、潘柏勳)、中山附中高中部學生 16 人(附錄一)。

PILOT 青少年成長營隊輔訓練是營期前的準備，目的在於讓高中隊輔能夠事先熟悉課程內容和活動進行，並且事先與大學隊輔聯繫，培養帶隊默契。這一期的活動將由高中隊輔主導，大學隊輔輔助，所以本次的隊輔訓練重點在於培訓高中隊輔的領導能力，使之能夠獨當一面，掌握學員狀況。高中場 PILOT 是這些高中隊輔的試筆，大學隊輔仍會編組在小隊內協助活動，而在接下來的國中場 PILOT，大學隊輔將轉任天使角色，高中隊輔會全權主導活動。

時間	項目	內容
9:00~12:00	小隊輔 基礎課程訓練 講師：蔣志律	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 教導隊輔如何運用技巧帶領反思</li><li>2. 教導隊輔如何運用個人的價值觀影響他人，使其融入營隊宗旨。</li><li>3. 教導隊輔注重團隊精神與服務他人的精神。</li><li>4. 教導隊輔如何提升團隊氣氛，製造能產生信賴感的環境。</li><li>5. 實地演練上述內容，尤其強調反思技巧與團隊默契。</li></ol>
12:00~13:00	分組	依據每位受訓的高中隊輔所擁有的 DISC 特質，平均分配組別。
13:00~18:00	課程內容 與作業指導 講師：葉雯霞博士	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 課程說明與作業練習。<ol style="list-style-type: none"><li>A. 說明 10/13 活動當天的課程內容</li><li>B. 講解手冊中作業的部分</li><li>C. 帶高中隊輔實際練習作業</li></ol></li><li>2. 訓練隊輔的領導力精神。讓高中隊輔明白自己應有的責任和態度</li><li>3. 使命宣言實地操作。使命宣言是指找出自己的生命信念，訂定目標。高中隊輔必須清楚找出個人使命宣言的過程，並且學習如何幫助別人找出個人使命宣言。</li><li>4. 訓練隊輔能夠自發性表達意見。培養高中隊輔積極主動的精神，讓他們能夠以自身的態度與價值觀感染其他學員。</li><li>5. 成果展演練。將個人使命宣言寫在海報上，並且練習在台上發表。</li></ol>

**Part B**：青少年成長營：高中部，8 小時。

PILOT 青少年成長營：高中部(2012 年 10 月 27 日)1 天，共計 101 人次，中山大學及附中教職員 6 位、學生 95 位。

時間	課程流程
8:30-9:00	小隊時間
9:20-10:20	DISC 知己知彼 (JUDY)
10:30-11:00	小隊時間
11:00-12:10	DISC 成長策略規劃
13:20-15:20	探索自我價值觀
15:30-16:00	小隊時間
16:10-17:10	小隊時間
17:10-18:30	成果展

國立中山大學附屬國光高級中學校長：郭啓東校長

國立中山大學附屬國光高級中學教務主任：范慈欣主任

總編輯：葉雯霞(JudyYeh)博士

執行編輯：謝孟育

執行總召：潘柏勳

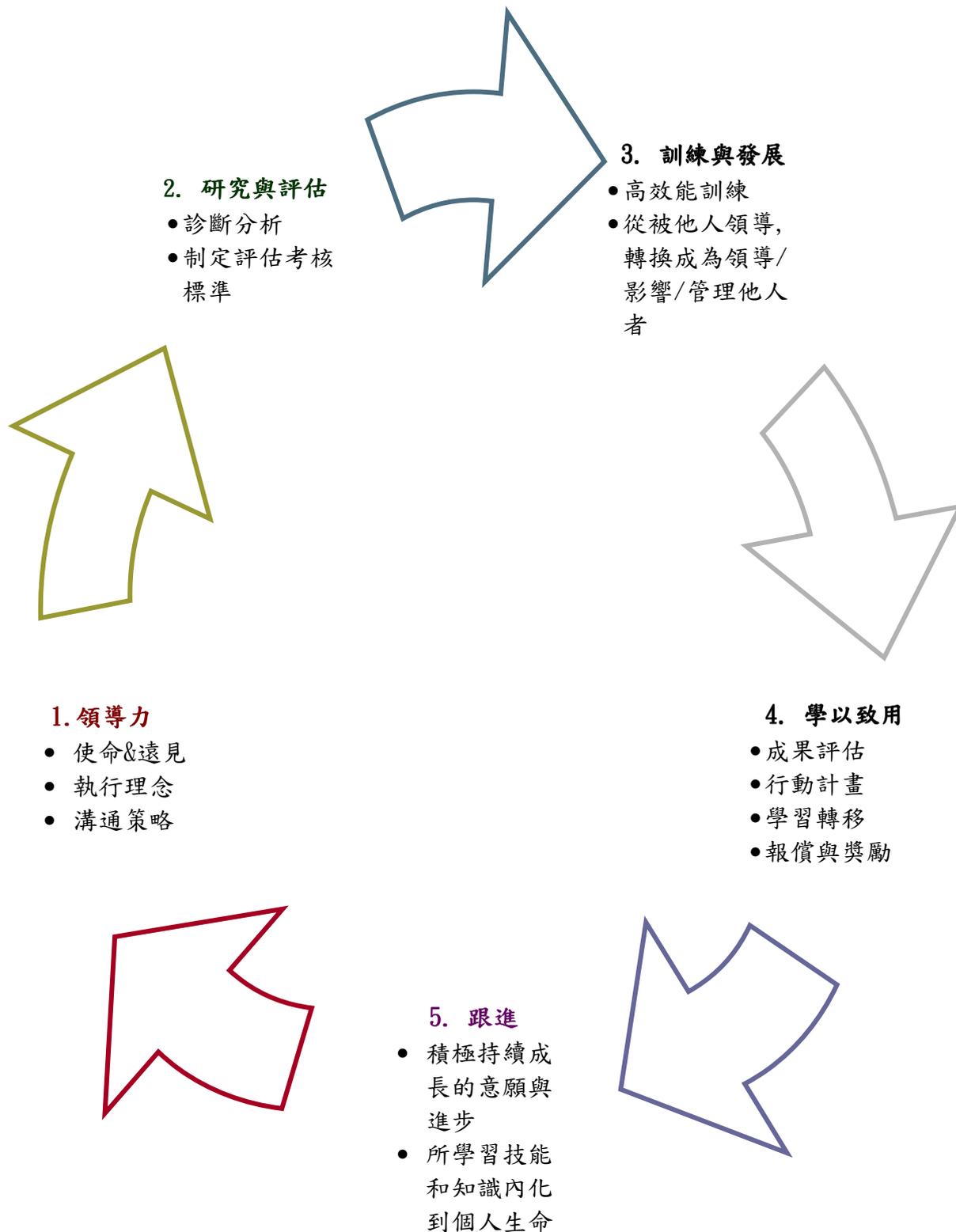
活動支援：中山附中教師：蔡輝麟主任、許淑慧主任、范慈欣主任、高秋蓮教官

執行團隊：王謙教授、謝孟育、古雯、蔣志律、林仲俞、侯欣誼、林弘彬、江明修、  
盧威志、曾皓群、簡煒峰、林楚倫、賴立婕、潘柏勳

## 課程執行策略圖表--轉變模式(Change Model Diagram)

課程執行策略原則(Change Model Application)

PILOT 青少年成長營的課程計畫、執行、管理以及評估策略是根據 Cox 的轉變模式(The Change Model)。



流程順序	重點任務	特色說明
1. Leadership 領導	Mission & vision 使命&遠見	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.青少年是社區的資產，不是社區的問題。青少年人的領導經驗可以強化青少年的全面發展，PILOT 青少年成長營是一個著重青少年的能力發展及培訓青少年領導力的計劃</li> <li>2. PILOT 青少年成長營課程架構提供機會給青少年以便促成學習、茁壯、工作、連結以及領導的五大面向的成長。</li> <li>3.建立學校教授、行政人員、培訓人員、小組領袖、學生、家庭及社區之間的聯結，這樣的社會資源的連結與整合是發展青少年領袖的決定性因素。</li> </ol>
	Management philosophy 執行理念	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.課程活動是具吸引力、趣味，具挑戰性並且與生活結合的。</li> <li>2.課程根據具體目標以及學術理論為基礎，以確保學習效果。</li> <li>3.藉由分享、反思以及應用的活動使學員們內化所有的課程。</li> <li>4.由淺入深，循序漸進，確保學員學習的興趣有增無減。</li> </ol>
	Communication strategy 溝通策略	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.課程對所有學員持有極大的期待，信心以及敬重。</li> <li>2.藉由小組討論、調查及回饋，本課程珍惜學員們的心得及建議。</li> <li>3.所有參與課程的人員當中建立起合作信任的關係。</li> </ol>
2. Research & Measurement 研究與測量	Preliminary diagnostics Baseline data & Benchmarking 診斷分析，制定考核標準	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.為了準確評估學員們的學習成效與課程目標的一致性，PIOLT 青少年成長營課程致力設計出評量學習成效的工具。</li> <li>2.多元的實際操作學習活動能藉由研究以及數據的整合顯示出學習成果。</li> </ol>
3. Training & Development 訓練與發展	Effective training programs 高效能課程	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.幫助年輕人發展領導技巧，包含設立目標、溝通、做決定、解決衝突、激勵人、形象管理、以及整合團隊的向心力。</li> <li>2.課程內容幫助發展個人的優勢、領導風格、職涯探索、工作倫理以及價值觀。</li> <li>3.學員會參與不同程度的團隊合作。</li> </ol>

		<p>4.PIOLT 青少年成長營是一個成果導向的課程，並且是依據一套具 30 年資歷的個人、家庭、企業、學術和社區發展的綜合性課程為基礎。</p> <p>5.課程依據當今許多成功的理論所包含 Toastmasters, Brian Tracy seminars, servant and transformational leadership, DISC assessment 等。</p> <p>6.這套課程是由富營隊經驗、教會活動、大學社團、輔導諮商以及青少年營隊經驗的大學畢業生擔任課程小組長。課程內使用視覺、聽覺、觸覺、激勵式演說、團隊活動、講課、演說訓練、比賽、獎勵來幫助學員自我成長、多元發展以及發展僕人式的領導特質。</p>
<p>4. Alignment of Learning System 學以致用</p>	<p>Learning performance appraisal 成果評估</p>	<p>引導學員發展個人成長計畫</p>
	<p>Career portfolios 職涯檔案</p>	<p>紀錄成長過程以及學習成果，為未來職涯目標做規劃</p>
	<p>Application plan 應用計畫</p>	<p>最好的學習策略就是把所學的教會其他人。在課程裡，學員們會有許多機會彼此教學，達到教學相長的果效。</p>
	<p>Reward, recognition &amp; benefits 獎勵與報償</p>	<p>青少年人從這些學習策略裡被啟發並且感到自己是有價值的</p>
<p>5. Follow-Up 跟進</p>	<p>Accountability, continuous improvement 持續積極成長的動力</p>	<p>1 有效的跟進計畫會強化學習的效果，真實的學習才會發生</p> <p>2.學習的經驗可以複製運用到其他的學習課程上。</p>

促進教育訓練成效的學習轉移模式( Transfer of Learning Matrix)

PILOT 青少年成長營的教育訓練課程(Training & Development)的執行、管理以及評估策略是根據此架構

	訓練之前	訓練之中	訓練之後
輔導教授 (行政人員)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 了解訓練需求</li> <li>● 參與所有的教育訓練評估</li> <li>● 與訓練師溝通學習內容以達到學習目標</li> <li>● 強調訓練的重要性,幫助學生心理建設、建立初步行動計劃</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 參與或觀察教育訓練</li> <li>● 避免學生受到干擾</li> <li>● 計劃訓練之後的檢討;教育訓練的學習與應用</li> <li>● 提供場地、設備、資源、機會及時間給學生</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 監督行動計劃的進度,必要時協助修正</li> <li>● 執行檢討會</li> <li>● 學習模範&amp;教練—提供鼓勵和回應</li> <li>● 評估學生表現</li> <li>● 與講師保持連繫</li> </ul>
訓練師	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 確認訓練績效表現需求評估</li> <li>● 以成人教育學習原則來設計課程</li> <li>● 事先將課程、講綱、學習目標、課程的學習活動給主辦單位</li> <li>● 參與教育訓練需求評估/訓練計劃</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 參與者適當的學習輔助</li> <li>● 給予立即及明晰的回饋</li> <li>● 確立務實的行動計劃</li> <li>● 執行課後評估</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 即時執行跟進與活動</li> <li>● 幫助輔導教授強化學生訓練技能</li> <li>● 與輔導教授及學生審核行動計劃</li> <li>● 分享觀察的現象給輔導教授及學生</li> <li>● 與輔導教授及學生保持溝通管道</li> </ul>
學生	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 閱覽學習目標及預期效益</li> <li>● 檢討課程目的和預期效益及準備初步的行動計劃</li> <li>● 開始建立支持系統</li> <li>● 完成課程之前的學習活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 積極主動參與</li> <li>● 建立務實的行動計劃以幫助學習轉移</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 與輔導教授討論行動方案</li> <li>● 應用新學的知識與技能執行行動方案</li> <li>● 與學生與教授立建立支持系統</li> <li>● 監督自己的表現</li> </ul>
學生間	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 討論教育訓練的需求評估及預期效益</li> <li>● 學生間或講師間都是相互學習的對象</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 學生們完成被指定的工作任務</li> <li>● 參與練習與活動</li> </ul>	<p>鼓勵與支持完成目標、延續學習成效</p>

## 五、附錄

### 中山大學服務學習領導力課程週記表

第 1 週民國 101 年 9 月 17 日

課程名稱	服務學習、領導力與溝通力	授課教師	葉雯霞教授
助教姓名	劉珍吟、江品宜、侯欣誼(紀錄：侯欣誼)		
報告內容			
學生出席情形	<p>應到30人、實到26人(24位選上+2位想加選)</p> <p>缺席者：葉士瑜(外文)、鍾旺庭(電機)、張豪文(資工)、陳冠宇(物理)、萬貴顯(政經)、方柏安(政經)</p> <p>是否有以電話聯絡缺課同學：__ 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否</p> <p>(因09/17為第一堂課，修課人數還不確定，尚未拿到同學們的聯絡方式資料)</p>		
本週教學進度	<p>Judy教授向同學們說明：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 為何要選擇這門課。</li> <li>● 這是一堂營養的課，但不是營養學分。</li> <li>● 服務學習的目的是提升職場就業力與國際競爭力，並培養品格。</li> </ul>		
學生在本週上課或服務學習過程中的進步	<p>每個學生都半強迫式地被要求試著表達自己，從AB分享並進一步對著教授與TA說明自己的想法，甚至有同學願意跨出舒服圈，站到臺前來分享！可以發現到有許多同學由一開始昏昏欲睡的神情，轉而眼睛發亮，期待自己的成長。</p>		
學生在本週上課或服務學習過程中所遭遇的挑戰與解決方案	<p>是否有與課程教授討論下次教學改進策略 <input checked="" type="checkbox"/> 是 __ 否</p> <p>解決方案：</p> <p>Judy教授擔心自己是否讓學生感到壓力過大?而在最後要求他們寫下是否確定留下來修這堂課，這種做法是否合適?</p> <p>我們覺得這樣的作法還不錯! 畢竟及早確定修課人數，有助於之後的活動安排，也是讓學生為自己的選擇負責任。至於壓力問題一定會有，但整體而言，感覺學生渴望成長的能量似乎大於恐懼的壓力。</p>		
TA在這週	<p>1. 因為是第一週上課，雖然我們提早了一個小時過去準備，但仍忽略了可能會有一些突發狀況要注意，並非事事能完美得如我們預期，所以，以下主要有幾件小差曲：</p> <p>(1.) 因印表機出了狀況，以致品宜所製作的精緻名牌無法上場，我們只好臨時以最原始克難的方式完成。</p> <p>(2.) 原以為上課教室是屬海科院管理，沒想到卻是屬管院負責，必須再臨時回管院借鑰匙，以致來不及將教室佈置得如原先設想的活動空間。</p> <p>(3.) 時間分配上仍有進步空間，但保留點彈性也無妨。</p> <p>2. 我們之後也要盡可能地事先想到替代方案，萬一因突發狀況使活動與原本不同，要如何因應。之後上課TA會輪流負責先去管院借鑰匙。</p> <p>3. 第一週上課難免有些混亂有些緊張，但幸好有TA夥伴們一起合作幫忙，所以還算順利！而Judy教授也讓我們上臺跟同學分享自己的成長蛻變，站上臺與同學們第一次接觸後覺得沒那麼緊張了，有自信之後能當個稱職的TA與同學們一同成長。</p>		
1. 遭遇的挑戰			
2. 解決方案			
3. 所得的成長			

建議事項 其他	
------------	--

## 中山大學服務學習領導力課程週記表

第 4 週民國 101 年 10 月 15 日

課程名稱	服務學習、領導力與溝通力	授課教師	葉雯霞教授
助教姓名	劉珍吟、江品宜、侯欣誼		(紀錄：侯欣誼)
報告內容			
學生出席情形	<p>應到 22 人、實到 20 人</p> <p>缺席者：尤映清(企管)、游雅文(政經)-已事先請假</p> <p>是否有以電話聯絡缺課同學：__ 是 <u>v</u> 否</p>		
本週教學進度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 請已參加過10/13隊輔訓的同學們分享心得及建議。</li> <li>● 將同學們分成三個小組，以影片(Dora)進行反思練習； 雙圈分享練習→讓同學們彼此熟悉了一些，與不同人接觸； 三明治讚美法→以自己為對象練習。</li> </ul>		
學生在本週上課或服務學習過程中的進步	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 六位參加過隊輔訓的同學： 因為Judy教授讓他們有上臺發表練習的機會，半強迫式地被要求必須分享心得與思考學習到了什麼。明顯感覺得出經過隊輔訓後的他們，比起之前的表現更有自信了！</li> <li>● 其他同學： 經過小組活動後，大家感覺熟稔了些，當然不是絕大部分的同學都進入狀況，但至少他們已多少與不認識的同學有了接觸，相信氣氛會漸入佳境。而在上課部分，比起前幾週，整體而言今天的同學表現得較積極，有人願意主動舉手提供意見(ex建中.煒峰.威志)，雖然還是有同學上課打盹，但經教授點醒，還有我們私下了解原因(前一天宿營活動)，應該不會再發生這種狀況。</li> </ul>		
學生在本週上課或服務學習過程中所遭遇的挑戰與解決方案	<p>是否有與課程教授討論下次教學改進策略 <u>v</u> 是 __ 否</p> <p>同學彼此不熟悉，沒有共識以致上課氣氛沒有那麼熱絡，但若花太多時間做互動遊戲，可能因為課程內容充實而無法在課堂上完全講解。</p> <p>有同學表示彼此要熟識本來就需要時間，教授或許可放慢腳步，再等待也們一陣子。感覺如果以後每週像今天一樣來個雙圈互動，會比AB分享讓他們接觸到更多的同學，幾週下來應該就能更熟悉彼此。而像上一週的隊輔訓結束後，感覺氣氛就活絡了些，有了共識所以有向心力，出隊當天應該沒有問題！</p> <p>至於教授擔心課程上不完的問題，我覺得重點有傳達給學生就足夠了，Judy教授那麼有感染力，帶給學生的不只是書本上的知識還有身教言教，所以，課程的內容重點有帶到，其餘的也只能靠學生們自行領會囉。而且講義內容詳細，如果有興趣想更深入了解的同學，看講義學習應該也能得到想要的知識。</p>		
TA在這週 4. 遭遇的挑戰 5. 解決方案 6. 所得的成長	<p>沒有遇到什麼特別大的挑戰☺本週是TA們第一次分組帶同學進行活動，第一次以影片帶同學進行撲克牌反思，有點緊張，不過，感謝安安剛好在我這組，可以幫忙我補足分享內容，所以很順利！</p> <p>雖然還無法與整個班的同學熟悉，但今天已能把學生的臉與名字配在一</p>		

起，正確無誤！並且因為分組活動，與至少三分之一的同學有較直接的接觸，相信我們會越來越進步！

## 中山大學服務學習領導力課程週記表

第 5 週民國 101 年 10 月 22 日

課程名稱	服務學習、領導力與溝通力	授課教師	葉雯霞教授
助教姓名	劉珍吟、江品宜、侯欣誼		(紀錄：侯欣誼)
報告內容			
學生出席情形	<p>應到 22 人、實到 20 人</p> <p>缺席者：楊凱安(電機)、陳柏任(電機)-已事先請假</p> <p>是否有以電話聯絡缺課同學：__ 是 __v__ 否</p>		
本週教學進度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 練習有自信有活力的打招呼!</li> <li>● 討論帶領國高中PILOT營隊時，如何讓南半球的同學走出舒適區？可以問哪些問題來引導？</li> <li>● 雙圈DISC分享練習→分享自己的人格類型，以及生命中遇到不同類型的人如何有效溝通相處。</li> <li>● 將同學們分成四個小組，練習「自信短講-服務學習與我」，內容包含對服務學習的認識、意義價值為何；由服務學獲得什麼成長或者期許自己得到什麼成長；以及，給之後修習服務學習同學的忠告(或者對教授及TA的建議)。</li> </ul>		
學生在本週上課或服務學習過程中的進步	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 加深DISC概念，認識互動相處方法。</li> <li>● 分組練習自信短講部分，就我自己帶的小組所做觀察，大部分的同學都已進入狀況，了解服務學習的意義，並知道這門課程能為自己帶來的成長(只是很訝異他們竟然在選課前都未看過課綱，不了解這門課究竟要做什麼，還有人以為是講座類型的課!)。特別要嘉獎煒峰，短講內容充實有條理，分享自己對於服務學習印象的轉變，並表示期待自己能將所學帶回社團領導運用，而他也看到自己的同學楚倫在這門課的進步，希望能帶領更多比較不敢表達的同學走出舒適區。</li> </ul>		
學生在本週上課或服務學習過程中所遭遇的挑戰與解決方案	<p>是否有與課程教授討論下次教學改進策略 __v__是 __否</p> <p>有學生抱怨作業內容太多，TA也擔心要求太多頁數可能導致學生寫作業意願低落，產生抄襲等現象，失去反思的意義。</p> <p>考量整學期有3份報告，而每一份作業繳交時間緊湊，以及TA需有批改的時間，我們與教授討論作業字數限制與格式規範，希望能以最達到效果的方式進行，也有助於成果報告書之展示。</p> <p><b>*目前規劃如下：</b></p> <p>作業1：隊輔訓反思-運用服務學習手冊P.61反思表(每題至少500字，全文至少2000字)</p> <p>作業2：出隊反思-運用服務學習手冊P.61-62反思表(每題至少600字，全文至少4200字)</p> <p>作業3：與兩人分享DISC-運用服務學習手冊P.62反思表(全文至少2000字)</p>		
TA在這週	<p>分組活動時間各組發下空白紙張，希望同學以mind-maping來練習短講的內容，但是可能TA們沒有事先溝通好，以致帶開活動時並未傳達相同的意思，如我帶的小組同學在畫mind-maping的同時，我有先告訴他們要認真寫，教授會看，我們要收回來做記錄；而其他組的同學可能是先畫個草稿練習，並沒有完整文字內容，因此TA無法在最後將紙張收回做記錄。</p> <p>我們以後在分組活動前要先討論好活動內容，建立一致共識，才不會有各組做法不一，或產生不公平的現象。</p>		
7. 遭遇的挑戰			
8. 解決方案			
9. 所得的成長			

## 中山大學服務學習領導力課程週記表

第 6 週民國 101 年 10 月 29 日

課程名稱	服務學習、領導力與溝通力	授課教師	葉雯霞教授
助教姓名	劉玿吟、江品宜、侯欣誼 (紀錄：侯欣誼)		
報告內容			
學生出席情形	<p>應到 22 人、實到 21 人</p> <p>缺席者：劉冠麟(電機)</p> <p>是否有聯絡缺課同學：<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否(除全班統一寄信通知考試內容外，另外聯絡了冠麟，提醒考試注意事項，確認是否有疑問。)</p>		
本週教學進度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 高中PILOT問題檢討&amp;討論國中PILOT可能遇到問題</li> <li>● 學生手冊p.33.34品格、p.35領導視野</li> </ul>		
學生在本週上課或服務學習過程中的進步	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 藉由討論高中PILOT所遇到的問題，讓即將參與國中場同學能有心理準備，由高中隊輔分享的經驗找到解決問題的方法。</li> <li>● 教授於課堂最後要求學生寫下「承諾」，表達自己對於這門課的態度到底是什麼，強迫學生思考是否要浪費這一學分的課程敷衍了事，還是要滿載而歸。</li> </ul>		
學生在本週上課或服務學習過程中所遭遇的挑戰與解決方案	<p>是否有與課程教授討論下次教學改進策略 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否</p> <p>下週進行測驗！教授原本的安排是紙筆測驗，比較不浪費時間，但與TA們討論後決定改成實作上臺測驗，畢竟出隊當天學生們就要直接上戰場，紙筆測驗的結果再好，到了現場可能也會不知道如何使用，因此，最終決定下週整整兩個小時的課程時間都由同學上臺表現。</p>		
<p>TA在這週</p> <p>10. 遭遇的挑戰</p> <p>11. 解決方案</p> <p>12. 所得的成長</p>	<p>因為高中PILOT的氣氛及最後的成果展不如預期，我想所有在這個TEAM裡面的成員當然都感到遺憾難過，特別是教授的失望可想而知。教授求好心切，希望我們能快快成長.進入狀況，以致這週在課堂上的表達可能強烈了一點，最後有高中隊輔在小紙條上表示感到挫折，覺得努力沒有被看見。</p> <p>或許成果不盡理想，但不應該否認他們的付出，所以寄了封信鼓勵大家，一方面是希望大家加油，準備好考試內容，相信他們在學期末一定會看到自己的成長，另一方面，是提醒國中PILOT的小隊輔多練習，期待在國中場能較高中場更為順利的進行，有豐碩的成果。</p> <p>本週與同學的聯絡除了通知考試事項及作業內容還有鼓勵同學的部分，有同學回信及訊息表示謝謝TA們的祝福，會努力加油。讓人感到很窩心，感覺有把TA陪伴支持的角色做好！</p>		

## 中山大學服務學習領導力課程週記表

第 7 週 民國 101 年 11 月 05 日

課程名稱	服務學習、領導力與溝通力	授課教師	葉雯霞教授
助教姓名	劉玘吟、江品宜、侯欣誼 (紀錄：侯欣誼)		
報告內容			
學生出席情形	應到 22 人、實到 22 人		
本週教學進度	<p>同學上臺實作測驗，考試細節如下：</p> <p><b>考試時間：</b>17:15~19:00 共105分鐘</p> <p><b>考試內容：</b></p> <p>服務學習手冊p 13.35.37-38.39-48.52-53          職涯(職場攀登力)手冊p 4.18.19.20</p> <p>(一) DISC 溝通 + 三明治讚美          (二) 服務學習應用          (三) 訓練帶反思          (四) 練習自信短講，分享你的使命宣言</p>		
學生在本週上課或服務學習過程中的進步	<p>每個人都上臺練習，除了瞭解如何運用這些理論，之後實際擔任隊輔帶PILOT營時能較為上手外，也讓同學有在臺上發表的機會，訓練自信短講！雖然有些同學仍放得不夠開，表現得很S，但整體而言，大家都進步了，教授和TA也找到適合當小隊輔的學生們。</p>		
學生在本週上課或服務學習過程中所遭遇的挑戰與解決方案	<p>是否有與課程教授討論下次教學改進策略 <u>  </u>是 <u>  </u>否</p> <p>這週的主角是學生，並沒有教學上的問題。教授有提醒TA們特別留意表現較為S的同學，了解一下狀況，鼓勵他們。          (私下有跟一瑾、俐淳、雅文、湘茹聊天，感覺他們對於PILOT充滿期待，已不像一開始時什麼都不了解，只知道要做隊輔。而有些人還沒有自信表現「I」的一面，但大都有熱忱希望能做好小隊輔，期待出隊表現很順利！)</p>		
TA在這週 13. 遭遇的挑戰 14. 解決方案 15. 所得的成長	<p>這次考試的測驗方式及流程，全由TA們規劃完成再與教授討論，考試進行得還蠻順利的，感到很有成就感:) 但可能在細節的部分還需注意，例如有一個項目的考試竟發生與教授公布的考試範圍無相對應的頁數，因此臨時刪除有點可惜，但也因此讓考試時間充裕了些，不會那麼緊迫。</p> <p>課後整理了考師及TA們發現的問題以及建議，一併寄信給同學們參考，稱讚大家的進步，並鼓勵再多補強自己缺少的部分，相信大家能以「準備好了」的狀態出現在營隊中！</p>		

## 中山大學服務學習領導力課程週記表

第 8 週 民國 101 年 11 月 12 日

課程名稱	服務學習、領導力與溝通力	授課教師	葉雯霞教授
助教姓名	劉玲吟、江品宜、侯欣誼 (紀錄：侯欣誼)		
報告內容			
學生出席情形	<p>應到 22 人、實到 21 人</p> <p>缺席者：林楚倫(海工)</p> <p>是否有聯絡缺課同學：<u>V</u> 是 ___ 否(楚倫當天感冒不舒服所以缺席了，有傳達今天上課討論了哪些事，並確認他是否有收到助教們寄的通知信，最後提醒下週停課但必須繳交作業。)</p>		
本週教學進度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 由上週六參加國中PILOT隊輔訓的同學分享覺得還有什麼需要注意的事項；而已參加過高中PILOT的隊輔們分享出隊當天可能還會發生什麼狀況。</li> <li>● <b>自我介紹、成長策略、使命宣言、夢想板</b>(一組至少需有一隊輔製作自己的夢想板，為隊員做示範)、以自己的<b>故事</b>準備如何讓國中生對馬斯洛八階更有概念。</li> <li>● 後半堂課由總召帶領同學討論如何解決上述的問題；決定我們自己的SLOGAN默契，之後營隊時可帶動氣氛；本週三(11/14) 晚上8點半集合做道具，並討論活動細節。</li> </ul>		
學生在本週上課或服務學習過程中的進步	<p>氣氛熱絡，感覺大家是一個TEAM :) 不僅參加國中場同學願意主動討論，提出自己的想法意見，高中場同學也多能加入自己的經驗與大家分享，整體而言進步很多，不像前幾週上課，教授在臺上非常熱情活潑，學生卻表現得沉悶。</p>		
學生在本週上課或服務學習過程中所遭遇的挑戰與解決方案	<p>是否有與課程教授討論下次教學改進策略___是 <u>v</u> 否(尚未)</p> <p>因為教授11月底就要回美國，而同學最後一份作業的繳交期限是11 / 26，成果展也原訂在12 / 03，TA們有大概討論出了成果展的構想題目，要盡快與教授討論提前進行的事宜。</p>		
TA在這週 16. 遭遇的挑戰 17. 解決方案 18. 所得的成長	<p>後半堂課教授有事先離開，由國中PILOT總召帶領討論，氣氛熱絡，TA們在旁邊提供意見，還蠻順利的！需注意的可能是時間控制問題，避免耽擱下課時間。</p> <p>很開心看到整個班有動起來的感覺，感覺今天只剩下一位同學比較狀況外，沒有發表意見又臉很臭，可能是因為未參加隊輔訓又或者有其他原因(還未私下關心)。雖然心慰班上只有一位這樣的同學，但還是希望他能融入這個TEAM裡面，這是TA們要再想辦法解決的問題。</p>		