

國立台灣師範大學教育學院創造力發展碩士在職專班

碩士論文

指導教授：陳昭儀博士

創造思考技法融入服務學習歷程及對  
反思能力之影響-以大專生國際志工為例



研究生：黃玉欣 撰

中華民國一〇四年十月二日

## 謝誌

一年的工作洗禮，遇上一連串考驗，加上一次義無反顧的衝動...

2013 夏，開啟腳踏兩條船模式，重新回到學術的懷抱，迎接日以繼夜的碩士生活。

### <重新·學習>

有別於以往的被動式學習過程，師大的開放式教育和老師們的專業引導，加上多元背景的同學們互相鼓勵與激發，讓痛苦的夜班生活起了甜甜的化學效應，每次的分組討論都像趣味競賽般帶勁，此起彼落的歡笑聲是我們固定的背景音樂；我想，我得到的不只是學歷，而是重新燃起對學習的執著，還有擋不住的求知慾！

### <面對·放下>

過去的種種我無法改變，但今日的一切我衷心感謝。

接受自己的不完美，幫助我在文憑主義脈絡中面對生命的標籤，用時間和毅力看見自己的存在，也學會用更多的「愛」傾聽外在的期待；它曾是我生命的裂縫，但現在是我的墊腳石，更成為了我在課堂演講的教材之一。必需大聲說：「技職生、專科生、在職生，在學術的殿堂裡也能大放異彩。」

### <堅持，反思>

回顧多年的服務學習經驗，從志工、領隊、行政人員和學長姐的角色裡，看見生命的限制與困境，發現了反思能力的不足與需求，創造了本研究的動機，點點滴滴的緣份讓我有機會可以帶領參與者一起學習，反思不再是一段流程，而是一輩子的功課，也是不間斷的修練。

我願意當那陣風，把反思的喜樂傳播下去。

<真誠，感恩>

<p>承蒙恩師陳昭儀教授悉心指導與栽培，在我迷失學習方向時給予指引，帶領我完成美夢；也特別感恩口試委員顏妙桂副教授及劉杏元副教授細心的指導，並惠賜諸多建議，使本論文價值得以提升，品質亦增色許多。</p>	<p>很幸運能成為<u>創發幫</u>的一份子，在瘋狂學習和創意激發的氛圍中，探索嚴肅的報告和理論也變得很有趣，每次上課都在歡笑聲度過，我們互相鼓勵、分享、鬥嘴、增能、增重、出書、辦活動，點點滴滴永生難忘。</p>			<p>感恩父親的包容與支持，給我安心棲息的家園和動力；感恩琦瑩與子恬妹妹的體貼與辛勞，分擔家務讓我全心投入在論文田野中，尤其謝謝琦瑩到考場全力協助，讓我安心面對挑戰；感恩男友玟州的陪伴，助我面對恐懼能無畏向前。</p>
<p>感恩此次加入課程的研究參與者，在門禁、考試和服務籌備的壓力催使下，仍不間斷投入，並真心給予許多感受和回饋，讓我在研究實施的過程很順心歡喜。</p>	<p>老師</p>	<p>同學</p>	<p>家人</p>	<p>感恩老闆-志昇老師，包容我在就職期間進修，帶領我於國際志工專業上累積許多機會經驗，並提供完善的服務學習場域，讓我在良善美好的舞台發揮，產出此珍貴的論文。</p>
<p>團員</p>	<p>感恩</p>	<p>老闆</p>		
<p>夥伴</p>	<p>朋友</p>	<p>誼友</p>		
<p>感恩學長姐的引領和示範，在摸索過程給予我許多實用的資訊和資源，也感恩共同參與開會的學弟妹們，各位客觀的提問和釐清概念的過程，幫助我把論文的架構整理的更清晰。</p>	<p>感恩我身旁朋友的協助：進度監督及 APA 檢視高手珮偉、逐字稿神手琦樺和琦瑩、海報印刷達人沁璇、陪讀佳人倩瑜、目錄調整專家庭雅，還有為我打氣、餵食及讓我叨念...等，的您們。</p>			<p>衷心感謝百忙中撥冗全程參與我課程的誼友郁汶學姊及毓容老師，在課後提供我寶貴的建議和協助，讓研究得以在每次的帶領更進步，並且給予玉欣鼓勵與支持，在研究過程與我共享成長的辛苦與快樂。</p>

<用愛，逗點>

最後，以本文獻給天使母親

謝謝您在我心裡種下勇敢，從論文的最初到最終，我的每一次掙扎、每一滴眼淚、每一份感動、每一刻軟弱、每一個熬夜的夜晚及每一次心跳加速，您從未缺席。

2015 秋，玉欣謹誌

# 創造思考技法融入服務學習歷程及對 反思能力之影響-以大專生國際志工為例

黃玉欣

## 中文摘要

本研究透過創造思考技法運用在服務學習反思階段，探討 KJ 法、六三五法、六頂思考帽和曼陀羅思考法的實踐歷程，了解創造思考技法融入服務學習歷程對於研究參與者反思能力之影響。

本研究使用行動研究，以大專生國際志工為研究參與者，研究者分別在服務前期、服務中期和服務後期實際投入田野，在六個月期間完成十二次課程。透過行動研究歷程，研究者依據課程執行經驗、誼友建議、學生反饋、研究者自省與相關修正資料做分析，歸納出本研究結論如下：

- 一、創造思考技法運用在反思階段的實踐歷程可有效增加反思能力，且也具備提升創造力的功能；研究者亦將不同技法綜合使用，如：六三五法結合 KJ 法、KJ 法結合六頂思考帽、六頂思考帽結合曼陀羅、曼陀羅結合六三五法。
- 二、創造思考技法融入服務學習歷程對於研究參與者反思能力之影響：提升參與反思的能力、融入團隊促進個體學習、刺激多元能力的發展、強化反思意願轉為行動。

本研究根據上述研究結果，提出對創造思考技法運用在服務學習的實踐歷程之具體建議，供有意融入創造思考技法於現場帶領提升反思能力之教學者及未來相關研究參酌。

**關鍵字：**創造思考技法、服務學習、國際志工、反思能力

# **Effect of Service Learning Processes Integrated with Creative Thinking Skills and Reflection Ability -A Case study on International Volunteer College Students**

## **Abstract**

This study investigated the effect of integrating creative thinking skills into service learning on the reflection ability of international volunteer college students by examining how various creative thinking skills (the KJ method, 6–3–5 brainstorming, Six Thinking Hats, and Mandala model of creative thinking) are practiced in the reflection stage of service learning.

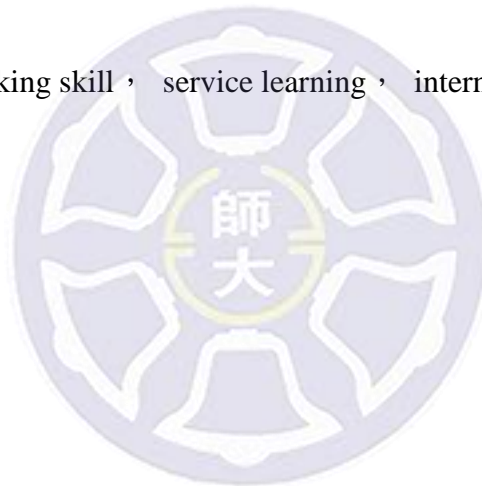
This study involved adoption of an action research method. International volunteer college students were recruited to participate in a 6-month 12-session course, in which the students were required to conduct a field study before, during, and after service learning. In the process of the action research, the author analyzed the experiences gained during course implementation, suggestions from critical friends, student feedback, author's self-reflection, and related correction data. Subsequently, the following research findings were obtained:

1. Applying creative thinking skills in the reflection stage of service learning effectively improved the participants' reflection ability and enhanced their creativity. The author also investigated different combinations of creative thinking skills: 6–3–5 brainstorming and KJ method; KJ method and Six Thinking Hats; Six Thinking Hats and Mandala model; and Mandala model and 6–3–5 brainstorming.
2. Integrating creative thinking skills into service learning processes positively influenced the reflection ability of the study participants. Specifically, it enhanced

students' ability to participate in reflection; assisted students in assimilating into their team , thus promoting individual learning; stimulated the development of diverse abilities; and strengthened students' willingness to reflect and convert such willingness into action.

On the basis of the research findings , specific recommendations on applying creative thinking skills in service learning were proposed for educators and future studies intending to integrate creative thinking skills in practice to enhance individual reflection ability.

*Keywords:* Creative thinking skill , service learning , international volunteer , reflection ability



# 目錄

謝誌 .....	i
中文摘要 .....	iii
Abstract .....	iv
目錄 .....	vi
表目錄 .....	viii
圖目錄 .....	x
<b>第一章 緒論</b> .....	<b>1</b>
第一節 研究背景與動機 .....	1
第二節 研究目的與問題 .....	7
第三節 名詞解釋 .....	8
第四節 研究限制 .....	10
<b>第二章 文獻探討</b> .....	<b>11</b>
第一節 國際志工服務學習歷程相關研究 .....	11
第二節 反思與服務學習之相關研究 .....	18
第三節 創造思考技法相關研究 .....	32
<b>第三章 研究設計與實施</b> .....	<b>61</b>
第一節 研究架構與方法 .....	61
第二節 研究場域 .....	65
第三節 研究參與人員 .....	68
第四節 實施方案 .....	73

第五節 研究工具 .....	80
第六節 資料處理分析 .....	83
第七節 研究信實度 .....	87
第八節 研究流程 .....	90
第九節 研究倫理考量 .....	92
<b>第四章 研究結果與分析 .....</b>	<b>93</b>
第一節 創造思考技法運用在服務學習的實踐歷程 .....	93
第二節 創造思考技法融入服務學習歷程對於研究參與者反思能力之影響 .....	160
第三節 綜合討論 .....	175
<b>第五章 結論與建議 .....</b>	<b>193</b>
第一節 結論 .....	193
第二節 建議 .....	200
<b>附錄 .....</b>	<b>203</b>
附錄一 研究同意書 .....	203
附錄二 訪談詮釋文確認回函表 .....	205
附錄三 逐字稿編碼紀錄 .....	207
附錄四 十二次課程教案統整 .....	211
參考文獻 .....	215



## 表目錄

表 2-1 服務與學習關係的類型.....	14
表 2-2 反思定義統整表.....	19
表 2-3 反思能力相關研究.....	25
表 2-4 國際志工反思成效總整表.....	29
表 2-5 服務學習四階段任務說明與反思時間點.....	30
表 2-6 五 C 原則與本研究運作概念檢視表.....	33
表 2-7 反思進行方法及使用方式.....	35
表 2-8 傳統思考技法與創造思考技法比較表.....	36
表 2-9 關於反思方式調整的相關研究.....	37
表 2-10 反思功能與對應的創造思考技法.....	40
表 2-11 反思型態與對應的創造思考技法.....	41
表 2-12 創造力四力與對應的創造思考技法.....	41
表 2-13 創造思考技法運用型態.....	42
表 2-14 KJ 法現況研究分析.....	45
表 2-15 六三五法使用討論單.....	48
表 2-16 六三五法現況研究分析.....	48
表 2-17 六頂思考帽意義說明表.....	50
表 2-18 六頂思考帽研究現況與成果分析.....	52
表 2-19 曼陀羅思考法現況研究分析.....	58
表 2-20 四種技法比較表.....	60
表 3-1 研究參與者背景簡介.....	70
表 3-2 服務-學習反思地圖.....	74
表 3-3 研究討論反思實施方案.....	75

表 3-4 創造思考教學及反思活動的氛圍經營對照表.....	78
表 3-5 五 C 原則氣氛營造執行內容表.....	79
表 3-6 資料代碼分類表.....	85
表 4-1 創造思考技法優缺點比對表.....	182
表 4-2 反思注意事項列表.....	191



# 圖目錄

圖 1-1 引導反思要素之循環關係圖.....	4
圖 1-2 服務、學習、反思關係圖.....	5
圖 2-1 歷年國際志工參與人數及隊數統計圖.....	11
圖 2-2 國際志工服務類型.....	13
圖 2-3 密集經驗的服務學習服務內容圖.....	16
圖 2-4 Gary Phillips 學習金字塔.....	22
圖 2-5 Kolb 四階段經驗學習圈.....	23
圖 2-6 反思的時間圖.....	26
圖 2-7 反思特質與創造力思考特質相對圖.....	33
圖 2-8 創造思考技法的選擇面向分析圖.....	39
圖 2-9 KJ 法討論流程圖.....	44
圖 2-10 六三五法討論流程圖.....	47
圖 2-11 六頂思考帽討論流程圖.....	49
圖 2-12 曼陀羅基本圖.....	53
圖 2-13 曼陀羅放射性思考&蓮花圖.....	54
圖 2-14 曼陀羅螺旋狀思考圖.....	55
圖 2-15 曼陀羅思考圖：實—實範例.....	56
圖 2-16 曼陀羅思考圖：實—虛範例.....	56
圖 2-17 曼陀羅思考圖：虛—虛範例.....	57
圖 2-18 曼陀羅思考圖：虛—實範例.....	57
圖 3-1 研究架構圖.....	62
圖 3-2 行動研究進行流程圖.....	63
圖 3-3 本研究場域組織關係圖.....	65
圖 3-4 仲介組織 LOGO.....	65

圖 3-5 社團社徽.....	66
圖 3-6 小天使皮雕孤兒院 LOGO.....	66
圖 3-7 本研究反思主題架構圖.....	73
圖 3-8 資料處理分析歷程圖.....	83
圖 3-9 三角檢證過程圖.....	87
圖 3-10 研究流程圖.....	90
圖 4-1 研究參與者討論的成品.....	96
圖 4-2 研究參與者使用的討論表格.....	96
圖 4-3 給彼此的小卡片.....	103
圖 4-4 研究參與者討論使用的表格.....	103
圖 4-5 心情曲線圖.....	110
圖 4-6 研究參與者討論過程的圖.....	110
圖 4-7 六三五法執行及修正過程.....	113
圖 4-8 研究參與者發表討論結果.....	116
圖 4-9 研究參與者討論過程圖.....	116
圖 4-10 研究參與者討論過程的圖.....	121
圖 4-11 課程所使用的教材.....	126
圖 4-12 將字卡依照顏色特性進行分類.....	126
圖 4-13 KJ 法執行及修正過程.....	128
圖 4-14 進入猜測和提示時段.....	142
圖 4-15 研究參與者紀錄的猜測過程.....	142
圖 4-16 六頂思考帽執行及修正過程.....	144
圖 4-17 小組開始演戲過程.....	146
圖 4-18 研究參與者解說劇本編寫概念.....	146
圖 4-19 研究參與者完成蓮花九宮格.....	151
圖 4-20 研究參與者完成的九宮格圖.....	156

圖 4-21 曼陀羅執行及修正過程.....	159
圖 4-22 研究參與者於創新反思帶領的影響圖.....	174
圖 4-23 研究者結合六三五法與 KJ 法研發之反思執行圖 .....	178
圖 4-24 研究者結合 KJ 法與六頂思考帽研發之反思執行圖 .....	179
圖 4-25 研究者結合曼陀羅思考法與六頂思考帽研發之反思執行圖.....	180
圖 4-26 研究者結合曼陀羅與六三五法研發之反思執行圖.....	181
圖 5-1 研究結論圖.....	194



# 第一章 緒論

本研究是以創造思考技法運用在服務學習的實踐歷程，將創造思考技法設計於反思課程中藉以提升研究參與者反思能力，增強服務學習之效能。本章共分三節：第一節為研究背景與動機，第二節為研究目的，第三節為名詞解釋。

## 第一節 研究背景與動機

服務學習，顧名思義即服務者在服務過程中所累積的經驗，進而內化成生命所需要的養分，而不是純粹從課本或實驗中所獲得的知識，在大家認同學習對於參與者很重要的同時，研究者思考著要如何透過反思之後提升其學習效益，並可將其學習成果回饋於生活，讓志工的參與除了是一項「服務」更是一種「學習」。

### 壹、研究背景

#### 一、服務學習風氣在台灣逐年興起

過去人們以留學、遊學、旅行，做為探索世界及打開視野的途徑，近幾年單一形式的出走已經無法滿足求知慾，陸續開始出現複合式的出走模式，結合出國和公益行程，如國際志工、愛心旅遊、公益旅行、志工旅行、服務遊學、海外遊學、打工度假、國外實習等多元化的方式，這些都是目前台灣如春筍般冒出的新興活動，比起純粹的旅行，能兼顧其他私人需求使之趨之若鶩。

「志工」不再是退休老人才會想做的事，台灣青年志工參與「全球青年服務日」活動的總人次高居世界第四，教育部也為了鼓勵大學推動服務學習，不但訂有「教育部補助大專校院開設具服務學習內涵課程作業要點」以資補助經費推動外，不少大專校院更將服務學習列為畢業門檻，近十年的國際志工熱潮，參與志工人數的成

長最為快速，有獨立自主的背包客、學校成立國際志工社團或參與非營利組織國際工作坊等型式，積極投入志工行列。以教育部青年發展署為例，近年補助的國際志工隊、僑校志工人數明顯增長，自 2005 年起，國際志工服務從出團僅有 27 隊、229 人的規模擴展，截至 2015 年為止，已經增加到 162 隊、1702 人，隊數和人數成長了 6~7 倍，足以見證「國際志工」已經逐漸蔚為風潮（教育部，2014）。

## 二、反思方式逐漸多元並受到重視

「可汗學院」創辦人薩曼·可汗提到：「真正的學習是把學習主導權還給孩子」，這是一個資訊爆炸的時代，臉書洗版的訊息比講話速度還要快，大量的知識充斥著每天的生活，但實際上我們理解和經驗得很少，這些表面知識的便利性也造就使用者失去思考和判斷的能力，如果網路即可提供知識，那麼老師要怎麼從知識的傳播者，轉變成學習的帶領者、輔助者？

這是一個沒有標準答案的時代，我們沒辦法改變現實的處境，但是教學者可以調整教學目標，透過有系統的服務學習過程，運用創造思考技法的方式，可以當做學習目標和社會服務需求的橋梁，讓參與者可以在反思過程透過多元的型式思考，增加趣味與豐富性，更讓心中的感受和行動可以連結，把學習主導權還給研究參與者，可以有效地幫助參與者從經驗中學習。

經驗不一定能帶來反思，但提供對的引導方式和媒材可以提升反思的深度和廣度（葉巧玉，2011）。隨著服務學習風潮盛行，台灣推出了很多新方式可促進帶領者和學習者反思，如動態反思的 4F 理論、團體動力高空和低空的帶領、體驗學習中藉由大自然來教學、焦點討論法可以有系統的發問、帶領者訓練能抓住思考脈絡、創造思考技法工具幫助學員用多面向探討問題，甚至是藉由桌遊的帶領過程方式認識自己，在坊間都有很多課程或是工作坊可以獲得這一類的學習機會，這些方式讓反思過程變成一種活動，讓參與者不自覺的透過活動進入反思，除了增添趣味性，也讓腦袋裡的言語和行動更加緊密，善用這些技巧可以有效幫助參與者從經驗中學

習，這也是我們投入服務學習希望能看到的成效！

帶領反思的方式和創造思考技法帶領方式不謀而合，以反思來說，包含傳統式問答法、討論法（一對一、小組討論）、隱喻圖、媒材協助（例如反思卡、紙筆、音樂、數位）、體驗活動（團體動力）...等；而創造思考技法的部分，包含討論法（例如腦力激盪、六六討論法）、媒材協助（六頂思考帽、六雙行動鞋、圖片刺激法、角色扮演法）、概念圖示法（魚骨圖、曼陀羅、心智繪圖）...等；遂研究者於本次研究將創造思考技法在反思階段做為激發學習的工具，讓參與者自主運用技法展開討論與探索，把學習主導權還給研究參與者，並提升其反思效能。

## 貳、研究動機

### 一、從志工到領隊，有感於反思對於服務學習的重要性

研究者回想學生時期進行反思的經驗，驚覺同樣的反思模式其實是自己能力受限的主因，也讓後續傳承服務經驗中產生斷層，服務經歷不等於人生經驗，但要想辦法讓經歷轉化成經驗，反思就是在進行服務的過程中擔任主要橋梁，但常常被檢討會、籌備會、臨時會議...等時間限制或團隊等關係，被濃縮或是取消，因為我們習慣把重心放在執行面上，享受著事情被完成的成就感，讓反思帶領成為可有可無的調味料，或只是形式上為了反思而反思，以致研究參與者的學習效果大打折扣。

反思是連繫服務與學習的媒介，在實境的應用過程中扮演非常重要的角色，但卻面臨許多挑戰與限制，任景昱、吳佩玲、莊越翔譯（2013）有提到引導反思的十大難題：

- (一) 帶領反思令人望而生畏
- (二) 發問不適合的問題
- (三) 媒材準備不足或是不對
- (四) 帶領反思目的太多無法聚焦
- (五) 帶領者訓練不足



- (六) 人非天生就會反思
- (七) 並非所有的事情都值得反思
- (八) 設定標準過高
- (九) 反思效益當下看不到
- (十) 反思困難的原因不只十個



圖 1-1 引導反思要素之循環關係圖

如圖 1-1 所示，一場成功的反思，取決於帶領者的經驗值，是否能找到執行歷程中值得討論的議題，並且用多元的方式引導參與者學習；另一方面是參與者本身的態度與參與度，以及其投入過程的程度也影響著反思的深度；最後，則是和情境所提供的媒材，能夠讓帶領者和參與者於交流思維的過程中，幫助參與者能在服務歷程中自我檢視，也了解社會關懷與社會正義，重新詮釋一些舊有的定義，帶著參與者從受服務的對象眼睛看世界，並且運用創造思考技法將感受具體化，讓學習不只停留在當下，而是內化到生活中，讓我們生命的寬度得以開展，也讓生命的深度可更洞見。

綜而言之，嘗試新方法讓反思變得更加有趣又有效，並且在帶領過程中探討學生的成長過程，為本研究動機之一。

## 二、投入非營利組織，看見現實的爭議與亂象

因為志工風潮的興起，有各種不同動機的人紛紛投入志工行列，政府大力鼓吹，原本立意良善，卻也多元化服務學習參與者的動機，升學功利主義、服務時數取向、超額比序等這些現象所衍生各種搶分現象，讓許多年輕學子趨之若鶩，難免會有價值觀相異和誤植的狀況，其背後的原因眾說紛紜，從一開始的服務風氣推動，至今，開始有許多質疑的說法以及負面的服務行為出現，讓原本的善心變了質，這些反思在我們生活中是真實存在的，也是研究者希望能透過創造思考技法和參與者共同討論與釐清，並且探究釐清的過程是否可以提升反思效能，為本研究動機之二。

## 三、在服務現場，發現許多服務員缺乏感受的能力

現代人才的問題不是學歷高，而是經歷少。這句話讓研究者有感而發，想起了近期帶領志工服務歷程中常聽到的聲音，例如：為什麼要服務？沒有服務我一樣可以好好的畢業啊！學校為什麼要規定服務時數，會影響到我的課業；我媽媽說服務浪費時間，做好家事就好，爸爸說國外很危險，尤其是那些窮國家...，諸如此類問題讓身為學姊和領隊的研究者非常擔心，也反映現在生活實在是非常便利與幸福！



圖 1-2 服務、學習、反思關係圖

服務，就字面上廣義來說，是指自願以無酬的方式為其他人提供勞動；而服務學習就 Jacoby (1996) 所言，是一種經驗教育模式，透過有規劃的服務學習模式和反思歷程 (reflection)，完成被服務者的需求，也促進服務者的學習與發展 (黃玉，2002)。

透過本研究讓志工走入最真實的文化，實際融入當地生活，不僅要完全照顧自己的起居，且透過營隊模式學習和其它研究參與者分工，小至洗碗，大至刷油漆、修桌椅、扛重物...等等，這些「做」的歷程，若沒有經過省思，僅止於做，志工也只會享受「做完」的成就感，但若能透過省思的歷程，則能夠帶領志工看見「互惠」所帶來內在的能量，幫助參與者學習新知、將舊知識延伸或是驗證抽象概念，進而從多元角度看待事情，一點一滴累積學習能量。

未參加國際志工服務確實不會對生活造成太大的影響，但學生總有一天要踏入社會，貢獻己力讓世界更溫暖，面對現實生活的衝擊和挫折之抗壓力從何而來呢？這些都要從許多舊經驗中學習而來，若等到出社會再開始從錯誤中學習則為時已晚。

服務是每個生命階段的學習平台，其中有許多要求、負責任、尊重、態度、團隊適應等，這些過程就是未來成長的養分，而服務中形成的成就感和價值感則是培養人格的過程，每一個嘗試都能幫助學習者打開視野和放下偏見的機會。

假設服務能得到學習是必然的效果，那麼能否讓學習效果更明顯，或是加速其學習的節奏，以參與者舊有的反思經驗習慣，增加創造思考技法的方式，並且探討創造思考技法綜合運用的可能性，即本研究想要探討的研究動機之三。

## 第二節 研究目的與問題

本研究使用行動研究的方式進行，以 KJ 法、六三五、六頂思考帽、曼陀羅思考法的討論形態，融入反思帶領的過程中，希望藉此創新的運用模式，可以活化有別於一般傳統反思帶領的氛圍，提升參與者的思考與討論能力。本研究目的的分述如下：

- 一、探討四種創造思考技法運用在服務學習的動態實踐歷程。
- 二、探討創造思考技法融入服務學習歷程對於研究參與者反思能力之影響。

本研究問題分述如下：

- 一、探討六三五法、KJ 法、六頂思考帽及曼陀羅思考法，運用在服務前期、服務中期及服務後期之實踐歷程為何？
- 二、探討創造思考技法融入服務學習歷程，對於研究參與者流暢例、變通力、獨創力、精進力之影響為何？



## 第三節 名詞解釋

茲將本研究所涉及的重要名詞，分述如下：

### 壹、創造思考技法

陳龍安（2005）提到，創造思考技法是一種方法，一種工具，用來幫助激發創造力，運用此系統思考能解決日常生活問題。本研究使用的思考技法以有論型態為主的六三五法、六頂思考帽，繪製圖像所呈現的 KJ 法、曼陀羅思考法，希望能幫助參與者促進更多新舊經驗的衝擊和結合，讓學習的成效和反思能力可以提升。本研究亦簡稱為創思技法。

### 貳、服務學習歷程

服務學習的拆解即「服務-學習」。也就是「從做中學」（learning by doing）。在中間連結服務與學習的那一豎即為「反思」之意，學習者在從事服務的過程中，透過對於服務工作的反省，將服務的經驗轉化為學習的歷程。因此，本研究將「服務學習」依黃玉（2009）界定為在服務過程中的學習行為，亦即服務者在經過有計畫的安排（包含準備、服務、反思、慶賀）、與有結構化設計的反思歷程，完成被服務者的目標，亦達成服務者的學習與發展。

服務者不只是實踐服務，更重要的是在服務歷程中的學習，本研究所指的服務學習歷程包含服務前期（出國前的準備階段）、中期（出國期間的服務階段）及後期（回國後的慶賀階段），這段完整的服務學習方案規劃將協助參與者得到印象深刻的學習歷程。

## 參、大專生國際志工

參與國際志願服務者的名稱尚未統一，亦稱為國際志工（international volunteer）或者是海外志工（volunteer overseas）。大專生，在此指年紀介於 16~22 歲的高中職與大學生；而國際志工的意思是指跨越國家、民族、膚色...等等，跨越外在的界線執行志願服務工作者。例如到異地從事工作、從事國際志工服務...等等。

研究將國際志工定義為，到國外進行志願服務內容，且執行歷程以服務學習模式執行的志工。

## 肆、反思能力

杜威曾提到：「經驗加上反思，等於學習」。促使服務產生學習意義的重要元素就是反思。而本研究所指反思能力，即研究參與者投入服務全程思考活動期間，在創造力四力所展現的反思能力，流暢力指舊經驗與新經驗連結過程，所能表達概念的數量及多元性；變通力指思考解決問題的通用方式、表達的可取代性概念或是技法混合使用的可能性；獨創力指能進一步能產生新的意義或獨到的見解；精進力指願意使用多元媒材來進行討論。

## 第四節 研究限制

本研究因囿於一些客觀因素，分別列出研究對象、研究方法和研究結果的限制，如下說明：

### 壹、研究對象

本研究因時間、地點、合作默契和經費因素的考量，僅以某科技大學的學生為研究對象。

### 貳、研究方法

本研究採取行動研究的方法，結合服務學習執行的過程，因研究者本身即帶領者，在資料蒐集與分析的過程，難以避免完全的主觀意識，為了確保研究信實度，研究者採取三角檢証法，以求降低主觀偏見。

### 參、研究結果

本研究以某科技大學的學生為研究對象，研究結果分析以此次創造思考技法融入服務學習歷程的紀錄，以行動研究的精神執行過程，需根據批判諍友的建議、研究參與者的感受和研究者的操作檢討，作為每次調整的基礎。故行動研究的目的是用以改進現場的問題，無法類化到其他情境以外的需求。

## 第二章 文獻探討

本章共分為三節來進行資料的歸納和討論，第一節為國際志工服務學習歷程相關研究；第二節為反思與國際志工之相關研究；第三節為創造思考技法相關研究。作為本研究之基礎以及擬定訪談大綱與資料分析之參考。

### 第一節 國際志工服務學習歷程相關研究

以下說明分別為國際志工概況、服務學習的概念、國際志工服務學習歷程和國內相關研究：

#### 壹、國際志工概況

聯合國 2001 年「國際志工年」發表「全球志工宣言」，我國也在同年公布「志願服務法」，且台灣也加入「全球青年服務日（GYSD）」，而今，服務-學習除了結合社區服務和學習目標的服務學習方案，也列入大專校院全國績優社團評鑑暨觀摩活動的重要評分指標，種種跡象皆顯示著國際志工的發展趨勢，為更清楚看見趨勢曲線，研究者統整自 2005 年至 2014 年的參與現況，如圖 2-1 所示：

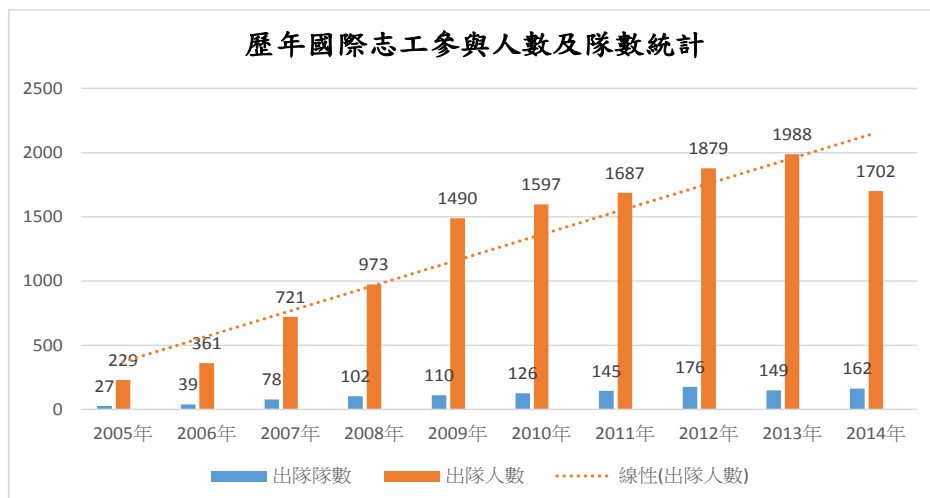


圖 2-1 歷年國際志工參與人數及隊數統計圖



從圖 2-1 可看見出隊人數及隊數從 2005 年至 2013 年都持續增加，到了 2014 年則是隊數增加但人數減少，顯示台灣有多數青年願意花時間利用寒暑假將心力投注在海外的服務，這些服務是培養多元文化價值和拓展國際觀的途徑之一，服務亦是提供服務者一個打開國際視野的平台，不以獲取報酬為目的，並且講求服務的效率與品質，藉由服務的參與，讓成功服務經驗轉化為成長的原動力，而國際志工服務學習的學習價值，即深入體會關懷周遭的人事時地物，提供志工一個反思機會，讓研究參與者透過對異地文化的全新認知，逐步建構其對世界的瞭解，透過國際志工服務建構對異地文化的新知識（賈大齡，2010）。

從剛開始單純的人道服務，直到今天已經發展到有這樣的規模，根據黃玉(2009)所描述服務學習的實施四個階段：準備、服務、反思、慶賀為標準流程，放眼看台灣大部分有經驗的國際志工的例子，以「準備」來說，大部分進行方式都是先找到出隊研究參與者，一個完好的服務就必須從嚴謹的面試開始，確認大家的出隊目標，讓所有的研究參與者都願意為了後面辛苦的過程完全付出自己，而在團隊建立之後在大量的建立團隊的核心價值，透過不同的專業課程來提升研究參與者的能力及共識，另外，參與者確認之後開始進行服務內容籌備，不管是要準備好自己的心態、服務內容的熟練度或是團隊默契，都需要時間做準備，除了要充足自己的能力，讓自己做到更專業的服務，也要提升硬體設施的部分，例如：醫療器材、文具等等當地所需的資源，當然經費也是最主要的問題，行前期間若可以擴大經費的來源，勢必可以為服務者帶來更多的資源；接著投入「服務」在本研究是指到國外服務的整個期間，除了要把自己準備的服務內容、物資和關心都投入在當下，也要讓自己浸在當地文化中，從生活上的差異讓自己學習；而「反思」的部分，本研究所指的是服務前到服務結束的整個過程中，除了不斷的和自己對話，也可以透過團隊的討論，讓自己看見可以調整的部分，也學習評估服務內容是否符合當地的需求以及檢視之前的服務成效，讓自己的服務內容調整程最適合受服務組織的需求；最後，結束服務時，集結服務成果跟大家一起分享服務的喜悅，並且帶著自己的參與者「慶賀」彼此的成長，也是為下一次的服務種下希望。

現今，有許多的服務參與模式持續運作，研究者統整了個人及各單位（以立國際服務、社團法人台灣微客公益行動協會、華人磐石領袖協會、毛克利國際志工、願景青年行動網協、伊甸基金會、財團法人臺灣明愛文教基金會、明愛會、VYA 國際工作營、IAVE 國際志工協會、國合會、教育部青年發展署、僑民委員會、外交部、各大專院校...等等），執行不同類型的國際志工服務內容，並且可分為以下四種類型：

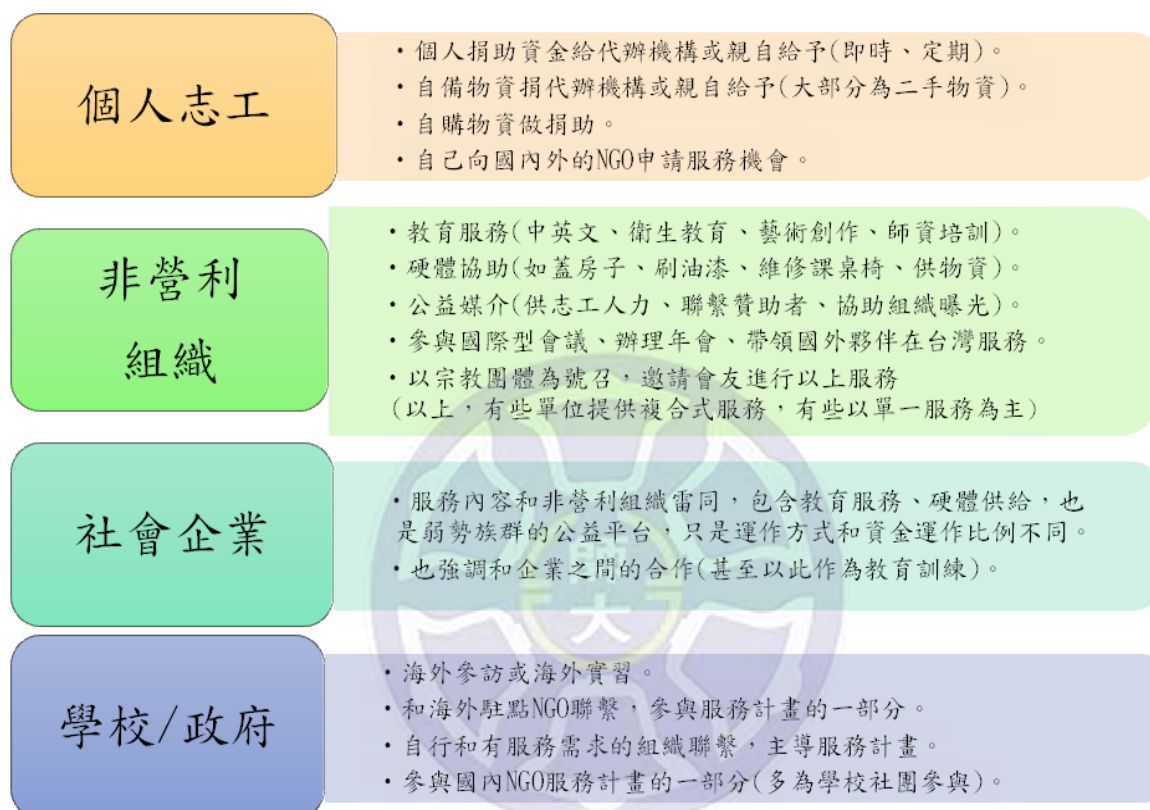


圖 2-2 國際志工服務類型

本研究屬於非營利組織與學校單位長期合作的模式，非營利組織負責與受服務單位聯繫，除了要經營服務品質，也必須要維護良好的關係；學校的部分則是提供良好的面試和服務學習機制，確保參與志工的品質，雙方以服務學習的精神投入整個歷程，長期共同合作循序漸進的將需求彌平，共同扶植受服務組織及對象的未來，也讓參與志工從服務中學習成長，三方皆能在服務學習過程受益。

## 貳、服務學習的概念

與服務學習最相關的美國教育家杜威，其提出「做中學」(learning by doing) 是

讓研究參與者在連續實際操作或實行的過程中，透過不同的刺激和改變來累積學習內涵，其最大的主軸點在於「思考」，亦是讓親自體驗其生活經驗與自身的學習知識做結合，以獲得與生活密切有關之知識。重於外在形式的教學表面抹煞了研究參與者求知的本質，這與因材施教的教育理念完全背道而馳，使教育失去原本的動機。如此便無法培養學生主動積極的態度（嚴秋蓮，2005）。而美國學者 Sigmon 根據服務學習型態做深入分析，Sigmon 強調「服務」與「學習」並重，並將其歸納為四種型態：

表 2-1

### 服務與學習關係的類型

1.課程實習	service-LEARNING	以學習目標為主，服務成果不重要
2.志願服務	SERVICE-learning	以服務成果為主，學習目標不重要
3.勞動服務	service learning	服務與學習的目標，沒有關聯
4.服務學習	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

（資料來源：Sigmon，1996）

第一種是正規的專業實習課程，重視學習的知識和技能，服務成果不重要；第二種即傳統的「社區服務」或稱為「志願服務」，注重做好服務，未深入反思服務帶來的意義；而第三種型態是一般大眾觀念中的「勞動教育」，服務和學習兩者沒關聯。而真正的服務學習應是第四種，服務與學習同等重要，透過反思能將兩者結合。

「服務學習」顧名思義是「服務」與「學習」的結合，也就是在不斷「服務」得過程中獲得「學習」，呼應杜威（John Dewey）所提倡的從做中學（learning by doing）。

依據上述對服務學習的分類，黃玉（2002）認為服務學習即經驗教育模式，透過計劃性的社會服務活動與結構化的反思過程，完成被服務者的目標需求，並促進服務者的學習與發展。本研究透過創造思考技法，在服務的歷程中能提升學習的效果，以達到最佳的服務學習效益。

## 參、國際志工服務學習歷程

服務學習提供許多真實的生活情境，讓學習者可以運用所學的技能與知識，有練習解決問題的機會，讓學習能擴展到社會不限於教室內，黃玉(2009)提到此歷程有助於學習者發展對他人產生同理心，成為一個溫暖的人，以國際志工來說，更是多了文化衝擊的部分，讓參與者在服務過程的體驗更加深刻，以下分別說明四個服務模式：

### 一、一次或短期的服務學習

目的在引導研究參與者進入服務領域，透過試探手段，助其培養服務興趣，做為日後長期投入服務的準備。如安排全班進行半日或一日的服務活動，或學校安排一學期一次的社區清潔日等等都屬於此類型式。

### 二、長期的課外服務學習

目的在引導服務者藉由長期、固定、持續性的服務，並且結合結構化的省思，藉以達成服務活動的學習成效。如服務性社團會安排固定服務組織進行定點定期的長期服務方式。

### 三、與課程結合的服務學習

目的在結合學校課程進行社會服務，此類型的服務學習課程會安排與服務主題切合的項目，供學習者實際體驗服務學習的歷程。如修教育學程的大學生們學為弱勢學生做課後輔導。

### 四、密集經驗的服務學習

目的在快速融入被學習者的生活圈，促使其迅速理解、行動，並且可藉由在地反思協助研究參與者在差異中看見學習，這是一般服務學習型態無法達到的效果。

如寒暑假有許多服務隊走入山地或是到國外去進行為期數天的服務，密集的與被服務者生活在一起，這就是屬於密集經驗的服務學習，如圖 2-3 示意。

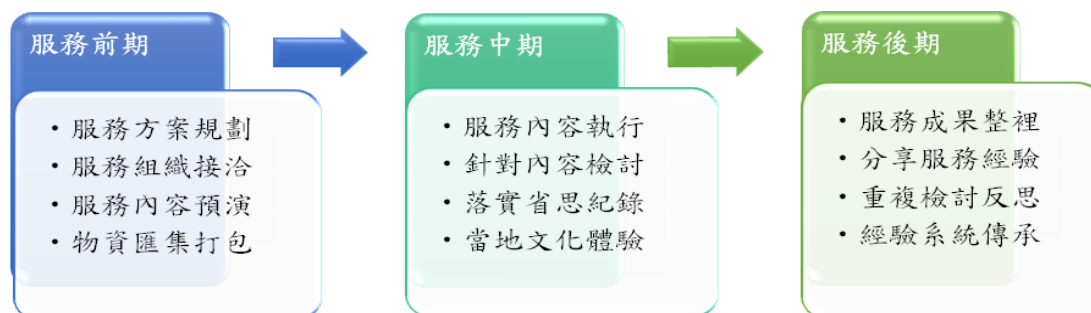


圖 2-3 密集經驗的服務學習服務內容圖

以國際志工來說，就是屬於密集經驗的服務學習，本研究不僅包含出國服務時的密集經驗，還包含研究參與者在行前籌備時，運用課餘時間開始規劃及籌備服務學習方案，如張國保(2008)指出參與服務學習歷程的同學可以提前進入學習狀況，並且到當地有較充分的時間在當地體驗與實踐，也學習著融入被服務者生活，在文化衝擊的過程中不斷自我檢討、也藉由反思活動團隊間不斷相互省思，而蔡寶桂(2002)研究發現團隊相互省思可以協助研究參與者以更廣的角度省思自己的經驗，例如外在觀察到的事件、內心的感受、個人經驗、個人價值觀...等等。

就密集經驗的國際志工服務學習歷程，針對近年研究方法做了文獻的探討，綜觀檢視目前國際志工研究現況，發現國際志工服務學習的相關研究，比較偏重於參與動機、服務歷程、或是執行不同需求課程的紀錄，但針對反思課程的設計相當缺乏葉巧玉(2011)，也有許多研究成果證實國際志工服務學習的服務經驗與在地文化有助於學習者成成長。

綜觀來看，研究者以「國際志工」、「國際服務」、「海外志工」、「海外服務」這四個關鍵字，查到執行國際志工的文獻僅有 36 筆，雖然不多，但種類相當多元。

就服務學習歷程的統整結果來看，很多都是在探討「不同主題」置入國際志工服務學習的歷程(紀岳錡，2012；洪素宜，2012；張麗鴻，2011；劉郁汶，2011；

黃嘉珍，2010；阮雋絜，2009；賴榮正，2008；陳怡君，2008；范姜林鳳，2008；林佩縈，2008；張素真，2008；林靜嫻，2006；郝俊芝，2006等），例如資訊落差、議題探討、夥伴學習、大專院校學生世界公民觀、對國際認知的影響、女性生命歷程、跨文化背景學生學習歷程、工作表現及就業力、生命教育、志工旅遊。

其次，「結合特殊需求」探討其服務成效，如行銷傳播、資訊、主機板產業維修（王慧真，2013；吳曉惠，2013；邱碧蓮，2013；徐淑貞，2013；陳志全，2012；陳香君，2011；鄧榮樺，2011；丁榮駒，2010；夏佩君，2010；賈大齡，2010；楊舒婷，2009；王薇雅，2008；彭佳琪，2008；黃明雪，2007；劉雅君，2007）。

服務學習的反思是相當重要的元素，但文獻中針對反思階段特別探討或進一步提升的研究較少，目前嘗試用新的方式在國際志工歷程提升反思效果，僅有二筆資料，分別是賈大齡（2010）的團體動力及葉巧玉（2011）的照片引談法，在服務過程引導研究參與者在服務當下以此兩法促進反思學習，而吳依軒（2012）、張慧君（2014）實際投入服務過程，在服務期間除了觀察參與者的成長之外，也實際訪談了解受訪者並驗證成效，參與者表示透過反思回饋可以了解自的感受，且更能同理同儕進而主動協助，有此可見反思可強化國際志工的學習效果。

## 第二節 反思與服務學習之相關研究

本研究以反思為主軸，並探討反思運用於服務歷程的現況，本文以反思意義、反思理論及反思與服務的關係來介紹，如下說明：

### 壹、反思意義

Jacoby (1996) 提出服務學習是一種經驗教育的模式，服務學習的發展必須透過有計畫安排與結構化設計的反思 (reflection) 來催化，以完成被服務者的目標需求，並促進服務者的學習與發展；而互惠在 Jacoby 的認知中是指服務學習過程中不管是服務者還是受惠者同時是教導者也是學習者 (黃玉，2009)。所以，反思 (reflection) 和互惠 (reciprocity) 是服務學習的兩個重要的要素 (Jacoby, 1996)。

Dewey 認為反思由兩種要素組成，分別為反思技能及態度 (吳和堂，2000)，反思技能即個人針對一個感到困惑的情境或意見，或是做一個不確定的判斷，有助於問題解決，而反思的態度當下就開始了，其三大特質如下：

#### 一、開放心胸 (open mindness)

指放下偏見，接納各種想法和變通的可能性，願意接受新的事物和觀念，且能夠承認自己的錯誤，將理所當然和深信不疑的信念加以懷疑，並且進一步做修正。

開放心胸可以幫助團隊自我檢視，歷經一些被視為理所當然的事情，讓研究參與者願意透過過反思協助其質疑和多元思考，把根深蒂固的觀點做翻轉。

#### 二、責任感 (responsibility)

指願意承受行事之後所導致的後果。教育部將責任感定義為：「一個人對國家、集體和他人能夠自覺地承擔和完成應當做好的心理認知。」相較於「責任」一詞，責任感又來的更為主動。

一個有責任感的人，在自己的利益與國家、社會和他人的利益矛盾時，會以國家、社會和他人的利益為重；研究者認為，有了責任感，才有驅動參與者投入服務時，願意對自身責任和反思後的調整，更能承擔後果並擁有勇往直前的動力。

### 三、全心全意 (whole heartedness)

全心全意指個人能克服不確定性和恐懼，將全副精神投入無其他想法，並且能主動的持續的省視自己，如此能加強反思的效果，在全新全意投入的過程能達到更有效的思考 (徐綺穗, 2011)。

反思靠領導者單方面催促是無效的，需靠研究參與者須具備反思的態度方可進入深度的反思，另外，Wade (1997) 則提出反思性思考的四個核心因素：

- (一) 反思是經驗、觀點或議題深度思考的結果。
- (二) 花越多時間反思，越能學習和領悟。
- (三) 反思可以使認知成長並產新的了解。
- (四) 反思會影響未來行動。

由上述可見，透過經驗學習及提供反思經驗可幫助研究參與者獲得學習，而各學者對於反思的定義也各有不同，研究者整理了各學者對於反思意義的詮釋：

表 2-2

反思定義統整表

研究者	年代	概念
Binkley	1995	認為反思是自我審視的過程，牽涉到過去經驗蒐集的過程和現實問題的解決。
Rogers	2002	整理了 Dewey 著作定義的反思四個準則： 1. 反思是一個產生意義的過程 2. 反思是嚴謹的思考方式 3. 反思是在社會中學習 4. 反思是一種態度

(續下頁)



表 2-2

反思定義統整表（續）

研究者	年代	概念
謝惠德	1995	反思的價值在於個人的知識和意義正緩慢建構。
吳和堂	2000	認為反思是探究的歷程，而探究的基礎是「懷疑」，是一種對事、對物再思考的歷程，還有對於事物的情境深入分析，找到解決問題的方法，或可以更進一步釐清自己。
陳靜文	2004	認為反思是個人探索自我，而產生的一種主動、堅持的評估，從理解、體驗、質疑和重建的過程，獲得自我思所的機會。進而歸納出反思的概念如下： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 反思注重自我主動的內省，能夠不斷的自我檢視和修正的過程。</li> <li>2. 反思是一種持續、重複的歷程，可以結合思想和行動進而找到解決問題方法。</li> <li>3. 反思包含批判、分析、綜合和評鑑的歷程，可以從既定的經驗、信念和理論中處理訊息，經過重新架構可做新決定。</li> </ol>
黃馥珍	2008	Boud 認為反思在學習脈絡中，是一般性的智力和情感的活動，在活動中個體探索自身經驗，而引起新的領悟與認識

學習來自於經驗，服務學習亦是如此，若沒有反思的連結，服務和學習就是各行其道，整理各家的說法來下一個定義：反思是反省結合思考，是連續不斷的過程，產生於個體抱持開放態度面對問題的情境，從差異中看見自我價值觀的困或，進而從困惑中探索新的可能和假設，且運用在情境中加以驗證，具自我導向的功能，也需要社會支持與引導，此反思循環可幫助個體可以將外在問題和過去經驗連結，並促使深層思考和行動以解決問題。

這些文獻也證實反思可以有效提升學習成效，遂本研究將反思的定義為服務學習的歷程，參與者在服務學習的歷程中能重新檢視自我，更透過反思歷程得到深刻的理解，使個體成長提升。

為何需要反思呢?其最常見的原因為確認參與者是否有清楚歷程中的意義，藉由反思可以了解不同的體驗所帶來的隱喻，任景昱等人（2013）整理以下十種反思的價值所在：

1. 確認所有學習者都了解課程中的學習要點，是有哪些經驗元素組成。
2. 讓學習者了解反思的重要性，並教導他們如何反思。
3. 允許學習者分享他們的感受，不論是積極或消極的。
4. 幫助學習者澄清自己的想法，並把思想轉為文字。
5. 分析活動，將活動拆解成數個部分，幫助學習者在過程中可以了解發生的事情?以及做過哪些事情。
6. 整合活動中發生的事情，準確的放在情境中，也就是把拆解活動後的情境再次組裝。
7. 讓活動中有的體驗延續，有些特殊經驗可以深植人心，有些則需要透過反思才能夠幫助記憶。
8. 轉化課程中的連結，強調活動的價值，並且鼓勵學習者將其思維與日常生活中做結合。
9. 反思可以幫助學習者評估活動的體驗是否有達到目標。
10. 反思是為了幫體驗活動做總結。

## 貳、反思理論

反思是服務與學習之間的連結，從 Gary Phillips 的學習金字塔可發現反思的重要性，下圖中紀錄著不同的學習形式在兩周後可以保留的記憶，經由「聽」可保留 10%，「看」可保留 15%，「看」和「聽」可保留 20%，「親自做」可保留 60%，而透過「反思」可以保留 80%，最後是經由「教導他人」或「立即應用」可保留 90% 記憶 (Wade, 1997)，如下圖所示：

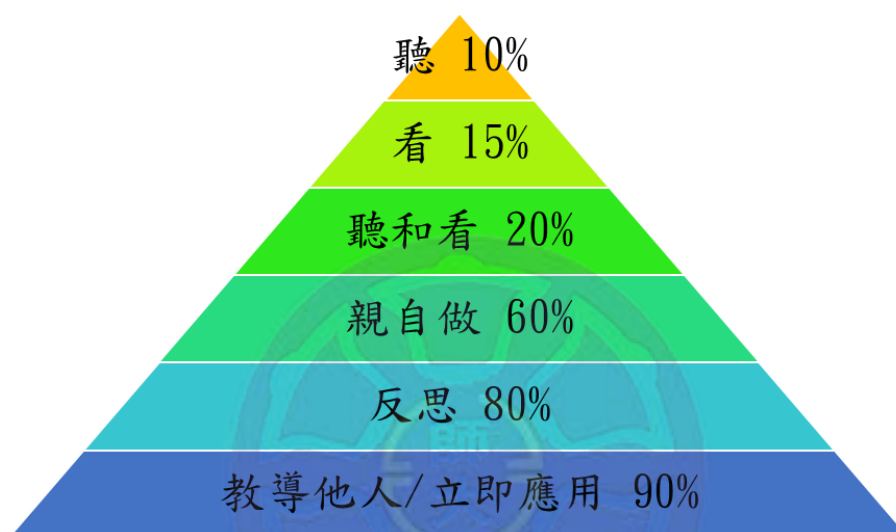


圖 2-4 Gary Phillips 學習金字塔

學習效果在 30% 以下是傳統的被動學習，而 50% 以上是主動學習或稱做參與式學習，以國際志工服務學習為例，雖然服務過程每天都會發生很多事情，但不一定都會帶來學習，遂本研究透過服務學習的具體經驗，帶領研究參與者透過反思經驗，主動連結服務經驗與日常生活經驗，提升學習的成效和內在動機。

Dewey 認為反思階段包含：衝突和疑惑、預期的規則和嘗試性的解釋、仔細檢核分析並釐清問題、提出假設與論點、引發預期的結果與假設考驗 (黃玉, 2009)。而 Kolb 融合了 Dewey 觀點發展出經驗學習圈 (experiential learning cycle)，從經驗學習、反思觀察、歸納觀點及積極實做，如圖 2-2 所示：

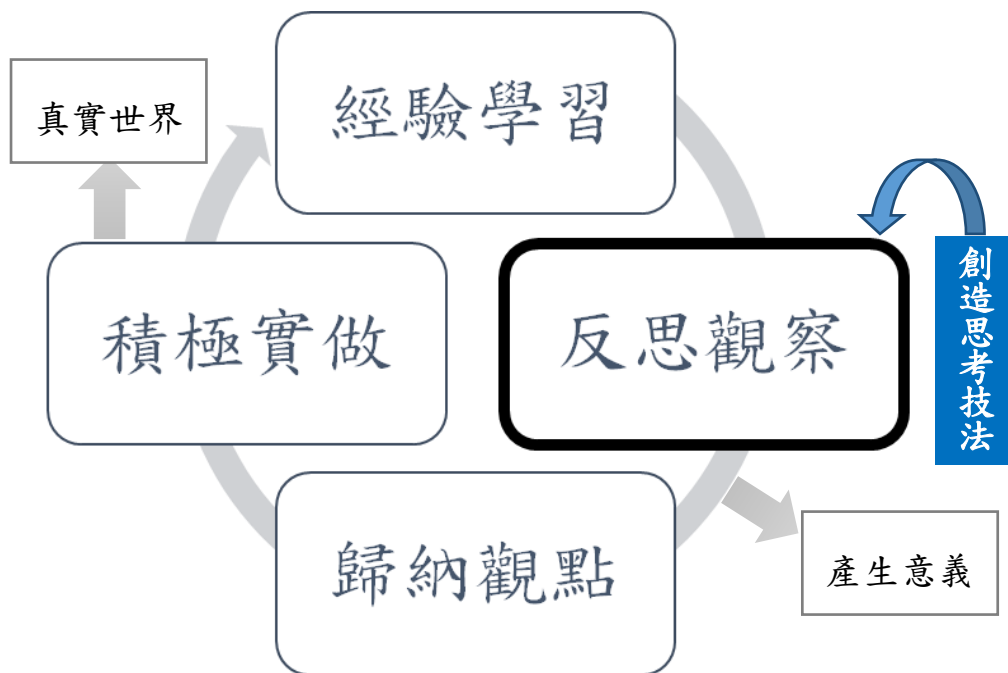


圖 2-5 Kolb 四階段經驗學習圈

## 一、Kolb 四階段經驗學習圈的學習歷程

研究者針對本研究的設計概念說明 Kolb 四階段經驗學習圈的學習歷程：

### (一) 第一階段-經驗學習 (What：我做了哪些服務?)

研究者運用創造思考技法，讓研究參與者回顧服務全程經驗，透過團隊討論一起分享彼此的感受，也分享印象深刻的事情。可練習的問題如：發生什麼事情、觀察到什麼、自己的角色是什麼。例如參與者在柬埔寨服務過程中，發現水上人家有觀光客擅自發放餅乾、糖果和文具的問題，並且用丟或灑的讓孩子搶成一片。

### (二) 第二階段-反思觀察 (So What：這些服務給的意義和學習有哪些?)

在提出不同的事件後，研究者帶領研究參與者深入探討事件所帶來的意義，開始思考行為背後原因。也試著研究參與者可以從更多元角度思考；另外，研究者也選擇黃玉（2009）服務學習的反思要點做為討論主題，延伸討論的範圍與深度。可練習的問題如：你學到什麼、你遇到什麼困難、你領悟到什麼、印象深刻的事情和服務經驗與課堂學習到的連結。延續上述例題，為什麼發放糖果的觀光客要用丟的？

為什麼孩子會把需要的物資那回去賣給小販...問號一直冒出來，而參與者和領導者的回饋與反思過程中，與團隊合作學習是重要連結的一部分。

### **(三) 第三階段-歸納觀點 (Now What：未來我將如何運用?)**

反思的目的除了察覺和反省之外，重要的事讓研究參與者自己討論出修正的方式，進而再次調整自己的心態和行為，這個階段會產生曇花一現的發想，或是會更深入探討新概念或解答，可練習的問題如：你會怎麼使用學到的新知識、有什麼地方需要改善、有什麼可以和大家分享。回應上述例題，研究者在此範例反思中得到的結論，即面對觀光客的負面行為，不要第一時間駁斥，畢竟會大老遠到水上人家發物資已經是利益良善，只是需要提醒和教導正確的觀光客概念，用對的方式發放自然也能避免搶奪的狀態。

### **(四) 第四階段-積極實做 (Do It：實際在服務場域執行與驗證)**

本次研究為密集式服務，過程中有許多機會可供研究參與者練習，將討論過程所決定的心態和行為落實於服務中，使其在深刻學習的過程中快速調整自己。呼應上述例子，反思後發現觀光客教育也是當地的服務需求之一，參與者們與其抱怨觀光客的破壞，不如透過系統的服務將劣勢轉為優勢，引導觀光客共同維護當地良善文化，以正確方式供給愛心，創造雙贏結局。

由例子可看見，服務學習歷程中每天都會有許多事件和衝擊，如果單靠個體獨立思考不能得到差異的經驗，需要和團隊進行不同面向的思考，讓大量的經驗可以在互相對話和撞擊中產生新的概念和行動。本研究是在反思觀察 (So What) 的階段結合創造思考技法，希望能察覺更多的具體經驗、更有效率的歸納觀點，並且能回饋到現實行動中，讓服務品質提升的又快又好。

## 二、反思能力

反思能力要應用於生活並發展，必須要持續保持質疑探究的精神，在每個經驗中學習，不斷思考、討論、質疑與澄清，進而能提升個體反思能力。

如簡梅瑩（2008）提到，反思能力有兩大面向，分別是認知與態度的學習，幫助參與者了解自我、認同自我，並透過與他人文化的學習，進而瞭解及接受他人文化；另外是技能部分，可促使參與者進行思考活動，發展自我檢視及批判能力，能隨時檢驗自己的觀點與行為。以下就反思能力相關研究進行概述：

表 2-3

反思能力相關研究

研究者/年代	研究方法	研究概述
黃勺几 (2012)	質性研究	採用 Roger Greenaway 「動態回顧循環」(Active Reviewing Cycle) 4F 提問結構，做為反思層次來進行教學引導
鄭亦淵 (2013)	量化研究	瞭解應用混合學習提升師資生情緒管理與反思能力，以情緒管理量表與反思量表進行前後測的資料蒐集
林書瑀 (2013)	行動研究	將舞蹈治療概念融入表演藝術課程中，以情緒智力和反思力量表進行前測，並於進行後測瞭解學生情緒智力及反思能力的改善情形

從表 2-4 可以看見，針對反思能力的判斷可使用量表（鄭亦淵，2013；林書瑀，2013），而黃勺几（2012）則是把動態反思當做判斷反思能力的依據，另外，簡梅瑩（2008）透過不同時間點的反思重點，做為反思能力的判斷指標。本研究在反思能力的探究，採取觀察反思討論使用過程，以研究參與者的變化做為比對的依據，並依據文獻回顧資料，形成參與者提升反思能力的最佳證明。

### 三、反思時間點

Schön (1987) 將反思依照時間點分成行動前的反思、行動中的反思和行動後的反思三種，解釋分別如下：

#### (一) 行動前的反思 (reflection-for-action)

以先前的經驗為主，用來指引即將要展開的行動，是具有前瞻性的反思活動，屬於較高層次的反思技巧，能夠產生更謹慎的感覺，並且對於一些相互矛盾的現象得以進一步理解，進而採取適當的措施 (陳美玉，1997)。

#### (二) 行動中的反思 (reflection-in-action)

指學習者要在進行活動中也同時進行反思，在一些突發事件和無法預測的事件當中，了解與過去經驗相異之處，在實踐過程中可進行立即性的反思。

#### (三) 行動後的反思 (reflection-on-action)

指在行動之後，以有系統和謹慎的態度思考學習成果，在思考過程中能幫助學習者更了解當下的事件所帶來的意義。

洪中夫 (2010) 一書提到 Eyer 針對 66 位大學生訪談的研究發現，其中一個相當重要的要點「反思應該是持續的，而非一個附加活動，或是課程最後一兩次的工作」本研究依照此精神，將反思貫徹整個服務學習的全程，幫助研究參與者可以在整個歷程中可以根據自己的狀況，得到適當的反思引導機會。因此，本研究所執行的服務學習將融入反思的時間點將貫穿服務全程，如圖 2-5：

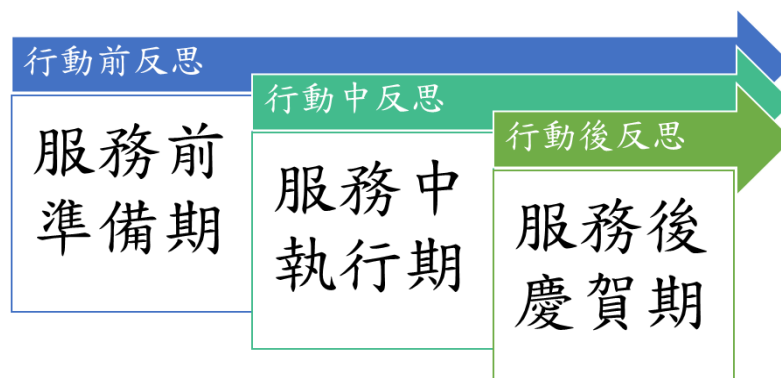


圖 2-6 反思的時間圖

#### 四、反思層次

本研究採取連續性的反思，將規劃服務前、服務中和服務後期進行結構性反思，並融入研究主軸欲探討之創造思考技法融入歷程，期望能提升研究參與者的反思意願及成效；然而，根據每個參與者的反思內容，又有反思層次的差異，依 Van Manen (1997) 的反思層次來分析，本研究參與者投入服務學習階段的順序，可以歸納服務方案的規劃、執行和檢討屬於是技術規則層次，如下說明：

##### (一) 技術性反思 (Technical rationality)

學習者對於事件的反思完全依賴自身經驗，屬於最低層次的反思。Van Manen 自己的服務方式是否達致目標，專注於提升自己的服務技能或是提升其教學的熟練度稱此種思考層次為經驗—分析的思考 (empirical-analytic paradigm)。例如：參與者最關心自己在服務過程的表現適切度和可以改進的項目，對服務目標和服務需求的事物缺少全面的瞭解，可能在服務籌備過程會佔比較多比例在於技術性的探討。

##### (二) 實用性反思 (Practical action)

學習者會開始留意服務目標，審視自己的服務過程和行為所產生的結果，澄清並分析自己的作為，不是只有在乎「如何」(how) 達成目標，而是會去思考「為什麼」(why) 要設定這些服務目標，開始探究目標的合理性及適當性。Van Manen 稱此層次為解釋現象的思考 (hermeneutic phenomenological paradigm)。例如：在研究參與者們彼此之間熟識，也有比較多的練習之後，對於服務相關事務也有比較多的認識，不僅會從理論或技術層面思考問題，也會顧及服務目標及社會環境的因素，開始會對實際行動加以反省，在服務過程中修正和形成自己的服務信念和理論，可能在服務執行期可以看到比較多這階段的思考層次。



### (三) 批判性反思 (Critical reflection)

此階段是最高層次也是最複雜的反思性活動，混合倫理和道德的標準，參與者開始反思服務工作背後的價值，其所關注的焦點不僅是服務現場，同時也包括了外在環境及文化結構對受服務者的影響。再者，參與者能為服務行為做預防性的選擇。Van Manen 稱此種思考層次為批判－辯證思考 (critical-dialectical paradigm)。例如：後期隨著投入服務的時間變長，對服務活動和環境能妥善控制，所以可以盡量以受服務者的需求為中心，這個階段的參與者能從道德倫理、環境需求的背景因素來批判問題，所以在服務後期能有比較多的比例能進入此階段的反思層次。

綜合上述，反思是服務與學習之間不可或缺的元素，也是促成服務獲得學習的關鍵原因，研究參與者在過程提升的反思能力相當多元，如：提升了思維的廣度、深度和速度、提升反省與思考舊經驗連結的敏感度和脈絡、提升與自我及研究參與者對話的意願、提升聆聽與回饋他人反思經驗、促進覺察理解和行動(葉巧玉, 2011; 李韻如, 2010)，而多元能力發展的面向如吳依軒 (2012) 提到有歸納統整、解決問題、溝通表達、人際合作、批判思考與世界公民視野，在多元的反思能力提升後亦能提升反思的層次，幫助學習者能得到更深層的學習效果。

### 參、反思和服務學習的關係

參與者們能夠過參與國際志工服務的歷程，理解自身知能與生活經驗的差異，如葉巧玉 (2011) 研究結果顯示，服務者透過自身感官獲得的初級經驗較次級經驗容易產生反思效果，而王新閔 (2005) 的研究也指出，國際志工的學習歷程要經由服務者與受服務組織互動得到異文化的經驗，進而提升自我學習能力。

研究參與者離開熟悉的生活圈，遠到國外從事國際志工服務，有以下六個優點 (黃玉, 2009)，分別是培養具國際觀的青年領袖、啟發多元文化的敏覺力、擴展學生海外學習的經驗廣度、重新塑造服務者的人生方向及價值觀，並能提升愛國榮譽

感。除此之外，研究者回顧近年的國際志工相關研究，國際志工經過反思後的成效部分相當豐富且多元，如表 2-4 所示：

表 2-4

國際志工反思成效總整表

研究者/年代	國際志工反思成效總整
陳幸梅 (2005)	成人參與國際志工服務學習成效包含自我成長與幫助他人具有服務社會的意象，尤其自我成長的學習成效最大。
陳巧蓁 (2009)	國際志工人能連結世界公民觀的理論與實務，實為培養世界公民觀有效管道，並能促進多元文化理解、展現關懷與同理心、提升批判思考學習能力、增強與他人合作能力與個人專業能力。
賈大齡 (2010)	國際志工人可達成服務與學習並重的目標，並在短期提升學習成效，其成效包含：與異地文化學習、感知並同理社會差異、開啟另一個學習的窗、潛藏的人際互動及明顯的自我成長。
陳韻婷 (2010)	國際志工人能協助志工人的基本需求達到「高度」滿足，尤其是關係感滿足。
葉巧玉 (2011)	大學國際志工人的學習內涵在結構中由自我而起的力量、人我關係的重新建立及更加了解「自我」皆有重大的改變。
謝昌達 (2012)	參與國際志工人可以提升自我認知、生命意義與價值觀、增進人際互動、發展正向群己態度。
郭哲宏 (2012)	國際志工人經驗對於公民態度議題的關注有提升效果，而公民態度會隨著經驗累積與反思的進行進而受到影響。
張慧君 (2014)	國際志工人服務能促進跨文化的理解與應用、能增加跨國（跨機構）合作服務的機會、國際志工人服務是教育國際化有效的管道之一、能強化國際教育援助之功能

綜合上述，可以看到國際志工在反思後有很多元的成效，依成效特性分為五類，分別是自我成長（含同理心、生命價值觀、專業能力）、人際合作能力、多元文化的

理解與應用、教育國際觀與公民觀的有效的管道、增加跨國（跨機構）的服務機會，由此可見國際志工經驗可帶來豐碩學習經驗與深度的影響力，這是眾多學子選擇以國際志工經驗提升自己的主因，也是研究者選擇以國際志工經驗執行創新形態反思之主因。

研究者也因國際志工帶來的效果，以及密集性執行的特性，選擇將創造思考技法融入於此研究，並以服務學習推動方案四個階段執行，分別是準備（preparation）、服務（service）、反思（reflection）、慶賀（celebration），以下表格說明：

表 2-5

服務學習四階段任務說明與反思時間點

階段名稱	階段任務說明	反思時間點
準備	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解受服務組之需求</li> <li>2. 擬定服務計畫</li> <li>3. 訂定服務目標並安排服務項目</li> <li>4. 安排教育訓練、組成團隊</li> <li>5. 學生、學校和社區分享責任</li> </ol>	行動前反思
服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 從事能實際解決問題的服務</li> <li>2. 留意服務倫理</li> </ol>	行動中反思
反思	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 把握 Kolb 經驗學習周期的要素帶領反思</li> <li>2. 此階段在本研究中代表服務前、中、後全程的反思</li> </ol>	
慶賀	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 進行成果分享</li> <li>2. 公開表揚加強持續投入的心</li> </ol>	行動後反思

應用上述標準，研究者於本研究徹底執行服務學習階段任務，並實際在服務學習歷程中推動；有別於結構化反思活動，如撰寫服務日誌、小組討論、研讀相關書籍...等，本次研究使用了四種創造思考技法，結合創造思考技法幫助參與者加深對服務經驗的分析和自身體會，提升其反思能力。

Kolb (1984) 經驗學習圈和 Dewey (1938) 所說的做中學互相呼應，其指出反思刺激學習者統整所見所聞的意義，使其在回想的過程可回到原本教育目的，是讓服務學習經驗產生意義的關鍵，也讓服務者（參與者）透過反思看見「互惠」的精神，將學習利益落在服務過程中的所有參與者，彼此共同努力、共享成果。一位研究參與者若能重視其影響性，不但能在服務前做妥善的規劃，在服務過程中可以彈性運用事前計畫的籌備活動，並能系統蒐集齊資料，最重要的是，服務者能提升服務後的反思能力，評估自己的服務成效，適時的調整自己的解決問題能力，甚至以反思結果幫助研究參與者調整服務觀念、態度，並做為下一次服務參考依據，也幫助其提升生活中對於事物的敏感度。

傳統的教育制度較重視引起動機，基於教學進度的壓力，教學者對於教學過程的缺乏反思引導，最後的總結也偏向考試需求，幾乎沒有在提倡思考方法的訓練，學習者只能透過經驗累積和摸索的過程建立自省能力（洪中夫，2010）。

這和服務現場的困境有很大的關係，我們都知道反思對於參與者的重要性，但在現場卻是以例行性活動的方式進行，讓參與者沒有辦法解決心中的疑惑，每次的服務僅有提升其服務技能，在服務的敏銳度和問題解決能力仍無法提升。

反思，是服務與學習之間的連結，它代表著可以將參與者的服務經驗與生活經驗互相連結。也呼應黃玉（2009）提到持續的反思，可以讓參與者從探索階段，走到澄清、理解、活化，及內化階段；反思在服務學習的歷程中佔著不可或缺的位置，但它不該只是其中一個歷程，應該是學習的推手，這也是研究者想要深入探究的主因，希望能夠找出有系統反思的方式，協助帶領者快速進入狀況，帶著參與者在反思過程中共同成長，除了提升帶領者和參與者的能力，更能夠提升服務品質，可說是不可多得的三贏局面。

### 第三節 創造思考技法相關研究

以下就創造思考技法的選擇研究現況，說明創造思考技法的選擇、創造思考技法的研究現況，分述如下：

#### 壹、創造思考技法的選擇

##### 一、理論依據-Kolb 的經驗學習圈

根據 Kolb 的經驗學習圈 (experiential learning cycle) 概念，服務者的學習步驟為經驗學習、反思觀察、歸納觀點及積極實做 (黃玉，2009)，但若要產生具體的反思成效，和深入的反思過程，需選擇具備 5C 設計原則的工具才能達成，分別為：

##### (一) 持續 (Continuous)

服務前、服務中、服務後都要持續進行反思活動。

##### (二) 聯繫 (Connection)

幫助學生和其他不同背景的人、經驗與應用、現在與未來產生連結。

##### (三) 挑戰 (Challenging)

除了服務新經驗會帶來挑戰，也需要用更新且更批判的角度練習分析事情。

##### (四) 脈絡 (Contextualized)

反思要配合服務學習活動，讓學生透過服務學習經驗，加深對於生命的理解。

##### (五) 督導 (Coaching)

在反思過程中給予支持和督導，陪伴學生可以跨越挫折，勇敢的成長。

遂研究者依據 5C 的原則，初步檢視了本次反思帶領的概念和創造思考技法的特性，如表 2-7：

表 2-6

五 C 原則與本研究運作概念檢視表

五 C 原則	檢視內容
持續	本研究設計服務前、服務中、服務後皆進行結合創思技法的反思課程
聯繫	創思技法運作過程，會有大量的分組討論，可以激發研究參與者交流生命經驗
挑戰	技法可以幫助研究參與者多元思考，以六頂思考帽來說，黑色的思考面向是很棒的練習，另外也會結合國際志工議題讓研究參與者練習批判思考
脈絡	本次技法運用國際志工服務所體驗的活動進行反思
督導	即是研究者要擔當的責任

## 二、理論依據-創造思考技法特質和反思特質

根據上述要素來檢視本研究設計的概念，不僅吻合了 5C 設計原則的要求，且經研究者文獻收集與整理後發現，創造思考技法特質和反思所強調的特質非常相似且運用廣泛（高瞻燦譯，2009；黃玉，2009；潘裕豐，2005），如圖 2-7 說明：



圖 2-7 反思特質與創造力思考特質相對圖

### (一) 聯繫和既有元素全新組合的關係

連接指服務學習反思經驗，可以幫助服務者與多元背景的研究參與者、老師及受服務對象連接，也連接經驗與應用、情感與思想及現在與未來，呼應創造力思考在概念上的組合，如反思和技法的組合。

### (二) 持續和創造力連續過程的關係

反思在課程中持續進行，而創造力是一種歷程，兩者皆需要連續練習才能提升。

### (三) 脈絡和傳統或文化再詮釋的關係

脈絡指將知識實際運用在日常生活中解決問題，正好呼應創造力在傳統上尋求一個新的出路，用新的解決方法化解。

### (四) 挑戰與超越定義或標準的關係

挑戰指新舊經驗的衝擊讓參與者可以將困或轉為動力，呼應創造力打破常規、超越現況和傳統框架的特性。

### (五) 督導與創造力培養的關係

督導指陪伴參與者情感上的支持，在智能上也要能引導使用新觀點，和培養創造力的概念相輔相成。

在理論上可以看到反思和創造思考技法，兩者皆可協助學習者提升學習能力，也在日常生活情境中常見，雖無直接理論證明反思結合創造思考技法之成效，但透過兩者理論探討，可觀察到創造思考技法幫助參與者產生新知識，而新知識可強化反思歷程，這也是研究者當初結合反思與技法的初衷。

## 三、反思方式和比較

反思，即帶領參與者透過新事物回顧舊經驗，黃玉（2009）提供給服務學習帶領者參考的的反思方法，分別為：演說(Speaking)、書寫(Writing)、活動(Activities)與多媒體(Multimedia)，如表 2-7：

表 2-7

反思進行方法及使用方式

反思方法		使用方式
演說	服務者需整理過往經驗分享給他 人，並透過激盪與重組得過程而從反 思得到學習成效。	小組討論、團體討論、口頭報告、 成果發表、與捐款者介紹服務方案
書寫	書寫可以幫助服務者將發生過的經 驗紀錄下來，並且可協助回顧過去 的服務經驗，進而產生在反思的作用。	服務日誌、服務心得、網路發表文 章、成果報告、投影片製作
活動	透過活動引導服務者討論與對話，促 進個別反思轉化為團體分享，藉由研 究參與者所提供不同的看法中，催化 反思的深度和廣度。	團體動力、創造思考技法、舉辦工 作坊或研討會、辦理慶功宴
多媒 體	注重視覺展現，有助於情境再現與氣 氛營造。	使用照片、幻燈片、錄影帶、繪畫、 劇場等方式呈現。

以上方法皆能促進反思學習的達成，而每一種方法也可交互使用，例如在活動過程結合演說，或是在演說過程結合多媒體...等等；本次研究也有運用到這些方法，如下說明：

(一) 演說

透過課堂與研究參與者的討論、上台報告，也與研究者進行一對一訪問，過程中引導研究參與者深入思考而達到更好的學習成效。



## (二) 書寫

研究者邀請研究參與者在服務前執行期於網路撰寫課程心得，在服務過程中撰寫服務日誌並且於服務後期撰寫服務心得，留下服務經驗最初始的感受，幫助研究參與者能回顧經驗。

## (三) 活動

研究者使用團體動力及創造思考技法，幫助研究參與者能在反思過程得到更深更廣的反思成效。

## (四) 多媒體

以 ppt 與服務影片提供情境，幫助研究參與者反思。促成反思的方法雖然很多，但是目前的反思型態較偏重演說、書寫和多媒體的使用，在研究者看來相當可惜，傳統的反思方式並不是全然無效，如果只是單獨使用一種方法則效果有限，而結合創造思考技法可以融入多個傳統方法，透過多樣的反思方式可以滿足不同學習型態的需求。

遂此次想藉由創造思考技法提升反思的效率、深度、廣度和趣味性；以下就傳統思考技法與創造思考技法簡述比對與說明：

表 2-8

傳統思考技法與創造思考技法比較表

	傳統思考技法	創造思考技法
擴散效果	使用講述法，讓大家輪流發表自己的感受	使用小組討論的方式，刺激大量的答案
聚斂效果	由主帶者負責總結	由研究參與者自行透過技法整理結論
記憶持久度	表達者使用講述法，容易停留在表層經驗，而聽眾聽過後易忘記	討論過程結合演說、書寫、活動及多媒體，易產生深刻記憶

(續下頁)

表 2-8

傳統思考技法與創造思考技法比較表（續）

	創造思考技法	傳統思考技法
時間運用	由主帶者帶領，並且使用輪流發表的方式，會需要較多等待時間	小組的方式進行，可以讓每個人在短時間有多次發表機會
氛圍營造	由主帶者帶領方式決定，但因為進行方式較慢，氣氛難活潑有趣	在討論過程中，因需要大量的討論和激盪，氣氛比較活絡
學生參與度	使用講述法，學生的表達機會較少，等待的時間比較多	透過不同形式的分組方式，學生在過程中必須提出想法

好的反思方式可以幫助參與者帶出咀嚼學習的重要，傳統的反思常常用圍圓圈的方式進行提問與分享，讓害羞或是不擅言談的學習者，可能會被貼上標籤，或被誤解為能力不足，此限制讓反思效果大打折扣。充分比對傳統思考技法與創造思考技法的優劣勢，研究者更加堅定要使用創造思考技法的想法，期待能提升反思的成效，也幫助後期帶領者有參考的方針。截至目前為止，針對反思階段進行調整以提升效能，或提升反思效能的研究有 8 篇，如下：

表 2-9

關於反思方式調整的相關研究

研究者/年代	研究方法	提升反思效能的方式
謝甫佩 (2002)	實驗法	反思策略提升電磁概念教學效果
彭雨慧 (2007)	實驗法	比較有使用和沒有使用系統思考來反思，探討個人績效影響
吳昆庭 (2007)	實驗法	比較有使用和沒有使用高層次的提問，探討可否提升學習者的反思態度與反思意圖

(續下頁)

表 2-9

關於反思方式調整的相關研究 (續)

研究者/年代	研究方法	提升反思效能的方式
賈大齡 (2010)	質性研究	運用團體動力促進反思成效
李韻如 (2010)	質性研究	創立反思督導團隊促進反思效果
葉巧玉 (2011)	質性研究	運用照片引談法帶領反思，深化反思內涵
紀岳錡 (2012)	質性研究	透過反思課程帶領提升服務學習成效
張煌達 (2014)	量化研究 (使用問卷)	用行動體驗式進行反思，探討此法是否可提升訓練成效

綜合上述，可以看見已經有許多研究運用不同的方式，試圖促進反思的成效，多元的方式能協助研究參與者找適當的比喻，強化參與者接收的概念。例如照片、團體動力、課程、行動體驗式及反思督導團隊；甚至用實驗法比對其反思成效的差異，例如系統思考及高層次提問的運用，都再次驗證反思的重要性和成效；研究中也看到研究者們透過改變帶領者、帶領方式和媒材的改變，希望能提升反思的效果，而本研究則是調整帶領方式，使用創造思考技法探討在研究參與者的反思歷程。

#### 四、選擇技法的過程

創造思考技法的選擇與操作，皆會影響到研究執行歷程與結果，接著是要選擇思考技法的參考要素，本研究根據使用者的回顧反思困境、現狀團隊形態及創造思

考技法優勢，綜合評估選擇最適合的方法，說明如圖 2-8：

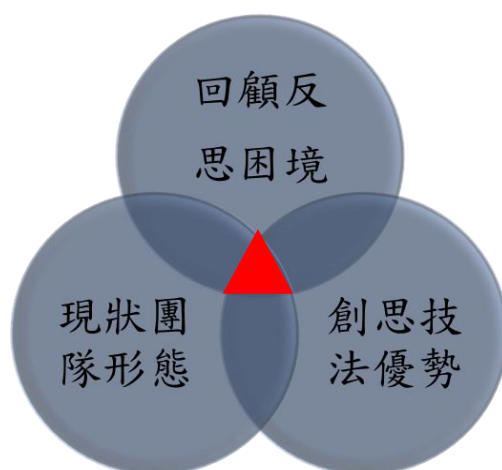


圖 2-8 創造思考技法的選擇面向分析圖

### (一) 回顧反思困境

在執行研究之前，研究者回顧自身帶領反思的經驗，並在課程執行之前，訪談研究參與者在社團帶領反思的經驗，了解其帶領反思的過程中所遇到的困境，統整後分別如下：

1. 不知道該如何表達自己的感受。談 (S3) -1031210
2. 不知道怎麼回饋和提問。談 (S8) -1031210
3. 討論停滯時，不知道怎麼引導別人繼續說。談 (S1) -1031210
4. 不知道還能用什麼方式進行，總是只能用口頭陳述困難。談 (S6) -1031210
5. 時間總是不夠用，有種講不完的感覺。談 (S4) -1031210
6. 思考內容只會停留在活動的部分，內心的感受不知道怎麼講。談 (S10)、(S2) -1031210
7. 聽了很多人的意見之後，不知道怎麼統整。談 (S9) -1031210

根據上述困擾，研究者希望能運用創造思考技法，協助研究參與者能解決反思的困境，主要用於節省思考時間、提問反問線索、協助被帶領者邏輯性的陳述和提升統整能力，並且也提供帶領者有更多反思方式的選擇，以下對應困境和合適的技法做第一階段配對，如表 2-10：

表 2-10

反思功能與對應的創造思考技法

反思功能	可運用的技法和說明
節省思考時間	使用有時間限制的技法，可節省時間，例如：六三五、六六討論法、世界咖啡館。
提問反問線索	提供角色扮演的的方式，讓研究參與者更能聚焦提問，例如：六頂思考帽、六雙行動鞋。
協助邏輯性的陳述	使用具敘述性的技法，讓研究參與者在整理資料的過程有明確的脈絡，例如：曼陀羅、KJ、心智繪圖、魚骨分析法。 另外，加入批判思考也有助於邏輯敘述，例如：六頂思考帽。
提升統整能力	在大量點子湧入的狀況，適合用歸納分類的技法協助，例如：KJ、曼陀羅。

研究者從反思困境中，獲得可以協助的方向，並且從協助的線索找到適合的創造思考技法，希望能讓反思成效提升，學習的效果也能延續更長的時間。

## (二) 現狀團隊形態

本研究研究參與者共有 10 位，每次開會時間最多 2 小時，大概有四種模式，分別為：研究者或總召帶領全部研究參與者討論、輪流換帶領者帶大家反思及討論、小組進行討論與分享、個人進行自己的分享，也就是說，人數的部分會視狀況作彈性調整，以下針對不同型態提供適合的技法：

表 2-11

反思型態與對應的創造思考技法

反思型態	適合的創造思考技法
個人省思	曼陀羅思考法、心智繪圖、魚骨分析法
小組討論	KJ 法、六三五、六頂思考帽、曼陀羅思考法、六雙行動鞋、六六討論法、拼圖法、水平思考法、腦力激盪法
團體討論	世界咖啡館、KJ 法、水平思考法、腦力激盪法

在時間有限且人數中庸的型態，本研究適合小組討論型態，使用合適的技法，可以激盪出更多點子，並且可以透過擴散和聚斂的過程，幫助研究參與者再討論進行中可以得到討論的重點。

### (三) 創思技法優勢

如創造力教育白皮書（教育部，2001）所言，創造力的能力需長期培養，在錯誤中學習，這和服務學習「做中學」的概念是相呼應的，然而現今有許多學習價值注重立即短期的成效，以獎懲達成目的的做法，實在有礙創造力發展。

陳龍安（1997）指出創造力是指個體在流暢力、變通力、獨創力和精進力的特性，透過思考的歷程，發展出此四力能夠協助研究參與者有效激發創意能力，以下整理具四力特質的創造思考技法基礎（潘裕豐，2013），如下表：

表 2-12

創造力四力與對應的創造思考技法

創造力四力	適合的創造思考技法
流暢力、變通力	腦力激盪法、KJ 法、六三五法、心智繪圖、深度會談、六頂思考帽法
獨創力、精進力	曼陀羅思考法、類比法、奔馳法、批判思考法、魚骨圖、型態分析、KJ 法

對應著流暢力和變通力，目標是幫助研究參與者擴散思考激發創造力，讓研究參與者在討論過程中可以大量的覺察服務過程大小事，如李韻如（2010）研究中發現反思的脈絡具有由外在而至內在的層次，增加外在覺察將有助於增加研究參與者回顧舊經驗，加強與內在自我的連結，並激盪出更多新的思維；而獨創力和精進力，可以幫助研究參與者聚斂思考，接納且不批判的態度有利於反思進行，在討論過程找出最佳想法，既保有歡愉氛圍也不會失去討論方向（陳龍安，2005）。

綜合上述，本研究根據三個判斷來決定要使用的技法：

1. 三面向重疊範圍：根據上述表 2-8 所分析的回顧反思困境、現狀團隊形態及創造思考技法優勢適合的技法，以重覆最多為優先考量。
2. 討論形式和繪圖形式：簡美娟（譯）（2013）閱讀時只能記住 10% 的文字，但轉換成圖像卻可以記得 30%，圖象除了能有助於表達，也能增進使用者的記憶力，遂本研究也選擇兩種能繪製圖像的創造思考技法，以期能提升反思效能。
3. 擴散性和聚斂性：此兩者為反思關鍵元素，擴散性的思考模式能鼓勵研究參與者引發各種觀念或思考途徑，聚斂性的思考模式，能幫助研究參與者將各類問題和事物加以分析、整理和綜合，為統整反思要點及解決問題的最佳方案，遂本研究也選擇擴散和聚斂各一些創造思考技法，以期能增加反思深度及廣度（陳龍安、朱湘吉，1998）。最終，創造思考技法的選擇和特質分類，如下表 2-13 所示：

表 2-13

#### 創造思考技法運用型態

	-討論型-	-繪製型-
擴散性	六三五法	KJ 法
聚斂性	六頂思考帽	曼陀羅法

創造思考技法決定後，將會融入研究者設計的十二次反思課程裡，研究者希望透過這四個富有樂趣、動態又多元的模式，導入服務學習全程的反思歷程中，也期

待可以適用於更多學習風格不同的學習者身上，把學習的主導權回歸於學習者，讓整個學習過程變得更有效能。

## 小結

從文獻探討中，了解服務與學習是透過個體的反思產生連結，進而在差異經驗中產生新的學習，尤其在國際志工歷程的異文化脈絡中，可以提供更多的學習素材，透過創造思考技法，可幫助研究參與者加深反思的深度與廣度，也可以提升反思的效率，而服務學習的成效也更為可觀。因此，研究者將擔任帶領者的角色，以創造思考技法為融入反思歷程，希望能提供研究參與者更深刻的學習內容。

## 貳、創造思考技法的研究現況

研究者依據創造思考技法使用方式和研究概況，作為本研究使用技法時的重要參考，綜合以上研究者透過臺灣博碩士論文知識加值系統及期刊論文索引系統等，進行相關文獻與研究資料的蒐集，分別就四種創造力思考名稱蒐尋相關文獻，希望在進行研究之前，可以得到更宏觀的資訊，如下說明：

### 一、KJ法（KJ method）

以下針對 KJ 法操作方式及現況研究做以下分析：

#### （一）操作方式

KJ 法由東京工人教授、人文學家川喜田二郎所創，KJ 是他的姓名的英文縮寫，當初為了提升資料處理能力或調查成果，所孕育發展的方法（葉枋瑀，2012）。

此法是常見的思考視覺化工具，能整合複雜的資料並有效整理，也幫助參與者可以透過創意思考提升解決問題，不僅有效率且還能兼顧品質根據文獻整理出觀念卡片，運用潘裕豐（2006）的 KJ 法執行模式，決定主題與分組後，以資訊卡片化、



卡片群島化，A 型圖解化、B 型敘述化的原則，分了小島、中島、大島，接著整理分析成 KJ 圖之後，再針對各島或是卡片，就可以有效加強 KJ 圖的可靠性。

KJ 法就是把所有人的意見、想法和經驗，不加取捨地統統匯聚，以「一卡一念」的原則，將概念一個個紀錄於卡片上，然後將相似和同類型的放在一起，再用圖解或條列的方式，將所有構想統合，並且進一步地得到一些更新的構想，這些構想可用來解決或改進問題。執行方式如下：

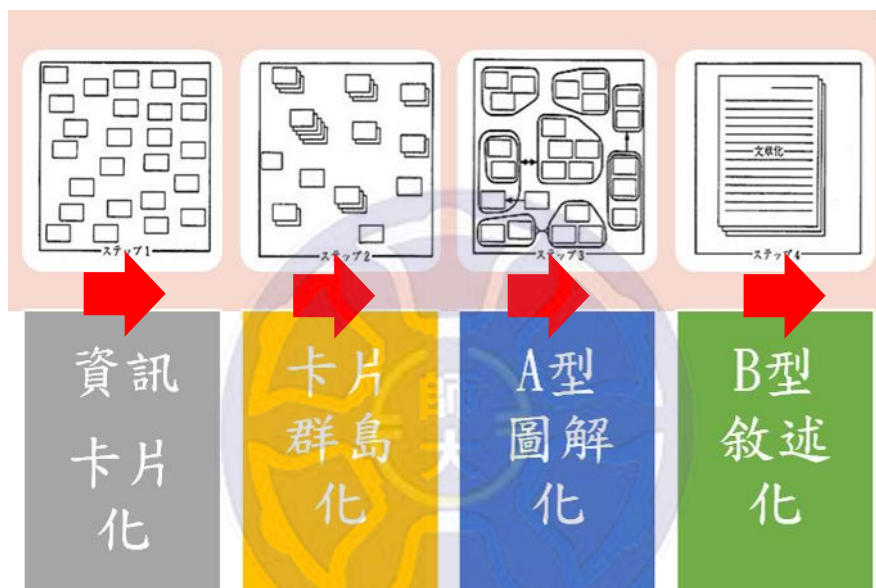


圖 2-9 KJ 法討論流程圖

1. 步驟一-資訊卡片化 (Card making)：參與者以「具獨立的、最低限制的句子」進行紙片內容製作，用卡片寫下自己的想法，一張卡片只寫一件事實或資訊，每一組要寫下 100 張小卡片。
2. 步驟二-卡片群島化 (Grouping and naming)：將所有卡片由下而上逐層進行統整和分類。
  - A. 把所有的卡片都排在桌面上，把每一張都仔細閱讀，並且把相同屬性的排在一起分組，將組名寫在新的卡上且放在群組最上方。
  - B. 以相同方式進中組、大組的編組工作，並且進行「名牌製作」，以不超過 10 組為原則。

3. 步驟三-A 型圖解化 (Chart making)：進一步探究各組資料間之關係，最後在白報紙上寫下創意的內容，也可加上圖畫，也就是製造「構造圖」，分別有五個流程：空間配置、指標圖解、集群歸類合併、圈畫、集群圖解的圈畫與命名。
4. 步驟四-B 型敘述化 (Explanation)：將以上統整的資訊統整成文章，最後用簡單的文自大聲唸出結構化圖表的重點，並將分類結果以完整方式呈現。

KJ 法的優點是可以使非數據形資料客觀化，適用於資料繁多、事項多的主題，可訓練研究者邏輯性的思考與統整能力 (蔡靖一，2011)，期待研究者能帶領參與者統整服務過成許多細節所帶來的經驗和資訊，透過有系統的 KJ 法整理方式，幫助抽象的感受可以具象化，進而統整成一篇動人的故事。

## (二) 現況研究

研究者根據目前使用 KJ 法的研究面向和結果做總整，如下：

表 2-14

### KJ 法現況研究分析

研究者/年代	KJ 法的使用面向和研究成果
高敏盛 (2014)	本研究採用質性研究中的半結構式訪談、直接觀察與參與式觀察對本個案，探討傳統早餐店的關鍵成功因素、經營現況與未來發展，將收集到的資料運用 KJ 法進行分析，研究發現個案關鍵成功因素、遭遇到的瓶頸與挑戰。
陳奕文 (2014)	運用 KJ 法與德菲法整合幼教與產品設計之專業，進而擷取出可啟發多元智能的教玩具設計元素與選購指南，作為家長和老師的參考依據。
何佳勳 (2011)	研究者建置創意思考基本流程之網路操作平臺，另設計了創意價值的量化評估方式，目的是比較傳統實體 KJ 法與平臺操作的效用，經問卷調查分析是平臺優於傳統操作。

(續下頁)

表 2-14

## KJ 法現況研究分析（續）

研究者/年代	KJ 法的使用面向和研究成果
林傳維 (2012)	在網際網路上以 KJ 法中增加圖片的應用，在自己的意見中加入相似的圖片加入討論，發現在意見旁加入圖片的這項改變對使用者是有幫助的。
葉枋瑀 (2012)	以 KJ 法探究語彙分布的結構，並以文字探勘分析語彙之間的關聯，再進一步分析詩詞圖像之語意網絡分布的對應關係
蔡靖一 (2011)	將 KJ 法應用於電子付款及以物易物機制之創新服務性資源分享研究，以 KJ 法程序處理服務性質資源分享機制關聯圖經過重目評價法的評價。
謝宗翰 (2008)	以實驗法比較 KJ 融入單元課程的差異，發現有使用 KJ 的班級，創造思考能力的流暢性和變通性有提升，而解決問題能力無差異，但發現學生對於課程活動個別喜好差異大，學生們認為能夠學習到問題解決的相關策略。

由研究中發現，大部分研究者以 KJ 法用來分析的功能為主，例如分析訪談或是評價的內容、設計產品、分析語彙之間的關聯，也有用 KJ 法結合別的元素用來解決問題，例如結合網路操作平臺、增加圖片的應用、融入單元課程；除上述文獻，潘裕豐（2013）提到 KJ 法的應用包含個人日常生活、思考會議、企業經營、工作改善、問題解決、人才素質提升、團隊精神強化、組織體質改造。

尚無 KJ 法使用在服務學習或是反思的範疇，但研究者相信 KJ 法的分析能力，可助於研究參與者深度理解服務的經驗，看見更新的觀點。

## 二、六三五法 (6-3-5 Brain-storming)

以下針對六三五法操作方式及現況研究做以下分析：

### (一) 操作方式

此法源自於德國，應用腦力激盪法原理原則，改編以筆寫方式的激盪法，又稱「默寫式腦力激盪法」，在本研究以「六三五法」簡稱之；討論過程不因身分地位、性格或是口語表達能力而造成壓抑，又稱為「有尊嚴」的腦力激盪法(原來, 2004)。



圖 2-10 六三五法討論流程圖

其中的六三五分別是指「六」指六人(人數以六人為理想, 但不侷限), 接著每人每次要寫下「三」個想法, 並且在「五」分鐘內完成, 五分鐘一到, 要馬上把卡片傳給右邊的參與者, 同時自己也得到左邊夥伴的卡片。接著, 必須要在別人已經寫上想法的那張卡片, 再增加自己的三個想法, 一共進行六次, 三十分鐘是一個循環, 每個循環總共可以達到一百零八個構想(陳龍安, 2006), 進行表單如下表所示：

表 2-15

六三五法使用討論單

	第一個點子	第二個點子	第三個點子
第一位			
第二位			
第三位			
第四位			
第五位			
第六位			

完成討論單之後，將所有的構想都剪下來，分類且設計貼在海報上做展示和報告，雖然看起來很冷酷、緊湊，但是在時間的壓力下，可以幫助研究參與者把深層的創意的想法逼出來，此法的優點如：不能說話，所以思維自由奔放；因為是六個人一起進行，可以產生更高密度的想法；可以參考他人送到面前卡片上的構想，並且加以改進；不會因為參與者的差異和個性，而影響到意見的提出。(陳龍安, 1999)

(二) 現況研究

研究者根據目前使用六三五法的研究面向和結果做了總整，如下：

表 2-16

六三五法現況研究分析

研究者/年代	六三五法的使用面向和研究成果
梁志雄、黃民權 (2002)	使用六三五法探討資訊安全問題，快速綜整出能解決問題的相關策略
黃民權、余步雲 (2003)	使用六三五法探討電子商務資訊的安全問題與對策

研究者在搜尋文獻過程發現，關於六三五的研究少之又少，論文的部分只有在介紹技法的過程有提到，但卻沒有將六三五使用於其他領域的文章，僅有在期刊找到兩篇將六三五使用在軍事討論資訊的安全問題，透過此法快速得到大量的答案並思考解決問題的策略，雖然沒有使用在服務學習領域，但快速得到大量的點子探討問題，正是適合使用在本研究的概念。

### 三、六頂思考帽 (Six thinking hats)

以下針對六頂思考帽操作方式及現況研究做以下分析：

#### (一) 操作方式

六頂思考帽是由水平思考 (lateral thinking) 的發明者 Edward de Bono 於 1980 年提出，De Bono (1992) 認為簡單又有效的方法遠比複雜難懂的思考技法更有價值，因此六頂思考帽適合不同年齡層的對象使用，很適合本研究匯聚高一~大四的年齡層。此法與思考過程之間的關係如下圖：

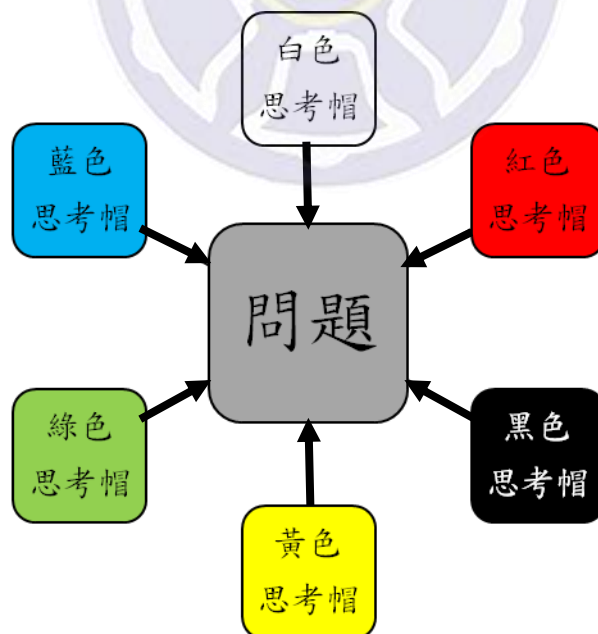


圖 2-11 六頂思考帽討論流程圖

很多時候我們在思考時會卡在「混淆不清」，因為思考者當下都想要在同一時刻做很多事情，也會有很多的顧慮，有鑑於此，De Bono 提出的六頂思考帽的思考訓練，目的是在為思考解碼，參與者一次只用一個思考模式，讓邏輯、情感、創意和資訊的部分都刻意的分開，然後運用實體的六頂帽子來隱喻不同的思考面向，劉慧玉（2010）提到「戴上帽子」意義在於運用一種思考面向，「脫掉帽子」相當於轉換到另一個面向，大大簡化了過去傳統思考模式的歷程，讓參與者可以從「角色扮演」的過程盡情發揮自己的想法，使自我脫離正常自我形象的束縛，所有的思考都是來自扮演的角色，而不是由自我出發。

De Bono 提出六頂思考帽的五大價值（葉玉珠，2006），分別如下：

1. 角色扮演（role-playing）：思考最大的限制是自我防衛，一次扮演一個角色，讓參與者敢說敢做，可以降低自我防衛的心態，也不用擔心會傷害到自己和他人。
2. 引導注意力（attention directing）：此法可引導思考者從六個層面思考。
3. 方便（convenience）：思考者可以隨時要求自己或他人轉換思考的向度。
4. 腦部化學的可能基礎（possible basis for brain chemistry）：思考者可從不同的思考模式改變腦部化學的成分和狀況，有助於腦部達到平衡。
5. 遊戲規則的建立（roles of the game）：人們善於學習遊戲規則，而此法為這「思考遊戲」訂定了一些規則，讓思考者更容易學習。

除了意義的說明，以下針對六頂思考帽的六種代表之義，分別說明：

表 2-17

六頂思考帽意義說明表

思考帽	代表意義	常見問題
白色頂 思考帽	例如：新聞主播 白色思考帽代表中立客觀審視數據和資料。	我們有哪些資訊？ 這件事情實際的狀況如何？ 哪些是我們已經知道的資訊？
紅色頂 思考帽	例如：演員 紅色思考帽代表情緒上的感覺、預感、價值觀。	此刻對這件事的感覺如何？

表 2-17

六頂思考帽意義說明表（續）

思考帽	代表意義	常見問題
黑色頂思考帽	例如：反對黨 黑色是陰沈、負面的。黑色思考帽也就是負面的因素，合邏輯的否定、評估、小心謹慎。	符合實際情境嗎？ 有用嗎？ 有危險和困境嗎？ 為什麼不能做？
黃色頂思考帽	例如：讚美者 黃色是明亮和正面的。黃色思考帽代表樂觀，包含合邏輯的肯定、希望、可行性與正面思想。	有什麼利益？ 有什麼功效？ 為什麼有這些功能？ 為什麼這是一件好事？
綠色頂思考帽	例如：創意家 綠色思考帽代表新點子、創意思考和誘因。	有什麼企畫和建議？ 有什麼新方案和替代方案？
藍色頂思考帽	例如：樂團指揮者 藍色是海洋也是天空的顏色的顏色，代表思考過程冷靜，能組織思考的過程、控制其他五種思考帽的使用。	我們今天思考的進度到哪？ 下一步怎麼進行？ 如何摘要和評論？

另外，De Bono（1992）有提了十個六頂思考帽的優點，如下：

1. 六頂思考帽提供多面向且有趣的注意力導向工具。
2. 六頂思考帽是有效的心像工具（即顏色轉換）。
3. 六頂思考帽可以運用在最簡單和最複雜的事件情境中。
4. 六頂思考帽提供簡易且清楚的步驟，讓學生能組織、聚焦並引導思考，讓思考的產物具建設性。
5. 六頂思考帽肯定批判是的思考，同時也給每種思考面向運作的機會。
6. 六頂思考帽易學易教。
7. 六頂思考帽可以結合假設、推論、定義等技巧在討論過程中



8. 六頂思考帽因為易用，因此可消除一些意識型態的藩籬。
9. 紅色思考帽肯定直覺和情感，讓參與者可面對自己的感受。
10. 藍色思考帽使用最難的「後設認知」技巧，使此法易學易用。

## (二) 現況研究

研究者根據目前使用六頂思考帽的研究面向和結果做了總整，如下：

表 2-18

### 六頂思考帽研究現況與成果分析

研究者/年代	六頂思考帽的使用面向和研究成果
謝淑婷 (2013)	多媒體融入六頂思考帽寫作教學，以實驗法發現對國小四年級學童問題解決能力及寫作態度之影響
何貞慧 (2011)	將六頂思考帽運用於國小五年級寫作教學，以個案研究法與內容分析法發現此法能有效提升訓練學生思維力，也能提升想像力、聯想力和思維力，且研究者搭配限制行的寫作提醒，發現能激發多元發展的思維。此法除了能解決教學現場學而不思的困境，也能激勵學生的創造力。
張銘忠 (2005)	運用網路學習平台的討論空間，教師採六頂思考帽訓練課程的多元思考議題方式出題，以實驗法觀察發現此法適合訓練高職學生思考能力，能提升問題解決態度與能力。
王雅奇 (2002)	使用六頂思考帽編擬一套適合五年級資優生的課程，以實驗法探討問題解決能力之成效，研究發現此法不但能提升問題解決能力，且受到多數學生的肯定與喜愛。

綜觀目前運六頂思考帽的研究方向，大部分皆用來解決現場問題，並了解此技法所帶來的成效，目前的成效包含問題解決能力與態度、思考能力、想像與聯想力，且受到學生的肯定與喜愛，而使用的領域則是課程、寫作和議題討論。

雖目前未使用在服務學習或是反思範疇，文獻提到的效果在服務學習領域具備極高學習價值，且此法特質相當適合用在反思帶領過程中，是理想的不二選擇。

#### 四、曼陀羅思考法 (Mandala)

以下針對曼陀羅思考法操作方式及現況研究做以下分析：

##### (一) 操作方式

曼陀羅原本起源於佛教，由今泉浩晃先生系統化運用後，成為絕佳的計劃工具。其最終目的是將「知識」轉變為實踐的「智慧」，鄭衍偉翻(2010)提到其最大的特色則是運用一張「內涵核心的3x3九宮格」來呈現整體與局部的相互關係與平衡。

Bower (1970) 整理出其主要的核心概念為以下四點：

- 1.分九個區域，提供如魔術方塊般的視覺式思考。
- 2.中心方格內，寫下思考主題。
- 3.與主題有關，分別記入周圍的八個方格內。
- 4.兩種基本形式：曼陀羅主要有下面兩種思考模式

曼陀羅的圖案和呈現方式如下圖所示：

子題 1	子題 2	子題 3
子題 8	主題	子題 4
子題 7	子題 6	子題 5

圖 2-12 曼陀羅基本圖

如上圖，曼陀羅思考法可以統整混沌的狀態，把事情具體化，這些意識一旦經過整理，就會從表面意識深入到潛意識中，讓思考者能夠進一步的把想法化為行動，運用在日常生活動，也是研究者想要使用此技法的原因。九宮格中包含（水平思考和垂直思考）乘以多層次九宮格運用，等於兼具廣度及深度的思考法。此方法依據「放射性思考法」和「螺旋狀思考法」二種思考技術來進行學習層次提升的思考策略。有兩種基本形式：

### 1. 放射性思考法

以中心設定主題，接著為向四面擴散的輻射線思考式，以研究者人際關係為例，在中間的主題即是本人，接著以九宮格中心點周圍的八個格子向外擴散，填上內圈人際關係，這種填滿的過程就是創意發揮的時候（胡雅茹，2011）。接著以此圖為主在延伸到另外八格曼陀羅的表格內，會形成下圖呈現的九宮格和蓮花九宮格圖。



圖 2-13 曼陀羅放射性思考&蓮花圖

此人際關係曼陀羅是訓練思考力由「點」至「線」至「面」，如此，8個想法可以生出  $8 \times 8 = 64$  個想法。

### 2. 螺旋狀思考法

以中心設定主題逐步思考的順時鐘式，以研究者的論文進度為例，如下圖：

完成行動研究	完成四十五章	末次口考過關
首次口試過關	本人論文進度	修論文並輸出
完成前三章	找導師訂題目	順利畢業

圖 2-14 曼陀羅螺旋狀思考圖

此方式比較適合用來做為流程性質的思考與安排，因是日本人發明的，所以思考順序以日本「の」字形為思考方向，可以推論有前因後果的關係，或是做事情的步驟，以一種順時針的思考順序，在中心格上列出主題以後，便可以開始以逆時針的方式安排行程，有助於思考者擴展與歸納（陳木金，2010）。這樣的形式可以跟“四面八方擴展型”搭配使用，亦即“圍繞型”中的任何一個空格也都可以被拿出來當作“四面八方擴展型”中的中心議題，然後再加以發揮。

鄭衍偉譯（2010）提出曼陀羅思考法的優點如下：

1. 可以啟發靈感
2. 可以召喚偶然力（serendipity）
3. 可將現世與人心圖像化
4. 告別刻板印象
5. 改變觀察角度
6. 深印腦海中

另外，陳木金（2010）整理曼陀羅思考法，還有「實」與「虛」的四種學習策略模式，「實」是指摸的到看得著的實體東西，「虛」指摸不到看不到的抽象概念，分別如下說明：

1. 「實—實：創意」指中間主題是「實」，旁邊八個子題是「實」。例如中間的「實」是課本，從出發延伸其他八個「實」是老師、團員、鉛筆、擦布、書桌、抽屜、三角架、書籤。

老師	團員	鉛筆
書籤	課本	擦布
三角架	抽屜	書桌

圖 2-15 曼陀羅思考圖：實—實範例

2. 「實—虛：概念」指中間主題是「實」，旁邊八個子題是「虛」。例如中間是「實」的礦泉水，參與者聯想到旁邊八個「虛」的概念是飢渴、珍惜、恐懼、希望、生存、科技、夢想、壓抑。

飢渴	珍惜	恐懼
希望	礦泉水	生存
科技	夢想	壓抑

圖 2-16 曼陀羅思考圖：實—虛範例

3. 「虛—虛：隱喻」指中間主題是「虛」，旁邊八個子題是「虛」。例如中間是「虛」的服務，參與者聯想到旁邊八個「虛」的概念有熱情、認真、勇敢、挫折、調適、成長、付出、互惠。

熱情	認真	勇敢
挫折	服務	調適
成長	付出	互惠

圖 2-17 曼陀羅思考圖：虛—虛範例

4.「虛—實：圖像化」指中間主題是「虛」，旁邊八個子題是「實」。例如中間是「虛」的反思，近而聯想到旁邊八個「實」，有領隊、NGO、學校、孩子、領隊、相機、錄音筆、電腦、筆記本。

領隊	NGO	學校
孩子	反思	電腦
相機	錄音筆	筆記本

圖 2-18 曼陀羅思考圖：虛—實範例

有別於傳統的條列示筆記法，曼陀羅思考法集合圖像讓思考直覺化，更有條理和效率，也兼具系統化兼顧擴散式和聚斂式的思考方式（陳秀娟，2007），包括水平思考、垂直思考、圖像化思考、舉一反三的能力，能確實從四面八方整理思緒、深入思考，同時能避免偏離主題和思考方向錯誤等盲點，陳龍安（2005）建議可以搭配許多不同的思考技法，如「腦力激盪」、「六頂思考帽」、「六 W 法」、「屬性列舉法」等，幫助許多學習者透過曼陀羅思考法成功的將學習「知識」轉化為實踐「智慧」。

## (二) 現況研究

研究者根據目前使用曼陀羅思考法的研究面向和結果做了總整，如下：

表 2-19

曼陀羅思考法現況研究分析

研究者/年代	曼陀羅思考法的使用面向和研究成果
蔣宜晏 (2013)	探討曼陀羅思考法對於高中生的英文寫作之影響，研究發現寫作過程可以整合較多想法、成績在內容方面有顯著進步，且也較願意進行英文寫作
陳美芳 (2013)	以曼陀羅創意思考法模式進行教學，探討其對高中一年級學生創造力與科技問題解決態度之影響，經實驗法發現創造力表現和態度的部分使用此法者比傳統受試者佳，也發現科技問題解決態度兩者是正相關存在
古安榆 (2012)	結合了曼陀羅思考法與人事時地物的安排，運用行動研究於詞性造句、修辭造句與看圖造句教學中，成效有引發學童思考興趣、提升學童思考能力、使思考面向完整、增加學習成就、提升聯想能力、訓練邏輯思考、能增加句子長度、提高創作句子的成就感
陳小蘋 (2011)	融入作文教學對提升學生寫作學習之成效，在行動研究過程發現能提升寫作能力內容思想的層面、增進寫作態度、助於將九宮格轉化為寫作內容、更瞭解寫作原則與寫作技巧、促進教師專業成長
簡匯文 (2011)	以曼陀羅思考法融入多媒體的方式，探討成語應用、成語聯想能力及運用成語改寫文章之成效，在實驗法結論發現成語改寫文章的能力皆有所提升，且認知、情意或技能方面的反應皆呈正向態度
林佳均 (2010)	以此法為輔助，透過行動研究引導學生譬喻寫作，成效為豐富立意取材、提升組織結構和增進遣詞造句能力

(續下頁)

表 2-19

曼陀羅思考法現況研究分析（續）

研究者/年代	曼陀羅思考法的使用面向和研究成果
賴慧峯 (2010)	以曼陀羅思考帶國小四年級學童進行閱讀，發現此法有效提升學童閱讀理解能力、興趣、能摘取重點並據以回饋、能提升閱讀專注程度、提升閱讀測驗表現
洪文徽 (2009)	以此法探討與講述式教學比較，學生在社會領域學習成就、學習興趣及創造能力之影響 運用實驗法發現此技法可提升學生之學習成就、提高多數學生的學習興趣、提升多數學生的創造能力、受到多數學生的肯定
陳秀娟 (2007)	發現學生的思考力由「點」至「線」，由「線」至「面」，獲得擴展提升、寫作技巧漸次提升，作品正確度也逐步提高，寫作技巧由具變通力進步至具精進力，更展現獨創力，思維也呈現加深加廣的現象
陳諭蓁 (2005)	運用曼陀羅創造思考技法的原則與步驟，以實驗法設計十二個適合國小四年級學童之曼陀羅創造性寫作教學方案的單元，發現此法能有效提升國小學生寫作表現、寫作態度、創造力影響

以目前曼陀羅思考法的研究綜觀現況，研究者發現，大部分使用在語文提升的領域，尤其以中文最多，例如中文寫作、語文教學、寫作學習、成語應用、閱讀能力，另外有一篇提到使用曼陀羅思考法講述式教學的比較，這篇與本研究使用技法融入反思階段的方向比較接近。成效的部分也相當驚人，透過此法能達到三個層面的效果：

1. 認知：整合想法、發現兩個概念的相關性、使思考面向完整、能摘取重點並據以回饋、提升閱讀測驗表現。
2. 情意：引發學童思考興趣、提升學童思考能力和創造能力、增加學習成就。
3. 技能：成績進步、提升聯想能力、訓練邏輯思考、能增加句子長度、寫作原則與寫作技巧、提升文章組織結構和增進遣詞造句能力。



雖然目前曼陀羅也沒有運用在服務學習或是反思的領域，但此法可達到認知、情易和技能三方面的提升，相信也可以在本研究寫下新的篇章。

## 小結

研究者根據上述創造思考技法的使用方式和特性，幫助使用者了解其特性後更能精準使用，甚至是結合不同技法特性，使課程進行過程更加順利，如下表格：

表 2-20

四種技法比較表

	六三五法	KJ 法	六頂思考帽	曼陀羅
使用人數	分組	分組	可個人、可分組	可個人、可分組
圖像式	否	是	否	是
結構性	否	是	否	是
動態/靜態	動態討論	動態討論	可動可靜	可動可靜
擴散/聚斂	僅擴散	兼具兩者	兼具兩者	兼具兩者
系統思考	否	是	是	是
思考平衡	否	是	是	是

對於服務經驗有限的參與者而言，要在反思討論的歷程無中生有，是比較難以達成的，創造思考技法可以提供思考架構，讓初學者快速的打開創意，活絡思考。

創造力可以為生活帶來許多優勢，如陳龍安（1998）提到有：促進良好人際、提生婚姻關係、創造良好親子關係、協助規劃成功的生涯規劃、達成卓越領導、企業原動力；以本研究而言，研究者認為創造思考技法的目的即是不限制人的思考，而創造的產出應該是從模仿開始，然後從模仿的事物做微調，進而才是創新與創造；

生活上的需求來說，解決問題的經驗可以幫助思考，思考的過程讓人增長智慧，這些和調整的過程，就是教育的基礎也是學習創造力的基本，也是反思的主要意義（陳龍安，1998）。

## 第三章 研究設計與實施

本章主要介紹研究方法與實施方案，共分九節：第一節則說明研究架構與方法，第二節則說明研究場域，第三節研究參與人員，第四節則說明實施方案，第五節則說明研究工具，第六節是資料處理分析，第七節則說明研究信實度，第八節是研究流程，最後是第九節研究倫理考量。

### 第一節 研究架構與方法

本節依據文獻探討，並配合研究動機和目的所設計，選用行動研究進行，以某科技大學國際志工服務社團的寒假服務團員為研究參與者，研究者在服務歷程中運用四種創造思考技法融入服務學習歷程，設計創新反思方案，並以行動研究深入探討創造思考技法融入服務學習歷程的實踐歷程。透過錄音錄影、觀察記錄、團員晤談紀錄的方式，藉以分析創造思考技法於服務歷程融入反思的過程，除了探究此歷程，也運用訪談以及文本分析（團員回饋、研究者省思札記）等多元方式收集文件資料，期待在多元的資訊當中可以看到豐富的學習歷程。針對研究架構與研究方法這兩部分進行探討，分述如下：

## 壹、研究架構

本研究架構是以服務學習歷程為行動研究的鷹架，融入創造思考技法並以 kolb 學習經驗圈為實施原則，探究創造思考技法融入服務學習的實踐歷程，以及創造思考技法對於研究參與者反思能力的影響，其概念如圖 3-1

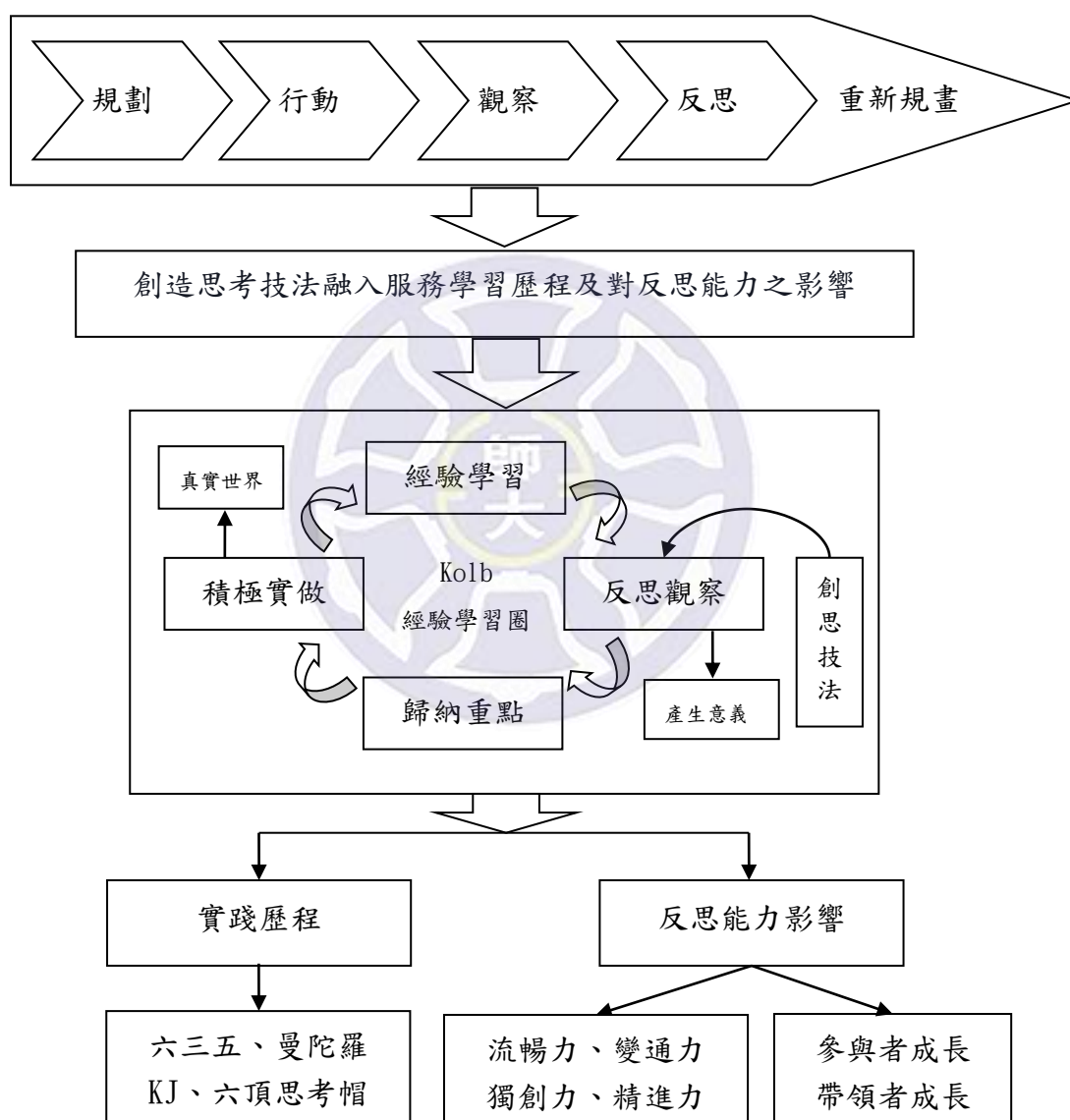


圖 3-1 研究架構圖

## 貳、研究方法

本研究除採用行動研究法「計畫、行動、觀察、反思」的循環過程，如下說明：

### 一、行動研究法（Action Research）

行動研究強調研究功能和實務工作者的現場經驗結合，並且可落實於特定情境當中，除了可以達到問題解決的效益，還可以幫助研究者提升專業度，促使實務工作者達到深層的反思（蔡清田，2000）。

本研究參酌參考文獻及研究目的，採用行動研究的方式進行，研究者規劃方案實際投入田野觀察，透過行動將四個技法融入服務學習歷程，在操作過程中觀察研究參與者投入的過程，並以研究者省思札記、團員回饋資料、誼友討論紀錄等紀錄全程，每次課程後也不斷修正研究方案，最後，以團員晤談、與批判誼友討論紀錄等多元的方式收集文件資料。

行動研究由計畫、行動、觀察、反思四階段反覆循環實施，可解決實施現場面臨的反思困境，提升研究參與者反思能力，也可促進研究者的專業成長。本研究根據行動研究四階段中的步驟擬出行動研究進行流程圖，請見圖 3-2：

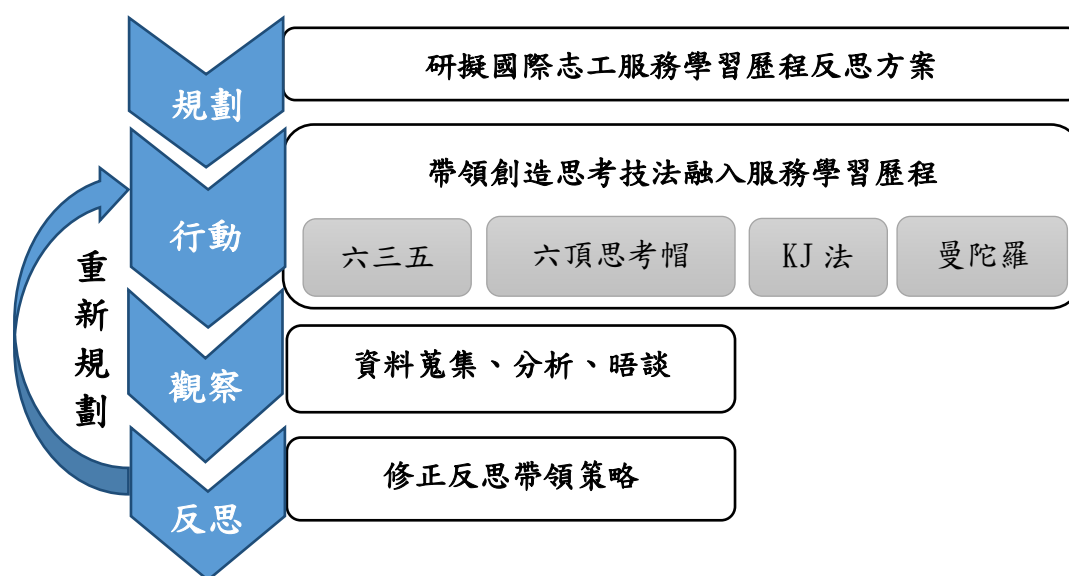


圖 3-2 行動研究進行流程圖

本研究主旨是探討創造思考技法融入服務學習歷程的實踐歷程及反思能力之影響，而國際志工服務歷程是一個充滿許多不確定性的過程，反思亦是需要連續不斷累積方能達到良好的成效，運用行動研究的動態循環方式修正，針對真實的狀況反思批判其研究過程，也時時刻刻檢視研究者的研究計畫和策略，非常符合本研究精益求精的精神，透過這樣的方式可觀察參與者學習的成效和研究者的專業成長幅度，也符合質性研究強調的研究對象個別經驗的特殊性，其意義的詮釋無法被複製，也是本研究珍貴之處（潘淑滿，2003）。



## 第二節 研究場域

為深入探究創造思考技法用於反思階段的成效，選擇以仲介組織長期服務的據點及服務型式為主，並邀請長期投入服務的志工團隊執行，以下為三者的關係說明：

### 壹、研究場域

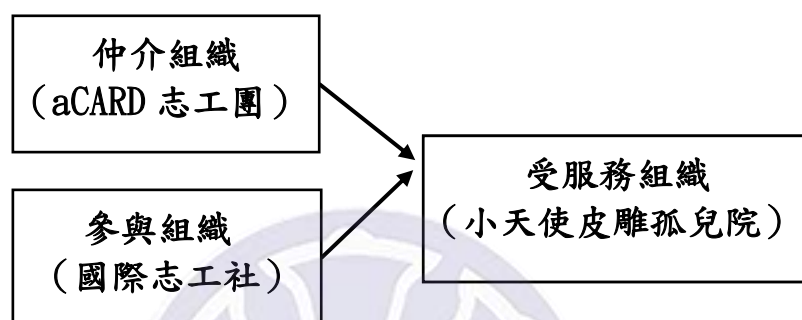


圖 3-3 本研究場域組織關係圖

#### 一、仲介組織

aCARD 志工團為中華藝文資源發展協會（Association of Culture and Art Resources Development）轄下的志工團隊。



圖 3-4 仲介組織 LOGO

aCARD 志工團於 2006 年規劃執行首次國際志工服務活動，業務重點為三部份：國際志工服務學習/藝文推廣/文化交流三大方向。

至今服務的國家計有越南、泰國、尼泊爾、柬埔寨、中國大陸、寮國、緬甸等 7 個國家，團隊透過長期深入的服務，結合當地弱勢兒童的需求及國內有志青年的專長，能讓國際志工得以在服務學習歷程與受服務兒童互惠成長。

## 二、參與組織

某科技大學自國際志工社團成立於民國 96 年，自該年起，以每個寒暑假投入國際志工服務至今。



圖 3-5 社團社徽

服務目的是結合該校學生之護理與幼保之專業能力，至今與仲介組織合作已持續八年，總共完成尼泊爾（一次）、泰北（八次）、柬埔寨（九次）、寮國（九次）的服務歷程，合作相當有默契尤其對於服務學習品質把關嚴謹。近年服務學習風氣盛行，校方與教師們積極廣招全校具服務經驗與熱忱的同學一同投入國際志工服務，以提升樂觀進取、服務人群之大學生形象，並鼓勵研究參與者參與校內外各項服務工作，進而回饋社會，從服務中學習成長。

## 三、受服務組織

本研究參與者主要服務之受服務組織為柬埔寨小天使皮雕孤兒學校（Little Angels Orphanage and Khmer art center）



圖 3-6 小天使皮雕孤兒院 LOGO

該院由院長 Sirey Rattana 先生於 2002 年創立，收容院童約 80 人，目的是照顧無家可歸的孤兒，透過皮雕技能訓練及販賣皮雕藝術品籌措生活經費，不但發揮助人助的精神，同時也學習未來謀生的一技之長。學童半天雕刻，半天至附近小學上課（分上、下午時段），他們分兩批輪流工作和上學。公立學校之餘，機構亦提供課輔課程，這部分也是參與者們可以投入服務的方向之一。

仲介組織、參與組織與受服務組織已長期合作多年，仲介組織維繫與受服務組織良好合作關係，受服務組織亦提供良善的服務場域，而參與組織以周密的服務學習模式執行服務的歷程，並以嚴謹的流程面試報名對象，提供優秀的研究參與者，三者皆透過長期且固定的合作模式，以多年的默契互利互生。





### 第三節 研究參與人員

為了解研究進行中的參與人員的關係，本節以研究者、研究參與者及批判諍友做背景的介绍及說明：

#### 壹、研究者

研究者畢業於北部某科技大學幼兒保育系的學生，現任中華藝文資源發展協會專案管理人，於 2008 年就讀大學期間，積極致力於服務學習的投入和推廣，除了國內志工服務之外，也在大學後期帶領社團夥伴投入國際志工行列，經營社團的期間也帶領社團獲得全國社團評鑑特優的佳績，後期更以個人的服務經歷參賽，獲得大專優秀青年、傑出青年獎、優秀青年獎、桃園青年獎、社團服務獎。

在先前經驗的累積與衝擊之下，研究者開始反思這歷程為生命帶來的成長，並於畢業後持續投入非營利組織，致力於成為志工服務的推手，在服務方案規劃及團隊帶領皆不遺餘力，希望能讓更多人一起投入服務的行列。

如今，擁有多次帶領泰國和柬埔寨的國際志工服務經驗，除了行政執行和團隊帶領之外，也透過「社團指導老師」的角色，將服務觀念和經驗持續傳承，並且也受邀到大專院校擔任「講師」，分享關於服務學習的意涵、服務學習態度、角色定位、社團行銷、時間管理、氣球實做、團體動力、人際溝通、生命教育及募款技巧等相關的議題，這些都能將歷年累積的專業和服務經驗分享給更多需要的夥伴。服務經驗如下簡述：

- 2015 年擔任「柬埔寨暹粒」-領隊
- 2014 年擔任「幸福東東單單」、「泰北國際志工行」-領隊
- 2013 年擔任「泰喜閱」、「東愛天使」-領隊
- 2012 年擔任「泰北愛相隨」、「東愛天使」-領隊
- 2011 年擔任長庚科技大學幼幼社 社團指導老師
- 2010 年擔任「仲夏清萊情」、「泰台一家親」-總召
- 2008 年至 2010 多次擔任國內活動負責人統籌職務

研究者已連續三年於本研究場域服務，回顧近年帶領新團員的過程，發現以一樣的方式和流程面對不一樣特質的團員，總覺得少了些元素可以提升彼此的效能；直到研究者進入研究所學習後，終於鼓起勇氣面對生命的缺口，看見自己服務過程少的不是經驗而是反思能力，也慶幸在百思不得其解的當時學到創造思考技法，且這些技法尚未被使用於反思歷程，是個可以被嘗試的新領域，期待研究者透過此研究的實踐，能夠幫助自我和研究參與者們共同成長。

## 貳、研究參與者

本研究之研究參與者是來自某科技大學自國際志工社團成員及少數協會報名成員，研究者本身是該團的領隊，研究參與者有 10 人，皆為女性；於本研究亦簡稱為參與者，而反思課程進行中參與者彼此互稱夥伴。

就參與組織遴選出來的研究參與者條件來說，必須要在面試之前繳交讀書心得（閱讀國際志工服務相關書籍）、履歷表以及推薦函（師長或具公信力之學長姐），並且經過校內面試和選拔，最後在眾多的報名者中決定入圍名單，側重於研究參與者本身的服務經驗、爭取態度及本身的配合度（可參考附件三-國際志工申請資料）；另一部分是協會報名成員，則透過網路報名資料、電話訪談和面試來進行遴選，條件側重於邀請對服務有高度熱忱、清楚自身的參與動機和心態、認同專案計畫、勇於接受挑戰、不怕吃苦及適應當地生活環境等態度及認知面的審查。

綜合以上，在兩個組織的用心遴選及號召下，研究參與者是來自不同背景卻擁有相似信念的多元團隊，有高度共識和心理準備能面對服務的任務，也因此形成階段需要時間培養團隊默契，且有許多觀念交流過程需要方法帶領，此乃研究者實施過程需要加強及留意之處，並可藉此觀察創新反思型態對其影響。

表 3-1

## 研究參與者背景簡介

參與者 編碼	就讀科 系/級別	社團 擔任職務	曾參與的服務工作
S1	護理系 大三	A+國際服務團- 資訊長	1. 2014 年暑假柬埔寨國際志工-總召 2. 2014 年柑林國小服務-生活組 3. 2015 年寒假柬埔寨國際志工-總召
S2	護理系 專二	A+國際服務團- 社長	1. 2015 年寒假國際志工-愛就寨一起-總務長 2. 2015 年柑林國小暑假服務隊-綠野仙蹤-副召 3. 第 2 屆 A+國際服務團總務長
S3	護理系 專二	幼幼社-社長	1、 第八屆幼幼社-活動長 2、 2014 年全校聯合幹訓-服務員 3、 2014 年二崙國小暑假服務隊來自迪士你-隊輔組 4、 2015 年寒假國際志工-愛就寨一起-資訊組
S4	護理系 專四	海天青-顧問	1、 2012 年台南疫厝邊全人發展關顧協會暑假服務隊 環保 find 故事-副召 2、 2013 年貢寮國小寒假服務隊環保發落 me-活動長 3、 甘霖國小服務-隊輔組
S5	護理系 專五	星兒志工社- 顧問	1、 2013 年寒假大型營隊-放眼星未來-總召 2、 2013 年服務性聯合幹訓-服務長 3、 2015 年寒假國際志工服務隊-愛就寨一起-活動長 4、 第五屆星兒志工社-副社長 5、 第六屆星兒志工社-美宣長
S6	護理系 大四	A+國際服務團- 社員	1、 2014 年柑林國小國小服務-服務員 2、 2015 年寒假柬埔寨國際志工-文書長
S7	護理系 大四	A+國際服務團- 社員	1、 2014 年柑林國小國小服務-服務員 2、 2015 年寒假柬埔寨國際志工-文書長
S8	護理系 大四	A+國際服務團- 社員	1、 2014 年柑林國小國小服務-服務員 2、 2015 年寒假柬埔寨國際志工-器材長
S9	護理科 專三	自然生態保育 社-社長	1、 2013 年寒假教育優先區繫手護地球-服務員 2、 2014 年柑林國小定期服務-服務員 3、 2015 年寒假寮國團國際志工-文書
S10	護理科 專四	繫情手語社-副 社長	1、 2013 年寒假教育優先區繫手護地球-進修長 2、 2013 年 Love life love yourself 慈善晚會-公關組長 3、 2014 年柑林國小定期服務-服務員 4、 2015 年寒假寮國團國際志工-總召

## 參、批判諍友

### 一、服務前期及服務後期-劉老師

研究者在此研究中身為研究者及參與者，為避免主觀意識盲點影響研究成效，特邀請仲介組織的領隊老師-劉老師，擔任本研究的批判諍友，協助研究過程討論與澄清，能夠用多元角度深入檢討、反省和修正。

服務前籌備期及服務後執行期邀請劉老師指導，劉老師畢業於中部某教育大學幼兒教育學系碩士班的學生，現任公立國小附幼教保員，於民國 2006 年就讀大學期間，即代表學校首次投入國際志工服務，在當年國內國際志工僅 7 隊執行，此舉於當時甚至引發媒體採訪；後期進入另一間大學遂成立社團帶領學弟妹投入國際志工，從一位參與者一躍成為領導者，努力爭取擴展國際志工的資源，為校方開頭並延續至今，是為國際志工第一批種子老師。

如今擁有尼泊爾、泰國、緬甸等多次國際志工服務經驗，一直對於服務學習保持相當高度的熱情，且擔任仲介組織的資深顧問及領隊老師，過程積極且以自身幼保專業，協助團隊教學目標、教案撰寫、教材製作及課程設計，並多次回到組織課程擔任講師，以行動支持研究參與者完成服務歷程，大受研究參與者的喜愛和支持，與受服務組織負責人也保持相當良好的關係，更在近年受邀到大專院校演講關於服務學習、教案與活動設計、兒童帶領技巧...等課程，將專業知能和服務經驗分享給更多喜愛服務的夥伴。服務經驗如下簡述：

- 2014 年擔任 aCARD 泰國國際志工大葉大學「葉未央」環保筷活動計畫副領隊。
- 2013 年擔任緬甸仰光國際志工領隊培訓團總召。
- 2009 年 7 月參與泰國國際志工服務中文學習志工服務營隊。
- 2008 年擔任尼泊爾國際志工服務中文學習志工服務營隊總召。
- 2006 年至 2010 多次擔任國內活動負責人統籌職務

## 二、服務中期-張老師

張老師畢業於淡江大學企管系，目前就讀台灣師範大學公民教育與活動領導學系碩專班，就學期間亦選修創造力發展所的課程，現任某科技大學課外活動組組員，在服務學習的領域已投入近 20 年；張老師盡心盡力規劃良善的服務學習課程和環境，用高度熱忱鼓吹學生投入服務的行列，並帶領某科技大學服務性社團的學生推動國內、離島及國際志工，讓許多學生透過服務的過程漸漸改變自己，研究者就在學期間也因張老師不遺餘力的栽培，每一次的投入都受益良多，也奠定對服務的肯定與堅持。

張老師不僅是老師，也是社團人的精神領袖，就職期間獲得大專院校卓越學務人員獎，帶領的社團也得獎不斷，國內帶領服務團隊進行服務的次數更是不勝枚舉，除了自身擁有尼泊爾和柬埔寨的國際志工服務經驗，積極以親身經驗帶領學生探索自己，也推舉多位校內老師加入國際志工的行列，讓學生能享有安心、深入及勇敢的團隊。張老師除了推動服務，也多次辦理增能的活動及課程，諸如名人講座、TA 培訓、社團經營師、教育訓練、分享會…等等，讓學生不僅只是投入服務，而是透過有系統的服務學習得到深刻的成長。服務經驗如下簡述：

- 2015 年擔任「柬埔寨暹粒」-隨隊老師
- 2009 年擔任「尼泊爾大丁」-隨隊老師
- 2008 年至 2015 協助策畫多次國際志工系列活動
- 2008 年至 2015 多次帶領學生辦理國內、離島服務活動

希望能透過兩位條件優秀、服務經驗及帶隊經驗豐富的劉老師和張老師，在研究服務前期、中期和後期提供客觀的評語、多元的觀點和質疑，讓本研究成為具轉移性且耐受考驗的行動研究。

## 第四節 實施方案

本研究緊扣服務學習與行動研究之精神，透過完整的服務學習系統中加入不同的創造力思考討論型態，幫助參與者在歷程中能夠不斷的省思與修正，藉由新的題材和新的討論方式碰撞出不一樣的火花，不因囿於同樣的討論對象而思考受限，期盼能夠在此次研究中找到最適合團隊運作的思考技法，讓服務成為最佳的學習歷程，分別為反思主題設定、執行模式設定及反思氛圍經營，說明如下：

### 壹、反思主題設定

本研究依據黃玉（2009）服務階段反思重點設計反思主題，協助研究參與者在創思帶領的過程中，可以事半功倍。服務學習方案發展有四個階段，分別為：準備階段、服務階段、反思階段、慶賀階段，此次研究將反思階段貫徹在整個服務歷程中，分別以服務前期、中期和後期稱之。

黃玉（2009）所述，服務前期（即準備階段）重視了解受服務組織的需求、學習者本身的準備程度、自身刻板印象及先前觀點的探討；服務中期（即執行階段）重視研究參與者本身參與角色及夥伴的關係調整過程、服務過程觀察到的現象與自我經驗的對話、當下的情緒的轉變、問題解決的過程；服務後期（即慶賀階段）重視研究參與者的新經驗的運用、自我調整的部分、目標完成度及總結彼此的生命經驗，以下為反思主題架構圖及實施方案說明：

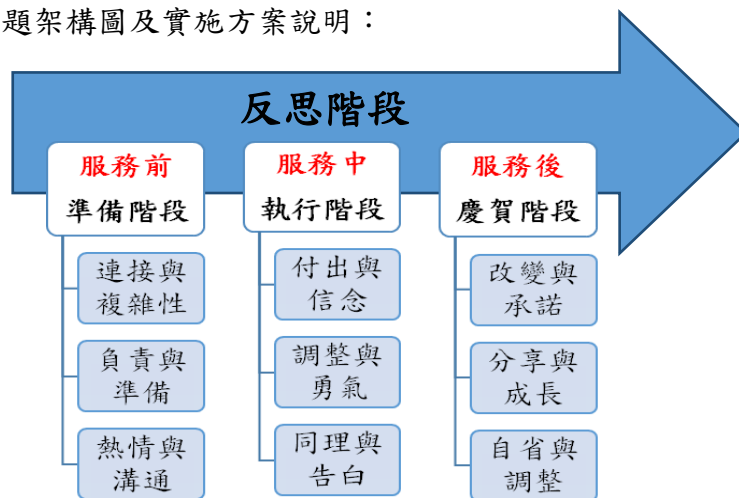


圖 3-7 本研究反思主題架構圖

## 貳、執行模式設定

本研究參考黃玉(2009)使用 Eyer(2001)的服務-學習反思地圖(reflection map)，運用在整個服務歷程，協助參與者可以經過長期的反思訓練過程中，保持反思的敏感度和習慣。其反思的情境面向包含：獨自反思、團體反思和社區夥伴反思；另一個面向則扣緊服務歷程全程：包含服務前的反思活動、服務中的反思活動和服務後的反思活動，本研究想要使用的創造思考技法即以本地圖為基礎，並運用在團體反思部分，請見表 3-2 說明：

表 3-2

服務-學習反思地圖

	服務前的反思活動	服務中的反思活動	服務後的反思活動
獨自反思	寫信給自己	結構式的服務日誌	服務心得
團體反思	創造思考技法可結合期望與恐懼的討論	使用創造思考技法，共同探索議題	創造思考技法可結合服務後影片製作
社區夥伴 反思	與合作單位規劃服務內容	每日向夥伴報告自己的工作進度，共同評估	辦理成果分享會，也可參與電台分享

本研究的創造思考技法運用模式，主要是融入團體反思的歷程，尤其是服務中期的反思活動，除討論本研究設定的反思主題，也加入即時現場經驗作為討論教材；幫助研究參與者運用舊經驗的脈絡助其將抽象概念具體化，面對衝擊與自我生命對話，使其學習範疇不僅停留在服務認知面及技能面。

本反思方案自 2014 年 11 月至 2015 年 4 月實施十二次，每個主題進行 2 小時，主題進行之前將由研究者進行主題解說，前三次課程帶領創造思考技法操作並熟識概念，避免流於生手而影響帶領成效，後續討論活動則先由研究者引導討論的主題，讓參與者使用創造思考技法進入討論，每次進行一個主題並運用一至二個創新思考技法；除了服務前與服務後以討論反思主題，服務過程的執行需先進行例行檢討會

(參與者針對整天的服務內容討論服務執行的優點即改進事項)之後才會以創造思考技法討論反思主題，並針對現場發生時事也加入討論素材。

本研究反思實施方案是根據黃玉(2009)所列舉服務各階段反思重點，配對合適創造思考技法後所研擬的，請見表 3-3 說明：

表 3-3

研究討論反思實施方案

次數	日期	討論主題/問題		使用技法
<b>階段一：服務前-準備階段</b>				
1	12/10	說明計畫&技法教學	說明計畫目的和注意事項，並教導研究參與者學會使用創造思考技法	六三五、KJ
2	1/7	技法教學	教導研究參與者學會使用創造思考技法	六頂思考帽
3	1/18	技法教學	教導研究參與者學會使用創造思考技法	曼陀羅
4	1/21	連接與複雜性	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 過程中看/聽/感受到什麼?</li> <li>2. 自己扮演的角色是什麼?</li> <li>3. 覺得她人的角色是什麼?</li> <li>4. 自己和團隊的關係</li> <li>5. 和生活的什麼經驗很像?</li> <li>6. 有什麼問題可以問對方?</li> </ol>	六三五
5	1/24	負責與準備	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務前要準備什麼?</li> <li>2. 預計學習什麼內容?</li> <li>3. 服務是對誰負責?</li> <li>4. 準備好的人比較能負責?</li> <li>5. 負責的人比較能準備</li> <li>6. 準備和負責的關係?</li> </ol>	KJ

(續下頁)



表 3-3

## 研究討論反思實施方案（續）

6	1/24	熱情與溝通	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 夥伴參與度如何？</li> <li>2. 專長互補的狀況如何？</li> <li>3. 大家期待的團隊是什麼？</li> <li>4. 自己有做什麼事情想讓他人更好嗎？</li> <li>5. 自己要做什麼可以讓團隊更好？</li> <li>6. 熱情和溝通之間的關係是什麼？</li> </ol>	曼陀羅 + 六三五
<b>階段二：服務中-執行階段</b>				
7	2/7	付出與信念	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 覺得自己的完成度如何？</li> <li>2. 當初來的信念是什麼？</li> <li>3. 誰在付出？（組織領導人、孩子、自己）</li> <li>4. 信念清楚比較容易付出？</li> <li>5. 付出可以找回信念嗎？</li> <li>6. 能察覺事情的連結並且自我反思嗎？</li> </ol>	六頂思考帽 +曼陀羅
8	2/10	調整與勇氣	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 遇到挫折看見可以學習的部分有哪些？</li> <li>2. 看到可學習的夥伴優點有哪些？</li> <li>3. 調整需要勇氣嗎？</li> <li>4. 勇氣能增加改變的速度嗎？</li> </ol>	KJ
9	2/15	同理與告白	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 分享自己這幾天有感受的服務經驗（針對不舒服的事件闡述）</li> <li>2. 分享自己最有感覺的互動小故事</li> <li>3. 如何處理自己的負面情緒？</li> <li>4. 比較能同理對方就擅常告白嗎？</li> <li>5. 能告白的人較容易同理別人嗎？</li> </ol>	六三五 +KJ

（續下頁）

表 3-3

研究討論反思實施方案（續）

階段三：服務後-慶賀階段				
10	3/12	改變與承諾	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有沒有發現自己的壞習慣?之後會用什麼行動來改變壞習慣呢?</li> <li>2. 在過程的自我調整有哪些?有做什麼事情?</li> <li>3. 對於國際志工前後印象的不同?</li> <li>4. 學習到哪些新事物?後續有什麼行動?</li> </ol>	曼陀羅
11	3/25	分享與成長	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 你認為的和別人”認知上的自己”有什麼不同?</li> <li>2. 如何將這些經驗落實生活?</li> </ol>	六頂思考帽
12	4/1	自省與調整	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 重新定義國際志工?</li> <li>2. 如何有下次要如何調整?</li> <li>3. 哪些概念是參加之後發現的?</li> <li>4. 用一句話總結服務學習的歷程</li> </ol>	KJ+六頂思考帽

## 參、反思氛圍經營

反思是個人與環境互動的歷程，包含外在環境與組織氛圍都會影響到帶領反思的成效（張惠津，2001），針對環境的重要性，研究者整理了創造思考教學和反思活動氛圍經營的文獻比對（黃玉，2009；詹瓊華，2004；郭雅惠，2004；毛連塹、郭有邁、陳龍安、林幸台，2000；陳龍安，1997；林幸台，1974），如表 3-2：

表 3-4

創造思考教學及反思活動的氛圍經營對照表

創造思考教學的氛圍經營	反思活動的氛圍經營
1. 注重良好的師生關係	1. 相互尊重與學習者彼此關懷
2. 布置支持性的環境	2. 場地布置催化學習者互動
3. 提供多元支持的環境	3. 有計畫的反思活動及開放不預設
4. 提供不緊張、沒有壓力的氛圍，讓教室氣氛保持平衡（不完全自由也不嚴肅）	立場的機會
5. 允許學習者有時間思考	4. 有足夠時間思考
6. 鼓勵從事正課以外的事情	5. 使用不同的反思方式平衡
7. 提供不同的活動機會讓夥伴嘗試	6. 挑戰、適切及有趣的反思活動
8. 教學者扮演帶領者和催化劑的角色	7. 有經驗的領導者來催化反思

有鑒於氛圍營造對於反思成效的影響性，研究者會在課程執行之前和研究參與者建立一個完整有系統的氛圍讓參與者養成反思習慣，遂結合 Eyler & Giles (1999) 服務學習反思五個 C 原則來設計以下執行內容：

表 3-5

五 C 原則氣氛營造執行內容表

服務學習反思五 C 原則	執行內容
<p>連續 (Continuous)</p> <p>帶領者應於服務前、服務中、及服務後持續給參與者省思機會，幫助夥伴成長及發展。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 密集式集合會議</li> <li>● 臉書專頁即時分享</li> </ul>
<p>聯繫 (Connection)</p> <p>幫助參與者與不同背景的人 (其他服務夥伴、受服務者) 連結，也包含社區、校區和情感的連結。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國際志工面試</li> <li>● 國際志工說明會</li> <li>● 見面團隊凝聚</li> </ul>
<p>挑戰 (Challenge)</p> <p>在反思中，挑戰非常重要，新經驗挑戰會帶來不平衡而刺激學習者成長。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 運用不同的創造思考技法帶領反思</li> </ul>
<p>脈絡 (Contextualized)</p> <p>服務經驗及機構選擇一定要與參與者所學的內容相關，讓參與者能整合課堂所學與服務經驗。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國際志工講座</li> <li>● 國際志工教育訓練</li> <li>● 國內服務執行</li> </ul>
<p>督導 (Coaching)</p> <p>挑戰中仍需給予支持及督導，所以帶領者在過程中應同時提供參與者適度的挑戰及支持。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 研究者擔任領隊老師</li> <li>● 批判諍友相伴</li> </ul>

反思不僅是在服務過程中進行的流程之一，而是個體自我內省及新舊經驗連結的過程，良好的反思氛圍營造可協助研究參與者提升反思的意願，練習反思的過程亦可加速個體回顧舊經驗的速度，讓參與者得以在每次經驗累積的過程不僅可以熟練，更是提升自我本身的成熟度的踏板。

## 第五節 研究工具

本研究依據行動研究之歷程，自 2014 年 11 月初至 2015 年 4 月底，排除重要節慶，並配合參與組織的年度行事曆，排除考試和組織重大活動，於其間安排十二次反思帶領過程，每次實施 2 小時。並在實施歷程中運用錄音錄影、觀察記錄、團員晤談紀錄、團員回饋之相關資料、研究者省思札記及與批判諍友討論紀錄，在帶領過程完整的蒐集資料，以質化的方式進行資料的處理與分析，接著以紮根理論嚴謹分析，以下就本研究所使用的研究工具說明：

### 壹、錄音錄影

研究者以參與者和觀察者角色深入研究歷程，帶領過程中為避免人為疏忽，需使用錄音及錄影器材輔助留下完整記錄；並從錄音中，反覆觀察帶領歷程當下可能會遺漏的盲點，甚至也將錄影錄音檔案供批判諍友為討論所使用，期望能得到更深入想法與啟發，並撰寫成為逐字稿，做為資料分析來源之一，使資料完整且豐富。

### 貳、觀察記錄

研究者於帶領團員運用四種創造思考技法融入反思過程，擔任帶領者及觀察者的角色，在帶領過程中記錄研究參與者當下外在行為表現、討論進度、調整方式、一些臨時起意的特殊事件，更重要的是記錄當下參與研究參與者的非語言訊息，以看到受訪者另一方面更深層的表現，供研究者於資料分析補充之用，在訪談過程中；此外，也邀請批判諍友於觀察帶領過程時，可針對觀察到的現象留下記錄，事後可針對各自的觀察記錄做為後期省思討論的重要依據。

## 參、團員晤談紀錄

基本上研究者於帶領反思歷程中以團隊討論為主，但為了彌補團隊討論帶領無法適性對話的一些缺漏，研究者將加入個人非正式的晤談，次數約為每個研究參與者至少一次，於服務前中後三階段的籌備期間及休息時間進行，期冀能在即時且自然的日常生活情境下，能夠引導研究參與者表達和釐清個人在歷程中的想法及問題，在有限的時間和中得到最大效益的資料，問題面向如下：

### 一、針對課程進度上的釐清

如：妳覺得今天課程上的如何？能理解嗎？會不會太難懂？不懂的地方在哪？

### 二、針對情緒上的釐清

如：妳今天看起來有點嚴肅，發生什麼事了嗎？

### 三、針對學習狀況的釐清

如：覺得從之前到現在最大的改變是什麼？覺得目前的表現滿意嗎？為什麼？

### 四、針對技法操作的釐清

如：今天技法使用有困難嗎？跟以前的經驗比較來如何？喜歡用什麼技法？

### 五、臨時主題

如：妳印象最深刻的時候是什麼？有沒有特別想感謝的人？和夥伴吵架的感受是什麼？剛剛妳有題到\*\*，可否針對\*\*再說明？

## 肆、團員回饋之相關研究資料

除了與研究參與者的非正式晤談之外，網路也是經營團隊相當重要的平台，研究者運用 FACEBOOK 社團經營，匯集歷屆學長姐志工及相關受服務組織資料，邀請研究參與者於線上閱覽資料、公開提問、更新籌備進度、發布照片，或是針對主

題讓研究參與者能於平台上自由暢述，運用參與者本身的網路使用習慣增加投入的密切程度，期望能獲得更加直接深入的回饋。

## 伍、研究者省思札記

研究者依據上述研究工具做為自省範疇，紀錄自身觀察帶領研究參與者在服務過程中的修正內容、心得與發現，以期詳實紀錄能協助資料更具多元客觀。

## 陸、與批判諍友討論紀錄

為減少研究者主觀的判斷，與批判諍友討論的對話內容當中，可以幫助研究者澄清並分析自己的想法，從中獲得新的靈感、觀點及建議，因此研究者將於每次帶領後與批判諍友進行討論，藉此能澄清後深入檢討、反省和修正，讓研究資料更顯客觀公立。



## 第六節 資料處理分析

在研究者運用所有研究工具所蒐集的文本，將其蒐集的資料詳細閱讀之後，開始進行資料分析、編碼和分類，輔助本行動研究之撰述，如圖 3-9

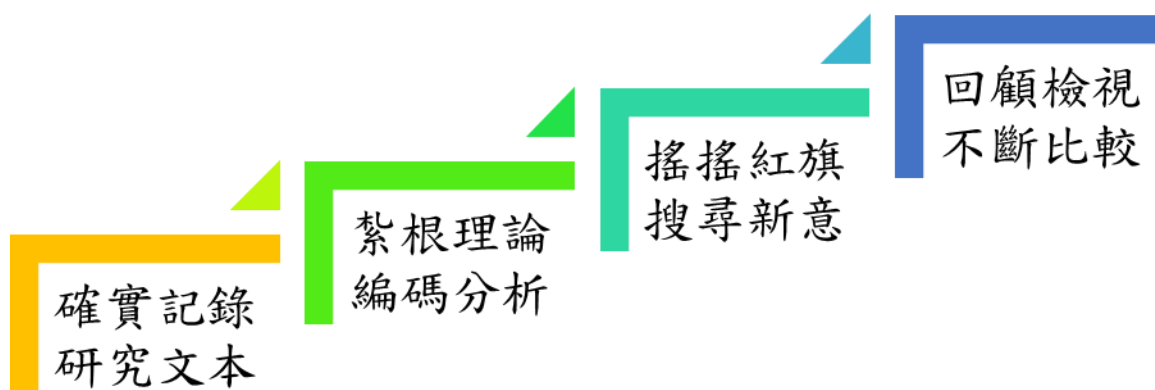


圖 3-8 資料處理分析歷程圖

文件分析將使用紮根理論資料分析策略，從一開始的資料分析歷程及資料編碼說明分別說明：

### 壹、資料分析歷程

#### 一、確實紀錄研究文本：

研究者透過研究工具，確實紀錄每個課程、每次訪談過程，並確實紀錄當下的感受、情境和文字，在每個環結中研究者本身也會透過問問題和觀察，找出資料可能的範疇來解開資料，亦引導研究者搜尋閱讀文獻的方向，讓資料發展的更密實。

#### 二、紮根理論編碼分析：

紮根理論 (Grounded theory) 不是理論，而是一種方法 (齊力、林本炫，2005)，是透過有系統的蒐集和分析資料的研究歷程之後，從資料中衍生出理論，而非驗證假設或是記有的理論，這些理論來自於逐字逐句的「譯碼」(coding)，就是將逐字稿、晤談記錄、觀察紀錄、團員回饋資料、研究者省思札記及與諍友的討論紀錄，



就字眼、片語和句子加以分析。

### 三、搖搖紅旗搜尋新意：

在理解文意後將其概念化，且常時在反覆投入在田野中不斷比較、發問、增進理論觸覺，研究者要從看似乎平淡無奇或是符合常規的說法時，在心中搖起紅旗（齊力、林本炫，2005），可以試著以追問的方式挖掘訪談資料中的新意義和理論線索，最終會浮現符合的理論和新的範疇。

### 四、回顧檢視不斷比較：

此階段可回顧研究工具蒐集的文本及，也可再次回到分析文本中的脈絡中，藉由經由大量的比較與分析，過程中除了可以增加研究者的理論觸覺，也可以藉此打破先入為主的偏見（齊力、林本炫，2005），隨時檢視文本範疇的飽和度和資料的可信度，讓資料可以夠過比較的過程中提高信效度。

## 貳、資料編碼說明

為方便統整不同工具提供的研究資料，本研究針對過程中將獲得的研究資料進行編碼與分類，請見以下表格說明：

表 3-6

資料代碼分類表

研究資料	資料代碼	說明
錄音錄影	錄-1031010	於 2014 年 10 月 10 日的錄音錄影
觀察記錄	觀-1031010	於 2014 年 10 月 10 日的觀察記錄
團員晤談紀錄	談(化名)-1031010	研究者與某研究參與者於 2014 年 10 月 10 日的晤談紀錄
團員回饋之 相關資料	饋(化名)-1031010	某研究參與者於 2014 年 10 月 10 日的相關回饋紀錄
研究者省思札記	省-1031010	研究者於 2014 年 10 月 10 日的省思札記
與批判諍友討論 紀錄	諍-1031010	研究者與批判諍友於 2014 年 10 月 10 日的討論紀錄

本研究資料處理將依前述方式編碼分類，接著進行譯碼的部分，依照陳向明（2002）紮根理論的說明的操作程序進行，分成一級編碼、二級編碼、三級編碼，如下說明：

### 一、一級編碼（開放式登錄）

開放性編碼是資料進行編碼時最初的工作，研究者將資料依照本身的狀態登錄，詳細閱讀逐字稿內容，逐字逐句加以分析找出關鍵字句，歸納出與本研究目的有關的語句，藉此找出屬性和面向，對句子或段落標籤化的動作即是「譯碼」，將句子或斷落加以概念化，並不是只有賦予名稱而已。不斷的重覆閱讀逐字稿，讓自己

增加對資料內容的熟悉度，釐清各個概念，並將類似的事件、事例或事物聚攏成一類，又稱為「範疇化」。

## 二、二級編碼（關聯式登錄）

又稱關聯式登錄及軸心登錄。主要目的就是將開放式編碼所得到概念化編碼做進一步的分析、比較，這些關係可能以因果關係、時間先後關係、結構關係、功能關係...等，分析過程不僅要將相同或相關的意義關係進行歸納，演繹及歸納思考概念類屬之間的關係，並留意研究參與者語意在語境中的狀況，把概念之間的關係建立起來。

## 三、三級編碼（核心式登錄）

又稱核心式登錄及選擇式登錄。主要目標是在已發現的概念中，將概念進行整合，直到理論飽和為止；核心概念具有統領性，在類屬中站有中心位置，要能將大部分研究結果囊括到理論範圍之內。核心登錄的步驟是：(一)明確資料的故事線；(二)對主要和次要類屬進行描述；(三)檢驗已建立的初步假設；(四)挑選核心概念類屬；(五)將眾核心類屬建立系統關係。

研究者希望可藉由此研究，將研究參與者服務歷程做完整的紀錄和分析，透過文字的聚焦和紮根理論的協助之下，有系統的把實際發生的經歷保存下來，提供研究者和參與者可以檢視整個服務學習歷程的成長。

## 第七節 研究信實度

質性研究常會使用「三角檢證」(triangulation)來確保研究的信實度，依潘慧玲(2004)描述質性研究中，認為建立研究信實度，有：1.澄清研究者之背景與立場；2.長期進駐田野；3.使用三角檢證；4.運用參與者檢核；5.採用同儕審視；6.進行厚實敘寫；7.從事反例個案分析；8.使用外部查核。認為進行質性研究過程至少要使用二種方式。

研究者為提升本研究之信實度，將採用三角檢證、長期進駐田野、參與者檢核及進行厚實敘寫，茲說明如下：

### 壹、三角檢證法

在質性研究中，三角檢核是最重要的資料檢證方式，可從多元角度、方法及持續的資料交叉比對中降低研究者偏見，提升研究的客觀及正確性(田秀蘭 2006)。如圖 3-10 所示：



圖 3-9 三角檢證過程圖

## 一、 人的檢證

本研究藉由指導老師、研究參與者及批判諍友之間的持續對話，降低研究者個人主觀的影響，以此做為人的檢證。

## 二、 方法的檢證

本研究透過資料蒐集、觀察和訪談的方式進行方法的檢證，並確保資料來源的多元性，使研究資料更客觀中立。

## 三、 資料的檢證

本研究使用不同的研究工具蒐集資料，分別有錄音錄影、觀察記錄、團員晤談紀錄、團員回饋之相關資料、研究者省思札記及與批判諍友討論紀錄，藉由不同的資料交互比對進行資料的檢證，確保研究的信實度。

## 貳、 長期進駐田野

研究者本身即仲介組織之工作者、研究參與者的領隊，甚至是參與組織的畢業校友，熟悉雙方組織的背景及對於服務學習的要求，在服務歷程與研究參與者以亦師亦友的關係建立深度信任，不僅親自深入田野共同參與整個服務歷程，也會陪伴研究參與者渡過團隊運作過程中將遇到的困難，直至服務歷程結束，能完整的觀察和了解研究參與者在反思歷程的改變。

## 參、 參與者檢核

研究者在晤談後，將晤談紀錄撰寫成訪談詮釋文，並將此詮釋文寄給該參與者，請研究參與者實際閱讀檢視其詮釋文和當初的晤談紀錄是否有誤差，並且針對

有疑問的部分可以進一步釐清與確認。本研究之研究參與者訪談詮釋文確認回函表請見附件二。

## 肆、厚實敘寫

行動研究有一特性，強調實務現場的運用及調整，該研究方法和對象也比較適用於類似的研究對象，所以對於田野所做的厚實敘寫，能幫助讀者瞭解研究結果是否有轉移性，研究者若能夠將田野描述的越接近現實，讀者越能夠理解其內容是否和其他情境具有共同特徵，也就越能夠將其研究結果運用於他處，例如研究參與者的條件、來源與背景和參與組織的需求等。



## 第八節 研究流程

本研究方法結合行動研究探究歷程來設計，共有有五個歷程，分別為歷程一：陳述所關注的問題；歷程二：文獻探討與專家建議；歷程三：尋求合作夥伴；歷程四：執行研究；歷程五：評鑑與回饋，最後提出成果發表與應運用（潘淑滿，2003）。以下是詳細的內容說明，請見下圖：

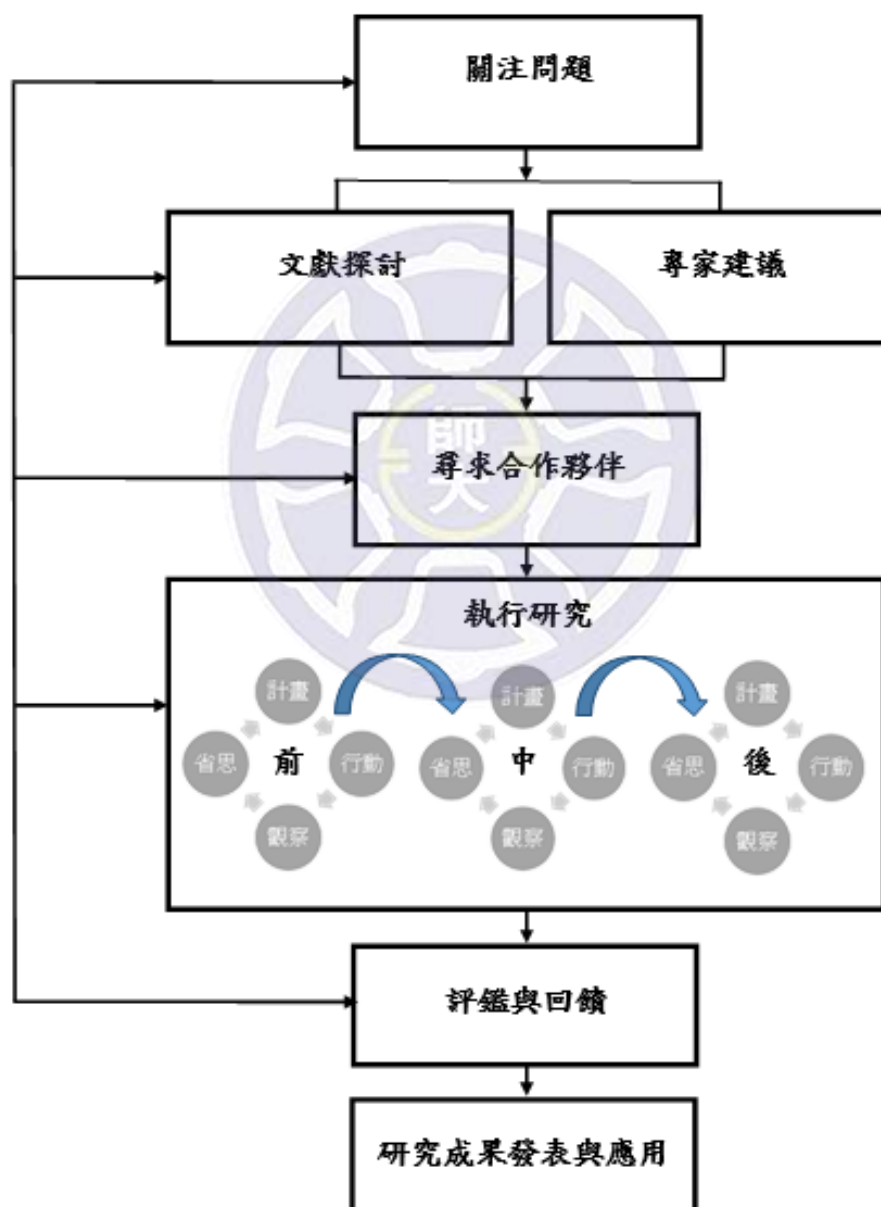


圖 3-10 研究流程圖

## 壹、 陳述所關注的問題

研究者回顧自身投入於服務學習所遇到的困難，也觀察到其它服務者在反思的步驟缺乏引導素材和經驗，導致服務經驗和學習無法產生連結，徒有形式的反思益無法帶領學習者得到新的概念。

## 貳、 文獻探討與專家建議

以提升反思效能為的需求，要確認問題的解決方式之前，需探討歷年文獻確認本研究問題的可行性和價值，並請教服務學習領域前輩、指導老師等專家之建議，確認解決問題的核心與方向。。

## 參、 尋求合作夥伴

研究者以自身服務的仲介組織為主，選擇熟悉的田野作為受服務組織，並主動邀約長期合作的參與組織，親自參與面試研究參與者的過程。

## 肆、 執行研究

研究者設計十二次課程，分別在服務前期、服務中期及服務後期，以行動研究的精神完成。

## 伍、 評鑑與回饋

每次課程執行後與諍友討論調整的內容，並以個別訪談的方式了解研究參與者的回饋，作為下次執行課程的參考方針。



## 第九節 研究倫理考量

研究倫理為進行研究前需要遵守的行為規範，是質性研究中重要且不容迴避的問題，並能幫助研究者能更加嚴謹的執行研究，以下針對研究實施前、中、後列以下考量要點：

### 壹、研究實施前

研究者須誠實對研究參與者說明研究目的、研究進行方式，並且做到個人資料保密原則，除了基本背景資料的介紹及匿名處理之外，其餘皆為保密範圍。如果在相關領域具有較明確的辨識特徵，導致有研究參與者可能會暴露身分而損其利益時，亦需要加以保護研究參與者的隱私。

### 貳、研究的實施過程

要遵守研究參與者之意願、安全、私密、誠信的原則，尊重研究參與者之權利、意見及其願意分享的內容深淺。研究者須保持中立態度進入觀察、紀錄，且必須在專業、研究對象、研究者本身等多重角色間取得平衡（黃瑞琴 1997）。

### 參、研究完成後

研究者需坦誠研究本身的限制與缺點，並且在發表時以「頑固的正直」（heady candor）之態度（鄭文芳，2003），公正呈現出適當的研究內容，避免過度膨脹、遺漏、欺騙。

## 第四章 研究結果與分析

本章目的在於將所有大量蒐集到的資料，包含不同形式之文獻、研究者實地的觀察紀錄、十位研究參與者訪談紀錄與批判諍友討論紀錄等，加以整理、分析，藉以研究目的為基本架構，理出資料脈絡與第二章文獻結合。

本章共分為三節，第一節探討四種創造思考技法運用在服務學習的實踐歷程；第二節探討研究參與者於創造思考技法對於反思能力的影響；第三節為綜合討論。

### 第一節 創造思考技法運用在服務學習的實踐歷程

本研究主要運用四種創造思考技法，進行服務學習歷程重要概念的反思帶領，研究者先以簡報說明創造思考技法的使用方式，以講述法及團體動力呈現各技法的使用方式，接著回到研究設定的反思主題進行討論。

本節以研究者應用創造思考技法之教學過程、研究參與者討論及分享過程及課後省思與修正分作說明，並依照六三五法、KJ法、六頂思考帽及曼陀羅思考法逐一呈現，藉以說明研究者於行動研究過程中之教學活動與省思在行動的研究歷程。

#### 壹、六三五法（6-3-5 Brain-storming）

本研究運用六三五法融入反思歷程，其研究歷程分別為滔滔不絕的六三五、從六三五看見內在小孩、藉六三五挖掘最深感觸，分述如下：

##### 一、滔滔不絕的六三五

本研究運用六三五法融入反思歷程，其研究歷程分述如下：

##### （一）教學過程

以下教學以引起動機、發展活動及綜合活動分述之：

##### 1. 引起動機

這堂課是反思課程的開始，所以研究者和研究參與者說明此次課程安排的目的

和意義，並且把期待具體的表述，期待研究參與者可以把課程中所學的技法用在生活中，而不是只有受限於研究者帶領課程的次數；研究者亦鼓勵研究參與者能多方練習讓新任務和舊經驗連結，並且勇敢嘗試發言分享，此外，研究過程也邀請研究參與者能夠在研究過程中，根據親身體驗後隨時回饋新想法，做為研究者調整與修正的參考方針。

研：不用太緊張，我不是來考試的，我們來看看黑板上一些名詞，你們看一下哪個學習效果是最好的，請幫我排一下順序

眾：聽、看、聽加看、做、教，最後一個是反思。

研：都確定了嗎？好~答案先是聽，看，然後是聽加看，再來是親自做，就是要有很多操作經驗，大家都對了，再來是反思最後才是教，你們剛剛正好是相反的對不對，反思可以幫助你回想，所以這是為什麼我們接下來課前課後都要做的事情，但是真正達到最好的成效，是進行教學，就像學長姊回來教導服務態度和經驗，對他們來說也是深刻的反思歷程。（錄-1031109）

以經驗學習塔的學習順序為例子，研究者說明了對於創造思考技法的教學動機以及對研究參與者的期待。

研：為什麼我現在會想要和大家分享這些思考技法，就是我思考以前試用反思的經驗，發現自己在反思歷程的不足和不順暢，所以想邀請大家一起試用這些新的方式，我們可以一起找出最適合的方式，教學可以幫助你達到最好的學習效果，所以有機會回國之後你們可以回來發表和傳承，這些都是教學步驟，做了之後你會永遠都記得這些經驗，也就是反思他存在最主要的意義。（錄-1031109）

研究者說明完動機後，接著以摘要式的方法說明服務學習的概念，讓學生了解自己擔任國際志工的定位，接著透過這些基本概念進行聯想練習。

## 2. 發展活動

研究者進行服務學習概念的概述之後，進行具體經驗發表的練習題，先討論男女的差別，引出研究參與者的舊經驗並且熱絡討論氛圍；接著討論抽象概念聯想的

練習題：「我們來練習一下描述舒適圈的形容詞」，研究者引導研究參與者：接下來的課程都需要練習把一些抽象的概念具象化，先從大家懂的名詞開始練習。分組討論 10 分鐘後我們開放研究參與者一組派一個人報告。

S5：我們覺得像雕刻，因為一開始是原石，然後每一個人在服務都要歸零，選擇雕刻的人、雕刻用具和雕刻力度大小，我們覺得這三要變化因素，在於我們遇到的事情和挫折，如果遇到好的雕刻者，他可以讓你雕刻成美麗的樣子，我們也可以從中獲得很多很棒的東西，如果雕刻的很大力，讓我們受傷和挫折，這不代表雕刻的成品會很醜，他是一個可以擴充我們成長的範圍，但如果雕刻大力刻斷了，我們可以當做哈比人，也是可愛的作品。最後雕刻出來，經過磨過會滑滑的，不會像一開始粗粗的。  
(錄-1031109)

在形容詞的練習之下，可以看到參與者使用具體案例來描述線狀，把概念具體化能幫助其延展新的知識，充分展現獨創力，接著進行練習題討論後開始教導六三五法的使用方式，讓研究參與者以題目：「服務重要的事情」來練習六三五法的討論歷程，實際體驗六三五法即將帶來的點子衝擊。

研：我們都知道服務很重要，但是它到底為什麼重要？原因有哪些？請夥伴試著討論你們認為重要的理由。討論的差不多就請兩組推派夥伴上台報告吧。

S2：我們認為態度很重要，因為有能力在加上有心，組成一個有能力去做又加上了心就是態度；再來是房子，因為吵架不能被別人聽到，我們床頭吵床尾合，所以我們就要進行溝通，因為溝通好了之後就成長。我們在態度方面有用心、不放棄、熱忱的心和耐心和責任，因為我們要具備這些可以組成態度：溝通，很重要是有合作、接納和溝通，所以很重要。

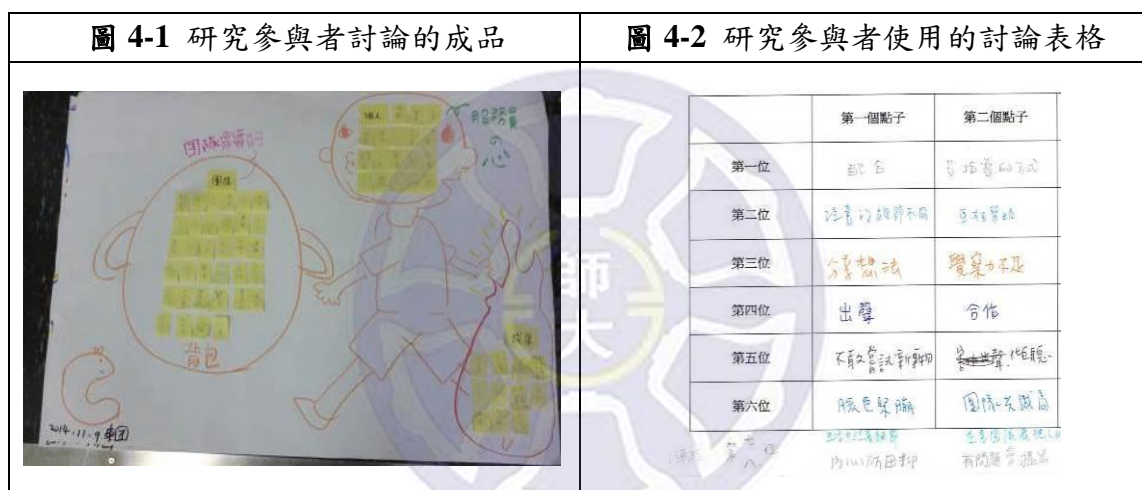
研：可以歸納一下重點嗎？

S2：我們從態度到溝通，在藉由反思學習就獲得成長，所以很重要。(錄-1031109)

很多知識透過間接引導可協助研究參與者回顧，由自身表達的方式遠比研究者以傳統講述法的有效果。由此可見參與者除了可透過具聯想圖樣或創意概念展現獨創力，也可以透過獨到的見解來表達新概念。

### 3. 綜合活動

可能是第一次討論的關係，研究參與者對於發表和回饋這件事情比較陌生，研究著協助統整兩組的異同，希望藉由前幾次的示範，提醒後期參與者應該要增加的能力，期許可以提升反思能力，最後再由研究者總結綜合活動的討論：「兩隊比較一下其實很類似，前面一邊是注重心一邊注重專長，然後都有注重團隊，最後也都認為團隊會成長。在幫彼此統整的過程，也是反思，所以大家不僅要練習表達，也要了對方所表達的內容和思維，練習回饋，讓自己的反思能力可以提升，你們都是幹部，之後回到社團也要回饋給學弟妹，這個能力要趕緊練起來！」



## (二) 研究參與者討論及分享過程

以下就本次課程進行中，研究參與者所討論和分享的狀況整理說明如下：

### 1. 透過讚美讓研究參與者加速參與討論

研究參與者其實在上反思課之前就已經有認識了，所以前面不用花太多時間破冰，因此學生對於團隊討論這個過程不會很陌生，但是在討論的過程還是屬於比較被動的狀況，所以研究者需要以誇獎作為推力，提升參與者發表的意願，諍友在觀察後也提到：「有個名字是 S5 的學員，在被誇獎之後，有觀察到他口語表達的意願有提升，接著有帶動隔壁夥伴」。(諍-1031109)

S1：這次大家的反應都好棒，總是快速又精確的講到重點，讓我很佩服（雖然我講話很快但我其實反應很慢，只是被上次團員感染速度而已哈哈），在討論的過程也漸漸開始磨合，儘管有不同意見但也因為知道彼此有值得傾聽學習的地方，所以願意去聽對方說，來自不同地方的我們就是要這樣漸漸靠近吧。（饋 S1-1031109）

## 2. 思維改變點子開始湧現

由於討論的過程漸漸活絡，研究參與者也開始感受到有別於以往的討論氛圍，大家開始會集思廣益，提出各自的想法，享受著源源不絕的點子轟炸。

S9：以前我們社團開會的時候大家都只是一直等其他人發言，會說話的就固定那幾個幹部，而六三五可以讓大家都表達，而且進行的時候很有趣。雖然那天我們練習六三五花的時間跟社團開會差不多，但成效卻有很明顯的差別。（饋 S9-1031109）

在技法的引導下，可以帶領參與者體驗快速點子的感覺，讓團隊提昇表達的意願，進而幫助整體提升流暢力，把討論過程的廣度打開。

## 3. 反思從生活中開始

以研究者求學時期的經驗以及和研究參與者相處過程的經驗，反思的方式不外乎為講述法，也就是大家坐在一起，制式的輪流發言，這樣的方式讓研究參與者身在其中卻置「心」事外，制式的輪流發言僅是練習現場的反應和表達能力，無法與現實生活連結。因此，除了改變反思的討論模式，改變對於反思的習慣和觀點也是重點之一。

S8：玉欣老師的反思課程，讓我對反思既定的想法有了改變，今天六三五法也讓我覺得很新奇，限時討論激發無限腦力也覺得大家想法都很特別，反思不再是事後的檢討而是時時刻刻注意任何細節。（饋 S8-1031110）

綜合生活中的例子，可幫助連結並促進理解，如誚友觀察後提到：「一開始前面有一些例子做引導，從具體倒抽象的例子，讓後面的帶領比較容易理解，很不錯。」（誚-1031109）

### (三) 課後省思與修正

研究者於課程結束後進行自我省思並且和批判諍友分享討論，並歸結出修正策略，分述如下：

#### 1. 具體示範，詳細說明

研究參與者這次算是第一次接觸創思技法，雖然大部份感覺良好，還是有些流程需要再多體貼一些方能讓研究參與者更快掌握討論節奏。

諍：一開始解釋 KJ 法的時候，運用便利貼那邊的流程讓夥伴有些誤解，以為是一張紙貼滿大家的想法，後來經過示範就很清楚。

研：我原本以為，將步驟的陳列於投影幕並搭配口述就可以清楚表達的六三五的操作方式，後來操作才發現他們搞錯了。

諍：我覺得最好實際在台上示範一次完整的歷程，溝通會更有效率，然後應該要再放慢速度，讓步驟再細一些。(省-1031110)

除了技術性的示範技法操作方式之外，找到研究參與者的舊經驗當作課程教材，除了可以增加理解度，也是事半功倍的方法。

諍：我建議你的例子加入團隊自身的生活經驗，每次的溝通可以更深刻，最好的團隊經驗是指團隊在相處過程所發生的事情。

研：是說現在夥伴在服務籌備期所發生的狀況嗎？

諍：對阿，這樣他們比較容易理解，就像你有舉例男女之間的差異一樣，但如果用服務籌備期所發生的事件會更深刻。(諍-1031110)

#### 2. 發現隱性限制

講解的方式和舉例的例子都會影響到研究參與者的吸收程度，但其實還是有些問題，甚至並不是表面上可以觀察到的。

諍：現場座位安排的有點太擠了，講者無法走到夥伴的旁邊有點可惜，效果受限了，下次可以坐寬一些，最好是坐一圈一圈的。

研：我了解，下次在教室上課應該要花點力氣把其他桌椅排開較適當些。

諍：對阿，坐一圈可以夥伴看到彼此，效果也比較好。(諍-1031110)

課程結束後，研究者也在思考一些問題，研究參與者大多有國內服務的經驗，且多為社團負責人，為什麼研究者帶領夥伴的狀況比原先預期的還要慢些，也覺得帶領過程有些限制。

研：夥伴都知道問題的答案，但是無法作更深入的解釋，只能簡短的答出一般能想見的答案，在深入探究原因的過程等了近乎 3 分鐘，例如研究者問服務和服務學習的差異在哪裡，夥伴能回答反思，但再深入問為什麼之後，沒人回答。發現夥伴知道研究者問問題的用意和重點式的解答，但不知道怎麼表達這解答背後的原因，研究者猜想可能是因為夥伴常聽到一些制式的標準答案，但是沒有去探究答案背後的原理，所以才答不出來。(省-1031110)

除了上述的舊經驗限制和時間限制之外，研究者和諍友一直在思考能讓下次帶領更順暢的點子。

研：總覺得我這次雖然流程是帶的很順暢，但就是不夠好，我希望每個夥伴都是課堂中的主角，而不是變成我主導課程。

諍：他們是第一次阿，會比較陌生一點，一下子要馬上活絡並且進入狀況比較困難，要給他們一些時間啦。

研：也是啦，我想在調整一下自己的帶領方式，除了速度放慢並且在具體一些之外，希望可以更有趣，我相信會更加有效果。

諍：我覺得除了講技法之外，可以想一個帶領反思的歷程，通常反思不會只有討論一個主題，只有帶一個思考技法有點可惜，一個綜合不同元素的歷程，可以提升反思技法的功能性，可以試試看。

研：主題太多怕時間不夠，或許我可以多加一些元素在帶領過程，應該會更有趣。(諍-1031110)

於是經過與諍友討論帶領過程與意見後，研究者將於下次六三五法實施過程中加入團體動力元素，希望可以製造一些與主題相符的經驗，幫助研究參與者在討論抽象議題的時候，可以與自己的生命經驗產生更緊密的連結，並給予更多回饋。



## 二、從六三五看見內在小孩

本研究運用六三五法探討連接與複雜性的主題，過程敘述如下：

### (一) 教學過程

以下教學過程以引起動機、發展活動及綜合活動分別說明。

#### 1. 引起動機

距離前次上課已經過了一段時間，雖然研究參與者會因為開會偶爾碰面，但彼此之間的氛圍和之前相較之下顯得陌生。因此研究者臨時決定增加一些感性的討論元素，希望能讓研究參與者感受到團隊相聚的溫度。研究者一開始先將紙張發給大家，並且說明任務之後即撥放輕音樂讓研究參與者開始進入課程。

研：我想要給你們一個禮物，這必須要靠大家，這份禮物才會有意義。我們從去年 10 月認識到現在也有一段時間了，不管是課程和活動其實也凝聚一段時間了對吧，總覺得大家好像都很忙，沒有時間沉澱下來看看夥伴和自己。所以我希望正式開始帶反思的第一堂課，可以讓大家練習沉澱，回想一下這段時間彼此的狀況。你們每個人寫的東西很重要，我們都有可能因為其中一句話，發現新的自己。(錄-1040121)

研究者等研究參與者寫好後，先回收參與者們的紙張，詢問大家對於「團結」和「默契」的想法，並且邀請大家站在研究者說明的「適當位置」上，可以清楚看到彼此心中感受，研究者發現參與者們都很在乎團隊，只是大家都沒有適當表達出來。

#### 2. 發展活動

研究者用比較長的時間讓參與者進入討論氛圍，說明團體動力「搶救酷斯拉蛋」的玩法，讓參與者透過遊戲過程感受彼此的存在，由於「搶救酷斯拉蛋」的活動必須要靠團隊合作才能達成，過程中有許多的溝通和退讓需要練習，這些練習可以幫助研究者和研究參與者，把遊戲過程中的體驗、感受和觀察到的現象，加以和自己的生活經驗產生連結。

研：大家覺得自己在當下扮演什麼角色？

S7：我覺得大家都沒有聲音的時後，我就會想要講話，然後我在過程中有點太快，如果覺得過程當中沒有人出來，我就會出來。

研：很好，還有其他人想試著說說看嗎？（經過大概 2 分鐘，沒有下一個人說自己的角色）

研：是不曉得角色如何定位嗎？例如領導者、觀察者、協同者...等等

S1：覺得過程沒有只擔任一個角色，其實同實都有在觀察和協同，偶而自己的位置適合的時候就出來領導。

研：很好，是一個很棒的詮釋，那我們現在把這個酷斯拉蛋具象化，中間是目標，夥伴共同守護的目標，如果把這個遊戲反映到現實生活也是一樣的，執行過程不可能一直照著標準，尤其國際志工很需要保持彈性，隨時調整自己。我們用六三五來討論這個問題，請大家坐回原本的位置。（錄-1040121）

這次是用團體動力的型態開場，研究者可以感受到和之前講述法的差異，不僅團隊氣氛較為熱絡，研究參與者也比較容易理解研究者想要問的問題。然而，研究者發現研究參與者不知道如何表達自己的想法，研究者需要協助描述活動過程中所觀察到的具體行為，並用比喻的方式提醒。以下研究者先從描述具體行為開始：

研：我剛剛看到一個現象是大家都非常小心，很擔心蛋會掉下來，大家都很緊繃，包含在剛剛其實沒有在太嚴肅的狀況下大家也是很緊繃，非常小心在執行，所以我也在思考大家為什麼會這麼緊張，是擔心什麼嗎？

S1：覺得時間不夠

S4：怕蛋會掉下去（錄-1040121）

接著，研究者進一步加入連結的練習，示範遊戲和現況的連結的感覺，並且請帶研究參與者提供例子加以敘述，讓大家可以一起參與。：

研：很好，我們進一步連結，如果把這個遊戲反映到現實生活也是一樣的，我們現在把這個酷斯拉蛋具象化，中間是目標，夥伴共同守護的目標。我們來練習連結一下，舉例來說，服務執行過程不可能一直照著標準，尤其國際志工很需要保持彈性，隨時調整自己，你們有聯想到什麼？（錄-1040121）

S7：遊戲進行中，大家在過程中會適時調整也會表達自己，而且我們有共同的目標，所以比較可以接納彼此的想法，會齊心堅持不放棄，很照規矩走所以不敢嘗試新的。回歸到現實的經驗，我們教案和行政的部分都很繁瑣，但是我們很小心又很堅持，但是不敢嘗試新的，都嘗試用以前的教法。(錄-1040121)

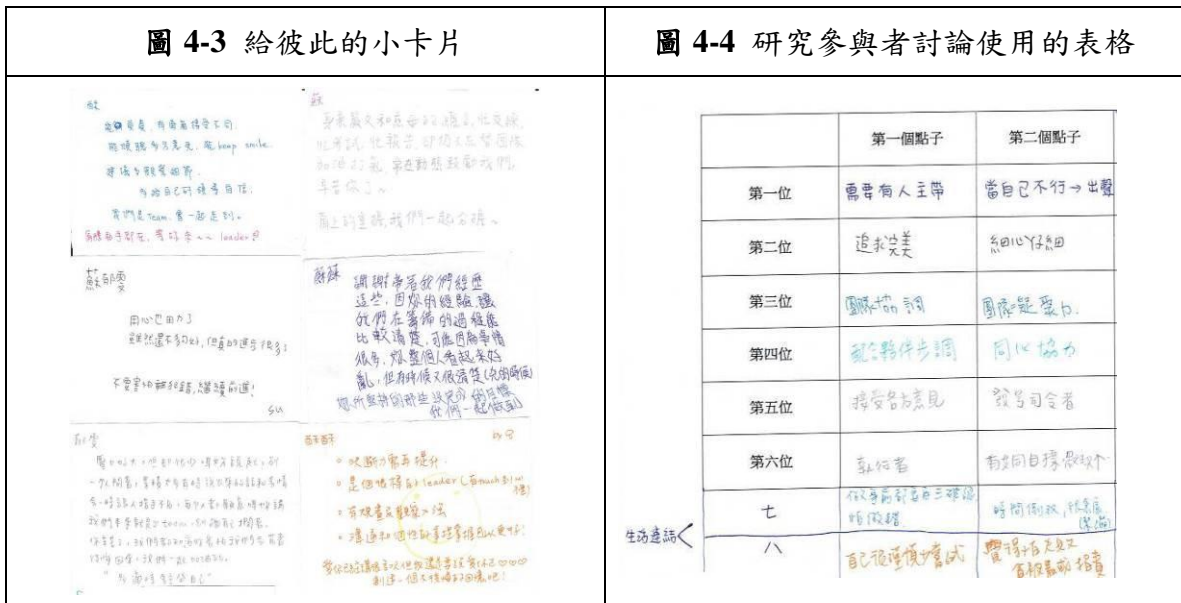
研究者認為，察覺和連結的能力需要練習，這比較抽象一些，對於研究參與者來說，光是練習大量的表達活動過程中所觀察到的現象，都需要時間練習，才能夠透過反思進一步連結生活產生新的定義；在新舊經驗連結的過程，可以把遊戲經驗連結到現實生活，顯示參與者轉換能力提升，亦是變通力的展現。

**前次教學省思後之修正：**原本只是用比較靜態的教學法帶領研究參與者討論，後來加入團體動力的元素，把要討論的問題設計在活動進行過程中；另外是改變座位的排列方式，以圍圈圈為主要的討論隊形。

### 3. 綜合活動

這次第一次正式帶領反思課程，對於研究參與者來說可能在連結的狀況會有些吃力，研究者以示範和生活經驗連結的例子作為結尾，並且以圍圈的方式，一邊結語一邊為參與者們彼此打氣。

研：就剛剛的蛋來說，就是幫助大家把抽象的概念具像化，練習覺察和連結，練習收集題材，不是只有行程和教案要練習，如果沒有覺察和連結的練習，辦在多次活動都指會熟練，沒有辦法參與道別人的生命，沒辦法提升。...，如果接下來練習的速度變快就可以更快抓到團隊的需求。感受一下身邊夥伴的溫度，我們是個團隊，一起承擔著彼此的喜悅和挫折，也享受共同成長的感受，一起為夥伴加油。(錄-1040121)



## (二) 研究參與者討論及分享過程

以下就課程進行的過程，整理出下列討論與分享。

### 1. 團體動力之效用

在遊戲中成長不是只有孩子的特權，對於青少年來說也是很強大的學習誘因，本次課程增加了團體動力之後，可以看到研究參與者表達更多的內容且提升其參與討論的意願。

靜：在整個過程當中，我覺得遊戲或者是書寫還有聆聽你的分享時，他們都很投入，我觀察她們的眼神跟肢體動作來講，其實是比上一次課程更柔化的，感覺更有興趣，...，在遊戲的時候，她們的神情有一點要使命必達的感覺，他們想很完美的將這個遊戲，依照你的指令去完成，她們很棒的地方就是他們都很願意去做，而且不會排斥聽別人的聲音，他們都願意彼此合作，因此他們完成了這一項任務。

研：對阿，我也覺得這次的氛圍和討論內容比之前還要豐富許多。

靜：我覺得該誇獎的是，每個人的凝聚以及每個人的距離，我覺得比較近了，他們都願意幫助彼此，我一直聽到哪邊需要幫忙嗎？等等，彼此貼心的地方都有慢慢表現出來。

研：是阿~只要是時間允許的狀況，如果可以帶領團體動力的話，那效果真是令人著迷。(靜-1040121)

## 2. 源源不絕新連結

增加了團體動力之後，有改善之前課程所遇到的問題，研究者聽到學員驚呼：「當時腦袋不斷浮現"對耶！原來可以這樣、這個點子真好...等這些想法」（饋 S6-1040121）不但提升討論的氛圍，也讓研究參與者在討論過程可以聯想的內容更廣。

S5：我想補充之前看過一個海賊王的片段是索隆對團隊精神的解釋，我覺得滿訝異的，因為和我平時所習慣的團隊模式很不相同，索隆覺得大家做好自己的事情，成員互相督促尊重大家每個獨特的個性，互相幫助反而還不是最重要的。這也讓我在今天的課程做一個連結，開始思考我們團隊的性質到底是什麼呢？思考每個成員的個性，也許索隆的方式很責任取向，但是成員做好自己的事情並搭配的很好，我覺得那就是默契！（饋 S5-1040121）

研究參與者在同儕借鏡的協助下，可以看到不同參與者的點子提供刺激，並且用創新的例子來連結現況，呼應適當的概念，可見其精進力的提升。

## 3. 再次遇見新的自己

在討論過程中，研究者在開始前加入感性的鋪陳，幫助研究參與者可以從各種角度看事情，也訓練自己從不一樣的面向重新檢視自己的生命經驗，運用團體的力量讓「人鏡」的效果徹底發揮。

S8：回過頭看看夥伴們寫給自己的小卡，有種小小整頓的感覺，沒有社團經驗的自己突然加入到這個團隊，一切就好像走錯路的小孩茫然失措，也好險遇到了這一群人，可以在不同地方時時提醒我。（饋 S8-1040121）

S4：透過玉欣的課程知道了別人對我的想法，看到夥伴的小紙條，他們眼中的我似乎跟我看到的我沒有太大的差異，謝謝夥伴的真心話，讓我更了解自己。（饋 S4-1040121）

研究參與者在討論過程中，主動藉由新的工具-小卡片和紙條，連結並表達自我感受，在精進力可見除了新概念的使用，也增加了新工具的使用。

### (三) 課後省思與修正

研究者在課程結束後進行省思，並且提出修正的策略，敘述如下：

#### 1. 平均發言的機會

本次課程進行過程中，其實研究參與者有很多可以發表的機會，礙於時間的關係無法給予每一位研究參與者都有足夠的思考時間，唯有透過團隊之間互相刺激與提拔，希望能縮短彼此之間的差距，也讓討論過程更加豐富多元。

認：最後你透過自己親生的體驗跟故事去跟他們說，去克服自己的關卡，我覺得好像很多人頻頻點頭，所以他們是很願意去聽別人的故事，願意去做一些事情，但有一些小建議，就是他們在帶的時候，如果你提到說同一個人發聲機會比較多，等於說旁邊的人都只是跟從而已，是否下一次可以重新設計巧思，就是你說的角色對換

研：讓他們互問

認：互問也好，或者是說指派你覺得哪個學員是你想看到他某一些什麼點，你讓他去做你要的角色，把他的角色變吃重，然後看看你覺得這樣子的比較下來，你覺得是不是能夠更快提升這個學員的能力，以及你想要的東西，這是我的建議第一個是角色對調

研：之後可以嘗試角色對調，增加她們的發問機會。(認-1040121)

#### 2. 加強現實的連結

研究者在帶領過程中，多用服務歷程做為主要練習題材，但其實參與者們彼此的服務經驗都不一樣，單用服務學習做為題材，對少部分人會比較吃力；此次參與者們剛好都是護理系同學，遂認友提出增加題材的建議，期待可看到更精彩的對話。

研：現在我設計情境給他們，可是實際上出去服務就有現成的情境

認：對，可是相對來講情境是比較抽象的，我就是沒遇到，但我必須去模擬，模擬是 ok 的，可是畢竟跟真實的感受會有落差，所以我才問你說，還是直接跟她的學業生活去做連結，這個很貼切，她們是護理科的，如果從那一點去下手，”實習”是每個人都感受到的那種經驗，如果再這樣下去切，不知道適不適合，她們有那個實習經驗，然後你遇到一些人事物，現在當學生那個經驗是不是可以拿來用，然後你再用這些課程來講的話，在用志工來做個呼應，實習也累啊！當志工不累嗎？也累啊！可是她會累的地方又不一樣

研：好，下次可以試試看 因為今天我說只有用日常生活做比對，沒有用實習來做比對。(諍-1040121)

### 3. 增加表達的方式

課後與諍友針對討論過程進行討論，提到研究參與者的表達方式受限於經驗與年齡，若要使其比較能夠發揮，應該要多嘗試不同的表達方式。

諍：我覺得光問問題嘛...可能不夠，有時候可以用畫的，你覺得你今天最想畫什麼，畫得好不好看是其次，可以塗上顏色，你看顏色就知道今天心情，不然就是你什麼都不要畫，你直覺你覺得今天是什麼顏色，你畫下來，就是把圈圈塗滿也好，因為有一些代表的符號，你知道她有些用途可以拿來使用的時候，...，只是說你（研究者）怎麼去抓到東西，然後想要幫助她的，命中她的要點，告訴她怎麼提升，因為每個人要的不一樣，用多元的方法透過一些方式，不要說每次都只用寫的！

研：其實他們也滿喜歡用畫的，下次可以有些部分用畫得或許效果比較明顯喔，畢竟抽象概念他們就是卡在表達能力，寫也是受限於表達，不如用畫的，可能由大家一起來詮釋會更加貼近他原本想要表達的意思。

諍：對阿~下次試試看吧。(諍-1040121)

研究者認同批判諍友的說法，因為每個人擅長表達的方式不一樣，希望在此後的引導過程中，可以帶領大家盡可能嘗試各種不同的表達方式，幫助研究參與者表達的更為具體。

## 三、藉六三五挖掘最深感觸

本研究利用六三五法進行探討同理和告白的反思主題，其研究歷程敘述如下：

### (一) 教學過程

以下教學過程以引起動機、發展活動及綜合活動分別說明。

#### 1. 引起動機

此次進行六三五法，正好是服務的最後一天，算是一個可以完整回顧整個服務歷程的良機，再加上此次的主題是同理和告白，可以協助研究參與者統整自己在這

段服務過程中的感受，遂研究者運用上次諍友所提出的建議，先以畫圖做為開場，希望可以讓研究參與者具體呈現自己的心情變化歷程。

研：請夥伴用畫圖的方式分享自己的心情曲線，再以倆倆分組的方式分享自己的感受，我們會後再把大家的心情統整，一起欣賞大家的過程。

S5：一開始是八分，因為來到這裡有家的感覺，然後第三天開始下降一點，因為在不熟的狀態下又去另一間學校服務，感覺比較不安一點，雖然看到小朋友之後心情有好一點，但晚上檢討的時候覺得自己表現沒有很好，所以分數還是比較低...，去水上人家也有下降，因為當地的衝擊太大，我有點負荷不來，後來有經過反思調整自己有恢復一些，然後後期都很好。(錄-1040216)

S1：第一天因為有回家的感覺所以我給九分，...，到水上人家之後有感覺到一些無力感，給自己五分，後來回到小天使上課心情很好，雖然要擔心活動，但大家都很幫忙，一起完成的感覺很好分數就上升，一直到今天呢~夥伴有聲音了、感冒也好了，我給自己九分。(錄-1040216)

從大家的分享中，可以看出彼此在團隊過程中是相當投入的，因為曲線弧度雷同，且可能是共同承受發生的事件，大家都在雷同的時間點處於高興和低落，唯一不同的是面對事情其感受的強度不一樣，這個差距也是參與者們最值得提出來和團隊分享的故事；從創造力的角度來看，參與者們以心情曲線畫圖的方式來表達自己，在精進力的多元素材使用面向又更進一步。

## 2. 發展活動

分享完心情曲線之後，接著開始進入反思要討論的主題，研究者邀請研究參與者針對這段服務過程中所感受的不舒服提出來做討論，讓參與者可以親自面對這些感受，並且一起思考可以正面應對的解決方案。

然而，題目發落才剛開始要進行六三五法之前就有參與者提出不想要寫在同一張紙的想法，因為要統整比較不方便，希望可以把想法列在便條紙，對於研究者來說真是遲來的驚喜~



研：我們今天用六三五討論，請夥伴把紙張傳下去，老方法進行。

S6：學姊，我們可以不要寫在同一張紙嗎？

研：為什麼？不方便嗎？

S6：因為等一下我們要小組討論出結論，我是覺得可以大家先寫在便條紙上面，然後一樣傳下去，輪玩了之後我們就可以把紙條撕下來分類比較方便。

S4：對，有點像 KJ 的概念。

研：好，這点子很棒，但是我們便條紙用完了，那就大家先把紙張撕一下，等一下我準備膠帶給你們使用。(錄-1040216)

參與者們主動提出技法混用的需求，在變通力的部分有提升，而有別於以往嘻嘻哈哈的討論過程，這次參與者討論的氛圍比較嚴肅一些，這也是研究者刻意要參與者們學習面對的部分，畢竟團隊在一起本來就不是只有享受開心，而是要一起面對彼此的感受和不舒服的心理狀態，發現問題並且面對它，才能找到新的解決方式，並且內化成生命中的養分。

S1：我們這組比較多的是無力感吧，那些無力感是在我們看到一些知道是不對的事情和一些可以改變的事情，但是卻不知道從哪裡開始，有一些是對於水上人家的生活型態，比如說觀光客的錯誤方式和貪贓，或是小水上人家後面一點的一些貧困生活。課程的部分，對小朋友的上課方向還不是非常了解，不知道是否能給真正有效的幫助；也有夥伴對於自己的記憶力差，已經做了努力卻不知道該怎麼辦。(錄-1040216)

S7：夥伴覺得夥伴彼此心裡話沒有公開，當初我們所說的坦誠沒有達到，同樣的事情一直犯錯造成大家的困擾。煩躁的部分是覺得不如預期，例如行程後還有設備不見的事情。衝擊的部分，是觀光客的一些不動行為不知道該怎麼解決，衝擊感會間接影響到無力感，讓我們無法內心的調適，無法釋懷，不確定的感覺也是造成我們無力的地方，整體而言的感受的是無力感、衝擊、質疑、不好意思、煩躁。(錄-1040216)

研究者很高興可以看到這部分的闡述，尤其看到參與者們在討論這樣的主題，都可以很有邏輯的統整出系統性的答案，訂出結論甚至是明白答案背後的原因，這個部分值得讚許。接著研究者以參與者們討論出的這些答案，做為後續討論反思的

主要題材，從坦白的歷程當作練習和氣氛鋪陳，進一步開始探討坦白和同理的關係。

研：我們現在在做著這一件事情是告白，就是讓對方知道你的感受，你們現在是用很快的時間知道團體的現況，來討論告白和同理的關係，剛坦誠的內容就是我們討論同理的材料，討論幾個問題：

1-如何讓別人能夠同理你？

2-越容易告白就越容易坦誠，越容易坦誠就越容易告白嗎，我們可以來追溯一下他們兩個之間的關係。

S1：我覺得是啊，告白的越多就越容易坦誠，讓我會告訴夥伴因為我曾經發生過這樣的事所以我可以理解你。

S5：這邊覺得告白跟同理是沒有相對關係的，因為你很會講一直講發情緒表達出來，但是沒有經過思考的整理，人家只有接收到你的情緒根本不知道你發生什麼事情；告白的越多也不代表你就越有同理心，因為你只是把情緒帶給別人，要怎麼讓別人接受讓別人可以回饋給你就是要練習的地方。所以我覺得同理跟告白沒有直接關係，例如很多人他們就會同理別人的感受，但是他不願意表達呢？他就是不善於言詞啊！所以我覺得這是不一樣的能力。所以我覺得同理是技巧，告白是行為，他們兩者沒有正相關。(錄-1040216)

在技法及題目的引導下，參與者在表達感受的過程越來越自然，表達意願有提升且意願也逐漸提高，可見流暢力的部分有大幅的提升。

**前次教學省思後之修正：**依前次修正進行最後一輪的六三五法，本次研究加入了畫圖的元素，並且試著運用主題的對立性，讓參與者可以站在不同的角色試著詮釋兩者的關係，不侷限於標準答案，盡可能的在討論過程聽到不一樣的聲音。

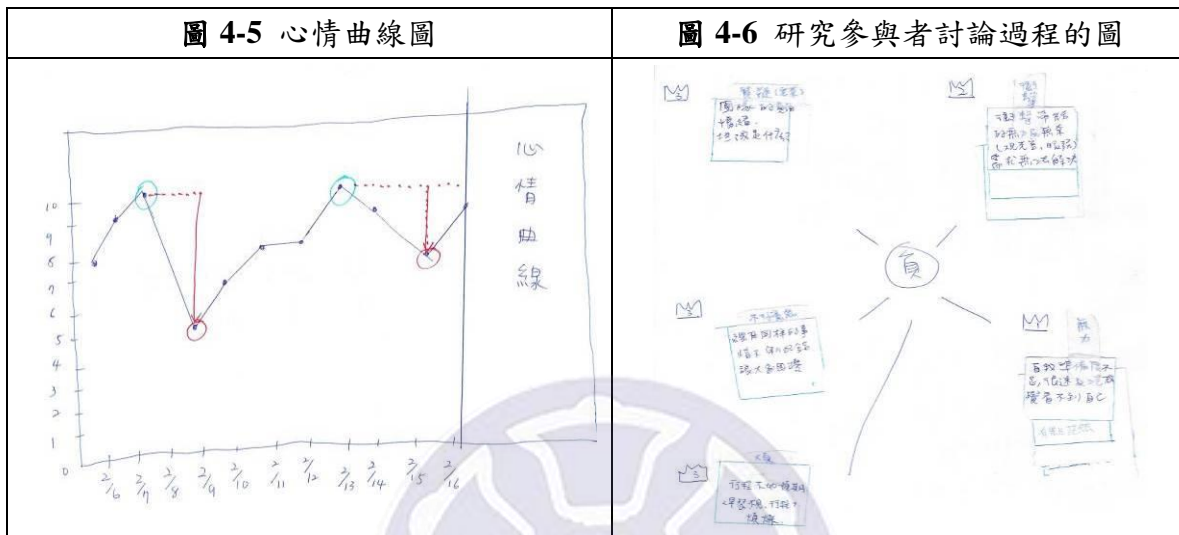
### 3. 綜合活動

研究參與者提出疑惑，剛好得到適當的釐清，這是討論過程最珍貴的部分，最後的綜合討論以諍友和研究者的結論作為結尾。

諍：同理心也不能濫用，任何的事情都不能濫用，像我之前去尼泊爾看到那邊的小孩沒穿衣服，我會覺得孩子很可憐，只是我並不了解當地的文化背景，但是一旦你深入了解會發現是當地家長濫用，因為小朋友會比較

好賺錢，所以要謹慎使用同理心。

研：謝謝老師的補充，告白和同理沒有絕對的關係，如同老師所說，其實兩者都不能濫用，但是都需要大量的練習才能夠提升自己這兩者的能力，這幾天我們一直在練習反思，其實就是在練習自我告白，才能進一步和自我的生命經驗連結，並且可以透過聆聽的過程加速同理他人的速度，同理也是需要練習的！（錄-1040216）



## (二) 研究參與者討論及分享過程

以下就本次課程帶領過程中，整理研究參與者討論與分享的內容並說明如下。

### 1. 進行過程順暢愉快

六三五法進行至今已經第四次（除了原本規劃的三次，還有一次結合在曼陀羅的過程），經過研究者的反覆修正，六三五法運用在反思歷程中變得更加上手；相較於研究參與者一開始碰到題目呈現滯留的狀況，後期研究參與者在討論過程中的表現十分順利，甚至在最後討論比較負面的問題，不但能侃侃而談，還能準確的下了小標和結論，在整場論述過程十分精彩且豐富。

評：最後一天用心情曲線當作開場引起動機非常適合，可以回顧而且又可以引導到今天要的主題

研：今天進行的心情曲線讓我很驚喜，其實大家曲線上上下下的弧度大同小異，只是對於事情的認知刺激程度不同，而這個不同的地方正好是夥伴可以討論的點，當下發生的事件也可以是討論的範疇之一，真是個

很好用的引導工具。(省-1040216)

S8：沒想到這件事情你的感覺是 4 分，其實我覺得你在過程中的處理態度很好，也很努力幫忙，雖然大家有驚嚇到，但至少事情有圓滿的解決，...

S3：謝謝你告訴我，我覺得自己忘東忘西造成大家麻煩很抱歉。

S4：哈哈，是有點麻煩，大家就一起學習吧。(錄-1040216)

## 2. 參與者主動結合技法

在進行不久之後，比較快完成討論的參與者主動問了研究者可否調整討論方式，對於研究者來說真是又驚又喜。

S6：老師，我們可以用 KJ 分類嗎？我覺得這樣應該會比較快。

S2：對，就是分成很多小島的 KJ，把我們剛剛討論的概念丟進去分類應該會比較快，你真是聰明。

研：當然沒問題，你們就試試看吧，那我們就用旁邊的廢紙撕一撕給你們寫概念。(錄-1040216)

研：六三五法所帶來的速度感和壓力感一直是我很喜歡的部分，但這群夥伴一開始的表達速度之慢，讓我有點擔心後期帶領時，會不會無法駕馭？沒想到夥伴除了能夠主動面對問題大方的回答，還可以提出想要結合 KJ 法的要求，希望可以再六三五之後運用 KJ 法作一個分類和和統整，真的讓我非常驚喜阿。(省-1040216)

## 3. 外在因素影響反思效果

討論空間不足一直是存在的問題，畢竟身處異地沒有像在台灣一樣方便，燈光暗、蚊蟲多、空間小和溫度熱，都會影響到參與者參與的感受，也會間接影響到討論過程能表達的質與量。

諍：開會地點不適合，同學沒辦法專心

研：恩~我知道，但也沒辦法挑了，在旅館裡面能吹冷氣的室內空間只有房間，室外太熱而且有蚊子

諍：對阿，以後如果有適合的空間會更好

研：如果之後可以在大間一點的房間，或者是旅館裡面有活動中心的話，或許可以借來用一下。

諍：那就要看到時後訂到的旅館是怎樣，我覺得可以想一下配套措施，例如

蚊香或是防蚊液之類的。

研：好的，這點我之後會再留意。(諍-1040216)

#### 4. 對於六三五法評價兩極

從研究者自省、諍友的回饋和學生回饋裡，可以發現六三五法進行過程中，參與者的感受大不相同，也許是個性使然，讓本來就理性有邏輯的參與者喜歡這種奔馳感；但對於需要思考時間的參與者來說，或許就會有比較大的壓力。

S8：我喜歡用六三五的方式，六三五可以讓自己在思考時和別人分享，這樣對於感受觸動會比較快速，而且能夠更清楚別人的想法，最重要的是每個人都可以各自有一張大家輪過的小卡，在分享時也會比較容易清楚知道。(談 S8-1040428)

S6：我最不習慣的是單獨操作六三五，特別是六三五有時間限制，壓力很大且不能重複，我自己在使用的過程中，都只是為了寫而寫，為了不要重複而寫，每個答案幾乎都沒有個別性，這對我來說使用上不是很方便。(談 S4-1040424)

本研究期待的，正是參與者可以體驗不一樣的技法，探索自己所擅長和不擅長的，這樣才有機會可以從不同的觀點，啟發自己更豐富的想法，並且也透過討論過程中，可以運用團隊的力量多元學習。

### (三) 課後省思與小結

研究者透過實際和研究參與者運用技法及和諍友討論的過程，讓六三五法落實於反思歷程中，也修正了適合研究參與者的討論模式。

研究參與者本身就有社團經驗，也有經歷過反思過程，但是舊的反思方式都是以圍圈各自分享為主，分享的主題幾乎是以當天服務優點、要改進的缺點和印象深刻的事情作為反思題材，往往在過度發散的狀況下失焦，形成為了反思而反思的制式化步驟，實際上透過反思得到新價值觀、批判能力或是釐清過程，是少之又少。

六三五可以保有參與者暢談的元素，和原本舊有的討論模式相近，且可以有效

率的讓每個人都有表達的機會，表達過程中也可以搭上點子便車，在傳達想法的過程透過別人的點子刺激而想到更多點子。然而，思考速度跟不上的參與者還是會有些壓力，便會造成一些急迫感，也許要再多些次數使其熟練會更加上手。

結束兩次的修正和驗證的過程，綜合研究參與者和諍友所給的回饋，本研究從原本的靜態增加了動態團體動力元素，也調整了研究參與者在課程進行中的位置；後來為了協助參與者表達自我，增加了畫圖和角色扮演的方式，看見研究參與後期表達的內容和投入狀況，確實能有效幫助研究參與者在反思成效。

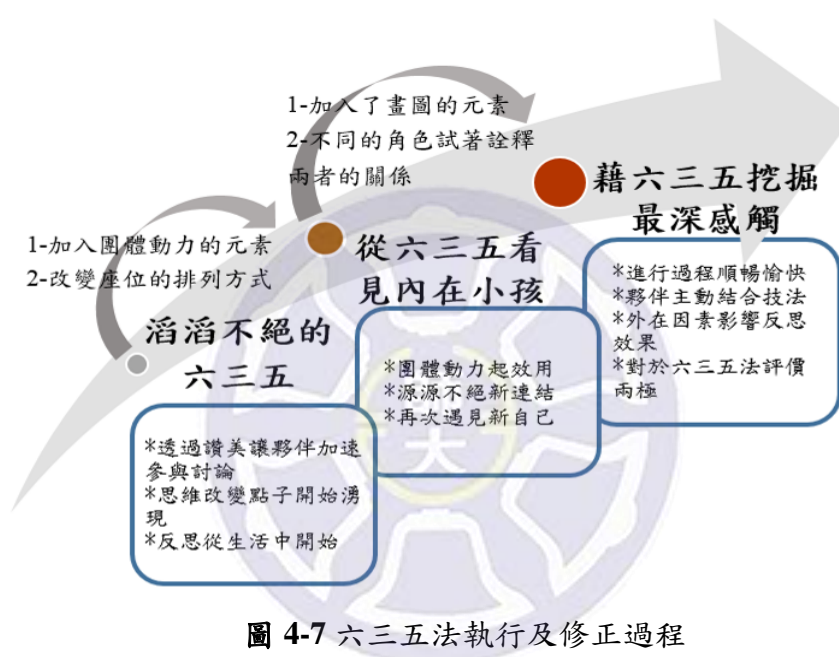


圖 4-7 六三五法執行及修正過程

## 貳、KJ 法 (KJ method)

本研究運用 KJ 法融入反思歷程，其研究歷程分別為從 KJ 帶出自我定位、透過 KJ 增加向前的勇氣、從 KJ 看到感恩打氣筒；就 KJ 法使用於服務學習反思階段的教學過程、參與者討論及分享過程和課後省思與修正作說明，藉以說明研究者於此行動研究的歷程，分述如下：

### 一、從 KJ 帶出自我定位

#### (一) 教學過程

以下教學過程以引起動機、發展活動及綜合活動分別說明。

##### 1. 引起動機

繼上次體驗過團體動力的效用，本次課程也在一開始加入團體動力，並且針對主題設計一些元素讓研究參與者深刻體驗，希望能藉由具體的經驗帶領反思，會更加貼近反思能達到的效果；這次進行的活動是二次的信任跑道，研究引導表達在活動當下的感受。

研：你們覺得剛剛這樣子進行的感覺怎麼樣？兩種方式自己跑起來感覺有什麼不一樣，練習敘述狀況和自己當下的感受。

S4：第一種和第二種的差別在於可以控制和不能控制，第一種看得到就會自己停止下來或是夥伴散開，第二種因為看不到所以就會一直想說是不是該停下來了，可是怎麼夥伴還沒喊停？

S5：其實我知道 S10 一定會講也會想辦法保護我，但是我當下真的沒辦法相信他，跑到一半的時候我覺得因為沒有辦法信任他，自己就覺得很恐懼。(錄-1040124)

從研究參與者談自己感受之後，漸漸有參與者願意坦誠過程中的擔憂，研究者除了回饋之外，也可以助研究參與者進一步釐清自己當下的感受和應對方式。

研：沒有做什麼事情讓你的恐懼減緩嗎？有沒有嘗試溝通？

S5：我有告訴他聲音太小聲，但是我還是太緊張所以會自動把他的聲音忽略掉，第一種我知道自己的界線在哪裡所以會衝的比較快。

S4: 第二次因為看不到心裡就會自己有想法。覺得快到了快到了這樣，兩件事情我覺得就差在未知的感覺，第一種雖然我沒有辦法控制對方的行為但是我可以去預測大概的樣子。

研：事情發生在你眼前即使是未知的但因為你看得見所以會比較信任嗎？

S4 :對。(錄-1040124)

帶領研究參與者回顧活動進行的感受和練習敘述的過程，可觀查到參與者表達的流暢度越來越好，用詞也漸漸聚焦了，接著後續進行的抽象概念連結的練習。

## 2. 發展活動

在前面的暖場和討論過後，研究者就剛剛所一起體驗的感受作為接下來要進入反思的題材，練習和自己的生活經驗作連結。

研：第一題 S9 剛剛講的：「我是不是該停下來了，但是夥伴還沒有說，所以我停下來了」；可以轉換成：「我是不是應該要繼續排練但是我的夥伴沒有說，所以我就停下來了」。

研：第二題練習「怕自己沒有做好所以沒有全力以赴」。

S9：就像是我之前教案常常被打槍，然後交出去的東西沒有信心所以就做得很潦草，可以自己曾經那個階段就不會很用心。

S1：像是我們在修改教案的時候有些夥伴不想改，會讓這個問題繼續存在，然後驗教案又被老師罵。(錄-1040124)

在連結練習之後，接著進行 KJ 法討論不同的主題，接著請各組參與者上台分享：

研：我們來練習其他題目，用 KJ 進行 1-服務前要準備什麼、2-你們準備要學習什麼、3-要對誰負責

S10：我們這裡的題目是服務前要準備的東西。我們分成兩類，一個是需要具備的能力，另外一個是心態。心態上又分成對自己和對團隊的準備，能力的部份我們覺得在服務的過程中是一直持續發揮的，心態上面自己的部分，準備好之後才能夠對團隊更付出...(錄-1040124)

討論過程也看到研究參與者會主動釐清其他參與者表達的概念，不但會主動複述，也會用反問的方式釐清問題，讓討論過程更加清晰。

S4:我覺得跨出舒適圈這個部分是不是應該要放在自己啊？我覺得是跨出自



己的舒適圈才能跟上團隊要的。

S10：我覺得你的圈圈位置可以調整一下，可以畫兩個圈，代表自己跟團隊，中間重疊的地方就是自己跟團隊。

S8：你們解決能力放在自己，可是在團隊裡面沒有嗎？

S1：團隊的話比較偏向是遇到事情的應變能力吧？

S4：所以你們是指解決問題能力有點像是要解決教案的問題，應變能力是解決那種突然來的問題，是這個意思嗎？（錄-1040124）

### 3. 綜合活動

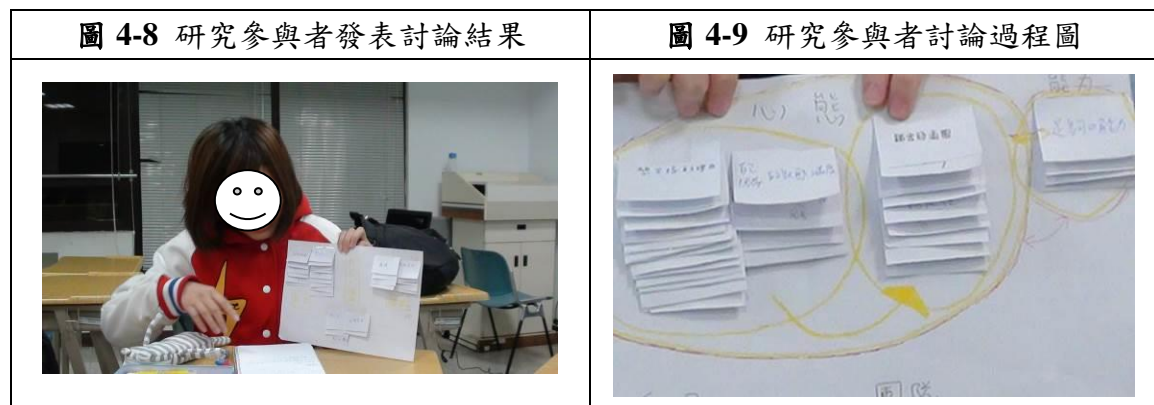
經過前面精彩的討論後，研究者和參與者對今天的主題作最後的統整和對話，引導延就參與者可以進入更深層的思考，在對立性題目其找到共識的過程，讓參與者練習表達，並提升敘述想法的流暢性。

研：我們把準備跟負責做成一個題目。你們覺得這兩件事情的關係怎麼樣，準備比較好的人會比較相信團隊嗎？相信團隊就會做比較多準備嗎？還是就算準備好也不一定相信團隊？或是相信的團隊也不一定做得好。

S3：我覺得我信任團隊所以我要認真準備，第二種是因為我不信任團隊，所以我要自己認真準備。

S7：我知道自己是不能丟國際志工的臉，所以一定要對那些人負責，就是我要對國際志工事件負責，但是那些人不一定是支持我的，可是我為了證明給他們，所以我一定會負責把自己準備好。（錄-1040124）

研究參與者在對話過程，除了可以提升表達的流暢力，也可以在察覺對立關係的敏銳度和批判的過程，增加其精進力，亦助於反思能力的提升。



## (二) 研究參與者討論及分享過程

以下就本次課程帶領過程中，整理研究參與者討論與分享的內容並說明如下。這是研究參與者第一次使用 KJ 法討論主題，藉由團體動力作為開場，延伸到後面的 KJ 討論，整理為以下說明：

### 1. 初識 KJ 相見恨晚

或許是因為參與者們習慣以前發散式的討論方式，碰到 KJ 法執行過程的分類和聚練功能，可以短時間看見眾人討論的重點，參與者本身也對於表達的流暢性有正向回饋和成效，可以幫助參與者更有意願投入討論過程。

S7：對我而言，記憶最深刻的似乎不是理論，而是碰撞自己心中的震撼，是學姐們分享的每個時刻，一起討論出國前的服務心態，是團隊討論的每個點子，我的初衷、感謝、擔心與期待，一切似乎都在運轉，謝謝您/妳們，讓我知道，原來我可以因為這樣所以更好。(饋 S7-1031110)

S2：反思課程就像現在的回饋，我也覺得困難，總是不知道要怎麼表達自己的想法，腦袋也很空，但今天玉欣學姊的引導，讓我比較有方向，我會努力改進的。(饋 S2-1031109)

這次很明顯可以感受到討論的次數和流暢性增加了，且參與者有主動釐清和統整的團隊討論的過程，這和我之前想要的狀況是接近的。

### 2. 重新找回自己的角色

以前參與者在討論過程中，因為只有用講述的方式分享，很少發現自己其他能力，KJ 法進行過程包含表達、統整、領導、回饋...等等，在不同步驟討論問題的過程，都可各自發揮，也讓研究參與者有機會嘗試用更多不同的方式挑戰自己。

S4：玉欣學姐的反思課程讓原本對於反思充滿困惑及害怕的我，有了更多的認識，原來我是可以有統整能力的。(饋 S4-1031109)

S8：以為看得到，所以會自己有想法所以會有疑慮，但是閉上眼就只能全心相信夥伴，所以能夠毫不保留向前衝；就好像是在任何事情上如果我

可能聽過某件事所以已經有成見，當其他人講起時我內心早有個已定的答案，所以會對於別人的想法產生遲疑，這是我自己很不好的部分。  
(饋 S8-1031109)

### (三) 課後省思與修正

研究參與者透過前導的團體動力帶領，在第一次 KJ 法留下很棒的嘗試經驗，於課程結束後進行省思，並且和誼友討論提出修正策略，下列整理出需要精進修改的部分：

#### 1. 遊戲反應現實

團體動力能夠提早將想要讓參與者們體驗的元素，將每個具體真實的感受，透過遊戲讓參與者實際得到，研究者藉由這些感受轉化在日常生活中，可以幫助參與者練習覺察和表達，這是講述法無法達到的效果。

誼：透過信任這個主軸，覺得大家漸漸發現，遊戲中出現的想法或是發生的事情，其實也正發生在現在夥伴和伙伴的身邊，其實很多時候我們都只有看見自己，在遊戲後反思也讓大家看見夥伴了，看見團隊中一直都存在的問題。

研：是阿，有時候團隊的問題必須要靠大家一起面對才能解決，遊戲雖然只是一個過程和手段，但是可以協助大家把感受間接說出來。

誼：我覺得你連結的很好，有把遊戲中發生的事情，還有把夥伴講的一些話，套在現在他們服務過程中的問題，有一種換句話說的感覺，非常具體。

研：謝謝，這也就是我帶團體動力的主要理由。(誼-1040210)

#### 2. 團體動力的兩難

雖然團體動力很好使用且效果很好，但是時間限制一直是反思帶領過程中最大考驗，研究者和誼友要想新的方法克服時間問題和現實需求。

研：這次雖然使用團體動力的效果不錯，但其實我們出國服務期間並沒有機會可以使用，所以我在思考，下一次 KJ 是在柬埔寨那邊帶領的話，引起動機是否需要用其他的方式幫助夥伴聚焦？

誼：你在服務前帶領這些團體動力是因為要幫助夥伴更了解你的主題阿，到時候去服務現場會有很多現場的經驗可以協助，不用太擔心啦。

研：對！我可以設計夥伴在引起動機的過程是用自己服務歷程的經驗，讓夥伴回顧也是一個很棒的練習。(諍-1040210)

的確，有前導團體動力的引領之下，研究參與者比較容易進入討論的氛圍，也可以從活動中所創造的經驗，創造豐富素材得以讓 KJ 法進行更順利，與諍友對話後察覺到團體動力的一些限制，也作為研究者後續留意的部分。

## 二、透過 KJ 增加向前的勇氣

### (一) 教學過程

以下教學過程以引起動機、發展活動及綜合活動分別說明。

#### 1. 引起動機

相較於前一次的反思，因為研究參與者已經待在服務據點一段時間了，也有了一些默契和習慣，引起動機只要簡單起個頭就可以開始，研究者僅說明今天要討論的概念和內容，研究參與者就直接開始了。

#### 2. 發展活動

研究參與者操作 KJ 法已經相當流暢，而且可以很快進入分析的階段，接著研究者要求研究參與者擺出這些名詞之間的相對位置，一邊討論一邊探究其彼此關係。

S5：我覺得思考、期待和心態是放在心裡想的，他們三個比較類似，應該是分成這三塊，然後尊重和接納，他們比較像是在這三塊之間溝通，因為尊重也會放心裡，表現出來的溝通和行為會有所表現，溝通比較像是講話和表情。

S1：我覺得期待是每個人不一樣的，這期待是團隊之間互相都要有的，可是我覺得這期待是比較對個人，有自己的一套標準，也有自己對別人的期待，比較主觀~像心態的部分，雖然大家各自有自己的標準，但是來到這邊都有共同要注意的點，要尊重當地、適應團隊生活，有一套大家認同的點；期待的部分是，我期待這件事情的定義。(錄-1040210)

當討論的媒材具足時，看到參與者們在討論的過程中有火花的感覺，也會主動

釐清和溝通，而研究者則是適時進入加快討論速度，幫忙聚焦問題，讓參與者可以進一步深入對話內容。

S7：這溝通上面寫說話方式、與客人對話、害怕、嘗試用英文溝通，這算是尊重當地嗎？會互相影響嗎？

S1：說話方式和尊重當地有差

研：你們從剛剛到現在比較有共識的是心態，心態一直存在，然後是這四個的關係。你們很棒，試著釐清彼此對這件事情的定義。(錄-1040210)

討論的過程難免會有些停滯和限制，研究者提醒參與者不要執著於當下的標題，而是要跟著討論方向調整，也提醒參與者不要被底紙限制範圍。

S7：我覺得重點是我們寫的內容，而不是標題

研：對，標題是可以改，內容是你們剛剛針對自己的想法寫下來的。我們要調整的狀況作統整，等一下可以針對勇氣的部分作呼應。

S7：尊重當地是誰寫的？是指什麼？

S4：是尊重當地的文化

S7：那就對啦！尊重當地就是和客人互動，柬埔寨小天使皮雕不就是要賣東西給客人嗎，所以我們就是要入境隨俗，用客人能接受的語言溝通。

諍：你們不要被底下的紙張侷限（指桌面上的 A4 底紙）

研：你們統整一下現在認為的狀態是什麼？

S5：觀察思考看待事情的角度、看事情的方向...（思考中）

S7：思考方向是看待事情的角度，例如如果我覺得我以妳的立場想，覺得你今天表現很棒，所以我會用比較好的溝通方式；或者說，我是為了夥伴好，所以我的溝通方式不會因為你好不好而用不一樣的方式。

S1：但他們之間會有一個影響的流程，我們有點卡在字眼狹義的定義。(錄-1040210)

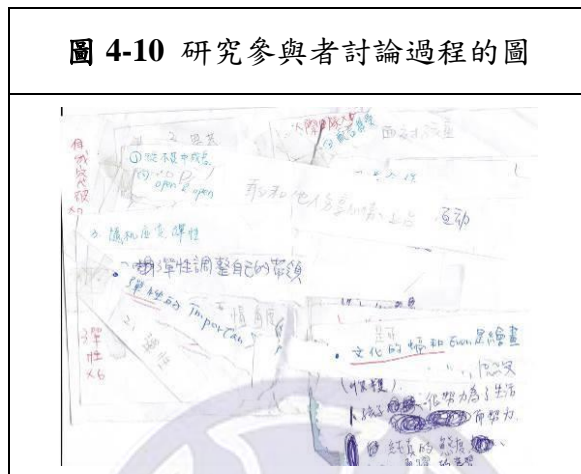
參與者在討論題目過程中，練習從題目的限制及討論過程的限制，察覺問題和解決問題的方式，過程可見變通力和精進力的提升。

**前次教學省思後之修正：**此次課程因為是在服務執行過程中，在時間的限制之下，無法進行團體動力，遂研究者結合研究參與者本身參與服務歷程的經驗，作為反思

主題探討的題材，也是幫助研究參與者能提升回顧舊經驗的效率。

### 3. 綜合活動

研究者希望大家自己思考後，從別人的觀點省視自己，接著由參與者主動彙整所有概念，團隊在討論及變通後產生彼此都能接受的結論。



## (二) 研究參與者討論及分享過程

以下就本次課程帶領過程中，整理研究參與者討論與分享的內容並說明如下。

### 1. 看的見的脈絡幫助釐清

KJ法的進行過程中，因著一卡一念的特色，研究參與者可以看到彼此討論的內容，也因此可以隨時做討論和調整。

研：這次上 KJ 和上次有什麼差別？

S1：上次聽的時候，覺得是比較像想到什麼就寫，所以答案很多種類，這次寫的時候，覺得因為對團隊有了想法，有了覺得自己認為重要的項目，寫的答案大多比較是歸類後的大標題或很明確的目標。(錄-1040210)

諍：這個方法很棒，可以讓夥伴了解自己參與服務的脈絡

研：對阿，其實在分類的時後可以一次看到所有人的想法，一邊整理分類的過程就可以學著釐清。(諍-1040210)

### 2. 釐清問題有助於看到答案

在進入 KJ 法的最後階段，要開始將彼此討論的概念做分類並且確認關係，這

個過程需要大量的討論，促使研究參與者在討論過程中調整自己的觀點，但這個過程不容易，參與者 S8 提到：「我對定義的分類很模糊，不知道怎麼分，但是聽到大家說的好像都有各自的立場，所以後來我還是把我自己想的說出來，大家在一起討論一個都可以接受的結論，也是我之前都沒有發現的觀點。」(饋 S8-1040323) 研究者認為把每個人心中的答案表達出來，在交流建議並互相變通概念後所找到共識，討論過程的精華即是團隊產生的答案。

研：請大家擺一下你們認為的位置。

S1：我覺得期待是每個人不一樣的，這期待是團隊之間互相都要有的，可是我覺得這期待是比較對個人，有自己的一套標準，也有自己對別人的期待，比較主觀~

S4：我覺得是因為知道別人的角度，例如我覺得活動要辦 100 分，但可能會因為夥伴的身體狀況不好，然後在這個地方，會覺得 90 分也是 100 分。  
(錄-1040210)

### (三) 課後省思與修正

研究者於課程結束後進行省思並且和批判諍友討論提出修正策略，分述如下：

#### 1. 等待時間過多

研究者觀察在討論過程總是有幾個參與者主動發言，批判諍友則提醒研究者讓不常說話的研究參與者主動說話。

諍：有些夥伴比較少發言，最好用指引式的方式和他們互動，比較能幫助夥伴表達

研：意思是說要指定夥伴個別發表嗎？

諍：對阿，就直接點名不常講話的人練習說話，暫時想不出來也沒關係，可以讓他想一下，但是一定要講就對了

研：試著讓他們和自己溝通，把想法說出來，或是可以統整一下大家剛剛的結論。(諍-1040210)

研：如果開放式的思考會讓被動發言的人感到壓力或是不知道怎麼說，或許可以使用六頂思考帽這種角色扮演的方式，會比較容易上手，也可在

大家都在擔任角色的過程，避免有發表機會不均的問題。(省-1040210)

## 2. 被底色的範圍侷限

正當討論的過程陷入膠著，研究者和諍友觀察到一個現象，把討論的歷程文字化雖然比較方便統整，但是同時也因為視覺限制的關係，讓研究參與者在放置紙片的時候有點卡住。

諍：有時候夥伴可能會因為被底下的紙張僵化，如果用計時的方式強迫大家限時表達，效果會比較好

研：我懂您的意思，視覺可以幫助記憶，卻也是限制我們思考的主因之一

諍：我覺得 KJ 完之後，大家可以就分類的狀況，先各自把關係圖畫書來交流，這樣討論的速度會比讓他們自己討論更快，另外，下次要準備大張一點的紙，效果會更好。(諍-1040210)

底下的紙抽掉之後，研究參與者的討論空間擴展為一個桌面的大小，也因此更方便把相對關係的動線清楚表達，速度也跟著快一些了。

## 3. 加入新點子促進思考

自由的討論或許比較輕鬆些，但邀請參與者都提出意見也有不一樣的效果。

諍：建議要求每個人給予回饋會更好，也可以加入別人的觀點幫助夥伴思考。

研：可是時間不夠，操作怕會有困難。

諍：可以請夥伴選擇一~二個對象就好，讓他們可以練習表達

研：也是，或者如果真的時間不夠的話，可以用寫的，然後到時候時間不夠分享就請夥伴認領寫給自己的卡片，時間夠的話可以唸出來。

諍：對阿，也是不錯，這樣才可以讓夥伴有一種圓滿的感覺。

研：使用別人的觀點，我會再思考要怎麼加入，既可省時又可提升效果。

諍：恩~除了你和我之外，增加不同人的思考觀點應該會更豐富。(諍-1040210)

很多時候研究參與者多半是卡在表達能力的問題，研究者擬於下次多提供一些良好的範本，讓參與者可以藉由模仿和補充的方式，具體的把自己的感受表達出來，也才能一次比一次更進步。



### 三、從 KJ 看到感恩打氣筒

#### (一) 教學過程

以下教學過程以引起動機、發展活動及綜合活動分別說明。

##### 1. 引起動機

這次是最後一次的課程帶領，根據上次的修正，要增加他人的觀點進入反思的歷程，所以研究者在一開始把事先過濾後適當的國際志工議題文章，給參與者自行閱讀 10 分鐘，並且請參與者自己在內心整理感受。

##### 2. 發展活動

研究者先說明分組方式，請研究參與者分組後互相分享文章重點和閱讀的感受。過程中，研究者只有用一句問句和參與者對話：「這和你一開始想的有什麼不一樣？」幫助參與者把文章中的概念和自己的舊經驗對話，提醒其應該要提升批判的能力，而不是只有全盤吸收聽到的資訊，而簡單的問句效果卻很不簡單，參與者的回答讓研究者感到驚艷。

研：時間差不多了，接著請大家和拿到相同文章的人一組，先討論出文章的重點，10 分鐘之後請按照文章右上角的編號，再次分組進行討論。

S9：這篇主題是在為什麼要去幫國際志工？他有講到一點我以前也是覺得出國際志工就是要無條件幫助別人，但是他上面有寫說當我們闖入第三世界，我們也有收到他們的幫助，例如我們有些工廠代工都是從他們那邊出來的，他們貧窮也是因為我們相對富有的人去剝削的，所以我覺得去當國際志工是一種回饋。

S9：一開始我也是覺得國際志工是很厲害，看完這個之後我在想，我之前看到成果的那些東西，到底是真的在做這些事情嗎？我是看到別人分享出來的東西，會覺得他們一定是真的做了事情，然後很認真地呈現給大家看，在他們的想法其實是由我們自己來決定。(錄-1040401)

緊接著帶入六頂思考帽，讓參與者把剛剛的想法進行分類，分成符合六個顏色

的思考內容，統整後再各自認領一個角色進行分享。

S4：我的是黃色，原本出發前大家對國際志工就是感覺很熱情然後有道德感強且喜歡服務，很有理想，會想要帶正確的東西給當地的小朋友，有很善良很溫暖的心，這就是我們出團前對國際志工的定義。

S5：接下來我講白色的部分，...，我覺得國際志工在自己和當地是需要合作的，...，國際志工需要深深地紮根而不是短暫的沾醬油，而且執行這些穩定而且紮根的計畫，需要有恆心的執行。

S3：我們這組是紅黑，情緒方面在出國際志工之前，我們有寫到複雜，因為大家一開始並不是很了解國際志工，...，我們新發現的部分是退縮，因為在前面很難體會我們所要付出的意義...去了之後覺得很高興，很慶幸自己有去驗證，這是我們後來的想法。(錄-1040401)

本次 KJ 法在六頂思考帽的協助下，參與者保留了一開始表達概念的流暢度，並且在六頂思考帽的過程中，藉由不同顏色的特性，可以更深入又有系統的探討研究者帶領的題目，增加討論過程的精進力。

**前次教學省思後之修正：**此次課程結合上次諍友和研究者所討論的建議，希望此次加入他人觀點，讓研究參與者的溝通和釐清可以更深入；另外是可結合不一樣的技法，讓發言被動之參與者可有比較多機會說話，也有不一樣的表達方式可以選擇。

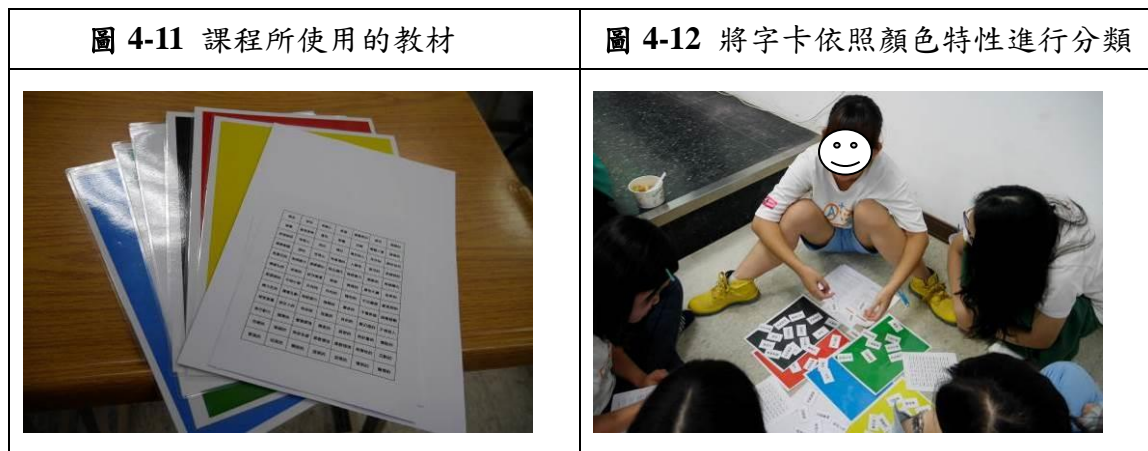
### 3. 綜合活動

總結的部分，研究者邀請藍色的參與者做一個個面向的統整，在統整的過程中也可以回顧剛剛的討論過程。

S1：藍色來統整，我們比較多的部分是黃色和白色，我把黃色定義為熱情，白色是責任，因為黃色給我的感覺是夥伴他們當初想要參加國際志工的理由，...；白色的部分是責任，...；其他紅黑綠，綠色的這兩個選項剛好是我選的，愛自然是因為我喜歡當地純粹的陽光和土地的感覺，動腦的部分，我知道自己是個沒個性的人，但就是因為我沒有被任何的定義，所以我才可以在任何時候做我自己。

研：綜觀統整，你覺得如何？

S1：我覺得在思考這件事情是一個很複雜的過程，但結論是很簡單的概念。  
以我來講，我給自己的定義為：「勇敢出發是自己的選擇，用力堅持是必要責任。」(錄-1040401)



## (二) 研究參與者討論及分享過程

以下就本次課程帶領過程中，整理研究參與者討論與分享的內容並說明如下。

### 1. 反思參與度提升

從出國前到現在也已經使用過很多次技法了，隨著每次熟練度提升，參與者的參與度也相對提升，而且每次表達的內容也有逐步增加新的概念，甚至多了一些批判和質疑，是很棒的改變。

諍：你讓她們去剖析自己的想法，使用色卡讓每個人拿著自己的顏色進行分享，透過自己的方式去表達，效果很好，比如我是黃色，那就要藉由色調應該講出來的一些分享來作形容，所以我覺得這個課程上下來是很流暢的

研：謝謝~有進步的感覺真好。(諍-1040401)

諍：我覺得在這一場學員的表達程度有提高，以及我覺得不常發言的同學也被迫要發言，發言是好的，因為他比之前回答的感覺變得更不緊張了，...，你看到學員跟大家去分享自己的感覺及她不舒服的地方，就是這樣，整堂課上下來是舒服的。(諍-1040401)

### 2. 從別人的生命看到自己

很多事情只能夠過實際感受，無法用教學來代替，而有些概念必須要靠提醒才看的見，尤其是在同一個場域努力的一群人，更是值得學習的對象。

研：這次安排在服務完之後看文章，透過別人的觀點來比對自己在出團過程所感受和學習到的觀點，可以幫助夥伴釐清、反思和統整，也希望可以給予夥伴更豐富的題材，可以在六頂思考帽對話的過程中，激盪出更多精采的火花。(省-1040401)

諍：夥伴會藉由這樣的國際志工分享，他們發現從這當中有啟發的事情以及他的志工經驗，將這兩個結合之後，能發現疑問和回國後被問問題所產生的矛盾、困惑，藉由這一次的機會提出分享跟討論，...，讓學員重新思考，回國後她感受洗禮後從新學到什麼東西？這個議題很棒！(諍-1040401)

### 3. 參與者對於 KJ 法接受度高

可能受到舊經驗的影響，參與者本來就已經會帶領反思，但囿於經驗不足而無法調整自己的帶領方式，直到遇見 KJ 所提供的效率和精準度，參與者們把 KJ 法當做鈕扣似的，總是喜歡結合一些媒材，或是直接放在某個技法後面當聚斂工具。

S1：我最上手的是 KJ 法，我覺得把自己的想法先拋出來再一起統整比較有方向，比較適合像我這種思考要很久的人使用。(談 S3-1040425)

S6：我覺得我最喜歡是 KJ，過程中大家寫出想法、歸類、命名、畫出關係等，每個步驟都很有系統，也可以有效率地看到問題或是找到關聯性。(談 S4-1040424)

### 4. 加入名言可有效表達

很多時候參與者不是卡在沒感覺，而是有感覺卻找不到適合的文字說出口，這時候若要引導參與者具體的闡述，除了可以示範之外，更棒的是聽名人的話，藉其思維練習將內心的想法呈現出來。

S6：我真的很喜歡藉由名言、卡片來帶領，像我本身就有在收集覺得勵志的句子，碰到困難時看一看就覺得更有往前的力量，朋友碰到困難，講再多不如給他有力量的句子，我覺得藉由佳句、小卡，延伸引用到我們的生活中，並從中得到往前的力量，這樣的過程是非常有意義的，我也特別喜歡這兩種帶領方式。(談 S4-1040424)

在帶領者的引導和示範後，研究者觀察到參與者除增加反思意願，也願意使用不同的媒材提升精進力及反思能力。

### (三) 課後省思與小結

結束了三次的 KJ 法運用，研究者透過實際和研究參與者運用技法及和誼友討論的過程，讓 KJ 法落實於反思歷程中，也漸漸修正了適合研究參與者的討論模式。

KJ 法是一個很棒的聚斂工具，可以協助將已往只有擴散的討論式反思，做一個有效的總整和回饋，既可以在討論過程中盡可能的採納所有人的意見，也可以讓所有人透過分類聚斂概念的過程中，複習討論過程並再一次抓重點，這是舊有講述形態較缺乏的部分，也是研究者會選擇 KJ 法的主要原因。

結束兩次修正和驗證過程，綜合研究參與者和誼友所給的回饋，研究者反省了討論過程所使用的教材，在原本服務學習範疇加入研究參與者以往參與服務歷程的經驗的元素，也加入了他人觀點協助參與者多元思考；後來為了協助參與者表達自我，從舊有的擴散討論模式結合了新技法（六頂思考帽）的優勢，增加更全面的討論範疇，看見研究參與後期呈現成果，可看到 KJ 法確實能提升研究參與者在反思過程中成效，大家在討論過程都是主角，每個人的意見都很重要，所以參與者本身就算表達的不多，也能協助在分類歸島的過程再次學習，適合用在反思歷程的工具。

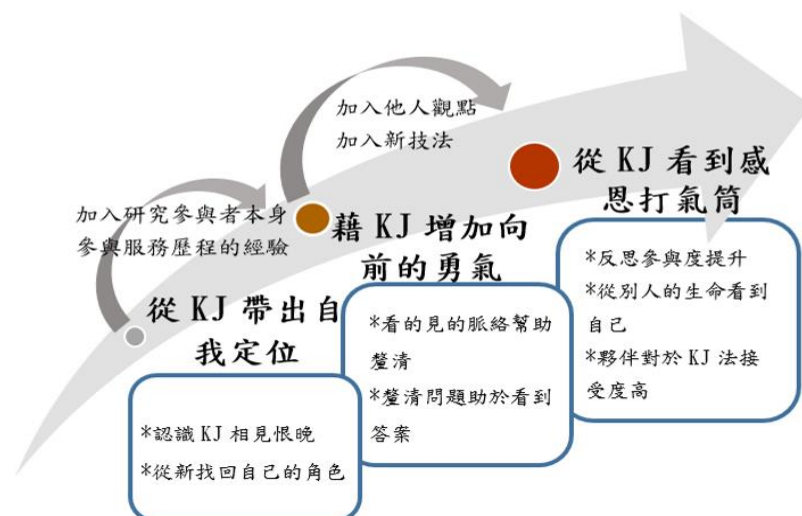


圖 4-13 KJ 法執行及修正過程

## 參、六頂思考帽 (Six thinking hats)

本研究運用六頂思考帽融入反思歷程，其研究歷程分別為尷尬的六頂思考帽、從六頂思考帽覺知・覺察、從六頂思考帽突破盲點；就六頂思考帽使用於服務學習反思階段的教學過程、研究參與者討論及分享過程和課後省思與修正作說明，藉以說明研究者於此行動研究的歷程，分述如下：

### 一、尷尬的六頂思考帽

#### (一) 教學過程

以下教學過程以引起動機、發展活動及綜合活動分別說明。

##### 1. 引起動機

今天是大家第一次接觸六頂思考帽，研究者希望大家先透過討論團隊問題作為開始，會比較自然而且氣氛容易活絡，表達過程通順流暢。

研：大家對於參與國際志工的感受、目前籌備進度及有沒有更加認識國際志工呢？

S4：就覺得比較不陌生，然後越來越認識

S7：我是覺得我們的進度有點慢啦，但是慢慢在過程中覺得自己越來越像志工作了。

研：感覺呢？可以直接講沒關係，我知道你們要考試又要籌備，壓力很大應該滿煩的吧？

S5：是不會煩啦，但是壓力很大倒是真的。

研：對阿~有壓力、會煩都是正常的，但是怎麼不敢表達呢？（錄-1040208）

##### 2. 發展活動

研究者發現，大家其實都比較習慣隱藏自己的負面情緒，但是又無法掩飾寫在臉上的表情，在乏於溝通的狀況下容易產生不必要的誤會，也是我們要練習六頂思考帽最值得的理由。在第一次課程先從簡單的題目練習。

研：這次我們要介紹六頂思考帽的操作方式，先來認識六個顏色分別代表不同的意義，讓大家可以嘗試用角色扮演的方式，可以進行比較深入又

多元的溝通，用練習提來試試看，你們覺得國際志工的意義是什麼？

研：先從黃色開始練習，你們覺得呢？

S（大家一起發表）：學習、熱情、幫助他人、實現夢想、體驗國外生活、拓展視野

研：紅色？（大家沒回覆）

研：台灣人壞習慣，比較容易壓抑，不敢講一些情緒性的建議和感受，然後又怕被罵，真正的答案都放在心裡，你們可以嘗試說說對於國際志工的感覺，例如覺得有壓力。（錄-1040208）

紅色、黑色、綠色、藍色...等都回復了很多答案，接著問到白色，參與者停滯了大約 30 秒，有參與者立即提問，而研究者也用服務的例子引導參與者思考。

S2：我們不懂數據是要講什麼的數據

研：有些基本的數據，像以前新聞有提到非洲孩子一分鐘內會有幾個孩子因飢餓而死

研：我們來練習一下，例如你們柬埔寨團為什麼要教中文呢？

S4：因為孤兒院裡來拜訪的課程有八成是亞洲客人，學中文可以幫助孩子和客人對話，也可以增加商品銷售量

研：很好，另一個例子，以你們來說，我們可以講這次志工辦了幾場活動、總共有幾個志工，年齡分別是落在幾年級到幾年級之間、因為能力和年齡不一樣，所以我們上了多少課程來彌平，也透過先前的準備可以提升服務的能力。

S1：很像我們在成果發表一開始要講的內容

研：對，你們要在一開始之前讓別人知道你們為何要執行服務，也要用數據說出必要性，才能突顯價值。（錄-1040208）

研究者觀察到參與者用簡單的例子帶領下，即可轉換出自己舊經驗的例子，其變通力展現有提升，而練習了簡單的題目後，接著進入用生活經驗作為討論題材。

研：剛剛是練習概念型的題目，現在回歸到生活經驗的檢視，大家可以用六頂思考帽來練習討論，我們分成兩組，組員請把色卡翻到背面，大家隨機抽一張卡就要扮演這個顏色的角色，題目是針對 10 月~12 月這段行前籌備時間的感受如何？

S2：我們覺得團員有不同學制和不同的習慣在做事情，所以會很累很煩做事情很晚，但因為不同的人，提出來的想法不一樣，每個人都會學到很多。從 10 月到現在我們從沒有到有，也上了很多課，有時候不知道自

已對不對，但是在開會的時候，會有學長姐和夥伴互相督促，就會知道自己在幹嘛。

研：這樣描述感覺有點發散，請你們統整下一個結語。

S4：在籌備期的時候覺得事情很多，覺得事情都做不完，也不知道對當地的影響是好是壞，但團隊之間都是會互相幫忙和鼓勵並且一起成長。（錄-1040208）

研究參與者在表達過程的變通性提升了，相對表達的概念和內容增加許多，可見流暢度也大幅提升，但是聚斂的部分還是需要提醒和協助。

### 3. 綜合活動

中間的討論時間耗了比預期的多，沒有辦法有太多的時間用活動進行結尾，遂研究者以參與者剛剛討論的內容做結論，協助統整並且再次表達期待並提醒大家要多多表達才能促進反思。

研：我們現在正在練習不同的思考脈絡，找到適合自己的反思方式，我現在希望你們可以把事情列出來，還有這件事情帶給你的感受，我要的是這部分的練習，就是把你們的感受具體表達出來，把它賦予新的意義，讓它幫助你向前進，但如果你沒有跨出來就會一直停留在原點，所以我們要練習，增加察覺的速度和具體表達的能力。（錄-1040208）

## (二) 研究參與者討論及分享過程

以下就本次課程帶領過程中，整理研究參與者討論與分享的內容並說明如下。

### 1. 生澀的開始，出色的回饋

雖然是第一次進行六頂思考帽，但是參與者很努力的用各種不同角色表達國際志工的意義，甚至主動作了總結。

S5：我練習一下我的六頂思考帽

白：看到了對方的需求，或是實質上的數據（死亡人數.....等），決定出團服務。志工能在籌備以及服務的過程中成長；黑：長時間的服務，對當地真的有幫助嗎？還是反而造成了當地的困擾及汙染；黃、綠、紅、藍，...



總結：在發現當地的需求後進行完整的評估及規劃以減少對當地的汙染傷害，志工在完善的準備之後出隊服務，在籌備以及服務的過程中，除了能夠看見當地的改變及成長，同時自身也能從中學習成長。  
(錄-1040208)

後期研究參者熟悉技法後，可以很快的反映出相對應的概念，把六頂思考帽詮釋的相當完整，流暢力的展現大有提升。

## 2. 練習說不習慣的話

研究者觀察到參與者都喜歡報喜不報憂，會壓抑自己的感受，習慣想一些正面能量的話，但是不習慣和別人開口說自己的狀態，六頂思考帽可以營造自然的氛圍讓研究參與者大方的釋放。

S3：雖然身體的疲憊已經快無法負荷，但心靈上的熱情消逝才更為擔憂。(饋 S3-1040208)

S10：過程中，常會有太多事情惦記在心裡，熱情，會慢慢消耗。(饋 S10-1040208)

S9：感覺教案永遠沒有完成的一天，一直被退一直被要求修改，到最後都有點不知道到底帶過去的是不是那邊真的需要的。(饋 S9-1040208)

S8：做了這些對孩童的影響會不會只有那幾天的服務，要把教案的東西做什麼樣的方法才可以讓孩童們簡單易懂。(饋 S8-1040208)

## 3. 真心話的互動

過程中討論著舊的經驗、新的感受、觀察到團隊的現象，以及研究者出的題目，參與者們的分享都是反映最真實的自己，這些真心的互動才是最珍貴的學習素材。

S9：在遇到瓶頸時就想想當時的初衷，或許這真的是一條比較難走的道路，會比別人都要來的艱辛，但我相信走到最後我們都會比別人成長的多更多，得到的感想也更豐富。(饋-1040208)

S8：以前覺得是服務就是好的，也能接受不同文化差異，也是理想的考驗。現在倒數一個月，覺得那意義對我而言或許不是這麼重要，而是在過程中，做了多少，對於出團服務這件事的用心程度，和夥伴們之間的

默契還有培養這顆想服務的心，準備的過程更具意義。(饋 S8-1040208)

研究參與者透過表達和剖析自我的過程，在流暢度有進步，但重點在於提升表達的精進力，練習每次表達更深入也更講究使用的名詞，更具體的表達內心感受。

### (三) 課後省思與修正

研究者於課程結束後進行省思並且和誼友討論提出修正策略，分述如下：

#### 1. 對於新技法接受度高

此技法和原本的講述法差別，只在於不同的表達方式呈現，所以參與者可以用很快的時間就上手，順暢的運用在反思過程中，且過程輕鬆且互動也變多了。

研：今天上六頂思考帽的課程，不知道您在旁邊觀察的感受如何？

誼：跟上次比較起來，說話的節奏緩和許多，學員聆聽比之前專注，且至次互動也比上次多

誼：而且這次很棒的是統整，課程很擴散卻又可以在最後聚焦回來，可能因為有兩組，所以有前一組的示範，第二組在說的時候，可以依照第二組的經驗，回應的更順暢。

研：但是我覺得他們統整能力還是有些待加強

誼：可能因為時間的關係，的確有和學員互動，但是在座位動線的部分是否可以調整，可以和講者有更多的互動，也比較可以把注意力更聚焦，例如U型和圓型的座位，讓學員們彼此也可以看到彼此的表情，這樣比較好。(誼-1040208)

研究參與者很享受角色扮演的感覺，因此表達的內容也很多，雖然有藍色幫忙做統整，但是統整的能力還是要靠練習提升尤佳。

#### 2. 經驗連結能力待加強

有鑑於研究參與者在角色扮演過程的表達內容略淺，希望可以更加深入有感，誼友提出調整討論的主題和輔助案例的建議，讓六頂思考帽能更加聚焦。

誼：我剛剛想到一個建議，他們在抽顏色卡的時候，不知道能不能加入與現

況連結的元素?請學員依照六頂思考帽的顏色代表意義自我剖析，藉由這個方式了解自己，也可以先對這個工具上手，讓團員知道說大家都有自己的生活相關的話題和題材，可以做初步的認識，最後討論抽象概念的意義，這樣在轉換的過程比較不會生澀。

研：與現況連結?你是說除了服務籌備期之外的事情嗎?

諍：對阿~一定有些類似概念的文章或影片

研：好阿~自我剖析比較花時間可能無法進行，但是提供類似概念的補充教材是沒問題的啦。(諍-1040208)

遂此，研究者聽取諍友的建議，在之後的課程中會加入新的教材，希望可以提升研究參與者的參與度，也希望藉由更多的碰撞可以看到更深度的討論過程。

## 二、從六頂思考帽覺知・覺察

### (一) 教學過程

以下教學過程以引起動機、發展活動及綜合活動分別說明。

#### 1. 引起動機

這次反思是第一次在服務現場進行的，沒想到卻意外激發參與者內心的感觸。

研：這是我們到服務現場第一次的反思活動，時間的關係，希望可以準時完成討論；先給大家看一下影片，看完之後簡單討論一下影片要傳達的概念...

研：大家先聊聊你們當初投入服務的信念以及覺得目前完成度覺得如何?

S5：其實我當初去面試並沒有有特別的原因，對兩個國家也沒有特別感興趣，但是我就覺得我很喜歡進去跟人互動，只要是去服務去哪裡我都可以，所以我是有想要服務的心但是沒有一定要去哪裡，...，對我來說我只是因為想要做這件事所以我來了！其實我很不喜歡現在的自己，因為在社團待久了常常就會忽略一些事情，社團是我的優勢也是我的瓶頸，因為社團帶給我的思維就是這樣，所以常常就被社團綁死，覺得自己常常會被一些既定的思維困住。(錄-1040208)

在真情告白之後，其它參與者開始主動的給予回饋，在互動過程中可以讓彼此看到更多觀點。

S1：我突然想到有一次聽到 S5 喊說他要當一個全方位的服務人，我當時聽到其實沒有什麼感覺，...，可是我今天聽他這樣講被嚇了一跳，不知道他對自己原來是這麼沒自信的，...，我想跟你說，我覺得你一直是在做這樣的事情啊，我們每一個人都有看到，想要知道自己正在做什麼的話不能太急。（錄-1040208）

S6：我今天在上課的時候有兩個孩子進來，後來上到一半的時候又有 2 個孩子進來，我那時候看到時，S5 已經坐在他們旁邊在幫忙教了，...，所以我覺得今天這個部分我真的很感謝。（錄-1040208）

研究者很珍惜參與者投入的時刻，這是團隊進入狀況才有的過程，說出自己的想法或許不容易，但是每次的練習都可以幫助參與者越講越多，也可以越說越具體。

## 2. 發展活動

這次研究者使用角色扮演的方式讓參與者進行辯論賽，希望參與者透過辯論的方式，可以站在自己扮演的角色，盡量的表達想法。

研：今天我們要討論是信念和付出之間的關係，以辯論的方式進行，每個人都有各自擔任的顏色，大家可以就自己現在手上寫的或是臨時想到的議題來討論，我們來看看正反兩方說可以撐到最後。請紅色開場：

S1：我覺得我是因為有很強的信念所以才願意付出，但也因為是這樣說有點做到後來做過頭，或是有點迷失自己，...，我是會因為信念而付出，但是也因為信念強烈而迷失自己。

研：黃色這邊有要講什麼？

S7：覺得太投入跟不投入你會選擇什麼？知道自己迷失了是不是也是反省的一種呢？所以我覺得緊張可以讓自己提升，不見得是一件壞事，所以如果有單純的信念然後去做單純的付出，就會讓這件事單純的美好，就不會有太多的計較，這樣的服務就會是個完整的。

S：大家驚呼：「太黃色了」（錄-1040208）

研究參與者討論漸入佳境，且交流想法的過程也更深層，但開始出現顏色混淆的問題，有些參與者紛不清楚顏色之間的定義，在表達的過程會被顏色卡住。

S4：大家都在付出的時候，不管是多還是少，至少願意付出的心都是很好的。

S2：這有點黃色

S4：滿客觀的啊（錄-1040208）

研究者覺得最棒的部分是，即使參與者覺得不好表達，也會主動與研究者釐清顏色的角色，然後嘗試表達

S8：我是紅色，想要反駁團隊裡面一定會有付出的比較多也有付出的比較少，在服務的當下看到平常付出比較少的人，當下大家不可能只會覺得沒關係有做就好，會覺得你都已經做這麼少了怎麼還會在服務當下不知所措的樣子，所以我覺得要做到這樣的單純在團隊裡很難，很難單純付出。

S1：有點不太懂

S5：我也不懂

研：我來釐清一下，是因為人太多了，每個人都有自己的信念，每個人自己以為的單純在團隊裡就不是這麼單純，對嗎？

S8：對對對

S3：我要補充，S4 剛剛不是有提到付出的多信念就會好，當你付出只是不斷的付出而信念沒有改變，我覺得是做事角度吧，每個人做這件事情的心都不同，付出方式也不同。

研：我覺得你們表現很精彩很棒，繼續！（錄-1040208）

討論過程最可貴的是參與者主動反問和釐清問題，這個步驟可以幫助概念更清晰，提升精進力的展現；而綠色是參與者公認最難在辯論過程提出論點的角色，參與者認真的參與和比喻，努力將感受用一些抽象化的概念或是隱喻的方式做連結。

S5：我覺得可以讓付出更信念增加的方法是把夥伴放在陌生領域！比喻一下，...，投入了付出了就像是對那個樹做了什麼，想對他講話、想要對他做一些額外的事情是，從你的心發起的。樹長出來了，你的經驗累積長在著顆樹上，遠遠的看樹上這些果實這些經驗是有哪裡需要調整的，那棵樹就是之後你調整之後最終的想法跟信念，信念會改變就是因為你的付出而改變。（錄-1040208）

參與者用獨創的例子做比喻，能幫助大家連結新舊經驗的概念，加深學習印象。

前次教學省思後之修正：本次課程加入諍友所建議現況連結的元素，研究者準備兩個與主題相關的影片作為開場。

### 3. 綜合活動

課程到尾聲，研究者請研究參與者就剛剛討論的內容，使用六頂思考帽的藍色練習下結論。

研：藍色來統整一下，整理一個你們彼此都能夠接受的結論

S6：或許大家信念和付出的方式不太一樣，但是因為大家都想要讓小天使更好，所以每一個人都調整自己的信念，進而改變團隊的做法，所以在付出的過程會調整信念。

S1：對啊，我們都有不同想法，但為了同一件事情，才願意接受調整，我們都有矛盾的地方和各自的立場，所以要不斷地調整，更堅強自己的信念。

研：信念要適時適性的調整，根據現實的狀況，對的就必須要堅持，也接受被調整的，你們今天的討論很精彩，請給自己掌聲。（錄-1040208）

## (二) 研究參與者討論及分享過程

以下就本次課程帶領過程中，整理研究參與者討論與分享的內容並說明如下。

### 1. 角色扮演圓融思考

每個人都有自己習慣的表達方式，也有偏愛的表達技巧，但是學習溝通與表達不能只有堅持自我，而是要多方面理解不同的方式，才能應對更多元的現實需求，六頂思考帽可以提供六種不同的溝通模式讓研究參與者練習。

S5：討論過程發現大家對於服務的熱忱真的讓我大開眼界，還記得當時面試時我曾說過我對於社團並沒有多大的期許和嚮往，但是每經過一次演講一次分享，內心就跟著經過一次次的成長，認真覺得服務真的不能間斷而傳承是必須，能和一群有著相同理念的人一起交流分享，這是多麼難得的一件事。（饋 S5-1040208）

S3：我從來都沒有想過付出與信念之間的問題，也因為夥伴和玉欣給的一些方向，開始讓我動腦去想，我覺得有信念、信念強不一定付出的多，付出的多也不代表信念強，因為夥伴提出的想法，有時認同的，但之

後又被反駁後忽然覺得好像也有道理，好像也是如此只是我自己沒有想到，也瞬間覺得自己腦袋動的很慢，...，我覺得討論很好，衝擊很多，但是好像進行速度有點跟不上。（饋 S3-1040208）

平常我們習慣想事情的方法可能只有一個顏色，所以習慣用自己的方法做事情，用這個方法可以聽到很多種聲音，很明顯可以觀察到流暢力的提升，有些不太會講的參與者則透過練習表達後慢慢進步。

## 2. 打破報喜不報憂的思考模式

中國人通常都喜歡報喜事，想要表達直接的事情都要拐很多彎，或是默默放心裡，學習溝通就要讓研究參與者也練習批判和質疑，此角色適合使用六領思考帽，討論過程是相當自然且效果尤佳。

S2：我講黑色的時候好緊張，不曉得該怎麼說，但是今天努力的表達後發現，其實沒有想像中的那麼難，而且我不是要傷害對方，只是針對事情要改進的部分表達出來，其實說出來滿舒服的。（饋 S2-1040208）

S8：我覺得我平常講話比較偏向黃色，那一天拿到黑色卡很緊張，因為我比較不敢講黑色和紅色的，因為我知道自己經驗比較少，怕講錯話得罪人，也真的不太習慣這樣表達。（饋 S8-1040208）

S6：我不喜歡衝突的感覺，要我講紅色和黑色也可以，我可以說一些批評和質疑，甚至是表達不舒服的感受，雖然我面無表情的講出來，但是我內心其實波濤洶湧。（饋 S6-1040208）

在多種角色嘗試後，研究參與者在表達紅色和黑色漸漸自然，雖然還是會緊張，但是至少願意表達出來，比原先不敢開口的狀態好很多。

## (三) 課後省思與修正

### 1. 增強表達能力也很重要

很多時候研究參與者不是沒有感受，而是當下充滿了感受，卻不知道要用什麼

聞自和方式表達出來，要靠許多人的題點和線索才能練習越來越具體。

諍：他們討論的算滿熱烈，但經驗不夠多，有些事情真的無法精確表達。

研：對阿，我看著他們討論的過程有時候會說：「就是...就是」，心中充滿著感覺卻表達不出來，覺得好可惜阿，如果有工具可以幫助他們該有多好？如果用桌遊的元素或許可以解決。

諍：要不要試試看與現況的經驗做連結，再聚焦一點可能會比較好說出來。

研：他們講不出感受的話，也可以找一些現況會用的形容詞幫忙，或許夥伴可以講得更精準。（諍-1040208）

## 2. 加快節奏促進反思

在時間不夠的壓力之下，分分秒秒都相當珍貴，但是夥伴討論過程偏偏又耗掉不少的思考時間，也許是不習慣角色的表達內容，又或許是內心掙扎著不敢批判和質疑，這些等待時間如果可以少點，相信可以討論更多。

諍：我覺得在討論的過程可以在緊湊一點，他們思考的時間有點久，還有就是講話時間不平均，有人講的多有人講的少，一定要每個人都講，講完後他們再去討論，這樣變成才是大家的，如果有人沒說的話，那就只變成是那四個人討論的東西。

研：可能要限時，是嗎？

諍：比如說你一開始就要請他們先想好這個橋段，是一個人一分鐘或是不等人，如果不講的話就換人，但每個人都要講到，因為有些人會有僥倖的心態，所以一定會不講，那就是不講換人，但沒講到的人就是一直輪，這是比較要注意的地方。

諍：因為六頂思考帽我覺得，這個東西越多人來講的話，有時候不講的人就是不講，你說他沒的思考也不一定，可是你沒有講出來怎麼可能有那個東西。

研：這部分我再多做提醒。（諍-1040208）

## 3. 增加讓參與者表達的方式

每個參與者擅長的表達方式都不一樣，諍友建議不一定只靠口述法，而是可以多提供一些不同的工具，讓每個研究參與者盡量探索，盡可能找到適合自己的方式。

諍：可能因為他們年紀輕，所以他們可以刁，那是不是提前給他們一些功課，讓他們先去做準備，先去做收集才不會在課程當中，好像每一次都面



對一個新的課程一樣，會緊張或者是空白，那是不是要出些功課給他們，找歌或者圖片，或是你上次使用的家具去做一個串聯，讓他們先有事情做，再把資料都帶過來，之後你透過這樣以她們提供的資訊，跟你的課程在做結合，讓最後一堂課的統整性能更圓滿，...，例如找一個他們喜歡的歌曲來做表達，哪一首歌能代表你的心情。

研：了解，你的意思是不要只有限於口語表達就對了。

諍：對阿~除了口語之外，你之前使用的名言也很棒，我覺得畫畫和歌曲都是很好的方法，可以試試看。（諍-1040208）

### 三、從六頂思考帽突破盲點

#### (一) 教學過程

以下教學過程以引起動機、發展活動及綜合活動分別說明。

##### 1. 引起動機

這次的課程結合了桌遊概念，讓研究者非常期待，由於參與者已經相當熟識技法的操作，也有考量時間限制的問題，只能用講述法開場。

##### 2. 發展活動

研究參與者有簡單的對話暖場之後，隨即介紹課程進行方式，希望可以爭取更多時間進行。

研：我先介紹進行方式，這是我改編一款桌遊的遊戲，今天要結合六頂思考帽和這款桌遊進行。請大家分別把形容詞字卡放在適合夥伴的面前，然後我們要開始猜夥伴對自己的印象了，第一回合只能用六頂思考帽的顏色特性提供建議，第二回合才能補充具體相處經驗做為提示。（錄-1040325）

繼六頂思考帽的顏色提醒之後，接著進入第二回的具體經驗提示，研究參與者只能用自己和當事人相處的經驗做為提醒素材，不能變成比手畫腳的層級。

研：好，換下一個，所以等一下你們在提醒的過程，一開始用顏色提醒，後面記得要明確的以你們真實發生過的事情來做為提醒，不可以亂講。請說說你們給的紙條有偏什麼顏色？

S5：這張黃的有點偏紅的，你試試看，我覺得很接近你的本質

S9：活潑?熱情?不切實際?  
研：為什麼覺得自己不切實際?...  
S9：因為幻想太多所以會不切實際  
S4：我來講，比如說大家想嘗試事情的時候你都會主動嘗試，即使你不知道會發生什麼變化，你都會勇敢說你要試試看，你就是擁有這樣的精神。  
S5：就像上次老師叫我們做專刊，你都很興奮在做  
S9：敢冒險的?  
研：你怎麼猜到的?  
S9：因為剛剛 S5 講的例子阿，上次專刊的事情  
S5：對阿~那時候就一直被退，但是 S9 說：「感覺很好玩，很有挑戰。」（錄-1040325）

**前次教學省思後之修正：**本次課程加入了與諍友討論的概念，以增強表達能力為目標開發形容詞字卡，觀察到參與者的流暢力大幅提升，且因運用舊經驗提示其它參與者也間接提升變通力，參與者甚至會主動探討新概念和更深的議題，在遊戲中達到精進力的練習。

### 3. 綜合活動

研究者讓參與者整理一下自己，把自己認為的自己和別人認為的自己列出來和大家分享其中的異同，有參與者在過程發現新的自己，驚呼：「我以為別人會看到我比較外向和隨性，偏黃色的部分，沒想到我有偏黑的，覺得夥伴的觀察很細。」

S5：我覺得是不同層面，參加社團一段時間，我發現我原本是一個很跳 tone 的人，後來我發限時間久了，比較怕害怕錯誤就比較喜歡穩定，你可能讓夥伴覺得有比較謹慎的感覺；撇開社團不說，我覺得我的個性是比較活潑也覺得自己是很樂於助人的人！S9 覺得我精力充沛的部分，其實是因為我平衡的方式，情緒不好我很容易紅色，我也希望透過精力充沛的方式，讓自己和身邊的人都快樂。

S10：我是一個把自己框在自己圈圈的人，如果能在家的話我就想在家裡，像宅女不想出門，沒有太多刺激，想法很保守；領導的部分，我覺得自己是沒有的，是因為有事情壓下來，所以我才會有這些特質。（錄-1040325）

一開始參與者在給予看起來比較負面的字卡時，會刻意避開，後來發現其實每個形容詞都可以用多元且的角度解釋，就不會有尷尬的感覺了，也可以侃侃而談面對自己所有的好和不好。

圖 4-14 進入猜測和提示時段

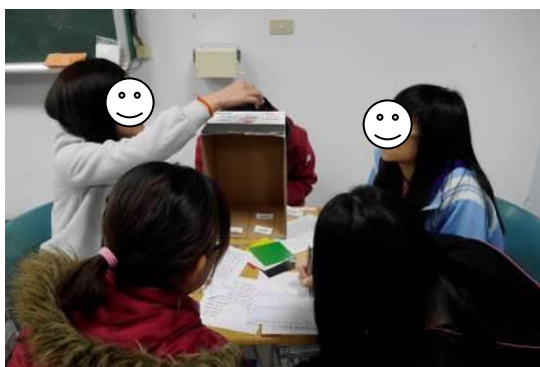


圖 4-15 研究參與者紀錄的猜測過程

詞	字卡	猜測	提示	猜測	提示
舒適	溫暖	溫暖的	溫暖的	溫暖的	溫暖的
專業	專業	專業的	專業的	專業的	專業的
懶散	懶散	懶散的	懶散的	懶散的	懶散的
害羞	害羞	害羞的	害羞的	害羞的	害羞的
聰明	聰明	聰明的	聰明的	聰明的	聰明的
勇敢	勇敢	勇敢的	勇敢的	勇敢的	勇敢的
合作	合作	合作的	合作的	合作的	合作的
負責任	負責任	負責任的	負責任的	負責任的	負責任的
樂於助人	樂於助人	樂於助人的	樂於助人的	樂於助人的	樂於助人的
有耐心	有耐心	有耐心的	有耐心的	有耐心的	有耐心的
有自信	有自信	有自信的	有自信的	有自信的	有自信的
有毅力	有毅力	有毅力的	有毅力的	有毅力的	有毅力的
有決心	有決心	有決心的	有決心的	有決心的	有決心的
有責任感	有責任感	有責任感的	有責任感的	有責任感的	有責任感的
有領導力	有領導力	有領導力的	有領導力的	有領導力的	有領導力的
有創造力	有創造力	有創造力的	有創造力的	有創造力的	有創造力的
有想像力	有想像力	有想像力的	有想像力的	有想像力的	有想像力的
有好奇心	有好奇心	有好奇心的	有好奇心的	有好奇心的	有好奇心的
有求知欲	有求知欲	有求知欲的	有求知欲的	有求知欲的	有求知欲的
有探索精神	有探索精神	有探索精神的	有探索精神的	有探索精神的	有探索精神的
有冒險精神	有冒險精神	有冒險精神的	有冒險精神的	有冒險精神的	有冒險精神的
有團隊精神	有團隊精神	有團隊精神的	有團隊精神的	有團隊精神的	有團隊精神的
有合作精神	有合作精神	有合作精神的	有合作精神的	有合作精神的	有合作精神的
有責任感	有責任感	有責任感的	有責任感的	有責任感的	有責任感的
有領導力	有領導力	有領導力的	有領導力的	有領導力的	有領導力的
有創造力	有創造力	有創造力的	有創造力的	有創造力的	有創造力的
有想像力	有想像力	有想像力的	有想像力的	有想像力的	有想像力的
有好奇心	有好奇心	有好奇心的	有好奇心的	有好奇心的	有好奇心的
有求知欲	有求知欲	有求知欲的	有求知欲的	有求知欲的	有求知欲的
有探索精神	有探索精神	有探索精神的	有探索精神的	有探索精神的	有探索精神的
有冒險精神	有冒險精神	有冒險精神的	有冒險精神的	有冒險精神的	有冒險精神的
有團隊精神	有團隊精神	有團隊精神的	有團隊精神的	有團隊精神的	有團隊精神的
有合作精神	有合作精神	有合作精神的	有合作精神的	有合作精神的	有合作精神的

## (二) 研究參與者討論及分享過程

以下就本次課程帶領過程中，整理研究參與者討論與分享的內容並說明如下。

### 1. 技法結合桌遊的新火花

研究者除了試過技法融合使用之外，也結合桌遊的概念和玩法在帶領過程中，不但保有桌遊的概念和趣味，也涵蓋了六頂思考帽的顏色特性。

靜：我看到在桌遊這個部分呈現出來的內容，有看到他們的特質的展現跟前幾次上課來講的話是不太一樣的，看到學生他們越來越成熟，理解跟表達上面來講的話，我覺得他們的提問率、表達上面有提升且更快速

研：對阿，今天這樣進行的過程滿有趣的，而且夥伴猜中了自己面前的字卡超驚喜的，我很喜歡那種發現的感覺。

靜：真的很棒喔！但我發現夥伴很顧慮其他夥伴的感受，用字遣詞都很小心，所以也相對用了很多等待的時間，速度在能再提升會更好。（靜-1040325）

### 2. 對話次數和意願大幅提升

也許是因為桌遊的概念有啟動，研究參與者很認真的投入遊戲，大家在遊戲過程中進行大量的提問和質疑，進一步在達成遊戲目標的過程中，也很正確的使用六頂思考帽，這個效果遠比研究者單方發問好很多。

諍：今天玉欣實行的這兩個教學策略小團體的過程當中，是很適合的，然後你讓他們在彼此的對話當中，我覺得跟之前幾次的感覺來講有很大的不同，他們的對話變多了思考也變多了，...，整體課程是很棒的！

研：你有看到誰印象比較深刻？

諍：例如我看到 S9 講話的次數明顯提升，其實我覺得他之前是沒有自信的，好像很害怕自己的答案會被否決，但今天她的回應及表達方式，比起在座兩位常常發言的同學更印象深刻，...，這是我覺得她跟上一次課程比較的話做了很大的突破。

研：喔對阿，他個性本來就比較慢熟一些，很高興 S9 有進步啦。(諍-1040325)

### 3. 六頂思考帽的接受度兩極

雖然六頂思考帽進行的過程有趣，也可以大方的站在不習慣的角色上發言，但還是有參與者表示不習慣，且尚不能精確的分辨所有顏色的特性。

S8：我最上手的技法是六頂思考帽，因為思考帽可以讓每個人有專一的角色，對於我這種初次接觸反思的人，可以比較不會那麼混淆。比較不喜歡的是 KJ 因為在最後面要統整心得時，會很難抓到每個人的共識，這樣分享出來的心得也會有所出入。(談 S8-1040428)

S3：喜歡六頂思考帽，因為平常自己思考點可能會顧慮很多東西或想的太廣泛，導致自己無法真誠的表達出自己的想法，但是因為六種顏色、六種思考方向不一樣，讓我們都可以試著往不同呈面去想。(談 S3-1040428)

S7：我最不習慣的應該是六頂思考帽，因為我覺得六種顏色中有些比較相似，我比較不太知道怎麼分辨，所以在想的時候比較難去思考怎麼回答。(談 S3-1040425)

### (三) 課後省思與小結

其實每個人在表達的時候，都有自己比較習慣的表達面向，如果以六頂思考帽的角度來解釋，相當於每個人都有各自要學習的顏色取向，這也是研究者當初想要選六頂思考帽的原因，希望參與者可以透過不同顏色的特性練習表達不習慣的話題。

第一次上完之後，在第二次課程加入諍友所建議現況連結的元素，研究者準備兩個與主題相關的影片作為開場；接著在第二次課程結束後，發現研究參與者表達

能力需要協助，加入了與諍友討論的概念，研究者使用「實話實說」這套桌遊的遊戲公式，自製形容詞字卡加入六頂思考帽的過程，幫助參與者用更精準的形容詞明確表達自己。

六頂思考帽的進行原則，主張一次只帶一頂帽子，也就是一次只思考一件事情，研究者帶領參與者「刻意地」戴上思考帽，打破研究參與者自我思考的慣性，但同時也留一點彈性時間包容研究參與者的不習慣，後期等研究參與者漸漸得心應手，他們不僅可以詮釋好自己的角色，甚至會依照情境的需求要求戴上某頂帽子；唯一可惜的是，還是有些研究參與者無法辨識顏色之間的差別，使用上會有些困惑，而綠色帽子的特性使用在服務學習範疇中，較難獲得綠色該有的概念。



圖 4-16 六頂思考帽執行及修正過程

## 肆、曼陀羅思考法 (Mandala)

本研究運用曼陀羅融入反思歷程，其研究歷程分別為驚奇的曼陀羅、細節藏在曼陀羅、從曼陀羅回歸初衷；就曼陀羅使用於服務學習反思階段的教學過程、研究參與者討論及分享過程和課後省思與修正作說明，藉以說明研究者於此行動研究的歷程，分述如下：

### 一、驚奇的曼陀羅

#### (一) 教學過程

以下教學過程以引起動機、發展活動及綜合活動分別說明。

##### 1. 引起動機

這是研究參與者第一次使用曼陀羅思考法，研究者先帶領參與者學習操作的方式和概念，並且先用簡單的例子讓參與者體驗水平思考和垂直思考。

研：好，剛剛已經講完了曼陀羅思考法的操作模式，我們先以水平思考練習，中間主題寫自我檢討，練習一下九宮格，題目是我覺得我這一次行前的表現如何？請夥伴畫一下表格，並且在表格裡填寫答案。

S2：家長不滿意成績、和學長姊努力學習、前天被老師罵、不如自己預期...

研：很棒，這些都是對的，就是要讓你們練習發散思考！另外一種是螺旋比較有邏輯性，練習垂直思考，題目是如何準備當國際志工？請在剛剛畫的另一個表格填寫答案。

S5：覺得一開始的準備要有心態上的準備，然後接下來是想法付出行動，這是第二個階段；然後是服務內容的準備和符合當地需求，這是第三個階段；第四個是服務內容的調整；第五個是針對服務內容的檢討，再來是籌備期的反思跟成長，出發前這些服務內容都要自我調整，最後心態上要在統整一次。(錄-1040118)

參與者雖然是第一次使用曼陀羅，但在前幾次不同技法的練習下，流暢力的展現並沒有受到影響，反而在表達概念的數量和速度都有進步。

## 2. 發展活動

在前面的基本練習之後，除了討論事實，研究者帶領參與者更深入探討虛和實的聯想練習讓反思內容可以更深也更容易進入生活，並且實際上帶入以服務學習的概念和志工角色可以用的例子。

研：是的，接著練習虛的和虛的部分，這是隱喻，以服務（中間虛）為例可以想到什麼？

S1：熱情、學習、滿足

S3：成長

S（眾）：態度、快樂、無私、目標、珍惜

研：這些可以用來回答別人的問題，例如：你到底在服務學到什麼？，就可以把這些概念結合故事，接下來要做的成果發表就結合這部分，有感情的故事是最打動人心的。（錄-1040118）

虛和實的概念聯想練習，正是我們希望研究參與者透過一些現實的事情，聯想到一些概念，然後把這些概念帶到現實生活，讓服務對於學習歷程產生意義。

## 3. 綜合活動

除了討論法，研究者也使用活潑的戲劇法讓參與者體驗用在生活的曼陀羅，以此思考法討論劇本並分工，用3分鐘時間演出，讓對方猜演戲主題，以確認小組的表達是否具體明瞭，最後邀請參與者上台分享劇本編寫方式和編劇的想法作為結語。

圖 4-17 小組開始演戲過程



圖 4-18 研究參與者解說劇本編寫概念



## (二) 研究參與者討論及分享過程

以下就本次課程帶領過程中，整理研究參與者討論與分享的內容並說明如下。

### 1. 技法融入演戲效果佳

動態的學習過程可以幫助研究參與者深刻記憶，研究者設計題目和遊戲帶入技法教學中，希望可藉著遊戲中學習，幫助研究參與者活用技法。

研：你們覺得這次用演戲的方式套入技法的感覺怎麼樣？

S1：演戲這個方式真的很有趣，因為討論的過程會只有少數幾個人表達，但是演戲的過程比較放鬆，所以大家會比較願意表達自己的想法。

S10：我覺得演戲可以幫助我們更具體化我們想出來的東西，我們是邊討論邊想怎麼進行，可以幫助我們更清楚時間的分界點，...，和以前講述法比起來，曼陀羅比較有系統，以前就是想到什麼講什麼，思緒很亂無法聯接，用技法可以幫助我們有系統的思考，更有效率的執行我們想作的事情。(錄-1040118)

從參與者的對話中，可以看到大家對於新方法的接受度高，過程能很快融入其中，其創意的編劇方式和演戲過程使用的道具，皆可看見獨創力的展現。

### 2. 了解答案背後的動機才能釐清

研究者盡量把參與者討論出相似的概念挑出來，並且發問讓參與者再次釐清。

研：溝通和討論你們都有放，請問他的差別在哪裡？

S9：事前需要溝通，事後需要討論和修正

S4：第六的討論有點像是針對我們自己教案的修正，就是當天活動的討論和修正，團隊就是溝通一些形式

S9：或者是有時候我們意見不一樣，就需要溝通，那就不是討論。(錄-1040118)

研：然後你們兩隊把反思放在不一樣位置，為什麼放中間呢？

S1：就是在籌備過程中，我們會碰到一些事情，我們覺得在那時候應該要反思，到後面的時候感覺會比較清晰

S5：會有助於後面過程的進行，我是覺得這是應該要養成的習慣，就一直都在反思。(錄-1040118)



### 3. 思考脈絡視覺化

討論的資訊若只停留於口述容易忘記，寫下來卻能轉換成記憶，並且在視覺的幫助之下，可以做深度的討論和釐清，把眼前的討論的文字轉化為更有意義的概念。

諍：我覺得這個在國際志工上面是很可行而且很好用的，因為之前我們有在做反思，可是都是團隊間一個群體的反思，很少有自己內心或是自己幫助自己做反思的動作，曼陀羅可以幫助我們快速的整理自己。

研：是阿~而且可以很視覺化！

諍：很棒的是你有舉例一些範例，還有做一些再延伸，就是我們一開始九宮格而已，然後再往外做一些擴展，看完以後就覺得是可行性的，蠻值得去試試看的。(諍-1040118)

S1：我是一個很會思考但是不太會統整的人，所以當初看到用這個方法來可以用來分類覺得很棒，而且他可以把所有想到的概念都聚焦在同一個表格裡，以表格為中心發散出去，看的見會比較方便想。(談 S1-1040121)

### (三) 課後省思與修正

研究者於課程結束後進行省思並且和諍友討論提出修正策略，分述如下：

#### 1. 加入日常生活模式更貼近

研究者一開始希望使用研究參與者以往的服務經驗，可以做為套入技法的主要素材，而諍友提醒要用更貼近的素材，才能夠讓參與者提供更豐富內容。

諍：我覺得曼陀羅式的教學方式反思方法，除了可以運用在團隊上，我覺得更多思考可以運用到關於自我方面，以我為例，我剛好有需要寫一些推薦的部分是有關於讀書計畫，我就可以剛好用在我自己的自身上面。

研：了解你的意思，要以夥伴的生活經驗為起點就對了

諍：對阿~這樣應該會比較好進入討論。(觀-1040118)

或許以後在帶領反思技法之前，可以先和研究參與者以聊天的方式切入，漸漸的進入日常生活的議題，從自我習慣調整為帶領的示範，能幫助研究參與者更容易上手，也更了解要如何轉化到服務學習的範疇。

#### 2. 小組討論模式調整尤佳

研究者在研究進行中，使用了大量的分組討論模式，以往都是各組討論完後接著各自派人上台報告，而諍友建議可以使用不同的報告模式，也可以調整分組的方式，希望可以增進討論的效率和氛圍。

諍：比較主要的建議是，在有一個部份分享的時候，是兩組上台分享，是在講說關於自我檢討準備流程的部分，一組先講完後再換下一組，我是想說或許可以換個方式，兩組都在台上，然後一邊講完之後換另外一邊講，我們可以直接做一些比較，直接當下做比較，因為我們那時候講的是，這邊講完後，我們就直接詢問她為什麼會做這樣的安排，就變成這邊講完後我們就會覺得那沒事了，可能就不會仔細地聽下一組他們做的安排，如果可以雙方一起進行的話，兩邊還可以互相交流。

研：了解，這樣兩組報告會對於對方的報告比較深刻。

諍：還有分組的對象，也可以調整分組方式。

研：調整分組方式?那我讓他們自己分呢?

諍：恩~應該會滿有趣的。(觀-1040118)

## 二、細節藏在曼陀羅

### (一) 教學過程

以下教學過程以引起動機、發展活動及綜合活動分別說明。

#### 1. 引起動機

有別於以往多人的分組方式，這次採取由參與者自己決定分組對象，預備後續較深入的討論，研究者請參與者先列出自己的優缺點，找到一個覺得最能互補的對象，並說明在一起的理由。

S10：我覺得自己的優點是比較完美主義的人，想要把事情都弄得比較好，讓自己再處理事情不會差到哪裡去！缺點也是完美主義，不管是自己或是身旁的人都會有受不了的感覺。

S5：我剛好跟他相反，我覺得事情並不用都做到最好，他是哪種累慘要把事情做好的人，我是覺得說自己的狀態要準備好，我的優點是熱情可以給別人歡樂，我的缺點是不太會溝通，我問了一下 S10 他說這上面剛好是他強的，所以我覺得我們最適合。(錄-1040227)

這個分組的過程正是研究者希望所看見的，其實參與者彼此之間都有適合和不適合，只是要透過很多溝通和磨合找到適合彼此的相處方式，向這個分組遊戲一樣，不是搭配的參與者對不對，而是自己是否有打開心胸接受彼此。

## 2. 發展活動

分組之後，研究者以參與者自己決定的搭擋使用曼陀羅思考法解題，題目是：大家期待的團隊是如何？研究者一邊觀察參與者的討論過程也一邊留意時間的控管，若遇到現入苦戰的參與者也會給一些暗示，此時研究者聽到一些很驚喜的問題。

S8：老師我們想不出來了，可不可以旋轉，就是把每個人的紙張傳給別人幫忙想，喔對~像上次操作六三五旋轉的概念

研：我很驚喜，你們自己提出了旋轉的想法，當然可以。(錄-1040118)

參與者在熟練技法後，主動提出混合使用的需求，足見其獨創力的提升；加入六三五的概念傳一圈回來之後，大家一起統整所有人協力貢獻的答案，重新彙整後準備報告內容，原本皺眉的討論氛圍也就迎刃而解了。

S10：我們期待的團隊，希望要有熱情、理性的溝通、互相關心、彼此包容、共識、承擔、信任、成長開心！熱情，要先喜歡自己的團隊，投入跟休息之間需要平衡，要找到跟你一樣有熱情的人互相努力互相支持。

S5：要先設定目標了解彼此的想法反思溝通練習。

S10：坦誠的話，是要信任、溝通，然後傾聽跟接納，還有友善的溝通環境，還要有勇氣能夠講自己的想法

S5：信任，有坦誠說出心裡話願意付出願意相信還有安全感和聊天

S10：互相關心，可帶小天使小主人的遊戲，關心彼此要有愛早晚要打招呼

S5：溝通去掉重複的部分還要再注意，不要帶情緒的色彩，且不堅持己見自己要夠客觀，結論是 1+1 大於二。(錄-1040118)

## 3. 綜合活動

課程到了最後，研究者除了請研究參與者自己下結論之外，也另外引用理論做為分享和提醒，希望可幫助研究參與者看見自己價值，也練習看見團隊的願景。

研：大家剛剛下的結語都很精簡，很棒呢！要達成大家期待的團隊需要很多元素，最多夥伴想要的元素就是我們的共同目標，希望大家可以用心去感受彼此不同的出發點然後共同合作。（觀-1040124）

研：今天分享的木桶理論（木桶理論）做為結尾，請大家時刻提醒自己以團隊為主，成就團隊的成就才能讓自己變得更好，共勉！（觀-1040124）

**前次教學省思後之修正：**此次課程結合上次諍友和研究者所討論的建議，此次課程調整小組討論模式，研究者提供條件限制，由參與者自己決定分組對象。



## (二) 研究參與者討論及分享過程

以下就本次課程帶領過程中，整理研究參與者討論與分享的內容並說明如下。

### 1. 看得見的進步

隨著討論次數增加，研究參與者的也漸漸熟練了技法的使用，研究者發現課程進行中有聽到比較多主動的聲音，也看到了組別之間互相合作、提問和協助，和以往被動的回答相差很多。

研：我看到夥伴從一開始被問提問到愣住→開始思考→開始連結→開始表達→開始質疑，然後態度也從一開始的緊繃到後來比較自然，這點點滴滴都是進步。（觀-1040210）

S4：在一次又一次的課程中才發現自己沒想到沒注意到的事情很多，一開始真的很不習慣要在短時間內有自己的想法跟用文字表達出來，雖然有

時候還是會卡住，但這幾次課程下來好像真的可以有比較多的想法跟思考也比較可以將想法跟感覺文字化了。(談 S4-1040211)

## 2. 加入六三五提升討論效率

當課程進行到一半，研究者觀察到此起彼落的皺眉和悄悄話，突然有一個人舉手發問：「可不可以像上次那個方法傳給其他人」，緊隨著一陣歡呼聲附和，研究者在又驚又喜的狀況下，隨即調整了曼陀羅融入六三五的進行方式，開始依研究參與的意願進行，而我們事後也討論著體驗的感受。

S1：我和夥伴是會比較不會干涉對方講的東西，但是在統整的時候，要釐清對方想法的過程花很多時間解釋，有時候對方又很執著自己的想法；後來加入旋轉的過程，我們收到很多別人的想法，覺得很不一樣，覺得很棒。(饋 S1-1040210)

S10：之前大部分都是我們自己寫在紙上，自己提出自己的想法，可是這個技法可以幫助我們當下馬上看的到別人的想法，我覺得因為有融入六三五，可以和夥伴一起想，又可以從別人的資訊激發自己想到新的東西，超快的。(饋 S10-1040210)

### (三) 課後省思與修正

研究者於課程結束後進行省思並且和諍友討論提出修正策略，分述如下：

#### 1. 破解看不見的存在

團隊經營過程，總是會有許多自以為對方了解，或是怕影響氣氛而悶在心裡的話，然後用大量的猜測面對當下，久而久之會產生許多不必要的誤會，或是造成無法挽回的結果。回顧反思意義和功能，就是要輔助參與者看見彼此的狀態，誠實面對自己的感受，彼此調整促成最適當的團隊氛圍，這也是研究者要努力的方向之一。

諍：很喜歡這一次的課程形式，利用技法的擴散和聚斂的過程中，大家發現其實很多時候都是自己片面的想法，覺得夥伴怎麼樣，覺得他應該懂，而選擇不去把話說清楚，我記得那一陣是柬埔寨團遇到團隊低潮的時候，因為團隊裡面有人經驗多，也有人想法多，但是似乎都沒有主動去提起還有討論，剛好透過今天的課程中，也注意到大家願意主動把

話說出來了。

研：對阿~當有人願意說的時候，似乎有種恍然大悟的感覺，發現一直以來認為夥伴的樣子，其實都沒有去確認或者去澄清。(諍-1040210)

有人願意練習表達，就是最棒的反思，研究者要盡量以中立客觀角色聆聽，並且引導其它參與者回饋，促成鼓勵討論的氛圍。

## 2. 時間限制影響反思深度

從第一次到第十二次，每次反思的時間都是以兩小時為目標，從引起動機、課程執行一直到綜合活動，都包含在兩小時內，有參與者提到：「我覺得單堂的課程時間可以再增加一點點，也許可以傳授的更完整，夥伴們也可以練習的更熟練一點。」(饋 S101040401)。儘管了解時間的限制，但礙於研究參與者本身科系課程安排、實習和門禁的限制，以及身在國外要克服籌備和團隊檢討的時間限制，要爭取多餘的時間真是難上加難。

諍：可惜是時間不夠，當大家把話說開的時候，似乎就停不下來了，但是這也給團隊一個知道問題然後要會去自己解決調整的啟發了。

研：是阿，夥伴他們討論的對話中，總是需要比較多時間討論和釐清，我覺得他們對自己的答案似乎比較沒有信心，總是要和夥伴討論過後才敢表達。

諍：對對對，這點我有看見，不知道能否加快討論的對話次數？

研：除了速度，我也希望可以討論的更深。

諍：或是給他們回家作業事先準備呢？

研：他們各自回去都有自己的作業，我還是比較傾向現場完成效果會好一點。(諍-1040210)

研究者認為，如果要克服時間限制的問題，或許可以縮短引起動機的時間，或是再增加一位反思帶領者，或許可以加速討論的速度。

## 3. 外在學習可引發內在衝擊

反思有多種的方式可以促成，除了自我對話之外，更重要的是來自外在的元素，例如同儕、環境、文化或是相關議題，可刺激研究參與者本身的舊觀念和新知，也

可以加強個體本身反思的動機和能力。

S4：每個夥伴互相分享，互相交流，讓我們可以學習，聽到更多不同的想法，對於學姐、其他夥伴提出的問題，讓我思考了這麼做的目的是為什麼，發現自己不懂的，還有很多很多。(談-1040210)

諍：印象深刻的是你提到的「木桶理論」，一個木桶的容量要看最低的木片，才能決定水位，而一個團隊只有總召好，或是只有厲害的知道發生什麼狀況，並不會讓團隊更好，而是要刺激大家在反思後，找到自己的責任，每個人都好才是對團隊最好的。(諍-1040210)

### 三、從曼陀羅回歸初衷

#### (一) 教學過程

以下教學過程以引起動機、發展活動及綜合活動分別說明。

##### 1. 引起動機

時間有限的關係，又正逢參與者考試，研究者只有簡單說明了後續討論的目標，把材料和題目發下去之後就開始討論了。

研：這是我們回國第一次的課程，緊接著後頭還有成果發表，所以希望藉由這幾次的課程我們可以藉由反思，討論學習的成果，讓大家表達能更加具體也更加感動。今天用曼陀羅，題目有三種，請大家依照我發下去的號碼先分組，用你手上的題目訪問組員，每次計時 10 分鐘，時間到要換組討論，討論過程中記得要把夥伴描述的內容重點記錄，最後分享與大討論。(錄-1040312)

##### 2. 發展活動

參與者們開始彙整，並且主動選出一位代表準備發表剛剛討論的答案，在過程中可以看見參與者們不斷的卻認彼此概念，上台前也不斷確認報告內容。

S1：我們自己的題目是自我調整，結論是我們可以為了同一件事情和目標來調整自己的舊經驗，例如我們有聽到夥伴說會調整自己從被動到主動然後也會調整自己的自我為中心的想法，都是我們過去習慣的舊經

驗，因為我們有同樣的目標希望團隊變更好所以會做改變，這是調整的部分。(錄-1040312)

S8：我們這組討論的是對於國際志工的印象前後的不同。以前大部份都是覺得國際志工要英文好能力強成績很厲害的人，後來我們發現其實最重要是在服務當下付出的心，還有讓其他人感動的能力，讓國際志工這件事有更多人喜歡。(錄-1040312)

研究者提出反問，讓參與者可以從不同的角度思考，也提醒參與者之後的責任，讓參與者可以練習想的更深入。

研：濃縮一下你們認為最大的不同在哪裡？

S8：以前會覺得能力比較重要，現在是覺得態度比較重要！可能你有很多能力但是你到服務當下心態是不正確的，就會造成是一種傷害，所以大家後來都覺得是想要服務的心比較重要。

研：所以你們覺得心態重要那能力就不重要嗎？

S8：能力好壞應該要保持彈性，能力頂多就是幫助他更快進入服務的狀況，實際上學習的能力比較重要，夥伴只要當下具足學習的心態，為他自己不足的部分去做努力，所以態度是很重要的，能力後天培養。

研：你們現在的想法很重要，因為接下來你們也是下一次國際志工的面試官，這會影響到你們選進來的夥伴性質，也會影響到給孩子的服務品質。(錄-1040312)

參與者自己提出補充，分析了自己的答案，並且補充更多的形容詞，精進表達具體概念的能力。

S5：夥伴提的是事情，我要來提的是心態部分，我們常常都 by older 做事，也常常被自己限制、常被否定，就是常被打槍，常常對自己沒自信。沒相對應的方法，對團隊給意見之前可以先給自己鼓勵，要肯定自己。你的心態的問題是情緒，夥伴有時候會突然暴走，關於自我管理的部分，我們覺得要給自己和別人一個機會，例如我沒有辦法接受別人問我超過三點事情，那如果是給自己和別人機會的話，我就會跟自己說給別人問五遍，訓練自己比較有耐心。(談 S5-1040312)

### 3. 綜合活動



為使參與者可更具體練習表達，課程加入名言的元素，讓一些重點可以增加精盡力的發展，幫助表達的概念更加深度且聚練。

研：看得出來大家對於曼陀羅都熟練了，討論的資料很豐富喔~接下來我們針對今天各組負責討論的題目，找一句大家覺得很棒的名言來呼應，也當作是你們的結語，請把準備好的名言拿出來吧！

S9：針對壞習慣這裡想要補充的名言，「最有效率的做事方式就是直接去做」與其在原地講自己沒效率還不如直接去做是最快的

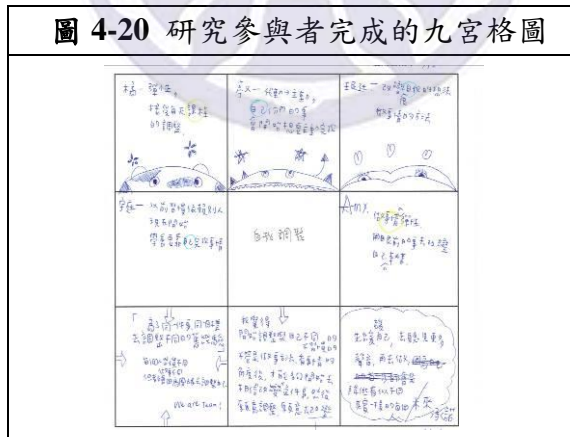
S5：呼應沒有自信適合的：「謝謝在生命中當砂紙的那個人，他會用出的沙子來磨你的菱角，讓你學會謙虛；然後用細的砂紙打磨你，讓你發亮。」

研：有人要補充嗎？

S1：「學會做不喜歡的事情，你會更喜歡你做的事情」在團隊進行當中會分配到一些工作不一定是自己想要的，也可能是害怕的，然後我覺得我們要先練習做不喜歡的事才會發現自己喜歡的。(錄-1040312)

前次教學省思後之修正：上次誼友和研究者有討論到時間限制的問題，為了縮短時間不足所帶來的影響，此次課程在上課之前，研究者請參與者各自準備常見或受用的名言，為課程中要討論的資料預先準備，希望加速討論的速度和深度。

圖 4-20 研究參與者完成的九宮格圖



## (二) 研究參與者討論及分享過程

下面就本次課程帶領過程中，整理研究參與者討論與分享的內容並說明如下。

### 1. 反思成為自然的過程

回國後的反思課程，研究者觀察到參與者進行討論的過程漸漸改變，討論的主

控權也能回歸於研究參與者，討論的過程及當下的氛圍比起討論的結論還來的重  
要，當反思變成習慣，深度的言談是指日可待的。

諍：在執行的過程當中，一月份的時候跟現在，我覺得好的改變，學員的發  
言的頻率有增高；第二個他們在聆聽的時候會主動提示前面講者；再  
來第三個就是，當他們有疑問的時候是會提出來，但這比較侷限於在  
比較常發言的那幾位，那比較害羞內向的同學的確有提升像這樣子  
的一個能力，這一部分還是稍顯比較弱一點，但這是可以慢慢調整...，  
這是我看到很棒的一個地方。

研：謝謝你觀察的這麼細節，我也是覺得跟一月份比起來他們更能夠自然的  
跟夥伴進行思考上的互動。(諍-1040312)

研究者當初希望改善帶領反思的方式，其原意也是希望研究參與者能享受討論  
的過程，並且實際透過反思得到新的觀點，看見研究參與者的投入態度，研究者和  
諍友都抱持高度肯定。

## 2. 看得見的進步和深度

研究者相信，沒有一個人天生是演講家，每個人都要透過大量的練習來探索自  
己，即使一開始很吃力，但是經過時間的磨練必定小有成就；反思也是一樣，問對  
問題加上正確工具的加持，沒有笨學生，只有會帶領的帶領者。

諍：之前你提出疑問的時候，他們可能回答「啊！我很感動，啊！我很幸福」，  
但這四個題目他們有生活做連結，表示他有稍微去跟自己的生活經驗  
做碰撞，所以他們在講的時候，我覺得是蠻感動的，真的進步很多。

研：對阿，他們有把這件事情勞記在心裡然後自己消化、吸收，所以剛剛上  
台說的時候是滿能觸動到我的，能看到學生的成長跟一月份的不同

諍：一月份在說的時候，感覺比較表層一點，但在今天來講的話，大部分  
的同學在上台的時候有很大的蛻變，他把感動化為具體的語句跟大家做  
分享，讓大家的連結能更強。(諍-1040312)

## 3. 真實的感受最有力量

帶領反思的過程中，需要許多真實的故事做為討論的元素，每個人每天將蒐集  
察覺到的小故事在晚上分享，也正因為與自身相關而特別刻苦銘心；研究者自己在

示範反思技法的過程也會使用親生經歷，真實故事才能走進彼此的心裡。

諍：我喜歡你最後跟他們分享你的困擾，其實每個人都有每個人的困擾，那你願意跟他們分享說希望幫他們找出那個癥結點，...，真的很棒。

研：對阿，我想說都很熟了，希望可以透過真實的分享，讓夥伴能感受到我們彼此是一起的。

諍：我看到課後有一個學生去找你，這表示他看到自己的問題，他也希望要改變，但他不知道要怎麼改變的時候，他懂得尋求你的協助。

研：每一次的我都希望自己可以盡心盡力掏心掏肺，這樣才有力量~（諍-1040312）

研究者期待研究參與者能提升表達的意願，也把自己做為示範的教材，讓參與者感受自在的討論過程和討論所帶來的力量，創造良善的反思氛圍。

#### 4. 大部分參與者喜歡曼陀羅

曼陀羅間距擴散和聚斂的功能，讓跳躍性思考和被動思考的參與者可以有個依循的方式，在九宮格天地裡可以盡情思考而且不偏題目，再搭上蓮花九宮格，即可延伸出更多的想法，讓大部分參與者愛不釋手。

S10：我喜歡曼陀羅，不論是放射狀還是漸進式覺得可以隨情況運用，放射狀能夠看到很多不同的點，至於漸進式，在寫的同時也能夠幫助整理思緒。談（S10）-1040425

S5：我最不習慣也有些不喜歡的是單獨操作使用曼陀羅，因為我本身腦袋不是非常有創意，有從中心延伸出很多很多的想法、關鍵字或概念對我來說滿有挑戰性的，如果說是跟夥伴兩個兩個一組討論可能會好一點。（談 S4-1040424）

雖然也有少數夥伴提到不習慣，站在鼓勵多元使用技法的角度，研究者除了提供比較有趣的題目或素材，也是會鼓勵研究參與者多嘗試，熟悉了之後再判斷會更適合找到自己上手的工具。

### (三) 課後省思與小結

結束了三次的曼陀羅思考法的課程，研究者和研究參與者共同將曼陀羅用在反思歷程中，並且嘗試結合不同的技法和教材，讓反思過程可以加速和增值。

結束兩次的修正和驗證的過程，綜合了研究參與者和諍友所給的回饋，研究者反省了課程帶領過程所使用的討論模式，從原本的指定、隨機分組方式，調整為調整參與者自由選擇對象的模式；後來為了協助課程的執行效率，也希望能縮短研究參與者的思考時間，研究者請研究參與者各自準備常見或受用的名言，並帶入活動中，有效的提升了研究參與者的參與度和課程效率。

曼陀羅思考法是個很棒的思考工具，既可深入作為垂直思考，也可向四面八方進行水平思考，很適合改善傳統講述法擴散不易聚焦的缺點；討論過程可形成一目了然的全面圖像，圖像可以協助研究參與者透過視覺性思考加深記憶，甚至還能在原本的討論範疇中，無限延展出可討論的子題，且討論內容除了可用在服務學習反思的歷程，也可以運用在各個生活層面上，這兼具彈性和邏輯性的特性也是研究者當初選擇曼陀羅思考法的主因。

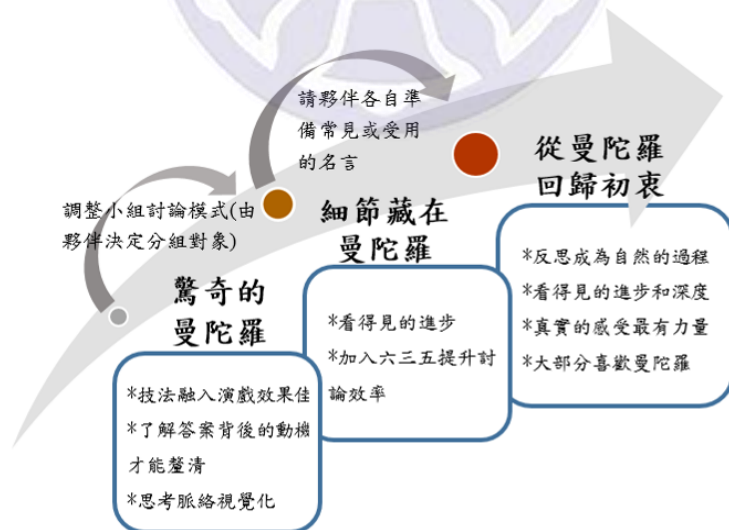


圖 4-21 曼陀羅執行及修正過程

## 第二節 創造思考技法融入服務學習歷程對於研究參與者反思能力之影響

在服務過程中所有的實際經驗，不一定會造成學習和領悟，而是要透過反思的帶領之下才會產生學習，所以反思是在服務學習過程中最重要的學習媒介，並且是密集式服務學習的重要關鍵。本研究依據黃玉（2009）使用 Eyer（2001）的服務-學習反思地圖中呈現之學習要點，運用創造思考技法的方式帶領反思，引導研究參與者在實際經驗的過程可以持續深入的思考，在反思過程中可進一步與自我舊經驗對話，並且透過釐清自己與其他參與者價值觀的過程多元學習與成長。

以下就服務學習歷程之服務前期、中期及後期的三大階段，分別說明研究參與者於創新反思帶領過程的影響。

### 壹、服務前期-放心學習

出團服務前帶領反思，是希望研究參與者可以培養正確的反思觀念，並且養成反思的習慣；接著透過技法的練習，可有效率得到新資訊，也透過技法本身的特性，增加表現機會，並協助團隊加速凝聚。

研究參與者從傳統講述法的舊經驗，跨越到新的技法操作經驗，再加上自身角色融入團隊的過程，是服務前期主要紀錄的元素。

#### 一、發現反思不簡單

##### (一) 面對自己的軟弱

本次研究參與者都有社團經驗，也都有帶領反思的經驗，但都是停留在使用講述法的方式分享，藉由分享自己的感受也邀請其他參與者表達感受，無法有更深入的了解或聚焦。所以在研究進行之前，參與者以為反思帶領是很容易的事情，實際上在前幾次帶領後，可以在訪談和心得回饋中發現自己在以往帶領反思過程的問題

點和初遇新技法的不習慣。

S10：有時候在反思時，能因為深刻的感觸，而有許多體悟，但卻也不是每一次都能對事情產生共鳴，當又要在有限的時間和大家分享反思時，總會覺得自己講出來的東西很膚淺或者太緊張而沒有內容。（饋 S10-1031109）

S6：我帶反思沒有相關的方法或道具來帶領，明明組員在實習過程有情緒有困難，我卻總是只能請他們用口頭陳述困難，...。（饋 S6-1031109）

研究參與者發現了自己以往帶領反思的受困經驗後，也重新在過程中發現了自己需要增強的學習面向，例如 S5 提到：「以前覺得只是講講想法，很容易帶領，但現在覺得回饋也很重要。在對談過程中立即給予回饋是讓我覺得比較困難的地方。」（饋 S5-1031109）。也有 S4 提到：「我自己不太會回饋方面，會讓別人覺得自己講完就下一個，這樣一直輪迴而已，就會很無聊而且沒有重點。」（饋 S4-1031109）

研究者帶領研究參與者回顧舊的反思經驗，回想自己參與反思過程即帶領過程所遇到的困難，在挫折中可以看見自己學習的要點，也能提供給研究者準備方向。

## （二）新工具，新開始

初期研究者把技法各帶領過一次之後，發現研究參與者開始比對以往帶領反思的經驗和使用創造思考技法帶領的過程，特別提到自己正面臨之難處，讓研究者開始思考技法之間綜合使用的可能性，也加入其他反思媒材的輔助，希望能幫助研究參與者把技法內化，可以自由運用技法激發心中反思的能量。

S5：得很難的是要去引導別人說一些什麼；現在覺得可以多聽到很多人的意見，然後覺得比較難的部分是怎麼去開始。（饋 S5-1031109）

S10：以前會擔心，不知道夥伴們有沒有感受或想法，又甚至是連自己都不知道該如何表達自己的感受；但現在明白，並不是每一次一定要講的多有感覺，甚至是打到夥伴的心，而是真的有和自己做過對話。但學過許多方法之後，現在覺得比較困難的地方是在不同的時候（議題），

應該可以運用哪一種反思技巧帶入。(饋 S10-1031109)

很多時候我們參加完活動會有很多情緒被引發，但是少一步"打撈"的動作，沒有把感受和學習留下來，學習到的東西除了有限，自己的能力也無法被提升，久而久之這些活動可能只能訓練"辦活動的能力"，無法讓內心變的更加成熟和堅強。

這些服務參與者所提到帶反思的難處，例如擔心、無法察覺、不知道怎麼表達...等等的狀況，正是此次研究者帶領反思技法之緣由，主要是幫助服務參與者練習思考的機會，特別對於國際志工來說，是進入服務現場最有效的方式。

## 二、從 ME 到 WE 的過程

### (一) 用放大鏡看自己

研究參與者各自都有服務的經驗，且在社團中的位置大部分屬於領導者，大家因為共同的理想組成團隊，彼此在思想交流、個性磨合和團隊默契建立的過程中，漸漸的把自己的角色調整為團隊期待的角色，也在調整過程中得到學習。

一開始服務參與者多以自身經驗為反思的題材，如 S5 在完成自己負責的服務內容後，提到「我真的感受到準備度，對團隊服務成效影響很深，起初我和 S8 都只是把頭蝨教案放備案，大家都不重視這個備案，所以我們都沒有用心準備，到了知道要上課的前一天才惡補，每分備案也都要用正案的規格去做準備。」(饋 S5-1040212)。也有些研究參與者會將自己的感受賦予一些較深切的意義，例如 S5：「因為是身為志工，所以常常自我檢討這一塊，要把自己做的說的都用放大鏡來看，並且把自己每個行動賦予意義(先思考後行動)，也不僅僅是身為志工，在平時就學做好這一塊，不要讓平時養成壞習慣來影響給孩子或是傷害到孩子，因為自己也常常不經大腦說話或做事，這也是自己要訓練自己的地方，自律從自己做起。」(饋 S5-1040210)。

## (二) 用顯微鏡看他人

創造思考技法除了可以引發研究參與者表達想法，看到自己需要改進的部分，亦可在團隊交流經驗的同時，藉由參與者的視野來看見事件不同的角度，以挖掘自己的盲點，並且也能讓服務過程產生的問題急時浮現並解決，例如反思過程參與者會真誠的表達自己當下的感受：「看了別人的教學方式，才曉得自己其實需要改進的部分真的很多。」(饋 S8-1040212)，研究參與者也在過程中大量的從其他參與者身上學習。

S5：我一直都很喜歡尊敬 May，她是一位很站在他人立場的體貼姐姐，我喜歡她的地方是，她是發自內心地替他人著想，經過思考後做出一個對雙方都能互相接受的行為，也是我想學習的一個典範。(饋 S5-1040211)

S9：其實我看到夥伴哭得當下，有點嚇到，不知道為什麼面對他的感覺讓我有点慌張，我跟大家一起服務卻沒有他這麼深刻的感受，應該是我沒有把感覺的觸角再伸出來一點，希望我可以更加進入狀況。(饋 S9-1040212)

研究者在團隊中可觀察他人優勢，透過變通力轉化為自己的學習典範，不僅能強化學習動機，也提升了反思能力。

## (三) 團隊裡沒有我，只有我們

不論是反思自己的經驗，或是從其他參與者的經驗中得到學習，其背後促彼此願意表達自我的推手，即是營造良好溝通習慣和團隊氛圍，如此可以讓參與者因著信任團隊而努力跨越自己，從對話中不難看見參與者享受團隊力量的支持。

S4：在服務過程還是感受到了團員之間的互相幫忙，覺得現在的大家走的方向是一種往前邁進。(饋 S4-1040212)

S10：很慶幸自己在剛接觸服務這個區塊時，就有很多老師們及夥伴，時時提醒著我：「不要盲目地從自己的角度出發」，而我也真的一直有將這



句話放在心上，只是執行起來，有時候真的會迷失了方向，謝謝老師帶的反思，讓我真的體悟到唯有認識及瞭解服務對象、地點，才是真心投入這次服務的第一步。(談 S101040221)

領著研究參與者從 ME (自己) 到我們 (團隊) 本身就是一個不簡單的過程，研究者除了運用技法創造良好的反思氛圍，也進一步帶領參與者檢視團隊本身的狀態，讓團隊可以具體了解團隊狀態和期待，也能夠促進研究參與者更願意投入團隊。

研：大家覺得我們現在很團結，還是很有默契?這兩者有什麼不一樣?

S2：我覺得團結是一個共同目標，達成目標的過程大家一起建立默契，速度會越來越快，所以團結和默契是不一樣的

S7：我認為如果每個人想法靠近就是默契，覺得願意做同樣的事情就是團結，而默契要靠很多次團結和共識之後才能達成，團結可以一次短時間達到，但是默契不能。

研：那大家覺得我們目前怎麼樣?

S6：我們滿團結的，但是默契不夠。(錄 S71040221)

守護團隊的氛圍，讓彼此在服務學習的過程得到成長的養分，這份責任不只是落在帶領老師和活動總召身上，而是要靠大家彼此共同守護才能獲得；此外，研究者也請參與者思考自己進行反思和團隊進行反思的差異，希望能強化研究參與者投入反思意願和態度。

S1：我自己反思比較多是在說服自己的過程，因為過程會遇到很多不習慣，所以思考點是問自己為什麼會遇到這件事情，要怎麼解決?但是和團隊反思可以聽到很多聲因並且看到不同的人，不只能解決問題，會想要和夥伴一樣優秀，想要學他們的優點，因為這樣的動機會讓我更想進行反思的過程，也會想做更多的事情。(談 S10-1040523)

S10：自己進行的話，只會朝著自己的缺點去思考，如果是跟團隊的話，可以從別人反思的點，去看到自己不足的點，在聽到夥伴的反思之後才會多想到別的區塊可能以前沒想過，但是在夥伴的分享中可以得到新的觀點，我很喜歡和團隊一起分享的感覺。(談 S1-1040523)

反思不僅是針對特定話題，或是服務的當下才能習得，而是在研究參與者決定

參與的當下就開始學習，每件事情都有值得反思的概念，這也是研究者努力的方向，發揮團隊的力量持續反思也是大家共同要努力的目標。

## 貳、服務中期-把心拉近

服務過程中帶領反思，可協助研究參與者於服務過程察覺更多衝擊和學習點，並藉由熟練的技法操作，更有效率分析的新經驗和舊經驗的落差，而團隊的力量可幫助參與者們看見事件的各種角度，希望在過程中可看見更深更廣的視野，是服務中期主要紀錄的要點。

### 一、從現實學真功夫

#### (一) 和當地文化學習

到了服務當地，發生的每個大小事對於研究參與者來說都是珍貴的學習素材，以服務學習的歷程來說，會看見一些現實面的不美好是必經的過程，而這些過程就是最好的學習教材，有參與者紛紛針對自己看見得驚訝和憤怒侃侃道來。

S3：在吃中餐完後，我跟夥伴去付錢，轉頭看到有客人拿文具給小朋友，...，後來因為孩子數量越來越多，客人來不及發就用丟的，感覺真的很不舒服。  
(饋 S3-1040209)

S8：事後看到孩童將禮物還給攤販賺取小費，當下會覺得不可思議，該去想怎麼做才可以不要跟孩童們覺得我們跟觀光客相同。(饋 S8-1040209)

研究者相信，當參與者察覺到這些行為並且感受到負面情緒時，已經能夠區別自己的角色是志工而非觀光客，如賴樹盛（2010）提到：「理解世界的面貌，往往是從察覺自我開始。」

察覺了不適當行為之後，參與者也透過討論，間接檢視自我的角色責任，反思自己的服務行為，進一步以同理當地的角度看事情。

S3：今天有討論有關觀光客行為和小朋友行為，學姊要我們實際上問孩子得感受，而不是靠私底下猜測來決定，今天實際問真的解決了我們的心中的問題，看到大家有相同感受相同想法，也覺得今天這樣釐清學習很多。(饋 S3-1040211)

S2：曾經聽過別人說要和服務對象站一樣的位置，我以為自己是這樣的心態，但我在需要小朋友帶著我刻皮雕的當下，發現不是只有小朋友需要我們的幫助，反而是我們常常在他們身上看到自己需要調整的地方，才發現自己的心態有時候會偏掉。(饋 S2-1040212)

當研究參與者察覺了柬埔寨觀光客所帶來的影響後，並沒有只有停留在憤怒和無力感，開始主動討論著服務過程的感受，以同理心檢視自己的行為，如 S8 提到：「服務是深耕而不是在立即成效，只要一個願意改進，那服務就是意義，調整自己內心，再一次去做到最好。」(饋 S8-1040210) 提醒彼此成為好的服務員應負責的行為。

S5：我看見夥伴拿起相機拍孩子，覺得孩子很可愛，心中浮出一個問句「我們這樣不是和一般觀光客一樣嗎？」交換立場，如果我是孩子的話，看到別人無預警的拍我，心理一定覺得不舒服，更何況是孩子們？其實拍照本身這個行為不算壞事，但是拍的方式很重要，要拍得讓人家感覺到尊重，而不單只是觀光景點而已。(饋 S5-1040210)

S8：當與我們做完體驗後，給他們小費，會不會覺得我們跟其它顧客一樣，只是利益關係，但他回答說，和我們一起做體驗很棒，像家人一樣。不該以自己的價值觀去幫孩童想事情，不該在往孩子身上貼上標籤去定義他人。(饋 S8-1040208)

研究參與者在當地的文化脈絡中，看到自己的刻板印象及許多現實面所帶來的衝擊，可透過不同視野產生新概念並增進獨創力，是非常珍貴的思考歷程。

## (二) 和受服務對象學習

參與者透過團隊藉由大量討論交換感受和觀念，努力釐清個人行為和團隊進行的方式，不僅只有提出質疑，也進一步將猜測化為行動，主動和受服務的對象釐清，

在此也看見研究參與者反思的意願和行動力。

S5：我驚覺我們志工在出隊前常以自己的感覺和價值觀帶入，因為看不見孩子，而模擬小朋友的感受，親自詢問孩子不僅是對孩子的尊重，也讓自己的想法找到出口，減少自己和孩子的不瞭解，會讓我們心更近。(饋 S5-1040208)

S3：倒數第二天服務反思時間，題目是尊重，這是有體會才有感受，尊重當地、尊重文化、尊重小朋友，很多時候可能一味的想做什麼以為是對小朋友好就做，而設想到已經侵犯到他們。(饋 S3-1040212)

在服務學習過程中，最珍貴的即是現實場域所帶給研究參與者的衝擊，參與者們可以運用所學的知識和技能，透過一連串的解決問題過程；另一部分也能提升研究參與者公民道德素養，能接受文化及個別的差異，使研究參與者現實的差異中得到成長。

## 一、接受落差得視野

### (一) 實際經驗的差異

許多實際經驗體驗過程是學習最佳良方，可以幫助研究參與者比對舊經驗，在服務當下也能即時比對受服務者的需求，在短時間內可看到許多自己不足，不論是經驗、能力或是籌備不足，研究參與者可以在落差的差距中學習看見不同的觀點在技法的領導下，研究參與者練習表達自己感受到的衝擊和學習點。

S8：想告訴你們，來到這裡的每個反思我都會很想大哭一場，因為覺得自己懂得太慢改變得太晚而錯過的太多，真的很想對去面試的那個自己說聲謝謝，因為那個勇敢那一步，我在這裡遇見你們然後成長，也想跟每個掙扎後的自己說聲謝謝，因為掙扎後所有感受變得更清晰，改變不容易，但這次我在享受這改變。(饋 S8-1040217)

S5：玉欣說反思是對所做的每件事情產生質疑和好奇。每當我對事情產生疑問和好奇時我會藏在心裡猶豫要不要說，這是我要改進的地方，因為

有時我就會錯過一些可以讓自己及團隊成長的機會，如同玉欣說的：團隊就是可以說出彼此的好與不好，我在這方面還需要再更勇敢一點，讓彼此變得更好。(饋 S51040217 )

參與者在回顧舊經驗的過程，因為有了落差經驗和真實的感受，可以協助其表達的流暢度提升，並且增強表達的意願和強度。

## (二) 隊友價值觀的差異

除了事件本身帶來的衝擊之外，其它參與者的表現和意見，也是給彼此學習過程中帶來無可取代的效果，研究者除了可以快速的帶領參與者表述自己，也能透過比較彼此表述的內容進行對話，深入探究彼此可以學習的空間。

S8：從來沒有人跟我說過，我在台上時緊張會是這麼明顯，自有記憶以來就是能躲則躲以前連肚子痛都曾當過藉口，...，舞台對於我而言的確是陌生的。(饋 S81040223)

S3：看到其他人服務的過程中讓我了解，不單單是只有喜歡或是熱忱的心就可以做好，因為還要去了解、試著去思考他們的想法，看著他們，就會有想為他們做更多事的念頭，希望自己能做到“照亮別人，看見自己”，對他們有所幫助，而我自己也能有所成長。(饋 S31040216)

研究參與者比對了彼此的經驗，可以在過程中練習梳理自己的生命脈絡，並察覺需要調整的部分，除了精進自己反思能力，也提升新視野的範疇。

## (三) 受服務對象經驗的差異

研究參與者學習的來源，除了自己本身的經驗及其它參與者的投入之外，更重要的受服務對象的示範和當地文化的落差，研究參與者可以在過程中透過調整自己達到成長的過程，即 Jacoby 所提到的互惠關係，指服務學習過程中不管是服務者還是受患者同時是教導者也是學習者 (黃玉，2009)。

S1：在與小朋友互動過程讓我瞬間覺得，單純有規律的生活是很幸福的，物資再多，誘惑越多讓人無法看到生活該珍惜的地方，回想自己有時是

不是被某些東西困住了，而無法去感受其他事。(饋 S1-1040211)

S2：在和小朋友互動的過程常讓我們反觀，檢視自己，這個時候反而是小朋友成了我們的老師，我喜歡這樣的感覺，和每個人都是互相學習，...，大家都是平等的。(饋 S2-1040211)

比對彼此的生命經驗，從差異中看見學習的要素，是服務學習過程最精華的部分，透過回顧的過程練習闡述獨創見解，並進一步深入檢視自我，達到深層反思。

#### (四) 負面聲音的差異

反思的初衷，是希望參與者可以把刻板印象拋開，讓研究參與者藉由其他參與者的思維交流，練習從多元的角度看事情，面對彼此經驗的落差和質疑，透過反思得到新的觀點也藉此可以得以釐清，研究者帶領大家討論自己面對的質疑，期望服務員爾後在回應時也能更加客觀自信。

S2：我以前常常被別人說為什麼不要在國內服務，當下不知道怎麼回答都被考倒，也反問自己怎麼不在國內服務，後來老師帶我們反思一起釐清後就漸漸比較知道怎麼回答。(談 S2-1040312)

S7：我爸說那邊很落後又很危險，希望我不要過去服務，但是我實際上過去了之後發現，其實不是我想像中的那樣，反而是我和這群孩子身上學到的比較多，其實我覺得台灣也很危險阿，不是只有柬埔寨危險，只是我們對那邊不熟悉所以就認定那裡比台灣差。(談 S7-1040211)

研究參與者在討論的過程，也會一邊檢視自己內心的質疑，例如：我們是在消費孩子嗎？(觀 S5-1040207)、服務時間越久越好嗎？(觀 S6-1040207)、自己在做的事情對方地有沒有成效？(觀 S5-1040208)等，除此之外，研究者也補充一些研究參與者沒想到的質疑點增加討論素材，例如：參加國際志工增加了貧富差距、國際志工不應該被當作像旅行團一樣的賺錢工具。在討論過程中，本來就沒有標準答案，也因此眾人的想法顯得格外珍貴，反思的重點也在於研究參與者參與的態度，創造思考技法只是輔助研究參與者在表達時有個參考的面向，加速討論速度並增加

表達次數，如此可助於研究參與者得到更多資訊，可比較與自身舊經驗落差的空間，得以重新統整進而獲得新知、加強表述能力及增加變通與精進能力。

## 參、服務後期-從心看見

完成國際志工服務後進入服務後期，此階段的研究參與者操作過各項技法至少有 2 次，其間甚至有實際使用技法帶領反思的機會，體驗從被帶領到帶領反思的經驗；研究者希望能服應學習金字塔的理論，讓參與者透過教學和帶領的過程，可以有不一樣的反思感受和更深刻的技法使用經驗，提升學習效果。

### 一、學以致用樂反思

#### (一) 比對自己的反思經驗

研究者讓研究參與者嘗試帶領之後，也讓團隊進行討論，比較帶領及被帶領經驗的差異，並且從差異中觀察研究參與者在過程中學習的應對狀態。大部分參與者是以自己舊的反思經驗作為比較。

S3：我覺得現在帶反思會經過考慮，並思考要如何去講述今天一天的心情，因為我是帶反思者，所以會想要如何帶領夥伴進入情緒及回顧，我覺得帶領反思的人在講的時候的起承轉合還蠻重要的，只是覺得自己還可以再加強，感覺我很難做到讓別人有感動的感覺。（饋 S3-1040212）

S8：我以前被帶領時會容易被動，覺得可以等別人來開啟我的想法，但這次換我帶領別人反思時，有變得主動，因為想讓別人有更多的觸動，會讓自己主動創造氣氛。（饋 S8-1040212）

也有研究參與者不只是觀察到自己的帶領過程變化，也有觀察到一些情緒變化，以及團隊進行的變化，甚至是對於被帶領者的回應有了新的感受。

S7：這次我覺得帶反思的時候，大家是有在往更多層面和更深入去思考，最不一樣的是讓我喜歡用工具來帶反思，有一個工具引導好重要，可以幫助夥伴給的回饋和反思內容更多也更不一樣。（饋 S3-1040212）

S6：在柬埔寨帶領反思，那個當下當然是很感動夥伴竟然願意相信我們，也願意投入反思，過程中對於夥伴的情緒覺得有些衝擊，心理也覺得受到影響，一度有些不知道怎麼進行，在帶領過程中心情滿多種的，但是讓我對於反思這件事情有了很深刻的經驗。（饋 S6-1040212）

## （二）改變對於反思的態度

反思對於研究參與者而言，一直是又期待又害怕的過程，如 S6 所述：「我每次都擔心自己不知道要講什麼，然後講出來也怕沒有重點...」，但是在幾次的技法帶領之後，研究者觀察到參與者對於反思這件事情有了不一樣的感受，這些感受也是研究者所期待可以看見的變化過程。

S2：我本來就是個不太會講反思的人，在被別人帶領講反思從一開始需要思考很久或是根本講不出來自己的感受，亦或是講出來了卻沒有抓到要講的重心，但現在因為不斷練習及聽取個夥伴在反思時的感受，讓我漸漸知道反思要怎麼說，而且也越來越喜歡分享自己心中的想法。（饋 S2-1040426）

S5：我以前都是當下才開始想今天的反思內容，這幾次的反思訓練之下，我可以自己在還沒說要開反思會之前，就讓自己的心理沉澱，想想這一天給自己的感動和需要改進的地方，有點變成反思是每天固定行程一樣。（饋 S5-1040426）

S10：我覺得自己防衛心比較強，除非有必要，否則不太喜歡讓別人知道我在想什麼或是感受是什麼，但玉欣帶領的課程不單只是口頭表達，搭配了 KJ、曼陀羅等，會讓我在討論的過程中比較自在，也比較會寫出自己內心想法。（饋 S10-1040426）

讓研究參與者以帶領者的身分對其研究參與者進行反思，帶領者不但要對技法和領導內容相當熟悉，同時也要透過語言表達的方式積極溝通，所以擔任帶領者的研究參與者在進行反思之前，必須事先透過個體的反思，將預計帶領的內容轉化，練習呈現讓其它被帶領對象能理解的表達方式，也提升了該參與者潛在的發展。



如同 Gary Phillips 學習金字塔的理論所示，學生若有機會教導別人他所正在學習的知識，該項學習的保存率可以高達百分之九十 (Wade, 1997)，這也是研究者堅持讓研究參與者勇敢嘗試反思帶領者的原因。

## 二、反思定義再翻轉

研究參與者經歷了一趟為期近半年的反思之旅，和參與者們一同學習新技法、使用新媒材和練習帶領反思的過程，對於每一個主題和每一件發生的事情，都留下深刻且豐富的回憶。在反思課程結束之後，研究者帶領研究參與者回顧整個反思經驗，統整對於反思的感受也將概念重新定位。

### (一) 重新定位反思的概念

研究參與者就自己現階段認定的反思概念，在團隊中提出進行討論，重新探討反思這件事情對於團隊的意義。

S10：針對遇到的不論是人、事、物，在有感受時，能和自己對話，不論這個反思最終有沒有得到答案，但要鼓勵自己試著去思考，因為沉澱之後能夠讓這個經驗得到一些連結，往後能夠更警惕自己，又或者是多一些思考。而練習與自己對話完，聽聽夥伴的想法，才有不同層面的激盪。(饋 S10-1040426)

S7：反思對我而言，我認為每次的反思可以從中找到不同的觀點及改變，藉由這些觀點和改變，在接下來面對同樣的事件或情況時，能夠更成熟或使用不同的處理方式及心境上的成長對我來說才是反思。(饋 S7-1040426)

重新思考反思的定義，可幫助參與者回顧反思經驗，了解對事情的立場，再去轉化不同的情緒，內化為生命中養份。對創造力的發展而言，回顧的過程可提升變通與精進的能力，表述過程可觀察到獨創見解並提升流暢力的展現。

## (二) 許下願自我承諾

很多時候價值不是只有當下看的到，而是期待後續可引發的能量，這也是服務學習必須要繼續下去的原因，研究參與者也在經歷了完整的服務學習歷程之後，為自己許下了對未來的承諾和行動，這是反思最終極的目的，思考促進行動才會形成改變，而改變就是研究者所期待的。

S3：讓我開始給自己一個目標，未來再去柬埔寨要會用英文溝通，在這次服務最挫折遺憾的是無法用英文溝通和聽不懂 Rattana(院長)說的話。(發現不足)(饋 S3-1040213)

S2：服務的過程中，我看著孩子從不懂慢慢的到懂，讓我看到國際志工的目的就是幫助他們能夠在這段時間“開始”，...。所以我覺得我們去服務的定義是給他們一個開始，...，我也期許這是我的開始，謝謝反思讓我看到這個答案，我會繼續服務下去。(影 S2-1040401)

服務前期的研究參與者，從一開始個人學習到團隊學習，過程中經歷了與自我舊反思習慣的對話，也重新練習了創造思考技法融入反思主題使用；服務中期的研究參與者已經都會使用創造思考技法，在服務的當下看到許多現實的事情，把感受和新的概念當做討論的素材，也從彼此的差異和文化的差異得到學習；服務後期的研究參與者相當熟練技法，除了可以自由運用技法討論主題，還會加入一些素材，或是進一步將技法融合使用，討論的氛圍和參與度也大幅提升，面對反思，心裡的感受和定義也有所不同了。研究參與者使用創思技法於服務學習歷程的反思階段，其影響如圖 4-22 所示：



圖 4-22 研究參與者於創新反思帶領的影響圖

### 第三節 綜合討論

本節茲以研究者就研究中四種創造思考技法運用在服務學習的實踐歷程，以及創造思考技法帶領對於研究參與者反思能力之影響，並進行各面向綜合討論。

#### 壹、四種創造思考技法運用在在服務學習的實踐歷程

以下就本研究中所運用之 KJ 法、六三五法、六頂思考帽、曼陀羅思考法等四種技法進行討論，並說明各種技法之綜合運用，以行動研究歷程對照文獻，探究其實施歷程。

##### 一、六三五點子工廠

六三五法是運用在討論過程中，使用時間限制的方式讓研究參與者在過程中快速表達想法，在短時間如同工廠般製造大量點子，讓平常發言慢或是不主動發言的研究參與者可以透過六三五法站上發言舞台，並且可透過團員提供的線索搭上點子便車以促進發言。正如梁志雄、黃民權（2002）研究中選擇六三五法可以快速綜整出能解決問題的相關策略，儘管六三五法相關研究析少，但兩篇研究皆驗證六三五法可以達到解決問題的成效，也是本研究研究參與者最容易上手的技法之一。

本研究藉由與諍友討論與研究參與者回饋的資料做為參考，修正為更適合研究參與者於反思進行中更適合的模式，也確實能幫助參與者們於反思階段運用六三五法進行討論：其一，是在討論法的架構上增加上圖像的功能，使用畫圖的方式讓研究參與者在擴散概念的過程印象更深刻；其二，為了增加研究參與者擴散概念，加入團體動力讓概念較有深度；其三，是改變座位的排列方式，讓研究參與者可以在交換概念的過程看見彼此，也方便交換討論單；其四，結合了曼陀羅具邏輯是思考的脈絡，提升討論的效益。

## 二、KJ 加油站

KJ 法使用於反思討論過程中，可擴散眾多點子，並且透過歸島的過程可幫助研究參與者練習將點子以有結構的方式分類彙整，像加油站一樣有系統的服務大眾，幫助參與者們解決想不到辦法的困境，並且讓參與者得到滿滿的能量，如謝宗翰 (2008)；將 KJ 法融入單元課程，發現學生們確實能夠學習到問題解決的相關策略，而其他部分則針對不同的問題以 KJ 法做為思考策略，例如結合網路操作平臺、增加圖片的應用、探討企業成功因素、產品開發...等等(何佳勳, 2011; 林傳維, 2012; 高敏盛, 2014; 陳奕文, 2014)，且成果皆有助於各式各樣的問題解決，遂本研究將 KJ 法用運在服務學習反思的階段中，在影響的部分不僅包含問題解決，還能夠有效提升服務參與者在認知、情意與技能的能力。

KJ 法可以應用於大量蒐及想法的討論過程，而研究者在國際志工服務學習領域深耕已久，因此希望藉由 KJ 法的特色能運用在服務進行過程，尤其是在反思階段會面臨研究參與者表達過度分散及失焦的無狀態，可以使用 KJ 法將參與者們的想法擴散後聚斂，完成歸納後再安排參與者們進行命名發表，以統整完整的結論。

本研究之修正確實幫助研究參與者於反思階段運用 KJ 法進行討論，一來是協助擴散思考，研究者提供他人觀點以豐富參與者們的表達內容，例如名言、國際志工相關文章；二來是使用不同技法的特色協助聚斂，研究者使用六頂思考帽角色扮演的特色，幫助研究參與者可以用六種概念進行分類，除可增加效率也在討論過程添增趣味性。

## 三、六頂思考帽小劇場

六頂思考帽主張使用角色扮演的過程，提供思考框架讓研究參與者在特定的程式思考，可提高個人效能並使我們將不同的思考分開進行，讓思考模式變得更清晰，像劇場一樣提供了舞台，讓每個人都有自己的角色，取代一次性問題的做法，讓討論結果能有更多創新和改變的概念。

目前已經有研究使用六頂思考帽解決現場面臨的困境，比較多是使用於課程、寫作和議題討論（謝淑婷，2013；何貞慧，2011；王雅奇，2002），如何貞慧（2011）於研究中提到此法具備易教、易學、易用、易轉換、有深度且有批判等優點特質，方便教學者使用在教學現場。

而研究者在行動研究過程中針對每次課程的執行，在學生回饋與諍友建議的資料中提出修正方式，以現況連結的文章和影片提供研究參與者接近現實的資訊，幫助研究參與者在分解思考模式之前了解討論的概念；研究者考量了研究參與者在表達用詞的精準度，開發結合桌遊概念的關鍵字字卡，幫助研究參與者使用精準文字表達概念，讓每一種概念都受到重視，提供直接又不引起衝突，使研究參與者透過角色扮演過程探索各種思考脈絡，並能加強合作概念。

#### 四、曼陀羅咖啡館

四種技法中以曼陀羅思考法的研究數量為最多，此技法所帶來的邏輯性思維，可以幫助研究參與者於使用過程中享受彼此的對談，一步步帶出生命的故事，如同咖啡館研磨咖啡時一層一層的帶出咖啡的精華；大部分使用在語文提升的領域，尤其以中文最多，例如中文寫作、語文教學、寫作學習、成語應用、閱讀能力（蔣宜晏，2013；古安榆，2012；陳小蘋，2011；簡匯文，2011；林佳均，2010；賴慧峯，2010；陳秀娟，2007；陳諭蓁，2005）。洪文徽（2009）使用曼陀羅思考法講述式教學的比較，這篇與本研究使用技法融入反思階段的概念比較接近，用實驗法明確的指出曼陀羅思考法可提升學生學習興趣、學習成就及創造力。

除了教學層面廣為受用之外，曼陀羅思考法的效益包含可以提升研究參與者個人的認知（思考的深度廣度面向增加）、情意（引發研究參與者興趣、聯想力和創造力）與技能（邏輯思考、寫作技巧、提升組織結構與增進造句能力）三大部分。

本研究使用此法是以小組合作的方式進行，讓研究參與者可以共同完成九宮格內的答案，需仰賴研究參與者參與討論一起努力完成。

研究者以寫劇本和演戲的方式讓研究參與者練習操作九宮格，之後研究者使用研究諍友與學生回饋資料做為修整的資料，先調整小組討論模式，讓研究參與者自己決定分組對象，並以分組方式各自完成，討論過程因為以蓮花九宮格的方式進行，因有研究參與者反應想不出點子而增加六三五的傳遞功能，搭上點子便車將九宮格完成，綜合此兩種技法的特點執行可說是又快又好；接著是為了幫助口語表達較差者完成較完整的表述，研究者增加名言做為素材，協助反思過程提升效率和品質。

## 五、各種討論型態之綜合運用

本研究使用四種創造思考技法，其討論型態可以依「擴散性」、「聚斂性」、「討論型」、「繪製型」特質進行整合，每一種技法可能不止一種型態，因此研究者在一開始也苦於思考綜合討論的可能，沒想到在十二次課程的行動研究歷程中，研究者與研究參與者共同於操作技法遇到挫折時，在彼此的回饋中找到合適的組合，也讓研究者與批判諍友感到相當驚喜與感動，分述如下：

### (一) 六三五法結合 KJ 法

執行六三五法的過程中，學生主動要求輪完了之後，我們就可以把紙條撕下來分類比較方便，遂研究者結合 KJ 法的歸島分類特色帶入六三五法，讓研究參與者能在高談闊論後練習整理重點，其使用流程如下圖所示：



圖 4-23 研究者結合六三五法與 KJ 法研發之反思執行圖

研究者需提醒研究參與者在六三五進行的過程，秉持一念一卡的概念，若擔心會亂掉，則可以在同一張紙寫上所有概念，再撕成小張成為分散的概念，完成後即依照 KJ 法的歸島、圖解和述敘，由研究參與者完成各自的成果報告，最後由帶領者總回饋。

此法結合六三五的擴散和 KJ 法的聚斂功能，可有效助於團隊在提供點子的過程中，持續聚焦在正確的方向，且保留討論後的重點與概念。

## (二) KJ 法結合六頂思考帽

研究者與研究諍友預先討論研究參與者在討論過程中遇到的困境，而研究者也有私下訪問研究參與者過往遇到的困難，大多數雖習慣擴散性的發表意見，卻一直無法明確的表達概念，且整合能力也尚需加強，往往在討論後留下空洞的記憶和沒有重點的答案；研究者使用 KJ 法歸島的功能結合六頂思考帽多元思考的特色，讓參與者們完成資訊卡片化的步驟，由六頂思考帽的分類方式取代卡片群島化；另外，研究者也設計了形容詞字卡，讓參與者於可選出適合自己心得的字卡，加強卡片資訊化的內容，最後再由藍色的部分來統整，其使用流程如下圖所示：



圖 4-24 研究者結合 KJ 法與六頂思考帽研發之反思執行圖



此法的運用 KJ 法前面大量擴散，將所有概念分散寫在不同的卡上，在以六頂思考帽的邏輯歸島，可以幫助對於概念定義模糊的參與者有基礎的概念，並且可以分析完整多元的面向，大幅減少模糊空間，可以省下許多討論時間。

### (三) 六頂思考帽結合曼陀羅

研究者於曼陀羅執行之前，先把六頂思考帽的概念寫在表格中，由研究參與者依照六個顏色的概念把答案填入九宮格，所有概念可一目了然，最後由藍色下結論其使用流程如下圖所示：

具體 經驗	黃	具體 經驗
白	藍 大	黑/紅
具體 經驗	綠	具體 經驗

圖 4-25 研究者結合曼陀羅思考法與六頂思考帽研發之反思執行圖

九宮格的中間可以放置主題，接著請研究參與者將符合的概念和相對應的具體經驗填上表格，寫完了之後請藍色做總結即可；另外，帶領者可以彈性運用表格，增加新的題目，例如：發現新的概念、宜改進事項、聯想...等。

此法可以幫助時間緊迫、經驗不足的狀況，以放射狀九宮格的思考方式，中心主題以六頂思考帽的邏輯分散思考，短時間內可以獲得完整面向的答案，且保留兩空格做為臨時主題，兼具制式、效率和彈性。

#### (四) 曼陀羅結合六三五法

此法是在曼陀羅執行過程中，由研究參與者因為想不出答案而自動提出傳給下一個人的概念，讓團隊搭上彼此的點子列車，短時間內產生大量的點子，使用流程如下圖所示：

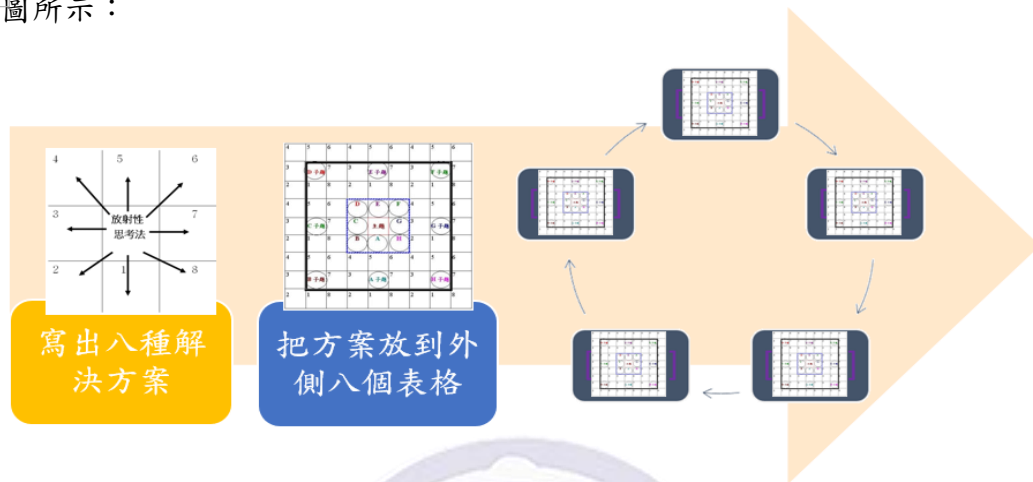


圖 4-26 研究者結合曼陀羅與六三五法研發之反思執行圖

參與者先將中心第一層的九宮格填滿答案，再將互相呼應的答案延展至外面的九宮格，以蓮花九宮格的方式延伸討論，每隔五分鐘換一次九宮格，直到每一個人的表格都被每一組輪到為止，最後再請各組派人分享成果。

此法可以中心主題為思考點，全程可以螺旋式或是放射性九宮格的思考模式，在第一回合確認了八個主要討論的方向，以及外側預計討論的解決方案，可依現場分組的數量決定計時時間和輪回次數，每組要輪過所有組別至少一次，直到每個人紙張都填滿為止，並且適用於討論解決方案、抽象概念...等議題，兼具邏輯推行、抽象概念聯想和問題解決的優勢。

#### 小結

根據上述各技法的實踐歷程，如李韻如（2010）所言，反思具有可遵循的脈絡、可拓展觀看問題的觀點，並且需要覺察、理解和行動才能促進反思，創造思考技法的運用不但可以提供清楚可見的脈絡、透過研究參與者們想法交流中看見不同的問

題，並且不斷的練習覺察服務經驗大小事，也練習理解不同文化和研究參與者之間的差異，在技法執行過程可觀察其反思效果展露無疑。

使用創造思考技法過程，發現擴散性思維較容易看見成效，而結尾進行聚斂是思考則需要研究者直接或間接的引導，又或是尋找其他素材協助聚斂，單靠創造思考技法容易受限於研究參與者自身的經驗和能力，此點是帶領者需拿捏的部分。

研究者在完成技法執行後，運用個別訪談了解參與者於使用過程及使用後的感受進行統整，分別列出各技法優缺點的比較，如表 4-1：

表 4-1

創造思考技法優缺點比對表

	優點	缺點
六三五法	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 可以看見其他人的想法</li> <li>● 短時間內可以強迫自己想到很多心的點子</li> <li>● 害羞又不敢表達的人適合使用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 限時間的感覺很有壓力</li> <li>● 一下子要想出很多和別人不一樣的想法很難</li> <li>● 會受到學姊妹的學制影響不敢表達意見</li> </ul>
KJ 法	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 題目丟出來可以看到包羅萬向的答案</li> <li>● 可以延續舊的概念也可以有創新的答案</li> <li>● 概念視覺化助於邏輯推演</li> <li>● 討論過程活絡，參與度高</li> <li>● 適用於結尾作為聚斂之用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 有時候不知道怎麼分類</li> <li>● 討論抽象的概念時，會比較陷入膠著</li> <li>● 年紀小或是經驗少的夥伴，對於概念型的題目會有定義模糊的問題</li> <li>● 題目的範圍太大，大家討論出來的方向都不同，很難分類</li> </ul>
六頂思考帽	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 可以練習不同的思維和表達方式</li> <li>● 面對議題可降低尷尬的感覺</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 綠色帽子討論過程比較難想到答案</li> <li>● 顏色的定義有時候會分不清</li> </ul>
曼陀羅思考法	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 討論的過程很聚焦</li> <li>● 很适合用在行動方案，把想法落實於行動</li> <li>● 可以擴散思考、邏輯推理、延伸虛的概念或實的物件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 不曉得怎麼判斷題目適合擴散還或螺旋式的</li> <li>● 要花比較多討論時間</li> <li>● 有時候想法不會只有剛好 8 個，有時會超過或是不足</li> </ul>

除了看見研究參與者對於反思技法的評語之外，研究者發現對於技法的使用方

式和理解能力，也會因參與者特質影響反思成效，活潑愛發言的參與者比較喜歡六三五法和曼陀羅思考法，這兩種可以在短時間內自由表達許多想法，討論過程也會比較具積極參與並協助統整；相對個性平穩喜歡思考者會比較有壓力，一下子無法表達這麼多建議，面對計時會緊張不安，在表達不足的狀況下比較能協助統整和釐清，而團隊合作的方式可以讓害羞參與者進入狀況；另外，比較需要思考的技法會讓發言特質強的參與者較有挫折感，因為發表的方向有限制，且需要做聚斂和統整建議的練習，以 KJ 法來講，一開始會表達的很熱絡，但是統整時發言動機強的參與者會不知道要怎麼統整，而六頂思考帽因為角色限定，在表達的範圍有限制，會讓發言動機強的參與者有講錯話、停頓和不敢說的傾向，反而對於分析能力好參與者，在這兩種方式進行過程比較順暢。



## 貳、創造思考技法融入服務學習歷程對於研究參與者反思能力之影響

研究者在十二次的課程帶領過程，及投入近半年的研究過程中，發現四種技法對於研究參與者感受截然不同，大部分對於創造思考技法運用在反思過程中抱持高度肯定，甚至希望再延長討論時間。研究參與者也在逐次的課程帶領過程中，大大的提升表達意願，以下說明創造思考技法帶領對於研究參與者之影響，分述如下：

### 一、提升參與反思的效能

研究者於課程執行前，事先調查研究參與者的反思經驗與帶領反思的困境，在服務前期，就先讓參與者們看見反思的難處以及可以調整的方向，透過課程的練習，看見自己的不足與其他參與者值得學習的要素，一步步嘗試以不同的角色投入反思過程，參與者開始調整自己舊的反思習慣，例如，參與者說自己不像以前只是 feel 的講完而已，會開始連結自己過往的經驗（饋 S10-1040426），也有參與者提到在反思過程因不斷練習聆聽個夥伴的感受，使其漸漸知道反思要怎麼表達，而且也越來越喜歡分享自己心中的想法（饋 S3-1040426），與葉巧玉（2011）、李韻如（2010）提出促進服務學習反思成效方法互相呼應，在多篇理論皆強調反思在服務學習具備催化的功能，是促使服務達成學習的關鍵因素，可以幫助研究參與者將經驗做重點和總結，將經驗拆解與與日常生活中做結合，在反思過程了解自己的想法並練習表達，並作為自我評量的依據，歸納本研究研究參與者在過程提升的反思效能，分別如下：

- (一) 提升了思維的廣度、深度和速度
- (二) 提升反省與思考舊經驗連結的敏感度和脈絡
- (三) 提升與自我及研究參與者對話的意願
- (四) 提升聆聽與回饋他人反思經驗
- (五) 促進覺察、理解和行動

## 二、融入團隊促進個體學習：

本研究研究參與者來自不同班級具備不同的背景知識，因相同的興趣和目標相識於此，因努力的過程而漸漸熟識，此研究進行過程運用大量的團隊合作教學模式，如黃馥珍（2008）所說，服務學習的過程固然重視自我反思，但是也很重視與社會群體的連結，另外，在林信宏（2006）也在研究提到，分組學習與小組競賽的有限時間內，學生比較容易形成推論、演示、解釋、論證等正面的問題。本研究使用創造思考技法也是透過分組學習的方式進行，讓學生可以針對問題進行反思，透過反思察覺經驗、推論新概念、練習闡述、在生活中演示，並且可以在團隊進行意見過程中互相質疑彼此論證。

因此，在過程中提供系統性的服務學習歷程，並且由參與者引導反思活動，可以讓反思達到最好的成效。參與者們從中學習人際溝通技巧，並成為彼此的學習範本，在一次次反思課程和服務執行的催化下，學會闡述自己的想法、學習讓別人理解自己的想法、適時調整自己的價值觀迎合團隊、共同維持良好團隊氣氛...，等等，將帶給參與者們有別於正規教育的學習經驗，對於參與者們的未來也有更多的助益，本研究使用創造思考技法透過分組學習的方式進行，讓參與者可以針對問題進行反思而歸納本研究研究參與者在團隊運作中的學習要素，統整如下：

### （一）團隊氛圍營造推手

研究參與者透過合作的過程學習自我成長及人際合作能力，而好的學習氛圍可以加強參與者學習的動機，（王新閔，2005），也是反思重要的媒介，如帶領者與研究參與者的親密程度與信任程度、輕鬆的氣氛、空間的營造等，藉由環境氛圍的營造可幫助帶領者，更容易引導參與者發表自己的想法（紀岳錡，2012）。

### （二）促發多元觀點交換

研究參與者可以透過團隊提供的想法以更廣的角度省思自己的經驗，例如外在觀察到的事件、內心的感受、個人經驗、個人價值觀...等等，進而能夠過交換的過

程產生經驗共鳴（蔡寶桂，2002）。

### **(三) 化解挫折感的助力**

許睿元（2012）行動-反思有助於提升整體與反思的能力，對於批判思考具有成效，在限時分組競賽時，面對質疑的當下較容易形成推論、演示、解釋、論證等（林信宏，2006），把當下的挫折感轉換為學習的養分，在反思過程中是不可或缺的元素。

## **三、 刺激多元能力的發展**

反思的過程，不僅僅是研究參與者對於自身舊經驗的運用，更考驗參與者們多方面的能力，以傳統的反思方式來看，雖仍具備反思效果，但創造思考法所能提供的反思深度、廣度和速度更勝於此，例如傳統講述法的成效如學習經驗塔所呈現，只有聽、看和表達的效果，遠不足反思與教導，呼應有多篇研究顯示國際志工服務學習透過反思具有多項成效（陳幸梅，2005；陳巧蕻，2009；賈大齡，2010；陳韻婷，2010；謝欣樺，2011；葉巧玉，2011；謝昌達，2012；吳依軒，2012；郭哲宏，2012；張慧君，2014），而吳依軒（2012）提到反思日誌帶領方式較無效果，可見國際志工服務學習歷程帶來的豐碩成效與多元的學習影響力；茲就本研究研究參與者在多元能力發展的面向如下：

### **(一) 歸納統整能力**

有效統整團隊提供的建議，進而達到團隊的共識，如此過程是服務學習中最能自然習得的。

### **(二) 解決問題能力**

研究者在此其間的角色為引導、陪伴和監督，在研究參與者進行反思過程中，不提供標準答案，也不對提供的意見做評判，使其思考具體作法並親自實做驗證。

### (三) 溝通表達能力

在課程執行過程，研究參與者必須練習用正確的文字表達自己的感受，並且在確認溝通訊息互相釐清，更進一步能促進表達內容逐步具體。

### (四) 人際合作能力

參與者們也在討論過程學會觀察環境、察覺問題，並且願意進一步探索與嘗試，在尋找答案的過程中，團隊一步步走向目標，一起承擔碰撞和失敗，也一起沉浸在喜悅中留下深刻的回憶。

### (五) 批判思考能力

針對舊觀念或是接收資訊的第一時間，參與者們要練習提出疑問，並透過不斷比對與釐清的過程，找到正確的資訊，面對議題也能夠站在客觀的角度，和不同的價值觀對話，找到最適當的解答。

### (六) 世界公民視野

國際志工能提供教育國際觀與公民觀的有效的管道，幫助研究參與者了解自己的角色責任，並能促進多元文化的理解與應用，在不同脈絡差異中學習。

## 四、強化反思意願轉為行動

反思不僅可以活化思考能力且增強專業知能，過程中幫助研究參與者了解自己努力服務的意義，且能夠連結學習經驗，將經驗轉化為知識（任景昱等人，2013），並且打破紙上談兵的層次，將知識規劃為下次的行動，促成服務者、受服務者互相成長的良性循環。

若反思回饋被視為一種在「特定時間」所執行的「特定活動」，會陷入制式化



服務學習的窘境，讓研究參與者覺得反思過程有趣、有成就感、有收穫，是增強服務學習動機的最佳推手，呼應黃玉（2009）提到的服務-學習發展階段，服務學習的方案和持續的反思，可以帶領參與者們從探索階段，走到澄清、理解、活化，及內化階段，使其能從單純的人道關懷走向社會關懷，把帶的走的能力運用在生活中。例如研究參與者在課程結束後，將創造思考技法運用在社團開會過程，促進會益效能，並且也運用在國內服務後的反思活動，讓社員能得到更深刻的學習經驗。

## 五、創思技法促使創造力提升

運用創造思考最迷人的地方，就是在支持性的環境盡情表達，並且可以搭上其他人的點子列車，激發更多想法，此特點正好可彌平反思過程帶給研究參與者的嚴肅和緊張感，如同陳昭儀（2007）所述：「創造力是優雅嬌弱的花，讚賞時會綻放，卻常在含苞待放時遭到扼殺。只要努力能受到賞識，任何人都會提出更棒的點子。」

研究者在觀察研究參與者每天經歷 kolb（1984）的經驗學習圈四階段：服務經驗累積、使用技法反思每日事件、透過技法聚斂歸納觀點並再次投入與執行的過程中，不但有達到反思及國際志工服務學習相關文獻所述的成效，並發現研究參與者使用技法過程和表達內容，在使用創造力的展現上有明顯增加，尤其以流暢力和變通力提升程度最多，其次是精進力，而獨創力的部分較少。研究者根據反思過程符應創造力的過程檢視研究參與者的表現，如下：

### （一）流暢力~概念表達漸漸多元豐富

以前丟出重複的概念機率比較高，後期有越來越多面向的概念出現，表達數量也隨著氣氛活絡和熟識技法後越講越多，但也有研究參與者提到，覺得概念的種類太多會不方便分類。

### （二）變通力~技法混用及概念統整增能

在操作技法的當下，願意突破技法本身的規則限制，嘗試使用兩種技法搭配的

效果，並且嘗試不同方式的結合，例如本研究有嘗試使用曼陀羅結合六三五法、六頂思考帽結合曼陀羅、六三五法結合 KJ 法、KJ 法結合六頂思考帽。

另外則是參與者於討論概念的過程，除能快速將概念統整，並具備舉一反三的能力，在討論時能將典範經驗轉化為自己所用，變通速度隨著熟識而越來越快。

### (三) 獨創力~天馬行空點子源源不絕

每次的課程都會有研究參與者提出令我們出乎意料的概念，不管是新的解決方案、新的思考觀點，或是新的聯想，都會在反思過程得到發表的舞台，在創新的過程中也得到新的視野，能促進參與者多元能力的發展。

### (四) 精進力~多元媒材使用促進深度討論

每次上過課程之後，經過研究者和研究參與者的對話，會嘗試加上新工具、新話題，讓課程細節可以更有趣；除此之外，參與者在討論過程不僅停留於廣度概念的供給，也透過反問、回饋和批判過程鑽研討論的深度，精進反思能力。

陳龍安（1998）：「創造即生活，生活需要創造」與 Dewey（1938）提到的「教育即生活」互相呼應，這些生活經驗和調整過程，就是教育的基礎也是學習創造力的基本。好的創造力展現會為生活帶來許多效果，例如促進良好人際、提生婚姻關係、創造良好親子關係、協助規劃成功的生涯規劃、達成卓越領導、企業原動力（陳龍安，1998）；創造力在許多層面都具有成效，在國際志工的領域則呼應的成效為自我成長、人際溝通合作能力、多元文化理解與應用，本研究與先前研究最大的差異在於創造力提升的成效，也是最美麗的收穫。

綜合上述，研究者結合實務與理論，透過創造思考技法使用於服務學習反思歷程具有正面效果，且確實能提升參與者反思能力、增加反思內容廣度深度、有效加速討論效率，且能提升研究參與者的創造力，適合用在服務學習反思階段討論過程。

## 參、研究者於行動研究歷程之專業成長

反思過程需要一位適當的「帶領者」，能促進學習者的反思深度及廣度（黃馥珍，2008），帶領者會影響到活動進行的節奏、氛圍和學習深度，者需經驗充足、冷靜思考、開放尊重、協調衝突、內部溝通、照應團隊夥伴，若帶領的不好，反而會讓反思活動的本質降低，甚至會讓參與者認為活動缺失大於效益，失去前進的動力（吳依軒，2012；何亞竹，2012）。

帶領者的功能與重要性可以在多篇的研究中看見，而研究者也謹記自己的責任努力執行每一次的任務，隨著與研究參與者近半年的相處，歷經服務前的教育優先區服務、十二次創造思考技法課程、一起到柬埔寨服務的歷程，研究者與研究參與者互動逐漸從認識到熟悉，在一步步與研究參與者完成任務過程，每一個步驟都有令人感動的故事，也讓研究者得到許多成長的契機，分述如下：

### 一、專業論述能力提升

研究的背後有各家理論和觀點來支撐，例如杜威強調做中學的重要性、學習金字塔顯示學習的效度、學習經驗圈具體呈現反思成長歷程，研究者透過從各個面向讓研究參與者了解反思重要性的過程中，也提升了說服力，並在過程中可以降低不必要的阻力。

### 二、服務熱忱提升

在研究資料蒐集的過程中，可以很明確看到研究參與者在過程中的成長，例如：從不知道怎麼表達，到中期可以帶領團隊一起討論議題、由等待研究者發問，到後期參與者們間會互相提問和釐清、由停滯的討論循環一直到後期滔滔不絕的發表與演出，甚至到結束研究課程，研究參與者在帶領自己社團的過程中，會自主使用這些技法...等等，看在研究者眼裡無疑是最大的鼓舞，也堅定了研究者當初投入初衷。

### 三、教學知能提升

研究者以服務過來人的反思挫折經驗，分享並表達期待後，努力爭取參與者支持與配合本研究的執行，並且在教學課程不斷修正與反思，如果參與者們只是被動配合研究，研究者只能得到表面的分析比較結論，然而，正因研究參與者主動投入，開始會主動提問、表達需求，甚至是建議把技法結合使用，也讓研究者產出許多值得深思的觀點，本研究嘗試曼陀羅結合六三五、六頂思考帽結合曼陀羅、六三五法結合 KJ 法、KJ 結合六頂思考帽，結合各技法特點運用於討論過程，不僅能更聚焦討論的重點，也可提升討論的速度。

### 四、帶領能力提升

帶領者必須要有反思能的能力才能帶領反思，在帶領過程要不斷提醒自己，反思整合不可將知識視為附加活動，需因情境需求提供不同反思活動。

所以必須要練習察覺與紀錄觀察研究參與者的表現、情緒和事件，在研究參與者論述的過程補充新的觀點，並因過程中要使用大量的教學媒材，研究者要在短時間內提升團體動力運作能力、學習桌遊的遊戲概念和心理諮商常使用的工具卡，希望能幫助不同學習型態的參與者們得到更深刻的學習，以符應個別學習的差異和需要；研究者根據本次使用技法的經驗，整理出以下反思帶領注意事項：

表 4-2

反思注意事項列表

項目	細項	題目	參考素材
年齡	高中生 (或未滿)	可針對服務現場發生的事件多討論，多提供實際案例	照片、影片、卡片、團體動力、攜帶式教具、簡單的服務經驗
	大學生 (或超過)	適合討論議題和抽象概念	文章、影片、名言、經驗交流

(續下頁)

表 4-2

反思注意事項列表(續)

項目	細項	題目	參考素材
時機	服務前	自我觀念、刻板印象、先前觀點、團隊共識	團體動力、改編桌遊、攜帶式教具
	服務中	問題解決、檢視信念、彼此狀態	卡片(生命卡、漣漪卡)、色卡、繩子
	服務後	完成及未完成的目標、如何應用到未來	影片、名言、報告
經驗	經驗少	多舉實例、用日常生活經驗類推，協助理解	團體動力、改編桌遊、卡片、色卡、名言、簡單的服務經驗
	經驗多	僅提供線索和題目，鼓勵發表和辯論	卡片、色卡、名言、辯論

研究者發現影響帶領能力的要素，不僅只有工具使用熟練度和研究參與者特質，多半要靠帶領者的經驗來主導，累積經驗是促使反思成功的關鍵要素，唯有不斷的提升覺察與反思能力，才能更精確引導參與者的學習歷程。

研究者相信，把課程主導權交給研究參與者，尊重研究參與者每一次的發表與意見，過程中提供真誠的回應與教學素材，結合行動研究四個歷程的規劃、行動、觀察和反思的精神，協同參與者們一起享受服務的感動，那麼不僅僅是研究參與者可以獲得大量學習的成長過程，研究者也因透過實際操作、修正和研究參與者回饋的過程，讓專業論述能力、服務熱忱、教學知能及帶領能力都相對提升。

## 第五章 結論與建議

從本研究中的歸納得知，研究參與者若在有系統的服務學習脈絡，融合創造思考技法進入反思階段，可產生有品質的服務學習歷程，而本研究目的是探討四種創造思考技法運用在服務學習的實踐歷程，一方面探討六三五法、KJ法、六頂思考帽和曼陀羅的實施歷程，另一方面則是探討研究參與者於創造思考技法對於反思能力的影響，運用實際觀察、研究者省思札記、批判諍友修正方案、學生回饋...等多元的方式蒐集資料，最後回顧研究資料反覆比對，重新以補訪談的方式使概念達到飽和，並依據相關文獻進一步深入探討。

本章總結四種創造思考技法運用在服務學習的實踐歷程，及研究參與者於創造思考技法對於反思能力的影響，總結了行動研究歷程的成果，歸納出本研究的結論，並針對後續研究提出具體建議。



### 第一節 結論

以下就本研究呼應研究問題進行結論分析，茲將本研究發現彙整如圖 5-1 所示，分別從「四種創造思考技法運用在服務學習的實踐歷程」及「創造思考技法融入服務學習歷程對於研究參與者反思能力之影響」，依此二個面向提出研究結論。

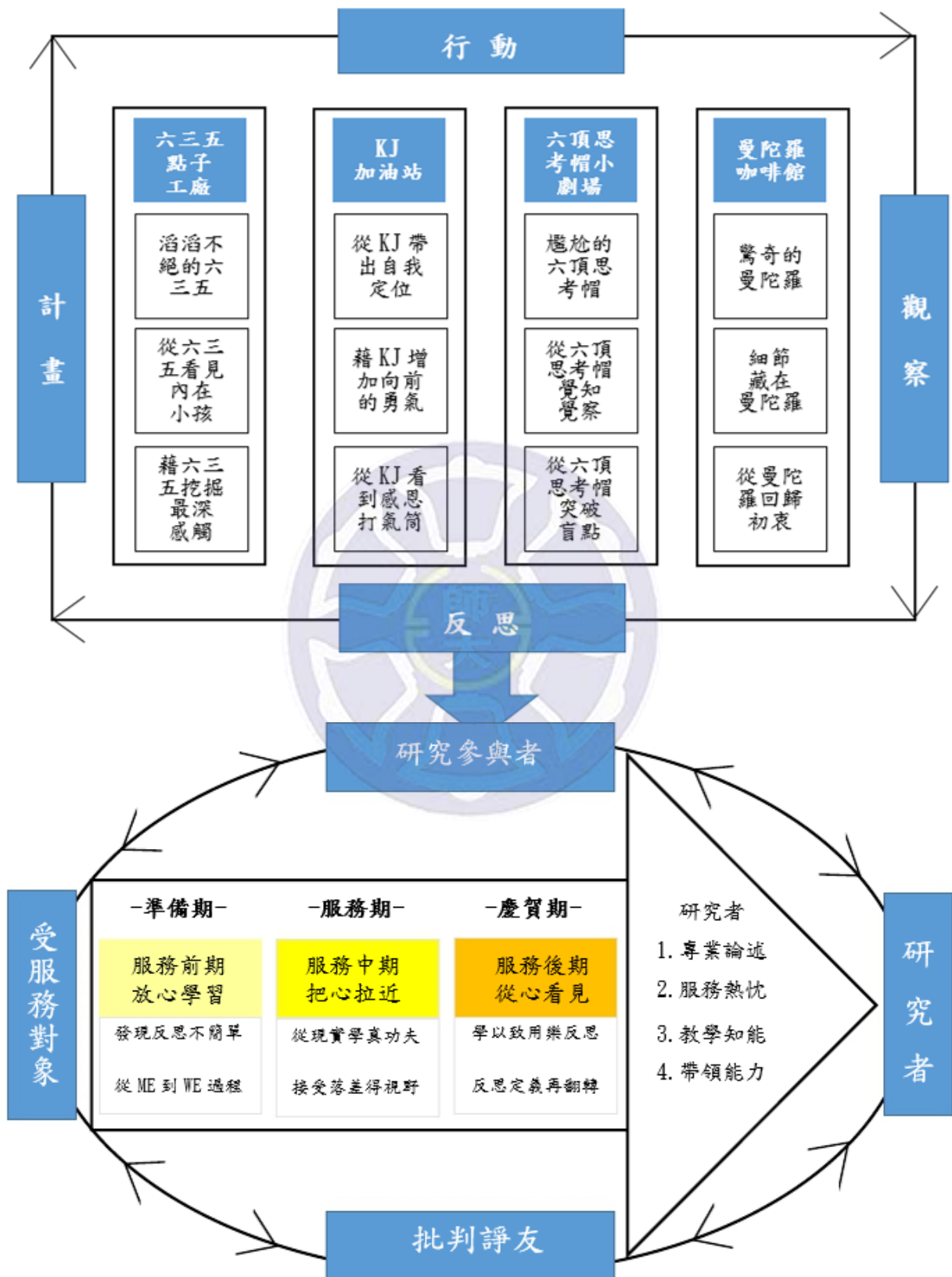


圖 5-1 研究結論圖

## 壹、各技法帶領過程的結論

關於本研究所使用的 KJ 法、六三五法、六頂思考帽、曼陀羅思考法於反思階段的實踐歷程與反思分述如下：

### 一、六三五法~KJ 助陣來歸島，大量點子有核心

研究者透過六三五法使人人都參與討論，且運用時間限制的特色，讓每位研究參與者共享相同發言機會和時間，使其提升思考速度，可以過程中學習表達與聆聽。

六三五法雖可讓研究參與者平均表達時間，但因為參與者要思考的時間普遍較久，即使研究者有使用計時，但在交換討論單會拖延時間，固然可短時間得到大量答案，但參與者會為了趕時間交付任務，給的答案良莠參差不齊。

本研究根據與研究諍友討論和學生回饋資料做為參考提出修正，一來是增加團體動力和畫圖的元素，讓研究參與者可在實際體驗的條件下，加強表達的意願和內容；二來是改變座位的排列方式，讓研究參與者可以更方便地進行意見交換與討論，最後則是結合了別的技法，運用六三五擴散的優點，結合 KJ 法可以協助擴散的點子加以聚斂，分析出重點，也可以結合曼陀羅邏輯思考的脈絡，提升討論效益。

### 二、KJ 法~歸島聚斂任我行，綜合他法更聚焦

研究者在行動研究過程中發現，研究參與者以 KJ 法進行討論時，較容易遇到兩個問題，一個是發表內容，另一個則是歸島的問題；囿於研究參與者舊往的討論經驗，多半以檢討服務優缺點及自我感受為主，但此次反思結合設定的討論題目，在發表的過程不如表達感受來的流暢，而歸島則是受限於概念區分的問題和命名，會花比較多時間討論和分析，導致課程時間不足。

遂本研究針對以上兩個問題，參考諍友建議與學生的回饋提出修正方案，為增加討論內容，研究者提供他人觀點協助研究參與者多元思考，例如名言、國際志工相關文章，讓研究參與者在閱讀了之後可以產生新的思惟，協助整理想法和感受，另外，則是為了協助研究參與者歸島和發表的能力，結合了六頂思考帽可以角色扮



演的特色，幫助研究參與者可練習六種概念的分類，在討論過程添增趣味性。

KJ 法對於研究參與者來說是較親近的經驗，差別在於發表建議時，把每一個概念都寫在各一張紙上，並且多了分類統整的步驟，此聚斂的過程是研究參與者比較需要練習的，儘管歸島時遇到所產生的討論會比較激烈，但氛圍較傳統式的反思方法來的活潑有趣、研究參與者參與度較高、可以練習角色較多、脈絡清晰助於釐清，別於傳統式最大的差別在於討論的答案，不再是由帶領者給予，而是由研究參與者在討論和釐清問題的過程而看到答案，使服務學習過程更加深刻有效。建議歸島的概念可結合在不同技法後面，可替長篇大論的言談中總結令人印象深刻的重點。

### 三、六頂思考帽~角色扮演學犀利，與人辯論增信心

六頂思考帽雖多用來提升問題解決能力與態度、思考能力、想像與聯想力，且受到學生的肯定與喜愛，而使用在課程的部分則是用來提升課程、寫作和議題討論能力，本研究亦透過此活潑有趣的角色扮演方式，讓每位研究參與者可練習擔任不同發言者，過程討論不同的議題甚至是以辯論的方式，讓研究參與者可以在討論過程中得到多元的觀點和視野。

研究過程中，研究者發現雖然討論氣氛熱絡，但在表達時最大的問題是不敢說負面和情緒的話，或許在平日會不經意表達，但在角色扮演的當下，黑色和紅色會有點不好意思說，直到交換角色，或在其他活潑研究參與者半開玩笑的帶領之下，才會比較提升表達意願，在過程中練習圓融思考和勇敢表達。

本研究藉由與諍友討論的建議與學生的回饋提出修正方案，一來是與現況連結，在主題引領下，透過相關文章和影片提供研究參與者現況資訊，讓研究參與者可以更容易理解討論主題之間的關係，連結的記憶也會更加深刻；另外，研究者在帶領過程中發現研究參與者有時不是無感或沒察覺，而是有了感覺也看到概念，卻不知道要怎麼說，針對這點，研究者結合桌遊概念開發形容詞字卡，幫助研究參與者可以用精準的文字形容感受，也幫助研究參與者可以更加聚焦在討論的內容。

#### 四、曼陀羅思考法~邏輯思惟不失焦，平行垂直全都包

曼陀羅思考法在許多研究中出現，應用的範圍非常廣泛，在課程部分多用於語文需求，而解決的問題多半是中文系用以提升學生中文能力，例如中文寫作、語文教學、寫作學習、成語應用、閱讀...等。

在研究過程中，研究者發現僅有討論是不夠的，遂研究者將技法融入戲劇，在寫劇本和表達的過程使用曼陀羅思考法討論，使枯燥的討論形式增加趣味性；另外則是曼陀羅的思考特色，可以幫助研究參與者在討論過程不離題，且在九宮格的視覺協助下，可以更快抓住討論的脈絡，提供給研究參與者一個系統化的思考模式，協助釐清概念和概念之間的關係，讓討論的內容變得更深更廣。

結束兩次修正和驗證的過程，綜合了研究參與者和諍友回饋，研究者調整小組討論模式，從原本的指定分組和隨機分組，調整為研究參與者自由選擇分組對象；後來為了協助課程的執行效率，也希望能縮短研究參與者的思考時間，研究者請研究參與者各自準備常見或受用的名言帶入課程中，有效提升了研究參與者的參與度和課程效率，也在過程嘗試結合六三五法和名言引用，讓反思過程可以加速和增值。

#### 五、各種討論型態之綜合運用

本研究使用四種創造思考技法依「擴散性」、「聚斂性」、「討論型」、「繪製型」之特性互補使用，在行動研究歷程中，研究者與批判諍友之專業對話和學員藉由實際操作給予的回饋，從中尋找各種創造思考技法結合使用的可能性。

使用「六三五法」快速擴散點子的過程，為避免研究參與者失焦的言談，可以結合「KJ」法歸島分類之優點，讓討論歷程具備擴散與聚斂，既快速、有趣又有重點；另則是在「KJ法」透過資訊卡片化產生大量的點子後，第二階段的卡片群島化結合「六頂思考帽」的思考分述特性，幫助研究參與者有系統的分類，並可以短時間內得到完整的邏輯；再來是「六頂思考帽」的分類思考概念結合「曼陀羅」九宮格的格子內，讓研究參與者可以具焦思考主題，又保有兩空格的彈性可另外使用，

兼具邏輯性的擴散也符應現場彈性需求；最後是以「曼陀羅」九宮格討論的過程結合「六三五法」搭點子便車的概念，讓蓮花九宮格可以在短時間內得到大量的點子，兼具擴散、聚斂和邏輯性的功能。

## 貳、創造思考技法融入服務學習歷程對於研究參與者反思能力之影響

透過本次研究與研究參與者歷經十二次創造思考技法課程，並且參與柬埔寨服務的歷程，參與者們從一開始帶著自己的反思習慣進入團隊，從初期學創造思考技法的懵懂，後期在團隊進行過程中練習針對問題進行反思，自然的服務情境之下使用活潑的技法，過程中人人都是氛圍營造的推手，討論中促發多元觀點交換，也能為彼此化解挫折感的助力。

從參與者反饋的訪談和心得中，發現研究參與者對於新技法的使用評價不同，有的已經習慣傳統反思方式，學習技法後面臨著不知道用哪種方法、不會提問及回饋；傳統反思方式雖成效不如創造思考技法，但能夠提供給研究參與者的安全感著實不少；針對沒帶領經驗的參與者們，雖一開始學較吃力，但是在新技法的接受度很高，而且會自己加新元素或是結合技法使用；傳統與創造思考技法皆具備反思的功能，讓研究參與者能發展多元能力發展，包含歸納統整能力、解決問題能力、溝通表達能力、人際合作能力、批判思考能力以及世界公民視野，但是傳統與創造思考技法所能提供的反思深度、廣度和速度大不相同，成效關鍵不僅是帶領方法，帶領者的經驗和被帶領者的投入程度才能決定學習程度。

研究者與諍友對話的過程中發現，研究參與者對於技法的操作很快進入狀況，從小組分享、接受任務、進行討論、完成結論並且上台分享，提升與自我及研究參與者對話的意願，隨著上課次數越多參與者們也越能掌握課程的節奏和討論模式，在舊經驗連結的敏感度和脈絡有加速的趨勢，彼此也較能覺察、理解和行動，透過聆聽與回饋他人反思經驗，也大幅提升了思維的廣度、深度和速度，以創造力的立

場來看，研究參與者無論是在表達流暢度、觀念變通性、小組或個人的意見越見獨特性且發表結論時也結合許多消化後的想法，在加入其他名言精進其觀點，也觀察到創造力四力也皆有所長。

最後，本研究帶領反思的方式是以融入創造思考技法為主，而研究者與諍友在每堂觀察討論的過程發現，研究參與者除了對於國際志工議題與服務學習概念有收穫之外，連創造力都大幅提升，雖然本研究原先只是想探討創造思考融入反思階段的成效，卻也讓研究參與者在過程中大幅提升創造力表現；研究參與者甚至在結束課程後也有自主性持續的創思技法落實於日常生活中及服務傳承，這無疑是對研究者最大的鼓舞與肯定，也在這次創造思考技法中看到快樂學習的力量，不僅可以持續學習的動機，也可延續反思所獲之能量，讓每一天都充滿學習契機。

## 參、研究者於行動研究歷程之專業成長

在本研究實施創造思考技法融入反思歷程中，也讓研究者從服務過程、日常生活中及解決問題過程，得到許多成長契機，同時也精進研究者在課程專業論述能力、教學知能，且帶領能力和服務熱忱都提升，除了更能夠精確掌握到學員的學習程度，並在諍友與學員回饋過程中得到新層次的學習，透過行動研究嚴謹的實踐歷程，在修正問題過程獲得自我教育的機會，讓每一次的教學專業得以持續進步。

研究者在多次帶領創造思考技法過程中，為了要促進研究參與者提升反思效能，以自身反思挫折經驗苦心思考系統性的反思課程，在過程中有三大面向的提升：

- 一、 認知：透過不同反思主題的設計，研究者得以深入了解國際志工的特性、服務學習內涵及創造思考技法的精神。
- 二、 情意：在帶領過程中需以學習者需求和目標能力為主，研究者學會尊重、彈性及堅強，把此次課程順利完成。
- 三、 技能：研究者不但熟練了創造思考技法的操作方式、學習使用許多新教材融入討論過程、結合技法特性綜合運用，並且在覺察力、引導能力皆大幅提升。

## 第二節 建議

以下茲就本研究之結果，對應於教學現場想嘗試以創造思考技法運用在反思階段的實踐歷程的教學者，提出給帶領者的建議及給研究參與者的建議，並對於未來後續願意投入的研究生，提出本研究未竟之研究建議。

### 壹、給帶領者的建議

#### 一、鼓勵使用創造思考技法提升反思能力

創造思考技法具備現成的操作方式和效益，在操作過程可獲得平均的發言機會、嘗試多重角色、增加討論次數、提升參與意願，並能縮短會議時間，適合在服務學習歷程中使用，即便是不擅長帶領反思的帶領者，使用技法可在短時間內搜集到大量概念，改善初階帶領者無所適從及不安感受，降低挫折經驗產生；相對帶領經驗豐富者更是不在話下，可運用豐富的人生經驗融入帶領過程，除能增加反思深度、廣度、速度及趣味性之外，在帶領反思過程如虎添翼也更添信心。

#### 二、給予研究參與者表現的舞台

帶領者需注意自己的角色，建立在引導、輔導及監督的位置，切莫在帶領過程過度干涉參與者發言或主導反思流程，宜多提供不同的技法操作方式、多元豐富教材、新的觀點及補充研究者無法觀察到的線索，在過程中鼓勵參與者多多嘗試，給予適當的引導語，協助參與者看見自己的成長。

#### 三、持續提升專業能力

帶領者除了要具備自我反思的習慣，也鼓勵吸收各項服務學習相關知識及帶領技巧。知識增能的部分，建議參與工作坊、研習、讀書會...等，得到最新資訊，或是閱讀書籍、雜誌並關注時事議題，增加反思敏感度；帶領技巧增能的部分，除了

要多累積帶領經驗之外，建議多學新技法，或新教材使用方式，在帶領過程多嘗試新元素，盡量符應不同研究參與者的個人特質與能力，在貼近需求的同時，也是增加自己反思觸覺的能力。

## 貳、給參與者的建議

### 一、保持隨時反思的好習慣

參與者切莫只有在被動的狀態下才進行反思，空有形式而沒有交流的過程，無法留下值得學習的經驗，若要透過反思得到學習成長，需把反思放到生活中，透過紀錄留下自己感受歷程，反覆閱讀可獲得一些當下看不見的訊息，另外則是要多觀察身邊發生的事情，增加察覺能力，在平凡無奇的過程找到值得學習的價值。

### 二、培養隨時問問題的能力

除了探索內在和表達感受之外，當日常生活中看到或聽到一個資訊時，不要第一時間全盤接收，而是要了解問題核心，找出自己與別人思考論證的錯誤，進一步的提問與分析，把學習主動全掌握在自己手中。而有別於批判的另一面是回饋能力，學習呼應對方所提出的論點，彼此在交流過程找到共識，也是在反思過程中具備引導和催化的功能，適當的給予對方回饋，除了能增進表達能力，也可以提升察覺和感受的敏感度，交流的同時彼此都在反思的過程。

### 三、勇敢分享自己的所見所聞

在團隊執行服務學習的過程中，無論是知識、資源、人脈和愛的能力，因著每個人的優弱勢而各有不同，團隊共同學習最大的價值在於「越分享越多」，個體在有限的經驗範疇內彼此分享，在各自的學習脈絡中互相提攜，從中獲致無限的學習效益，協助彼此能超越自我限制，成就更好的自己。

## 參、給未來研究者的建議

### 一、後續研究者可嘗試應用不同的創造思考技法

研究者建議可延續使用創造思考技法融入服務學習歷程，藉以探究不同的反思型態，除本研究所使用的六三五法、KJ法、六頂思考帽及曼陀羅思考法之外，建議可依課程需求選擇不同特性的技法，例如擴散性可參考腦力激盪法、拼圖法；聚斂性可參考奔馳法、類比法；討論型可參考六六討論法、世界咖啡館及繪製型可參考心智繪圖、魚骨圖...等。在不同的技法嘗試過程中，也可以運用技法特性綜合使用，相信可以發現更適合討論的創新型態。

### 二、可嘗試將不同的教材加入創造思考技法

不同的教材可以帶來不一樣的溝通效果，也能促使討論過程增加趣味性，除了本研究有使用的教材之外，研究者建議可以再深入探討其他可能性。如卡片的操作，可結合輔導中心的專業，尋找不同卡片的特性；攜帶式教具的操作可參考探索教育中心，探討不同教具功能；團體動力帶領則可結合團康協會的專業，請益更多合適的帶領方法；桌遊則是可結合工作室的專業，了解更多的遊戲規則及可以改良的可能性。也鼓勵後續研究者可開發不同教材加入創造思考技法，塔羅牌、童軍活動、益智型教材...等，皆可成為良好的催化劑。

### 三、可將創造思考技法結合不同領域探究影響

創造思考技法目前多用於課程及商業中，研究者認為可再擴大使用範圍，本研究使用的服務學習除了反思範疇之外，可以回歸到生活需求，如運用於社團大小會議、內部活動籌畫和執行、社團行銷...等，提供有效率的新選擇；另外則建議也可以針對情意層面的需求，協助更多學習者獲得知識，例如品格教育、環保議題、社會議題...等等，皆可預期有不錯的討論成效。

## 附錄

### 附錄一 研究同意書

本人\_\_\_\_\_願意成為「創造思考技法融入服務學習歷程及對反思能力之影響-以大專生國際志工為例」的研究參與者，並願意提供投入研究者設計的反思活動，也願意提供國際志工服務的經驗及感受。研究者全程會用活動帶領及提問得方式進行，研究參與者同意在個人隱私受到保護的原則，在論文中呈現有助於了解研究結果的資料（如姓名、年齡、服務內容、服務次數...等等），也願意接受錄音。若訪談中有任何影響訪談者的個人隱私或產生不舒適感受，可以拒絕回答。若將資料引用於他處，必須先徵得訪談者同意。研究參與者可以在訪談期間就訪談細節做溝通和協調，研究者也會盡力保障言就研究參與者的隱私和權益。

研究參與者簽名：

研究者簽名：

民國\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日





## 附錄二 訪談詮釋文確認回函表

本人\_\_\_\_\_在閱讀完研究者針對研究參與者訪談後所謄寫的逐字稿，及改寫的訪談詮釋文之後，認為：

### 一、針對逐字稿內容：

- 完全同意研究者的敘述，不需要做修改。
- 有部分需要修改或補充，以在原文中以字筆(紅、藍)加以註記修改或補充。

### 二、針對訪談詮釋文：

- 完全同意研究者的敘述，不需要做修改。
- 有部分需要修改或補充，以在原文中以字筆(紅、藍)加以註記修改或補充。

### 三、建議與回饋：

---

---

---

---

研究參與者：\_\_\_\_\_

中華民國 年 月



## 附錄三 逐字稿編碼紀錄

### 一、 逐字稿分析

逐字稿	發現事件與視框	
	譯碼	省思
<p>研：不用太緊張，我不是來考試的，我們這段歷程沒有所謂的對或不對，只有適合或不適合，所以你們看一下哪個效果是最好和最不好的，你們覺得哪個？</p> <p>眾：（一陣討論）</p> <p>研：答案先是聽，看，然後是聽加看，再來是親自做，就是要有很多操作經驗，你們都對了，再來是反思最後才是教，你們剛剛是反的對不對，反思可以幫助你回想今天再幹嘛，所以這是位甚麼你們接下來課前課後都要做的事情，但是真正達到最好的成效，是真正的教學。01</p> <p>像我現在這樣分享，為什麼我現在會想要用這些方法，就是我思考以前試用反思的經驗，這次大家就一起試用，我們可以一起照出最適合的方式，所以教學可以幫助你達到最好的學習效果，所以有機會回國之後你們可以回來發表和傳承，這些都是教學動做，做了之後你會永遠都記得這些經驗，也就是反思他存在最主要的意義。02</p> <p>研：今天的課程希望讓大家知道反思的概念，概念懂了再學工具會比較了解意義，然後下次我們會再教另外兩樣工具，這四樣是我預期在服務過程中會比較好用、容易上手的方法，不管是服務過程或是會議中都會很有用。03</p> <p>你們能不能綜合運用或是改版都很OK，前提是我們要先了解怎麼使用。</p> <p>研：我們先來練習討論幾個提目</p> <p>研：服務和服務學習的差異在哪裡呢？</p> <p>眾：反思</p> <p>研：為什麼？（夥伴沒有回答）04</p> <p>研：思考一下服務的目的和意義，他可以在思考的過程得到成長，才不會留於熟練，沒有變的成熟。</p>	<p>&lt;引起動機&gt;</p> <p>01 用學習經驗塔先讓夥伴了解反思的重要性</p> <p>02 說明這次想要帶領思考技法的原因，讓夥伴了解學習反思方法的意義</p> <p>03 說明帶領思考技法這個工具可以使用的範圍</p> <p>&lt;發展活動&gt;</p> <p>04 夥伴都知道問題的答案，但是無法作更深入的解釋，等了近乎3分鐘，回答不出來研</p>	<p>今天是第一次帶領，其實很擔心夥伴的接受程度</p> <p>果然研究者擔心的問題發生了，夥伴不知道怎麼表達</p>

服務的內涵很細節，我們可以很熟練流程，也可以聽到夥伴說自己參加了很多服務團隊，卻感覺好像總是少了甚麼，那就是因為沒有落實反思，沒有得到更多的提升。

研：反思的原裡，白話說就是你現在遇到問題了，你可以回想以前自己怎麼處理，然後聽聽別人怎麼處理的方式，聽聽別人的故事減少自己的事故，從被動到主動，針對這樣的原裡和需求學習心的思考技法可以喚起不同的思考面向。我們本來就不是滿分的人，但我們可以和每個夥伴身上都學到一些，讓自己變合格。05

研：我們來練習一下舒適圈的形容詞06

舒適圈簡單來說，做喜歡且舒服的事情就在舒適圈內，每個人正學著跨出來，大家也都有類似的經驗。

我們用這個抽象的概念練習聯想一下舊經驗，想想看和日常生活的相關性，我舉個例子，有學員跟我說舒適圈像漁網，除了形狀很像之外，漁網要用來補魚，漁網越密越大就可以補越多魚，要大又要密，勢必再縫的過程要花很多時間；有些人可以編織的很快，卻因為洞太大補不到魚，有人編織很密，卻因為太小張也補不到。學生覺得舒適圈覺得是讓自己每次比上次編織的越密越多，鞭的過程要留意洞的大小，別太大免的補不到也不要太小才可以小魚長大。

這個案例很貼切，當你很累的時候就可以提醒自己，不行，我漁網只有做到一半，要繼續堅持。

另外一個例子是煮火鍋，好吃的火鍋有一定的撇步，有些人煮的火鍋好吃，有些人煮的像ㄉㄤㄉㄤ，每人吃法不同過程卻大同小異，吃出來的味道大有不同，這和舒適圈有啥關係？同學回答：火候的控制，燉的越久湯頭越好喝，但又要留意煮太久湯不能乾掉；再來是放的材料也會影響到，要放貴的、便宜的、敢吃和不敢吃的東西。所以反映到生活的部分，就是試著讓自己湯熬久一點，不要偷吃，材料也可以放一些沒吃過東西，讓自己能接受領域變大就是擴充舒適圈。

現在請各組想一下兩種舒適圈的代表，並且和大家解釋其中的關係。

S5：我們覺得像雕刻，因為一開始是原石，然後每一個人服務都要歸零，選擇雕刻的人、雕刻用具和雕刻力度大小，我們覺得這三要變化因素，在於我們遇到的事情和挫

究者想要知道的原因

05 研究者進一步說明反思的原理和觀念

06 練習抽象概念的比喻

研究者盡量用多一點例子，讓夥伴比較能夠進入狀況

發現夥伴

折，如果遇到好的雕刻者，他可以讓你雕刻成美麗的樣子，我們也可以從中獲得很多很棒的東西，如果雕刻的很大力，讓我們受傷和挫折，這不代表雕刻的成品會很醜，他是一個可以擴充我們成長的範圍，但如果雕刻大力刻斷了，我們可以當做哈比人，也是可愛的作品。最後雕刻出來，經過磨過會滑滑的，不會像一開始粗粗的。

研：感覺受過很多傷，曾經傷痕累累（開玩笑），好換下一組

S1：我們覺得像是放風箏的人，當風箏起飛一起始要奔跑，他才會隨著瘋起飛，因為有高低，我們跑的越遠他就會飛的越高，等他到一個高度我們要用線來控制風箏，可能會碰到一些阻礙，我們就要想辦法決定限的收放來還確保風箏的狀況，所以風箏的收放是我們要學習怎麼操作。

如果當中沒有風的話，我們就要奔跑他才不會掉下來，我們想辦法讓風箏維持在上面，風箏也是我們每個人的夢想，我們要維持它。07

研：高度和留在上面的時間是我們可以決定的是嗎

研：你們現在做這抽象概念連結生活經驗的練習，就是我們反思的重點，我們學習的東西要能夠運用在生活才能產生意義，服務和生活若分開了服務就沒有意義，你們做了這麼多服務就是為了能讓自己變更好，從自己做起讓生活變的更好。所以我們要成唯有感覺的人比需要從行前開始練習，你在服務當下才可以更有感覺面對一些文化衝擊、自己的不足、別人的建議和受服務對象的回饋。

如果不夠敏感，事情發生 100 次你都沒有感覺，這部分很多細節我們都要提醒自己，這是個人的部分，很多事情可以套到自己的生活中，反思後，這些經驗就不會退燒了。08

不是沒有想法，其實是不知怎麼表達，其實也就是呼應道為甚麼想要使用技法的原因，因為想要幫助夥伴能夠更具體表達，這也增強了研究者想要教學的動機

07 夥伴開始練習表達剛剛聯想的成果，用雕刻和風箏來比喻舒適圈這個抽象的概念

08 研究者真對夥伴剛剛發表的問題，做一些回饋和反問，讓夥伴可以反芻剛剛表達的內容

## 二、話題／類別／主題

主題	類別	話題
初次認識新的反思工具	先了解概念上的意義	01 用學習經驗塔先讓夥伴了解反思的重要性 02 說明這次想要帶領思考技法的原因，讓夥伴了解學習反思方法的意義 03 說明帶領思考技法這個工具可以使用的範圍
初次嘗試反思不一樣的連結	發現反思不簡單，知道的和能表達的不同	04 研究者問了夥伴服務和服務學習的差異為何，夥伴都知道問題的表面的答案，但是無法作更深入的解釋，等了近乎3分鐘，很多沉默的時間和幾句回答，都答不出來研究者想要知道的原因
	夥伴先用一些簡單的題目作為練習，從具體的生活經驗到抽象的概念連結	05 研究者進一步說明反思的原理和觀念 06 練習概念的比喻，從一開始簡單的男女生開始練習 08 夥伴開始練習表達剛剛聯想的成果，用雕刻和風箏來比喻舒適圈這個抽象的概念
	研究者以發問的方式讓夥伴可以進一步整理自己	07 研究者舉例示範比喻的方式 09 研究者針對夥伴剛剛發表的問題，做一些回饋和反問，讓夥伴可以反芻剛剛表達的內容

## 附錄四 十二次課程教案統整

	時間	技法	主題	教材	流程	
1	103 12/10	六三五	學 會 六 三 五	廢紙每人一張、六三五表格紙每人一張、便利貼 100 張	引起動機	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 說明課程架構</li> <li>● 服務和服務學習的差異在哪裡呢</li> </ul>
					發展活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 用六三五討論→舒適圈的形容詞，練習將經驗轉化為概念性</li> <li>● KJ討論→服務重要的事情</li> </ul>
					綜合活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 感謝時間</li> </ul>
2	104 01/07	六頂思考帽子	學 會 六 頂	廢紙每人一張、思考帽子色卡兩份	引起動機	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 口頭討論，問問大家對於參與國際志工的感受，有沒有更加認識國際志工呢？</li> </ul>
					發展活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 介紹六頂思考帽的使用方式</li> <li>● 練習題：討論國際志工的意義</li> <li>● 正式提目：針對10月~12月這段行前籌備時間的感受如何？</li> </ul>
					綜合活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 感謝時間</li> </ul>
3	104 01/18	曼陀羅思考法	學 會 曼 陀	廢紙每人一張、九宮格的單子、粗筆、海報紙 2 張	引起動機	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 說明課程架構及曼陀羅的使用方法</li> </ul>
					發展活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 練習水平思考，主題自我檢討</li> <li>● 練習邏輯思考，主題如何準備當國際志工</li> </ul>
					綜合活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 演戲時間：以曼陀羅的方式討論劇情，並且用 3 分鐘的時間演出，讓對方猜演戲的主題</li> </ul>
4	104 01/21	六三五	連 接 與 複 雜 性	廢紙每人一張、六三五表格紙每人一張、酷斯拉蛋材料（繩子、乒乓球、保麗龍球）	引起動機	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 寫下大家對彼此的感受</li> <li>2. 動態反思（詢問大家對於目前團結和默契的感受）</li> </ol>
					發展活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 複習六三五討論→服務重要的事情</li> <li>● 進行酷斯拉蛋</li> <li>● 六三五討論→</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 過程中看到什麼？聽到什麼？感受到什麼？</li> <li>2. 自己扮演的角色是什麼？</li> <li>3. 覺得她人的角色是什麼？</li> <li>4. 自己和團隊的關係</li> <li>5. 和生活的什麼經驗很像？</li> </ol>



						6. 有什麼問題可以問對方?																																			
					綜合活動	● 感謝時間																																			
5	104 01/24	KJ 法	負責 與準 備	便利貼 100張、紙 每人一張	引起 動機	● 帶「信任跑道」活動 ● 討論問題 1. 覺得自己的表現如何?夥伴的表現如何? 2. 為什麼速度慢下來?是準備不夠嗎? 3. 怕嗎?為什麼還要做?																																			
					發展 活動	● 進入KJ法,討論問題 1. 服務前要準備什麼? 2. 可以學習到什麼? 3. 對誰負責?																																			
					綜合 活動	● 討論負責與準備的關係:準備好的人比較能負責?負責的人比較能準備?準備和負責的關係?																																			
6	104 01/24	曼陀 羅+ 六三 五	熱情 與溝 通	廢紙每人 二張	引起 動機	1. 先列出自己的優缺點 2. 找到一個覺得最能互補的夥伴 3. 說明在一起的理由																																			
					發展 活動	題目:大家期待的團隊 <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td></td> <td>做1</td> <td></td> <td>做2</td> <td></td> <td>做3</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>概1</td> <td>概2</td> <td>概3</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>做8</td> <td>概8</td> <td>主</td> <td>概4</td> <td>做4</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>概7</td> <td>概6</td> <td>概5</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>做7</td> <td></td> <td>做6</td> <td></td> <td>做5</td> <td></td> </tr> </table>		做1		做2		做3				概1	概2	概3				做8	概8	主	概4	做4				概7	概6	概5				做7		做6		做5	
						做1		做2		做3																															
		概1	概2	概3																																					
	做8	概8	主	概4	做4																																				
		概7	概6	概5																																					
	做7		做6		做5																																				
綜合 活動	● 討論:自己要做什麼可以讓團隊更好? 熱情和溝通之間的關係																																								
7	104 02/07	六頂 思考 帽+ 曼陀 羅	付 出 和 信 念	廢紙每人 二張	引起 動機	● 兩個影片:one day影片及泰國好人影片 ● 問問題:1-覺得自己的完成度如何?你當初來的信念是什麼?(請夥伴寫下來)																																			
					發展 活動	● 用六頂思考帽討論付出和信念的關係,誰在付出?信念清楚比較容易付出?付出可以找回信念嗎?能察覺這些事情的連結並且自我反思嗎?																																			

						具體 經驗	黃	具體 經驗	
						白	藍	黑/紅	
						具體 經驗	綠	具體 經驗	
					綜合 活動	● 下一個結論（用藍色統整）			
8	104 02/10	KJ 法	調 整 勇 和 氣	廢紙每人 二張	引起 動機	● 寫下自己遇見挫折後所調整的部分			
					發展 活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 用KJ法把大家有調整的部分進行分類</li> <li>● 評估類別之間的相對位置</li> <li>● 敘述這些類別之間的關係</li> <li>● 看到夥伴的優點有什麼？</li> </ul>			
					綜合 活動	● 討論：調整需要勇氣？勇氣能增加改變速度？			
9	104 02/16	六三 五法 +KJ 法	同 理 告 白	廢紙每人 二張	引起 動機	● 畫下自己心情曲線			
					發展 活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 用六三五法分享自己的不悅、不舒服</li> <li>● 分享自己最有感覺的互動小故事</li> <li>● 用KJ法將大家的感受分類</li> <li>● 討論：比較能同理對方就擅常告白嗎？能告白的人較容易同理別人嗎？</li> </ul>			
					綜合 活動	● 感恩時間			
10	104 03/12	曼陀 羅	改 變 承 諾	廢紙每人 二張、手 機、名言 佳句範本	引起 動機	無			
					發展 活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 第一階段用九宮格分組討論討論問題</li> <li>1- 學習新事物&amp;之後的行動？</li> <li>2- 自我調整&amp;之後的行動？</li> <li>3- 對於國際志工的印象前後的的不同？</li> <li>4- 發現壞習慣&amp;之後的行動？</li> <li>● 第二階段加入名言</li> </ul>			
					綜合 活動	● 感恩時間			
11	104 03/25	六頂 思考 帽	分 享 成 長	廢紙每人 二張、形 容詞字彙 表、箱 子、周哈 理窗的學 習單	引起 動機	● 簡單討論一下自己認為的自己			
					發展 活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 進行遊戲，討論別人和自己”認知上的自己”的異同，遊戲規則說明，如下</li> <li>1. 每個人一張形容詞字彙表</li> <li>2. 每人發三張字卡</li> <li>3. 把覺得適合對方的字卡放那個人的面前</li> <li>4. 進入猜測，當事人開始猜面前覆蓋的形</li> </ul>			

						<p>容詞字彙內容</p> <p>5. 其他人要用提示（第一階段用六頂思考帽暗示，第二階段用日常生活實際發生的事情作為提醒）</p> <p>6. 猜完眼前的字彙卡就換下一個人，猜錯可以給予提示，或是問當事人為何這麼想</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 討論如何將這些經驗和生活結合</li> </ul>
					綜合活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 請夥伴分享感受</li> </ul>
12	104 04/1	KJ+ 六 頂思 考帽	自 省 調 整	廢紙 10 張、4 篇文 章、思考 帽色卡、 形容詞關 鍵字卡、 漣漪卡	引起 動機	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 先看文章</li> </ul>
					發展 活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 分組討論剛剛看文章的重點和感覺</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 選出國際志工的定義代表詞</li> <li>2. 依照六頂思考帽顏色作分類</li> <li>3. 哪些概念是參加之後新發現的?</li> <li>4. 每人認領一種顏色統整後報告</li> </ol>
					綜合 活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 用一句話總結這段歷程</li> </ul>



# 參考文獻

## 一、中文文獻

- 丁榮駒 (2010) **大專校院服務學習課程學生參與態度、學習滿意度與學習成效之研究--以高應大與正修科大為例** (未出版之碩士論文)。正修科技大學，高雄市。
- 毛連塏、郭有適、陳龍安、林幸台 (2000)。 **創造力研究**。臺北市：心理。
- 王雅奇 (2002)。 **六頂思考帽訓練課程對提高國小資優生問題解決能力成效之研究**。  
(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 王新閔 (2005)。 **慈濟大學生海外教育志願服務之學習與成長研究** (未出版之碩士論文)。慈濟大學教育研究所，花蓮市。
- 王慧真 (2013)。 **高雄市國中生服務學習參與態度與其學習成效之調查研究** (未出版之碩士論文)。高雄師範大學，高雄市。
- 王薇雅 (2008) **大學生服務學習成效之相關因素研究—以南部四所大學校院為例** (未出版之碩士論文)。台南科技大學，台南市。
- 古安榆 (2012)。 **曼陀羅思考法在國小二年級句子教學之應用** (未出版之碩士論文)。  
臺北市立教育大學，臺北市。
- 田秀蘭 (2006)。 **質性研究的基本概念—研究方法概論**。取自  
<http://web.ntnu.edu.tw/~lantien/old/advanced%20qualitative%20research/basicconcept.doc>。
- 任景昱、吳佩玲、莊越翔、黃同慶、陳建成、陳勇祥 (譯) (2013)。 **反思之峰：精進體驗教育反思技巧指南** (原作者：Steven Simpson & Dan Miller & Buzz Bocher)。臺北：幼獅文化。
- 何亞竹 (2012)。 **大學國際志工服務隊團隊發展之研究—以北區三個教育服務國際志工服務隊為例** (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。

- 何佳勳 (2011)。建構一以 KJ 法為基礎之創意思考平臺 (未出版之碩士論文)。國立臺中科技大學，台中市。
- 何貞慧 (2011)。六頂思考帽在國小五年級寫作教學之應用 (未出版之碩士論文)。國立臺北教育大學，臺北市。
- 吳依軒 (2012)。逢甲大學國際志工服務學習之研究 (未出版之碩士論文)。逢甲大學，台中市。
- 吳和堂 (2000)。國民中學實習教師教學反省與專業成長關係之研究 (未出版之博士論文)。國立高雄師範大學，高雄市。
- 吳昆庭 (2007)。高層次提問與同儕互評對網路學習者反思之影響 (未出版之碩士論文)。國立中山大學，高雄市。
- 吳曉惠 (2013)。學生參與服務學習現況與成效之研究 (未出版之碩士論文)。明新科技大學，新竹縣。
- 李韻如 (2010)。促進反思的督導團體對諮商員影響之初探研究 (未出版之碩士論文)。國立臺北教育大學，臺北市。
- 阮雋絜 (2007)。大學新生參與服務-學習課程學習歷程之研究 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 林佩縈 (2008)。重新感受自己的心，從心看見對方的新——研究生參與服務學習課程之多元文 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 林佳均 (2010)。曼陀羅思考法應用於譬喻寫作之研究 (未出版之碩士論文)。國立臺北教育大學，臺北市。
- 林幸台 (1974)。創造性教學對才賦優異者創造力發展的影響 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 林信宏 (2006)。合作學習介入籃球教學對大專生籃球策略認知與批判思考能力影響之研究 (未出版之碩士論文)。國立體育大學，桃園縣。
- 林書瑀 (2013)。運用舞蹈治療概念提升國中生情緒智力和反思能力之研究——以八年級表演藝術課為例。銘傳大學，臺北市。

- 林傳維 (2012)。在網際網路上以 KJ 法中增加圖片提高其效果 (未出版之碩士論文)。國立清華大學，新竹市。
- 林靜嫻 (2007)。國民中學推動環境服務學習歷程與關鍵因素之研究-以參與 2005 年我的家鄉寶貝社區生態服務學習計畫中的六所國中為例 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 邱碧蓮 (2013)。北區某科技大學課程結合服務學習之實施及學習成效研究 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 洪中夫 (2010)。玩出反思力：101 個活化教學的動態反思技巧。臺北市：校園書房。
- 洪文徽 (2009)。曼陀羅思考法在國小社會領域教學之應用 (未出版之碩士論文)。臺北市立教育大學，臺北市。
- 洪素宜 (2012)。生命線協談志工服務學習歷程之研究 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 紀岳錡 (2012)。從教師觀點探討反思教育帶領歷程之研究 — 以靜宜大學大一服務學習課程為例 (未出版之碩士論文)。靜宜大學，臺中市。
- 胡雅茹 (2011)。曼陀羅思考法。臺北市：晨星。
- 范姜林鳳 (2008)。培養挫折忍受力之歷程—以專業服務學習課程為例 (未出版之碩士論文)。中原大學，桃園市。
- 原來 (2004)。腦力激盪術徹底應用。臺北市：明日世紀。
- 夏佩君 (2010)。融滲式服務學習應用於餐旅服務課程學習成效之研究 (未出版之碩士論文)。南台科技大學，臺南市。
- 徐綺穗 (2011)。從 Grossman 的反思層次來分析學生的行動反思內涵。教育學誌，25，29-53。
- 郝俊芝 (2006)。高中生志工參與養護中心老人服務學習歷程之探究 (未出版之碩士論文)。高雄師範大學，高雄市。
- 高如玉 (2012)。國際志工團隊及臺北僑校間建構夥伴關係研究 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。

- 高敏盛 (2014)。應用 KJ 法探討傳統早餐店的關鍵成功因素、經營現況與未來發展 - 以華陽豆漿店為例 (未出版之碩士論文)。國立高雄餐旅大學，高雄市。
- 高瞻燦 (譯) (2009)。向創意天才學思考：50 種馬上就能應用的創意思考法秘技全攻略 (原著：中野明)。臺北：春光。
- 張素真 (2008)。婦女志工服務學習歷程之研究~以南投縣草屯國小故事媽媽為例 (未出版之碩士論文)。國立暨南國際大學，南投。
- 張國保 (2008)。大學推動服務學習的作法高教論壇。高教技職簡訊，17，19。
- 張惠津 (2001)。一個國小班級師生反省教學之行動研究--以數學科為例 (未出版之碩士論文)。國立臺北師範學院，臺北市。
- 張煌達 (2014)。行動體驗式反思教育的訓練成效分析-以個人特性為探討重點 (未出版之碩士論文)。國立成功大學，台南市。
- 張銘忠 (2005)。網路化高層次思考訓練之研究—以六頂思考帽的教學為例 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 張慧君 (2014)。國中生知覺教師管教方式、親子關係、同儕關係對學習動機之影響 (未出版之碩士論文)。元智大學，桃園市。
- 張麗鴻 (2011)。非營利組織志工參與動機、服務學習歷程與生命價值觀之研究—以慈濟基金會為例 (未出版之碩士論文)。國立中正大學，嘉義市。
- 教育部 (2001)。創造力教育白皮書。教育部，臺北。
- 教育部 (2014 年 11 月 11 日)。國際及體驗學習組業務統計表【青年發展署】。取自 <http://www.yda.gov.tw/Content/Downloads/List01.aspx?SiteID>。
- 梁志雄、黃民權 (2002)。群體腦力激盪法探索國軍資訊安全問題與對策之研究。黃埔學報，43，375-406。
- 許睿元 (2012)。「行動-反思」學習於體育系籃球課之應用—學生批判思考探究 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 郭哲宏 (2012)。大學生參與國際志工對公民態度之影響 (未出版之碩士論文)。國立中正大學，高雄市。

- 郭雅惠 (2004)。「創造思考教學融入綜合活動學習領域」對國中生創意表現影響之研究 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 陳小蘋 (2011)。曼陀羅思考法融入國小三年級記敘文寫作教學之行動研究 (未出版之碩士論文)。國立新竹教育大學，新竹市。
- 陳木金 (2010)。曼陀羅思考法對精進學習策略的啟示。國立政治大學教學發展中心電子報，28，5-48。
- 陳向明 (2002)。社會科學質的研究。臺北市：五南。
- 陳巧蓁 (2009)。大學校院學生之世界公民觀開展—兩個國際志工服務團隊之緬甸行 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 陳志全 (2012)。生物科學研習營活動對學生學習成效之影響—以解剖生理學實驗結合融入式 (未出版之碩士論文)。國立宜蘭大學，宜蘭。
- 陳秀娟 (2007)。曼陀羅思考法在國小六年級國語文修辭教學之應用 (未出版之碩士論文)。國立臺北教育大學，臺北市。
- 陳秀娟 (2007)。曼陀羅思考法在國小六年級國語文修辭教學之應用 (未出版之碩士論文)。國立臺北教育大學，臺北市。
- 陳幸梅 (2005)。成人參與服務學習動機及學習成效之研究—以印度垂死之家台灣志工為例 (未出版之碩士論文)。國立中正大學，高雄市。
- 陳怡君 (2008)。一沙一世界~偏遠地區原住民學生課業輔導服務學習實施歷程之行動省思 (未出版之碩士論文)。慈濟大學，花蓮市。
- 陳奕文 (2014)。以 KJ 法與修正式德菲法探討蒙特梭利教具 啟發多元智能之教玩具設計研究 (未出版之碩士論文)。明志科技大學，新北市。
- 陳昭儀 (2007)。創造力課程授課教師教學理念之研究。資優教育研究，7(1)，71-84。
- 陳美玉 (1997)。教師專業—教學理念與實踐。高雄市：麗文。
- 陳美芳 (2013)。曼陀羅思考法對高中生活科技課程創造力與科技問題解決態度影響之研究。(未出版之碩士論文)。國立彰化師範大學，彰化市。
- 陳香君 (2011)。英文系大一學生參與服務學習課程態度成效之研究 (未出版之碩士



- 論文)。靜宜大學，臺中市。
- 陳諭蓁 (2005)。曼陀羅創造性寫作教學方案對國小學生寫作表現、寫作態度、創造力的影響 (未出版之碩士論文)。臺北市立教育大學，臺北市。
- 陳靜文 (2004)。臺北市國民小學初任教師教學省思與教學效能關係之研究 (未出版之碩士論文)。臺北市立師範學院，臺北市。
- 陳龍安 (1997)。創造思考教學。臺北市：師大。
- 陳龍安 (1998)。創造思考教學的理論與實際。臺北市：心理。
- 陳龍安 (2005)。創造思考的策略與技法。教育資料集刊，30，201-221。
- 陳龍安 (2006)。創造思考教學的理論與實際 (第六版)。臺北市：心理。
- 陳龍安、朱湘吉 (1998)。創造與生活。臺北：五南。
- 陳韻婷 (2010)。青年國際志工基本需求滿足與動機自我調節之研究 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 彭佳琪 (2008)。淡江大學學生參與不同類型服務學習學習成效之研究 (未出版之碩士論文)。淡江大學，臺北市。
- 彭雨慧 (2007)。反思對動態決策績效影響之實驗研究 (未出版之碩士論文)。國立中正大學，臺北市。
- 黃勺几 (2012)。戲劇教學對提升國中學生動態反思能力之探討---以新竹市培英國中表演藝術課為例。國立臺灣藝術大學，臺北市。
- 黃民權、余步雲 (2003)。電子商務資訊安全問題與對策。黃埔學報，44，289-306。
- 黃玉 (2002)。大學生發展理論與應用再探。載於林至善 (主編)，學生事務與社團輔導第二輯 (4-28 頁)。台北：東吳大學課外活動指導組。
- 黃玉 (2009)。從服務中學習：跨領域服務學習理論與實務。臺北：洪葉文化。
- 黃明雪 (2007)。服務學習融入帶動中小學社團發展方案學習成效之研究-以德明財經科技大學為例 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 黃瑞琴 (1997)。質的教育研究方法。臺北。心理。
- 黃嘉珍 (2010)。中高齡女性志工服務學習歷程之研究 (未出版之碩士論文)。國立

- 臺灣師範大學，臺北市。
- 黃馥珍 (2008)。反思學習及其在諮商督導中的意義。輔導季刊，44 (4)，35-6。
- 楊舒婷 (2009)。大學生公民態度與技能學習成效探討：以北區某科技大學服務學習課程實施之綜合分析 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 葉巧玉 (2011)。以照片引談法促進大學國際志工服務學習反思之研究 (未出版之碩士論文)。國立暨南國際大學，南投市。
- 葉玉珠 (2006)。創造力教學—過去、現在與未來。臺北市：心理。
- 葉枋瑀 (2012)。以 KJ 法與文字探勘探究詩詞圖像之語意網絡 (未出版之碩士論文)。國立新竹教育大學，新竹市。
- 詹瓊華 (2004)。高中家政課程實施創造思考教學之成效 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 賈大齡 (2010)。在遙遠的國度看見改變的力量：國際志工服務學習團體動力運作與學習成效之研究 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 齊力、林本炫 (2005)。質性研究方法與資料分析。嘉義：南華大學。
- 劉郁汶 (2011)。幼教 (保) 系學生參與國際志工服務學習之探究—以服務臺北星星小學為例 (未出版之碩士論文)。國立臺中教育大學，台中市。
- 劉雅君 (2007)。綜合活動學習領域課程實施成效之研究~以服務學習課程為例 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 劉慧玉 (譯) (2010)。6 頂思考帽：增進思考成效的 6 種魔法 (原著：De Bono)。臺北市：臉譜出版。
- 潘淑滿 (2003)。質性研究：理論與應用。臺北市：心理。
- 潘裕豐 (2005)。創意思考的過程論與創造思考的技巧。創造思考教育，15，30-40。
- 潘裕豐 (2006)。創意思考教學與策略。2006 年中華資優教育學會年會，臺北市。
- 潘裕豐 (2013)。創造力關鍵思考技法。臺北：華騰文化。
- 潘慧玲 (2004)。緒論：學術探究的典範與取徑。載於潘慧玲 (主編)，教育研究方法論：觀點與方法 (1-23 頁)。臺北市：心理。

- 蔡清田 (2000)。教育行動研究。臺北市：五南。
- 蔡靖一 (2011)。KJ 法應用於電子付款及以物易物機制之創新服務性資源分享研究 (未出版之碩士論文)。北臺灣科學技術學院，臺北市。
- 蔡寶桂 (2002)。數學成長團體「教師促發者」之行動策略與反思歷程 (未出版之碩士論文)。國立新竹師範學院，新竹市。
- 蔣宜晏 (2013)。曼陀羅思考法策略應用在台灣高中生寫作教學的成效探討 (未出版之碩士論文)。國立彰化師範大學，彰化市。
- 鄧榮樺 (2012)。以接續性推動服務學習方式縮短國際數位落差之成效研究-以中原大學柬埔寨海外志工專案為例 (未出版之碩士論文)。中原大學，桃園市。
- 鄭文芳 (2003)。俗民誌教育研究:方法策略與研究倫理的省思。人文及社會學科教學通訊。14 (2)，153-167。
- 鄭亦淵 (2013)。應用混合式學習提升師資生情緒管理與反思能力之研究 (未出版之碩士論文)。銘傳大學，臺北市。
- 鄭衍偉 (2010)。曼陀羅九宮格思考術：達成目標成功圓夢 (原著：松村寧雄)。臺北：智富出版。
- 賴榮正 (2009)。民雄文教基金會資深志工的服務學習歷程之研究 (未出版之碩士論文)。國立中正大學，嘉義市。
- 賴慧峯 (2010)。教師生命意義與曼陀羅圖形的相關研究—以佛光山生命教育研習營教師為例 (未出版之碩士論文)。南華大學，嘉義市。
- 賴樹盛 (2010)。國際志工是場騙局。取自 <http://blog.yam.com/user/samlai.html>
- 謝甫佩 (2002)。運用反思的學習策略促進電磁概念學習遷移之研究 (未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄市。
- 謝宗翰 (2008)。單元觀念式創意問題解決策略課程之成效研究 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 謝昌達 (2012)。生命教育國際志工服務學習方案之研究 (未出版之碩士論文)。東海大學，台中市。

- 謝欣樺(2011)。大學院校國際志工參與海外服務學習動機與自我效能關係之研究(未出版之碩士論文)。國立暨南國際大學，臺北市。
- 謝淑婷(2013)。多媒體融入六頂思考帽寫作教學對國小四年級學童問題解決能力及寫作態度之影響(未出版之碩士論文)。開南大學，桃園市。
- 謝惠德(1995)。反思與教學：一位高級中學化學教師信念的詮釋性研究(未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄市。
- 簡美娟(譯)(2013)。超易圖解思考法：活用5種最基本圖形，提升你的問題解決能力(原作者：Kevin Duncan)。臺北：商周出版。
- 簡梅瑩(2008)。促進反思教學發展與實施之行動研究。中等教育，59(1)，22-35。
- 簡匯文(2011)。曼陀羅思考法融入多媒體成語教學之研究(未出版之碩士論文)。國立臺北教育大學，臺北市。
- 嚴秋蓮(2005)。從「服務學習」看杜威的「做中學」。學生事務，44(1)，35-41。



## 二、英文文獻：

- Binkley , N. , Brandes , G. , M. ( 1995 ) .Reflection: Meanings and interpretations.*Curriculum Inquiry* , 25 ( 2 ) , 207-212.
- Bower , G. H. ( 1970 ) . Imagery as a relational organizer in associative learning. *Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior* , 9 , 529-533.
- De Bono , E. ( 1992 ) . *Six thinking hats for schools : teacher resource books 1 , 2 , 3 , 4*. Hawker Browlow Education.
- Dewey , J. ( 1938 ) . *Experience and education*. New York , N.Y.: Macmillan , nc.
- Eyler , J. ( 2001 ) . Creating your reflection map. In M. Canada ( Ed. ) , *Service-learning: Practical advice and models*. San Francisco , CA: *Jossey-Bass New Directions for Higher Education Series* , pp. 35-43.
- Jacoby ( 1996 ) .*Service-learning in higher education: Concept and practices*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Kolb , D. A. ( 1984 ) . *Experiential Learning: Experience as the source of learning and development*. New Jersey: Prentice Hall.
- Rogers , C. ( 2002 ) . Defining reflection: Another look at John Dewey and reflection thinking. *Teacher college*. 104 ( 4 ) , 842-866
- Schön.D.A. ( 1987 ) .*Educating the reflective practitioner*.San Francisco:Jossey-Bass.
- Sigmon , R. ( 1996 ) .*The journey to service-learning*.Washington. D.C.:Council of Independent College.
- Van Manen , M. ( 1997 ) . *Researching lived experience: human science for an action sensitive pedagogy*. London , ON: The Althouse Press.
- Wade , R. C. ( 1997 ) .Reflection , In R. C. Wade ( Ed. ) *Community service-learning: A guide to including service in the public school curriculum*. ( pp. 94-112 ) . Albany , NY: State University of New York.
- Wade ( 1997 ) . *Community service-learning: A guide to including service in the public school curriculum*. Albany: SUNY press.