

「其他學習經歷」

# 「社會服務」小錦囊：

從經歷

到學習



社會服務

# 「其他學習經歷」「社會服務」小錦囊：從經歷到學習

## 目錄

### 一、前言

### 二、甚麼是「其他學習經歷」中的「社會服務」

- 2.1 「其他學習經歷」中「社會服務」的定義
- 2.2 社會服務的四種特質

### 三、為何高中學生需要參加社會服務

- 3.1 社會服務與八大成長資產的關聯
- 3.2 學生參與「資產建立」的社會服務帶來的好處
- 3.3 社會服務、成長資產與學習成果之間的關係
- 3.4 社會服務與建立學生知識及概念、提升個人素質、增進人際關係和掌握技能之間的關係

### 四、校方如何因應情況選擇合適的推行策略

- 4.1 學校如何選擇社會服務的目標
- 4.2 學校如何選擇夥伴及如何與夥伴建立關係
- 4.3 學校如何選擇服務場地
- 4.4 學校如何選擇服務時間

### 五、教師怎樣在優質的學習層面上組織社會服務

- 5.1 按目標去探索
- 5.2 按策略去增能
- 5.3 按行動去導航
- 5.4 為深入學習強化
- 5.5 為改進評鑑

### 六、參考資料

- 6.1 文獻
- 6.2 網上資源

### 七、後記

## 一、前言

為促進學生的全人發展，「其他學習經歷」是新高中課程內三個組成部分中的重要一環，以補足新高中的核心及選修科目。「其他學習經歷」建基於基礎教育（小一至中三）的五種基要學習經歷，學校在正規課時內外，為學生提供不同的「其他學習經歷」機會，當中包括：德育及公民教育、社會服務、與工作有關的經驗、藝術發展和體育發展。

推行「其他學習經歷」的目標及預期成果包括：（一）擴闊學生的視野和培養他們的終身興趣；（二）培養正面的價值觀和態度；（三）為學生提供寬廣而均衡的課程，以基要的學習經歷配合核心及選修科目（包括應用學習課程），讓學生在德、智、體、群、美五方面得到均衡發展；（四）促進學生的全人發展，使他們成為終身學習者，具備可持續發展的能力。

「其他學習經歷」重質不重量，核心在於協助學生在全人發展上培養終身學習的可持續能力。此外，學校宜把「其他學習經歷」建基於現有的優勢或實踐上，並作出相應和適當的整體規劃，使學生在新高中課程中得到優質而均衡的學習經歷。學校及教師實施校本「其他學習經歷」課程可參考七項主導原則，包括：（一）建基於現有的實踐或優勢；（二）以學生為中心；（三）學生的機會；（四）質素；（五）連貫性；（六）彈性處理；（七）共同學習（詳情可參考〈高中課程指引〉第五A冊5.5，網址：[http://cd1.edb.hkedcity.net/cd/cns/sscg\\_web/html/chi/main5A.html](http://cd1.edb.hkedcity.net/cd/cns/sscg_web/html/chi/main5A.html)）。

「其他學習經歷」的最少分配課時建議為總課時的百分之十五。其中，「德育及公民教育」、「社會服務」及「與工作有關的經驗」三項合佔當中的百分之五。「社會服務」是五種「其他學習經歷」的其中一種，對全人成長及培育未來社會領袖尤關重要。課程改革建議的「社會服務」能為學生帶來寶貴的學習機會，培養學生的公民責任、同理心和正面的價值觀，使學生養成服務的習慣，培養學生對社會服務的終身興趣，達致全人發展的目標。

這本「小錦囊」編撰目的在於為推行「其他學習經歷」（特別是「社會服務」）的領導或教師，提供一些實際經驗的參考和策略支援，使學校和教師在策劃和推行社會服務活動時，取得「其他學習經歷」中「社會服務」的預期學習成果。這本「小錦囊」內的學校例子僅供參考，學校或教師宜因應自己學校獨特的情況和優勢，找出適切的方法妥善地推行社會服務。

最後，我們特別向香港中文大學社會工作學系倪錫欽教授、香港城市大學應用社會科學系張宙橋教授和香港小童群益會陳國邦先生等專家致以衷心的謝意，感謝他們在種籽計畫 - 「其他學習經歷」夥伴協作計畫 (2008-10)的專業領導及「小錦囊」撰寫過程的參與。

教育局課程發展處總課程發展主任(全方位學習及圖書館)

葉蔭榮

二〇〇九年十一月

## 二、甚麼是「其他學習經歷」中的「社會服務」

### 2.1 「其他學習經歷」中「社會服務」的定義

「其他學習經歷」中的「社會服務」是指個人或群體義務服務他人的行動，透過積極的參與及精心組織的服務安排，讓學生獲得學習和發展的機會，並同時滿足社會上的不同需要。良好的體驗是一種重要的學習經歷，它能幫助學生面向社群，肯定自己在社會上的角色和價值，使他們在日後能成為積極和負責任的公民。

新高中課程的社會服務，應建基於基礎教育的已有經驗。學校應提供多種不同程度的參與機會，以配合不同的需要及興趣。此外，學校可為學生提供各類社會服務的選擇，以提高他們的興趣。服務類型可以很多元化，包括不同規模的校內服務（如幫助校內的學生或其他持份者）、清潔社區內的公園、在社會服務機構擔當義務工作、到幼稚園照顧幼兒，以及為安老院提供服務等。

#### 學校 / 教師的心聲

社會服務是透過了解社會上不同人士的不同需要，而本著同理心來提供一些服務，令服務受眾或服務提供者都獲得益處。（潮州會館中學——曾永康校長）

社會服務可分為不同層次，例如校內不同類型的服務：班長、領袖生、圖書管理員的同學，都是進行校內服務；而校外服務則由社會服務組統籌，包括支援弱勢社群或參與校外服務等活動。最終我們學校希望達成自學、自治、自信心、自我形象、自我評估的「五自教育」。（寶覺中學——孟榮祖副校長）

### 2.2 社會服務的四種特質

社會服務是一種學與教的理念與實踐方法，讓學生在真切情境和實際環境中學習，從而達致全人發展。社會服務經驗「知、情、意」並重，促進學生在社會、情緒和社交上的發展，並具有以下四種特質：

#### 2.2.1 融合於學校課程

##### 把社會服務與課程結合

在新高中課程中推行社會服務，應把服務和其他課程元素結合，並安排時間進行活動及提供充份的準備。一方面，學生能學以致用，在服務中應用已有的知識和技能深化他們的學習效果；另一方面，學生亦可從服務中獲取知識，從服務中驗證所學，透過實際的服務社會，加強他們的學習動機。教學環境的擴展促進師生的互動，使學校氣氛更開放，從而提升教學效能。

#### 以學校為本

學校推行校本的社會服務，應先找出學校自身的優勢，按照其獨特的校風、傳統和需要，作出專業判斷，決定怎樣把社會服務納入課程架構中（例如切入點等），以收預期的理想果效。

## 為學生提供多元化的服務機會

學校應配合學生不同的需要和興趣提供多元化的服務機會。學校應讓學生在不同的服務機會中，自由選擇適合自己學習模式或能力的任務。這樣能給予學生獨立思考的空間，讓他們知道自己有何專長可以貢獻，也可讓他們知道受助者需要何種服務，從而激發學生參與有關服務的決心與動力。

### **2.2.2 提供有系統的反思機會**

#### 反思是社會服務中重要的一環

社會服務強調學習與服務的連結，設定具體的學習目標，透過服務的具體經驗反思，來達致學習目標。實際經驗不一定帶來學習與領悟，必須透過反思才能產生學習成效，因此反思是社會服務中最重要的一環，也是為服務計畫帶來成功的關鍵。有效的反思讓學生和教師有意識地把學習和經驗結合，讓學生思考如何從服務中引申更深遠的問題。

#### 反思的價值所在

社會服務涉及在服務之前、過程中及之後進行有組織的反思。學生透過反思觀察和體會實際的經驗，領悟新的道理、觀念和意義，再而把所學應用於將來的具體經驗中。

社會服務讓學生在真切的場景中面對複雜的問題，他們在面對問題時所做的反思能為他們帶來挑戰，並在現存觀點與解決問題衝突的思考困惑之間，獲得有效的解難策略、終身學習的能力、創意和批判性思維能力等推動成長的元素。

### **2.2.3 符合社區的真正需要**

#### 以平等、互利的協同合作關係來滿足社區的真正需要

社會服務應以「互惠」（雙方以平等、互利的關係協同合作）為主要考慮要素。教師在設計社會服務時，應該讓同學掌握如何滿足社區的真正需要。因此，服務通常以學生就讀的鄰近社區或機構作為服務場所，並以弱勢社群為優先的服務對象，為達致社會公義和謀求公眾利益而努力。

### **2.2.4 提升學生的公民責任感**

#### 學生在社會服務中得以預先實習投身社會

學生在服務情境中可以被安排從事重要工作和肩負重要的責任，回應社會上值得關注的問題。他日投身社會時，便可成為改善有關社會問題的一份子，令社會日趨進步。

#### 學生更願意為社會服務奉獻

學生與社區的互動交流中，逐漸認識到社區的人、事、物和環境，並與之產生關連，這樣能培養他們的社區意識與公民責任，並提升個人素質，使他們更願意為社會服務奉獻自己。

例如學生透過接觸不同階層和不同需要的人，培養出對不同人士（尤其是弱勢社群）的同理心、尊重和關注；而環境保護計畫和社區重建等議題式的社會服務，則可建立學生對社會的承擔感，使學生成為負責任的公民。

### 三、為何高中學生需要參加社會服務

#### 3.1 社會服務與八大成長資產的關聯

社會服務與成長資產息息相關。成長資產是一系列有助年輕人成長的元素。美國志願機構 Search Institute 的使命是提高青少年的領導技能和知識，在社區中推廣健康訊息。2000 年，Search Institute 成功識別四十種成長資產。這些資產分為兩類：(一) 外在資產——指家庭、同輩、學校和社區提供的支援和機會；(二) 內在資產——重點在於內化青少年建立的能力、技巧和價值觀。當中，八大成長資產與社會服務的關聯被成功識別 (Wilczenski and Coomey 2007)。

表 3-1：社會服務與八大成長資產的關聯

資產類別	描述	與社會服務的關聯
1. 支持	青少年需要從家庭、鄰居和其他人身上感受到關懷、愛和關注。他們需要機構和團體為他們提供正面和支持的環境。	為社會服務計畫共同出力，以鞏固青少年與朋輩、父母和其他成年人之間彼此支持與關懷。
2. 授權	青少年需要被社群重視和有貢獻別人的機會。要讓這情況出現，必須先讓他們有安全感。	青少年貢獻社會時，他們會視自己為有價值的，同時也被社區和團體看重。
3. 界綫和期望	青少年需要知道別人對他們的期望，以及明白他們的行為是屬「界內」還是「界外」。	社會服務包括參與的基本原則，當服務能成為成年人和朋輩彼此的榜樣時，界綫和期望便得到強化。
4. 有建設地使用時間	青少年需要透過參與富創意的活動，從而獲得豐富的成長機會。	社會服務為青少年提供擴展他們心思的機會，為他人提供希望和支持，和富創意地面對新的挑戰和機會。
5. 對學習的承諾	青少年需要培養對教育和學習的終身興趣。	當青少年把他們的知識應用到一些難題和事件時，以及面對衝擊他們世界觀和概念的問題和情境時，與行動相連的學習經歷能激發他們的學習動機，並且讓他們許下學習的新承諾。
6. 正面的價值觀	青少年需要建立穩固的價值觀，以引導他們作出選擇。	透過社會服務，青少年不但能展示正面的價值觀，還能得到肯定，以及內化他們感到重要的價值觀。
7. 社交能力	青少年需要裝備技巧和能力，以作出適當的選擇，從而建立關係和於生活中獲得成功。	當青少年策劃及進行活動時，與服務對象、成年人建立關係，可培養及提升他們的社交及溝通能力。

資產類別	描述	與社會服務的關聯
8. 正面的身份	青少年需要清晰自己的人生目標、能力和承諾。	青少年透過服務和社會公義的行動，發現自己的天賦和在社會的角色，因此社會服務成為年青人塑造自己正面身份的重要催化劑。

資料來源：Search Institute 2000; 引自 Wilczenski and Coomey 2007.

### 3.2 學生參與「資產建立」的社會服務帶來的好處

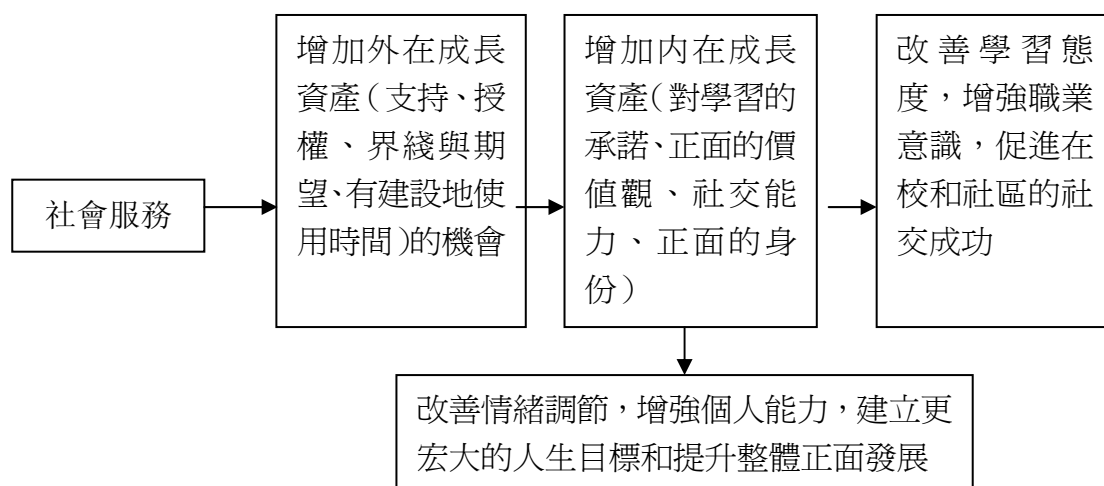
表3-2：學生參與「資產建立」的社會服務帶來的好處

受惠對象	描述
學生	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 參與社會服務能成為開展其他成長資產的途徑</li> <li>✓ 社會服務能使學生被視為改善社會問題的重要資源</li> <li>✓ 透過親身的經驗提升學習和領導能力</li> <li>✓ 把學生與富愛心和有責任感的成年人和朋輩聯繫起來</li> </ul>
夥伴機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 社會服務是履行機構使命的強大策略</li> <li>✓ 社會服務為需要協助的人提供服務</li> <li>✓ 學生的承諾和熱誠為機構帶來活力</li> </ul>
服務使用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 社會服務滿足服務對象的真正需要</li> <li>✓ 社會服務給予青少年與他人建立關係的機會</li> <li>✓ 社會服務使人樂意為他人帶來希望和信心</li> </ul>
廣大的社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 學生為建立和滿足社區需要帶來新能量、能力和構思</li> <li>✓ 社會服務培養懂得關愛他人的新一代市民</li> <li>✓ 學生被看作是有價值的社區資源</li> </ul>

### 3.3 社會服務、成長資產與學習成果之間的關係

從以下的流程圖可見社會服務、成長資產、以及社交、情感、個人抱負和學業成果之間的關係：

圖3-1：社會服務、成長資產與學習成果之間的關係



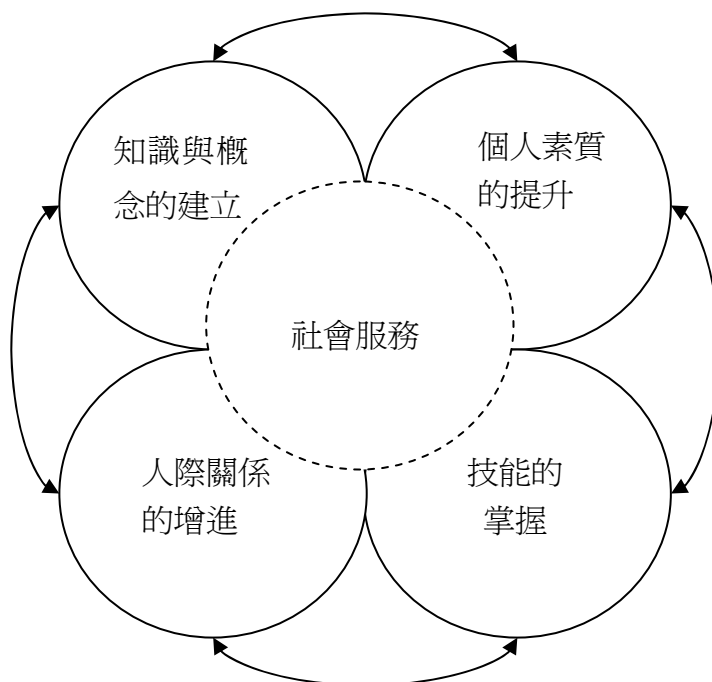


### 3.4 社會服務與建立學生知識及概念、提升個人素質、增進人際關係和掌握技能之間的關係

教師可藉著社會服務的實際經驗，讓學生建立正面的價值觀及態度、探討相關的社會問題和加強學生的公民參與意識，從而使學生能更有效掌握難以單靠課堂學習達到的學習目標。因此，社會服務本身是目的，也是達成其他學習目標的策略。

社會服務在學生的知識與概念的建立、個人素質的提升、人際關係的增進和技能的掌握等四個範疇上，均有正面的推動。下圖顯示各項之間的相互聯繫；圓心則顯示社會服務如何與這四個範疇的學習連接。

圖3-2：社會服務與不同學習範疇之相互聯繫



從上圖可見，以上四個範疇與社會服務的相互聯繫能為學生帶來全人發展。不同學生各有所長，社會服務正好有利學生取長補短，取得成功。即是社會服務的成效在於一方面滿足學生的需要，另一方面發揮學生的所長，互相配合，創造佳績。

#### 學校、社工和學生的心聲

我希望社會服務能提升學生學習的興趣，令學生覺得所學的是有用的。例如，學生上家政課或設計與科技課，可製造一些製成品表達關心，也可以學習唱一首歌作為表演。同學的學習動機便不只是求分數。（樂善堂王仲銘中學——何世敏校長）

老師透過社會服務看到學生的改變，在服務學習中，老師便看到學生的另一面，發現學生不同方面的能力、不為報酬。學生無私的付出，對於現在較功利的年青人來說是很重要，可讓他們思考真正存在的意義。（潮州會館中學——曾永康校長）

社會服務為學生帶來正面而無形的轉變。例如他們為獨居長者清潔家居後，可能會主動地幫助及照顧自己的爺爺奶奶，幫助他們打理家務，或是溝通的時候跟他們說慢一點，因為他們透過服務了解長者是需要關懷。我想這些直接的改變是可以透過服務看得到的。(佛教黃允畋中學——蘇寶群老師)

同學參與社會服務後，待人處事和態度會有很大改變，會很喜歡社會服務。同學之間的相處，對老師的態度、說話用語都有改善；會懂得替對方設想……我看到同學之間的接觸、說話、用語等，都有改善。(潮州會館中學——何少珍老師)

服務南亞裔人士，語言不同令學生未必能清楚地與服務對象溝通。但學生為了要完成任務，他們會運用英文、手語，各方面的嘗試來與服務對象作有效溝通。這些學習經歷可讓學生明白到如何與人溝通。(東華三院伍若瑜夫人紀念中學——黃玉英老師)

每年全校性的義工服務、探訪長者等，讓我們帶給服務對象歡笑以及關懷，也令自己得到寶貴經驗，包括服務技巧、團隊合作等，而最重要的是培養了我一顆關心別人、關心社會的心。(佛教黃允畋中學——08年中七畢業生劉華鏘同學)

在過程中我學會肯定自己、了解自己，所得到的滿足感亦是無可取代的，就是每人的真摯笑容、活動的成功、過程中的不斷改進等等，令我終於知道自己一直追求的滿足感是來自社會服務。(佛教黃允畋中學——湯靄君同學)

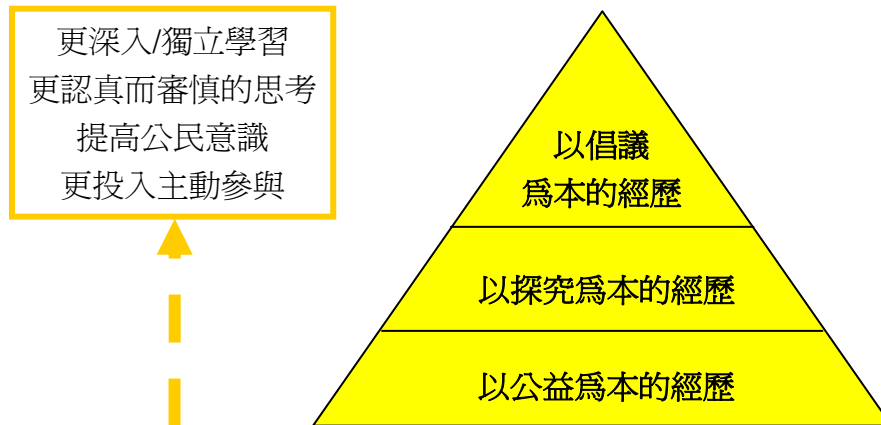
通過服務，長者和學生能更互相了解對方的生活。對學生來說，當長者了解到現時學生的學習環境比他們兒時來得充裕的時候，他們就能以過來人身份鼓勵學生讀書，讓學生明白現時的生活得來不易，這對學生來說可說是十分深切的體會，遠比光說教有用。(耆色園主辦可頤耆英鄰舍中心——陳梅秋社工)

就學生而言，社會服務講究從社區中找尋知識，將所學所見所思貢獻社區。學生透過老師的知識傳授，透過自身於社區中的探索，令個人的知識及認知更為整全及鞏固。例如透過與長者中心的長者接觸，了解長者的退休生活；透過與南亞裔人士的交談，揭露種族歧視的情況。從親身的經驗及接觸所得的知識，與一般從書本上，從互聯網上所得的知識確實來得更為貼身及真實。(香港小童群益會——黃小蓉社工)

#### 四、校方如何因應情況選擇合適的推行策略

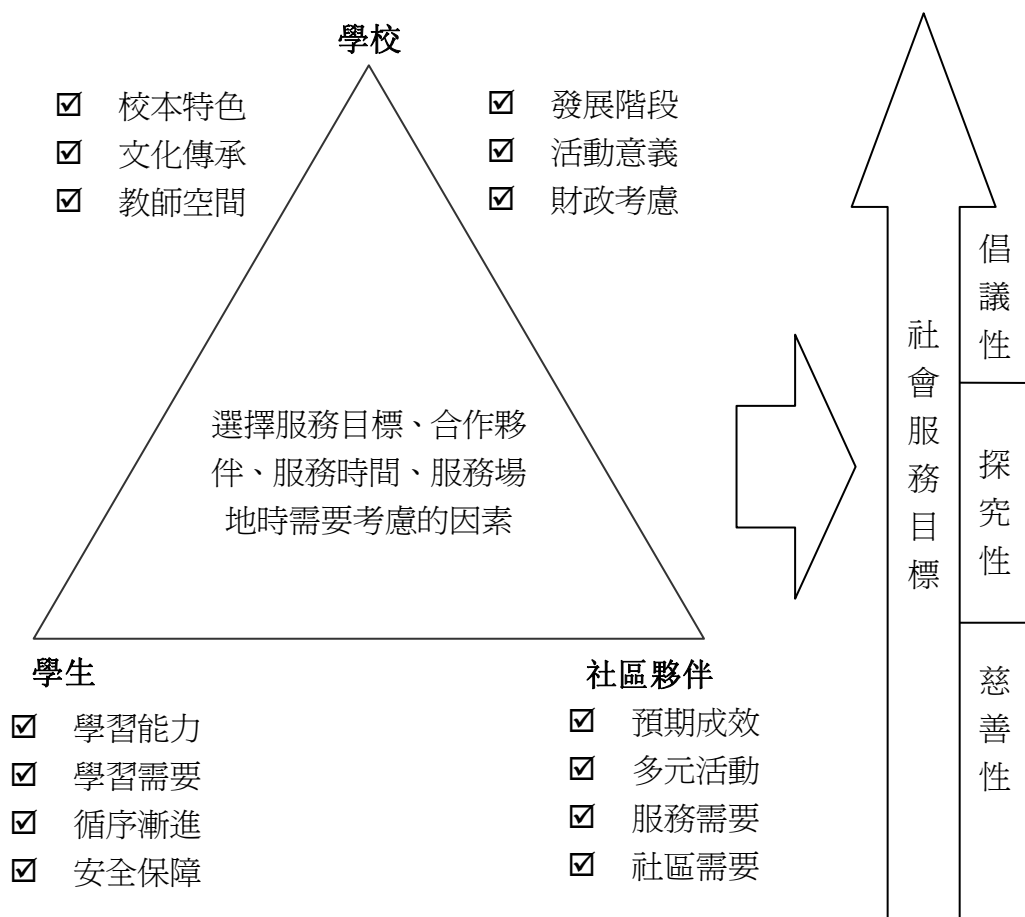
學校如何推行新高中「其他學習經歷」之「社會服務」？學校/教師可以依以下的實踐示例架構作參考，根據本身情況靈活採用。我們在此建議學校根據預定的目標，訂定推行社會服務實踐示例的三個層次：

圖 4-1：新高中「其他學習經歷」之「社會服務」 - 不同層次的實踐示例



以下，我們將深入討論學校如何因應不同情況來選擇合適的社會服務推行策略。下圖列出學校在選擇服務目標、合作夥伴、服務時間、服務場地時需要考慮的因素。

圖 4-2：選擇服務目標、合作夥伴、服務時間、服務場地時需要考慮的因素



## 4.1 學校如何選擇社會服務的目標

### 4.1.1 不同層面的社會服務目標

#### 以目標的性質來劃分

以目標的性質來分類，社會服務的目標可以分為慈善性（charity）、探究性（inquiry）及倡議性（advocacy）。（葉蔭榮 2005）

表 4-1：慈善性、探究性及倡議性服務的特點和例子

目標	服務特點	活動例子	學校實例
慈善性	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 基本的助人服務</li> <li>✓ 通常是短期的、團體的、一次性的服務</li> <li>✓ 學生主要遵從相關機構的指示進行服務活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 探訪</li> <li>✓ 賣旗</li> <li>✓ 籌款</li> <li>✓ 義賣</li> </ul>	我們曾在商場舉行敬老日，派發門票給長者，請他們到商場欣賞同學的表演。（潮州會館中學——何少珍老師）
探究性	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 學生透過資料搜集、研究調查，有系統地探究相關的社會事件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 資料及數據的搜集、分析</li> </ul>	學生就和諧家庭構思服務，我們會引導他們搜集區報、社會福利署的資料，掌握家庭暴力的數據，針對原因，證明他們所設計的服務活動是有需要和意義的。（佛教黃允畋中學——石伙蓮社工）
倡議性	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 學生透過相關的行動，回顧及檢討現時的社會制度及社會價值觀，以求作出改善</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 搜集、分析相關資料及數據</li> <li>✓ 聯絡有關團體，進行倡議行動</li> <li>✓ 在社會上傳播或倡導相關信息</li> </ul>	就環保方面的議題，我們有學生曾到本區的議員辦事處，透過電子簡報，推介由他們自行設計的環保措施，包括社區缺乏的一些環保設備，或是環保資源。（仁濟醫院王華湘中學——傅潤偉老師）

表 4-2：慈善性、探究性及倡議性服務在學校的應用

目標	對學生的要求	採用相關目標時的校本情況	學生預期得益
慈善性	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 願意參與</li> <li>✓ 願意付出時間及精力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 具備相關人力、物力及財力資源 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 人力：活動參與者（學生）、執行者（教師）、協助者（社</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 初步體驗社會服務的精神</li> <li>✓ 知識、技能、態度</li> </ul>

		<p>會服務提供者或相關社區機構)及家長</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 物力：協助推行活動的物資及社區資源</li> <li>■ 財力：教育局給予學校的各項津貼及來自各方的財政贊助及捐助(例如家長教師會、社區機構、政府機構、企業團體等)</li> </ul> <p>✓ 目標：讓學生初步接觸社會服務的概念</p> <p>✓ 活動多在沒有或只有很少相關服務活動經驗的學生中推行。判斷學生的服務活動經驗，不能單以學生的年級或年齡作為判斷的依據</p>	層面的進步
探究性	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 具備一些社會服務經驗</li> <li>✓ 具備分析及批判性思考能力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 具備相關人力、物力及財力資源(請參考上方格相關的描述)</li> <li>✓ 學校需先確保參與的學生擁有相關活動經驗、能力及技巧，才因應學生的學習及發展需要展開相關活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 深入了解相關的社會議題</li> <li>✓ 分析及批判性思考能力得到發展</li> <li>✓ 認知、技能、態度層面的得益</li> </ul>
倡議性	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 具備一些社會服務經驗</li> <li>✓ 具備分析及批判性思考能力</li> <li>✓ 意識到作為公民的社會責任</li> <li>✓ 具備組織能力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 為了服務活動最終得以推行，學校宜及早規劃相關的政策，遵從循序漸進的原則，協助學生自初中起逐步建立及鞏固在社會服務方面的認知、經驗、技巧及能力，為學生投入更高層次的服務活動作好準備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 深入了解所在的社區</li> <li>✓ 分析及批判性思考能力得到發展</li> <li>✓ 公民意識得以提高</li> <li>✓ 認知、技能、態度層面的得益</li> </ul>

慈善性的社會服務、探究性的社會服務及倡議性的社會服務，是由淺入深、循序漸進地推行的。學校可因應學生的服務經驗，推行較高層次的社會服務。在策劃探究性及倡議性的社會服務時，學校需要考慮的因素，除有關的行政安排，特別須要留意的是如何裝備學生，令他們具備所需的學習動機和能力，才會達到目標。

#### 4.1.2 選擇服務目標時之考慮因素

考慮因素	描述	教師和社工的心聲
<b>學校的特色</b>	<p>「社會服務」作為學校新高中課程的一部分，需要建基於與學校特色及現有做法上，以便盡量善用學校資源，成為推動社會服務的優勢。在選擇服務目標時，學校可考慮本身的特色，以求透過社會服務，把這些特色進一步反映、發揮、加強及鞏固。這些特色可包括學校所屬辦學團體的背景及理念，以及學校的願景及發展方向。</p>	<p>選擇服務目標的其中一個考慮是學校特質，即學校的宗教或願景。本校強調愛德，所以會在愛德的大前提下安排「其他學習經歷」下的「社會服務」。(鄧鏡波學校——梁日科老師)</p> <p>新同學一踏入學校就認識社會服務是學校的其中一個特色。我們很相信透過社會服務，學生會有所轉變，最低限度是他們待人處事的態度。縱使他們的成績未必得到很大的成就，但在待人處事方面也會透過這些服務經歷，讓他們有轉變和成長。(佛教黃允畋中學——蘇寶群老師)</p>
<b>學生的服務經驗、能力、學習及成長需要</b>	<p>不同年級、年齡、能力的學生參與社會服務的經驗不盡相同。學校在為學生選擇服務目標時，應考慮學生的服務經驗、能力、學習及成長需要，遵從循序漸進的原則，以求把社會服務不同層次的知識、技能及經驗滲透在不同年級的參與者當中。</p> <p>設計循序漸進、由淺入深的社會服務大致符合青少年的發展規律。重點一是先培養知識，後整固服務精神和習慣。重點二由廣到精，先廣泛推行社會服務，後因材施教和重點培育。因此，社會服務有需要由初中做起。重點三是按社會服務的多元性和難度遞增，亦即參與學生需要較多自發性和同一時間肩負較多任務。</p>	<p>在決定服務目標時，我們對不同級別的同學有不同學習期望。初中學生的反思能力沒那麼強，學校為他們提供較多慈善性的服務活動。高中的同學可分組進行服務的反思，分享在社會服務中的學習和感受。另外，我們會因應機構、社區上的需要、學生的時間及能力而考慮提供多元化的社會服務機會。(荔景天主教中學——馮惠蓮老師)</p> <p>要很清晰的為初中和高中訂立一些目標。如果在高中的時候才開始社會服務是太遲了，所以我們在初中時先做一些預備，初中的目標是志在參與，高中的目標就是策劃服務。如果學生在參與服務的同時可以加強策劃，讓他們知道社會服務不是單次的,而是延續性的參與社會服務，他們的感受會更深。(佛教黃允畋中學——蘇寶群老師)</p>

<p><b>合作夥伴的建議及社區的需要</b></p>	<p>社區合作夥伴在學校籌劃社會服務的過程之中，發揮相輔相成的作用。尤其是具有策劃社會服務的夥伴，可以為學校提供意想不到的有用建議。</p> <p>此外，社會服務就是服務社會，當以社會或服務對象的需要為依歸，不能單為學生的喜好而提供服務。任何服務的重點都是雪中送炭、對症下藥，沒有社會或對象需要而進行的社會服務，只是無的放矢。因此，認清社會、社區或服務對象的需要，是設計社會服務的先決條件。</p>	<p>我們會以服務對象為本，如設計長者服務時，我們會考慮對象是獨居長者，還是長者中心活躍的長者；同樣也會因應智障人士的程度而設計活動。服務的過程不只是單為學生，也為社會上有需要的人而設。（荔景天主教中學——呂燕婷老師）</p> <p>曾經有一個時段正值家庭暴力成為嚴重的社會議題，所以我們以和諧家庭為服務主題，將和諧社區的訊息帶到社區，希望學校屋村附近的居民可以多關心社區，還有在家庭當中可以和諧共處。期間我們透過教師、同學、家長之間的交談，看看怎樣在家庭中去建立一個和諧的關係，回應社區的需要。（佛教黃允畋中學——蘇寶群老師）</p> <p>我認為社會服務應包括兩個核心的元素。第一是青年參與（youth participation），其次是需要導向（need-oriented）。我們不是為了時數而做的，或是為了活動而活動。反而是讓學生感受到他們的付出和努力是可以幫助到有需要的人。（佛教黃允畋中學——石伙蓮社工）</p>
<p><b>學習期望</b></p>	<p>在決定服務目標前，學校須考慮相關的活動能否讓學生達到學習期望。此外，參與活動的學生有不同的背景及不同的社會服務經驗，為了使學生增廣見識，同時讓更多學生得以投入相關的活動，學校在選擇服務目標時，亦應考慮活動多元化的原則。</p>	<p>我覺得不要過份重覆進行那些被學生標籤成「為做而做」的服務。原本是想讓學生透過服務多接觸社會上不同階層的人，但當學生沒有從中掌握所學，學校應檢討這個社會服務活動的設計出了甚麼問題。（保良局姚連生中學——謝伯開校長）</p> <p>多元化也代表了不同程度的參與。例如賣旗是接觸途人，但服務長者或探訪，同學的身份可以是參加者也可以</p>

		是領袖。不同類型的服務中，同學可擔當不同的角色，也讓同學發展自己的潛能。同學也可多方面探討，不同的群體有甚麼需要，自己可以做到些甚麼來改善他們的情況。(寶覺中學——孟榮祖副校長)
--	--	---

## 4.2 學校如何選擇夥伴及如何與夥伴建立關係

夥伴關係 (partnership) 的發展可更有效地推展社會服務。有效的社會服務建基於學生、學校以及服務者之間的良好夥伴關係。夥伴關係，即社區、學校與服務者 (包括牟利與非牟利的、政府或非政府的服務機構) 三者的交互作用 (黃玉 2008)。要建立良好的社會服務夥伴關係，我們先要清楚了解，在社會服務方案的計畫、籌備、實施、評估過程中，學校需要接觸的、來自不同層面及面向的夥伴有哪些。這些合作的夥伴，以校內、校外的方法來劃分，主要可以分為以下的幾個類別：

範圍	合作夥伴的類別
校內	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 辦學團體及校董會</li> <li>✓ 學生事務與學術事務單位 (包括教務及行政單位)</li> <li>✓ 家長教師會</li> <li>✓ 駐校社工</li> <li>✓ 教師</li> <li>✓ 家長</li> <li>✓ 學生</li> <li>✓ 校友 / 校友會</li> </ul>
校外 (包括學校所在社區內與外的機構)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 其他教育機構 (大、中、小學、幼稚園及特殊教育)</li> <li>✓ 社區機構</li> <li>✓ 政府部門</li> <li>✓ 企業 / 團體</li> <li>✓ 國際社會機構</li> </ul>

### 4.2.1 選擇合作夥伴時之考慮因素

	考慮因素	學校的實踐經驗
學校方面	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 服務活動的性質</li> <li>✓ 可持續性</li> <li>✓ 成本效益</li> </ul>	找尋合適夥伴會經歷不同的過程，其中一個考慮是財政考慮、服務收費和可持續性。一些短期的服務可能找一些只提供單次 (one-off) 服務的團體，大型的活動便找一些可以較長期合作的機構。在經驗累積下，學校也會主動與機構傾談合作的可行性，藉建議書或意向書探究雙方合作的模式。(樂善堂王仲銘中學——何世敏校長)



學生方面	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 學生的能力或發展需要</li> </ul>	<p>與機構合作的目的是擴闊學生的見識，令他們可以參與更多不同層次和種類的社會服務。在選擇時考慮的因素，包括活動是否適合我們的學生、舉辦活動的場地、活動的層次是否符合我們各級學生的需要。(順德聯誼總會胡兆熾中學——胡嘉如老師)</p>
夥伴機構方面	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 夥伴機構的地理位置</li> <li>✓ 夥伴機構的性質、規模、往績以及舉辦社會服務活動的特色</li> </ul>	<p>在選擇夥伴時，我們首選是區內的合作夥伴。因為學生大多住在這區，每天也會接觸區內的服務對象，例如長者、智障人士，關係密切。我們希望學生了解社區的需要、服務不足，從而增加歸屬感，並引發學生思考，自己可為社區做些甚麼？為社區上的人帶來甚麼福祉？希望學生聯合社區上的力量，爭取更多資源、為服務對象表達意見。(荔景天主教中學——馮惠蓮老師)</p> <p>學校若能掌握機構在過去一年內舉辦服務的時間、規模及所需教師、同學的能力，有利於雙方的合作，最重要的是機構提供服務的種類和質素。我們不希望同學只是出席活動、拍拍照，而是希望教師和同學在當中也有學習。(樂善堂王仲銘中學——何世敏校長)</p>
社區方面	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 社區的需要</li> </ul>	<p>在選擇夥伴上，學校會以社區上的需要考慮。暫時本校會以服務本區為主，但如果其他區域有需要，我們也會考慮在其他地區開展服務。(荔景天主教中學——馮惠蓮老師)</p>

學校可善用教育局建立的「其他學習經歷」活動資料庫，尋找提供不同合作機會的社區夥伴。「其他學習經歷」活動資料庫的設計，是為教師提供社區中最新的學習機會資訊，作為組織有質素的校本「其他學習經歷」項目/活動的參考。詳情可瀏覽「其他學習經歷」活動資料庫 (<http://www.edb.gov.hk/cd/ole/databank>)。

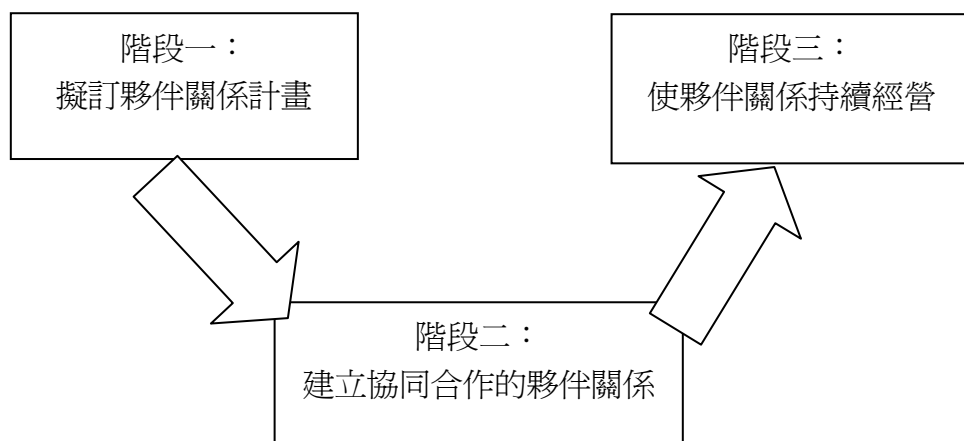
## 4.2.2 建立夥伴關係的要素

### 夥伴關係的發展階段

選擇合作夥伴後，學校需要擬訂相關策略，與合作夥伴建立良好的夥伴關係。大體來說，學校與社會服務夥伴關係的建立與發展，主要經歷以下三個不同的階段（黃玉 2008）：

表 4-4：夥伴關係的發展階段

階段	描述
階段一	擬訂夥伴關係計畫。 強調共享的願景與明確的價值觀，並且有利於共同合作的服務機構。
階段二	建立協同合作的夥伴關係。 與服務機構建立互信互重合作、服務內容與服務對象多元化，以及服務者須清楚明瞭應盡的服務責任。
階段三	使夥伴關係持續經營。 整合學校與社區彼此的發展使命，持續溝通以形成支持系統。



### 有助良好夥伴關係建立的因素

根據以上提出發展良好夥伴關係經歷的三個階段，學校與合作夥伴就協作關係的發展，雙方均需付出一定的努力，創造有利良好夥伴關係建立的因素。這些有助良好夥伴關係建立的因素，包括：

#### 1. 建立互相信任、互相尊重、互相溝通、互補不足的真誠合作模式

聯絡服務機構，要有誠意，同時可與負責同工協商有關實際服務事宜，如服務的目標、時間、人數、服務內容建議、預期情況等。與機構協商有不同階段，例如可進行數次探訪，不同階段有不同要求，所以應讓對方清楚各自的期望。（鄧鏡波學校——梁日科老師）

夥伴負責設計一些社會服務的課程，教師負責作出調適並在校內推行。社區夥伴對服務有經驗，而教師對教學及安排課程的工作熟悉，也清楚學生的能力，大家可互補不足。（東華三院伍若瑜夫人紀念中學——黃玉英老師）

## 2. 堅守互惠互利的原則

透過這些活動，學校與機構之間互相提供資源和機會。機構提供服務對象給我們，而我們能提供學生給他們，是互惠互利的。(東華三院伍若瑜夫人紀念中學——黃玉英老師)

## 3. 爭取學生在活動中的良好表現及態度

能成功令夥伴機構主動聯絡學校合辦社會服務，一個十分重要因素是同學的表現，如學生的笑容、預備功夫、真誠的服務態度都是夥伴欣賞的地方。(荔景天主教中學——潘凱斯社工)

## 4.3 學校如何選擇服務場地

### 4.3.1 服務場地指甚麼？

服務場地，指的是在舉辦社會服務時，學生及其服務對象所身處的場所，以不同的方法來劃分，可以分為室內或室外；校內或校外；學校所在的社區之內或之外。

### 4.3.2 選擇服務場地時的準則

如何確定進行社會服務的場地，對於整個社會服務課程的籌劃是十分重要的。場地選用適當與否，不但影響整個服務活動的執行與成效，而且更會影響參與者的感受與得益。對於服務場地的選用，學校宜考慮的因素包括：

- 是否配合該社會服務的目標、內容及性質；
- 是否有助該服務活動的進行；
- 是否以學生的利益為依歸；
- 是否與合作夥伴溝通得出的結果；
- 是否可有助爭取家長對活動的支持；
- 是否可方便行政工作的展開；
- 是否符合教育局發出的《學校課外活動指引》

([http://www.edb.gov.hk/FileManager/TC/Content\\_3161/ECA\\_Guide\\_chi.pdf](http://www.edb.gov.hk/FileManager/TC/Content_3161/ECA_Guide_chi.pdf))。

選擇社會服務的場地當留意合法、合情和合理的狀況。始終學生是需要多方保護的，在安全的情況下，學生才能從社會服務中成長。為安全起見，室內和學校就近的社會服務地點較為適宜。在學生熟悉的地點進行社會服務，有利於維持學生的服務熱情。無疑，配合天時、地利及人和的場地，令各方面資源得以盡量利用，便能發揮社會服務的功效。

## 教師的心聲

在學校進行服務的另一個好處是，學生更加熟悉自己的環境，所以做領導的角色也比較容易。(寶覺中學——黃瑛祖老師)

我們選擇在社區附近提供服務的原因，是希望學生透過服務認識社區上的長者或智障人士，從而減低對他們的抗拒，消除隔膜、歧視。如當學生在街上碰到長者過馬路時，會知道如何協助。(荔景天主教中學——馮惠蓮老師)

以我們學校為例，我們學校位於土瓜灣，我們希望學生去看的是土瓜灣區的特質。與學生分析有關離開本區利弊，利是空間會更大，弊是可能共鳴感較弱；學生在較熟悉的社區進行服務，會感到更切身和較容易實踐計畫。(鄧鏡波學校——梁日科老師)

在哪個場地舉行服務活動最有效，要視乎舉辦服務活動的性質。例如，學生為社區人士設計攤位遊戲，從中帶出有關信息，那便要選擇一些商場、或區內的廣場進行活動，讓學生可以更容易接觸到社區人士。始終是社會服務，我們不只在校園內推動服務，更要讓學生走出課室或校園體驗及學習。(仁濟醫院王華湘中學——傅潤偉老師)

### 4.3.3 如何消除跨區服務時遇到的障礙？

在場地選擇方面，基於不同原因，學校大多會選擇在學校所在的社區內進行服務。然而，為了擴闊學生的經驗和視野，學校有時亦需要安排進行跨區服務。如上所說，在學校的社區以外推行社會服務，學校及參與活動的學生可能會遇上某些如因交通費而帶出的財政考慮。然而，學校在籌畫社會服務時需照顧不同社會經濟地位學生的需要。我們建議學校善用現有的資助計畫如「香港賽馬會全方位學習基金」、「校本課後學習及支援計畫」等，去幫助有經濟困難的學生參與有關活動。換句話說，沒有學生會因經濟原因而失去參與的機會。

## 4.4 學校如何選擇服務時間

### 4.4.1 不同的服務時間模式

根據教育局建議，有關新高中課程重要組成部分的「其他學習經歷」的課時安排，除了把它分配在固定課節內，學校亦可因應需要，在不同的學校時間，如校曆表、課餘、週末，作出適當安排(教育局 2007a)。在這樣的情況下，作為「其他學習經歷」組成部分之一的社會服務，學校可以選擇把服務時間安排在以下兩種主要的時間模式：

表 4-5：社會服務的不同時間模式

服務時間模式	描述
上課時間表以內	✓ 把進行社會服務的時間安排在校曆中的上課日(「其他學習經歷」學習週或服務活動日等)，或是固定的課節內(生活教育課、通識課、班主任課等)。

	✓ 若服務安排在校曆表的上課時間內進行，學校需預早規劃，並及早聯絡相關服務機構，以確定服務的日期及時間。
上課時間表以外	✓ 把社會服務安排在課後時間（如課後、週末或假期時間）。

#### 4.4.2 不同服務時間模式的利與弊

表 4-6：不同服務時間模式的利與弊

服務時間模式	利	弊
上課時間表以內	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 學生能夠一起參與相關活動的機會較高</li> <li>✓ 教師不需利用額外的工作時間來協助活動的進行</li> <li>✓ 較易取得教師及家長對活動的支持</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 與服務機構配合服務時間方面的彈性較低</li> </ul>
上課時間表以外	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 與服務機構配合服務時間方面的彈性較高</li> <li>✓ 能服務不同類型的對象的機會較高</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 學生及教師均需騰出課堂以外的時間進行活動</li> <li>✓ 需與教師和家長溝通，爭取他們對該服務活動的支持</li> </ul>

#### 4.4.3 選擇服務時間模式時之考慮因素

由上可見，不同時間的服務模式各有利弊。而服務時間模式的選擇，將會影響整個計畫的設計及實施。所以，能夠作出一個適合學校情況的服務時間模式，對學校來說是非常重要的。學校在選擇服務時間模式時應該考慮的因素包括：

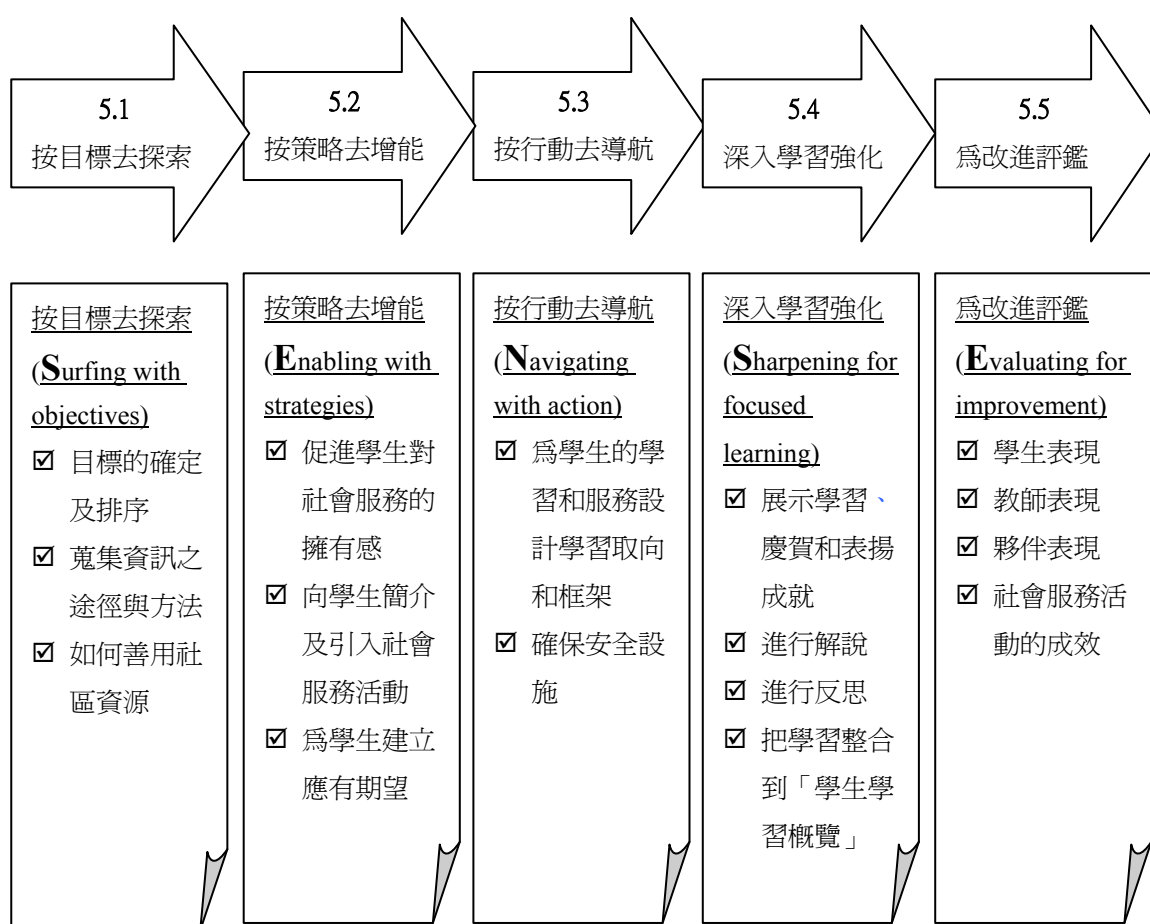
- 是否以學生的利益為依歸；
- 是否為相關服務機構所接受及認同；
- 是否符合服務活動的性質及目標；
- 是否已考慮教師的工作量；
- 是否方便相關行政工作的進行；

## 五、教師怎樣在一個優質的學習層面上組織社會服務

社會服務包含服務與學習兩部分，而在服務與學習之間則靠著「反思」來將兩者整合和平衡（天主教輔仁大學 2002）。無疑，對教師來說，如何在學習和服務兩個層面上取得平衡並不是一件容易的事。

下文將分別從（一）按目標去探索；（二）按策略去增能；（三）按行動去導航；（四）為深入學習強化和（五）為改進評鑑這五個程序，並結合本地和外國的成功經驗，簡介在組織社會服務上教師應該注意的事項（見圖 5-1）。

圖 5-1：如何組織社會服務 - S.E.N.S.E. 模式



### 5.1 按目標去探索

社區本身是一個豐富的學習領域，當中有許多資源可以被教師使用成為教學用材，而學校不僅是社區的一份子，同時學校所從事的教學活動也會成為社區生活的重要部分（余安邦 2005）。故此，若教師能在組織社會服務過程中，按著社區的需要制定目標，便能使學校和社區間之關係更為緊密。在按着目標去探索時，教師可參考以下幾點展開相關工作：

### 5.1.1 目標的確定及排序

一般來說，社會服務的目標可以分為慈善性、探究性和倡議性三大類。而訂出社會服務應屬哪類目標，則是教師的工作重點。要選取一個適合的目標，可以從服務、學習和成長三大方向設立目標。

#### 服務目標

一個優質的服務目標應配合學生的年齡和能力，同時服務目標是可以看得見、達得到、有價值及促進社會服務的可持續性（Roehlkepantain 2009）。而所謂有價值和可持續的目標，包括提升學生的公民責任感和將服務的精神薪火相傳，學生在服務情境的設定中，從事重要工作和負起重要的責任，回應社會上值得關注的問題。當他日投身社會時，可成為改善有關社會問題的一份子。另外，參加者、夥伴機構或其他持份者亦可把經驗、心得分享出去，達致薪火相傳。

#### 學習目標

在推行社會服務時，教師需訂立社會服務的學習目標，例如要建立何種能力、技巧、知識或態度。在新高中課程中推行社會服務，應把服務和其他課程元素結合，並安排時間進行活動及提供份的準備。一方面，學生能學以致用，在服務中應用已有的知識和技能深化他們的學習效果；另一方面，學生亦可從服務中獲取知識，從服務中驗證所學，透過實際的服務社會，加強他們的學習動機。教學環境的擴展促進師生的互動，使學校氣氛更開放，從而提升教學效能。

#### 成長目標

社會服務是一種學與教的理念與實踐方法，讓學生在實際環境中學習，讓學生能夠從體驗中成長，促進學生在社會、情緒和社交上的全人發展。

我們希望在初中時已為學生帶來社會服務的經驗，由淺入深，例如長者服務，因為長者的反應多是正面的，能帶給同學正面的經驗，再而踏多一步，思考還有甚麼弱勢社群需要接觸呢？相對來說，中四的同學，他們可以服務智障人士，甚至服務同年紀的，因為他們承受得起一些外在的衝擊。（佛教黃允畋中學——石伙蓮社工）

在訂立目標時，教師可以嘗試令目標變得 SMART：Specific（特定的），Measurable（可預見的），Attainable（可達到的），Realistic（真實的），Timely（適時的）。為訂立目標，教師亦可以考慮以下問題。

## 考慮問題

	目標：我們要實現甚麼？	如何知道？
服務目標	如要滿足社區真正的需要，參加者可以做甚麼？	你如何知道這些努力可以改善社區生活？
學習目標	學生需要學習甚麼知識、技能和態度呢？	你如何知道這些學習機會能夠出現？
成長目標	社會服務計畫如何幫助學生成長和發展呢？	在學生身上有甚麼證據能證明他們有所成長呢？

### 5.1.2 蒐集資訊之途徑與方法

了解或調查社區需要是訂立目標的重要過程，因此在社會服務活動開始之前，應由教師與準備參加服務的學生，共同針對社區需要進行評估與分析，以便提出適切的服務。教師在訂立目標時可對社區進行調查和研究，當中可以使用互聯網、訪談、查詢夥伴機構的意見等，透過了解社區的需要設立最貼切的目標。學校可就以下五方面，蒐集社區資源，建立教學網絡（余安邦 2002）：

- 人：社區內可協助教材蒐集或課程發展的關鍵人士
- 事：社區的生活事件
- 地：社區的自然與文化地景，可供教學運用的地點或場所
- 物：社區活動成果的遺產
- 時間：人、地、事、物在社區的變化與發展

在社區需要方面，要進行評估及分析的工作，主要有以下四種方式（林至善 2002）：

表 5-1：評估社區需要的四種方式

評估方式	描述
直接觀察	實地到社區走一趟，觀察社區的環境，以了解社區的需要。看一看社區設施是否需要維修？社區有沒有一些弱勢社群，如長者、兒童、身心障礙者需要服務？
問卷調查	可以設計問卷或是需求清單，由學生帶回家，讓家長幫忙填寫，在收回相關問卷後，對資料進行整理歸納，以了解社區的需求項目。
社區重要人物訪談	可以訪問社區領袖的意見，包括民意代表、政府代表、紮根於社區內的重要機構或社團的負責人，又或是邀請他們參加會議，藉以蒐集社區相關資訊。
分析現有文獻	參考有關社區資源的刊物及專家學者對於社區的研究報告，藉以瞭解社區的服務需要。

評估社會服務需要可以由近及遠，首先了解學校本區情況，可以就地取材和實地觀察，其中方法就是社區踏查，即在區內穿街過巷，認清服務契機。



## 蒐集社區資源步驟實例分享

1. 在社區進行踏查，可以利用以下的工作紙作紀錄用途：

### 社區踏查與建立社區資產 考察指南

考察時間：\_\_\_\_\_

我們的學校：\_\_\_\_\_

我們身處的社區：\_\_\_\_\_

我們對本區的印象：觀察前 \_\_\_\_\_；觀察後 \_\_\_\_\_

※三個簡單實用的社會觀察技巧：睇、數、問

在我們身處的社區，可以發掘不同的社區資本：

**a) 地方(PLACES)：觀察區內不同地方，當中存有很多可進行社會服務的所需資源**

- 社區聚焦點：
  - 休憩公園、街市、遊樂場、廣場、社區會堂、戲院、\_\_\_\_\_等
  - 對象組群：青少年、家庭、成人、長者、\_\_\_\_\_等
- 社區商業活動：
  - ◆ 區內商業活動，如\_\_\_\_\_
  - ◆ 傳統店舖，如\_\_\_\_\_
  - ◆ 二手買賣商店，如\_\_\_\_\_
  - ◆ 其他：\_\_\_\_\_
- 社會服務機構與公共服務：\_\_\_\_\_

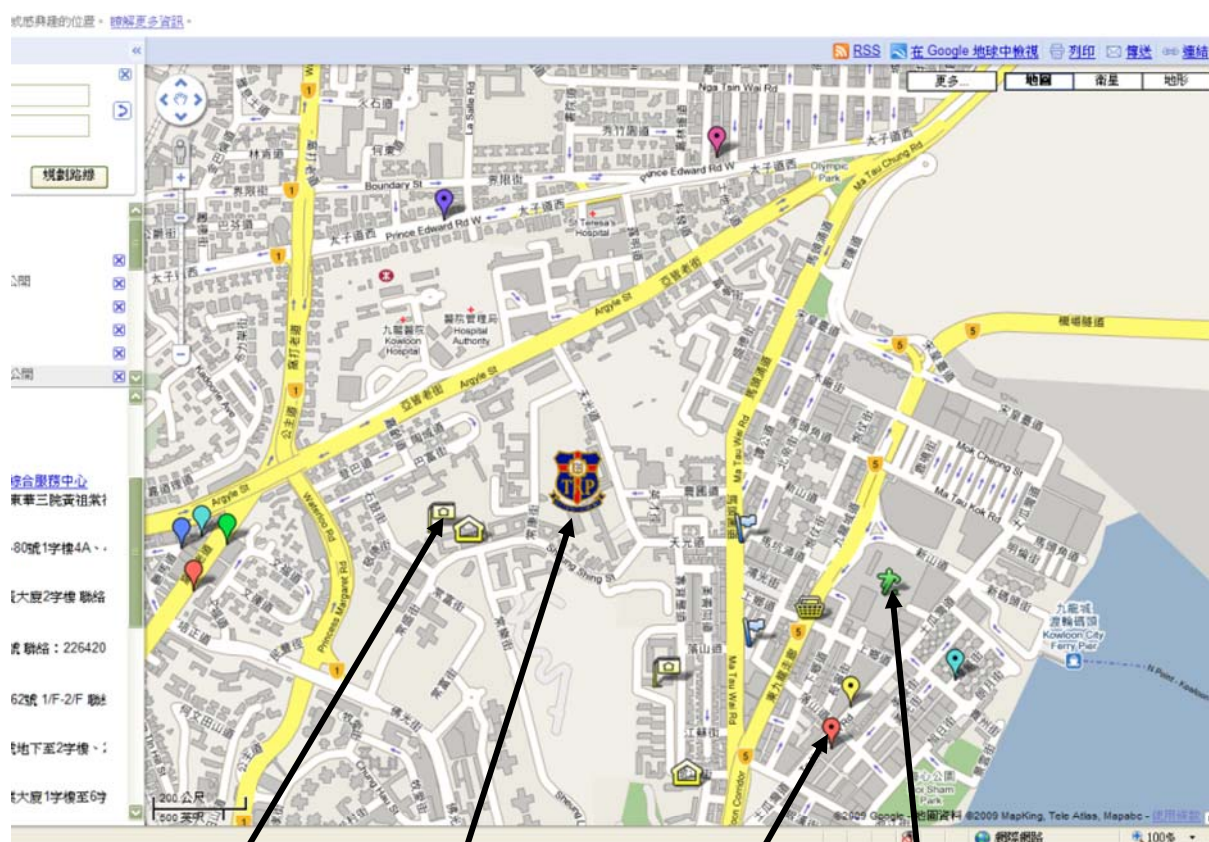
**b) 設計(DESIGN)：觀察社區的規劃與公用設施的設計，可了解社區的情況及需要**

- 公共設施/ 公共家具(public furniture)
  - ◆ 和合設計(inclusive design)
  - ◆ 使用者友好設計(user friendly design)
  - ◆ 是否合適／恰到好處
  - ◆ 是否安全
- 無障礙社區：公共設施是讓有需要的市民享用

c) 生活(LIFE)：了解社區生活狀況，便可根據社區實際需要，為社區設計合適的社會服務

- 社區關注的議題/ 問題
  - ◆ 交通、污染、廢物處理、健康和休閒、\_\_\_\_\_等
- 社區歷史、文化遺產、生活文化、社區節日或節慶、地標或標誌(icons)
- 社區領導者和社區持份者的觀點
- 區內市民的日常生活、生活足跡

2. 為方便查閱，可利用 Google 地圖將從社區踏查所得的社區資源上標示在地圖上，例如以下是鄧鏡波學校社區地圖：



區內長者綜合  
服務中心位置

鄧鏡波學校  
位置

區內私營安老院位置

土瓜灣遊樂場(長者聚集的位置)

因應學校特色和學校所處區域特色，鄧鏡波學校善用社區資源地圖，以區為本，開展社會服務。過程中，增加教師對帶領學生進行社會服務的經驗，提升了教師對推行社會服務的信心。

3. 觀察社區與服務對象相關之設施，以評估他們在社區還有哪些需要。以下是保良局姚連生中學所利用的社區觀察紀錄表：

### 社區觀察紀錄

服務對象： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_

時間： \_\_\_\_\_

地點： \_\_\_\_\_

觀察在附近商場及社區內的設施，請留意這些設施的使用情況，並記錄下來：

	兒童	長者	殘疾人士
↻ 數數： 有多少設施是為他們而設？			
↻ 看看： 有哪些設施是為他們而設？			
↻ 問問： 如你訪問這些人士，你會想問他們甚麼？			

另外，為社會服務搜集資料的過程，應由學生親力親為，以營造學生對服務的投入感。無疑，在過程中教師是需要從旁指導，以確保學生從資料搜集的過程中學習。在訪問服務機構時，教師可提供以下問題供學生參考：

### 考慮問題

訪問問題導向	描述
「需要為本」	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 你的機構需要滿足哪些社區需要？在這過程中遇到甚麼問題？如何嘗試解決？</li> <li>2. 機構現時面對最大的挑戰是甚麼呢？</li> <li>3. 需要做甚麼來解決這個問題呢？</li> <li>4. 學校可以和機構一起做甚麼來回應這些挑戰呢？</li> </ol>
「優點為本」	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 你的機構有甚麼宗旨？如何實現？</li> <li>2. 機構有甚麼優點呢？</li> <li>3. 如果你有三個可改善機構的願望，它們是甚麼呢？</li> <li>4. 你認為作為夥伴的學校可以做甚麼來滿足機構對未來的願景呢？</li> </ol>

### 5.1.3 如何善用社區資源

社區的空間環境可以當作學校的教室，社區的自然、社會、藝術與文化資源就是學習的最佳教材。過往學校的教育工作者或會自居為「社區文化精神堡壘」，但在社會服務計畫裏，學校更多是扮演著「向社區學習」的角色（余安邦 2002）。然而，社區資源雖多，但未必全都符合學校教學之需求，而應該善用哪些資源和如何善用，則可參考以下的幾項原則。

#### 聆聽社區及機構的聲音

➤ 有時教師會將學生的發展列為首要，而把社區或機構當成一個蒐集資料的圖書館，忽略了社區或機構的需要。然而，如何滿足社區或機構需要，亦是學生服務的目標。故教師可以先了解社區需要，再分析哪些社區資源可以幫助和善用（林至善 2002）。

#### 合理的挑戰及適度的支持

➤ 社區內會有不同機構可以讓學校選擇為合作夥伴或服務單位，然而教師在選擇過程中，必須以為學生帶來「合理的挑戰及適度的支持」為原則。

➤ 面對越陌生的服務機構，挑戰越大；越熟悉的服務機構，得到的支持越大。教師需在「合理的挑戰」和「適度的支持」兩者中取得平衡（林至善 2002）。

整體而言，教師可思考以下問題，以確定學校的社會服務目標是否合適。

### 考慮問題

1. 學校會舉辦甚麼社會服務來達到「其他學習經歷」的目的？
2. 學校所訂立的目標是否真的適切社區需要？為甚麼？
3. 學校最近做了甚麼實際步驟來達到在社會服務所設立的目標？

4. 以上的步驟是否最有效來達到目標？為甚麼？
5. 學校是否安排了最合適和平衡的社會服務機會給學生？如是，怎樣做到？如否？為甚麼？

## 5.2 按策略去增能

學者 Cranton (引自李坤崇 2003) 曾提出「經由轉化學習歷程去增加學習者的賦權」理論，第一階段是鼓勵初學者自由的參與、提供他們在學習上做決定的機會。故此，教師按著目標探索後的第二步是按策略去增能，嘗試轉化學生學習的歷程。

### 5.2.1 如何促進學生對社會服務的擁有感

若學生在整個社會服務的學習經歷裏，完全感受不到自己的擁有感，那麼社會服務將會成為學生的負擔，違背了社會服務的原意，教師可以參照以下的方法，促進學生對社會服務的擁有感。

#### 讓學生策劃服務

- 提升學生對社會服務擁有感的先決條件是對學生的工作有信心，而他們獨立自主的工作以參與決策為最有代表性。無論是決定服務的對象、服務的形式、服務過程等都由學生經過資料搜集、思考和討論來決定，可大大增加學生的擁有感。這擁有感的提升，就是令學生感到社會服務是他們的精心傑作，定必有助學生對社會服務的整體的投入。

#### 學校/教師的心聲

主題由教師決定，例如我們決定了服務長者，而服務形式、目標、對象則由學生構思。既然是學生自己提出的，那這計畫就屬於他們了。他們也需要提出證據去支持自己的想法。(東華三院伍若瑜夫人紀念中學——黃玉英老師)

班本活動的概念現在推展至社會服務的層面，將來會有簡單的指引，綜合社會服務經驗，讓學生在計畫服務時作參考。在班主任的協調下，聯絡機構的工作甚至可由學生跟進。在清晰的指引下，我相信我們的學生有能力做到一些規劃的工作，最終增加他們的成功感、滿足感。(樂善堂王仲銘中學——梁東榮副校長)

#### 學生樂於參與

- 在學校/教師的精心安排下，有計畫地發展學生參與社會服務的興趣，是令學生樂於參與的必要條件。

## 教師的心聲

我們曾到裕民坊和牛頭角的板間房做探訪，同學探訪後感到很震撼。學習場地跟課堂完全不同，例如那次的服務活動，社工便在天台為學生進行服務前的解說，同學都很留心的記下注意事項。我曾跟同學說環境不好，要承受得住才去，他們都願意參與。（寶覺中學——馮維娜老師）

## 給予學生適當的讚賞和鼓勵

- 讓學生對自己的付出有認同感，感受到自己為服務付出的努力和成果，令他們知道是次活動是他們所擁有的，使他們有動力一直服務社區，增強社會服務的延續性。

## 社工的心聲

表揚（recognition）是很重要的。因為教師看見學生可以這樣，他就有證據（evidence）。讚賞學生是不能隨便的，我看到你做了些甚麼，我覺得你很好。學生就會很記得教師的這句說話，學生會很開心地跟我說他們被教師稱讚。（佛教黃允畋中學——石伙蓮社工）

激勵學生投入社會服務是需要根據學生出色的表現來讚賞，令學生感到實至名歸，這就是學習理論所著重的有條件的獎勵。

## 5.2.2 如何向學生簡介及引入社會服務活動

### 服務所需知識及技巧之提供

社會服務的其中一個原則是學生為本，着重學生的自身經歷和內化，從而改變個人的價值觀和態度（教育局 2009）。故此，一般情況下，教師會逐步放手，把活動交由學生帶領，但如果沒有提供足夠知識和技巧給學生時便放手，則容易造成學生無助感、挫敗感上升等問題。

所以，服務前的訓練是很好的方法讓學生更清楚了解服務的步驟、須掌握的知識和技巧以及所扮演的角色，也能更加了解他人的需要。教師可以在服務前讓學生了解服務的地點、服務對象和相關的議題。例如，請學生服務前到將會進行服務的地點視察（如到相關機構了解需要）、活動前與服務對象和機構接觸、要求學生蒐集和閱讀相關資料、提醒在場合中適當的行為和衣著、文化、傳統和習俗的特點以及提供有關服務的資料和教導所需的技巧，令學生事先瞭解服務的情景，建立相關概念，減少對未知的恐懼，在進行服務時能得著正面的經驗從而促進學習，達致學習的目標（Roehlkepantain 2009）。

另外，教師亦可向學生說明整個方案的意義、要求、時間長短、角色和做法。因為服務出現問題多是對服務的背景不清晰。若有清晰的交代，學生可以獲得較好的經驗，亦藉此瞭解課程的內容如何整合在服務過程之中，達到學習目的。

## 學校/教師/社工的心聲

### 讓學生掌握知識

協作的單位會提供有關方面的培訓，教師也給予資料，另外同學也需要以專題研習（project learning）形式，自行搜集資料，並作討論。學生應對服務有一定的認識和興趣，他們要了解受眾對象的需要、明白自己能夠提供甚麼、為甚麼要做社會服務。（潮州會館中學——曾永康校長）

### 學生清楚自己的責任

確定學生清晰知道自己的責任。同學要清楚知道活動的目的是甚麼，互相配合。例如他們要接待長者，便要建立他們這方面的技巧。（潮州會館中學——何少珍老師）

### 教導提供服務時的技巧

活動前有簡介課，由導師就機構的特性，提醒學生活動時注意的地方，如與長者說話的技巧聲線等。籌劃服務的不同階段也有不同注意的事情，可逐步帶領學生，加上教師作為促進者（facilitator），協助同學依時間表上完成項目，從而讓學生更容易掌握。（樂善堂王仲銘中學——周凱慈老師）

第一次的培訓是著重學生切身處地去體驗和感受服務對象。教師及社工預備材料，讓學生進行角色扮演，如盲人、聾人等，以了解對象的特性。（荔景天主教中學——潘凱斯社工）

知識的傳授需要令它不是枯燥乏味，而是令學生感到擁有感。在這方面，學校可以和社區合作夥伴配合，發揮兩者之長，包羅實踐和理論的元素，深入淺出地建立知識和技巧。至於將這些技巧和知識傳授的方法則有很多，最為常見的為簡介會，也有使用專人教授、小組分享、和角色扮演等形式去提供所需的知識和技巧。簡介會或培訓需要照顧所有參與社會服務的學生的需要，為引領學生參與服務作出重要一步。而角色扮演的重要作用是提升學生的同理心。

總括而言，教師除了使用上述的方法，更重要是因應學習目標及學生的特性去安排適當的策略，例如簡介會以直接講授的方法向學生介紹將會進行的社會服務，為了讓學生認識服務對象或地方，教師可嘗試透過不同的策略，包括遊戲、資料處理、角色扮演及討論等，讓學生有深刻的體會和掌握學習重點。學生屬於活動型，不喜歡留在班房內，教師可以嘗試用遊戲將所需知識和技巧帶出，讓學生能夠有深刻體會。



## 學校實例分享

### 潮州會館中學：美麗人生服務學習計畫(長者篇)

學生進行長者服務前，先讓同學認識及應用與長者溝通的技巧，內容包括觀看短片、短講分享，以及邀請長者到校與同學傾談。以下是其中一節的內容：

1. 工作人員先播放短片，內容講述一些與長者溝通時的錯誤方法，各小組觀看短片後，需討論片中出現的問題，於時限內答對最多的小組，可獲禮物一份。
2. 核對答案後，工作人員再播放第二段短片，內容講述與長者打開話匣子的注意事項。播放結束後，工作人員透過電子簡報（Powerpoint），講解與長者溝通時須注意的地方。
3. 然後，工作人員與同學一起構思可與長者傾談的話題。
4. 最後，十二位來自長者鄰舍中心的長者與各小組同學會面及傾談。



進行服務前舉行簡介會，簡介服務詳情：

#### 服務日詳程

- 日期：21/02/09（星期六）
- 時間：9:15am – 1:00pm
- 地點：
  - 利安邨：鄰舍輔導會馬鞍山鄰里康齡中心
  - 利安邨：獨居長者
  - 馬鞍山村：獨居長者
  - 恆安邨：長者屋長者



## 長者宿舍簡介

- **甚麼人可以入住？**
  - 65歲或以上
  - 有住屋或社交需要，但未能獨自居住
  - 可以照顧個人衛生及起居
  - 體格及精神狀態適合過群體生活

## 長者宿舍簡介

- **服務性質**
  - 提供共住的房間
  - 提供社會工作服務：如個案評估、輔導、轉介和舉行活動等
  - 提供日常生活的資料
  - 舉行活動，滿足院友的社交康樂需要

### 5.2.3 如何為學生建立應有期望

在整個社會服務過程中，如果教師未能為學生建立應有的期望時，往往容易造成學生在期望和實踐出現落差，最終無法建立擁有感及個人意義。教師可參考以下幾點，為學生建立適切的社會服務期望。

#### 改變學生對社會服務的看法

- 不少學生容易輕視自己的影響力和社會服務的力量，認為自己所作的對改善社區並沒有幫助，間接減低了學生對社會服務的擁有感和公民責任感。其實，學生應該明白他們透過社會服務去幫助有需要的人，滿足社區的需要，更可成為改善有關社會問題的一份子，促進社會變化。

#### 讓學生放下身段，委身去服務別人

- 社會服務的意義在於培養學生對社會、對社區、對居民的同理心和熱情，使學生有服務社會的心，在日後也會主動參與社會服務。

## 考慮問題

1. 你是否將整個社會服務計畫準確地向學生呈現了？為何？如果不能，為何？
2. 你是否將所服務群組的文化差異向學生呈現了？為何？如果不能，為何？
3. 你是否將學生所需的技巧和知識向學生呈現了？為何？如果不能，為何？
4. 你是否將服務對象背後所呈現的社會問題向學生講解清楚呢？如何？如果不能，為何？

## 5.3 按行動去導航

### 5.3.1 設計學習取向和框架

行動的階段可說是社會服務的重要部分。在進行服務的階段，教師需要引領學生進入服務情景，由對服務的探索階段走向理解、行動階段，協助完成服務的內涵和目的。學生再透過反思在社會服務中獲得的經驗而有所學習和成長。要達到學習的效果，教師可以參考以下的社會服務取向和框架（林至善2002）：

#### 由「社會議題」出發的社會服務：

- 將此作為切入點，在服務的過程中，引導學生觀察並探討當中出現的社會議題(例如：以「社區清潔」或「環境保育」為主題，深入探討有關議題和可關於的事項。

## 社會議題相關的服務 學校實例分享

### 保良局姚連生中學 社會服務計畫

#### 課程一

社會服務主題：社區重建——平衡發展與保留

目標：

1. 讓學生認識荃灣因社區重建帶來的社區變化
2. 讓學生發掘因重建而消失的街道或商舖
3. 讓學生發掘荃灣值得保留的文化或回憶

服務建議：

- 尋找區內便宜、懷舊特色的東西向校內同學推介
- 訪問老街坊、傳統店舖的員工對本區轉變的看法及感受，並把內容記錄及展示
- 在區內舉辦社區相片展覽（例如社區新舊相片的對比）



## 課程二

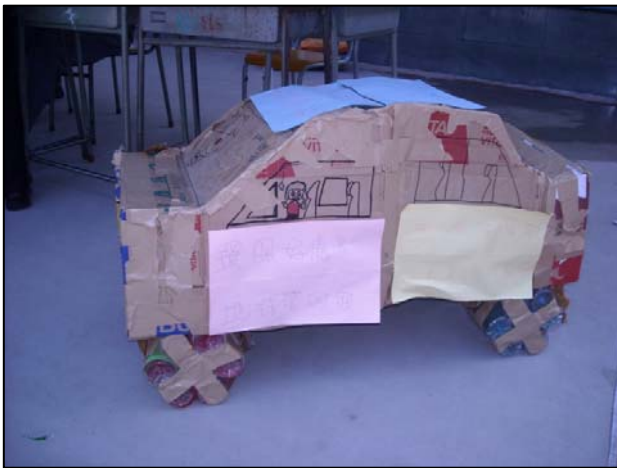
社會服務主題：樂活新一代

目標：

1. 讓同學認識、了解及推廣樂活的生活概念
2. 鼓勵同學活得健康，與大自然和諧共處
3. 提升大家保護地球的意識

服務建議：

1. 由同學設計海報，在區內張貼宣傳環保訊息
2. 擺放展覽攤位，派發宣傳單張，宣傳環保肥皂及有機／天然健康食品的好處
3. 製作環保肥皂，向街坊宣傳環保肥皂的好處
4. 利用膠樽及紙皮製作藝術品，宣傳 4R，即 Reduction(減量)、Reuse(重複使用)、Recycling(回收)、Regeneration(再生)的好處



學生一般較少關心國際性的議題。對於引發學生參與有關國際化議題的社會服務，需安排相關的活動，使學生作好準備，如建立些學習期望和加強他們的已有知識。

### 讓學生建立起團隊 (teamwork) 精神

- 讓學生在團體裏建立責任感，互相支持，學生自發去組織支持小組或小組討論，合作學習。
- 在服務過程中，容易遇到不同的問題和困難，團隊精神促使學生互相支持、討論和解決，

最終學生能感受到更大的動力去服務（Wade 1997）。

### 教師的心聲

計畫是以小組形式進行，期望在組長的帶領下，可互相磨合，達成共識。老師會憑同學初中時在專題研習的表現中推薦一些同學在服務計畫中擔任組長，再由組長各自組織自己的「班底」。（東華三院伍若瑜夫人紀念中學——黃玉英老師）

為社會服務組成團隊的方法，大致可以學生根據他們過往的合作經驗來組合，而第一步是委任隊長，讓他們組織團隊。團隊運作的重點是發揚集體精神，以促進互助。

### 由淺入深，以長帶幼

- 社會服務具有延續性的精神，而在社會服務中的學習過程也是要講求延續性，因學習不是一蹴即成，不是單次性或只是參與便會有所體會和達到學習的效果，對培養學生服務社會的公民責任感亦然。
- 所以，社會服務在學習的模式上是層層推進，可先由教師作準備，然後由教師教導學生，再由高中的學生去帶領初中的學生進行服務。

### 學校/教師的心聲

#### 先裝備負責教師，然後由他們裝備學生

班主任在學期開始的時候，已知道自己的角色會配合社會服務的活動。在我們為學生舉辦的工作坊或事前簡介（briefing），班主任也會在場，這是對學生的一個支持。（佛教黃允畋中學——蘇寶群老師）

每次服務前也有一個簡介會，讓學生知道誰是他們的服務對象，需要作出甚麼準備（包括物資）。如在一個替長者按摩的活動中，先由護老院的姑娘（護士）教老師們按摩的技巧，老師再在課堂上將有關的技巧教導學生。（荔景天主教中學——馮惠蓮老師）

#### 高年班同學帶領低年班同學

在我們學校的專題研習中，以「一師一長一小組」的模式運作，若以這個模式應用在社會服務裏，讓高年班的同學策劃，帶領較低年班的同學，過程中投入活動，便能發揮他們的領導才能。（潮州會館中學——曾永康校長）

到新高中階段，學生在初中時的服務經驗，可作為學生領袖及朋輩導師，協助初中的同學，也可協助老師籌備服務，從中慢慢建立出擁有感。（樂善堂王仲銘中學——何世敏校長）

由高年班學生帶領初年班學生參與社會服務，可發展為一種制度，就是選拔朋輩導師，讓以長帶幼成為學生的職責。同樣地，教師也可以率先體驗社會服務，以發揮身教的功用。因此，「一師一長一小組」的形式可以在社會服務當中大派用場。

## 過程中教師給予學生適當的指導

- 教師與學生共同設計社會服務方案：透過教師的引導，學生在參與的過程中，與教師討論服務的可行性和當中的優劣，學習如何設計一個方案，讓學生有發揮創意的機會，使方案更加活潑，增加有效執行的可行性和學生的主動性，加強學習和成長的效果（Geiger 2001）。
- 教師應定期和同學討論進度。教師透過和學生的接觸，瞭解服務活動的運作情形，協助學生調整服務計畫。針對學生所遭遇的困難，教師和學生以共同討論的方式，探討解決問題的途徑，從而建立學生獨立解決問題的能力。教師也可指導學生繼續搜尋和閱讀有關資料以提昇服務效果。

## 教師的心聲

### 共同設計社會服務方案

起初老師先行一步，會計畫較多，帶領同學參與，分別於高、低班招募學生參與服務，並與高班學生一同討論如何進行服務。在課堂上同學會表達意見，如他們曾提議到孤兒院、醫院進行服務，老師會考慮其可行性。（荔景天主教中學——馮惠蓮老師）

### 教師和學生討論進度

我會要求學生先設定簡單的服務計畫，例如活動的名稱、需要的時間等，然後會與學生討論相應的細節，再讓他們作調節、取捨及檢討。之後便提升對他們計畫的水準，如細節處理、資源運用、危機應變等，讓學生學會處理資料及提升溝通能力。（鄧鏡波學校——梁日科老師）

## 考慮問題

1. 在推行社會服務時，教師對學生學習有什麼期望？如希望學生能學會合作學習、建立團隊精神？
2. 學校在推行社會服務時有何策略或機制？
3. 學生在遇上困難時如何尋找解決方法？
4. 教師或機構有否定期與學生溝通？
5. 學生在學習過程當中搜集了甚麼資料去達成服務、學習和成長的目標？

### 5.3.2 確保安全設施

由於面對全新或不熟悉的服務環境，教師有責任讓學生明白服務時的規定、安全事項、服務態度及應對技巧，使學生掌握服務的方法，避免不必要的困擾。

在安全事項、風險管理及責任承擔方面要尤其小心，這包括家長的同意、購買保險、交通安全、安全上的督導。事前教師需先考察服務場地的安全及帶備學生監護人的緊急聯絡電話，而學生和服務對象的身心安全也同樣重要。有些一向與成人義工合作的機構，期望或要求可能超出學生安全範圍進行的限制，所以教師需要作出安全的評估、定時提醒學生和監察

服務進行時的情況 (Roehlkepartain 2009 ; Geiger 2001)。此外，亦需要讓參與的學生營造互相照應的文化和機制。

### 考慮問題

你有否留意以下的安全及危機管理事項？

- 事前檢查服務環境是否適合和安全
- 家長的同意
- 購買保險
- 交通安全和路線計畫
- 活動進行時的監察
- 師生比例
- 緊急聯絡電話

### 學校實例分享

學生活動風險評估表			
風險分析			
風險因素		可能風險	風險管理策略(如何降低風險至可接受程度)
人	導師／教師	專業知識／經驗	
		安全意識	
		專業態度	
		專業技能／資歷	
		體能	
		團隊溝通(導師與導師、參加者、工作人員)	
	參加者	已有知識和經驗	
		安全意識	
		參與態度	
		應付能力	
體能／年齡			
	工作人員		
	其他人士		
環境	活動場地／地理環境／膳食住宿		
	天氣／政治／天災		
器材	質素		

	數量		
	合適性		
活動程序與 組織	活動設計及性質		
	難度／挑戰		
	應變計畫		
	監察機制		
財政	學校財政		
	合辦機構／承辦商的財政狀況		
政策與指引	符合學校政策		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	政府指引	符合《戶外活動指引》 (包括《境外遊學活動指引》)	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不適用
		符合《學校課外活動指引》	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不適用
		符合《香港學校體育科安全措施》	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不適用
		符合其他指引／通告，指引／通告名稱：	
符合專業團體指引／標準 專業團體： _____ 指引／標準名稱： _____			
先遣 勘察	有 <input type="checkbox"/> 沒有 <input type="checkbox"/>	勘察結果：	
承購 保險			
責任承擔／ 免責協議／ 通知家長／ 知會程序			
建議活動是 否進行	是 <input type="checkbox"/>		否 <input type="checkbox"/>
	風險管理(保留、降低／分散、規 避、轉移)方案		
	講解安全要點內容		
評估日期		評估人：	
校方批准 進行	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	批核人：	日期：

資料來源：曾永康 2008. (內容稍作修改)

## 5.4 為深入學習強化

### 5.4.1 展示學習、慶賀和表揚成就

#### 展示學習

展示學習（demonstration of learning）提供機會予學生整合自己的所學，清晰有力地分享服務經驗和心得，包括他們作出了甚麼的轉變和成長，從而鞏固及強化學習，提升他們的自我效能感。同時，讓學生勇於分享他們的經驗，這樣可使其他人也能感同身受，和肯定學生所完成的服務，使學生得到鼓舞和支持，這樣做亦可推動在該服務或議題上有更大的社會參與（Roehlkepartain 2009；天主教輔仁大學 2002）。

至於向甚麼對象展示學習並沒有明確的限制，學生可以向一小撮的觀眾如教師和同學、服務對象、學生家長、社區的居民或領袖，以至媒體或在網上。展示學習的方式要切合學生的興趣、能力和天份，例如可以是寫作、演講、藝術作品、海報、照片集、光碟、歌曲或話劇。教師也可鼓勵同學建立檔案，可以是小組或個人形式，展示有關服務的資料，包括：照片、圖畫、筆記、計畫日誌、學習日誌、日記和書信（林勝義 2001）。

#### 學校實例分享

##### 保良局姚連生中學



展示社區觀察的相片



在店舖內張貼宣導環保單張



為服務對象設計心意卡



## 考慮問題

1. 學生將會展示甚麼和怎樣分享由社會服務經驗中獲得的學習和對社會議題的理解？
2. 學生的分享可如何鞏固及強化學習？
3. 學生的分享可如何感染他人（如其他學生），推動在該服務或議題上有更大的社會參與？

## 慶賀及表揚成就

與展示學習相輔相成和強化其意義的是慶賀及表揚成就（celebration）。慶賀和表揚成就在社會服務中是非常重要的，它能對所有的參與者表示謝意、表揚所作出的努力和成果、確立人與人之間的關係以及增強繼續參與服務的信心和意願（Roehlkepartain 2009），並且讓學生後退一步去看自己的成果和努力（Education Bureau [EDB] 2007a；Geiger 2001）。

實施方式包括（一）過程中的表揚：適時在學校的刊物、家長通訊、學校的網頁、電子看版等公開表揚社會服務表現優良的學生姓名和具體事蹟；（二）結束時的慶祝：在服務方案結束或學期結束之前，舉辦社會服務的慶祝活動，可以慶祝同樂的方式進行，如發表會、博覽會、嘉許禮、慶功宴、燒烤會等，並可由師長頒發獎狀、證明書、感謝卡、感謝狀、紀念章等（林勝義 2001）。

## 學校實例分享

### 潮州會館中學

社會服務完成後，學校以舉辦結業禮，來祝賀同學完成計畫及表揚同學所付出的努力。結業禮在週會時舉行，齊集全校學生，先由司儀介紹計畫內容，再利用短片回顧服務內容。結業禮上由同學介紹服務內容及分享自己在整個服務中的感受與得著，然後由副校長及協作機構的嘉賓代表致詞，最後頒發「完成服務學習計畫證書」及「最優秀畫冊」獎項。

對社會服務進行嘉許活動的重要目的是承先啓後，讓後學見賢思齊，把優良表現延續下去。

## 考慮問題

1. 慶賀活動可以如何與學生提供的社會服務有所關聯？
2. 會邀請甚麼人？會否有特別嘉賓？怎樣邀請？如何發放消息？
3. 時間和地點是否適合？

## 5.4.2 進行解說

社會服務是一種經驗學習，活動後即時解說會較隔一段時間才進行來得深刻和真實，故教師宜安排活動後在最短的時間內進行解說，盡快地引發、促進及搜集學生對服務經驗的感受和意見，從而發展他們對生活或生命中其他事情的看法和影響等。教師在帶領解說時，可

以參照 4F (Fact, Feeling, Finding, Future) (Greenaway 2009) 的方式去進行解說——即過程回顧、分享感受、反思體會以及前瞻應用。

圖 5-2：活動解說時運用之四步曲

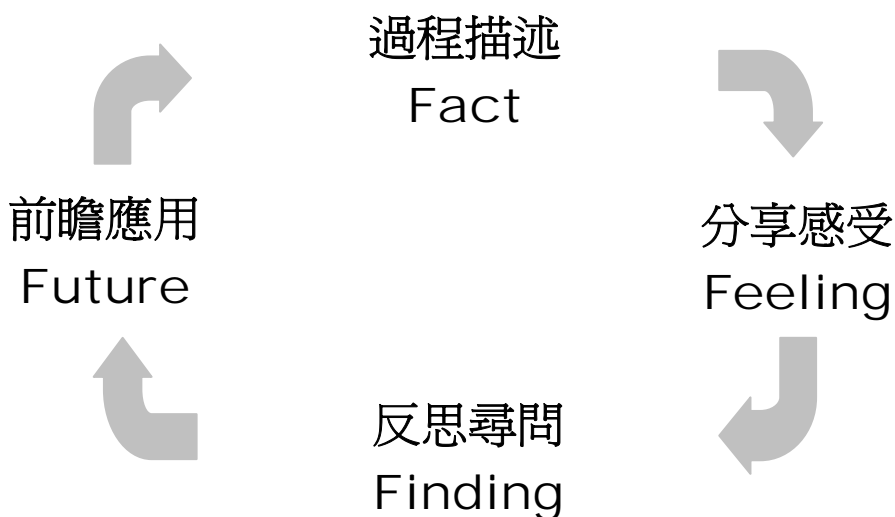


表 5-2：活動解說時運用之四步曲

	第一步曲： 過程描述 (Fact)	第二步曲： 分享感受 (Feeling)
重點	✓ 描述發生的事件和經驗	✓ 表達感受
可發問之問題	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 剛才發生了甚麼事？</li> <li>✓ 這件事在甚麼時間發生？在哪裡發生？在甚麼情況下發生？</li> <li>✓ 當中涉及甚麼人？</li> <li>✓ 他們做了甚麼？</li> <li>✓ 過程中，哪個片段令你最深刻？</li> <li>✓ 有甚麼事是你意料之外的？</li> <li>✓ 有甚麼事是你預期中發生的？</li> <li>✓ 你看見甚麼？看不見甚麼？</li> <li>✓ 你聽見甚麼？聽不見甚麼？</li> </ul>	感受 ✓ 用兩至三個形容詞，形容你現在的感受 ✓ 過程中，你經歷過那些情緒？ 對比 ✓ 何時你的情緒最高漲／最低落？ ✓ 有哪些強烈的對比經驗？ 參與 ✓ 何時你最投入？何時最不投入？ 感同身受 ✓ 你有沒有一些與他人相似／不同的感受？ 壓抑 Vs 表達 ✓ 甚麼時候你很想／不想表達？ 聯繫 ✓ 這種感覺你熟悉嗎？還是感到陌生？

	第三步曲： 反思尋問 (Finding)	第四步曲： 前瞻應用 (Future)
重點	✓ 尋找對自己的發現和意義	✓ 轉化經驗，應用於未來的生活中
可發問之問題	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 為何你會這樣表現／完成任務？</li> <li>✓ 你的感受如何影響你的行為？</li> <li>✓ 你對自己／小組／這個題目有甚麼發現？</li> <li>✓ 有甚麼是你最珍惜的？</li> <li>✓ 其他人有甚麼值得你去欣賞？</li> <li>✓ 現實生活中和進行服務中的你，有甚麼不同／相似？</li> <li>✓ 有甚麼是幫助／妨礙你的學習？</li> <li>✓ 可以用一句說話總結你的經驗嗎？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 如果再試一次，你會有甚麼不同？</li> <li>✓ 這個新發現，對你將來有甚麼影響／幫助？</li> <li>✓ 你會有甚麼計畫？</li> <li>✓ 你看到甚麼選擇或可能性？</li> <li>✓ 甚麼會令你停止／開始／繼續去做？</li> <li>✓ 在日常生活中，你可以如何應用這個新發現？</li> </ul>

## 教師的心聲

### 以 4F 進行解說

先讓學生回顧深刻的情境 (Fact)，讓學生重新經歷一次服務的過程。可以先運用對話形式進行解說，減少寫的過程。然後，再讓學生表達服務的感受 (Feeling)，由於談論情境時要簡而精是有難度的，於是，我們可以引導學生作深入的解釋，例如「為甚麼」(Finding) 有上述的觀察和感受。有些學生會不願意表達，因此老師在每一次解說時需有目標，而盡量引導由學生自己說出來 (Future)。(鄧鏡波學校——梁日科老師)

### 解說的時間選擇

我們探訪護老院後便在旁邊的公園進行分享，完成「長者健康日」後也即時在場解說。故在解說時間、地點上很有彈性。(荔景天主教中學——唐炳賢老師)

老師在服務過程多作觀察者。例如有一次服務，我們發現一位同學出現狼狽的情況，我們並沒介入，而事後解說時讓同學自己說出狼狽的情況，反思當中的原因 (如：預備不足還是合作性弱?)，這解說便是寶貴的學習經驗。(荔景天主教中學——呂燕婷老師)

解說的要旨是著重即時性，即在進行社會服務後盡早進行。但學生在說出感受時是會有難度的，因而需要教師對此加以鼓勵。適當時，教師可設計一些簡單的工具 (如 5.4.3 所示)，協助學生把感受呈現出來。

佛教黃允畋中學：V-Net 大使

在活動完結後，社工會與 V-net 大使利用以下問題進行口頭上的解說：

1. 以前的你（具體描述自己的需要／問題／行爲／自我形象）
  - a. 你以前曾做過甚麼？
  - b. 在朋友群中，你扮演甚麼角色？
  - c. 你怎樣看自己？
  - d. 除了朋友之外，其他人如老師／同學怎樣看你？
  - e. 你又怎樣看其他人？
  - f. 你覺得你應否爲所做的事負上責任？
2. 現在的你（鞏固正面改變）
  - a. 在義工服務中，甚麼令你想作出改變？
  - b. 你是怎樣踏出第一步的？
  - c. 從義工服務學到甚麼？對你的品行／自信／自我形象有何影響？
  - d. 期間遇到甚麼困難？(如：朋友壓力／老師懷疑／自己的堅持會動搖...)
  - e. 你成功重回正軌，你要多謝誰？他們曾怎樣幫你？
  - f. 有甚麼令你繼續堅持正面的改變？
3. 將來的你（讓同學能爲目標努力奮鬥）
  - a. 你現在有甚麼目標進行？
  - b. 你以往的經歷如何影響你現在的生活／目標的達成？
  - c. 回顧過往的經歷，你現在有甚麼鼓勵說話／人生座右銘與其他同學分享？

解說的重點在於使用開放式的提問來鼓勵深度的思考，解說活動能促進學習和配合社會服務的目標。教師可以從服務提供、學生自身、社會議題和公民身份作為解說的議題（Wade 1997）。

表 5-3：教師協助展開解說時可帶出之問題

範圍	解說問題
服務提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 在服務別人的過程中，你有甚麼得著？</li> <li>✓ 其他人如何從你的服務成果中得益？</li> <li>✓ 你是否認為每個人也應服務社區？</li> </ul>
學生自身	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 你用了甚麼技巧去幫助別人？</li> <li>✓ 你在服務的過程當中作出了怎樣的改變？是如何做到的？</li> <li>✓ 你在將來會如何運用所學到的知識和技巧？</li> </ul>
公民身份	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 服務社區是否一個好公民的必要條件？</li> <li>✓ 市民可以如何服務社區？</li> </ul>
社會議題	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 有甚麼現行的政治、經濟和社會因素導致這個問題？</li> <li>✓ 你認為你可以怎樣做去改善這個問題？</li> </ul>

### 考慮問題

1. 教師能否在解說時掌握到 4F 的原則？
2. 教師在服務前是否已計畫何時和何地進行解說，協助學生掌握所學，鞏固所得？
3. 教師是否將服務和解說時間的距離縮減到最少，以確保學生能儘早分享當時的感受？

### 5.4.3 引導學生進行反思

「反思」(reflection)，是「服務」與「學習」兩者相互連結的關鍵，也是協助學生將「服務經驗」轉化為「學習心得」的酵素。如果缺乏反思活動，則與一般志願服務沒有多大差別，「學習」的意義和效果必然降低。所以，學生在參加服務活動之後，必須在教師的指導之下進行反思活動。

反思活動不是單單總結事件和感受，當中更包括批判性思考、價值判斷、解難和分析，令學生在反思個人的服務經驗時可延伸和拓展視野，並將自己的服務經驗，透過不斷的反思過程逐漸延伸至群體，如公民、政治或社區的範疇，體會自己的服務經驗與整個社群的關聯性，提升公民責任 (Roehlkepartain 2009)。

反思是一種結構化活動，以強化成長和學習。它可以幫助學生內化、詮釋和運用他們的經驗；整合經驗並轉化為知識，以及能更認識自己。教師可因應學生的學習風格去選取適合的反思方式，常見的反思方式可以分為（一）書寫式、（二）口頭討論式和（三）藝術式 (Roehlkepartain 2009; Wade 1997)。

表 5-4：常見的反思方式

反思方式	描述
書寫式	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 文字書寫紀錄既有助於觀察與表達能力的培養，亦可幫助學生進行批判性與結構性的反思的活動，對學生的個人的成長、解決問題的能力以及觀念轉換等有顯著的幫助。</li> <li>✓ 書寫的紀錄可以包括工作紙、心得報告、服務日誌、文章、相關書刊的閱讀報告、網誌或網上討論區。</li> </ul>
口頭討論式	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 討論式的反思透過與他人的討論與分享，可以幫助彼此拓展反思的深度和廣度。</li> <li>✓ 討論式的主題最好事先設計，積極主動地連結服務經驗與學術主題相關，才能產生學習的意義。口頭上的討論包括分組討論、匯報、與專家對話，角色扮演。</li> </ul>
藝術式	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 藝術式的反思能夠配合有相對學習風格的學生，亦是具有創意的表達方法，形象可能來得更為深刻。</li> <li>✓ 有些學生較不易說出感受或不善於書寫，教師可選擇繪圖或漫畫製作等，讓學生表達。</li> <li>✓ 藝術式的表達方式可包括：圖畫、話劇、音樂、歌曲、展板、錄象表演、剪貼簿等。</li> </ul>

### 教師/社工的心聲

#### 強調反思，並以不同的形式去進行

當同學已學習基礎知識，都會進行反思活動。例如要求學生以四格漫畫的方式來表達他們對社會服務事前事後的看法。（東華三院伍若瑜夫人紀念中學——黃玉英老師）

我們透過不同的方法刺激學生的思考，學生可以文字表達或是透過錄影訪問，反思所學，明白自己的得著，掌握需要改善的地方。（佛教黃允畋中學——石伙蓮社工）

在課堂上的任何時間也可以進行反思，而反思的內容必須切合學生的親身經歷，當中最重要的是找出一些令學生觸動的內容。例如有關貧窮問題的服務議題反思上，我們要與學生回顧經歷，共同找出當中要帶出來、但又被我們忽略的訊息。（仁濟醫院王華湘中學——傅潤偉老師）

我們強調服務後的反思：為甚麼要做社會服務？服務對象的需要是甚麼？讓學生表達親身服務後的感受、得著。在他們的報告中，我們會指出學生做得好或需要改善的地方，鼓勵他們。我們會要求高中同學在服務完成後的體驗作出分析，並完成簡報。（荔景天主教中學——馮惠蓮老師）

## 學校實例分享

反思活動可以多種方式呈現，利用文字、繪畫、手工均可增加趣味性

### 葵涌循道中學



以手工來進行反思



以繪畫來進行反思

### 保良局姚連生中學



『扣布任你寫任你畫』



『串串燒』

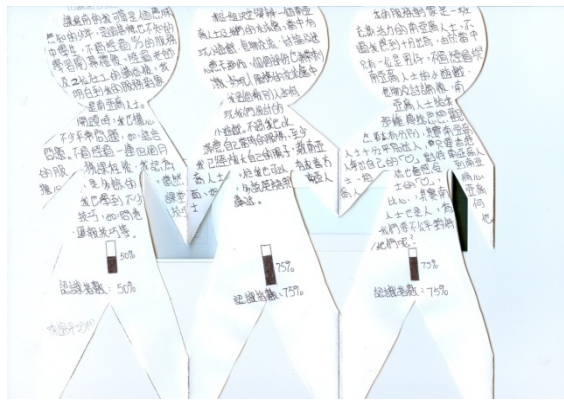
### 葵涌循道中學



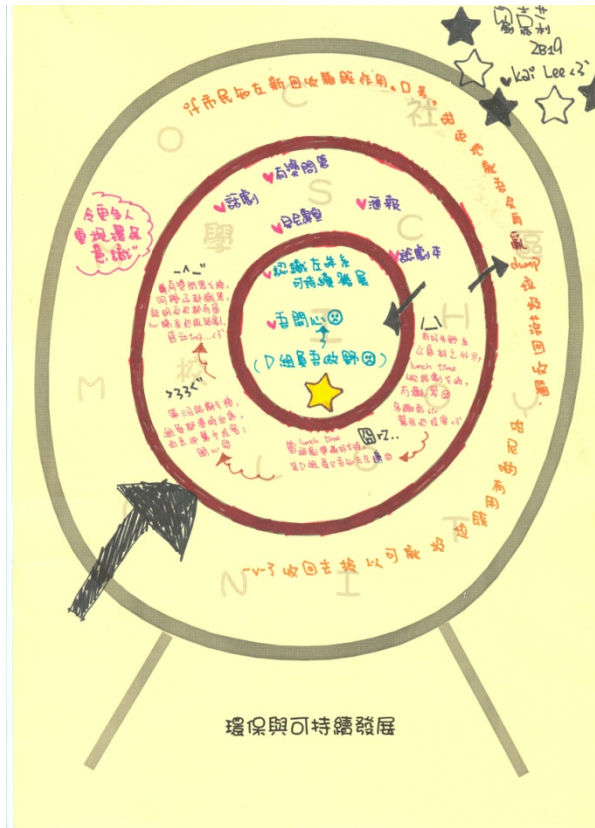
反思文章



東華三院伍若瑜夫人紀念中學

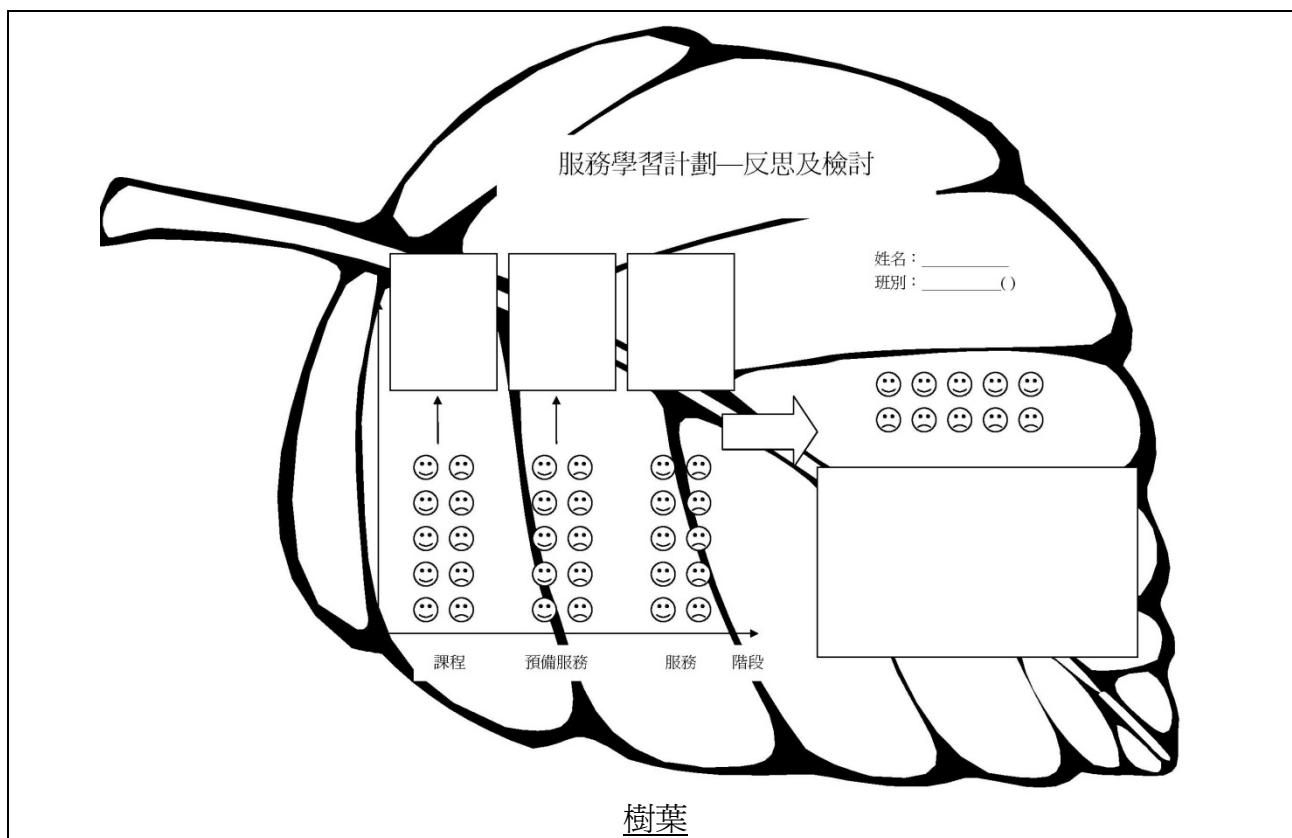


人形反思公仔



箭靶





## 學校實例分享

### ➤ 快速回顧 (Quick Review)

在進行服務學習的過程中，省思、回顧是有效而且必須的學習過程，以鞏固學生的學習經驗。在時間有限但學習內容豐富的情況下，若能有效進行快速回顧，那便可以最少的時間取得最大的學習效能。英國學者羅貴榮博士 (Dr. Roger Greenaway)，提出不少回顧技巧，當中的快速回顧能讓我們在有限時間內作出最快而且有效的回饋，給我們參考。

#### 一分鐘回顧：在一分鐘內取得有價值的信息

##### 情緒指數 up and down (check mood states)

讓參與小組圍成圓圈，使大家能看到大家。然後，由主持人發號司令，可以簡單一句：「感覺如何？」、「驚訝嗎？」作為信號，讓學生以共識的身體語言表示他們當時的感覺，例如豎起拇指代表「頂好」、拇指向下代表「不好」等，以即時展現學生此刻的學習成果。

例如在環境保育的服務議題上，不同的課節都可運用這種快速回顧技巧，以達致不同目標。在「認識身處社區的自然環境」課堂中，除要讓學生以手勢來表達當時的感覺外，也可以就學生對自身環境的觀感作出表達。例如在活動前、後問學生：「你對學校附近的自然環境感覺如何？」，從而了解學生在課堂後對社區環境觀感的轉變；而在「擔任保育導賞員」的服務進行前，可以一句「預備好沒有？」來讓大家動動手指，表達心情。同時，亦可以就「你的拍擋如何？」、「遊客投入參與嗎？」、「我們的路線吸引嗎？」、「你的講解精彩嗎？」等不同角度來了解學生的想法。

**兩分鐘回顧：**如果只有兩分鐘，便要把回顧看得簡單及正面。

#### 定格重溫 (freeze frame or clip)

相機可以為我們留住美麗時刻。提醒學生時時刻刻處於拍攝狀態，想像腦袋有一部高質素的攝影機，並經常把美好的事件攝錄起來。它可以是有趣的、成功的、改進的、驚喜的、新發現的事情，並可以隨時拿出來與他人分享及說明。老師可以隨時要求學生展示他們的「錄像」作品，作為快速而積極的回顧。

例如為長者舉辦的綜藝嘉年華會，在進行前，可要求學生在過程中找出最少一項認為最值得留念的時刻，例如「找一個值得令你開懷大笑的時刻」，並在中場休息時或活動完結後作出分享，並解釋感到有趣的原因，以聚集不同觀點，作為對學習過程的正向回饋。

**五分鐘回顧：**透過五分鐘提出更多開放式問題，延展成果

#### 幸與不幸 (fortunately, unfortunately)

在遇到一些組別過於自信或過於自卑，用這個回顧方法，便可以幫助他們以一個平衡的角度來看待事情。當先前的活動完結時，可讓學生輪流以一句說話講述當中的經歷，但每局必須以「幸運地」或「不幸地」作為句子的開首，可容許學生棄權(pass)，直至循環完結為止。

例如當學生探訪安老院後，可要求學生分為小組，整理當日的所見所聞，找出所觀察到的「樂觀面」及「可改善面」。例如要求學生以「幸運地.....」作正面的討論，就參加者、老人、社區、環境等方面指出有甚麼值得鼓舞的地方，然後再從「不幸地.....」來討論可改善之處。

**十分鐘回顧：**用十分鐘令每個組員都能探索議題

#### 步出成果 (checking goals and effort)

每位同學手拉手圍成圓圈，讓大家距離一致。主持人這時可與學生討論這次活動最重要的三項目標（或更多／更少），然後站在圓中心向同學提出問題：「根據我們制定的第一項目標，你認為你付出了多少努力來達成？」在學生思考的同時，主持人可以指示學生：「如果你是全心全意的付出，請站在圓心。你們現在要為自己的努力計個分數，用腳步展示出來！」教師可以就學生的表現給予正面評價及鼓勵，讓學生有具體的反思。如時間許可，可以重覆提問第二、三項的目標。

例如在學生擔任環保導賞員的過程中，教師協助學生反思，可讓學生圍圈，思考服務前與學生共同訂立的目標能否達到，例如「你們有否保持應有的禮貌並經常微笑？100%做到的請站在圓心，0%請站在圈外。」然後就學生不同的站立位置，分享他們成功／不能成功的原因及討論改善方法，即時回饋。

**二十分鐘回顧：**可以有更多的時間匯集各種反思意見

#### 快樂圖表 (happy charts)

讓學生製作一幅簡單的快樂圖表，顯示他們的情緒及感受。在學生分享圖表的時候，教師可

以鼓勵學生找出與自己感覺相同、相異、以及令你感到驚喜的同學，並引導學生思考「為何有如此的分別？」、「是甚麼令你或其他同學有這個想法？」，以達致共同回顧之效。

例如我們期望了解學生於探訪老人院後的體會，我們可要求學生把感覺繪畫在紙上，並告訴他們要「秘密」行動，完成後讓學生「公開」他們的作品，再找出類似感覺的同學，例如他們都是繪畫了驚訝的表情，那便提問他們為何會感到驚訝？從而綜合各同學的感受，展現多方面的想法。

反思的原則就是從學生親歷其境的體驗當中提煉出精華，理想的體驗是觸動學生心靈的事件。

### 考慮問題

1. 反思活動怎樣幫助學生探索在社會服務下的社會議題？
2. 反思活動怎樣和學習目標及課程結合？
3. 你運用了討論式、書寫式還是藝術式的反思方式去幫助學生表達他在知識、技能或態度上的改變和了解？
4. 教師可如何來營造一個彼此信任及可坦誠表達意見的環境去協助學生反思？
5. 社區夥伴可如何參與反思的過程？
6. 反思活動是否：
  - ◇ 在服務的前期、中段和結尾已被計畫好及在適當時候為學生提供「鷹架」？
  - ◇ 可以配合學生的需要？
  - ◇ 有否多元的策略配合學生的不同學習風格？

## 5.5 為改進評鑑

評鑑是社會服務這個學習經歷中最後和最重要的一步，其意義和目的在於去蕪存菁，以便汲取經驗作出改進，同時也能記錄和顯示服務的效果。評鑑活動雖是最後一步，但評鑑需要在計畫服務前設計，因為在設計評鑑是否能檢定服務效果時，往往有助清晰和具體化服務目標（Roehlkepartain 2009）。

評鑑並沒有特定的進行方式，首先是要基於評鑑的目的，當中可分為兩個層面：如上所述的效能層面（*impact*），另一則為過程層面（*process*），如行政、服務的設計等。評鑑的內容可由學生表現、教師表現、夥伴表現以及活動本身出發。至於評鑑資料的性質，可以是量化的、也可是質化的，最好兩者兼具，以達到互補及相互佐證的功效（天主教輔仁大學 2002）。

評估的資料來源可包括：學生、教師、服務對象或機構的意見調查、回饋表格等；也可透過會議紀錄、活動紀錄、影像、檔案、服務成果、作品、副產品等；以及學生的心得報告、課堂報告、討論內容等、對學生或服務對象的觀察和相關的反應等（林勝義 2001）。

由於不同的學校進行評鑑的目的有所不同，教師可參考以下問題去計畫評鑑的方向、形式和方法（Roehlkepartain 2009）：

### 考慮問題

思考的問題	可能的答案
為甚麼你會投資時間或資源到評鑑上？	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 改進社會服務的質素和效率</li> <li>✓ 增加社會服務活動的效果可見度</li> <li>✓ 明白和提升社會服務活動對學生和社區的影響</li> <li>✓ 達到教師和學生的期望</li> </ul>
誰閱覽評鑑的結果和資源？	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 教師</li> <li>✓ 學生</li> <li>✓ 社區人士或夥伴</li> <li>✓ 大眾傳媒</li> <li>✓ 資助機構</li> <li>✓ 研究人士或政策制定者</li> </ul>
你如何知道服務活動是成功的？	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 以文字描述服務帶來的改變</li> <li>✓ 從觀察中掌握服務的進行過程及成果</li> <li>✓ 從學生展示成果中體會到學生所學</li> </ul>
你需要評鑑甚麼？	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 學習、服務及成長目標是否達成</li> <li>✓ 活動所涉及的人（教師、學生、合作機構和服務對象）</li> <li>✓ 活動帶給不同的人的經驗質素及可如何改善</li> <li>✓ 服務對不同的人包括教師、學生、合作機構及服務對象的影響</li> </ul>
你會從哪裡獲得評鑑資料和誰的聲音將會是評鑑的一部分？	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 學生</li> <li>✓ 教師</li> <li>✓ 合作機構及夥伴</li> <li>✓ 服務對象</li> <li>✓ 義工</li> <li>✓ 學生的家長</li> <li>✓ 服務活動的文件，例如活動紀錄、影象、檔案等；服務成果、作品、副產品；學生的心得報告、課堂報告、討論內容</li> </ul>
基於可用的資源和可能帶給有關人士的不便，你會如何理性及可行地收集資料？	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 透過問卷、面談、焦點小組；對服務、學生、教師和合作機構的觀察、閱讀活動的文件和學生的反思資料等</li> </ul>

在評鑑社會服務活動是否達到目標，可參考以下工作紙，不論是學生、教師、合作機構或服務對象也可運用工作紙作評鑑，而意見一欄可讓評鑑者有機會表達任何想法或意見：

表 5-5：參考評鑑工作紙

目標	4	3	2	1	意見
1.....					
2.....					
3.....					

4=完全達到 3=達到 2=尚可達到 1=不達到

### 5.5.1 學生表現

學生的表現方面，評鑑的範圍可包括：學生在學習上的表現、學生在服務中的投入情況、學生服務後的結果、學生所遇到的困難或不足之處及如何改善。

評鑑的方法亦很多元化，如教師的評價、同學的自評、家長的評價、夥伴機構的評價，亦可分為質化或量化（Geiger 2001）。同工的實踐智慧包括問卷調查、個別訪談、資料冊、傾談討論以及會議等。可參考以下問題來制定評鑑（天主教輔仁大學 2002；Geiger 2001）：

#### 考慮問題

1. 學生如何把課程的內容與服務經驗相連結？
2. 從服務的經驗中，學生學到最重要的內容是甚麼？
3. 學生如何做好適當的服務準備？
4. 學生進行服務的質素如何？
5. 服務對象或社區從學生的服務中得到甚麼益處？
6. 學生在服務過程當中，遇到甚麼困難？可以如何改善？
7. 學生與教師或服務機構溝通時，會否遇上困難？
8. 服務機構對學生參與程度的觀感？
9. 學生是否在自我認識、自尊、尊重別人等方面有所增長？

#### 學校/教師的心聲

##### 重視評鑑學生的學習，運用質化的評鑑方式

評鑑活動方面，會以問卷詢問參加者對該次服務的意見。我們重視學生的學習，會用較質化的評鑑方法，例如與學生個別訪談，鼓勵他們，也會參閱學生於活動完結後的一些匯報、資料冊，並跟進學生行為果效的持續性，如看學生有沒有更主動與別人分享經歷。（潮州會館中學——曾永康校長）

##### 重視學生的參與和投入度，收集機構的意見反饋

我們會直接與服務機構溝通，就學生表現、下次活動建議及當日的流程作評估。（寶覺中學——馮維娜老師）

## 學生自評

事後我們都會期望學生把感想、得著和改善地方記錄下來等，讓他們可以抒發感受，我發現學生很難用量表及問卷調查去表達感受，他們喜歡用文字及圖畫去表達得著及感受。(寶覺中學——馮維娜老師)

## 綜合各種的評估方式，量化與質化並重

自我評估方面，學校每年發問卷給所有持份者，其中包括教育局的問卷，亦有校本設計的問卷。除了量化的數據，我們會在發展日、校務會議、部門會議上與老師傾談。又會在學生發展日上與同學傾談，透過小組的討論，深入了解同學的意見。我們也詢問負責機構同事的意見，在學期尾作出徹底的檢討。(樂善堂王仲銘中學——何世敏校長)

評鑑學生表現時應當重視學生在社會服務中的投入和持續性。評鑑方法可整合多分面的途徑，如果合作夥伴有導師參與，則他們對學生的評鑑亦可反映學生的服務表現的。

### 5.5.2 教師表現

在教師的表現方面，評鑑的範圍可包括教師能否提供具導引性的學習、提升學生學會怎樣學習的能力（如給予回饋和促進反思）、與夥伴合作的情況，以及教師的投入感和對社會服務支持程度等（課程發展處 全方位學習及圖書館組 2004）。

評鑑教師表現時可以採用不同的形式，現時多以會議的形式進行。評鑑形式可參考以下問題來進行(課程發展處 全方位學習及圖書館組 2004;天主教輔仁大學 2002; Geiger 2001):

#### 考慮問題

1. 教師有否給予學生清晰的指引？
2. 教師如何引發學生進行社會服務的興趣？
3. 教師是否在服務前作出完善的安排，顧及學生的需要和安全？
4. 教師所設定的反思方式，是否能幫助學生自我學習？
5. 教師如何對學生的經驗作出回饋？
6. 教師在過程中遇到何種困難，可如何改善？

評鑑的結果有助建立學校的知識庫，讓學校易於掌握和延續推動社會服務的良好方法。

### 5.5.3 夥伴機構的表現

評鑑夥伴機構方面，評鑑的範圍包括：所提供的服務是否配合學生和社區的需要、是否清楚自己的特殊角色和責任，並認同彼此間地位對等、合作上是否有清晰的透明度、願意有良好的溝通及推行社會服務的可持續性。可參考以下的問題作出評鑑（天主教輔仁大學 2002；Geiger 2001）：

## 考慮問題

1. 夥伴機構如何與學校、教師及學生訂定提供服務的安排？
2. 夥伴機構選取的服務是否符合學生和社區的需要？
3. 當教師與夥伴機構的人員溝通時，有否遇上困難？

### 5.5.4 社會服務活動的成效

社會服務過程中的活動也需要評鑑，評鑑的範圍可包括活動的合適度、活動舉行的時間、地點、人手安排、行政安排、資金運用、可行性以及成效等。評鑑同樣可以運用各種模式，質化或量化皆可，以下是教師的心聲和實例分享：

#### 教師的心聲

我們與合作機構進行檢討會議，以找出甚麼適合我們的學生，我們有甚麼做得好的、不好的。亦會檢討活動的行政安排、人手安排、活動的可行性、是否滿足原有目標、服務對象的得益及回饋。(仁濟醫院王華湘中學——傅潤偉老師)

## 實例分享

### 社會服務評估表

請填寫以下表格，完成後交回有關同事，你的寶貴意見將有助我們從經驗中學習！同時，也可能為你提供幫助。

**左方**的表格能助你分析從活動取得的經驗；

**右方**的表格則是你對是次活動的評價和回饋。

你從是次活動獲得有價值，有意義的學習體會。



試列出三種從是次活動中獲得的新想法或觀點。



試列出三項你從是次活動所學，而讓你能夠或打算作出的改變。



活動中，啓發或幫助你學習的事：



活動中，阻礙你學習的事：



以下是你對這次活動的評價：  
「加、減、趣」

PLUS (加：值得讚賞，加以保留之處)

+

+

+

MINUS (減：不足，應減少之處)

-

-

-

INTERESTING (趣：令您感到有趣之處)

☐

☐

☐

其他意見



你對是次活動的評分 \_\_\_\_/10

新意見 (創意的回饋)





評鑑社會服務活動的重點是甄別活動的可行性和成效。這些評鑑成果可以供學校開會討論，釐清問題和進一步改善的方法。

### 考慮問題

1. 服務活動是否能滿足學生的學習需要和社區的需要？
2. 服務活動的時間、地點是否適合？
3. 服務活動的行政人手安排如何？
4. 服務活動的可行性如何？
5. 服務活動的資源分配、資金運用如何？

## 六、參考資料

### 6.1 文獻

- Abel, Charles Frederick. 2004. "A Justification of the Philanthropic Model." Pp.45-57 in *Service-learning: History, Theory, and Issues*, edited by Bruce W. Speck and Sherry L. Hoppe. Westport, CT: Praeger.
- Beard, Colin & John P. Wilson. 2002. *The Power of Experiential Learning*. Guildford: Kogan Page.
- Bentley, Tom. 1998. *Learning Beyond the Classroom*. London: Routledge.
- Bush, Tony. 2003. *Theories of Educational Leadership and Management*. London: Sage.
- Cheung, Chau-kiu, and Ngan-pun Ngai. 2004. "Humanist Approaches to Youth Development in the Summer Youth Program of Hong Kong." *Journal of Social Service Research* 31 (2) : 1-24.
- Csikszentmihalyi, Mihaly. 1993. *The Evolving Self: a Psychology for the Third Millennium*. New York: Harper Row.
- Cumming, Jim & Bob Carbines. 1997. *Reforming Schools through Workplace Learning*. New South Wales: National Schools Network.
- Department for Education and Employment. 1998. *Extending opportunity: A national framework for study support*. London: DfEE.
- Education Bureau [EDB]. 2007a. *Booklet 5A Other Learning Experiences – Opportunities for Every Student* [available online] :  
[http://www.edb.gov.hk/FileManager/EN/Content\\_7115/SSCG\\_5A\\_2009.pdf](http://www.edb.gov.hk/FileManager/EN/Content_7115/SSCG_5A_2009.pdf)
- Education Bureau [EDB]. 2007b. *Booklet 5B Student Learning Profile – Celebrating Whole-person Development* [available online] :  
[http://www.edb.gov.hk/FileManager/EN/Content\\_7115/SSCG\\_5B\\_2009.pdf](http://www.edb.gov.hk/FileManager/EN/Content_7115/SSCG_5B_2009.pdf)
- Geiger, Elke. 2001. *Service-Learning Toolbox: Work Pages and Checklists to Help You Get Started and Keep You Going*. Portland, OR : NWREL.
- Greenaway, Roger. 2009. *Active Reviewing Guide*. [available online]: <http://www.reviewing.co.uk>
- Hargreaves, David. 1994. *The Mosaic of Learning: Schools and Teachers for the Next Century*. London: Demos.
- Jacoby, Barbara. 2003. *Building Partnerships for Service-learning*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Kolb, David A. 1984. *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Ngai, Steven Sek-yum, and Ngan-pun Ngai. 2005. "Differential Effects of Service Experience and Classroom Reflection on Service-learning Outcomes: A Study of University Students in Hong Kong." *International Journal of Adolescence & Youth* 12 (3) : 231-250.
- Ngai, Steven Sek-yum. 2006. "Service-learning, Personal Development and Social Commitment: A Case Study of University Students in Hong Kong." *Adolescence* 41: 165-176.
- Roehlkepartain, Eugene C. 2009. *Service-Learning in Community-Based Organizations: A Practical Guide to Starting and Sustaining High-Quality Programs*. ScottsValley, CA: Learn

- and Serve America's National Service-Learning Clearinghouse. [available online]: [www.servicelearning.org/filemanager/download/cbo\\_toolkit](http://www.servicelearning.org/filemanager/download/cbo_toolkit)
- Stoll, Louis, Dean Fink and Lorna Earl. 2003. *It's About Learning (And It's About Time): What's in it for schools?* London: Routledge.
- Strauss, Anselm and Juliet Corbin. 1998. *Basis of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Vaughn, Sharon, Jeanne Shay Schumm, and Jane Sinagub. 1996. *Focus Group Interviews in Education and Psychology*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Volker, Beate, and Henk Flap. 2007. "Sixteen Million Neighbors: A Multilevel Study of the Role of Neighbors in the Personal Networks of the Dutch." *Urban Affairs Review* 43 (2): 256-284.
- Wade, Rahima C. 1997. *Community Service-learning: A Guide to Including Service in the Public School Curriculum*. New York: State University of New York Press.
- Ward, Kelly, and Lisa Wolf-Wende. 2000. "Community-centered Service Learning." *American Behavioral Scientist* 43 (5) : 767-781.
- Watkins, Chris. (2003). *Learning: A Sense-Makers Guide*. London: Association of Teachers and Lecturers (ATL).
- Wilczenski, Felicia L., and Susan M. Coomey. 2007. *A Practical Guide to Service Learning: Strategies for Positive Development in Schools*. New York: Springer.
- 天主教輔仁大學 2002。 「服務學習」教師指導手冊。 台灣：作者。
- 余安邦（編）2005。 *社區有教室的批判性實踐 – 當學校課程與在地文化相遇*。台北：遠流。
- 余安邦 2002。 *社區有教室：學校課程與社區總體營造的遭逢與對話*。 台北：遠流。
- 李坤崇 2003。"能力指標轉化的理念。" 頁 142-169 載於九年一貫課程理論基礎叢書 — 設計評析篇，教育部主編。臺北：教育部。
- 林至善 2002。 *中等學校服務學習實用手冊*。台灣：台灣行政院青年輔導會。
- 林勝義 2001。 *服務學習指導手冊*。台北：行政院青年輔導委員會。
- 林惠真 2001。 *學校本位課程發展與課程委員會的運作*。台北：聯經。
- 教育局 2007。 *新高中課程「其他學習經歷」—— 指南針*。香港：作者。
- 教育局 2009。 *「其他學習經歷」/「學生學習概覽」統籌教師手冊*。香港：作者。
- 麥淑華、鄧淑英 2006。 *成長體驗 debriefing*。 香港：突破。
- 課程發展處 全方位學習及圖書館組 2004。 *全方位學習網絡—「社會服務」經驗分享*。 載於全方位學習網網頁  
[http://cd1.edb.hkedcity.net/cd/lwl/net\\_cs/index.html](http://cd1.edb.hkedcity.net/cd/lwl/net_cs/index.html)
- 黃玉（編）2008。 *從服務中學習——跨領域服務學習理論與實務*。 台北：洪葉。
- 曾永康 2008。 *學生活動風險評估與管理*。香港：香港課外活動主任協會。
- 葉蔭榮 2005。 *社會服務良好實踐的要素：從公益到倡議*。 全方位學習網絡—  
「社會服務」經驗分享。 載於全方位學習網網頁  
[http://cd1.edb.hkedcity.net/cd/lwl/net\\_cs/Elements%20of%20Good%20Practice%20of%20Service%20Learning\(chi\).doc](http://cd1.edb.hkedcity.net/cd/lwl/net_cs/Elements%20of%20Good%20Practice%20of%20Service%20Learning(chi).doc)

## 6.2 網上資源<sup>1</sup>

### 6.2.1 外地資源

#### **Education Commission of the States (T) (L)**

<http://www.ecs.org/>

美國 Education Commission of the States (ECS) 網站，內有社會服務相關研究及計畫之文章

#### **International Association for Volunteer (T) (L)**

<http://www.iave.org/>

國際義工協會官方網站

#### **National Service-Learning Clearinghouse (T) (W) (L)**

<http://www.servicelarning.org>

美國 National Service-Learning Clearinghouse (NSCL)網站，內有過千種免費服務學習資源及網上圖書館

#### **National Service Resource Centre (S) (T) (C) (R) (W)**

<http://www.nationalserviceresources.org>

The National Service Resource Centre (NSRC) 是美國Corporation for National Service 所資助的機構，提供義務工作培訓及支援，網站設有資源圖書館、資源指引及免費文章。

#### **National Youth Leadership Council (C) (T) (S) (L)**

<http://www.nylc.org>

美國 National Youth Leadership Council (NYCL) 網站，內設服務學習概覽，及網上資源圖書館，供公眾搜尋實際例子。

#### **RMC Research Corporation, Denver (T)**

<http://www.rmcdenver.com>

美國 RMC research corporation 網站，內有有關服務學習的文章。

#### **Search Institute (L) (S) (T) (W)**

<http://www.search-institute.org>

---

<sup>1</sup> 我們把網上資源按內容性質分為八大類，並加以注號，方便閱覽者參考：

(T) — 內容以理論性及知識性為主

(C) — 內容以課程結構及組織為主

(S) — 內容以教學策略及技巧為主

(R) — 內容包括教學的反思策略及評估方法

(P) — 包括教材套以及課程內容

(W) — 包括相關的工作紙、課業習作及文件樣本

(L) — 網頁內包括其他相關的網站及資源連結

(V) — 包括本港可提供社會服務機會的團體

The Search Institute 是一家美國非牟利機構，旨在提供領導、知識和資源，以協助健康兒童、青少年和社區發展。此機構指出40種成長資產(Developmental Assets)，都是能協助青少年發展健康、關愛和責任心的正面經驗和個人特質。網站內含不少免費資源。

### **Youth Service America (L) (C) (T)**

<http://www.ysa.org>

美國Youth Service America 網站提供免費課程指引。

### **靜宜大學服務學習專業網 (C) (S) (R) (O) (L)**

<http://www.service-learning.pu.edu.tw/>

台灣靜宜大學的服務學習發展中心網站，內設的教師專區，有不同的文章分享及教學資源供大家下載及參考。

### **台灣大學服務學習網 (R) (W) (L)**

<http://service.osa.ntu.edu.tw/main.php>

國立台灣大學的服務學習網站，內有教師研習簡報檔案下載、執行成果分享等，作為實用的參考網站。

### **天主教輔仁大學服務學習中心 (T)**

<http://slc.mission.fju.edu.tw/>

台灣天主教輔仁大學服務學習中心網站，內有有關服務學習的研討會、專書及叢書下載。

## **6.2.2. 香港資源**

### **「其他學習經歷」—指南針 (T)**

[http://www.edb.gov.hk/cd/ole/whats\\_it\\_about/](http://www.edb.gov.hk/cd/ole/whats_it_about/)

此指南針幫助教師認識「其他學習經歷」在新高中課程的角色。

### **新高中課程—「其他學習經歷」(T) (C) (L)**

<http://cd1.edb.hkedcity.net/cd/lwl/ole/index.asp>

教育局課程發展處為協助教師計畫未來新高中的「其他學習經歷」和「學生學習概覽」而設的網站。教師可透過網站內有關的學校示例，以及社區資源去考慮如何更有效地推行「其他學習經歷」和「學生學習概覽」。

### **教育局全方位學習資料庫 (L)**

<http://cd1.edb.hkedcity.net/cd/lwl/activity/default.asp>

教育局全方位學習資料庫，設立目的是為了協助教師和學生獲得社區中最新有關全方位學習的活動資料。

## 教育局全方位學習網絡：「社會服務」經驗分享 (T) (C) (S) (R) (P) (L)

[http://cd1.edb.hkedcity.net/cd/lwl/net\\_cs/index.html](http://cd1.edb.hkedcity.net/cd/lwl/net_cs/index.html)

透過全方位學習網絡學校之間的一些經驗，強調以「建基在現有的基礎上」為原則，除了扼要介紹社會服務的一般推行階段與步驟，如何與現今課程的連繫，包括學習目標、跨學習領域，以及四個關鍵項目等，更強調怎樣為學生製造機會，深化學習經歷，並指出學校與外間機構在建立夥伴關係上要注意的地方，可能成為教師在推行社會服務時的參考。

## 學生學習概覽 (S) (W) (L)

<http://www.edb.gov.hk/cd/slp>

網站是為協助教師計畫未來新高中的「其他學習經歷」和「學生學習概覽」而設立。建基在學校現有的優勢上，教師可用這網站內有關的學校示例，以及社區資源去考慮如何更有效地推行「其他學習經歷」和「學生學習概覽」。

## 「其他學習經歷：全人發展之路」(家長教育資源) 光碟 (T) (C)

[http://www.edb.gov.hk/cd/OLE/ole\\_dvd/](http://www.edb.gov.hk/cd/OLE/ole_dvd/)

學校可參考此光碟作家長教育用途。

## 「其他學習經歷」的文章 (T)

[http://cd1.edb.hkedcity.net/cd/lwl/ole/ole\\_articles.asp](http://cd1.edb.hkedcity.net/cd/lwl/ole/ole_articles.asp)

有關「其他學習經歷」的文章包括：

- 「其他學習經歷」：全人發展的催化劑
- 「其他學習經歷」和「學生學習概覽」的八大誤區
- 「其他學習經歷」時間編配的一個自我檢視流程
- 「社會服務」在新高中課程中的角色：燃點服務的生命

## 小童群益會服務學習資源網 (T) (C) (R) (W) (L)

<http://servicelearning.bgca.org.hk>

小童群益會服務學習資源網，內有連結課程方法、反思活動點子、電子通訊、討論分享、服務範例下載，及設有專業諮詢 (需註冊登記)。

## 社會福利署公共服務 (V)

[http://www.swd.gov.hk/tc/index/site\\_pubsvc](http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc)

社會福利署公共服務網站，提供服務資料下載及簡介。

## 義務工作發展局 (V)

<http://www.avso.org.hk/>

義務工作發展局致力推動義務工作。提供機構概要、服務簡介、籌募及推廣消息、香港義工團介紹、表格下載等。

香港社會服務聯會 (V)

<http://www.hkcss.org.hk>

香港社會服務聯會網頁，內含機構會員名單。

## 七、後記

二〇〇八年九月，本局課程發展處推出一個協作研究發展(「種籽」)計畫 - 「其他學習經歷」夥伴協作計畫，此研究計劃分為兩部份：社會服務部份和與工作相關經驗部份。而這本「小錦囊」的內容，是依據社會服務部份所得出的一些研究結果，及一些參與學校的持份者的訪問而撰寫。本小錦囊得以順利完成，實有賴以下人士的參與及專業支持。我們特此致謝，並對不在下列名單內的支持者和學校表示同樣的謝意。

### 上述「種籽」計劃首席研究員

香港中文大學社會工作學系倪錫欽教授  
香港城市大學應用社會科學系張宙橋教授

### 上述「種籽」計劃合作研究員

香港中文大學社會工作學系魏雁濱教授  
香港小童群益會陳國邦先生

### 「小錦囊」受訪者名單（排名不分先後）

樂善堂王仲銘中學校長何世敏博士  
樂善堂王仲銘中學梁東榮副校長  
樂善堂王仲銘中學周凱慈老師  
鄧鏡波學校程兆海副校長  
鄧鏡波學校梁日科老師  
佛教黃允畋中學蘇寶群老師  
香港青年協會賽馬會乙明青年空間，佛教黃允畋中學駐校社工石伙蓮姑娘  
順德聯誼總會胡兆熾中學胡嘉如老師  
寶覺中學孟榮祖副校長  
寶覺中學馮維娜老師  
寶覺中學黃瑛祖老師  
保良局姚連生中學校長謝伯開博士  
保良局姚連生中學伍冠銘老師  
保良局姚連生中學呂嘉敏老師  
荔景天主教中學盧詠琴校長  
荔景天主教中學馮惠蓮老師  
荔景天主教中學呂燕婷老師  
荔景天主教中學唐炳賢老師  
香港小童群益會，荔景天主教中學駐校社工潘凱斯姑娘  
潮州會館中學校長曾永康博士  
潮州會館中學何少珍老師  
潮州會館中學譚慧敏老師  
仁濟醫院王華湘中學傅潤偉老師  
東華三院伍若瑜夫人紀念中學黃玉英老師



香港小童群益會黃小蓉姑娘  
香港小童群益會吳春珊姑娘  
香港小童群益會楊進麗姑娘  
香港小童群益會陸美慧姑娘  
齋色園主辦可頤耆英鄰舍中心陳梅秋姑娘  
佛教黃允畋中學劉華鏘同學  
佛教黃允畋中學湯靄君同學  
東華三院伍若瑜夫人紀念中學王欣悅同學  
荔景天主教中學陳嘉琦同學

#### 「小錦囊」預覽會出席者名單（排名不分先後）

中華基督教會銘基書院麥文華副校長  
仁濟醫院王華湘中學傅潤偉老師  
佛教黃允畋中學蘇寶群老師  
香港課外活動主任協會副主席，香港神託會培敦中學文達聰老師  
香港課外活動主任協會幹事，香港真光中學洪妍卿老師  
香港課外活動主任協會幹事，順德聯誼總會鄭裕彤中學陳家明老師  
荔景天主教中學馮惠蓮老師  
馬鞍山聖若瑟中學劉政江老師  
順德聯誼總會胡兆熾中學胡嘉如老師  
聖公會基孝中學宋錦文老師  
樂善堂王仲銘中學校長何世敏博士  
樂善堂王仲銘中學周凱慈老師  
鄧鏡波學校梁日科老師

#### 相片提供（排名不分先後）

葵涌循道中學  
潮州會館中學  
保良局姚連生中學  
東華三院伍若瑜夫人紀念中學  
東華三院伍若瑜夫人紀念中學陳錦平同學  
東華三院伍若瑜夫人紀念中學劉嘉莉同學

#### 工作人員名單（排名不分先後）

沈嘉穎小姐  
黃家玉小姐  
區女愛小姐  
文桂芳小姐  
張子娟小姐

王玉珊小姐

教育局課程發展處全方位學習及圖書館組

高級課程發展主任吳鳳嫻

高級項目經理呂慧思

二〇〇九年十一月