

服務後解說 (Service Debriefing) 小貼士

解說小知識

大衛·高比 (David Kolb) 的經驗學習法 (Experiential Learning) 有四個階段的學習過程，義工於服務過程中產生具體經驗，透過解說過程，協助反思及整理複雜的經驗和思緒，總結所學，加強對事件的理解，並有助日後應用及實踐。

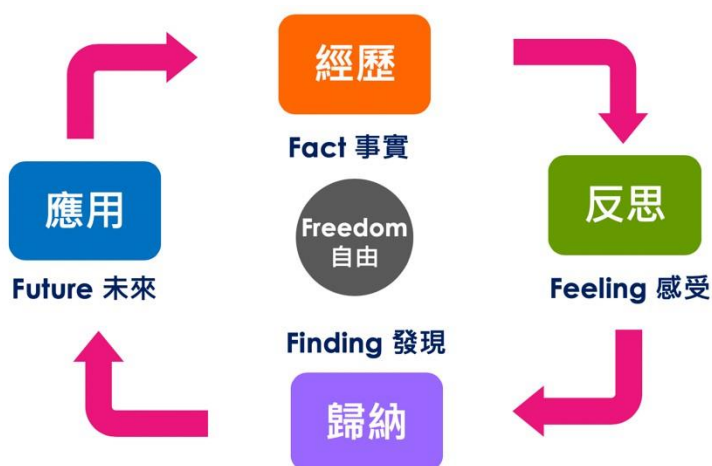
服務後解說過程

透過提問，協助參加者整理 4F

Fact --- 事實

Feeling --- 感受 Finding --- 發現

Future --- 將來



服務後解說技巧

A. 黃金四句

1. 您剛才發生了甚麼事？
2. 您有甚麼感受？
3. 您學習到甚麼？
4. 您將來如何實踐？

例子：

頭先發生咗咩事？

做咗啲咩？

你覺得點呀？有咩感受？

有啲咩得著？ 下次有機會再做服務時對自己有咩新發現、會點做？學到啲咩未來新啟發？ 日常生活可以應用？



B. 服務後解說安排

- 關於地點及時間
- 合適地點 (安靜，舒適)
- 事先告之
- 時間控制，彈性處理

- 關於義工
 - 稍事休息
 - 安頓情緒
 - 為他們營造輕鬆、認真的氣氛
- 關於解說者
 - 認同服務後解說的重要性
 - 對各意見分享持開放態度
 - 協助義工自我發現
 - 多聆聽，少說話，適度提問回應
 - 細心聆聽，嘗試感受
 - 認真回饋，持續跟進

c. 基本回應技巧

1. 開放 / 封閉式提問：「頭先有咩深刻畫面？ / 服務過程感受如何？」
2. 鼓勵：「係係...嗯嗯...」
3. 簡述語意：「我聽 / 看 / 感覺到妳剛才服務時... + 係唔係？」
4. 總結：「總括而言，今次服務你的得著... + 係唔係？」

解說過程常遇的障礙

常見障礙	解決方法
@. 長時間寂靜	漁翁撒網、評分、點名、次序。
A. 不善於發表意見的組員常被冷落	輪流發言、點名邀請發言、認同對方見解、用眼神鼓勵、被安排坐於接近帶領者 / 眼神容易接觸的位置。
B. 環境影響組員不集中	如選用公園寧靜一角，確保空氣流通，不宜於露天地方進行。
C. 個別組員有引起注意的行為或過多發言	獎勵正面行為而忽視負面行為，在適當時候介入，邀請其他組員一同分享。
D. 負面情緒影響分享氣氛	對於過多的負面言論，表示明白及接受意見；但同時亦應鼓勵正面的訊息，令參加者都明白在參與過程中亦有不少的得著。