

SOWK2230

社區工作模式及技巧(III)
會議技巧及社區教育

黃 洪

會議功能

- 交流, 分享, 搜集意見
- 報告及交待進展
- 對重要事項作出討論及決議
- 加深與與會者的關係, 學習解決問題方法

經常出現的問題

- 會而不議
 - 議而不決
 - 決而不行
 - 行而不負責
- 會議四步曲
 - 前
 - 中
 - 後
 - 行動

會議前

- 知道開會的目的
- 準備議程
- 安排議程
- 通知,準備
- 資料
- 場地,器材
- 早到培養氣氛
- 準時開始
- 一些共同話題
- 簡介開會目的,重點及討論事項

會議中

- 引導參與, 鼓勵發言
討論
- 主持不是演說
- 跟議程系統地討論
- 適當分配發言及討論
時間
- 討論成熟, 作出決議
- 公正地聆聽各人意見
- 協助會員溝通
- 不能強迫會員接受意見
- 留意與會者的反應
- 要有集體討論氣氛
- 有效及有效率

5. 技巧概覽表：會議技巧

(會議進行模擬 I 適用)

| 技 巧 | 涵 義 |
|---|--|
| * 致意/讚賞：正面肯定；強化 PRAISING; POSITIVE REGARDS; REINFORCING | 對發表意見者；提供資料者及積極參與會議者給予欣賞或肯定，注意應隨即鼓勵各與會者多發言，讓他們感覺任何意見皆被尊重及重視。 |
| * 進入情境 CONTEXTUALIZING | 介紹會議背景，令與會者明白會議的意義，掌握討論主題的圖像，注意要突出此時此地的特定處境及形勢。 |
| * 澄 清 CLARIFYING | 用問題形式將前發言者提出的要點重覆一次，令大家得以澄清及肯定所理解的要點是正確的，注意要隨即邀請各人可作補充。 |
| * 發問及邀請 QUESTIONING AND INVITING | 透過善意的發問，鼓勵與會者積極參與，促進討論和決策，提供平等參與決議的機會。 |
| * 關切：積極聆聽 ATTENDING ; ACTIVE LISTENING | 讓參與者知道你正在留心聽取其意見，注意說話的表面或內裡意思，及表達的方式，包括無聲及有聲的訊息，令他知道你在聆聽。 |
| * 議 定 CONTRACTING | 和與會者就某一點，尤其是程序的安排，作出明確而具體的協定。 |
| * 掛 鈎 ENGAGING | 把兩項或更多的訊息的相互關係指出，注意勿牽強附會，更勿無限上綱。 |

- * 鼓 動
AGITATING
把發言者的說話內容所明確包含的感受或意向指出，打動眾人。注意要隨即自行靜默片刻，容大家有個感觸及發表的空間。
- * 把 關
GATE-KEEPING
根據議程的開始過程結束，負責把守整個會議速度和程序，說明如何作程序安排。
- * 促進互動
ENHANCING-INTERACTION
促使與會者互相回應，強化組員間討論氣氛，加強小組互動。注意勿只是主持人與某發言者對話。
- * 調 和
MEDLATING
調停與會者間衝突，這往往涉及先包容不同的感受的表達及不同甚至是互相沖擊的意見，才求同存異，注意既非挑撥衝突，但也不要害怕衝突的出現，更不要鎮壓言論。
- * 摘 要
SUMMARIZING
將某人提出一大串的意見簡化為幾項要點，讓其他與會者清楚知道討論及意見的重點，注意勿強加自己見解，或偷偷換入一己的看法。
- * 總 結
CONCLUDING
將之前提及討論的意見，觀點或決定，再清楚覆述一次，讓與會者清晰討論的最後決定及觀點。注意總結不是審查，更不是排擠異見，若曾有不同的意見，便應歸類，分別作結。

會議技巧

- 激 發
GALVANIZING

就與會者某些發言，提出一點或幾點可如何落實的方式，去刺激思考未來可如何。

- 支 持
SUPPORTING

對與會者的意見表示認同及強調其重要性，注意隨即也要支持其他與會者的參與及發言，勿只是偏贊某一說法。

- 綜 合
INTEGRATING

把相關連的意見或討論串連及綜合起來，指出相關及分辨之處，使大家對討論更有系統及更清晰，注意綜合是要點出意見間的關係（相關或分辨）的。

會議技巧

* 集中

FOCUSING

將參與者的注意力集中在某一討論項目或曾經發表的意見上。將會議的討論帶回當時的議程上，避免離題及出現太多枝葉或無關重要的討論。注意集中不同否定，勿假借集中之名去打擊參與或發言。

* 提供資訊

INFORMATION GIVING

將一些與會議有關的資料提供予與會者，讓討論內容更豐富。

* 鼓勵

ENCOURAGING

鼓勵與會者參與討論，尤其是鼓勵不敢發言，怕面對眾人，擔心表達欠佳者，讓對方感到發表看法是平常事，好不好並沒大不了。注意在其發言中及後，給予肯定及接納。

會議技巧

* 意 譯

PARAPHRASING

用自己或大家慣用的言辭簡略地點切地覆述剛發言者的內容和感受，主要是試探自己是否了解對方的意思及協助各人清楚發言者的意見和感受。

* 邀請靜默者

INVITING SILENT MEMBER

留意一些較為被動及沉默的與會者，主動邀請他們發表意見，令各人的參與更平均，而沉默者亦感到被重視及尊重。

* 轉向或指引

DIRECTING

將某人發表的意見或問題轉交予全體與會者，或某特定人士作回應或討論，讓發言者得到其他人的適當回應，加強整體討論不同意見的作用，注意集思廣益，而非迴避表態，才是本技巧的作用。

* 身體語言的應用

NON-VERBAL COMMUNICATION

借助面部表情、微笑、皺眉頭、頭部移動、關顧四方、目光接觸、坐立姿勢、點頭、發音、講話速度等...，去加強溝通的效果。

會議後

- 清楚決定
- 跟進工作
- 通知未出席者
- 紀錄

社區教育的三個範疇

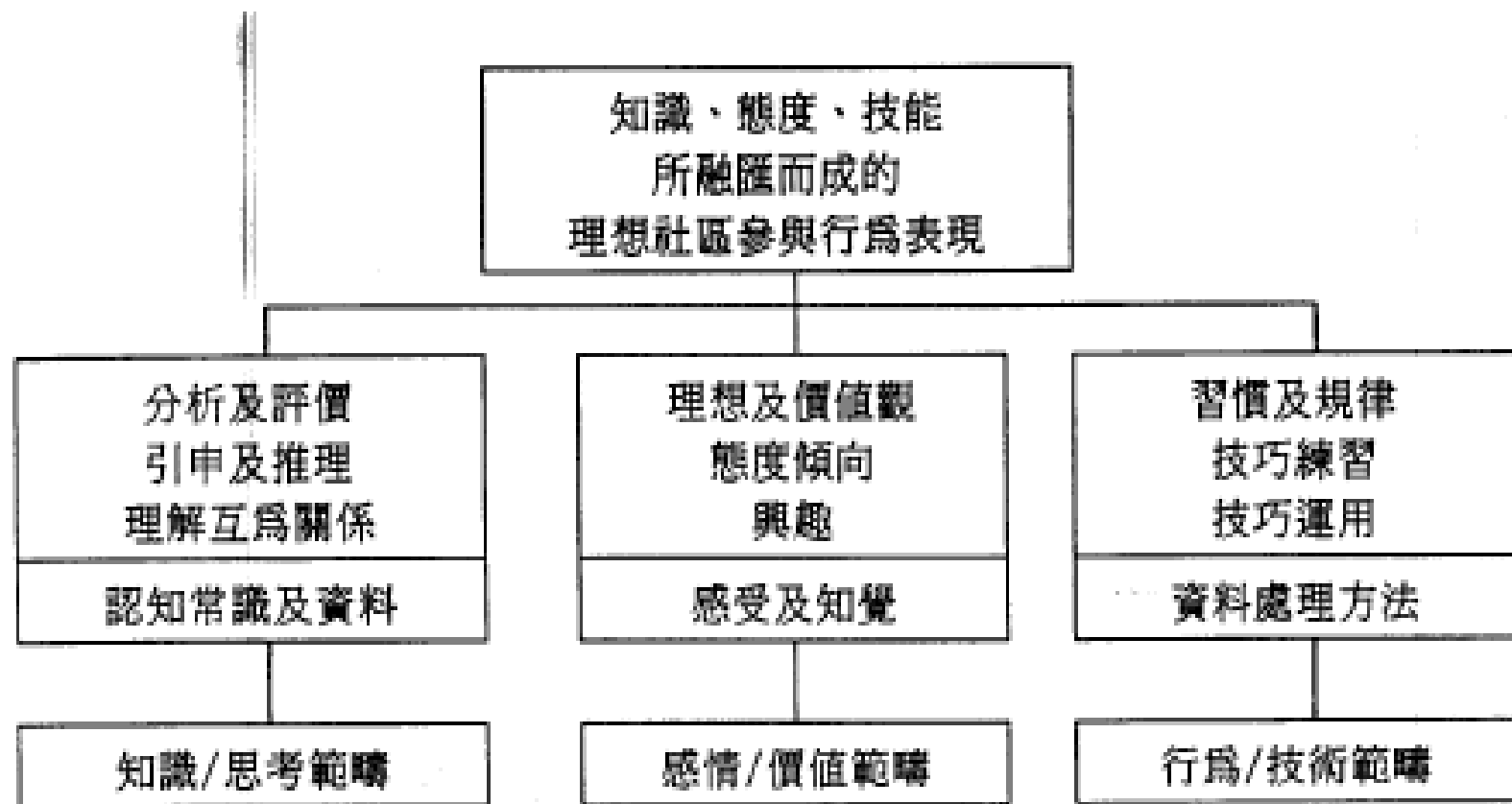
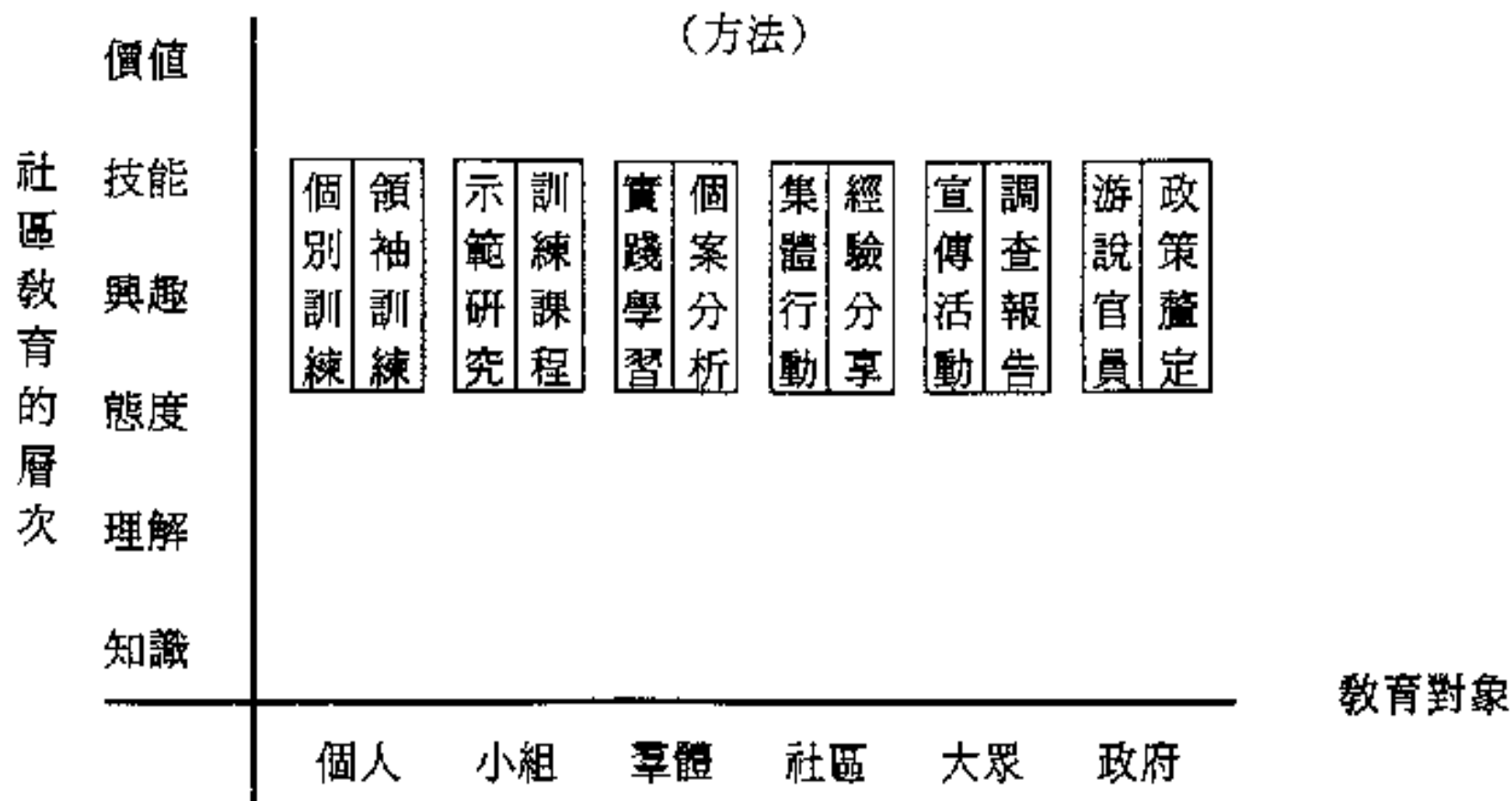
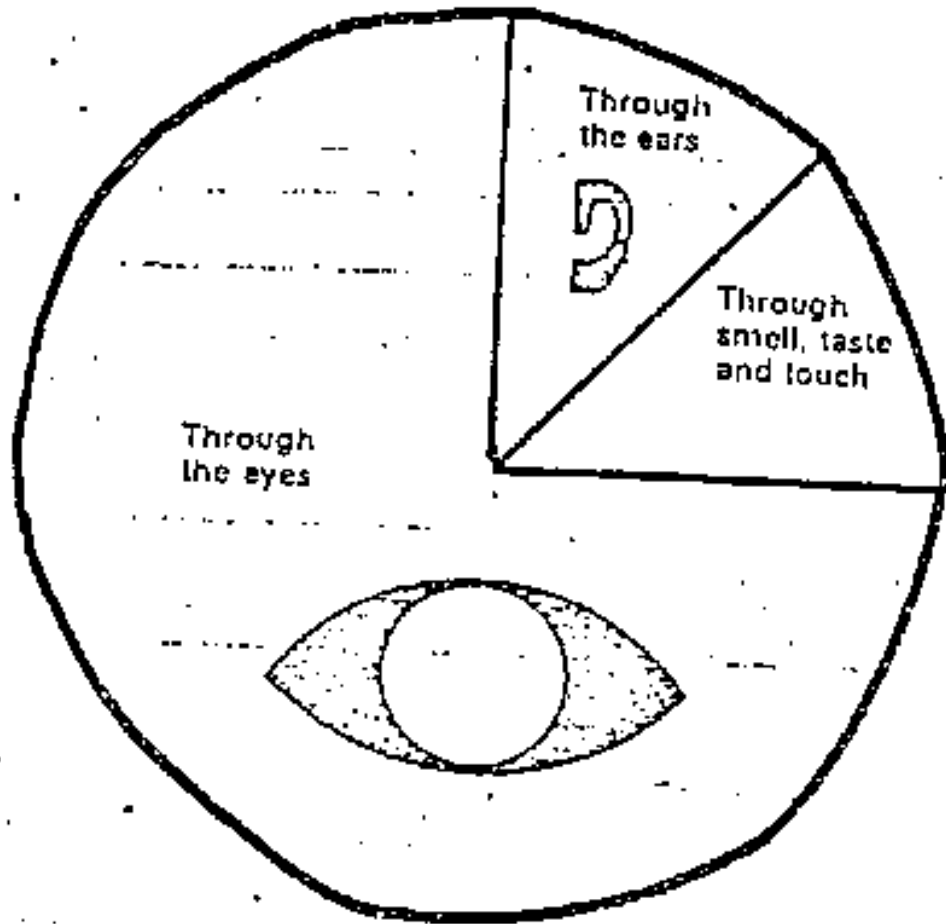


圖10.2：社區教育的層次、方法及對象



成人如何接收訊息



拳擊時一隻眼
等於兩隻耳

教學時一隻眼
更等於六隻耳

學習方法與記憶

1. Ears only



20%
retained

2. Eyes only



30%
retained

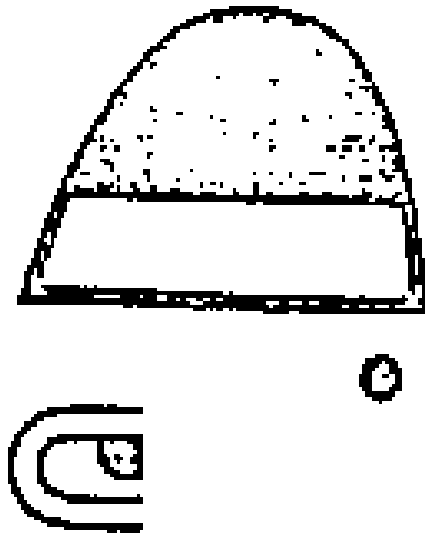
3. Ears + eyes



50%
retained

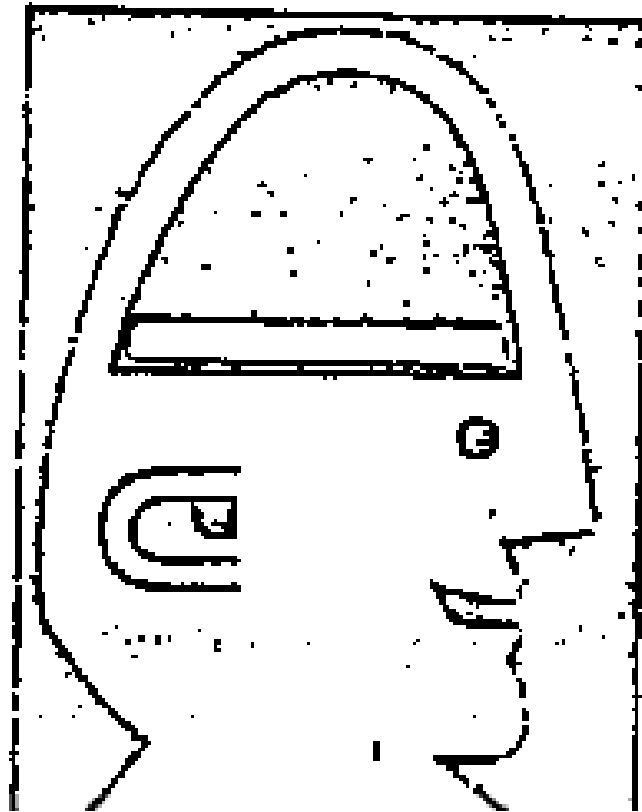
學習方法與記憶

4. Ears + eyes
+ discussion



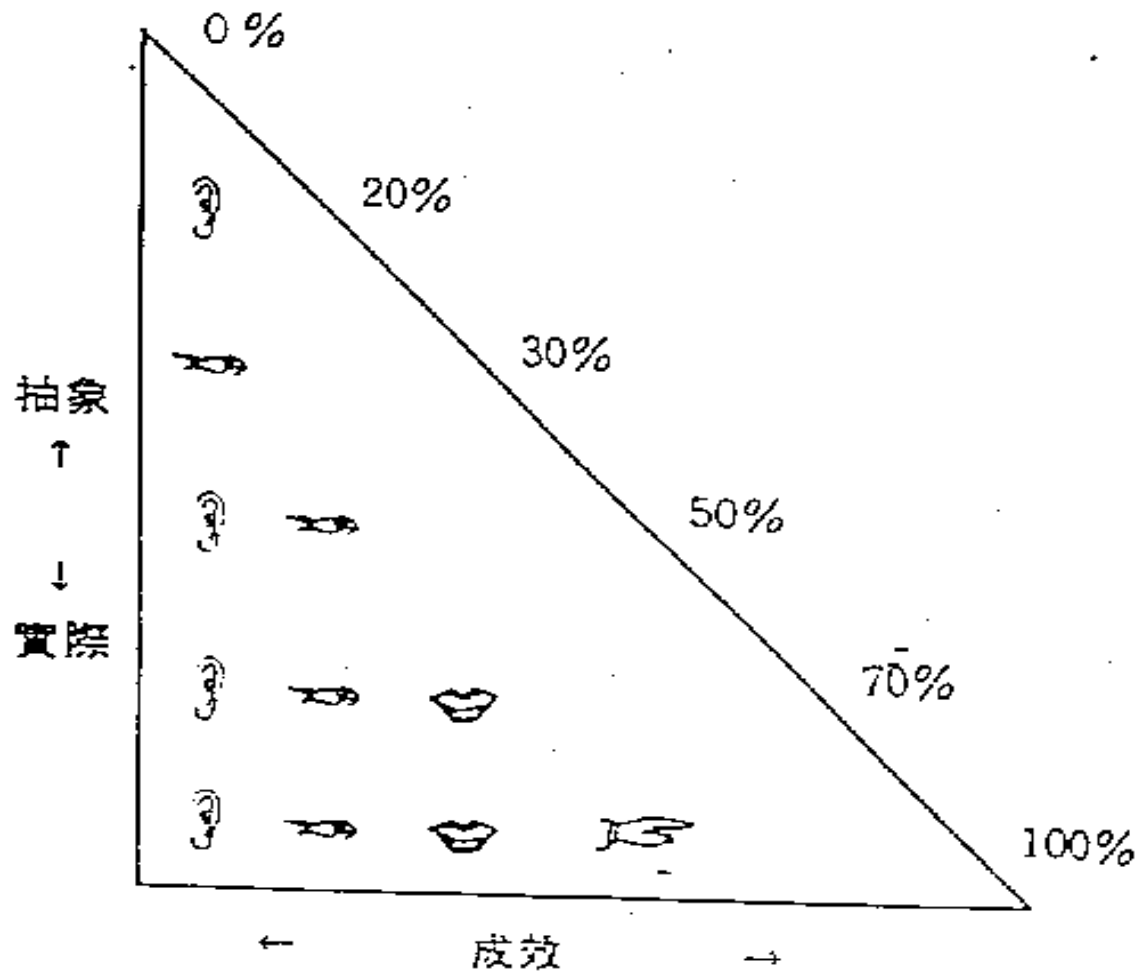
70%

5. Ears + eyes + discussion
+ reproduction + use



90%

記憶與教育方法



講授、錄音

書籍、圖表、
幻燈

電影、展覽、
電視

實地考察、
示範、研討

實驗室體驗、
直接生活經歷

教學形式舉例

| 學習的行為成果 | | 適當的教學形式建議 |
|---------|-------------------------|---|
| 知識 | 知識 (能總結經驗、將資料消化) | 講授、電視、書籍、交談、論壇、研討會、函件、小組討論、幻燈、筆記、閱讀、電影等 |
| | 理解 (能將資料及經驗總結運用) | 示範、電影、個案研討、遊戲學習參與討論、問答討論、資料評鑑、個案問題解決學習等 |
| 態度 | 態度 (能從經驗中建立新的感受及成功感) | 經驗分享、角色扮演、生活體驗、個案學習、參與性的體驗、模擬遊戲、小組討論等 |
| | 價值 (建立一套有系統及優次的價值觀) | 講道、辯論、電視、經驗分享、角式扮演、個案分析及討論、研討會、交談、模擬遊戲等 |
| | 興趣 (對新活動有良好的感覺) | 參觀、交流團、展覽、示範、電影、電視、經驗分享的討論、戲劇化表演、故事、廣播等 |
| 技能 | 技能 (從實習建立技巧與能力) | 練習、技能訓練、觀察技巧的示範、教練式個別培訓、技巧鍛鍊、行動迷宮、模擬遊戲等 |

香港普遍推行社區教育的媒介形式

利

弊

| | | |
|----------------------|---|---|
| <p>(一) 戶外展覽</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 成本可以很輕。 2. 製作較容易及快捷。 3. 市民隨時經過，可以看到。 4. 可以很機動轉換位置。 5. 若有講解員在旁，可即場答疑問。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 文字圖畫太靜態，難吸引。 2. 表達之訊息不可太多，太複雜。 3. 對公眾之影響不及其他影像媒介。 4. 較單向地傳達信息。 5. 對位置選擇，要求較高。 |
| <p>(二) 街頭電影／電視播放</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 比展覽吸引公眾留意。 2. 適合表達一些沉悶艱深之題材。 3. 集影視聽及動作於一爐，傳遞訊息深度高。 4. 離遠又可用聲響吸引人行過來。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 製作比展覽複雜，昂貴。 2. 未必有適合之影片。 3. 搬運播送器材較展板複雜。 4. 有基本電器及音響常識。 5. 較單向傳遞消息。 |
| <p>(三) 街頭劇</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 針對時弊，能吸引觀眾留意。 2. 台上台下可打成一片，並非單向傳遞信息。 3. 捕捉居民之一般經驗及生活細節，令居民認同感強，代入及引起觀眾表達動機。 4. 來自社區群體，如居民婦女等的演員能自由發揮創作潛能，並從中授權 (empowered) 去表達自己，能將訊息深化及； 5. 製作費用較具彈性。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 找街坊演出可能有困難。 2. 排演須時。 3. 未必人人有編劇及演劇之經驗。 4. 可能太多外來干擾。 5. 需要多人協作。 |
| <p>(四) 數白檯</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 容易上口，有韻律，易吸引人。 2. 製作費用少。 3. 不用太多群眾／街坊去承擔及演出。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 創作較難。 2. 太單向傳遞訊息。 3. 不可維持太久，做完一次便沒有，機動性低。 4. 視覺及動作感較弱。 5. 演出者，需要練習，溶化，才可發揮白檯的特色。 |

社區工作是激進成人教育

(Ledwith, 2001):

- Gramscian-Freirean pedagogy: Hegemony: dominance is asserted as moral persuasion; Freire: culture of silence.
- The central task of the community worker is identification contradictions that are sold as real, logical, common sense by dominant ideologies.

激進成人教育

- Gramsci: the community worker as intellectual: not only to see the material contradictions, but to begin to hear the ideological contradictions expressed as magical or naïve consciousness.
- Freire: through the process of dialogue, we listen from our hearts and minds, connecting with people through our common humanity.

激進成人教育

- to expose the contradictions inherent in the here and now by providing the context for critical connections
- Promblematising or problem-posing: work with people in an equal and reciprocal way: the role of the educator is to present codifications- photos, video, song, drama, prose – which decontextualize a relevant aspect of everyday reality.
- By skillfully posing questions rather than giving answers, critical connections emerge from dialogue

激進成人教育

- trust in engage in dialogue, a mutual, reciprocal, open form of relating, within a power dynamic.
- the educator-student role requires a preparedness to relinquish the power vested by society in the educator role.