

埔浸社會服務處 為教育局提供

專業培訓 和諧大使訓練日營和與非一般家長作有效溝通工作坊

埔浸社會服務處由2012年9月學年開始，連續三年得到教育局學生訓育及輔導組的資助，提供和諧大使訓練日營，倡議和諧反欺凌的訊息，提供訓練促進中小學生的調解能力和策劃反欺凌的校本活動。另一方面，本處於2015年1月12日更首次獲得機會，在教育樓提供學校高層人員的培訓「與非一般家長作有效溝通」工作坊。每次訓練都獲得學界和教育界的讚譽，希望在此與弟兄姊妹分享本處一些培訓工作，以了解本處的發展。

培訓內容

和諧大使訓練

三年來我們共舉行了8次日營，服務了68間小學和44間中學，學生共1,120人，老師共224人。所有訓練由本處的社會服務協調主任吳健文先生策劃，全體社工同工提供訓練，以營地學習的方式，給中小學生提供培訓。內容包括：了解欺凌的種類，衝突的模式，調解四步曲，配合個案討論和角色扮演進行學習，下午時段就學習如何策劃活動，各校亦即時策劃，並匯報該年度會舉行的校本反欺凌計劃。教師方面，亦會提供訓練工作坊，包括以「尋解導向」的問題技巧和運用「承責改進法」處理欺凌個案。

與非一般家長作有效溝通工作坊

本處於2015年1月12日（星期一）全日在教育樓，為教育局提供學校高層人員的培訓，當日有20位中學老師和20位小學老師參與，大部份為副校長、訓導主任、輔導主任、課程主任或訓輔組主管等。主要訓練員為本人，而本處培訓促進員包括吳健文先生、孫美琦小姐、李芷琪小姐、杜耀明先生，協助小組的個案討論和角色扮演。本處運用我們發展的處理投訴的概念架構為藍本，讓參與者有系統地學習處理投訴的技巧、有效團隊協作的考慮、如何實踐學生為本的處理手法及多項的調解技巧。

培訓成效

和諧大使訓練

參與的學生對本處提供的訓練十分滿意。

「十分同意」及「同意」的百分比

學生的意見	2012 - 2013		2013 - 2014		2014 - 2015	
	中學	小學	中學	小學	中學	小學
認識欺凌的定義及種類	91.9%	92.2%	92.3%	92.4%	97.4%	94.9%
認識處理衝突的模式	97.3%	92.2%	88.5%	91.1%	97.4%	93.7%
了解運用我的訊息去表達	86.5%	93.5%	92.3%	88.6%	93.9%	92.4%
認識調解四步曲	86.5%	94.8%	89.7%	88.6%	96.5%	94.1%
懂得設計校本反欺凌活動	83.8%	90.9%	85.9%	86.1%	90.4%	90.3%
活動能達到目的	94.6%	77.9%	87.2%	83.5%	96.5%	88.2%
活動內容切合主題	91.9%	88.3%	89.7%	88.6%	94.8%	91.6%



參與的老師亦非常滿意本處提供的教師訓練部份。

「十分同意」及「同意」的百分比

老師的意見	2012 - 2013		2013 - 2014		2014 - 2015	
	中學	小學	中學	小學	中學	小學
認識欺凌的種類和形式	63.6%	89.6%	97.1%	97.1%	100%	100%
認識處理欺凌的方法	95.5%	89.6%	100%	100%	100%	95.8%
內容切合主題	95.5%	96.5%	100%	100%	95.2%	97.9%
整個工作坊令人滿意	91.0%	96.6%	91.4%	91.4%	95.2%	97.9%
我覺得講者的表理想	95.5%	93.1%	100%	100%	95.2%	100%
社工表達得很清晰	95.5%	96.5%	100%	100%	95.2%	100%



與非一般家長作有效溝通工作坊

參與的老師亦極為滿意本處提供的全日訓練工作坊。

老師的意見	極滿意	滿意
處理投訴的概念架構：學校系統、教師裝備、了解家長	48.57%	48.57%
個案討論及匯報	37.14%	60.00%
處理家長投訴的技巧——		
短講與小練習	37.14%	62.86%
進階個案討論及匯報	31.43%	68.57%
總的來說，我感到滿意。(整體評估)	42.86%	57.14%
活動的目標可以達到。	34.29%	65.71%
總的來說，講者的整體表現有效。	37.14%	62.86%

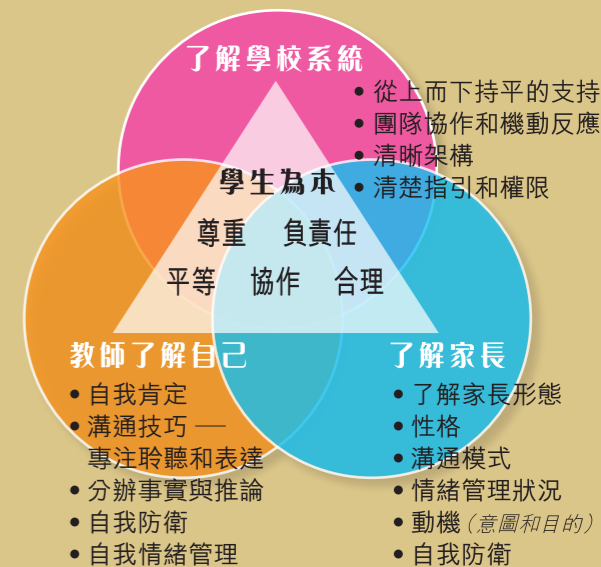
老師的其他意見包括：能清晰有系統的了解與家長投訴的技巧 / Very useful technique. The speakers are amazing / 講者生動有趣，經驗豐富 / 具體掌握了當中的技巧 / 有系統的投訴處理方法 / 有效和家長溝通技巧 / 能理論與實踐合併 / 重溫各種技巧 / 學到處理投訴的技巧等。

總結

本處致力提供專業而優質的訓練，亦見到效果，在學界的層面漸漸得到認同，亦希望同工的可以達到榮神益人的目的。

處理家長投訴的概念架構

Wallace Cheng Kai Chi, 2011



718「愛·在家」新界區賣旗日——一點可以少咗你

再次多謝弟兄姊妹的支持，於2013年8月24日有近300位弟兄姊妹擔任賣旗義工，更有弟兄出動私家車支援整日的協調工作。今年本處蒙主的恩福，可以於2015年7月18日舉行新界區賣旗日，本處再次誠邀弟兄姊妹、團契團長和教牧同工繼續支持本處「特殊教育需要學童」的服務發展和各項社區支援服務的開展，如推廣讚美操等。

本處會陸續推出賣旗日的資訊和活動，如錢箱傳遞、機構捐助、金旗券計劃、賣旗義工招募等，希望弟兄姊妹有錢出錢、有力出力，透過埔浸社會服務處，支援社區上有特別需要的人士。