

課程：GEYS4010D College Senior Seminar

題目：探討服務學習計劃事前準備工作之不足與改善

報告目錄：

一、背景資料——雲南服務學習之旅 2018-----	p.2
二、旅程中的觀察-----	p.2-3
三、相關學術研究發現-----	p.3-5
四、其他同學經驗舉隅-----	p.5-6
五、產生期望落差的原因-----	p.6-9
六、探討解決辦法-----	p.9-10
七、總結-----	p.10
八、參考書目-----	p.11

一、背景資料——雲南服務學習之旅 2018

是次服務學習由香港中文大學伍宜孫書院主辦，為期 10 日（2018 年 12 月 27 日-2019 年 1 月 5 日）。由鄧惠雄老師隨團，與來自不同學院的本科生和雲南大學學生到雲南文山丘北縣的壯族村落大矣勒村進行社區服務。同學們針對兒童、長者兩種服務對象，以及文化傳承、保育環境兩個主題而準備各種活動。

二、旅程中的觀察

是次服務學習的過程中，筆者在準備服務內容時，發現難以充分掌握當地情況，使準備工作難度增大。到達當地後，發現實際情況和預想出入很大。

出發到雲南服務前，我方聯絡當地社工後得知當地的問題，有部分內容是有幫助的，例如校園欺凌問題，提醒了我們準備品德教育的活動。但社工的建議還是有頗多不符合實情之處。到達當地後，亦發現許多值得正視的問題，但社工沒提及。詳見下表。

➤ **聽說與實際情況差異舉隅**（因意外而有所影響，不計算其中）



圖一 大矣勒村清澈的河流

問題	聽說情況	實際情況
環保意識	當地人環保意識不足，社工建議準備環保講座，跟村民講解環保概念。	村民環保意識比我們還充足，懂得利用天然資源，會用曬乾的絲瓜當洗碗布，不用膠袋、空調等等，諷刺的是，我們在報告中反勸告他們少用膠袋和空調。
河流保育	河流受到了污染，需要我們分享保育河流的方法。	河流十分清澈（見圖一），沒雜物漂流其上。筆者當面詢問社工建議我們推廣河流保育的原因，她解釋：以前村民在河上洗衣服，亂拋洗衣粉袋，污染河流，但這種情況已經是十年前了，現在河流情況良好。但她仍然希望我們推廣河流保育。
吸煙	沒聽說	村內部分中小學生有吸煙，多受家人耳濡目染，但在村民眼中，吸煙正常不過，不認為有問題。
網癮	沒聽說	手機普及率比預期中高，小學生們大部分都有手機，並且沉迷網絡，有的還在宿舍通宵達旦地打遊戲，沉迷而不自知。
近視	沒聽說	當地手機普及率高，但罕見眼鏡店，兒童長期接觸電子產品，更因網癮而減少了戶外活動，而社區中心的圖書室燈光昏暗，易患近視，但村民護眼意識

極弱，更缺乏相關知識，誤以為不應過早戴眼鏡，使近視問題惡化。

衛生 沒聽說

孩子流鼻水時，會用衣袖或手直接拭擦，吃東西前和如廁後亦無洗手習慣。而社工工作站並無急救用品。當我們提議設置急救箱，或至少備有酒精消毒時，社工強烈反對，認為酒精對人體有害，有需要時上山採藥便可。

➤ 後果

我們太晚觀察到問題，就算立刻嘗試改善這些問題，但無奈缺乏時間和資源，加上為時已晚，課堂已經結束了。最後只能在「環保講座」中加入兒童問題的報告，但只有四位村民到場，成效有限。如能及早了解到村莊的實際情況，就能避免把時間資源錯用在無謂的議題上，能對症下藥，事半功倍。

三、相關學術研究發現

就上述出乎意料的兒童問題，筆者回港翻查文獻，發現這些問題不止出現在雲南大矣勒村，在中國農村都普遍。以下羅列出研究重點：

➤ 吸煙

流動和留守兒童中，吸煙問題屬常見。四至九年級學生中，有 14.5% 至少吸過整隻香煙，3.9% 兒童有時抽煙，0.8% 兒童經常抽煙。¹ 以山東為例，農村兒童亦較少渠道接觸到吸煙危害健康的知識，² 吸入二手煙的情況亦十分嚴重，農村兒童被動吸煙率達 43.2%，亦比城市兒童多兩倍。³

➤ 網癮

社會對農村留守兒童網絡成癮問題關注明顯不足，亦得不到大人正確的引導。⁴

➤ 近視

農村學生大部分患有近視，較發達地區嚴重一倍以上，⁵ 乃由於長期

¹ 金燦燦、屈智勇、王曉華：〈流動和留守兒童吸煙行為的特點和影響因素〉，《中國特殊教育》第 11 期（2009 年），頁 71。

² 田歡：〈山東省部分地區學齡兒童被動吸煙現狀調查及干預研究〉（山東大學兒少衛生與婦幼保健學碩士論文，李軍指導，2016 年），頁 22。

³ 抽樣調查山東省不同地區的兒童，城市兒童被動吸煙率為 18.3%，農村為 43.2%。田歡：〈山東省部分地區學齡兒童被動吸煙現狀調查及干預研究〉（山東大學兒少衛生與婦幼保健學碩士論文，李軍指導，2016 年），頁 41。

⁴ 盧利亞：〈農村留守兒童網癮環境成因及對策研究〉，《湖南社會科學》第 6 期（2011 年），頁 86。

⁵ 抽樣調查中國 50 所農村小學，發現近視率為 62.5%，相比起較發達地區的 26.41%，農村小學

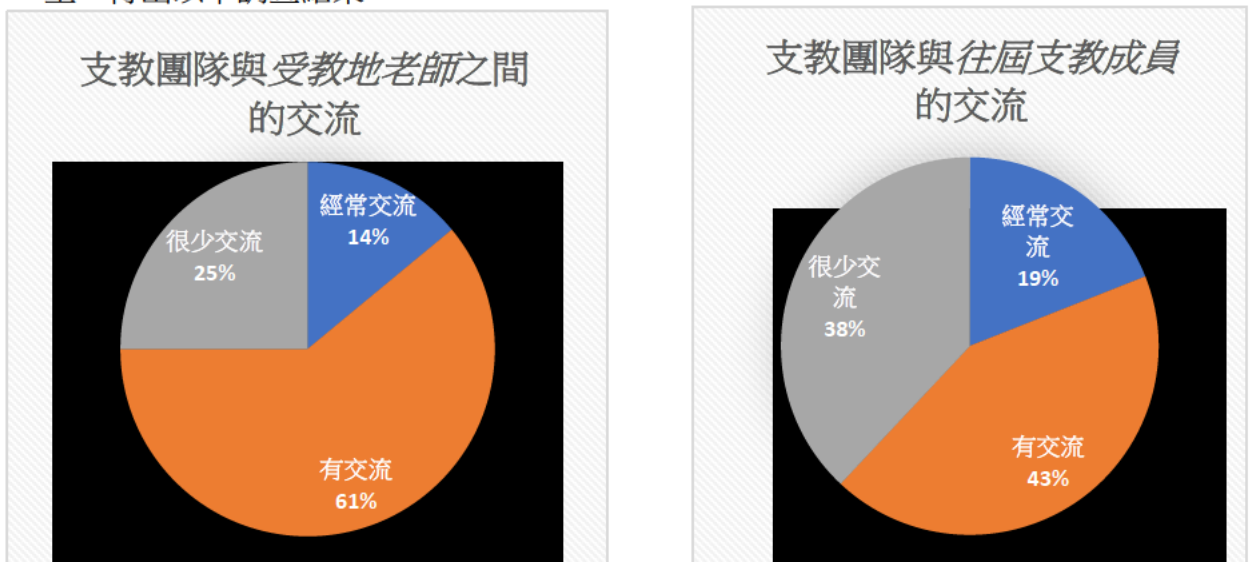
接觸電子產品、缺乏體育鍛煉和教室缺乏採光而導致的。⁶

➤ 衛生

以中國西部農村為例，學前兒童的衛生習慣只有中等水平⁷，居民整體衛生意識亦不足⁸。

以上問題情況嚴重，並且影響著廣泛農村地區，值得重視，往後的服務學習計劃即使服務地點不再是雲南大矣勒村，但只有是中國農村，也應注意這些問題，可嘗試制定針對性的服務內容，舒緩這些困境。

另一方面，亦有研究指出了內地支教的溝通問題，筆者認為與本港服務也有相通之處。學者劉路路的團隊，以問卷方式訪問了一百名曾支教過的大學生，得出以下調查結果：⁹



➤ 問題一：

在支教成員與受教地教師之間僅有 19% 人士表示經常交流，很少有交流的人數更多，雖最多人表示有交流，但所謂的有交流只是有溝通，但並不多。¹⁰

生近視率高出許多。李芳：〈農村小學生近視現狀調查及影響因素分析〉，《新教育時代電子雜誌（學生版）》第 40 期（2018 年），頁 88。

⁶ 李芳：〈農村小學生近視現狀調查及影響因素分析〉，《新教育時代電子雜誌（學生版）》第 40 期（2018 年），頁 88。

⁷ 侯春花、王燕、秦琪、靳佳瑋、羅潤茵：〈農村學前兒童衛生習慣養成問題與對策——以西部部分農村為例〉，《青春歲月》第 8 期（2015 年），頁 381。

⁸ 饒書劍：〈增強衛生意識改善人居環境〉，《社會主義論壇》第 10 期（2018 年），頁 51。

⁹ 劉路路，劉晶，劉芳，孫曉晨：〈大學生支教模式的創新研究——基於 100 名支教大學生的調查〉，《中外企業家》第 28 期（2016 年），頁 175-176。

¹⁰ 劉路路，劉晶，劉芳，孫曉晨：〈大學生支教模式的創新研究——基於 100 名支教大學生的調查〉，《中外企業家》第 28 期（2016 年），頁 176-177。

➤ 問題二：

過去的支教成員與下一屆支教成員的交流也很少，38%的大學生表示很少交流，完全沒有得到往屆成員講解受教地的情況；儘管接近一半人表示有交流，但也只是講解得不全面。¹¹

這兩個情況都很大程度上影響了義工對受教地的瞭解以及支教經驗的借鑒和吸收，阻礙了服務工作。

四、其他同學經驗舉隅

1 [REDACTED]

服務團：	2017 年柬埔寨冬季服務學習團							
準備工作	前人經驗	✗	當地組織合作	✓	合作無間	✗	實地考察	✗
預期：	想鼓勵家長給孩子有上學的機會		某天與當地大學生分享		/			
落差：	原來家長都想孩子上學 親身了解後才明白問題的複雜性		當天才發現學校有考試，沒有人來聽		學生喜歡亂丟垃圾，要教 垃圾分類，不可亂丟			

服務團：	2016 年逸夫扶青斯里蘭卡冬季服務團				2019 建築系菲律賓暑期服務計劃			
準備工作	前人經驗	✓	當地組織合作	✓	合作無間	✓	實地考察	✗
預期：	聯絡了村長，知道交通問題，制定建路服務				事前獲知孩子放假日子，有助計劃日期			
落差：	☺				☺			

2 [REDACTED]

服務團：	2018 年斯里蘭卡夏季服務學習團							
準備工作	前人經驗	✗	當地組織合作	✓	合作無間	✗	實地考察	✗
預期：	場地如同資料顯示般破爛				/			
落差：	場地比相片中破爛				當地人會燒垃圾，如事前知道會普及環保概念			

3 [REDACTED]

服務團：	2015 年中學 China week 雲南服務團							
準備工作	前人經驗	✓	當地組織合作	✓	合作無間	✓	實地考察	✗
預期：	缺乏設施，所以買籃球架、書去		孩子需要擴闊視野，準備了衛生課和藝術課		需要中文課、數學課			
落差：	☺		☺		平時也有，轉成實地考察課			

¹¹ 劉路路，劉晶，劉芳，孫曉晨：〈大學生支教模式的創新研究——基於 100 名支教大學生的調查〉，《中外企業家》第 28 期（2016 年），頁 176-177。

服務團：	2017 年 Pathfinder 柬埔寨服務團							
準備工作	前人經驗	✗	當地組織合作	✓	合作無間	✓	實地考察	✓
預期：	當地人使用蹲式馬桶，不用教蓋馬桶蓋沖廁				操場無洗手盆，安排同學負責設置			
落差：	☹				☹			

四位同學不謀而合地出現同一種情況：充分參考前人經驗和與當地組織合作無間的話，現實情況出現預期落差的情況大大減少，結果令人滿意。如果組織是第一次到訪當地服務，無過往經驗，事前實地考察也可補足，如 Adeline。親自視察，印象更深刻，不但能深入了解當地需要，親眼目睹的真實感，能感染義工，提升使命感，更投入到服務當中，服務效果自然更上一層樓。

由此反映，在服務學習中，單單與當地組織聯絡不足夠，必須有緊密的合作，而前人經驗和實地考察二者中也必須有其一配合，義工作用才可進一步發揮，減少期望落差，事半功倍。

五、產生期望落差的原因

義工對當地的了解必定不如當地人，出現與預期有落差的情況也無可奈何，但當落差過大時，會大大削弱服務成效。義工不能成功幫助服務對象時，不但使服務對象無法受益，義工還因為付出與收穫不成正比，容易感到氣餒，對服務學習計劃失去信心，遺害甚大。以下列舉三個導致期望落差產生的原因。

（一）合作的當地組織發展落後

到外地服務，人生路不熟，必須與當地組織合作，溝通如何策劃服務活動。但有時礙於當地社會服務事業或特定組織發展落後，經驗不足，未能溝通清楚彼此的需要，因而沒法提供足夠的支援。

以筆者是次服務的雲南丘北縣恆心社會工作服務中心為例：

➤ 資歷不足

當時，2018 年年末，機構只成立一年，只有 2 名專職社工，分別是工程測量與監理專業的趙連杏和社會工作專業的幸福維爽，都是近年才畢業的人。她們都是當地人，趙社工更是丘北縣土生土長的，雖然她們很了解當地情況，奈何社會工作經驗不足，機構運作未成熟，負責人趙社工的專業更是不對口的，在社工工作上有很大的進步空間。我們與她們合作時，溝通不清楚，產生了許多誤會，造成期望與現實落差大。



➤ 缺乏人手

她們人手嚴重不足，亦難盡善盡美。報告指出 2016 年，雲南省持證社工只有 2766 人，每萬人擁有社工的比例僅 0.59，遠低於全國每萬人有 2.1 名的平均水平。¹² 民間非營利組織人力資源短缺，因資金不足，來源不穩定，未能吸引全職工作者，故難以招聘到專業全職社會人員。¹³ 社工的專業程度亦良莠不齊，因為人才短缺，所以對求職人士來者不拒，選拔機制寬鬆，使社會工作質量差，形成惡性循環。¹⁴

➤ 社會支持不足

內地社會對社會工作的認知度低，發展緩慢。西方社會工作發展完善，得到民眾支持，但在內地，民眾連社會工作也不太認識，未能得到支持，甚至遭到排斥，¹⁵ 社會服務難上加難，亦難吸引青年從業。社會服務是舶來品，在中國需要進行本土化，這過程緩慢。¹⁶ 恆心中心起初進入大矣勒村服務時，遭村民質疑是拐賣兒童的，一年後才得信任，可見農村社工工作舉步維艱。

¹² 吳曹禎姝：〈雲南民族社會工作發展研究〉，《楚雄師範學院學報》第 5 期（2017 年），頁 130。

¹³ 巢瀟：〈民間非營利組織中社會工作介入之現狀與空間探析——以雲南 X 機構為例〉（華中科技大學社會工作系碩士論文，孫秋雲指導，2013 年），頁 30。

¹⁴ 張冬傑：〈淺談當前中國社會工作實務中的若干問題〉，《現代交際》第 2 期（2016 年），頁 24。

¹⁵ 巢瀟：〈民間非營利組織中社會工作介入之現狀與空間探析——以雲南 X 機構為例〉（華中科技大學社會工作系碩士論文，孫秋雲指導，2013 年），頁 31。

¹⁶ 巢瀟：〈民間非營利組織中社會工作介入之現狀與空間探析——以雲南 X 機構為例〉（華中科技大學社會工作系碩士論文，孫秋雲指導，2013 年），頁 31。

（二）與當地有文化差異

即使溝通清楚，但文化差異問題無可避免。社工了解當地，但不等於了解當地人的「真正」需要。

➤ 社工不識廬山真面目

社工深受當地文化影響。某些情況下，香港人認為有問題，但當地人見怪不怪，反而他們認為有問題之處，我們倒覺得不重要。如上述例子，我們重視孩子網癮、吸煙和衛生環境惡劣問題，但在內地農村，孩子吸煙是平常事，亦不注重網癮問題，社工由於習以為常，不以為怪，所以沒提到。我們又不知道他們有這樣的需要，預先沒應對。社工當局者迷，我們旁觀者清，自然看問題有出入。

➤ 社工思想觀念落後

我們帶著香港的都市先進觀念去看村莊，自然看出問題，但在村民眼中是不存在的，例如村中有一座橋近乎落成，但在落成前不允許女人使用，女人只能用臨時設施過橋，因為迷信女人會給橋帶來霉運，但我們就此問女社工關於村子男女平等情況，她還是說，「男女很平等」，但我們認為只是可能相對隔壁村子而言，比較平等而言。

➤ 社工科學觀念落後

由於衛生觀念落後，社工根本不察覺現況有問題。例如建議增設消毒藥水時，社工大力反對，拒絕酒精，堅持用草藥。這種思想在社工和當地人腦中根深蒂固，他們不認為有衛生問題，所以即使我們事先跟社工查詢當地需要，也無法瞭解真正的需要。他們不知道自己的需要，更何談告訴我們呢。

➤ 中國人的傳統觀念

也可能是中國人「報喜不報憂」、「家醜不出外揚」的心態作祟，雖然邀請外來義工參與社會工作，但也擔心破壞村莊形象，而避免披露更多的社區問題，所以選擇性地告訴我們。

這些文化因素，阻隔了我們從社工身上了解當地的實際情況。

（三）缺乏前人經驗和實地視察

是次雲南服務學習團是第一次到訪大矣勒村，無前人經驗可借鑒，也沒事前考察，單靠聯絡當地社工和雲南大學取得資訊，渠道單一，了解不足，以致成效未如預期。

從同班同學經驗來看，他們服務後，更深入認識當地，整理了報告，但報告往往未能有效傳達到下一屆，使下一屆未能在前人基礎上，了解服務對象的實際需要，減少意外發生。認真參考前人經驗可減免實地視察，節省成本，把人力和時間資源撥到其他準備工作上，提高服務效益。

若是首次到訪當地服務，實地考察是不可或缺的，可以補足補足欠缺前人經驗的問題。

本文希望透過分析成因，參考前車之鑒，在以後準備服務內容時，可考慮以上因素，評估當地組織所提供的資訊有多大程度值得參考。與其譴責對方，不如諒解內地社工的難處，學習與他們有效溝通，避免誤會。

日後到內地農村服務時，不但要著眼服務對象的需要，還有注意與內地社工之間的文化差異，不能過分依賴他們，應參考往屆經驗，或進行事前考察，避免透過單一渠道了解當地情況。服務內容上，亦可考慮加入教育社工的環節，可積極分享香港的社會服務工作模式，取長補短，促進農村社工發展，更長遠地幫助內地農村。

六、探討解決辦法——建立服務學習計劃資料交流平台

目前情況是，發現問題後，但我們未能有效應對，只能向工作人員反映，再傳達給下一批同學。這畢竟較為間接，而且時間久了，記憶模糊，不能完好地傳達下去。文字記錄也只是局限於組織內分享而已，作用有限，而其他組織可能也會到附近地區服務，這些經驗都有利於彼此。但目前缺乏平台，寶貴經驗未能盡得其所。也有學者指出義工服務沒管道收集報告。¹⁷所以我建議構建經驗資訊交流平台，共享義教資訊。

首先，建立資料庫。同學完成服務後，記錄下情況和建議，或是所用過的活動計劃及成效，有系統地整理好有關資訊，既能更快，有系統和準確地了解當地情況，也能吸取前人的教訓和成功的經驗，還可知道前人的工作，後人可

¹⁷ 張博涵：〈大學生支教長效機制探究〉，《現代營銷》第7期（2011年），頁311。

思考可怎樣加強或承繼，或另闢新路，有助以後服務達到更高的成效。

其次，聯合不同大學生組織互相借鑒經驗。香港人一向熱心公益，學生尤其熱衷義教，服務學習計劃的主辦組織多不勝數，例如蒲公英計劃、雲上太陽、各大院校的扶青等，服務地區遍佈中國、東南亞貧困國家，也涉及不同服務內容，經驗很值得參考，只供內部參考就未免太可惜了，希望透過互相借鑒，集思廣益，充分發揮過往經驗的作用。而且都是香港人的經驗分享，解決了文化差異的問題，可掌握更準確的當地情況。



最後，構建分享平台。這經驗資訊交流平台具體運作可參考香港的大學生資訊分享平台——RegCourse，在閱讀他人經驗前，必須分享自己經驗。可確保平台有足夠資訊，可持續性高，也能吸引不同組織合作，擴大資料庫。

七、總結

雖然是次服務學習計劃有不完美，但每一處失敗、意外，都使我們學習，達到了「服務學習」中「學習」目標，但身為義工，我們亦希望所付出的都能夠幫助到服務對象，不留遺憾，所以我們會吸取是次失敗經驗，不會重蹈覆轍。

(字數：5151) (包括正文，不包括注釋及參考書目)

八、參考書目

(一) 期刊論文

1. 吳曹禎姝：〈雲南民族社會工作發展研究〉，《楚雄師範學院學報》第 5 期（2017 年），頁 128-134。
2. 李芳：〈農村小學生近視現狀調查及影響因素分析〉，《新教育時代電子雜誌（學生版）》第 40 期（2018 年），頁 88-89。
3. 侯春花、王燕、秦琪、靳佳瑋、羅潤菡：〈農村學前兒童衛生習慣養成問題與對策——以西部部分農村為例〉，《青春歲月》第 8 期（2015 年），頁 381。
4. 張冬傑：〈淺談當前中國社會工作實務中的若干問題〉，《現代交際》第 2 期（2016 年），頁 23-24。
1. 盧利亞：〈農村留守兒童網癮環境成因及對策研究〉，《湖南社會科學》第 6 期（2011 年），頁 85-87。
2. 饒書劍：〈增強衛生意識改善人居環境〉，《社會主義論壇》第 10 期（2018 年），頁 51。
3. 張博涵：〈大學生支教長效機制探究〉，《現代營銷》第 7 期（2011 年），頁 311。
4. 劉路路，劉晶，劉芳，孫曉晨：〈大學生支教模式的創新研究——基於 100 名支教大學生的調查〉，《中外企業家》第 28 期（2016 年），頁 175-177。

(二) 學位論文

1. 田歡：〈山東省部分地區學齡兒童被動吸煙現狀調查及干預研究〉，山東大學兒少衛生與婦幼保健學碩士論文，李軍指導，2016 年。
2. 巢瀟：〈民間非營利組織中社會工作介入之現狀與空間探析——以雲南 X 機構為例〉，華中科技大學社會工作系碩士論文，孫秋雲指導，2013 年。