

# 目 錄

	內容	頁數
	前言	1
	序	3
	工作小組成員名單及鳴謝	6
<b>第一章</b>	義工是甚麼	7
<b>第二章</b>	義工操守及守則	13
<b>第三章</b>	中西區、南區及離島區地區概覽	15
<b>第四章</b>	服務對象種類、特徵及需要	35
	— 青少年	
	— 復康及殘疾人士	
	— 長者	
	— 兒童及弱勢家庭	
	— 鄰舍網絡	
	— 少數族裔及新來港人士	
<b>第五章</b>	義務工作策劃篇	45
<b>第六章</b>	義務工作技巧篇	51
<b>第七章</b>	義務工作評估篇	61
<b>第八章</b>	義務工作計劃分享	65
	— 「我的一片天」計劃	
	— 「家在石排灣」計劃	
	— 「愛·大澳」協助偏遠長者地區協作計劃	
	附件	85
	參考資料	98



# 前 言

或許有人會問，為甚麼需要一本中西南及離島區的義工彙編？不同的團體及機構，不都是有出版相關的義工刊物嗎？我們相信，個別機構的義工訓練材料，是匯聚了他們多年來的工作經驗，因應着他們機構的使命、服務特色和發展而制定的。但現今社會，是需要更多元化的協作及以人為本的服務；因此，推廣義工服務協調委員會建議彙編一份以本區人口及家庭特色為本的義工訓練參考資料，以推動更多元化及跨界別的義工協作計劃。

根據社會福利署義務工作統籌課的統計，2008年全港共有義工79萬多人，比2004年增長近70%。單以中西南及離島區而言，直至2009年8月中，累計的義工人數及服務時數已分別超過4 700及11萬。

本區義工服務最常採用的形式是參與舉辦康樂及社交互動活動，其次是探訪及師友計劃等。此外，除了個人參與，越來越多人亦以小組或以家庭為基礎參與義務工作。最令人欣喜的，是有更多企業義工的出現；據本署義務工作統籌課的資料，2008年共有1 800多間公司成立了企業義工隊。這情況反映了無論是個人、家庭或商業團體，都意識到他們在推動社會關懷文化的重要性，以及義務工作帶給他們的滿足感及充實的人生。

一直以來，義工是社區的一個重要的社會人力資源，它是推動社會關懷文化的重要媒體。這彙編內容除包括義工類別、價值及操守等基礎理念外，進而就着本區服務對象的特色及需要，以實務計劃形式介紹策劃義務工作計劃、技巧及評估時須注意的事項。這是一項新的嘗試，我們邀請了多間非政府機構參與，期望能集思廣益以配合社區發展的需要。我們更期望日後可不斷完善更新，令這彙編更臻實用完備。

社會福利署

中西南及離島區

推廣義工服務協調委員會主席

郭志良

二零零九年十一月

# 序

義務工作的力量，在構建一個進步、關愛、和諧的社會，擔當着一個重要的角色。

在推動個人參與義務工作，作為社會福利署義務工作統籌課「推廣義工服務督導委員會」的成員，我一直和中西南及離島區福利辦事處合作無間，為促使社會不斷進步和推廣居民互助互愛、關懷和分享的風氣而努力。另外，我有機會出任非牟利慈善機構「通善壇」的理事長一職，積極鼓勵社會不同階層的人士參與義工服務，服務有需要的居民。

在推動社區組織參與義務工作，我和「中西南及離島區推廣義工服務協調委員會」的成員，配合全港性的義工運動，就地區的獨特性，制訂推廣義工服務的策略，協調和善用地區資源。此外，我們更致力倡導區內福利機構、組織團體、學校鄰舍和商界企業實踐跨界別、跨服務、跨代、跨地域的協作交流，為建立一個和諧關愛的社區而努力。

社會福利署中西南及離島區推廣義工服務協調委員會和各有關服務單位合作撰寫出版這份《中西南及離島區義務工作彙編》，相信可以進一步協助參與義工服務的人員和機構增強知識的傳遞和經驗的交流，提升他們的服務質素，令義務工作發展更趨專業化。

推廣義工服務督導委員會委員  
葉永成先生MH, JP

# 序

數年前，我有幸獲邀參與社會福利署地區推廣義工服務協調委員會的工作，並有機會帶領轄下的工作小組，與區內不同界別的團體及非政府機構攜手籌辦2009年義工研討會暨嘉許典禮。

近年的教育改革，鼓勵學生走出課室進行全方位學習，利用課餘時間參與不同形式的義務工作，讓他們從中認識社會上各階層人士的不同需要，學習與人相處及溝通的技巧，進一步培養他們的責任感及對社會的承擔。2009年推行的新高中學制，更引入「其他學習經歷」，與核心及選修科目合組成高中課程的框架，而「社會服務」更是「其他學習經歷」五個範疇其中之一。學生在高中時所參與的「其他學習經歷」活動，將展示在他們的學習概覽當中，成為日後升學或就業時老師或僱主的參考，足見社會人士對學生的要求，不止於學科上的成績，亦重視個人品格的素質，同時亦反映出公眾期望我們的新一代自小便培養出服務社群的熱誠，日後在投身社會後，能繼續為推動社會共融及發展和諧社區而努力。

這份彙編匯集了區內不同界別人士寶貴的義工服務經驗，是一部實用及富參考價值的工具書。無論你是機構或團體的負責人、組織義工服務的工作員或老師、義工領袖等，我都誠意推薦你閱讀這份彙編，它將對你在策劃及推行義工活動時有所裨益。期望大家能繼續積極地投入義工服務，累積寶貴經驗後，繼續更新及優化這部彙編的內容，讓關懷文化得以承傳並發揚光大。

2009義工研討會暨嘉許典禮籌委會主席

杜子瑩女士 JP

# 序

離島區的人口在全港十八區中不算多，但面積卻是最大的，且擁有大小不一和星羅棋佈的島嶼。要在分散的島嶼上有效地推行社會服務去滿足居民的需要，除有正規的服務外，發動區內各個島上的居民參與義工服務，使之凝聚成為島上的社會資本和人力資源，更能貼近居民的訴求。

離島區議會一直非常關注和不遺餘力地推動區內居民關心地區事務，也深信居民參與義工服務在地區上所能發揮的正面作用，既可以聯繫和促進地區居民和團體的合作，又可以讓居民從中受惠。舉一個例子，東涌在2005年正式成立「東涌安全健康城市」，參與的機構積極與區內不同的持分者建立伙伴關係，例如，區議會、政府部門、商界企業、非政府機構、學校等，透過社區不同層面的參與和協作，動員社區內不同組群的義工力量，群策群力服務區內有需要的人士，將東涌構建成一個安全，健康，和諧，共融的社區，實在非常難得。

義工是社會資本的一環，只要每一個人肯無償地投入和承擔，便能做到各展所長，發揮最大的凹凸效能，使每一個居民可以安居樂業。今天欣喜社會福利署中西南及離島區推廣義工服務協調委員會針對中西南及離島區的特色，蒐集了本區義工服務的精萃而輯印這份《中西南及離島區義務工作彙編》，供地區各社團機構作為參考之用，期望日後各界能繼續將義工力量進一步鞏固，發揚光大，共同創建關懷與互助的社區。

「東涌安全健康城市」工作委員會主席  
梁兆棠先生

# 工作小組成員名單

(排名不分先後)

明愛賽馬會石塘咀青少年綜合服務  
香港基督教女青年會中西及離島區  
香港小童群益會賽馬會上環青少年綜合服務中心  
香港仔街坊福利會社會服務中心  
東華三院黃竹坑服務綜合大樓  
香港聖公會東涌綜合服務  
鄰舍輔導會東涌綜合服務中心  
香港傷健協會坪洲長者暨青少年鄰舍中心  
通善壇  
安徒生會(南丫島中心)  
南區基督教教牧同工團契  
社會福利署中西南及離島區福利辦事處

## 鳴謝

藉此鳴謝各工作小組成員提供寶貴資料，讓讀者可分享他們豐富的經驗，學習他們的心得。

亦藉此特別鳴謝仁濟醫院上環復康服務中心及長洲婦女會提供義工照片。



# 第一章 義工是甚麼

## I. 義務工作的定義

- 義務工作是指任何人士或團體，自願貢獻個人的時間、愛心及專長，在不為任何物質報酬的情況下向有需要的人士，家庭或其他組織提供的服務。參與義工服務是參與社會與回饋社會的一種具體表現。

## II. 義工價值

- 對**整個社會**而言，義工是社會重要的人力資源，可以促進社會平穩發展和強化鄰里互助。
- 對**個人**而言，義工服務是一個個人的成長體驗。這經驗可以
  - (一) 擴闊視野，了解社會的需要；
  - (二) 學習領導才能及群體合作；
  - (三) 了解自己，認識新朋友，增進與人相處的技巧；及
  - (四) 透過服務他人及社會，充實人生，回饋社會。
- 對**家庭**而言，家庭成員透過一起參與義務工作可以凝聚家庭關係，同時培養公民責任及建立家庭齊做義工的風氣。家庭是社會的基石，家庭與社會的關係是息息相關的。

- 對**企業**而言，義工服務可更有效地提高人力資源的運用，回饋社會，實踐企業的社會責任和提高員工的使命感與歸屬感等。現代社會需要跨界別的合作，以迎合社會需要。企業義工便是一個商界參與社會服務的典型例子。企業透過成立職員義工隊，以行動實踐企業社會責任，建立更穩固的社區關係，擴闊員工視野，建立更高士氣的團隊精神來回饋社會，企業亦同時可更有效地提高人力資源的運用，從而產生協同效應。

### III. 義工類別

- 無論個人、家庭、團體或企業均可加入義工的行列。

#### 個人參與

- 以個人的身份參與由不同團體所舉辦的義工組織，例如學校、政府部門、社會服務機構，公共機構等的義工服務等。

#### 家庭參與

- 以家庭組合參與，可以是夫妻，父母子女，甚至是跨代的組合。事實上，不少的家庭義工都是由個人參與開始，因個人而影響其他家人，在家中營造共融的氣氛，家人之間亦可藉共同的經驗而促進溝通和感情。常見的家庭參與包括校內的親子義工隊，或社區中心的家庭義工。

## 團體參與

- 團體亦是另類積極參與的群體，它們包括：非政府機構、學校、街坊會、婦女會和家長教師會等。當中以非政府機構的參與最為顯著和突出，組成各類組群的義工隊服務不同類別的對象，深入滲透社會每一個角落，充份發揮他們的互補關係。

## 企業參與

- 企業在公司內鼓勵員工組成義工隊，為有需要的人士服務。服務可以是運用其企業員工的專長，例如電力公司為獨居長者維修家中電力裝置，或主題樂園為貧困兒童安排有益身心的活動。服務亦可以是企業運用其財政及人力資源協助有需要人士，例如不同範疇的企業員工為受天災影響的長者清潔災後的家園，及為他們提供物資上的協助。

## IV. 服務形式

- 義工服務的形式是多元化的，亦需配合時代及地區的需要。

形式如下：

- (一) 以服務對象為主：設計一些切合某特定服務對象的義工活動，例如探訪獨居長者為他們送上關懷，或護送有需要的殘疾人士往醫院覆診等；
- (二) 以家庭為對象：例如親善探訪，家居維修等；
- (三) 以某區的特殊需要而設計：例如到訪受天災影響的地區居民，幫助他們災後重建；
- (四) 協助特定主題活動的推行：例如協助賣旗或籌款活動；及
- (五) 公眾教育(沒有特定對象)：例如由過來人當義工，透過傳媒書刊或其他大眾傳播媒介分享過往經驗。

- 隨着電子科技的發展，義工服務亦可以不一定要面對面地提供，例如由義工接聽電話熱線，給予受助人情緒支援。
- 通過義工服務經驗的交流和分享，培訓更多個人，家庭及企業參與義務工作。

## V. 義工的角色

義工角色可就三方面而言：

- 對**服務對象**而言，義工是關懷者、分享者、協助者及提供資源者。義工透過第一身的付出，給予受助人愛心，關懷，以至實物上的協助。義工的角色是為弱勢社群提供支援網絡。
- 對**服務機構**而言，義工是伙伴，是機構與受眾之間的橋樑，是開拓服務的渠道。義工於服務機構的角色是人力資源的支援者，他們是協助機構更有效推行服務的重要元素。
- 對**社區及社會**而言，義工是社區發展的指標，越發展成熟的社區，它的義工發展應是越正向的。義工是社會教育的媒體，透過義工服務可讓社會人士了解不同階層的情況，令他們更投入社會的建設工作。義工亦是推動改進的動力。

(有關本章內容的工作紙請參考附件一及附件二)

## 義工心聲

記得當初社工徐姑娘邀請我做義工之時，我是十分抗拒的，因為我本身是一個柏金遜及精神病患者，行動又不方便，哪有能力做義工呢？而且做義工又要開小組、去探訪活動，及策劃製作一些禮物。後來在參與小組的期間見到其他組員很興致勃勃的參與，亦感染到我，於是便一起做了。到了探訪當日，起初受訪院友見到我們時，他們很安靜，但後來其中一個組員牛牛，預先播歌，還邀請受訪院友一起唱，一起玩遊戲，大家便熟絡了。大家交流住院情況，令到我有得着，因我本身亦正輪候長期護理院服務，我能令院友開心，又可認識其他組員，我亦很開心。

林盛漢

各位好，先自我介紹，我叫陳麗珍，是一個義工。

最初做義工的時候，我甚麼都不懂，

在做義工的過程中，我學到了很多東西，增廣見聞不少，

如對人溝通，對事客觀的看法，或其他不同的知識等。

這樣使我覺得做義工不但能幫助別人，而且更是與他們一起受助。

自己感到很開心，對社會亦多了認識及使生活的圈子擴闊。

## 第二章 義工操守及守則

### I. 義務工作的定義

- 義工服務是自願性的服務，是出自愛心的行為，不涉及任何利益的交換。

### II. 義工價值

- 一· 盡力完成工作及堅守崗位
- 二· 所得的資料必須嚴守秘密
- 三· 依照服務範疇和守則提供服務
- 四· 態度須誠懇、積極、體諒及接納，尊重受助人的意願和感受
- 五· 簽署義工約章及守則
- 六· 紀錄義工觀察及感受
- 七· 紀錄受助人一些特別的需要，交由社工跟進
- 八· 與服務單位員工通力合作
- 九· 保持中立
- 十· 如遇上突發事故，務須依從服務單位的指引和規則處理

### III. 不該做的十項事情

- 一 · 不該缺席已安排的活動，或擅自安排活動
- 二 · 不該向受助人或其他人士查探受助人的資料或私穩，更不要為受助人搜尋家中物品
- 三 · 不要利用義工身份進行非指定的服務或活動
- 四 · 要友善，但不需要過份親密，例如：避免送贈或接受禮物或金錢
- 五 · 不要衣著太前衛或性感
- 六 · 不要替受助人作出決定
- 七 · 不要強加個人之政治或信仰的價值觀念予受助人
- 八 · 不要擅自答允受助人的要求，讓他們有過高的期望
- 九 · 不要妄顧自己及受助人的安全而作出危險行為
- 十 · 不要忽視與其他義工和服務單位職員的溝通

(有關本章內容的工作紙請參考附件三及附件四)



# 第三章 中西區、南區及離島區地區概覽

## 中西區

### I. 地區特色

#### 人口

- 根據《按區議會分區劃分的人口及住戶統計資料2008》，中西區有人口261 600，即佔全港人口6 893 800的3.8%。
- 中西區人口年齡中位數為39。住戶平均人數為2.7。
- 65歲或以上長者人口佔全區12.3%，高於全港的11.9%。25歲以下青少年及兒童人口則佔全區23.1%。

#### 住屋分佈

- 中西區內90.1%的人口居於私人樓宇，範圍涵蓋山頂和半山一帶到西營盤、堅尼地城等地的唐樓。公共房屋則有房屋委員會的西環邨和房屋協會的觀龍樓，人口約5 000。

## 家庭住戶及入息

- 中西區有較多1-2人的家庭住戶，佔51.6%，中西區的家庭住戶每月入息中位數為\$27,000，全港排行第二高。

## 教育水平

- 中西區居民的教育水平以專上水平居多，佔41.6%，高於全港的24.6%。



## II. 社會指標

### 露宿者

- 中西區的露宿者數目佔全港約12.6%，全港排行第三高。

### 少數族裔

- 中西區的少數族裔人士佔全港人口10.5% (全港最高)，佔區內人口的14.4%。依次序以菲律賓籍及印度籍為主。

### 領取綜援

- 領取綜援的人士多居於中西區的西營盤、堅尼地城、摩星嶺。

### 個案參數

- 新個案：在2009年1至6月期間，區內的社署服務單位<sup>1</sup>共錄得約3 900宗新個案，中西區佔31.6%。
- 年齡分佈：以41至60歲及71歲或以上為主，分別佔29.3%及35.5%。

---

<sup>1</sup> 不包括社會保障辦事處個案。

● 個案性質

個案性質分類	百分比
<b>(A) 個人問題 (首三項較多個案)</b>	
情緒問題	6.9%
行為問題	2.4%
精神健康病患/懷疑精神問題	2.4%
<b>(B) 家庭問題 (首三項較多個案)</b>	
夫婦關係	6.3%
照顧兒童	3.9%
親子關係	3.6%
<b>(C) 其他性質 (首三項較多個案)</b>	
經濟	46.2%
出院/社區照顧	33.0%
房屋	11.3%
<b>(D) 個案背景 (首三項較多個案)</b>	
綜援人士/家庭	21.8%
獨老	11.7%
兩老	5.4%

● 個案地區分佈

多集中於上環、石塘咀、正街、中環、西營盤、東華和堅摩等分區。

### III. 地區關注的福利事項

#### 港鐵西港島綫計劃

- 區內人士關注到港鐵西港島綫計劃所帶來的遷拆和居民住屋問題和福利需要。

#### 長者的需要

- 不單關注長者服務的提供，亦希望透過各方面的設施、服務計劃等協助長者，滿足他們的需要。並關注對隱蔽長者、獨居長者或長者家庭的福利。

#### 青少年問題

- 區內接近四分之一人口為25歲以下青少年及兒童。關注到他們的成長發展需要，以及行為問題，其中包括吸食危害精神毒品問題。

#### 社會共融

- 區內聚居了不同國籍的人士，他們的文化及生活習慣都有所不同，如何令種族間互相欣賞，共融生活是一項關注。

## 露宿者

- 露宿者大多於上環商業區及西環商舖附近露宿，對社區及居民構成滋擾。

## 和諧家庭

- 區內關注推動和諧家庭生活，增強親子關係，鞏固家庭支援等以面對逆境，以及提高家庭生活質素。



# 南區

## I. 地區特色

### 人口

- 根據《按區議會分區劃分的人口及住戶統計資料2008》，南區有人口274 100，即佔全港人口6 893 800的4.0%。
- 南區人口年齡中位數為40。住戶平均人數為3.1。
- 65歲或以上長者人口佔全區12.4%，高於全港的11.9%。25歲以下青少年及兒童人口佔全區25.3%。

### 住屋分佈

- 南區內有68.4%的人口居於私人樓宇，範圍涵蓋海怡半島、置富及香港仔中心的私人屋苑，海灣區一帶及石澳等較偏遠的地區。南區現時共有8個公共屋邨，人口約87 000 (31.6%)。

## 家庭住戶及入息

- 南區以2-3人家庭住戶為主，佔全區住戶數目的48.5%。家庭住戶每月入息中位數為\$21,500，全港排行第四。

## 教育水平

- 南區人口以高中/預科的教育水平為主，佔33.2%，略低於全港的35.7%。

## II. 社會指標

### 少數族裔

- 南區的少數族裔人士佔全港人口7.5%，佔區內人口的9.3%。依次序以菲律賓籍、韓國籍及印度籍為較多。
- 南亞少數族裔人士較集中聚居於華富、田灣地區。

### 青少年吸食危害精神毒品

- 南區被呈報的個案數目佔全港總數的5.3%，全港排行第十。





## 領取綜援

- 領取綜援的人士較多居於華富、石排灣區。

## 個案參數

- 新個案：在2009年1至6月期間，區內的社署服務單位<sup>1</sup>共錄得約3 900宗新個案，南區佔58.6%。
- 年齡分佈：和中西區及離島相同，個案年齡以41至60歲及71歲或以上為主，分別佔27.8%及34.0%。

---

<sup>1</sup> 不包括社會保障辦事處個案。

● 個案性質

個案性質分類	百分比
<b>(A) 個人問題 (首三項較多個案)</b>	
情緒問題	8.7%
行為問題	3.8%
精神健康病患/懷疑精神問題	3.0%
<b>(B) 家庭問題 (首三項較多個案)</b>	
夫婦關係	28.1%
照顧兒童	4.2%
親子關係	3.2%
<b>(C) 其他性質 (首三項較多個案)</b>	
經濟	47.6%
出院/社區照顧	27.7%
房屋	16.5%
<b>(D) 個案背景 (首三項較多個案)</b>	
綜援人士/家庭	23.8%
獨老	8.7%
兩老	6.4%

● 個案地區分佈

多集中於石漁、鴨脷洲、香港仔、田灣、利東和華富等分區。

### III. 地區關注事項

#### 長者的需要

- 關心長者生活上的需要，協助他們滿足社交需要及建立鄰舍支援，特別是隱蔽長者、獨居及兩個或以上同住的長者。對於體弱長者，除了協助他們在家安老外，為他們的照顧者提供支援亦同樣重要。

#### 實踐老有所為

- 除了協助長者滿足生活及社交的需要外，讓長者有機會繼續學習及進行有益身心的活動是不可忽略的。非政府機構、學校、義工團體合作推行的長者學習計劃是很值得鼓勵的。

#### 扶助就業

- 關注區內有就業困難的社群，包括：新來港人士、低學歷青少年、中年失業人士。舒緩因經濟問題為個人及家庭帶來的壓力和相關的負面情緒、強化他們的社區支援網絡、提高他們的抗逆能力也是其中的關注點。

## 夜青問題

- 針對南區夜青的問題，包括 (i) 低學歷、低技能、(ii) 家庭關係薄弱及(iii) 缺乏自我形象。除了加強與相關政府部門如警方及瑪麗醫院物質誤用診所的合作，亦推動區內的社福機構、學校、家人等保持緊密聯繫，制定以區域為本的青少年發展和反青少年吸食危害精神毒品的策略。

## 傷健共融

- 區內設有多項康復設施及不同的服務單位，推動殘疾人士全面投入社區及促進傷健共融，也是其中一項地區的重要工作。

## 家庭支援

- 關注到因成長或家庭問題對個人或家庭體系所帶來的壓力，透過義工團體、學校及家長等聯合平台，可以組成家庭援助網絡，盡快接觸有問題及困難的家庭，鼓勵他們正面解決問題。

## 精神健康

- 區內一直關注有關推廣精神健康和正面思想的工作，透過預防及教育活動，提高區內人士對精神健康的關注。



# 離島區

## I. 地區特色

### 人口

- 根據《按區議會分區劃分的人口及住戶統計資料2008》，離島區有人口148 900，即佔全港人口6 893 800的2.2%。
- 人口較集中於大嶼山(包括東涌、愉景灣、梅窩、大澳等)、長洲、坪洲和南丫島。隨着東涌新市鎮的發展，離島區的人口在過去十多年正顯著增加。
- 離島區人口年齡中位數為37。住戶平均人數為2.8。
- 25歲以下青少年及兒童人口佔全區29.1%，當中的0-14歲的組群，佔16.9%，高於全港的13.1%。



## 住屋分佈

- 離島區內有66.7%的人口居於私人樓宇/村屋等，人口分散在不同島嶼上。整個離島區共有7個公共屋邨，人口為49 545(33.3%)。
- 現時，東涌約有7萬多的人口，並迅速增長，社區發展完成後人口可達22萬。

## 家庭住戶及入息

- 離島區以2-3人家庭住戶為主，佔全區住戶數目的46.8%。家庭住戶每月入息中位數為\$17,900，全港排行第十，低於全港的\$18,000。

## 教育水平

- 離島區人口以高中/預科的教育水平為主，佔34.9%，略低於全港的35.7%。

## II. 社會指標

### 單親家庭

- 區內的單親家庭數目不高，但單親爸爸及單親媽媽的平均未成年子女數目在18區中均為最高，分別是1.7名及1.6名。

## 少數族裔

- 除菲律賓籍人士外，離島區的少數族裔以其他亞洲人為主，佔10.6%。而南亞少數族裔人士則較集中聚居於東涌。

## 青少年吸食危害精神毒品

- 離島區被呈報的個案數目佔4.6%，全港排行第十二，主要集中於長洲和東涌。

## 領取綜援

- 領取綜援的人士較多居於離島區的長洲、大澳和東涌逸東邨。截至2009年8月31日，逸東邨個案數目為2 248，佔東涌綜援個案數目70.4%。以公共屋邨個案數目計算（2009年1月），逸東邨全港排行第4高。

## 個案參數

- 新 個 案：在2009年1至6月期間，區內的社署服務單位<sup>1</sup> 共錄得約3 900宗新個案，離島區佔9.8%。
- 年齡分佈：和中西區及南區相同，個案年齡以41至60歲及71歲或以上為主，分別佔25.6%及25.3%。

---

<sup>1</sup> 不包括社會保障辦事處個案。



● 個案性質

個案性質分類	百分比
<b>(A) 個人問題 (首三項較多個案)</b>	
情緒問題	11.5%
行為問題	9.1%
精神健康病患/懷疑精神問題	5.0%
<b>(B) 家庭問題 (首三項較多個案)</b>	
夫婦關係	11.2%
照顧兒童	6.5%
管教困難	6.3%
<b>(C) 其他性質 (首三項較多個案)</b>	
經濟	51.7%
出院/社區照顧	11.2%
房屋	7.8%
<b>(D) 個案背景 (首三項較多個案)</b>	
綜援人士/家庭	18.0%
單親家庭	10.2%
獨老	6.5%

● 個案地區分佈

多集中於長洲、大嶼山和東涌等。

## III. 地區關注事項

### 失業問題

- 關注到區內中年及青少年的失業問題，特別是東涌及長洲。期望繼續透過不同的工作項目，網絡更多區內商業機構，以求創造更多區內就業機會。

### 青少年問題

- 離島區較明顯的青少年問題包括輟學、夜青、群黨及吸食危害精神毒品。

### 資源分配

- 離島區的人口分散在不同大大小小的島嶼。村落的人口多是居住多年，亦較老化，而新發展屋邨的人口則多是由外區遷入，並較年青。兩批人口的教育程度，經濟情況或生活習慣亦頗有差異，因此，服務的需要各有不同，資源有效的分配受到關注。

## **長者支援服務**

- 特別針對一些聚居於梅窩、大澳、長洲及坪洲等村落的長者，由於他們大多居於較偏遠的村屋，除了現有的福利服務外，長者支援服務的外展和探訪活動給予他們不同程度的關懷及社區支援。

## **大澳的支援**

- 近年的風災和水災嚴重影響大澳居民的生活。有關的政府部門、地區團體、非政府機構和區內的居民一起設立了一個有效的預警機制，以減少居民的損失。

## **東涌新市鎮發展**

- 隨着東涌新屋邨的落成，東涌新市鎮的人口不斷增加，居民對各項社會服務的需求亦明顯及相對地增加。由於東涌的地理位置遠離市區，社區設施及配套服務未能滿足居民的殷切需求。

## 家庭支援

- 關注到因成長或家庭問題對個人或家庭體系所帶來的壓力，透過義工團體、學校及家長等聯合平台，可以組成家庭援助網絡，儘快接觸有問題或困難的家庭，鼓勵他們正面解決問題。

## 精神健康

- 區內一直關注有關推廣精神健康和正面思想的工作，透過預防及教育活動，提高區內人士對精神健康的關注。



## 第四章 服務對象種類、特徵及需要

在編排義務工作服務計劃時，可針對服務對象的特徵和需要而制定工作方向。以下是選取了一些在區內有更大需要的服務對象作介紹：

### 服務對象種類（一）：青少年

特徵	需要	服務計劃建議
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 在生理、心理和社交方面都處於轉變較急的發展階段</li> <li>● 注重自我形象</li> <li>● 自尊心較強，但有時卻自信心不足，很容易產生自卑心態</li> <li>● 尋求獨立自主但自願力弱</li> <li>● 有反叛的心態</li> <li>● 重視朋輩的認同</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 學習責任，培養熱誠及務實</li> <li>● 培養積極的生活態度，建立自信</li> <li>● 發揮創意，認識社區，了解和履行公民責任，建立群體生活</li> <li>● 發揮領袖角色及提升自我認識的能力</li> <li>● 確立人生目標，提升自我形象</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 歷奇活動提升自信及處理逆境</li> <li>● 探訪弱勢社群</li> <li>● 師友/朋輩計劃</li> <li>● 群體活動等</li> </ul>

特徵	需要	服務計劃建議
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 對新事物感到好奇，勇於冒險嘗試，但抗逆能力較遜</li> <li>● 充滿理想和幻想</li> <li>● 感情豐富，有正義感且較情緒化，時而亢奮激昂時而消沉抑鬱</li> <li>● 追求物質、崇尚名牌、崇拜偶像等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 提升自我照顧及解決問題的能力</li> <li>● 提升個人的心理健康，社交技巧及成長的認知</li> <li>● 掌握處理情緒和壓力的技巧</li> <li>● 培養良好的品德，增強責任感</li> <li>● 與人相處要坦誠，互相關懷、接納和體諒、改善人際溝通技巧，關心及體諒身邊的人，珍惜眼前所有</li> </ul>	

## 服務對象種類（二）：復康及殘疾人士

特徵	需要	服務計劃建議
<p><b>1. 肢體傷殘人士</b></p> <p><b>痙攣人士</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 活動情況由不需輔助器至手叉、扶架、輪椅，視乎情況而協助</li> <li>● 溝通上或會出現面部肌肉控制不良，口舌不清</li> </ul>	<p>1. <u>生理/物理層面</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 醫療</li> <li>● 無障礙設施及交通</li> <li>● 復康用具的協助</li> <li>● 生活上的基本需要：衣食住行等各方面物質上的需要</li> </ul> <p>2. <u>心理層面</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 對自我的肯定，感到自己有价值</li> <li>● 對人生抱有期望</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 傷健共融活動，如外出參觀或膳食</li> <li>● 組織康樂活動，讓復康及殘疾人士進行才藝表演</li> <li>● 協助照顧者的活動</li> </ul>
<p><b>手傷殘者</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 活動情況由不需輔助器至手叉、扶架、輪椅，視乎情況而協助</li> <li>● 溝通沒有問題</li> </ul>		

特徵	需要	服務計劃建議
<p><b>持手叉者</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 行動較常人慢，亦不能行太遠的路程</li> <li>● 溝通沒有問題</li> </ul> <p><b>坐輪椅者</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 遇崎嶇不平路時不能前進</li> <li>● 於上落樓(若沒有傷殘人士通道)及上落斜路出現困難</li> <li>● 溝通時，與健全人士的身高可能不協調</li> </ul>	<p>3. 社交層面</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 平等參與社會的機會，包括求學、工作、消遣、參與公共事務、接受醫療服務等</li> <li>● 接受知識的灌輸及德育的培養</li> <li>● 需要發揮自我的機會，以確立自信心</li> <li>● 需要別人接納、關懷和尊重</li> <li>● 傷健共融</li> <li>● 展現才能</li> </ul>	







特徵	需要	服務計劃建議
<p>2. 智障人士</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 生活體驗比常人少，因此缺乏溝通的內容及與人溝通的信心</li><li>● 部份智障人士除了智能不足，還有身體殘障，例如：失聰、發音系統障礙</li><li>● 抽象觀念較難掌握，而邏輯思維亦較弱</li><li>● 記憶力普遍較低，較容易忘記事情</li><li>● 專注能力較短、缺乏耐性聆聽別人的說話</li></ul>		

特徵	需要	服務計劃建議
<p>3. 精神病復康者</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 情緒較易起伏</li> <li>● 專注力較弱</li> <li>● 缺乏自信心、被動、容易退縮</li> <li>● 較難對事物產生興趣</li> <li>● 不善辭令/不懂表達內心之感 情</li> <li>● 自我形象偏低</li> <li>● 有時受藥物影響，較易出現 疲倦狀況</li> <li>● 適應環境較慢</li> </ul>		



## 服務對象種類（三）：長者

特徵	需要	服務計劃建議
<p>1. 生理層面</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 身體各項機能 --- 如手腳的活動能力</li> <li>● 身體狀況 --- 各類長者常見的疾病</li> <li>● 感覺 --- 五官、意識反應能力</li> </ul> <p>2. 心理層面</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 喪失感</li> <li>● 寂寞、孤獨感</li> <li>● 無能、無助感</li> <li>● 被尊重</li> <li>● 對死亡的焦慮</li> </ul>	<p>1. 生理層面</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 鼓勵多做運動以增強身體機能</li> <li>● 健康檢查，提高長者對健康的關注</li> <li>● 定期的探訪能加深對長者的了解，建立相互的關係</li> </ul> <p>2. 心理層面</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 擴闊他們的社交圈子，增加長者人際間的聯繫</li> <li>● 增加他們的自信心，提升自我形象</li> <li>● 調理他們的生活節奏及釋放張力，使日常生活作息平衡</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 跨代/跨界別的探訪</li> <li>● 訓練長者成為長者義工</li> <li>● 戶外活動</li> </ul>

## 服務對象種類（四）：兒童及弱勢家庭

特徵	需要	服務計劃建議
<p>1. 兒童</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 學習速度快，喜模仿身邊的事物</li> <li>● 專注力短，耐性較低</li> <li>● 關心及在乎別人對自己的評價，但未必能完整及適當地表達自己的情緒</li> </ul> <p>2. 弱勢家庭</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 擔心別人知道他們來自低收入/破碎/有問題家庭</li> <li>● 較退縮和不輕易信任別人</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 需要學習正面的價值觀及行為</li> <li>● 需要關心和引導</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 需要較多時間先建立關係</li> <li>● 被認同文化差異和生活模式</li> <li>● 被接納和尊重</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 戶外活動</li> <li>● 交流探訪</li> <li>● 節日探訪及表演</li> <li>● 參觀各項康樂文化場地</li> </ul>

## 服務對象種類（五）：鄰舍網絡

特徵	需要	服務計劃建議
<p>當服務個案為小社區，幫助他們建立鄰舍網絡時，可留意該小社區的特徵如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 人口組合</li> <li>● 家庭類型的組合，如小家庭為主？老年獨居為主？</li> <li>● 居民普遍的工作情況及經濟情況</li> <li>● 小社區內是否已存有社區團體，如互委會，鄉委會等</li> </ul>	<p>良好的鄰舍網絡能提供安全互助的功能，居民能透過互助而解決生活上的難題，並享受愉快安穩的生活</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 社區上有一些潛藏着個人或家庭問題的人士，他們不會主動求助，需靠鄰舍網絡鼓勵他們</li> </ul>	<p>舉辦切合該小社區特徵的活動，例如，在老化的小社區舉辦節日敬老活動，或安排居住偏遠地區的兒童到市區探訪等</p>

## 服務對象種類（六）：少數族裔及新來港人士

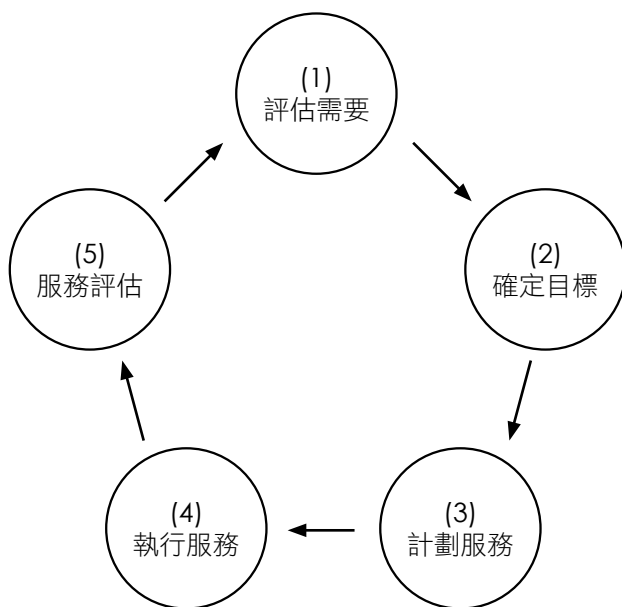
特徵	需要	服務計劃建議
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 不同種族、不同語言、不同文化背景，需要適應新社區/語言和文化</li> <li>● 需要建立本地的人際關係網絡</li> <li>● 擔心不被接納</li> <li>● 容易覺得被歧視</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 被認同文化差異和生活模式</li> <li>● 渴望融入社區和被接納</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 在民族的節日時表演本土文化活動</li> <li>● 利用本身文化開辦興趣班，如學習普通話班、民族舞等</li> <li>● 戶外活動，包括本土人士參與，促進文化交流和溝通</li> <li>● 探訪院舍</li> </ul>



# 第五章 義務工作策劃篇

## I. 工作策劃

- 義工小組成立時應制訂服務策略，將策略落實成為一個具體的服務計劃，以配合機構已確立的理想，使命和目標。
- 在策劃過程中，以下五個步驟提供有效的指引：



### (一) 評估需要

- 義務工作的服務需求與社區需要緊緊相扣。因應個別社區不同的特徵及其特別的需要，而進行服務需求分析，可以幫助機構掌握服務的重點。有關地區特色及服務對象的需要可參考第三章和第四章。

## (二) 確定目標

- 沒有目標，小組及組員會失去方向。因為組員對義工服務有不同期望，容易造成衝突，導致關係不和而影響團隊合作性。
- 要確立服務策略的目標，“SMART” GOAL（成功方程式）是一個可供參考的方法：

### “S” – Specific（針對性）

例子：為針對長期病患的獨居長者而設的探訪活動。

### “M” – Measurable（可量度）

可量度的目標是可協助評估活動的成效。

例子：要成功探訪500名長期病患獨居長者。

### “A” – Achievable（可完成）

可完成的目標。這會增加義工們的滿足感。

例子：每個義工家庭在一次的探訪活動中要成功探訪兩名長期病患的獨居長者。

### “R” – Realistic（現實性）

目標必須是切實可行，才能實現。

例子：長期病患獨居長者的探訪活動，應充份考慮資源的配合及人手安排。

### “T” – Time（時間性）

若服務計劃期限過長或過短，會直接影響義工的參與率。

例子：安排義工於入冬時較頻密探訪長期病患的獨居長者。



### (三) 計劃服務

義工小組掌握社區需要，並決定服務方向後，便可著手釐訂服務計劃，以落實小組的目標。義工小組可考慮編制年度工作計劃，它的功能包括：

- 清楚讓每位組員掌握來年的工作重點；
- 提供資料讓小組估計所需的資源，包括人手，金錢，器材，場地等；
- 幫助小組監察工作進度並作出適當的調整。

### (四) 執行服務

- 簡單來說，「執行」是指將義務工作計劃有效地推行。義工小組作為服務計劃的執行單位，其妥善的管理與運作，對服務的成效起著積極及重要的作用。
- 執行服務包括分工和指揮。分工指有效宣傳推廣，招募，挑選合適義工的程序和工作安排。指揮則提供適當督導、協調和建立溝通機制與渠道。

## (五) 服務評估

- 機構應建立服務評估機制以監察義工小組的工作進度，例如設立定期的小組督導會議、與個別義工了解他們提供服務的進展及提供適切的支援，或以小組會議的形式檢討小組運作。
- 機構須建立一套精簡之檔案管理制度，保存紀錄及加強工作上的溝通及訊息傳達，並可善用表格，使文件更有系統地儲存。
- 在推行服務過程中，應不斷檢討服務成效，並作改善，力求進步。
- 除評估義工服務的成效之外，亦應嘉許義工。



## II. 義工嘉許

- 有效的義工嘉許可幫助義工感受到他的價值(如第一章中所述)。

### 基本原則

- 訂立每個計劃的期限和達到的目標。
- 目標需要清晰，標準需可量度，才能作出正確的評估。
- 確定每個參加者應有的責任和參與的次數或內容。
- 定期檢討每個計劃或整年服務的進度和隊員的投入度。



- 按一般的標準或是為特別成員而設的標準(如長者成員)作出評估，從而進行嘉許。
- 訂立嘉許的日期和方式，成為對隊員的鼓勵。
- 可按義工們的獨特需要而設不同層次的獎勵，例如：食物、現金券、一日遊、免費參加中心活動等。

## 義工嘉許標準

### (一) 服務時數

- 義工以該年度內累積的服務時數作為嘉許準則，設立義工升級機制，按其服務時數頒發嘉許狀。例如：
  - 服務時數1-49小時者，可獲頒發感謝狀；
  - 服務時數50-99小時者，可獲頒發嘉許銅狀；
  - 服務時數100-199小時者，可獲頒發嘉許銀狀；
  - 服務時數200或以上者，可獲頒發嘉許金狀；
  - 又或按其服務的年資，如每五年、十年等，獲發「星級大獎」、「超級大獎」等。

## **(二) 服務類型**

- 按義工類別而加以鼓勵，如傑出個人義工，傑出家庭義工及傑出企業義工等。

## **(三) 服務經驗**

- 按服務過程中的經驗予以嘉許，例如創意大獎或飛躍大獎，強調義工作出的貢獻。

## **(四) 服務計劃**

- 不以人為嘉許的單位，而是以計劃作單位，例如嘉許一個服務受災地區的計劃。這形式可以更有效鼓動團體精神。

(有關本章內容的工作紙請參考附件五及附件六)

# 第六章 義務工作技巧篇

## I. 基本原則

### (一) 接受個人不同特性

- 每個人有不同的背景、生活習慣、性格、長短處、愛惡、自我表達的方式等。
- 需要對服務對象的個人獨特性及生活狀況多作了解，避免主觀標籤作用。

### (二) 清晰關係建立目的

- 義工須清楚明白自己與服務對象建立關係的目的。
- 應讓服務對象明白義工服務的目的、了解及認同彼此的關係。
- 義工應與服務對象保持適當的關係和客觀的態度，不宜過份投入或冷淡。
- 義工須與服務對象建立一份互相信任及平等的關係。

### **(三) 非批判性服務態度**

- 由於彼此關係平等，義工須避免採用施予的服務態度。
- 對服務對象的困難及處境，應以“同理心”的態度去慰解對方。
- 義工不宜太快妄下判語，或未經細心考慮即提出種種解決問題的方法。
- 義工應盡量對問題以客觀的態度作分析及建議，並須得服務對象明白和認同。

### **(四) 尊重自我決定權**

- 服務對象有權選擇接受服務與否。
- 是否願意接受改變，須由服務對象自行決定。
- 義工須鼓勵服務對象開放自己和積極處理問題，並從旁加以引導及協助。

## (五) 保密

- 服務對象的所有資料只可用作該項服務的用途。
- 不可公開和隨意洩露服務對象的個人資料及私隱。
- 義工亦不宜將自己的個人資料(如住址、電話)隨便讓服務對象知道，一切聯絡可依服務機構的通訊方法。
- 該項服務完結後，義工與服務對象的關係亦終止。

## (六) 凹凸互補

- 職員在成立義工小組時，要向義工灌輸「凹凸互補」的理念，讓他們明白「天生我才必有用」的道理，相信每個人都有自己的強項，亦有相當的弱點，接受服務者亦可轉變成為義工，發展其長處，貢獻才幹，服務社區。

## II. 溝通及設計活動須知

### 服務對象種類（一）：青少年

溝通須知	設計活動
<ul style="list-style-type: none"><li>● 直接坦率的溝通方法對青少年較有效，但無須仿效他們的潮流用言</li><li>● 青少年著重朋輩關係，宜小心保持義工與服務對象之間的距離</li><li>● 青少年處於價值觀培養的階段，他們希望獨立，但人生經驗未必足夠，宜以刺激思維的方法讓他們明白，而非指令式的說教</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 安排可鼓勵青少年發揮創意和活力的活動</li><li>● 安排屬動態的活動，讓他們發揮活力，但須注意安全事宜</li><li>● 青少年學習速度快，亦愛模倣，義工親身的經驗分享或一些技術的教授對青少年都是寶貴的學習機會</li></ul>



## 服務對象種類(二)：復康及殘疾人士

溝通須知	設計活動
<p><b>1. 肢體傷殘人士</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 他們與一般人無異，只是能力在某些層面上有限制，義工宜給予多些鼓勵和接納</li><li>● 避免過份帶有同情或可憐的說話，這會大大減低殘疾人士被受尊重的感覺</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 提供無障礙的環境，讓服務對象平等地與健全人士共同參與活動</li><li>● 增強服務對象的自信心</li><li>● 讓服務對象感受到社區人士的關懷</li><li>● 擴闊服務對象的社交圈子</li><li>● 鼓勵服務對象主動與人溝通及協助他們建立互助網絡</li><li>● 發掘服務對象的潛能</li></ul>

溝通須知	設計活動
<p><b>2. 智障人士</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 耐性及主動與他接觸，發掘談話的內容</li> <li>● 集中精神，保持和他們目光接觸</li> <li>● 排除環境中的騷擾，讓他們清晰接收訊息</li> <li>● 用字及語句要簡單、直接、清楚，說話速度不宜太快</li> <li>● 用表情、聲線和語氣加強表達</li> <li>● 配以動作或實物協助智障人士明白</li> <li>● 轉話題時需給予智障人士足夠的時間準備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 配合他們的程度，如不作抽象的遊戲設計</li> <li>● 由於部份智障人士有其他生理毛病，如心臟病（唐氏綜合症者常患的病），故需避免一些過份劇烈的遊戲，注意其身體狀況</li> <li>● 進行較複雜的活動或遊戲時，應將程序或步驟分細，使他們容易吸收和學習、減少他們的挫敗感和令活動能順利進行</li> <li>● 安排能夠促進社會人士支持及接納復康及殘疾人士的活動</li> <li>● 安排可發動社區人士關注復康及殘疾人士的問題及需要的活動</li> <li>● 透過健全人士義工協助復康及殘疾人士策劃活動，鼓勵他們建立朋輩網絡，彼此互相支持及鼓勵，藉以加強復康及殘疾人士的社交技巧和表達能力</li> <li>● 透過設計一些參觀及旅行活動，一方面為復康及殘疾人士提供適當娛樂活動，另一方面加強其對社區的認識及了解，使他們更易融入社會</li> <li>● 除了擴闊復康及殘疾人士的生活圈子外，亦可進一步讓他們協助與自己有相同困難的人士，發揮“自強不息”的精神</li> </ul>

溝通須知	設計活動
<p><b>3. 精神病復康者</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 語調肯定、清晰地表達，不要模稜兩可</li> <li>● 注意受助者的耐性，溝通時間不要過長</li> <li>● 多作互動的雙向溝通，讓他們有表達的機會</li> <li>● 多以鼓勵性的說話來溝通</li> <li>● 耐心聆聽及了解他們的談話內容</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 進行活動時需要明確的指引</li> <li>● 設計多元化性質的活動</li> <li>● 鼓勵服務對象投入參與、與人溝通及分享</li> <li>● 保障參加者的權益及私隱</li> <li>● 注意環境安全</li> </ul>

### 服務對象種類(三)：長者

溝通須知	設計活動
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 打開話題：如天氣、日常生活</li> <li>● 注意長者家中環境、習慣、家居整潔度和衣物</li> <li>● 關懷和欣賞長者的： <ul style="list-style-type: none"> <li>· 過往經歷</li> <li>· 家居擺設</li> <li>· 健康情況</li> <li>· 活動能力，鼓勵長者多做運動</li> </ul> </li> <li>● 謹記要注意長者的私隱</li> <li>● 要留意自身的安全，同時留意長者的安全問題</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 要留意長者的身體狀況和能力，及若遇上長者不適時的應變安排</li> <li>● 地方和環境宜安全及適合長者活動</li> <li>● 活動時間不能太長</li> <li>● 戶外活動時長者與職員/義工的比例宜充足</li> <li>● 如預計長者會出現情緒問題，宜在活動前先訂定跟進方法</li> </ul>

溝通須知	設計活動
<p><b>個人態度</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 愛心、耐心、信心、誠意及尊敬</li> <li>● 身同感受</li> <li>● 誠懇，積極的態度</li> <li>● 體諒和接納</li> <li>● 不宜替長者作出決定</li> <li>● 不宜給長者錯誤的期望</li> </ul>	



## 服務對象種類(四)：兒童及弱勢家庭

溝通須知	設計活動
<p><b>1. 兒童</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 說話要簡潔清楚</li> <li>● 多利用身體語言，可幫助他們明白意思</li> <li>● 用有趣的表達的方法可吸引他們的專注</li> <li>● 保持適當的身體接觸</li> <li>● 耐性的指導對兒童更有效</li> </ul> <p><b>2. 弱勢家庭</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 多給尊重和鼓勵</li> <li>● 不宜詢問有關家庭的情況</li> <li>● 尊重他們的私穩</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 兒童精力充沛，宜先訂定行為守則，和若有兒童出現過份行為時的應變方法，以幫助義工順利進行活動</li> <li>● 注意安全措施</li> <li>● 活動時間不宜太長，場地需有足夠空間讓他們活動</li> <li>● 避免標籤</li> <li>● 避免觸動情緒的活動/話題，如過多的個人分享</li> </ul>



## 服務對象種類(五)：鄰舍網絡

溝通須知	設計活動
<ul style="list-style-type: none"><li>● 義工可能遇上不同年齡，背景迥異的街坊，他們對義工服務的反應不一，義工宜持有樂觀和友善的態度</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 接觸的目標和出發點<ul style="list-style-type: none"><li>· 義工要清楚自己與社區人士接觸的目的</li><li>· 目的可以是建立關係、關心有需要人士、資料搜集、發掘強項、認識社區和獲取資源等</li></ul></li><li>● 選擇對象<ul style="list-style-type: none"><li>· 按接觸目標選擇一些合適的接觸對象</li><li>· 例如接觸目標是邀請當區商戶給予弱勢社群購物優惠，那麼適合之接觸對象便是當區商戶、商會等</li></ul></li><li>● 選擇合適時間<p>義工與對方接觸前先選擇一個對方認為適合的時間，用前文的例子，則不應在週末或公眾假期與商戶接觸</p></li><li>● 預備一些話題打開話匣子<p>在接觸前應了解對方的需要，從對方有興趣的話題著手，用簡單易明的方法介紹會面的目的</p></li></ul>

溝通須知	設計活動
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 穿著得宜 義工要留意接觸對象的文化背景和社會階層。會面時，不應穿著與對方之社會階級有太大距離的衣著</li> <li>● 充分預備 義工應在接觸對象前預計若對方有過敏的反應時該如何應對，職員亦可事前為義工進行綵排</li> </ul>



## 服務對象種類(六)：少數族裔/新來港人士

溝通須知	設計活動
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 尊重他們原有的文化和生活習慣</li> <li>● 運用適當的語言</li> <li>● 可運用身體語言協助溝通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 義工可運用他們本身不同的文化和生活習慣作話題交流，促進彼此的認識，深化溝通</li> <li>● 戶外參觀或交流可促進他們融入社會</li> </ul>



(有關本章內容的工作紙請參考附件七及附件八)

# 第七章 義務工作評估篇

## I. 評估目的

- 通過檢討，協助義工在技巧上和知識層面上自我成長。
- 確定成效，肯定義工的付出和成就，增強他們的信心。
- 鞏固實踐經驗，增強義工組成員的互相補足和協調，確認良好的實踐經驗。

## II. 評估形式

- 問卷 (組前組後的評估更能反映果效)。
- 檢討會議。
- 職員觀察。
- 服務對象的回應。

## III. 義工自我評估須注意事項

- 可依據以下範疇進行評估：

### (一) 期望達成程度

- 評估義工參與義工服務時數和次數。
- 評估義工對義務工作精神、義工素質，及社會和諧共融的理念的認識。
- 評估義工對服務所需的知識、技能及態度的掌握。

## **(二) 參與及投入程度**

- 評估義工克服困難的能力、包容及開放的態度，願意接受新事物和接納別人的意見及批評程度。
- 評估義工合作情況。
- 評估義工參與義務工作的持續性。

## **(三) 對服務的認識程度**

- 清楚服務的理念及目標，並按照它們來服務有需要的人士。

## **(四) 對服務對象的需要了解程度**

- 義工察覺服務受眾的需要和潛能。

## **(五) 對服務對象所需技巧的掌握程度**

- 義工尊重別人的態度。
- 義工顧及別人的感受和態度。
- 義工與服務對象的互信關係。



## IV. 評估活動設計須注意事項

- 可依據以下範疇進行評估：

### (一) 目標達成程度

- 多少人受惠？
- 曾提供多少服務？
- 服務能否如期舉行？如否，為何？
- 達到目標的程度？未能達到的原因？

### (二) 活動成效

- 事前準備是否充足？
- 服務受眾在活動後有什麼得益，如：新知識、新技能、觀念改變、行為改變？
- 服務受眾的反應和投入感如何？
- 活動最成功是那一方面？
- 有何改善之處？

### **(三) 資源運用**

以下各項是否用得其所：

- 金錢
- 人力
- 時間
- 場地
- 物資



### **(四) 宣傳策略**

- 形式是否有效？
- 時間是否足夠？
- 有何改善的地方？

### **(五) 職員的參與及角色**

- 義工訓練的形式和時間是否足夠？
- 義工嘉許的形式是否有效？



(有關本章內容的工作紙請參考附件九及附件十)

# 第八章 義務工作計劃分享

## 「我的一片天」計劃



### I. 計劃簡介

- 2002年底，東區感化辦事處(2) 的同工構思與比鄰感化辦事處的香港大學合作，招募大學學生為義工，向正接受感化的青少年提供服務。
- 計劃的主要目標，是組織學生義工引領受感化人士重回正軌，並希望藉著他們合作推行的社會服務，可消弭公眾對受感化人士的偏見和誤解。此外，計劃亦可培訓學生義工，增進他們的社會服務經驗。
- 為彰顯社會的「同一天空、同等機會」公平理念，計劃取名為「我的一片天（My Sky）」（下稱：My Sky計劃）。My Sky計劃由2003年初正式開展，並於2009年3月結束。

### II. 計劃特色及對象

- My Sky計劃是一項以社區為基礎的服務計劃，由香港大學的學生義工和受感化青少年合作推行。感化辦事處組織及訓練香港大學的學生義工，除了令他們對受感化青少年有進一步的認識外，亦讓他們透過活動，幫助受感化青少年建立自信、確立人生目標，帶領及訓練該等青少年服務有需要的人士，回饋社會。
- 每年，香港大學社會工作及社會行政學會挑選約20名有興趣參與的學生義工；感化辦事處同工則負責推薦與學生義工人數相若、20歲以下的合適受感化青少年，並協助訓練義工及推展服務。感化辦事處的主任負責統籌義工的訓練課程、擔任他們的顧問、協調同工及受感化青少年一同參與計劃，並監督服務的推行進度。

### III. 計劃理念

- 受感化青少年欲建立自信和確立人生目標，也需要我們幫助的。
- 經過指引和訓練，他們能提供服務予有需要的人士，回饋社會。
- 受感化青少年需要激勵和感染去增加自我認識和訂立個人目標；眼見年紀和自己相若的學生義工，生活是那麼積極和充實，便會醒悟到自己的虛耗青春，於是會立志更新。
- 正面朋輩亦具相當的影響力。學生義工能促進受感化青少年的個人成長，培養他們的社會責任感。

### IV. 計劃籌劃

#### 招募、訓練及服務

- 每年年底，香港大學社會工作及社會行政學會招募學生義工，感化辦事處同工則同步推薦合適的受感化青少年。為配合學生義工及在學受感化青少年的上課需要，義工訓練會在暑假前完成，服務則在暑假期間進行。

#### 服務策劃

- 策劃團隊包括感化辦事處同工、學生義工及受感化青少年，他們在籌劃推行服務予有需要人士時，會組成一個大團隊。服務計劃內容需兼具教育性和發展性。

## V. 計劃範例

以下是一個My Sky的計劃內容：

	活動	參與者	內容	目標	場地
1	開始學生義工訓練課程	學生義工	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 介紹計劃細節</li> <li>● 認識感化服務</li> <li>● 認識受感化人士的特徵和需要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識計劃的內容及合作方式</li> <li>● 認識感化服務及服務對象</li> </ul>	感化辦事處多用途室
2	招募受感化青少年	20歲以下正受感化青少年	由感化辦事處所有同工推薦適合的受感化青少年參與計劃	促進受感化青少年個人成長，以及培養他們的社會責任感	/
3	破冰歷奇	學生義工／受感化青少年	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 互相認識</li> <li>● 歷奇遊戲</li> <li>● 個人分享</li> </ul>	讓學生義工與受感化青少年互相認識及建立關係	香港大學活動室
4	日營	學生義工／受感化青少年	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 學生義工帶領集體遊戲及分享</li> <li>● 營內導師帶領建立團隊精神的集體遊戲</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 自我認識</li> <li>● 訂立個人目標</li> <li>● 建立及鞏固團隊精神</li> </ul>	香港青年協會賽馬會西貢戶外訓練營
5	受感化義工訓練課程	受感化青少年	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 學生義工設計活動及遊戲，訓練受感化青少年做義工</li> <li>● 討論及計劃7月8日到坪洲服務獨居長者的內容和細節</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識長者的需要</li> <li>● 學習義務工作的技巧和應注意的事項</li> </ul>	西營盤社區中心會堂

	活動	參與者	內容	目標	場地
6	與坪洲獨居長者同樂日	學生義工／受感化青少年／坪洲獨居長者	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 義工表演</li> <li>● 集體遊戲</li> <li>● 共進午餐</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 發揮團隊精神及個人潛能</li> <li>● 實踐訓練所人羣及服務社會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 坪洲社區中心會堂</li> <li>● 坪洲酒樓</li> </ul>
7	檢討與前瞻	學生義工／受感化青少年	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 遊戲</li> <li>● 習作</li> <li>● 討論分享</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 檢視個人轉變及提供服務的得與失</li> <li>● 表揚值得稱讚的表現和提醒可改進的地方</li> <li>● 促進及強化成長</li> </ul>	香港大學活動室
8	結業典禮	學生義工	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 義工分享及活動錄影帶回顧</li> <li>● 頒發紀念品及證書</li> <li>● 福利專員／助理福利專員致詞</li> <li>● 茶點及拍照留念</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 深化學生義工在計劃中的所學所得，以及促進其個人成長</li> <li>● 肯定學生義工對計劃的貢獻，並鼓勵他們繼續參與社區</li> </ul>	感化辦事處多用途室

## VI. 計劃參與者的訓練

### 學生義工

- 學生義工訓練課程：認識感化服務及受感化人士的特徵和需要。
- My Sky計劃的主要服務對象是受感化青少年，而他們以男性居多，但學生義工則多為女性，所以訓練時會特別提醒學生義工留意與受感化青少年相處時的界限，遇上困難應即時尋求協助。此外，由於服務對象是受感化青少年，學生義工應特別注意個人資料的保護。
- 學生義工會學習帶領會議、討論、組織活動等技巧，並透過定期的訓練會議及聚會，擔當起領導及策劃活動的工作。

### 受感化青少年

- 受感化義工訓練課程：由於主要的服務對象是長者，所以訓練課程主要集中於認識長者的需要和良好的溝通技巧。
- 至於義務工作的技巧，則有預備活動物資、協助構思活動流程、撰寫司儀稿、擔任司儀、設計活動及帶領遊戲等。

## VII. 計劃評估

### 成功發掘及培育義工

- 參與My Sky計劃的學生義工都是修讀社會工作課程，藉參與此計劃，他們有機會接觸屬社署法定服務的感化工作，由於感化服務的特性，所以計劃對他們相當吸引，每年參與的人數都超過20人。
- 計劃能與有質素的大學生義工建立起網絡及連結，訓練他們成為一支生力軍，協助曾誤入歧途的青少年重返正途、確立人生目標、回饋社會。所以，參與者均認為這是一個很有意義的計劃。

### 發揮正面的朋輩影響力

- 在活動過程中，受感化青少年有機會跟學生義工相處和合作，因而受到多方面的激勵和感染。他們眼見年紀和自己相若的學生義工，生活是那麼積極和充實，便會醒悟到自己的虛耗青春，於是會立志更新。計劃完結後，不少受感化青少年都訂下目標，要努力讀書，以學生義工為榜樣。而學生義工亦獲得協助青年違法者的寶貴經驗，對他們將來的專業發展有莫大裨益。
- 整個計劃透過學生義工的青春活力、積極態度和健康生活，影響那些與他們年紀相若，但曾墜入法網的年青人。這種朋輩影響力相當正面，而且非常深遠。



## 凝聚及發展社會資本

- My Sky計劃是整個感化辦事處的一項團隊工作，在推行計劃的過程中，所有同工都在不同時期有不同程度的參與。計劃完成後，很多學生義工都希望繼續為受感化者服務。亦因著此積極的經驗，他們隨後參加了感化辦事處另一個名為「伴我同行」的計劃。
- 「伴我同行」計劃每六個月為一個循環，目的是讓學生義工以配對形式影響受感化者，透過定期一起進行小組消閒活動，例如欣賞話劇、騎單車、遠足等，讓有志的青年義工與受感化者建立友誼，引導他們參與有益身心的活動，培養良好的生活習慣，不再誤入歧途。學生義工完成計劃後，還樂於繼續參加其他感化義工服務，這除了反映他們充滿熱誠外，亦證明他們很珍惜參加計劃時所獲取的經驗，希望繼續服務受感化者，共同建立一個和諧的社區，凝聚社會資本。

# 「家在石排灣」計劃

## I. 計劃簡介

- 「家在石排灣」計劃由「社區投資共享基金」撥款180萬，於2005年8月至2009年1月推行。這項為期3年的計劃是由當時的南區福利辦事處推動，並由四間在石排灣邨內服務的非政府機構負責推展，包括中華基督教禮賢會萬隸甫夫人長者鄰舍中心、香港仔街坊福利會社會服務中心賽馬會綜合服務處、新生精神康復會石排灣綜合培訓中心及香港南區婦女會石排灣互助幼兒中心。而同樣位於石排灣邨的社會福利署香港仔綜合家庭服務中心，則與邨內外的服務單位、團體和機構協作，支持該計劃的推行，以建立一個和諧互助、團結共融的新社區。

## II. 服務地區及對象特色

- 石排灣邨是一個於2005年新落成的公共屋邨，由8座樓宇組成，共提供5 275個租住單位，容納16 000多名居民。屋邨分2005年底及2007年中兩期入伙。
- 邨內超過70%的居民是來自受重建計劃影響的黃竹坑邨居民；黃竹坑邨於1968年建成入伙，擁有30多年歷史，受影響的住戶約4 500戶，共14 000多人，當中約有700戶為獨居或二人同住長者。
- 除了黃竹坑邨的居民外，遷入石排灣邨的其餘住戶大部份是透過中央輪候冊或其他類別申請的居民。
- 在年齡分佈方面，當中60%的人口由15-59歲的年齡組群組成，而60歲以上的長者人口約佔30%，餘下的10%則來自0-14歲。

- 石排灣邨的5間政府及非政府機構的服務單位，分別提供家庭服務、兒童及青少年服務、長者服務、幼兒及復康服務，因為遷入時間未能配合而難以為陸續遷入的居民提供適時的服務。

### III. 服務對象的需要

- 隨着搬遷，來自已經紮根在黃竹坑舊社區數十年的居民將會脫離原有的鄰舍網絡，並要面對因為搬遷及適應新社區所帶來的緊張及焦慮等問題。服務計劃除了為一般住戶提供協助外，當中更特別針對獨老、二老及殘疾人士的需要。
- 居民一方面要處理搬遷可能帶給家庭或個人的壓力及改變，另一方面要建立對社區的歸屬感，並透過參與社區和發展鄰舍互助網絡，達致社區融合。
- 協助遷入石排灣邨的居民適應新環境，建立和鞏固鄰舍自助及互助網絡。

### IV. 義務工作策劃篇

#### 入伙前的義工招募和參與

- 推動義工服務及發展義工網絡是整個「家在石排灣」計劃活動的其中一項核心內容。在服務計劃剛開始推行的時候，參與的義工都是來自四間負責推展工作的非政府機構及支持計劃的地區團體，例如：石排灣婦女會、耆老聯誼會等。在這個階段，主辦機構考慮到需要在短時間內集合義工的力量，讓他們盡快投入協助推行有關的工作；因此，機構各自邀請他們屬會下的義工參與義工服務。一方面，這群義工本身已具有豐富的經驗，另一方面，憑着他們和所屬

機構的合作關係，這可令服務計劃內的義務工作部份得以順利展開。此外，當時各機構是以「承包」的模式推展義務工作，主辦機構首先制定工作時間表，機構各自帶領義工在選定的時段負責相關的工作。

- 「入伙全面睇」是義工參與的第一項「家在石排灣」計劃的活動。第一期活動在2005年9月3日至16日期間舉行，共有26位義工聯同工作人員安排約2 000戶的黃竹坑邨居民，分批參觀已揀選的石排灣邨單位。在活動舉行期間，義工的其中一個重要工作就是要協助宣傳「家在石排灣」計劃，並向居民介紹計劃內容。

### 入伙後的義工招募和訓練

- 隨着第一期居民遷入後，不單在招募義工的手法上有所改變，而義工扮演的角色亦有所不同。主辦機構透過擺設「街站」及派發單張的手法成功招募了第一批的義工，得到屋邨辦事處的協助，機構得以利用邨內的一些空置地方作為臨時「聚腳點」。義工們在接受過兩次的義工訓練，開始參與籌備活動的工作。由於居民剛剛才遷入新居，加上第一期遷入居民以長者為主，故此義工協助籌劃的活動以探訪為主，並以建立長者網絡為主要介入點。
- 有見義工招募和訓練的工作能順利推行，主辦機構在第二期居民遷入後採用同樣的手法及策略。此外，亦透過把宣傳單張直接放入每伙住戶的信箱內，以擴大接觸義工的網絡。在這個階段，義工的角色就是聯同主辦機構一起動員第一期的居民協助第二期遷入的居民適應社區。

## 發展義工網絡

- 隨着義工參與義務工作的過程，除了加強他們對社區的責任感，更可以將一些被視為接受服務者的角色轉化為貢獻者，進一步強化社區凝聚力。一群定期參與活動策劃及探訪工作的義工漸漸組成核心力量，他們就是「家在石排灣」計劃所指的網主。他們和其他參與的義工(網友)一起參與義務工作，而義工服務計劃的策劃方向大多專注在社區支援網絡的建立，並透過不同類型的活動加強鄰里互助精神，發揮居民服務社羣的潛能。
- 及至兩期的居民全部入伙，「家在石排灣」計劃以社區為本，並強化網主及網友的組織，更積極及主動地構思活動計劃，為石排灣邨居民服務。

## 「義工訓練活動花絮」



## V. 義務工作技巧篇

- 有鑑於「家在石排灣」計劃的服務對象是新遷入邨的居民以至於整個社區，義工在協助推行相關的義工服務時需要運用的技巧既多元化又多變的。從義工在服務計劃所擔當的下列角色，可以嘗試把當中實踐過的技巧作一個分享。

### 親善大使

- 義工的首要任務是協助黃竹坑邨居民分批參觀已揀選的石排灣邨單位，在參觀的過程裏，他們本着待人以善、親切有禮的態度及良好的溝通技巧為居民簡介「家在石排灣」計劃的內容。他們的職責包括：
  - ✓ 歡迎居民並協助安排同一樓層的居民坐在一起
  - ✓ 派發參觀証
  - ✓ 協助居民，特別是長者及殘疾人士上落旅遊車
  - ✓ 介紹「家在石排灣」計劃及鼓勵居民參加

### 宣傳大使

- 當居民陸續遷入後，義工的其中一個主要任務就是參與家訪慰問，在了解居民所面對的問題時，亦全力宣傳服務計劃，協助居民建立守望相助的鄰舍網絡。由於在探訪的過程中，義工會接觸不同的家庭，義工特別需要注意保護個人資料的重要性。此外，義工除了在探訪期間運用良好的溝通技巧外，亦開始學習有關計劃、籌辦及推行社區活動的技巧。在這階段，義務工作的範疇包括派發單張、預

備活動物資、負責攤位當值、協助構思活動流程、撰寫司儀稿及擔任司儀、帶領遊戲等工作等。

## 「義工探訪」



## 網絡大使

- 經過三年半的努力和工作，「家在石排灣」計劃已經成功凝聚了一股義工力量。當中核心義工共有12位，他們擔當起領袖的角色(網主)，推動近200名義工(網友)持續為石排灣邨的居民服務。一方面，義工繼續運用他們的網絡技巧，強化鄰里及社區關係，另一方面，義工領袖亦開始學習帶領會議、討論、組織活動等技巧，並透過定期的會議及聚會，鞏固現有的網絡，肩負起領導及策劃活動的工作。

## 「義工會議」



## VI. 義務工作評估篇

- 如前述，「家在石排灣」計劃是按着不同的階段推行，義工所擔當的角色逐步改變並趨多元化，義務工作亦有着不同的發展步伐。義務工作在整個服務計劃發揮的成效，大致可以歸納如下：

### 為居民提供適時協助

- 在入伙前，義工參與由主辦機構組織的探訪，接觸獨居、二人同住長者、殘疾人士等有特別需要的家庭，了解他們的情況及提供協助。此外，義工亦協助安排居民參觀石排灣邨，凝聚未來同座居民初步接觸；透過親善的關懷及聯繫，使居民在整個簽訂租約及搬遷的過程更順暢，從而減輕因搬遷為他們帶來的焦慮及問題。



## 發揮鄰里互助的精神

- 在搬遷過程中，義工透過參與及組織不同的活動，例如：樓層聚會、分層分戶睇樓、探訪等，協助居民重新建立鄰里網絡。直至居民遷入石排灣邨後，義工進一步以「社區為本」的概念，協助舉辦形式多樣的活動，強化鄰里互助的精神，增加他們對社區的歸屬感。活動包括：愛心曲奇、愛心咭許願行動、親子活動及中秋節和聖誕節等節慶活動。

## 成功發掘及培育義工

- 經過各方面的配合及努力，在推行「家在石排灣」計劃的過程裏，登記成為義工的居民逐漸增多。同時，主辦機構亦積極識別義工的長處及技能，並進一步鼓勵他們加入成為核心份子。透過不同類型的聚會，義工能互相認識及溝通；主辦機構亦會為他們舉辦義務工作訓練活動，以期推動及培育他們協助策劃和推行活動。儘管義工的經驗、能力及參與程度各有差異，主辦機構會因應他們的意願、需要及特質，讓他們透過參與而發揮不同的力量。這樣可以把他們由原本被視為受助者的角色轉化為提供服務者的角色，進一步提升他們的個人潛能及滿足感。與此同時，憑着參與服務計劃所累積的經驗，義工不但對所屬社區有更廣泛的認識及了解，亦增加他們對社區的認同與歸屬感。

## 凝聚及發展社會資本

- 「家在石排灣」計劃的義工網絡發展已逐漸穩固並能有系統地運作。主辦機構讓一些具領袖才能及使命感的義工參加連串的義工培訓活動，為他們日後擔當領袖的角色奠定基礎。培訓的內容包括參與決策性的會議、結識地區領袖及重要人士、學習帶領會議及討論的技巧等。服務計劃在2009年1月完結，共有12名熱心參與，具領袖才能及使命感的居民被推舉成為義工領袖。他們於服務計劃完結後，繼續肩負起領袖的角色，與其他義工成員攜手合作籌備及推行活動，為居民提供服務，共同建立一個和諧的社區，凝聚社會資本。

參考資料：「家在石排灣」計劃總結報告

# 「愛·大澳」 協助偏遠長者地區協作計劃

## I. 計劃簡介

- 「愛·大澳 ~ 關心偏遠地區家庭計劃」及「愛·大澳 ~ 偏遠長者平安計劃」是由社會福利署中西南及離島區福利辦事處撥款資助的地區協作計劃，分別於2008年7月至11月及2009年5月至12月推行。
- 計劃由五個地區團體合作推展，包括鄰舍輔導會東涌綜合服務中心、香港家庭福利會(大澳分會)、香港基督教女青年會大澳社區工作辦事處、明愛龍田苑及大澳宣道會。
- 目的是推動地域為本的協作及凝聚社會資本，發展義工網絡並深化關懷文化。

## II. 服務地區及對象特色

- 大澳地處偏遠，2008年經歷百年一遇的水災，地區內住有約800名缺乏支援的長者，需要社會的關注及提供不同支援協助。
- 2008年水災事件，發現大澳社區，特別是低窪地方，存在容易受水浸的地理問題，極需政府及社會各界施以援手。大澳大部份居民均為長者，提高長者防災意識的預防工作顯得更為重要，藉著教育長者逃生或求救等知識，以圖將雨災帶來的傷害及損失減至最低。
- 計劃透過動員和協調區內外、正規及非正規網絡，包括個人、鄰舍、義工及地區組織等，整合社區資源以協助長者解決有關問題，推動社區共融。



### III. 義務工作招募和參與

#### 東涌新市鎮的婦女

- 動員及訓練東涌區的婦女義工，讓她們協助進行有系統家訪，藉此關心和了解長者的受災情況，及識別有服務需要的長者。透過平日或緊急時的聯絡，婦女義工與大澳長者建立起有效的互助關係，推動了大嶼山舊村和新市鎮的共融，和發揮社區關懷的風氣。

#### 警察/機場/中電企業義工

- 警察、機場及中電企業義工懷著「利他」的精神，運用他們的專長及技能，提供短暫及一次性的服務和協助，包括修補因大雨而損壞的天線、於山上協助搬走因大雨沖來妨礙出入的大石、為居於偏遠地區的長者修補漏水屋頂等。企業義工的服務大大改善了實際生活的困窘。企業義工本身亦從服務經驗中獲得滿足感，強化了不同社群之間的互助及共融。

#### 鄰舍網絡

- 透過不同活動如茶聚等，進一步鞏固區內的鄰舍關係，以建立和諧的社區。發掘區內現有資源，例如動員區內婦女發掘及轉介有需要長者，加強發揮他們互助的精神。大澳屬鄉郊區，居民普遍都互相認識，對發掘有服務需要的弱勢社群有莫大的幫助。他們能提供即時及緊急的協助，例如較年青的居民會為年老的鄰舍進行防災預備。他們透過不同的參與，發揮鄰里守望相助的精神，亦強化社區的凝聚力。

## 地區組織網絡/政府部門協助

- 合辦的團體包括有不同的社會福利機構及教會，而不同政府部門亦提供有需要的協助，如警務處及消防局協助防災講座。義工參與其中活動，不單大大地協助活動的推行，亦可訓練他們成為地區上有用的人力資源，凝聚社會資本。

## 安全大使

- 為義工提供安全大使訓練，讓義工了解長者因受天雨影響而產生的服務需要，以及逃生或求助等有關防災知識訓練。遇緊急事故時，包括天文台發出水浸預警訊號時，安全大使將擔當即時聯絡長者的功能，為長者的人生安全出一分力。他們並於家訪時派發防災錦囊，以協助教育長者有關防災資訊，及作出適當的跟進。

## IV. 義務工作經驗分享

- 2008年大澳受水災影響後，政府設立了水浸預警機制，以提醒居民進行防災準備。2009年9月因颱風襲港，大澳再次經歷水浸災害，水浸預警機制亦因而啟動。當工作員接到有關部門的預警後，便立即聯繫東涌婦女義工致電大澳長者，提醒他們預警機制已啟動，並慰問他們的情況，了解他們是否有進一步服務需要轉介。翌日水浸過後，義工再次致電長者，了解他們的情況及需要協助的地方，如家居清潔及維修電器等，並第一時間通知工作員，以便提供適時協助。這種一呼百應的網絡關係，有效減低了嚴重的人命及財物的損失，亦令水浸預警機制發揮預期的效果。義工的參與讓大澳長者深深感受到其他人的關懷，幫助了他們過渡困難時刻。

- 是次水浸之後，義工們進行了檢討，發覺服務別具意義，義工與長者們建立起的互助關係尤其重要。除此以外，東涌婦女義工在遵守私隱條例下已預早取得長者的資料，好讓下次經歷同類事件時，義工可更快捷地與大澳長者聯絡，發揮義工的功能。
- 大澳區長者表示義工的電話慰問，讓他們感受到別人的關心。近一年以來，由義工協助的社區防災教育亦甚有效。義工作關懷探訪時，長者回應於水浸時會憶起義工曾教授的防災知識，提高了他們的防災意識。
- 計劃也促進了義工的個人發展，特別是能力感及自我形象的提昇。過程中特別強調服務的意義，讓義工切身感受大澳區長者的特性及需要；服務後亦透過「解說」，促進義工整理服務的經驗及當中的體會。現時，我們著力深化義工與長者的配對工作，藉提升他們的參與，從而進一步加強他們對義工身份的確認及歸屬感；同時亦因對長期探訪同一地點的長者而加深他們對個別長者的認識及互信。
- 總的來說，透過了解大澳區地處偏遠及長者的需要，發動其他地區及不同年齡組別人士擔當義工服務長者，除協助發掘有需要長者外，當中亦促進雙方正面的溝通和接觸及跨代共融，凝聚社會資本，共建和諧的社區。



鄰舍輔導會東涌綜合服務中心

# 附件

[ 附件一 ]

資料來源：明愛莫張瑞勤社區中心主辦：青少年義工訓練證書課程2000

## 義務工作是是非非

● 以下是一連串與義務工作有關的句語，請以「✓」表示你的意見：

次序	句 語	是	非
1.	義工是可以取代專業職員的位置。		
2.	參與義務工作視乎個人的喜好，可以隨時參加或離開。		
3.	義工只是一個推行者，不需要參與服務活動的策劃。		
4.	義務工作是慈善施捨。		
5.	義務工作是為改善社會服務的一個途徑。		
6.	義工不應放棄個人娛樂時間來參加服務活動。		
7.	義工不論經驗都應該積極參與機構所提供的訓練。		
8.	義務工作是一種廉價勞工。		
9.	義務工作是一個教育過程。		
10.	義工無須主動地與導師聯絡，提出困難。		

資料來源：明愛莫張瑞勤社區中心主辦：青少年義工訓練證書課程2000

## 義務工作知多少

請依你個人意見作答以下問題：(不記名及不計分)

1. 何謂義務工作？

答： \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. 做義工有何好處？

答： \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. 誰人可當義工及誰人不可當義工？

答： \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. 義工應有什麼的精神及態度？

答： \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



資料來源：香港小童群益會賽馬會上環青少年綜合服務中心

## 香港小童群益會 義務工作約章

1. 遵照機構的服務宗旨、守則及有關指引。
2. 遵照機構的服務對象之私隱權，在未經他們同意，不可外洩其個人資料。
3. 尊重義工的身份，不會向服務對象索取金錢或其他物質上的回報，或作任何欺詐性行為。
4. 尊重及愛護服務對象。
5. 尊重服務對象有個人之政治，信仰或價值觀念。
6. 應守時和具有責任感，對服務對象不可輕諾，既經承諾便要盡力履行。
7. 應具有高度的熱心、愛心、耐心與服務技巧，以確保服務品質。
8. 服務儀容整齊，行為適當且謙恭有禮。
9. 在提供服務時，關顧自身及服務對象的安全。
10. 在遇到困難時，立即與服務負責人報告及處理。

本人明白及謹遵從以上約章的各項內容。

簽 署：\_\_\_\_\_ 工作員：\_\_\_\_\_

姓 名：\_\_\_\_\_ 單 位：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_

\* 適用於15歲或以上義工

資料來源：香港小童群益會賽馬會上環青少年綜合服務中心

## 香港小童群益會

# 義工於保護服務對象權利工作守則

### (一) 在提供服務時，義工必須持守以下基本工作守則：

1. 義工首要的責任是尊重及保障服務對象的權利，充份及適當地照顧其福祉。
2. 義工有責任讓服務對象知悉本身的權利及協助他們獲得適切的服務，且應盡量使服務對象明白，並接受服務所要作出的承擔與及可能產生的後果。
3. 義工不得濫用與服務對象的關係，藉以謀取私人的利益。
4. 義工應謹慎地處理與服務對象的工作關係，不宜與服務對象有私人活動接觸。
5. 義工不應與服務對象有私人感情及與性有關的接觸。
6. 義工所從事的一切有關活動必須遵從機構的工作守則，並合乎社會一般認可道德及法律標準。

### (二) 就保護服務對象的權利，這份文件是服務提供者日常操守的指引。當義工被指控其操守違反本文件內所列明的標準時，本會將以此守則作為裁決之依據。這份文件以服務質素標準(SQS)有關保障服務對象權利的範圍為基礎，列明義工與服務對象建立工作關係的道德行為標準，其應用範圍包括以義工人員身份所從事的一切有關活動。

#### 1. 服務對象私人財產權利

未經受助人同意，義工應採取一切適當的措施，不容許服務對象的私人物品被當作公家物品使用。如情況需要，義工應按單位指示讓受助人將私人財物存放在安全妥當的地方，或通知受助人小心保管自己的私人財物。

## 2. 服務對象私隱權利

- 2.1 義工必須妥善存放及使用服務對象之個人資料，以及採取一切適當的措施確保有關資料不會隨意遭洩露。
- 2.2 義工必須確保所有有關服務對象之資料絕對保密。
- 2.3 義工應盡可能協助服務對象知曉在某些情況下，保密原則會受到規限，並使他們清楚知道收集資料的目的和用途。
- 2.4 遇特殊情況如事件涉及人身安全及法庭傳召等，而義工或需披露有關服務對象存於單位之個人資料，義工則在請示單位負責人，在可能範圍下知會服務使用者或其家人後，酌情並合宜地加以處理。

## 3. 服務對象免受侵犯權利

義工必須熟知並嚴格執行本會有關保障服務對象免受他人的言語、人身及性侵犯的措施，鼓勵服務對象求助或提出有關言語、人身或性侵犯方面的關注。

義工須協力推行以上守則，並遵從依據這些守則作出之所有紀律判決。義工應採取足夠的措施或行動去預防、勸阻、糾正或揭發其他義工及有關人士有違反守則之行為。

簽 署：\_\_\_\_\_ 工作員：\_\_\_\_\_

姓 名：\_\_\_\_\_ 單 位：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_

\* 適用於15歲或以上義工

資料來源：社會福利署義務工作管理訓練手冊

## 義工小組年度服務計劃表

### 甲部：機構義務工作政策

- (1) 小組所屬機構名稱：\_\_\_\_\_
- (2) 機構發展義務工作的理想，使命與目標：
  - (2.1) 理想是：\_\_\_\_\_
  - (2.2) 使命是：\_\_\_\_\_
  - (2.3) 目標是：\_\_\_\_\_

### 乙部：義工小組年度服務計劃

- (1) 小組名稱：\_\_\_\_\_
- (2) 年度服務計劃：由 \_\_\_\_\_ 到 \_\_\_\_\_
- (3) 服務計劃名稱：\_\_\_\_\_
- (4) 年度服務計劃主題： \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- (5) 請小組簡述服務計劃如何實踐機構的理想，使命與目標：  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## 丙部：年度服務計劃

### I 服務需求評估

服務需求評估表

服務需要	性質	服務對象及人數	優先次序	備註

### II 計劃內容

活動名稱	性質	目的	預計參加人數	服務需要資源			開始日期	完成日期	備註
				人手	設施	財政支出			

資料來源：義務工作管理基礎課程之基礎理論及推行步驟 — 義務工作發展局  
2009年5月7日

## 嘉許義工的一百零一種方法（嘉許方法）

- 1 保持親切笑容
- 2 見面時打招呼
- 3 親切稱呼對方名字
- 4 不要忘記說再見
- 5 不要忘記說謝謝
- 6 保持友善的態度
- 7 善用他們的專長
- 8 接納個人獨特性格
- 9 接納他們的不足處
- 10 協助改善不足地方
- 11 幫助建立自信心
- 12 提供成長的機會
- 13 關心他們的健康
- 14 重視他們的需要
- 15 尊重他們的意願
- 16 重視個人感受
- 17 重視個人選擇權
- 18 重視每一位的參與
- 19 給予真誠的意見
- 20 確認工作伙伴關係
- 21 與他們打成一片
- 22 表達與他們合作愉快
- 23 帶給他們意外驚喜
- 24 協助解決問題
- 25 籌辦義工週年大會
- 26 邀請出席機構會議
- 27 邀請參與政策制訂
- 28 推薦參與國際會議
- 29 提供挑戰性服務機會
- 30 給予一展所長機會
- 31 提供參與服務的訓練
- 32 定期舉辦進修課程
- 33 給予足夠的輔導
- 34 提供足夠服務經費
- 35 提供適當專業支援
- 36 定期舉辦分享檢討會
- 37 安排與主管面談
- 38 與管理層會面
- 39 管理層出席義工服務
- 40 定期派發機構刊物
- 41 組織義工同樂日
- 42 舉辦祝捷會
- 43 舉辦傑出義工選舉
- 44 安排與職員聯歡節目
- 45 與職員工作經驗交流
- 46 定期工作檢討
- 47 舉辦服務匯報會
- 48 參與籌辦機構活動
- 49 參與策劃性工作
- 50 介紹認識機構職員
- 51 清晰工作目標
- 52 制訂周詳服務計劃
- 53 了解參與服務的貢獻
- 54 確認身份地位
- 55 賦予權力
- 56 賦予工作責任
- 57 清晰介定工作內容
- 58 分享工作成果
- 59 提名傑出義工選擇
- 60 鼓勵服務對象謝意
- 61 由傳媒推廣義務工作
- 62 善用傳媒作表揚
- 63 公開地區性義工活動
- 64 參與義工聯誼活動
- 65 公開讚揚他們的參與
- 66 由機構發出嘉許信
- 67 發出服務紀錄證明
- 68 鼓勵職員善用義工
- 69 積極聽取他們意見
- 70 嘗試他們創新的建議
- 71 設立義工建議箱
- 72 致送生日咭
- 73 致送致謝咭
- 74 致送密切問咭
- 75 保持密切聯絡
- 76 製作義工通訊
- 77 送贈心意小禮物
- 78 送贈購物優惠証
- 79 給予工作証
- 80 給予工作制服
- 81 提供舟車費
- 82 完善服務記錄制度
- 83 供應日常茶水飲品
- 84 提供義工膳食
- 85 提供醫療優惠
- 86 為義工提供工作保障
- 87 與義工聯誼聚餐
- 88 邀請參加職員茶聚
- 89 設立義工儲物櫃
- 90 頒發嘉許獎牌
- 91 頒發長期服務獎章
- 92 與他們僱主分享成就
- 93 與他們家人分享成就
- 94 與其他義工分享成就
- 95 機構通訊設義工專訊
- 96 設立義工晉升制度
- 97 提供舒適工作環境
- 98 保障安全工作環境
- 99 贊助參與研習課程
- 100 提供完善工作工具
- 101 不要忘記微笑

資料來源：社會福利署義務工作管理訓練手冊

## 「溝通技巧」自我評估

目的：讓組員反省自己與人溝通的技巧

程序：請在適當的選擇加上“✓”號。填寫後，請與熟悉自己的組員作討論，讓自己了解個人的溝通模式

### 非言語的溝通

1. 眼神接觸
2. 面部表情
3. 姿勢
4. 聲調、語氣
5. 聲量

適當 5	4	3	2	不適當 1

### 非言語的溝通

6. 打開對話
7. 維持對話
8. 專心聆聽
9. 提出要求
10. 提出疑問


- 11. 稱讚別人
- 12. 接受稱讚
- 13. 批評別人
- 14. 接受批評
- 15. 向別人道歉
- 16. 接受道歉
- 17. 在別人面前提出意見
- 18. 表現開心的情緒
- 19. 表現不滿/不開心的情緒
- 20. 拒絕別人要求
- 21. (請加上其他)\_\_\_\_\_

適當 5	4	3	2	不適當 1





資料來源：明愛莫張瑞勤社區中心主辦：青少年義工訓練證書課程2000

## 程序設計是是非非

●你设计的程序符合下列标准吗？请以「✓」表示你的意见：

次序	内容	是	非
1.	目标清楚明确。		
2.	活动设计能配合服务对象的需要和特性。		
3.	内容充实、有挑战性并实际可行。		
4.	有积极的参与而非单方面的传授或接受。		
5.	能让参加者经历一次积极的人生经验。		
6.	有一个承上接下的方向。		
7.	适应情况，配合机构和社会的需要。		
8.	设计清晰而富有弹性。		
9.	活动有兼顾参加者的人数、年龄、技能及能力。		
10.	活动有兼顾场地、道具、日期、时间、季节及财政的限制。		
11.	活动具教育意义。		
12.	活动有给参加者表现及发展的机会。		
13.	活动使参加者有满足感及成就感。		
14.	活动设计从简单到复杂。		
15.	活动使参加者有表达感受、参与检讨及表示有否得益的机会。		
16.	活动设计有兼顾善后及跟进工作。		

資料來源：社會福利署義務工作管理訓練手冊

## 活動檢討表格

義工姓名：\_\_\_\_\_

活動名稱：\_\_\_\_\_ 性質：\_\_\_\_\_

活動日期：\_\_\_\_\_ 負責工作：\_\_\_\_\_

	非常 同意	同意	不同意	非常 不同意
我的工作表現完全符合事前的期望				
我能充份運用自己的知識和技能來完成任務				
我從負責的職員得到很大的支持				
我與其他組員的合作關係很融洽				
我認為機構對自己所作的貢獻很重視				

我在這次義工任務中最大的得益是：\_\_\_\_\_

我希望能夠改善的地方是：\_\_\_\_\_

其他意見：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

資料來源：社會福利署義務工作管理訓練手冊

## 義工表現週年檢討表

義工姓名：\_\_\_\_\_

服務工作簡介：\_\_\_\_\_

工作員姓名：\_\_\_\_\_

檢討期間：由\_\_\_\_\_至\_\_\_\_\_

		很差	欠佳	一般	好	很好
(1)	義工掌握被指派工作所需的知識和技巧					
(2)	義工所完成的工作具一定水準					
(3)	義工能有效地運用資源去完成被派的工作					
(4)	義工能獨立地處理工作上的要求					
(5)	義工能準時及負責地完成被委派的工作					
(6)	義工能與其他組員和工作人員和洽共處					
(7)	請描述該義工之強項 (請描述三項)	1. _____				
		2. _____				
		3. _____				
(8)	請描述該義工須改善的地方 (請描述三項)	1. _____				
		2. _____				
		3. _____				
(9)	請比較該義工上次與今次評核之差異					

# 參考資料

1. 「耆年玩樂集」，香港仔街坊福利會社會服務中心，1990年
2. 「青少年義工訓練證書課程2000訓練資料」，明愛莫張瑞勤社區中心
3. 「義工發展手冊」，香港基督教女青年會青年工作及社區服務部，2000年
4. 「2006中期人口統計簡要報告」，政府統計處，2007年
5. 「義務工作管理訓練手冊」，社會福利署，2007年
6. 「義工運動 義工服務參考指引」，社會福利署，2008年
7. 「義工心法」，香港仔街坊福利會社會服務中心，2008年
8. 「按區議會分區劃分的人口及住戶統計資料2008」，政府統計處，2009年3月
9. 「義務工作管理基礎課程之基礎理論及推行步驟」，義務工作發展局，2009年5月7日
10. 「復康長者大使訓練課程課程資料」，醫院管理局
11. 「義工管理制度」，香港小童群益會
12. 「長者支援服務隊義工訓練資料」，香港仔街坊福利會社會服務中心
13. 「長者探訪須知事項」，香港基督教女青年會西環綜合社會服務處