

義工培訓設計101

- 適合長期義工服務計劃 -

「長者探訪」服務前培訓流程【範本連設計解說】

服務計劃背景：

- 20位大專義工於未來一年，每月家訪同一班長者，為期一年
- 是次培訓是迎新日後的第二次培訓，主題是服務技巧

基本資料
日期：2021年6月12日（星期六）
時間：上午10時 至 下午1時（3小時）
地點：香港義工學院
人數：20位
學員背景：大專生，部份曾參與長者服務，少數是沒有義工經驗
分組：4人為一組，共5組（熱身遊戲外，所有環節按探訪組別進行）

盡量配合義工時間，讓大部份義工都能參與

視乎培訓方式，安排合適的培訓場地

深度培訓以20人內為佳

盡量於培訓前收集多一點義工的背景資料，特別是服務經驗，以設定培訓內容的深度

- 如已掌握大部份義工的資料，可考慮於培訓前進行分組，讓小組包括不同背景的組員，促進培訓果效
- 如服務是以小組進行，以小組為本的培訓能促進學員建立關係

培訓目標：

- 認識服務目標及義工基本角色、責任【知】
- 認識現今長者需要【知】
- 學習與長者溝通技巧【情、行】

時間	視 / 聽 / 觸	內容	WHY	學習點 / 目標	解說方向
----	-----------	----	-----	----------	------

0930-1000 (30mins)	/	測試場地 / 預備身心狀態 / 認識參加者	/	/
-----------------------	---	-----------------------	---	---

- 確保場地舒適度
- 與提前到達的學員交流，初步掌握學員狀態、經驗、期望，建立關係

1000-1010 (10mins)	/	瞭解學員期望 簡介培訓流程	/	/
-----------------------	---	------------------	---	---

- 按學員期望，調整培訓內容，或按培訓必須包括的內容，調整學員期望
- 讓學員瞭解學習內容

1010-1020 (10mins)	觸	熱身遊戲 - 誰是長者？	/	/
-----------------------	---	-----------------	---	---

- 熱身遊戲連繫培訓主題，讓學員逐漸進入培訓狀態

1020-1040 (20mins)	視	1. 競猜遊戲 - 參加者細閱計劃簡介，完成問卷 2. 培訓員補充資訊	認識服務目標及 義工角色責任	初步掌握計劃資訊後，對計劃安排有沒有問題？
-----------------------	---	---	-------------------	-----------------------

- 以互動方式讓學員掌握實用資訊
- 甚或提供課後閱讀資料及簡單網上問卷測驗，讓學員自行學習

時間	視 / 聽 / 觸	內容	WHY	學習點 / 目標	解說方向
----	-----------	----	-----	----------	------

1040-1120 (40mins)	視、觸	1. 小組討論 (20mins) - 透過觀察與長者有關的物品，結合日常認知，討論長者心理及生理狀況、需要 2. 小組分享時間 (15mins) 3. 培訓員補充資訊 (5mins)		認識現今長者需要	你是從甚麼物品推測長者有這些需要？為甚麼？
-----------------------	-----	--	--	----------	-----------------------

- 設計「視覺」及「觸覺」互動環節，讓學員透過不同感官瞭解長者
- 提升課堂趣味
- 預留足夠的學員分享時間

1120-1125	小休				
-----------	----	--	--	--	--

- 約1-1.5小時提供一次5-10分鐘小休

1125-1155 (30mins)	聽	1. 聽出長者的內心世界 (10mins) - 播放不同長者的錄音，推測長者正處於甚麼情緒狀態 2. 小組分享時間 (15mins) 3. 培訓員補充資訊 (5mins)		從長者的說話，察覺背後情緒	你聽到長者說甚麼？ 你聽到長者有甚麼情緒、感受？
-----------------------	---	--	--	---------------	-----------------------------

- 聆聽是溝通的一部份，能聽出對方感受才能同理對方

1155-1200	小休				
-----------	----	--	--	--	--

- 「聽出長者的內心世界」及接續「Role Play」的學習內容份量較重，因此多安排一個小休

時間	視 / 聽 / 觸	內容	WHY	學習點 / 目標	解說方向
1200-1240 (40mins)	視 / 聽 / 觸	1. Role Play (20mins) - 模擬探訪情境，學員即時應對 2. 學員互相回饋 (15mins) 3. 培訓員補充資訊 (5mins)	- 實踐上述觀察及聆聽技巧 - 學習同理心回應 - 危機處理	- 實踐上述觀察及聆聽技巧 - 學習同理心回應 - 危機處理	你感受到長者正處於甚麼狀態？ 同理長者感受時你覺得有甚麼挑戰？
- 提供學員體驗式學習的機會，提升學習效果					
1240-1250 (10mins)	聽	學員分享 - 最大得著、感受	從個人反思中學習		你現在有甚麼感受？ 你今日最大的得著 / 啟發？ 與日後服務有甚麼關係？
- 瞭解學員學習進度 - 強化學員所學					
1250-1300 (10mins)	/	課堂總結 Q&A	/	/	/

- 是否需安排其他培訓

設計培訓以培訓目標為本，設計者必須清晰各培訓環節的意義

更多義工培訓課程

