

“行義抗疫Let's Do It” 義工行動

服務簡介及技巧培訓

義務工作發展局
香港義工學院 高級培訓主任
林思恆 (Becky)



歡迎參與 “Let's Do It 義工行動” 簡介會及培訓

請使用中/英文姓名登入 Zoom「網上會議室」，以便核對出席者身份之用
團體代表請於姓名前加上所屬機構名稱。

[修改方法：個人 > 設定檔 > 編輯名稱> 例：義工局_陳大明(Chan Tai Man)]

為確保培訓順利進行，參加者進入「網上會議室」後請先把話筒 (Mic) 調至靜音。
活動期間，長按Space Bar可發言。

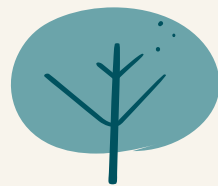
如需技術支援，可於chatbox留言，或致電6844 1482聯絡本學院職員。

有機會因網絡問題，會有未能同步的情況，或迎新會途中或有機會遇到技術問題，
請見諒。

是次簡介會將進行錄影，並上載於本局網頁內。

培訓內容

Training Content



1

服務基本資料

2

各服務階段注意事項

3

同理心溝通技巧



A large, irregular yellow shape dominates the center of the slide. To its left, a man in a grey sweater and red pants walks towards it. To its right, a woman in a yellow sweater and blue shorts walks away from it. Above the right side of the yellow shape, a man in a grey sweater and blue pants is peeking out, pointing upwards. The background is a light grey gradient.

1

服務基本資料



服務背景

- 義務工作發展局獲中國燃氣公益基金會有限公司贊助，回應社會需要，推出「行義抗疫Let' s do it」義工行動，向缺乏支援的有需要長者，送上防疫關愛包，讓義工以行動給予關懷與支持
- 服務將分別於4月16、21及23日，於不同地區進行



服務區域及合作機構

4月16日（六）

地區	中西區	荃灣區
合作機構	西園長者中心	玉清慈善基金
義工集合地點	香港西營盤第一街82號 西園地下 西園長者中心	荃灣石圍角邨石荷樓地下 玉清慈善基金 食物及物資支援中心對開空地
服務時間	0900 - 1300	0900 - 1700
被訪者數量	100位	400位
探訪對象	獨居、雙老、行動不便或 缺乏支援的長者 (部份居於唐樓)	石圍角邨內有需要的基層長者



服務區域及合作機構

4月21日 (四)

地區	葵涌區
合作機構	生命熱線
義工集合地點	葵涌葵昌路56號貿易之都15樓02室 Links cafe
服務時間	1400 - 1700
被訪者數量	40位
探訪對象	區內有情緒困擾 / 自殺念頭的長者

服務區域及合作機構

4月23日 (六)

地區	葵涌區 - 祖堯邨
合作機構	香港房屋協會
義工集合地點	1) 新界葵涌 祖堯邨 敬祖路6號 祖堯坊D座1樓 D101-102號 香港義工學院 2) 新界葵涌 麗祖路5號 松齡舍 松齡雅聚地下
服務時間	0900 - 1400
被訪者數量	275位
探訪對象	● 60歲或以上、獨居 / 雙老缺乏支援的長者 或 ● 房協推薦的有需要長者

服務區域及合作機構

4月23日 (六)

地區	荃灣區
合作機構	香港房屋協會、生命熱線
義工集合地點	1) 祈德尊新邨 2) 滿樂大廈 3) 寶石大廈 } 房協長者康樂中心
服務時間	0900 - 1400
被訪者數量	180位
探訪對象	香港房屋協會： ● 60歲或以上、獨居 / 雙老缺乏支援的長者 或 ● 房協推薦的有需要長者 生命熱線： ● 區內有情緒困擾 / 自殺念頭的長者

2

各服務階段 注意事項



探訪7步曲

- 1/ 服務前
- 2/ 抵達集合地點
- 3/ 上樓前
- 4/ 到達探訪戶門外
- 5/ 探訪期間
- 6/ 探訪完畢
- 7/ 回家後

義工要做的事 ■■■■■■

2.1 服務前

- 確保適合參與
- 重溫本日簡介會錄影、細閱義工須知
- 24小時內，進行快速測試(RAT)
- 下載「安心出行」，載入電子針卡，或帶備疫苗接種紀錄（電子或紙本版）
- 填妥健康申報表



義工要做的事 ■□□□□□□

2.1 服務前

- 服務前先清楚瞭解是次探訪的目的
- 準時或提前最多5分鐘到達
- 帶備具有充足電源的手提電話，以作緊急支援之用
- 自備飲用水及雨傘



義工要做的事 ■■■■■■

2.2 抵達集合地點

- 遵守服務機構及場地訂立的防疫措施，如：
「安心出行」、「疫苗通行證」、量度體溫、以酒精搓手液清潔雙手等
- 補填健康申報表
- 必須穿戴由本局提供的口罩、醫用手套及面罩



義工要做的事 ■■■■■■

2.2 抵達集合地點

- 領取被訪者資料（或包括聯絡電話），務必妥善保管，以保障被訪者私隱，於服務完結後，歸還予義工組長
- 最後服務前簡介
- 突發事宜的緊急聯絡人資訊



務必妥善保管被訪者資料！

2.3 上樓前

- 致電被訪者（記得打133，才再輸入電話號碼）

「婆婆你好呀！我係代表玉清慈善基金 / 西園長者中心 / 房協 / 生命熱線嘅義工，叫XX，今日我哋同義務工作發展局合作，專程拎咗D關愛包黎送畀你呀！我哋準備拎上樓畀你呀！你可以先預備好口罩，稍等一下我地轉頭就上黎喇。」

- 可初步瞭解對方身體狀況，如有不確定的情況，可致電組長查詢

義工要做的事 ■■■■■□□□

2.4 到達探訪戶門外

- 配戴手套、以酒精搓手液清潔雙手
- 按門鐘或輕力拍門，耐心等候數分鐘
- 主動與被訪者打招呼



婆婆你好呀！我係代表玉清慈善基金 / 西園長者中心 / 房協 / 生命熱線嘅義工，叫XX，今日我哋同義務工作發展局合作，呢張係我嘅義工證，專程拎咗D關愛包黎送畀你呀！



婆婆，今日好開心見到你呀，因為疫情都仲有D嚴重，不如你先戴返口罩，我哋再傾計丫，咁樣你都會安全D。

義工要做的事 ■■■■■■

2.5 探訪期間

- 避免進入屋內，雙方應戴好口罩
- 詢問對方接受關愛包的方式
- 講解關愛包（特別提醒100ml搓手液）
- 講解正確使用RAT的方法
- 視乎所屬服務單位要求，瞭解特定資訊
- 拿捏時間，依時返回集合地點



探訪期間 特殊情況 處理方法



探訪期間 - 特殊情況處理方法

1 到訪不遇

- ✓ 填寫「到訪不遇便條」，上半部分放入住所內，下半部分交回給義工組長
- ✓ 將關愛包交往所屬的集合地點

2 遇圍封強檢

- ✓ 停止該棟住宅的探訪服務
- ✓ 依循工作人員的最新安排



探訪期間 - 特殊情況處理方法



我岩岩快測係陽性.....



我個仔岩岩確診咗，
我宜家要同佢一齊係屋企隔離....

探訪期間 - 特殊情況處理方法

3 被訪者表示自己為確診者 / 正接受居家隔離

- ✓ 保持冷靜，有禮貌地向對方瞭解領取關愛包的方法
- ✓ 如有被訪者聯絡電話，可瞭解是否需要透過電話聯繫
- ✓ 集中瞭解其目前身體狀況，及是否需要其他支援

4 探訪期間，被訪者身體不適

- ✓ 先確保被訪者安全
- ✓ 馬上聯絡義工組長 / 緊急聯絡人
- ✓ 瞭解是否有需要致電999



探訪期間 - 特殊情況處理方法



你哋放心呀！我今朝自己快測咗冇事！
你哋都入嚟坐下啦！



唔好意思呀，因為疫情關係，我哋都想保護返你，
所以今次服務我哋義工都唔會入屋喇。
如果屋企有咩需要支援，可以話畀我哋知，我哋轉達
返畀機構跟進。

2.6 探訪完畢

- 收拾所有攜帶之物品離開
- 有禮貌地道別，切勿作出任何未來的承諾
- 用酒精搓手液清潔雙手
- 完成所有探訪後，返回集散點，交還被訪者資料及填寫問卷
- 探訪談話內容必須保密
- 參與服務後分享環節
- 如可行，離開前先更換口罩

2.7 回家後

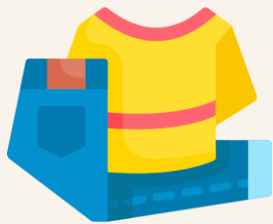
- 回家後立即洗手、妥善棄置口罩及清洗衣物
- 盡快洗澡及洗頭，並換上潔淨衣物
- 清潔隨身物品，特別是手提電話
- 如於服務後14天內出現任何疑似病徵，請自行進行快速抗原測試(RAT)，如結果為陽性，於通報過程中必須匯報曾參與是次義工服務，以便有關當局追蹤病源，及同時必須通知本局，以作出適當處理，減低社區爆發風險

3

溝通小貼士



溝通小貼士



衣



食



住



行

溝通小貼士



最近天氣都熱返，不過出入要拎多件衫，冷氣地方會凍，要好好保重身體啊



關愛包入面有即食燕麥片，就咁用熱水沖就食得，快熟通心粉同麵都可以簡單煮黎食，仲有馬仔（沙其馬）可以當小食

溝通小貼士



平時係屋企有冇做少少簡單伸展運動呀？



出街記得做好防疫呀，關愛包入面有消毒濕紙巾、搓手液同口罩，可以拎出街用

溝通小貼士

- 耐心聆聽，等候回應，輕鬆打開話題
- 避談私隱及敏感話題（如金錢、宗教、政治）
- 注意用語，避免無心的傷害
- 以平等態度溝通，尊重服務對象的生活方式及習慣
- 多從服務對象角度理解他們面對的困難和需要
- 感同身受並給予接納和支持

如何提升同理心

同理他人，始於安頓自己

在發揮同理心前需要先安頓自己，有安定平和的心情，才能騰出空間收納他人的故事。

第一步 - 放鬆身心：收聽自己的感受

第二步 - 進入別人的故事：收聽他人的感受，切換到對方的觀點

第三步 - 察覺差異，超越原有觀點：用體諒來回應他人



5種同理心回應

- 給予對方信心 (Calling out their courage)

『多謝你信任我，願意同我分享你嘅事。』

- 澄清 (Clarifying)

『我岩岩聽到，因為疫情不停反覆，好影響到生活，你覺得好辛苦，係唔係呀？』

- 強化對方的優點、特質 (Character boosting)

『的確日子都唔易過，但我聽到你會盡量做好防疫，避免屋企人擔心，其實你已經做得好好，都係一個照顧屋企人既舉動。』

5種同理心回應

- 表達你的關懷 (Conveying that you care)

『希望今日送畀你既物資岩用，同你傾左一陣間計，希望可以令你舒服D，或者你仲有冇咩需要，都不妨同我講，我可以轉達返畀機構知。』

- 保持聯繫 (Checking-in)

『之後如果有咩狀況，或者需要，記得聯絡機構，搵人支援你。』



One sees clearly only with the heart.
What is essential is invisible to the eye.

- by Antoine de Saint-Exupéry -

別人的需要
並不一定顯然而見
需要我們用心聆聽、用心感受

一個人只有用心去看，才能看到真實，
因為最重要的東西只用眼睛去看是看不見的。

- 安東尼·德·聖-埃克蘇佩里



聯絡資訊

日期	服務區	聯絡單位
16/4	中西區	西園長者中心 2546 4212
	荃灣區	義工服務中心 2546 0694
21/4	葵涌區	義工服務中心 2546 0694
23/4	葵涌區 - 祖堯邨	香港義工學院 2865 2520
	荃灣區 - 祈德尊新邨 / 滿樂大廈 / 寶石大廈	義工服務中心 2546 0694

義工資訊網

- ▲ 以行動實踐，以智慧創新
- ▲ 積極裝備探索
- ▲ 新角度看義務工作
- ▲ 新方法解決舊問題



<https://www.volunteerlink.net/>



義工專輯



多角度探討行義議題
/ 氣候危機
/ 社會創新
/ 積極樂頤年



Volunteer Link



avsvolunteerlink



■ 本地行義
□ 香港好人好事

世界公民
海外創新案例



實用資訊



下載實用資訊
/ 服務後解說
/ 家庭義務工作指南
/ 情緒防疫攻略

學院頻道



免費網上課程
/ 親子抗疫時光
/ 義工小領袖證書課程



香港義工學院
Hong Kong Institute of Volunteers



行義生活台 第1集《執到寶》💡💡
觀看次數：75次 · 1個月前
帶你走進一個迷失角度🔍
發掘意想不到的寶藏💰

#agencyforvolunteerservice
#vq持續培訓課程
#4c青年義工領袖計劃
#迷失的寶藏發掘回收行動
👉這影片好正
顯示更多內容

香港義工學院頻道



行義生活台 ▶ 全部播放





THANK YOU



義工資訊網

<https://www.volunteerlink.net/>

 Volunteer Link

 avsvolunteerlink

查詢：

香港義工學院

電話：2865 2520

電郵：iov@avs.org.hk