服務長者技巧

義工在服務長者時，須了解長者在踏入老年期後身體在生理及心理上的變化及其所面對的問題及需要。多了解長者們的情況，較容易與他們溝通和提供適切的義工服務。不同的長者於活動能力、知識水平以及家庭背景都有不同，爲他們提供的服務也有不同。例如面對活動能力較差的長者，就需要多作探訪及生活支援的服務；而知識水平較高或身體能力較好的長者，則可以鼓勵他們參與社區活動，甚至成爲義工，作出貢獻。

順安長者地區中心吳姑娘表示，長者服務是提供一系列全面的支援服務, 目的是幫助長者在社區過著健康，受尊重及有尊嚴的生活。長者中心的服務包括了長者生活支援、輔導服務、健康教育、協助長者發展、發布社區資訊、提供社交及康樂活動以及發展義工服務等。

義工服務

- 舉辦一些健康講座，知識發放及康樂活動等，協助他們建立自己的社區網絡，達至守望相助之效。
- 支援服務(如陪診、探訪及電話慰問)
- 才藝表演，活動策劃及推廣，與地區上各服務單位進行聯。
- 教授興趣班，給予長者新穎的生活體驗及樂趣.
- 協助組織或帶領長者義工小組

服務技巧

- 溝通方面要留意長者的身體及心理因素，有些長者聽覺比較差，與他們說話時要注意速度不要太急速，聲線不要太弱。
- 長者的理解及認知能力可能較差，在說話時要盡量顯淺易明，不要用太過複習的句子。
- 有些老人家會有特別的忌諱，例如他們可能很不喜歡別人直接問他們身體有沒有毛病。若想關心他們的健康時，可採用些較間接的題問，好像問他們最近的身體如何？令他們更易開口談及到自己的身體健康。
- 須具耐性及感同身受地體會長者的心理狀況。特別是處理個案時，可能需要一段長時間才可看見成效。

最理想義工

- 義工必須對長者服務有興趣，對老人家有正面的看法
- 義工要富責任感，以及心智成熟，明白服務的目的及意義
- 義工需參與義工訓練課程學習服務技巧及了解區內情況及中心守則
- 擁有特別專長的人仕參與作不同程度的服務，例如懂水電維修的人仕協助長者於住所進行相關的維修。此外，理髮師、護士及懂音樂藝術的人仕也可以就其專長參與義工服務。
- 吳姑娘表示，義工爲長者提供服務，耐性是很重要。義工隊伍就嘗試過探訪一位喪偶的婆婆，協助她從低落的情緒中恢復過來。當中的過程歷時了好幾個月，義工除探訪關心這位婆婆外，更教導她一些消閒的方法， 例如栽種盆栽，使她從盆栽成長的過程中，慢慢地對人生回復一個正面的態度，是一個成功例子。

鳴謝: 基督教家庭服務中心順利長者地區中心提供參考資料

本文屬義務工作發展局出版。All right reserved 2006.
歡迎轉載內文以推廣義務工作，使用時請列明出處。