



THE HONG KONG
POLYTECHNIC UNIVERSITY
香港理工大學

COLLEGE OF PROFESSIONAL AND
CONTINUING EDUCATION
專業及持續教育學院

CSOO
CPCE 學生事務處
Student Affairs Office

青少年社區 服務大使 訓練計劃

教學手冊



本計劃由優質教育基金資助
(計劃編號：2020/0614)

目錄

1

項目組長
的話

01

2

項目簡介

02-04

3

訓練課程
簡要

05-28

4

活動剪影

29-37

5

老師及
同學分享

38-40

項目組長的話



劉銳業博士

專業及持續教育學院
學生事務總監

專業及持續教育學院學生事務處 (CSAO) 很榮幸獲優質教育基金撥款逾港幣一百萬元，用以設計及推行「青少年社區服務大使訓練計劃」。此計劃透過一系列活動，增強學生的角色意識、責任感和對社區的承擔。同時，我們亦在院校培育了眾多熱心的大專生義工，讓他們以實際行動回饋社會，發揮同理心關顧身邊被忽略的群體。與此同時，此計劃亦彰顯了大專生及中學生義工之間的連繫及承傳精神，將義工服務的網絡推廣至不同年齡層及社會各界。專業及持續教育學院將會繼續擴展義工網絡，確保青少年社區服務大使訓練計劃得以持續發展與優化。

項目簡介



項目成員 (左起)

陳繼宇博士, MH, JP

專業及持續教育學院副院長
(資訊及發展)、資訊科技總監、
專業進修學院院長

劉銳業博士

專業及持續教育學院學生
事務總監、工商及款待業
管理學部高級講師

專業及持續教育學院學生事務處於二零二三年獲優質教育基金撥款超過港幣一百萬元，推行「青少年社區服務大使訓練計劃」，以此提升學生的社會責任感。

本計劃提供一系列關於溝通技巧和解難技巧的訓練課程，旨在讓學生能將所學技巧應用於課堂以外HKCC和SPEED學生將在校內模擬服務實習和社區跨界別義工服務中擔任「青年大使」的角色，為中學生提供支援。

項目內容

目標

1. 向中學生推廣公民教育，鞏固其角色認知、責任感和對社區的承擔。
2. 提升中學生的溝通技巧。
3. 提升中學生的解難能力。

目的

1. 為中學生提供溝通技巧和解難能力的訓練，並通過參與義工服務，讓他們學以致用。
2. 為中學生組織和配對合適的義工服務，讓他們通過規劃、執行和評估服務質素的過程中，於課堂外實踐溝通和解難技巧，從而鞏固和加強他們的公民意識。

成效

1. 鞏固中學生的公民意識、責任感，並鼓勵他們投入及關愛社區。
2. 提升中學生的溝通能力。
3. 提升中學生的解難能力。
4. 教導中學生如何規劃、執行和評估社區服務，並將所學應用於其他社區服務中。
5. 為中學生提供系統且持續的義務工作機會。
6. 進一步提升中學生的自信心、領導能力和組織能力。
7. 讓中學生更了解長者的需要和困難，學習如何協助和照顧長者，培養對長者的關懷之心。
8. 為長者營造一個更正面、包容及充滿關愛的社區環境。
9. 透過提供更全面的長者支援服務，增強學生對社區的關懷。
10. 加強中學生與非政府組織之間的聯繫，尤其在老人服務方面，並將之系統化。
11. 提供培訓材料、小冊子和相關資源。相關資訊將會放在專業及持續教育學院學生事務處網頁上。

合作單位

社會福利機構



九龍樂善堂



竹園馬田法政牧師
長者綜合服務中心



樂民郭鳳軒綜合服務中心



荔景浸信會白普理長者中心



鄧碧雲紀念長者鄰舍中心



基督教香港信義會善學慈善基金
關宣卿愉翠長者鄰舍中心



東華三院區偉林伉儷
紀念長者日間護理中心



青松安老院



懷熙葵涌長者地區中心



朱定昌頤養院

中學 (依參與計劃時序)



荔景天主教中學*



基督書院



九龍工業學校*



五旬節聖潔會永光書院



樂善堂王仲銘中學*



林大輝中學



嶺南鍾榮光博士紀念中學



屯門天主教中學



靈糧堂劉梅軒中學

*種子中學

訓練課程簡要 - 訓練課(一)

01 熱身活動



請同學在課堂內用五分鐘時間，畫一張自畫像，以帶出我們在不同的人生階段中，都需學會接納自己及他人的不完美，找到自我要求與自我接納之間的平衡，並學會包容他人。

如何訂立小組契約? 02

認識義工服務、
服務對象需要及
自我探索

了解服務內容
及探訪長者的
溝通技巧

溝通表達技巧
及同理心培養

學生義工
經驗分享

03 本計劃的義工服務內容 包括什麼?

本計劃旨在通過義工服務，讓學生與所服務的社區群體建立更緊密的聯繫。學生將設計一系列有趣的遊戲環節和表演節目，與長者一同參與，增進彼此互動。此外，學生還會製造不同的小手工和準備貼心的小禮物，讓服務對象感受到溫暖及關懷。



04 組員有什麼期望？



同學把個人的期望寫在紙條上，例如想了解的事物、希望學到的知識、渴望獲得的經驗等。每個人參與義工活動的初衷各不相同，了解這些期望能幫助我們設計更合適的活動內容。活動結束後，我們鼓勵參與者回顧自己當初的期望，並思考期望是否已達成，從而得到更深刻的反思和收穫。

什麼是義工服務？ 05

義務工作是指任何人士願意貢獻個人的時間與精神，在不圖求任何物質報酬的前提下，為推動社會進步所提供的服務。義務精神則體現為個人不計較金錢及物質的回報，自發地投身於服務之中，以期促進社會的改善與發展。因此，義務精神可以視為個人對生命持有的一種積極態度的體現。

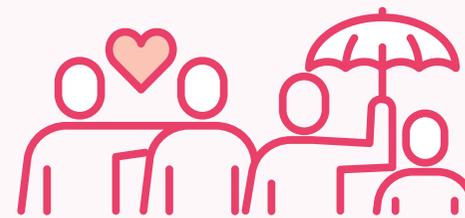


06 參與義工有什麼形式？



參與義工活動的形式多種多樣，常見的義工類型有親身探訪社區中的弱勢群體、舉辦各類社區活動、投身環境保護事業、提供教育支援、參與藝術及文化推廣，以及和捐贈送暖等。這僅是部分常見的義工類型，同學可以根據個人的興趣和專長，選擇適合自己的義工活動。

參與義工需要考慮什麼？ 07



參與義工活動時，首先需考量的是服務對象的需求，了解受助群體的具體境況和困境，以提供適切的幫助，務必確保我們的幫助能真正解決他們的問題，而非僅止於表面功夫，並需以尊重和包容他們的態度對待他們的差異，摒除偏見與歧視。

其次，要思考我們所關注的焦點，即哪些社會問題或弱勢群體能引起我們的深切關注，並希望為之改自己的力量。選擇關注的領域，應與義工機構的工作目標相契合。



同時，我們亦需要結合個人的興趣愛好，尋找與之匹配的義工機會。唯有參與既有趣且富有意義的工作，才能長期保持熱情，避免因興趣不符而半途而廢。

最後，需客觀評估自己的專業技能和服務能力，選擇能發揮所長的義工崗位，切勿勉強從事超出能力範疇的工作。

08 義工態度和特質有幾讚？



作為一位義工，秉持平等尊重的原則對待每一位服務對象是我們的基本職責。我們應主動伸出援手，與服務對象形成互助互利的關係，共同營造美好的服務環境與體驗。在與人交往時，我們需展現出友善與熱誠，以微笑、耐心及熱情作為我們的溝通方式，營造出一種親切和諧的氛圍。

深入了解服務對象的需求與困境，設身處地為他們著想，是我們提供有效幫助的前提。運用同理心去體會與理解他人的感受，欣賞他們的優點，並包容他們的不足，相信每個人都擁有其獨特的價值，相互之間應給予尊重與接納。同時，我們也必須尊重服務對象的私隱與個人意願，給予他們足夠的自主空間，避免過度干預。

與人相處時，我們需以開放和虛心的態度接納他人的意見和反饋，並主動進行自我反省與改進。另外，我們亦可適時地提出自己的想法與建議，為服務的持續優化貢獻力量。

作為義工，我們還需對自己的工作負起應有的責任和義務，展現出責任心、恆心與耐心。即使面對挫折，我們也應保持冷靜與細心，這些都是優秀義工不可或缺的重要品質，能夠幫助他們更好地服務他人，獲得更豐富的義工經驗。

你認為社區上有什麼需要幫助的對象？ 09



長者

有什麼特質？

- 長者因年歲已高，身體機能和認知能力或會有所下降。
- 長者退休後，或缺乏日常的社交和娛樂活動。
- 隨年齡增長，長者的身心健康狀況或會逐漸下滑。
- 眾多長者缺乏新穎有趣的娛樂活動。

有什麼需要？

- 長者常因家人朋友陪伴不足，易感孤寂。
- 長者需人體貼關心照顧，關注其生活起居與身心健康。
- 長者希望有歡樂且有意義之晚年。
- 年歲漸長，長者的身心健康易出現問題。
- 部分長者或經濟困窘，需財政扶助。
- 有長者對新科技不太熟悉，需學習應用方法。

現有什麼服務？

- 義工定期進行家訪，為長者提供陪伴、關愛和基本照顧。
- 長者中心提供長者活動場所，並舉辦各種文娛和學習活動。
- 綜合到戶服務涵蓋上門照顧、簡單護理、家居清潔及護送等一站式服務。
- 手機應用課程教導長者使用智能手機等新科技產品的基本操作。



無家者

有什麼特質？

- 多數處於社會經濟弱勢，無穩定工作和收入來源，長期貧困。
- 無固定的住處，或流落街頭、公園、地鐵站等公共場所。
- 常與家人朋友失聯，缺乏可倚靠的人際網絡。
- 因教育不足或生活經驗欠缺，缺乏維持正常生活的基本技能。

有什麼需要？

- 生活物資包括食物、飲用水、衣物、清潔用品等基本生活必需品。
- 經濟援助包括現金救助或生活補助，幫助他們維持基本生活。
- 缺乏基本醫療保障，需要免費或低費醫療服務。
- 社會關愛關懷可由社工、義工等提供心理及生活輔導，助其重建人際關係，獲情感支援。
- 無家者隨身攜帶的有限財物，如身份證件、現金及個人物品等，常有遭盜竊或遺失的風險。

現有什麼服務？

- 社工、義工等定期前往街頭、公園等地探訪無家者，給予關懷和輔導。
- 分發食物、衣物等生活必需品，紓解他們日常生活的困境。
- 設立臨時收容中心或單身宿舍，為無家者提供短期住宿。



流浪動物

有什麼特質？

- 通常是惹人喜愛的寵物，如貓狗之類。
- 無固定飼主和生活環境，缺乏長期穩定照料。
- 多數流浪動物皆因為遭主人遺棄或亂棄而流落街頭。

有什麼需要？

- 需要人類的關愛和同情。
- 期盼一個永久的家和安全的居所。
- 需要定期的餵食、清潔、醫療等基本照顧。

現有什麼服務？

- 各地都設有不同類型的流浪動物收容所和庇護所，為流浪動物提供臨時或長期庇護和照顧。
- 動物保護組織和志願者團體組織義工，定期前往收容所或流浪動物聚集地進行餵養、清潔、陪伴等工作。
- 部分動物收容所和個別義工提供暫時寄養的服務，讓流浪動物在尋得永久收養前，能有一個安全的過渡居所。



少數族裔

有什麼特質？

- 多通常使用與主流社會不同的語言或方言。
- 人種背景和膚色與主流社會有所差異。
- 可能保留著與主流社會不同的飲食、服飾、居住等習慣。
- 可能沿襲著與主流社會不同的傳統節慶、宗教儀式等風俗。

有什麼需要？

- 需感受當地居民的關愛和包容。
- 需學習本地語言，增強溝通能力。
- 需積極投身社區活動，構建本地社交圈。

現有什麼服務？

- 社區少數族裔人士支援服務中心提供便捷的傳譯及翻譯服務，並舉辦多元化活動，協助少數族裔人士了解並有效利用社會服務及資源，同時提升他們的中、英文運用能力。
- 主要服務涵蓋廣東話及英語課程、電腦培訓、免費補習、就業輔導訓練及講座，以及跨文化活動等。



殘障人士

有什麼特質？

- 可能面對不同程度的身體或心理障礙，如肢體障礙、視聽障礙、智力障礙等，而部分人因對殘障人士缺乏了解和同理心，易產生偏見和誤解。
- 殘障人士的基本權利和需求時常被忽視甚至侵犯。
- 社會環境和設施的不便，往往限制了殘障人士的獨立性和自主性。

有什麼需要？

- 在一個共融的社會中，殘障人士渴望得到社會的理解和接納，免受歧視和偏見的對待。
- 在就業、教育、醫療等領域，殘障人士期望能享有與普通人無異的平等權益和機會。
- 希望生活和工作的環境能真正實現無障礙設計，方便他們的自主行動和生活。

現有什麼服務？

- 各日間訓練中心為殘障人士提供多元化的訓練服務，如生活技能及社交技能等方面的訓練。
- 職業訓練中心則專注為殘障人士提供職業評估、職業培訓及就業輔導等服務。
- 政府、社區機構和社會各界共同努力，為殘障人士提供輪椅、助聽器、義肢等各種輔助設備，並致力完善公共設施和基礎設施的無障礙設計。

10 長者面臨的主要問題



失能：受退化性疾病或中風等因素影響，失去部分身體功能，生活起居需依賴他人協助或全面照顧。

失智：因退化或疾病因素影響，記憶力日漸衰退，生活自理能力隨之下降。

疾病：老人年常見的疾病範疇廣泛，其中最常見的包括腦血管障礙、高血壓、心臟病、動脈硬化、糖尿病、老年痴呆症、關節疾病、骨質疏鬆、肥胖、惡性腫瘤、肺炎及慢性阻塞性肺疾、白內障、青光眼、重聽、耳鳴、暈眩、排尿障礙、尿失禁、更年期症候群等。

生活適應：長者子需要接受子女成年後因工作和家庭居住原因，搬離了父母，留下很多老年父母不得不互相照顧；而當其中一方配偶離世後，假若沒有機會去到一個養老或看護機構，也就會出現「獨居老人」的景況。如長者失去照顧自己的能力，被安排入住老人院，就需要學習適應新的團體生活環境。

長者可以參與的活動類型 11



體能活動：包括復健運動和被動式運動，旨在維持或改善身體機能。

感官刺激活動：如園藝治療和尋寶遊戲，能夠有效刺激長者的感官，同時鍛煉他們的思考能力。

懷舊活動：通過講述過往的故事，幫助長者回憶往昔，增添生活樂趣和情感寄托。

社交活動：打麻將、下棋等互動性強的活動，不僅能增加長者與他人的互動，還能培養社交技巧。

日常生活功能活動：挑選食材、折疊衣服等，有助於長者保持生活自理能力。

才藝活動：繪畫、手工藝創作等，能讓長者發展個人興趣愛好，提升生活質量。

康樂活動：卡拉OK、觀看電影等，能讓長者放鬆心情，享受生活的樂趣。

戶外活動：郊遊、散步等，讓長者親近自然，呼吸新鮮空氣，促進身心健康。

01 熱身活動「誰是特工」



我是「平民」、「工人」還是「特工」？

目標：找出特工！

每人會獲得一個詞彙，平民拿到的詞彙全部相同，特工的詞彙則與他們不同，工人則沒有詞彙。

- 大家要輪流用說話暗示自己拿到的詞彙，但不能直接說出來，也不能說謊，不然就算「自爆」。
- 只有特工的詞彙與大家不同，所以要掩飾身份去找出自己的同伴。
- 工人因為看不到詞彙，所以要靠觀察去表達及掩飾自己的身份。

從熱身活動中，主要想帶出以下三個重要的溝通元素 02

聆聽：聆聽是溝通的基石。我們要用心聆聽別人的想法和感受，並以開放的心態去接納不同的觀點。有效的聆聽能增進理解，促進雙方的交流。

理解：在聆聽的同時，我們還需努力去理解對方的真實意圖。這不僅包括對方話語的字面理解，更需深入探究其背後的想法與情感。

表達：清晰的表達能力可以幫助我們表達自己的想法和感受。我們要選擇恰當的詞彙，並以同理心和尊重的態度表達自己的想法，從而實現有效的溝通。



適切的態度

尊重：以尊重的態度對待長者，並接受他們的價值觀。

耐心：給予長者足夠的時間思考和回應。

關懷：以真誠的關懷和同理心對待長者。

言語技巧

簡單明確：使用淺白易懂的語言，避免過於複雜的術語。

積極正面：以積極、正面的語言與長者交流。

適度引導：適度地引導對話，讓長者感覺被重視。

非言語技巧：

眼神交流：保持適當的眼神交流，表達關注。

肢體語言：保持開放和放鬆的肢體語言，傳達友善的訊息。

音調語氣：以溫和、平靜的語調與長者說話。

溝通三大元素



04 探訪長者鄰舍中心前，服務隊同學應如何分工？

角色分工

角色	所需道具 / 預備	參與組員
司儀	司儀稿	2 - 4位
熱身活動 (建議：健腦八式)	健腦八式短片	2 - 4位
懷緬活動 (遊戲 / 傾談時間)	相片	2 - 4位
表演	表演道具	2 - 4位
手工拼貼畫/ 利是封金魚 / 其他活動	手工材料、文具	所有組員
傾談 + 禮物時間	禮物福袋	所有組員



05 服務隊同學如何 選擇合適的工作崗位？



同學可以根據長者訪問活動的實際需求，以及志願者團隊成員的 MBTI (Myers-Briggs Type Indicator) 類型，以下為建議的角色分配方案：

外向型(E)：擔任主要的互動和溝通角色，負責主持、帶領遊戲、引導交流，營造輕鬆的氣氛。

內向型(I)：擔任細節工作和協調角色，細心地觀察長者的需求，提供貼心的協助。

感覺型(S)：擔任實際操作和照顧的角色，協助長者日常活動，提供體貼周到的服務。

直覺型(N)：擔任創意設計的角色，策劃有趣的活動，為長者帶來新鮮感。

思考型(T)：擔任組織管理和安全評估的角色，確保整個過程有條不紊，並注意安全隱患。

情感型(F)：擔任情感交流和關懷的角色，專注於聆聽長者的心聲，提供貼心的支持。

判斷型(J)：擔任時間管理和計劃制訂的角色，確保活動按時間表進行，有序高效。

感知型(P)：擔任即時應變和靈活調整的角色，根據實際情況做出機智的調整，確保活動順利進行。

「邁爾斯布里格斯性格分類表」(Myers-Briggs Type Indicator) 縮寫又稱「MBTI 16型人格測驗」。通過 MBTI 測試，學生不僅可以更了解自我，還能發掘自身的潛力，為未來的職業道路做好準備，對個人成長和職業規劃會有更深的理解。



參考連結：
<https://www.16personalities.com/tw>

資料來源：
NERIS Analytics Limited

訓練課程簡要 - 訓練課(三) 🔍

01 PolyU CPCE 學生 分享義工經驗



專業及持續教育學院的學生在培訓中與中學生分享了他們的義工經驗。CPCE學生用自己的經驗鼓勵中學生打開心扉，盡情享受義工的樂趣，不要畏懼走出舒適圈，因為嘗試新事物和與不同背景的人交流都可能帶來意想不到的收穫。他們表示，透過義務工作，可以探索自己的興趣，並更全面地了解平日那些鮮少接觸的社群。同學通過主動表達愛與關懷，為受助人帶來溫暖和慰藉，而在幫助他人的同時，自己也可以得到內心的滿足感和成就感。這種互動不僅豐富我們的生活，對於個人的發展也極為重要。

家訪四步曲 02

第一步曲：探訪前

- 了解服務對象特徵及需要
- 清楚探訪日期 / 時間 / 地點，緊急事件處理程序
- 分配探訪組別，並妥善保存服務對象及義工的個人資料
- 出發前再與服務對象聯絡，確保受訪者在家等候義工探訪
- 於服務日向義工簡介探訪流程、注意事項



第二步曲：入屋前

- 按門鐘或輕輕拍門，並耐心等待回應
- 先主動與服務對象問好，自我介紹及表明來意，展現親切笑容
- 出示義工證或有關證明，以確認自己的身份



第三步曲：入屋後



- 請服務對象告知自己喜歡被如何稱呼
- 向服務對象詢問適合的座位位置，並依照指示坐下（盡可能選擇靠近門口位置）
- 探訪期間，切勿擅自移動室內物品
- 以開放式問題來引導對話進行
- 對話內容可圍繞日常生活話題展開

第四步曲：離開前

- 於離開前約五分鐘向服務對象預告將會離開
- 收拾所有帶來物品
- 提醒受訪對象小心關門，有禮貌地道別
- 送上祝福



- 用中文名介紹自己，這樣長者會更容易親切並接受你。
- 以平等的態度與長者溝通，尊重他們的生活方式及習慣。
- 展現耐性及同理心，體會長者的生理及心理狀況，並給予他們充分表達意見的機會。長者只有在感覺被尊重時，才會暢所欲言。若不明白長者說話內容時，應主動澄清，表達您的關注和尊重。
- 長者可能聽力可能有所下降，與他們交流時，語速要慢，語調要平穩，音量則要適中。耐心重覆說話，並慢慢說話，耐心聆聽並等候他們的回應。
- 部分長者的理解能力及認知能力可能稍弱，義工與他們交流時，應儘量使用簡單明瞭的語句，避免使用過於複雜的句子。
- 對於知識水平較高或身體狀況較好的長者，可向他們提供不同社區資訊（社區醫療服務、社區活動及健康生活小貼士等），並鼓勵他們參與社區活動，與其他社區居民互相幫助。
- 設身處地從長者角度去理解他們所面對的困難和需要，並給予他們真誠的接納和支持。
- 輕鬆打開話題，避免涉及可能讓長者感到不適或不安的話題，尤其是私隱及敏感話題（如金錢、宗教、政治）。注意言談話題及用語，以免無意中造成傷害。

- 如果長者行動不便，應主動提供協助，以表達您的關懷。
- 適當的身體接觸，如輕拍長者的手或肩膀，可以傳達出你的肯定、回應和關懷。
- 注意性別敏感，避免與異性長者有過多的身體接觸。
- 保持適當的界限，探訪時切勿接受長者的禮物或利是。
- 選擇適合長者的實用物資和禮物，如主糧、麵食、毛巾及日用品等。

04 與長者溝通時，有什麼合適的話題？

同學可以主動與長者溝通，並從衣、食、住、行方面展開話題。

介紹自己：

「公公/婆婆，午安/你哋好！ 我係xx，佢係yy，我哋係 [xxx中學] 嘅義工。我哋係嚟同你/你哋傾吓偈...」

開展話題 (衣)：

「公公，你件衫著得你好精神呀，你鐘意d咩色架？... 我都好鐘意X色架...」

「婆婆，你件衫d花好靚呀，係咩花嚟架？邊個送俾你呢？... 咁你平時去邊買衫多？」



開展話題 (食)：

「婆婆，個愛心福袋入面有d食物，你可以煮/整來食。」
 「你平時鍾意食咩呀？會唔會自己煮呀？通常煮d咩菜多？我都好鐘意食xx架，尤其係...你呢？... 邊度有最多好野食同靚餸買呀？」

開展話題 (住)：

初次探訪長者，若對象沒有主動提出，不建議提起對象家人。
 「屋企打理得好企理呀！住左響度幾耐呀？d街坊好嗎？」
 「公公，你屋企好多盆栽... 呢盆栽叫咩名，最鍾意邊盆啊？打理個陣有咩地方要注意呀？...」

開展話題 (行)：

「剛才嚟嗰時，發覺附近都幾方便，有街市、銀行、酒樓... 閒時會去邊度行或者買野？... 有冇去長者中心？... 通常約邊d人同你一齊去啊？... 你最鍾意參加咩活動呀？...」
 「附近多唔多公園？...天氣有點熱，可以去公園涼吓... 你去公園通常會做咩呀？...」

05 探訪過程遇到的困難應如何處理？

情況(一)：服務對象拒絕探訪

1) 嘗試了解原因

嘗試了解服務對象拒絕探訪原因，說出今次服務是由xx長者中心安排，同時出示義工證，減低他的戒心。



2) 尊重長者意願

尊重長者的個人意願及決定。如長者堅決拒絕探訪，可建議送上一個愛心福袋，隨後便離開，切勿強行探訪。若長者拒絕福袋，應把福袋交回中心，並通知老師或長者中心職員，由中心後續處理及跟進。

情況(二)：服務對象太沉默

1) 嘗試了解原因

是否因為服務對象性格內向，很少與陌生人交談，不習慣立即與義工溝通，又或是心中有煩惱，不願多言。

2) 促進交流

可從日常生活習慣、衣食住行等話題入手，了解服務對象的生活情況，隨後義工逐漸轉為聆聽者，讓服務對象抒發內心感受，或主動分享自己的生活點滴，以引發長者之興趣。

3) 尊重服務對象

若服務對象確實無心跟義工閒聊，我們應尊重長者的個性及決定，給予簡單的關懷，切勿強迫對方交談。

情況(三)：服務對象情緒起伏

1) 接納及體會服務對象的情緒

讓服務對象充分表達情緒，待長者情緒穩定後再開始話題。義工需展現關懷及接納，設身處地站在長者的角度，嘗試理解其想要傳達的訊息，體會其經歷、想法和感受。

2) 洞悉服務對象的喜怒哀樂

了解服務對象是因何而喜或悲，並真誠地回應其開心或悲傷的情緒。細心觀察長者是否有異常舉動或輕生念頭，一旦發現，應立即聯絡老師/社工/中心職員，請求協助處理及轉介相關專業服務，同時確保自身安全。

情況(四)：服務對象有特別要求

1) 重申探訪目的

若長者提出購買物品、搬運重物等請求，應重申這不是此次探訪的目的，可禮貌地婉拒，並解釋是次探訪主要是健康調查、贈送禮物包、表達慰問及關懷。

2) 轉達長者要求至長者中心

讓長者明白，義工可以將他們的要求轉達給長者中心進行了解及跟進，切勿隨意應允協助。探訪結束後，可向中心職員反映其需求，由他們跟進個案。



訓練課程簡要 - 訓練課(四) 🔍

01 導師帶領同學參與 解難活動「連綿不斷」:



物資: A4紙 5張, 剪刀 1把

玩法:

- 每組10人分組圍圈坐好, 每組獲發A4紙及剪刀。
- 參加者要在規定時間內, 設法以一張A4紙剪出一個紙圈, 讓全組成員同時穿過。
- 過程中, 參加者可以用盡獲發的四張A4紙作練習, 而預留一張作為最終提交的成品。
- 該紙圈不能斷裂或額外連接, 否則視為失敗。

活動後導師引導同學反思過程中遇到什麼困難?

解決問題的四步曲是什麼? 02

1) 正確地理解問題

- 極為關鍵的一步, 切勿僅關注表面現象, 而應深入探究問題的本質。
- 運用多角度進行剖析, 以防誤解, 因為誤解會對後續的解決方案產生不良影響。
- 以解難活動中遭遇的難題為例, 若未能準確理解問題, 就很難成功化解。
- 如解難活動的困難: 挑戰失敗(紙圈破裂/無法穿過/時間不足?)

2) 分析問題的原因

- 尋找問題的根源非常重要, 這樣才能對症下藥。
- 歸因理論 (Attribution Theory) 提供了很好的分析框架, 能幫助我們區分內部因素和外部因素。
- 單線索歸因容易陷入片面理解, 而多線索歸因更全面客觀。

單線索: 僅憑一次觀察就下定論

- 多線索: 同一件事或現象, 多次觀察後才作結論
- 如解難活動的問題(紙圈破裂/無法穿過/時間不足?) 是因為什麼原因?(思考邏輯錯/圈太細小/剪錯/缺少合作溝通?)

- 在日常生活中, 歸因理論又可以分為性格歸因(內在) 和環境歸因(外在)

例子1: 經常遲到

內在: 我是否太慵懶, 起床太晚? 是否有拖延習慣?

外在: 是否因交通問題所致?

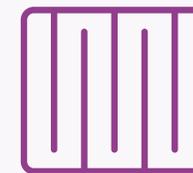
例子2: 最近常被母親責備

內在: 我是否未盡全力做好?

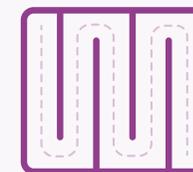
外在: 母親最近心情是否不佳?

3) 選擇最可行的方法

- 列出所有可能的解決方案, 再根據問題原因選取最合適的。
- 選擇針對問題根源的方法, 才能真正解決問題。
- 解難活動的問題(紙圈破裂/無法穿過/時間不足?) 問題的原因(思考邏輯錯/圈太細小/剪錯/缺少合作溝通?) 可行的方法是:



步驟一



步驟二

4) 制定執行計劃

- 將解決步驟細緻劃分，區分緩急與優先順序，以及主次與重要性。
- 列出可以協助自己的事項，並提醒自身需避免的錯誤。
- 提升行動力，認真執行。

這個四步曲全面地涵蓋了解決問題的關鍵步驟，若能依循此框架系統地處理問題，勢必能事半功倍。

如何為探訪活動 做最後準備？ 03



在課程的最後一節，導師會預留時間讓學生討論、排練演出項目和遊戲，並練習製作手工禮物，透過實踐為隨後的長者探訪做好周全準備，同時營造一個輕鬆愉快的學習環境。

1) 演出項目和遊戲的討論與排練

- 將學生分組，讓他們討論並分享自己的想法，老師適時提供指導。
- 安排足夠的時間讓學生進行實際排練，鍛煉臨場發揮的能力。
- 教師適時給予反饋，幫助學生優化和完善演出內容。
- 鼓勵學生互相提出建議和意見，增強學生的參與和投入感。

2) 製作手工禮物

- 提供所需手工材料，示範一些基本的製作技巧。
- 鼓勵學生在製作過程中互相交流、發揮創意。
- 最後讓學生展示自己的作品，並討論如何送給長者。

04 在義務工作的過程中， 同學從參與中學到什麼軟技能？



1) 創新思維和解決問題能力

在義務工作中，同學或許會遇到一些未知的挑戰和困難，這時便需要運用創造性思維來尋找創新解決方案，從而鍛煉解決問題的能力。

2) 責任心和主動性

義務工作要求同學主動承擔任務，並全力以赴去完成，這能增強其責任感，和培養主動工作的習慣。

3) 同理心和服務意識

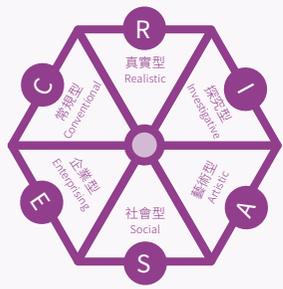
義務工作的核心在於為他人服務，這能讓同學會換位思考，體會他人的需求，提升服務意識。

4) 時間管理和組織能力

義務工作往往需要妥善安排時間和資源，這對培養同學的時間管理和組織協調能力大有裨益。

這些軟技能不僅對未來的職業發展很重要，也是成為一個全面發展的優秀人才所必備的關鍵素質。參與義務工作，無疑是培養這些軟實力的良好途徑。

05 有什麼職涯探索工具 可以幫助同學更了解自己的職業興趣？



約翰·霍蘭 (John Holland) 提出的職業類型理論可以幫助學生了解自己的職業興趣。這個系統由 John Holland 博士於1985年提出，其主要宗旨在於建立「興趣」、「性格」、「職業」之間的對應關係，並對職業類型進行劃分。

每種類型都有其獨特的優勢和特點，通過Holland測驗，我們可以了解自己在這些類型中的傾向程度，從而為選擇適合自己的職業提供有力依據。我們傾向選擇與自己性格類型相匹配的職業環境，學生可以通過自我評估，了解自己的性格類型，然後再查看相對應的職業環境特點，就能發現哪些工作領域最適合自己。例如，如果學生發現自己屬於探究型，就可以關注像科學研究、醫療等需要分析和解決問題能力的職業。

這樣有助學生更客觀地認識自己，尋找與自身性格最匹配的職業方向。這對學生的職業選擇和未來發展大有裨益。霍蘭職業類型理論為學生提供了一個非常實用的職業興趣診斷工具，鼓勵同學通過Holland人格測驗，更加清晰地認識自己，為未來的職業規劃奠定堅固的基石。



參考連結：
<https://www.truity.com/test/holland-code-career-test>

資料來源：
Truity Psychometrics LLC

教材資料提供：
洪宛淳 (九龍樂善堂社福部)

活動剪影

項目第一階段 (2023年1月至2023年5月)

參與中學：荔景天主教中學及嶺南鍾榮光博士紀念中學

中學生培訓：



專業導師為學生提供志願服務相關的培訓，尤其在溝通技巧和解難能力方面。

與CPCE學生大使會面：



項目組長向CPCE學生大使介紹他們的角色和責任。

中學服務實踐 (一)：



服務隊成員在母親節前夕組織了乾花擴香石工作坊，教導同輩製作母親節禮物。

中學服務實踐 (二):



服務隊成員在母親節前夕組織了毛絨條花盆工作坊，教導同輩製作母親節禮物。

長者探訪活動 (一):



服務隊員以小組形式探訪荔景區的獨居長者，傾談後送上福袋和祝福。

長者探訪活動 (二):



服務隊到香港耆康老人福利會懷熙葵涌長者地區中心探訪長者，一同參與互動遊戲，送上福袋和祝福。

項目第二階段 (2023年6月至2023年11月)

參與中學：九龍工業學校及 基督書院

種子中學：荔景天主教中學

中學生培訓:



專業導師為學生提供與志願服務相關的培訓，尤其在溝通技巧和解難能力方面。



學生籌備長者探訪活動的節目，並進行排練。



CPCE學生大使與中學生分享義工服務經驗。

中學服務實踐 (一):



服務隊成員在學校小息及午飯時間組織四場和諧粉彩藝術工作坊。

中學服務實踐 (二):



服務隊成員在班際膠樽回收比賽中將膠樽清潔和分類，然後運送到回收站。

長者探訪活動 (一):



服務隊成員到區偉林伉儷紀念長者日間護理中心探訪長者，一同參與互動遊戲，送上福袋和祝福。

長者探訪活動 (二):



服務隊成員到仁濟醫院鄧碧雲紀念長者鄰舍中心探訪長者，一同參與互動遊戲，送上福袋和祝福。

第三階段 (2023 年 12 月至 2024 年 5 月)

參與中學：五旬節聖潔會永光書院及 樂善堂王仲銘中學

種子中學：九龍工業學校

中學生培訓:



導師透過互動遊戲和引用相關的理論，與學生分享和長者溝通的技巧和建議。

學生為探訪長者的節目作準備和排練。



CPCE 學生大使與中學生分享了他們做義工的經歷和得著。

中學服務實踐 (一):



服務隊成員為國家安全教育遊戲日設計遊戲，並在遊戲攤位中協助及鼓勵校內其他同學積極參與。

中學服務實踐 (二):



服務隊成員教導校內其他同學製作金魚吊飾，並在探訪當日送予長者，以表心意。

長者探訪活動 (一):



服務隊成員到香港聖公會樂民郭鳳軒綜合服務中心探訪長者，一同參與互動遊戲，合唱懷舊金曲，合作做心意卡，並送上福袋和祝福。

長者探訪活動 (二):



服務隊成員到竹園馬田法政牧師長者綜合服務中心探訪長者，一同參與互動遊戲，合唱懷舊金曲，合作做心意卡，並送上福袋和祝福。

第四階段 (2024年6月至2024年11月)

參與中學：林大輝中學、靈糧堂劉梅軒中學及屯門天主教中學

種子中學：樂善堂王仲銘中學

中學生培訓:



導師透過互動遊戲和引用相關的理論，向學生分享與長者溝通的技巧和提供建議。



CPCE學生大使與中學生分享做義工的經歷和心得，並參與探訪長者活動的討論。

中學服務實踐 (一):



在中學文憑試放榜前夕，服務隊成員在DSE加油站教導同學摺紙，並在摺紙和心意卡上寫上祝福語句。

中學服務實踐 (二):



義工隊成員在中六加油站派發打氣小禮物，並組織攤位遊戲，考驗同學的即場反應和記憶力，讓大家在輕鬆的環境中互相交流。



中學服務實踐 (三):



義工隊成員組織考試加油站遊戲攤位，鼓勵學生在考試前夕努力學習。參加的學生在愉快的氣氛中完成遊戲任務，並贏得小禮物。



長者探訪活動 (一):



在基督教香港信義會善學慈善基金關宣卿愉翠長者鄰舍中心的悉心安排下，義工隊同學分為八小隊，每小組到兩戶長者家中為長者量度血壓，並送上福袋和關懷。



長者探訪活動 (二):



義工隊成員到屯門青松安老院探訪長者，帶領長者參與互動遊戲，表演彈奏小結他，合唱懷舊金曲，還送上氣球小狗和福袋，共度了一個歡樂和溫暖的早上。



長者探訪活動 (三):



義工隊成員前往樂善堂朱定昌頤養院探訪長者，協助他們在「音樂傳球」和「大電視」遊戲中贏取禮物，並合作製作月曆擺設。此外，還送上福袋，並與長者合照留念，增添不少歡樂氣氛。



老師及同學分享



對於參與訓練課程、校內服務和社區服務活動，我感到非常榮幸，同時亦對同行的導師與同學們充滿感激。對於參與訓練課程、校內服務及社區服務活動，我深感榮幸之至，同時亦對同行的導師與同學們充滿感激。在這一系列的經歷中，我領悟到如何有效地與長者溝通、如何磨練自己的耐心，以及學會了從多角度審視與思考問題等諸多寶貴的收穫。衷心期盼每位參與者都能從中獲益匪淺。

嶺南鍾榮光博士紀念中學 5A 趙梓穎同學

這活動令我了解到和長者溝通時，只須踏出第一步，因為他們比我們更想和他人溝通。另外，他們亦是需小心交流的敏感人群，但只要小心了解他們，就可大膽地和他們溝通。校內活動中，我亦了解到如何和同學合作交流。總而言之，此活動不單使我了解團體合作的重要性，亦學到如何和他人交流，令我受益良多。



荔景天主教中學 4B 謝泊寬同學



我認為參與本次計劃之後，我學會了更加有自信地與別人溝通，聽取別人的意見，改善自己的不足，而自己的組織能力也有所增加。與團隊合作的時候，會聽取不同的意見，並且互相幫助。在活動的過程中感到開心感激，因為他們會願意跟你們說開心，或是不滿意的地方。

九龍工業學校 5F 袁綺敏同學

這活動提升了自己的溝通技能和領導能力，這對我未來的發展非常重要。參與社區服務活動，則可以讓我接觸到不同的弱勢群體，為他們提供實質幫助，這讓我感到非常有意義和滿足感。



基督書院 4C 陳子晴同學



參加服務長者計劃是一個非常有意義的經歷。這個計劃讓我有機會與長者們建立深厚的連結，了解他們的需求和關心。透過陪伴和聆聽，我學到了許多關於生活的智慧和價值觀。和長者互動也讓我更加感恩和珍惜當下的生活。在這個過程中，我學到了如何提供關愛和支持給他們。看到他們的笑容和感激，給了我巨大的滿足感。參加這個計劃讓我深刻體會到，我們可以通過一小步的關懷，為長者們帶來巨大的幸福。

五旬節聖潔會永光書院 3D 李彩盈同學



參與這次計畫讓我學到了很多，例如溝通技巧、跟組員配合，然後完成一切。很感謝活動讓我有機會與長者溝通，我很內向，但這次我能做到與別人溝通，我感覺很開心。也很感謝組長在背後做了那麼多事情，讓今天可以圓滿結束。

崇善堂王仲銘中學 3D 梁翁閱同學

能夠理解到長者的生活需要及生活遇到的困難。我們還在探訪的過程中，首次協助長者量度血壓及血氧。這是我首次親手使用血壓計為他們量測血壓，從而積累了寶貴的血壓測量經驗。



林大輝中學 5A 司徒詠怡同學



改變個人對社會現象的看法，更願意幫助老人或弱勢社群。

靈糧堂劉梅軒中學 5B 李汶峰同學

我對於如何與長者相處有了更深的認識，知道如何與不同性格的老人家相處。另外在這次主持中，我也獲得了不少經驗，學習到如何隨機應變，如何活躍氣氛。



屯門天主教中學 5C 許鑫滄同學



是次活動令我獲益良多，不僅鍛煉了我的策劃和團體合作能力，還讓我有機會與中學生們一同工作。一開始，我嘗試著做自己最不會的手工，然而經過不斷嘗試和耐性努力，最終做出了一個自己滿意的花作為母親節禮物送給了媽媽，真不敢相信自己還能指導其他同學。

另外，在探訪長者的長者活動中，我原本以為長者可能聽力不好，或者不喜歡玩遊戲，結果發現他們精力充沛，非常樂意與我們這些年輕人交流，在遊戲中也玩得很投入、很開心。見到他們燦爛的笑容，也令我覺得整個活動很有意義。在這個過程中，我也學會如何與長者溝通，他們更需要我們的關愛。或許是因為現在香港人的生活太忙碌，連照顧親人的時間都沒有。

最後，我們團隊工作分配明確，各做擅長的事，發揮所長，展現團隊精神，例如有同學負責主持活動，我可以負責引導各位老友記回答題目。

專業及持續教育學院 應用社會學副學士(心理學) 黃煒桐同學



首先在這次培訓課程中，我學到了許多寶貴的知識和技能。例如先聆聽中學生的講解，了解遊戲如何運作，最後再作嘗試，從中學識了如何有效地溝通、團隊合作以及時間管理。其次，透過這次中學服務活動，我有機會與不同年級的中學生交流，並且幫助他們解決問題，為他們提供活動上的建議，並激發了我主動與他們認識的勇氣。最後在拜訪老人院，和長者交流的過程中，我獲得許多寶貴的經驗。這次體驗讓我明白尊重長者，善待他們的重要性。這三次活動對我有深遠的影響，相信這些經歷讓我更加成熟和充實，對未來人生有所增值。

專業及持續教育學院 工商業副學士(金融) 梁凱然同學

通過本此義工活動帶領中學同學參與義務工作，我能觀察到社會上很多長者都需要更多人的關心，即使這次帶的同學前往探訪的時間並不多，但是仍然能看到那些老人家對別人的前來感到開心和感恩，甚至熱情招待我們，可以見得這類社群十分需要關懷。同時，學生們都很用心和老人家們主動聊天，亦給予老人家們可以多表達自己的機會，我認為在他們身上獲益良多。日後亦會嘗試參與更多義工服務，關懷社會弱小。



專業及持續教育學院 應用社會科學副學士(社會服務輔導) 陳寶瑜同學

訓練課能令同學懂得組織長者服務時要注意的地方。讓他們分組準備不同的活動環節，也可以提供機會給他們發揮所長，提升他們的解難能力。在服務當日，社工能協助同學帶動現場氣氛，也能引導同學反思自己如何可以做得更好。

九龍工業學校
鄭頌慈老師

近三來，學生鮮有機會到老人中心進行義工服務活動。然而，在此次活動中，我目睹了他們的全情投入與竭盡全力。透過是次活動，他們可以多認識社區的長者服務，多接觸社區內不同的社群，學習關心、服務他人。

基督書院
曹婉微助理校長

夠讓同學體驗長者服務的樂趣。學習了溝通技巧，領導才能。讓他們經歷生命影響生命的價值。

五旬節聖潔會永光書院
李佩菁老師

令同學獲得寶貴的訓練，學習與服務對象的溝通技巧。校內服務正好把所學習的技巧應用，以作為服務社區前的準備。社區服務更讓同學服務區內坊眾，增強對社區的認識及歸屬感，更能引發同學的同理心，明白他人的需要。

屯門天主教中學
賴國良老師

感謝為本校同學提供相關的社區服務機會及培訓，讓他們有機會實踐服務精神及關愛他人。

樂善堂王仲銘中學
陳俊輝老師

青少年社區服務大使訓練計劃 教學手冊

出版：專業及持續教育學院

撰文：馮佩儀

教材資料提供：洪宛淳(九龍樂善堂社福部)

設計：REN CREATIVE LIMITED

查詢：3746 0880

本計劃由香港特別行政區教育局優質教育基金資助
(優質教育基金計劃編號：EDB/QEF/2020/0614)

@2024版權屬 專業及持續教育學院所有

非賣品



專業及持續教育學院學生事務處 (CSAO)

香港理工大學西九龍校園
香港九龍油麻地海庭道9號

辦公時間：

星期一至五上午8時30分至下午5時30分
星期六、日及公眾假期休息

熱線：

3746 0880

電郵：

sao@cpce-polyu.edu.hk



sao.cpce-Polyu.edu.hk



Facebook: PolyUCPCESAO



Instagram: cpce_sao

專業及持續教育學院有限公司為香港理工大學附屬機構。