



九龍樂善堂

The Lok Sin Tong Benevolent Society, Kowloon

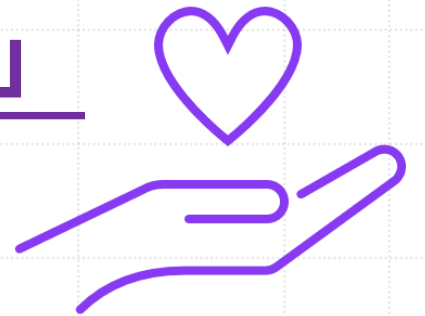
Since 1880 成立



九龍樂善堂 - 樂善之友

義工須知

「家訪注意事項及溝通技巧」

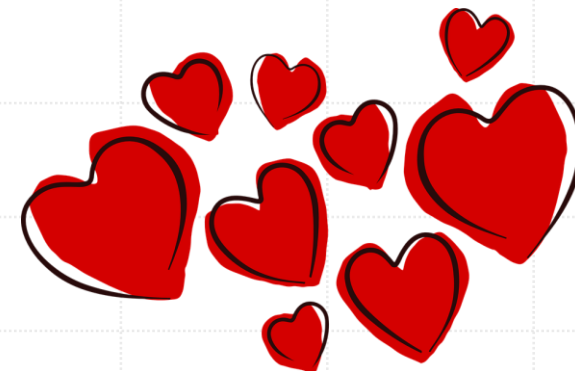


義工基本概念

「義務工作是指任何人志願貢獻個人時間及精神，在不為任何物質報酬的情況下，為改進社會而提供的服務。」

表達關懷

提供協助



資源分享



九龍樂善堂

The Lok Sin Tong Benevolent Society, Kowloon

Since 1880 成立



「關懷探訪」4步曲

第1步：探訪前

第2步：入屋前

第3步：入屋後

第4步：離開前



九龍樂善堂

The Lok Sin Tong Benevolent Society, Kowloon

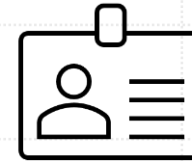
Since 1880 成立



關懷探訪 4 步曲

第一步曲：探訪前的準備：

- ✓ 請義工將**義工貼紙/義工證** 放於身上當眼處，以資識別。
- ✓ 為安全考慮，探訪以**小組形式**進行，以便互相照應。如需先行離開，請通知活動負責人；
- ✓ 活動期間，請注意**個人安全**及小心保管私人財物；
- ✓ 按分配探訪組別，並**妥善保存**服務對象及義工的個人資料，活動完結後交還負責機構。



九龍樂善堂

The Lok Sin Tong Benevolent Society, Kowloon

Since 1880 成立



關懷探訪 4 步曲

第二步曲：入屋前，義工可以：

- ✓ 「安全至上」為探訪首要考慮，義工可先留意到訪樓層的環境安全情況，如走火通道、光線、地面情況（過多雜物、地面不平 ）等情況；
- ✓ 留意洗樓時發出的聲浪 ，宜逐一叩門，按門鐘或輕輕拍門，受訪者有機會是長者  或行動不便人士，宜受訪者應門後，可請對方可以慢慢來，並表示會耐心等待。
- ✓ 向受訪對象表明來意及問好，並自我介紹「你好！我係XXX義工，展現親切笑容；
- ✓ 最後入屋前，留意受訪者居住環境是否安全 ，不要勉強冒險探訪。



九龍樂善堂

The Lok Sin Tong Benevolent Society, Kowloon

Since 1880 成立



關懷探訪 4 步曲

第三步曲：入屋後，義工可以：

- ✓ 向對方問好，表達關心❤️。
- ✓ 讓服務對象說出自己喜歡別人如何稱呼他(伯伯你好，你喜歡我哋點稱呼你？)
- ✓ 向服務對象詢問適當的座位位置，然後坐下（盡量坐近門口位置、長者聽力較好的位置，以及視線建議與長者保持水平線）
- ✓ 探訪時，**切勿隨便移動**受訪者家居內的物品（如隨意開關電燈）
- ✓ 保持笑容，並以開放式問題來展開話題，如：日常生活情況
- ✓ 如情況適合及得到受訪者同意，可記錄受訪者之姓氏或其他資料 ，以便日後跟進。



九龍樂善堂

The Lok Sin Tong Benevolent Society, Kowloon

Since 1880 成立



關懷探訪 4 步曲

第三步曲：入屋後，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**（如金錢、宗教、政治）話題，注意言談話題及用語，避免無心的傷害
- ✓ 初次探訪，若對象**沒有主動**提出，不建議提起其家人
- ✓ 以**平等態度**溝通，尊重受訪者的生活方式及生活習慣
- ✓ 多**從受訪者角度去理解**他們面對的困難和需要，感同身受並**給予接納和支持**



九龍樂善堂

The Lok Sin Tong Benevolent Society, Kowloon

Since 1880 成立



溝通技小貼士(提問)



主動溝通，
可以從衣、
食、住、行
展開話題

衣：「陳婆婆，你
件衫著得你好精神
呀，你鐘意D咩色
架？... 我都好鐘意
呢個色架...」



食：「張伯，個禮
物袋入面有2隻粽
同食物，你可以煮
來食。」「你平時
鍾意食咩呀？會唔
會自己煮呀？」

住：「玲婆婆，
屋企打理得好企
理呀！住左元朗
幾多年？D街坊好
嗎？」

行：「權叔，閒
時會去邊度活動
或者買野？會去
出去散吓步嗎？」



九龍樂善堂

The Lok Sin Tong Benevolent Society, Kowloon

Since 1880 成立



認識區內的服務對象 — 與長者溝通小貼士

1. 調節說話聲線及速度：

- 部分長者**聽覺較弱**，與他們說話時**速度要慢**，**語調平穩**，音量不要太弱。
- 可了解長者左右耳哪邊聽力較好，選擇坐的位置。

2. 簡化說話：

- 部分長者的**理解能力**及**認知能力**可能退減，義工在說話時要盡量**顯淺易明**，避免用太複習的句子或避免講長者不能理解的語言，如英文。
- 盡量與長者相同的水平線傾談。

3. 耐性與尊重：

- 保持**耐性及同理心**，體會長者的生理及心理狀況，給予足夠機會讓長者表達個人意見，長者感覺**被尊重**才能暢所欲言。如不明白長者說話內容時，可與他 / 她澄清。



九龍樂善堂

The Lok Sin Tong Benevolent Society, Kowloon

Since 1880 成立



認識區內的服務對象 — 與長者溝通小貼士

4. 身體接觸：

- 如關係建立，可適當的身體接觸，如輕觸長者的手或肩膊，表示肯定、回應和關懷。
- 但同時需注意性別敏感，義工避免與異性受訪者有過多的身體接觸。

5. 提供合適資訊：

- 對於知識水平較高或身體能力較好的長者，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），鼓勵他們參與社區活動，多接觸其他社區居民，互相幫助。



九龍樂善堂

The Lok Sin Tong Benevolent Society, Kowloon

Since 1880 成立



關懷探訪 4 步曲

第四步曲：離開前，義工可以：



- ✓ 於離開前約5分鐘向服務對象預告將會離開。
- ✓ 感謝對方接受探訪，送上祝福♥及節日祝賀。(身體健康！節日快樂！)
- ✓ 收拾所有帶來物品，提醒受訪對象小心關門，有禮貌地道別。
- ✓ 請勿輕易與受訪者許下承諾。
- ✓ 義工服務乃義務性質，義工不得收受或向受訪者索取任何禮物或金錢。
- ✓ 除非事先獲得受訪家庭成員同意及批准，否則請勿拍攝及上載受訪單位環境或與受訪家庭成員之合照至任何網站/社交媒體，以尊重及保障個人私隱。
- ✓ 請緊守保密原則，切勿將受訪家庭的個人資料及居住情況向第三者透露，並請於探訪後，將有關個人資料交還負責機構。



九龍樂善堂

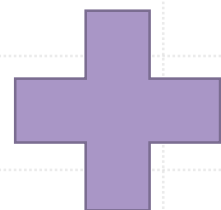
The Lok Sin Tong Benevolent Society, Kowloon

Since 1880 成立

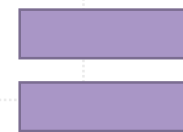


建立關係方程式

同理心表達



積極聆聽
技巧



建立關係
重要元素



九龍樂善堂

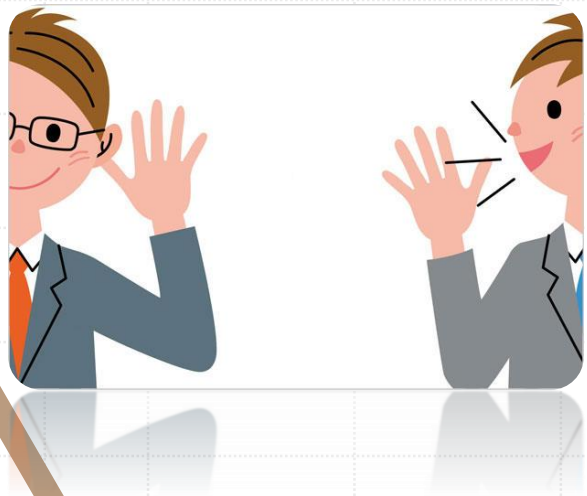
The Lok Sin Tong Benevolent Society, Kowloon

Since 1880 成立



溝通技小貼士(聆聽)

積極聆聽技巧



看著對方的眼睛

適當的點頭 / 正面的肢體語言

不要打斷對方的話

保持專注及微笑😊😊

提出想明白對方的問題



九龍樂善堂

The Lok Sin Tong Benevolent Society, Kowloon

Since 1880 成立



當義工遇上 特別及突發情 況的處理



九龍樂善堂

The Lok Sin Tong Benevolent Society, Kowloon

Since 1880 成立



特別及突發情況處理

- ◆ 如有**到訪不遇**情況，請於探訪資料表上註明，並將**到訪不遇便條**投入受訪者信箱/門外，以讓受訪者知悉義工隊曾到訪。以便受訪者有需要可與負責機構聯絡。
- ◆ 如受訪者**拒絕接受探訪**，可嘗試再敲門並有禮貌地向受訪者解說探訪目的及出示義工證件，強調非推銷，以嘗試讓對方放入戒心。如對方仍表示拒絕，請尊重其意願，作簡單關心後離開，**不必強逼對方傾談，切勿勉強行事**。情況可紀錄在探訪資料表上，於活動後向負責機構報告，以便跟進。



九龍樂善堂

The Lok Sin Tong Benevolent Society, Kowloon

Since 1880 成立



特別及突發情況處理

◆ 如受訪者情緒出現起伏

接納及體會服務對象的感受

- ✓ 讓受訪對象宣洩情緒，待受訪者情緒穩定時才開始話題。義工需表示關懷及接納，身同感受地站在受訪者的立場，嘗試瞭解其想要表達的訊息，體會他/她的經歷、想法和感受。

瞭解服務對象的喜與悲

- ✓ 瞭解受訪者是因喜或悲而哭泣，嘗試適當的回應其開心或悲傷的心情，態度要真誠。小心留意受訪者是否有異常舉動或輕生念頭，如若發現，其中一位探訪義工應盡快聯絡相關機構，讓他們派員協助處理及轉介專業服務，同時也應注意自己安全。



九龍樂善堂

The Lok Sin Tong Benevolent Society, Kowloon

Since 1880 成立



特別及突發情況處理

- ◆ 探訪時若遇到**受訪者不禮貌**、拒絕探訪、衣冠不整或可能有危險的情況下，請留意：

宜	忌
✓ 保持冷靜，退後一步，先確保個人安全	✗ 不確定安全情況下，強行進入屋內，進行家訪
✓ 禮貌地表示不作打擾，安全情況下離開現場	✗ 與對方作任何爭論
✓ 記錄涉事單位資料及情況，盡快向負責機構報告，以便留意及跟進	✗ 被對方牽動情緒、激發憤怒 



九龍樂善堂

The Lok Sin Tong Benevolent Society, Kowloon

Since 1880 成立



特別及突發情況處理

◆ 受訪者有特別要求(如義工能力範圍以外的要求)

重申探訪目的

- ✓ 如受訪者提出要免費購買物品、搬重物等，重申這不是是次探訪目的，可禮貌地拒絕他們，並解釋是次探訪主要目的、並給予慰問及關懷。

把受訪者的要求轉告相關服務單位

- ✓ 讓受訪者明白，義工可以把他們的要求轉告相關服務單位瞭解及跟進，**切勿隨便答允自己幫忙**。探訪服務完成後，可把其需求告知負責機構，讓他們跟進個案轉介。



九龍樂善堂

The Lok Sin Tong Benevolent Society, Kowloon

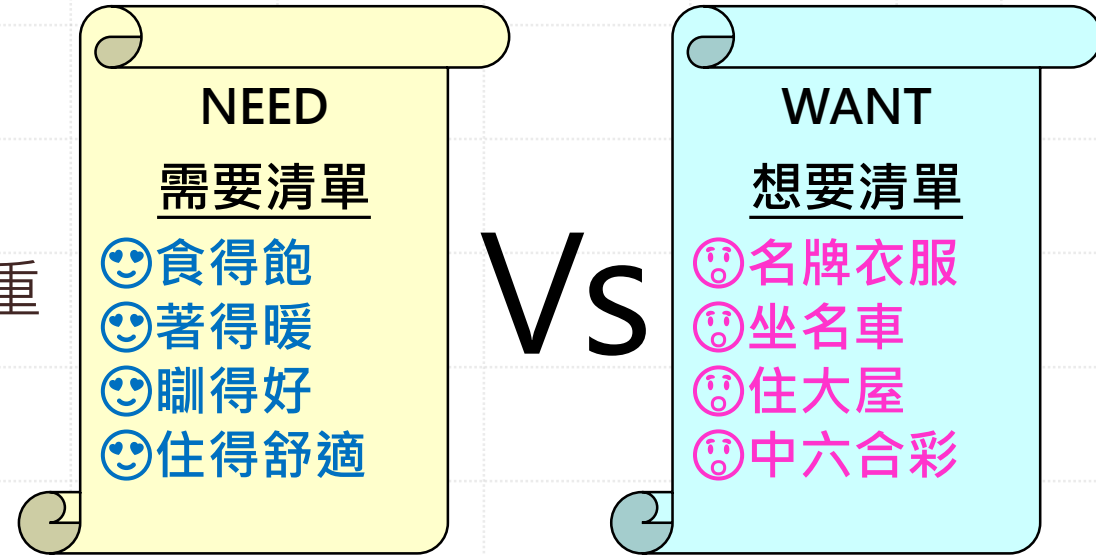
Since 1880 成立



特別及突發情況處理

◆ 遇到居民表達「申訴」，你可以嘗試：

- ✓ 先給予表達空間，讓對方感到被明白及尊重
- ✓ 許可情況，可請對方坐下，慢慢說
- ✓ 過程中保持同理心、專注
- ✓ 適當地微笑點頭示意
- ✓ 可詢問對方，用筆記下她/他的申訴和關注
- ✓ 保持溫和聲線、放慢語調，幫助受訪者情緒降溫
- ✓ 嘗試明白對方，如澄清對方想表達的意思
- ✓ 嘗試分辨對方的「申訴」是「需要」抑或是「想要」



九龍樂善堂

The Lok Sin Tong Benevolent Society, Kowloon

Since 1880 成立



特別及突發情況處理

- ◆ 如果你察覺居民表達的「申訴」已超過你能夠處理的範圍，你可以嘗試：
 - ✓ 向其他在場人士尋求的協助(如事先制定一些提示語句)
 - ✓ 過程中禮貌地表示談話需要終止
 - ✓ 但可對方表示，用記下她/他的申訴和關注
 - ✓ 保持溫和聲線、放慢語調，幫助受訪者情緒降溫
 - ✓ 事後向負責機構報告，對方或需要進一步服務跟進



九龍樂善堂

The Lok Sin Tong Benevolent Society, Kowloon

Since 1880 成立



特別及突發情況處理

處理突發事件，過程中義工或會出現不同的情緒反應，驚慌、焦慮、憤怒，

因此在照顧個人情緒方面，義工可以：

- ♥ 欣賞自己的付出
- ♥ 避免自責
- ♥ 接納個人和他人的情緒
- ♥ 按個人情況，量力而為
- ♥ 為自己和他人設定合理的期望
- ♥ 尋求義工之間的支持，與人有正向的連結



九龍樂善堂

The Lok Sin Tong Benevolent Society, Kowloon

Since 1880 成立

