

**生命之旅計劃
義工大使訓練、管理和支援**

香港聖公會麥理浩夫人中心
林植宣博士老綜合服務中心

陳詩敏

生命之旅義工大使

- 乃是「康齡計劃」朋輩輔導服務發展的伸延。
- 計劃招募、培訓及支援義工（即生命之旅大使）
- 義工與長者共同製作「我的自傳」
- 藉撰寫長者生命故事，提昇長者自我價值觀。

計劃目標

- 透過製作「我的自傳」，讓義工與長者交流的過程中締造更多話題，並感受到與長者交談中除須附出誠意外，亦有明確目標。
- 計劃義工培訓、督導、成效評估均在香港理工大學護理學系賴錦玉博士督導下推展。

自傳範本

計劃如何運用健康促進的概念

- 精神健康及關懷概念的推動，不能單憑專業人士的知識灌輸。而是要透過與不同界別人士建立合作伙伴的關係。
- 義工沒有扣上「專家」的影子，長者當他們是朋友，暢所欲言。
- 義工以朋輩的身份，聆聽長者需要，讓社工能適切地介入，豐富整個輔導的過程。

工作手法和特色

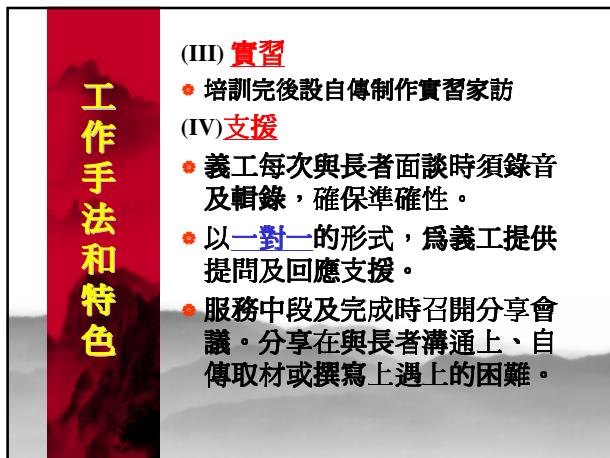
手法 1：義工猶如伙伴

(I) **招募義工**

- 加入「生命之旅」義工訓練計劃。
- 義工資格
- 1年或以上的探訪經驗、
- 儘讀寫中文，並出席義工培訓課程
達8成或以上。

(II) **義工訓練** (4節，內容包括)

- 生命故事的理念及應用
- 探訪及溝通技巧重溫
- 製作自傳時提問大綱
- 制作自傳製作所需注意事項
- 常見難題及應對方法。



工作方法和特色

- 培訓完後設自傳制作實習家訪
- 義工每次與長者面談時須錄音及輯錄，確保準確性。
- 以一對一的形式，為義工提供提問及回應支援。
- 服務中段及完成時召開分享會議。分享在與長者溝通上、自傳取材或撰寫上遇到的困難。



生命之旅-義工探訪記錄		(1)
日期	時間	長者感受
二零零四年十二月一日 (三) 下午五時半至六時半	錄音時間：3:00 - 04分鐘	
疫防次數：第一次		
義工：長者：朱佑娟 社工：徐小姐		
對話		
范： 合次是我自己第一次做義工。 ·		
董： 即是幫阿媽煮 ·		
范： 係呀！今次係我第一次做，比較緊張些，所以朱佑娟會幫我忙手。 · 有乜都可以提點吓！ ·		新手都希望得到建議，唔可以形容你自己呢？
董： 老師都唔識自己。 ·		
范： 形影不離？ · 嘅或者覺得自己是怎樣呢？		
董： 我都唔知點講 · 哈哈 · 我都唔識讚呀！哈哈 ·		
范： 慢慢啲 ·		
董： 那係你點，我講你點，我唔曉得 · 明明 ·		
宋： 可唔可以講下你唔好意地聽我呀？		
董： 聽咩自己 · 你都聽我 ·		
宋： 聽到你自己 · 聽得自己起鬨？		
徐： 哟咁都唔識 · 佢自己動力對唔好呀！ (多樣好！)		
宋： 都得 · 哟咁 · 阿女都得好好照顧！		

工作手法和特色

手法 2. 向長者提供個別接觸及關懷

我們深信....

每位長者的生命故事是獨特而豐富的。生命故事範圍很廣，可包括家庭關係、工作、育兒、退休、興趣等生活事件。

每人期望自傳所包含內容不同

每人想寫自傳的目的不同



工作手法和特色

有人想講開心的事....

有人想記載照顧丈夫刻骨銘心的經驗...

有人想透過自傳讓子女知道自己艱辛的工作及換仔的體驗，從而教導子女珍惜現在擁有....

有人想他人知道自己的際遇，從而增加溝通話題，拾回自己。



感謝主！讓我得著中心的幫忙，使我的自傳能順利完成，在此要多謝中心的先生及姑娘；他們有著極大的忍耐和愛心，不厭其煩聽我訴說，對於一個目不識丁的我，竟有屬於自己的自傳，內心有說不出的欣慰，願主耶穌基督親我賜福給你們！祝各位工作愉快！

15/3/2005



過程中，強調重視聆聽長者的體驗

自傳範本

不同長者，不同內容。不同義工，不同風格。



我將舊時的事抹去，從新聞開始，展望將來。以前的風波雨露全部解開了。



小時侯曾經住在艱難的家庭，當時只有8-9歲的我，每天早上3時都會被吵的不得不下床，走到外出去剷數小時的青苔，然後到市場去搬賣。可想而知的一隻小手弄得紅腫龜裂，凹陷的，連小孩也瞧不起來，由於舅舅沒有兒女，所以曾多次懇求媽媽把他給他作女兒，可是我實在無法持續忍受媽的折磨，所以被我堅決拒絕了。

有一次在街上亂跑時，遠處看見爸爸在車上，我拼命的飛奔跑去車上，緊緊抱住爸爸的雙肩，淚流滿面地哀求爸爸把我找回脚下，爸爸終於心軟下來，隨即帶我返回家中。

爸爸是家的主，他有一條船用來拖載人往返香港及內地。日漸地間我們一家為了避難而要香港、大陸兩遷走，直到我十八、九歲時，隨着大陸的解放而沒有再返回內地了。

聽，爸爸！力爭上游！

工作手法和特色

手法 3. 對社工也有專業要求

要求1：照顧長者的感受...

- 聆聽義工每節錄音帶，確保輯錄準確，對答時沒有傷及長者情緒
- 若觸動長者情緒，工作員紓解長者的情緒，也要讓義工有信心及安心地繼續與長者一起完成自傳



工作手法和特色

要求2：照顧義工的感受...

- 長者義工有時候不懂寫某些字、會常問生字
- 他們介意自己
- 字體是否漂亮
- 完成自傳的速度是否夠快
- 輯錄或提問內容是否準確
- 自傳外觀是否夠靚
- 互相比較，重視自傳制作多於聆聽過程



工作手法和特色

- 工作員要調教他們的心態及減輕其壓力(例減少輯錄內容、重視聆聽多於自傳制作)
- 退休人士或婦女義工在文字輯錄、打字、圖片搜集方面，相對學生義工要較多支援。

但他們能投放較多時間及定時做探訪的工作。



要求3：嚴謹的成效評估機制

- 由理工大學進行成效評估，要求工作員**按時及準時**完成組前基線、組前、組後一星期及組後3個月評估。
- 工作員學習不同的研究工具及研究設計



計劃評估方法

- 評估義工**
 - 從個別督導及輯錄文年中，了解義工的困難及得著，動機及期望。
 - 另於服務中段及自傳完成時，召開分享會議，了解義工對做服務的感受、成長心得、改善方法。
 - 由理大設計表格，了解義工為不同長者撰寫自傳中所涵蓋的範疇。

整體探訪表現：-

在訪問過程中，長者很心急要看製成品，有時要見她聽我講解內容，她很少作出反應，反而她的女兒顯得非常興奮、雀躍。覺得本自傳做得很好。我經常會問長者明白與否，又確認內容是否正確等等。當我一邊讀內容，一邊看看她的反應，我不知道她是否有感觸還是什麼，有時會發覺她眼有淚光，但她當時又沒有說話。

義工感想：-

今次是我第五次做的訪問，感覺到是接近完成的階段，雖然她們都非常滿意及讚賞這個作品，（也許他們很客氣！）但我總覺得，如果我懂得發問的技巧，相信會做得更豐富精彩。由於時間的關係，就寫到於此。多多包涵！

計劃評估方法

- 評估長者 - 質化及量化成效評估**

量化成效評估

主要指標

 - 生活滿意程度
(Life Satisfaction Scale)
 - 自尊量表
(Rosenberg's Self Esteem Scale)
 - 普通健康調查量表
(General Health Questionnaire)

其他控制指標 (Control Measures)

- Lubben Social Network Scale
- Social Support Measures – emotional and tangible, and their quality of support, presence of financial Strain.
- 生活事件Revised Life Event Scale
- Barthel Index.....

計劃評估方法

質化成效評估

- 服務前後長者的自我觀感。

「你覺得自己是一個怎樣的人？」

我覺得自己有用，是個開心的人。無憂無愁，毫無牽掛。重於做義工，熱心幫助人。扶老人家過马路，幫得就幫。凡事主動去做，不斤斤計較。

座右銘

我奉勸大家做人要互相幫助，因為家沒有來。有錢出錢，有力出力。多做義工，不靠靠錢，要講心，做得人上人。行善最得，福有終歸，勇往直前，不畏後退。年青人不懂憂愁，要看得開。

感想

為我做自傳，找好開心；拿些靚相出來擺，我開心遇吃大龍果！謝黃姑娘及羅姑娘。

計劃的參考價值

計劃在其他工作環境下的廣範應用及參考價值

1. 義工訓練內容(溝通技巧、家訪技巧)需可於其他服務長者的義工培訓中加以應用。
2. 整理了大量有關長者工作、興趣等生活片段，可選取**所需圖片及題材**開展家庭關係、中風、溝通小組中應用。
3. 取材於帶出某些主題活動中應用，例：用相架做出人生座右銘

計劃的參考價值

- 相簿及圖片**有助不懂閱寫**的長者表達。加強長者的使能感。

工作、人物
興趣
食物
家庭

計劃的參考價值

4. 為社工了解長者生活習慣及訂下介入計劃的基礎。
5. 引用生命故事的理念及部份選材，開展抑鬱長者治療小組。例：我的童年、我的工作、喜愛的活動及嗜好...

計劃的參考價值

6. 研究設計可套於其他計劃中
7. 義工可於其他小組或活動中，作為助教。協助長者完成與生命故事內容有關的素材。例如文字撰寫、聆聽生命故事..

計劃改進機制

(1) 培訓改進

- 培訓過程中，長者與義工實習的機會比體驗遊戲更重要。實習讓義工適應與長者交談的方式，感受操用錄音機及記錄的整項流程。

生命喜與樂 - 涼酸苦辣

部份義工不願意
玩此體驗遊戲

計劃改進機制

- 自傳提問指引太仔細及清晰，反而義工會太著重跟進指引的提問，而忘記聆聽長者的話語及按情況回應，反而增加義工的壓力及未能盡情傾訴。

解決方法

- 強調計劃的重點是在過程中聆聽長者的心聲，以減少義工的壓力。

計劃改進機制

(2) 研究問卷不脫期

訂下填報機制，確保研究問卷填報不脫期。最難完成的是組後一星期內的評估。

(3) 引用有關概念開展小組時注意：先做個別生命故事，掌握長者的情況，然後開組，會更容易掌握組員的共通性及獨特性。

總結

一個期望
生命之旅大使義工發展成一種運動，達至兩個目的：
(一) 義工個人成長
(二) 義工透過服務對生命的意義有更深入的體驗及反思。

有義工說：「原來我所擁有的，對上一代來說，得來不易，我會更加懂得珍惜。」

