

香港社會服務聯會

優質服務分享 2004 -- 「社區為本的展外及網絡工作」

鄰舍樂安居 互助共融關懷的鄉村發展
香港明愛

| | |
|---|--|
| 推行時間 (如適用) | 由 2000 年至今 |
| 推行者 (包括合作伙伴) | 粉嶺布格仔村內的居民 |
| 資助來源 | 沒有外來資源，由社區發展計劃內的居民組織發展工作 |
| 簡介所推行之社區為本的展外工作及網絡手法 (包括背景、目的、理念、內容、結果/成效、得著或困難等) | <p>以組織鄰舍互助網絡作為策略，發動區內居民，參與解決社區內存在的問題；在過程中居民不單參與解決直接影響自己的問題，他們也參與協助支持其他居民解決其面對的問題，進而將這個鄰舍網絡發展成為一個互助網絡，推動居民的互助與共融。</p> <p>整個計劃包括連串的核心居民定期會議，連串的解決問題行動，由居民組織發動的活動，與及一些互助支持的行為。</p> <p>背景</p> <ol style="list-style-type: none">1. 布格仔是一個位處新界北區的一個鄉郊寮屋，居民在村住已經居住了數十年；他們彼此認識多年，雖然日常互有招呼，但彼此甚少接觸來往；居民間亦欠缺互信，是非時有出現，再加上日常接觸間有磨擦，累積多年亦在居民間做成了不少的隔閡。2. 居民面對個人及社區的問題多數自己解決，少向鄰舍訴苦或求助。他們雖然期望鄰居協助，但又因害怕別人拒絕而沒有提出要求。可見居民間欠缺信任與支援，最終變成了「各家自掃門前雪」。3. 以往居民只以自己的力量解決問題，但往往只能處理力所能及，與及直接影響其生活的問題，往往只是頭痛醫頭，以致問題沒有得到澈底的解決，長期下來累積了不少的問題。4. 但偏偏居民不相信自己擁有權利，也害怕接觸『高高在上』的政府官員，感到「官字兩個口」，與及「唔使同佢講，如果佢肯做，就已經做咗」，不會選擇向政府反映意見。 <p>理念</p> <ol style="list-style-type: none">1. 居民是參與的主體，而主體性必須通過參與才能確立；在參與的過程裏面，居民必須清晰知道居民才是行動的主 |

 優質服務的實踐 — 持續不斷的改善
Good Practice towards Quality Service
~ Strive for Continuous Improvement ~

| | |
|--|---|
| | <p>體，他們纔是自己的代表，並為自己籌劃整個行動，不會倚賴社工。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 相信每個人都有平等參與的權利，鼓勵人與人之間的平等互助，促進參與者承擔責任，不以能力高低來衡量參與，只有如此方纔可以鼓勵更多人參與及得到發展的機會。 3. 我們重視過程目標多於事工目標，事工目標能否達致，許多時受到外在因素的影響而不能由參與者決定；而過程目標則可由參與者自己決定，居民自己可以決定參與的形態，承擔責任的程度，與及互助合作的態度可以由改善環境並非最重要，在過程參與要建立居民之間的互助氣氛，通過合作居民才可以突破彼此的隔膜，改善彼此的關係。 <p>目的</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 鼓勵居民透過承擔及集體參與籌劃改善社區內的環境 2. 建立平等參與的小組氣氛 3. 發展個人解決問題的能力 4. 鼓勵鄰舍互助支持，建立互信睦鄰的關係 <p>內容</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 參與改善社區問題，向有關政府部門反映意見：如： <ul style="list-style-type: none"> - 水浸小路，不能外出村外，向有關部門反映意見，約見並共同在村內視察，現已得到改善，建排水道，另外小徑也會承諾定時除草，減少水浸情況 - 村內居民建屋因疏落及寮屋沒有門牌，在遇到意外向外求助，如火警或叫救護車時，都未能容易找到位置，居民建議做村指示牌及路牌，可使別人容易找到，現已建成 - 在部份村內仍未有石屎小徑及街燈，居民反映建小徑及街燈，也得到正面回覆 - 蚊患雜草叢生，居民申請區議會支助，動員全村居民大清潔，清雜草及打蚊水，防蚊患，居民為村內有需要的居民大清潔，鄰舍關係提升 - 舉辦社康活動、派發社區物資給與村內有需要的人士 - 環境衛生意見反映，如衛生黑點，也得到正面的回應 2. 定期召開核心居民會議 <ul style="list-style-type: none"> - 由居民提出各項需要處理的社區問題 - 訂定處理的先後次序 |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - 制訂及執行行動計劃 - 負責一切對外聯絡 - 代表自己與政府及地區人士聯絡 <p>結果及成效</p> <p>1 環境改善</p> <ul style="list-style-type: none"> - 社區問題得以改善，更切合居民生活的需要； <p>2 權益感提升</p> <ul style="list-style-type: none"> - 居民初時覺得自己沒用，很想依賴工作人員協助及代為出頭，認為自己沒有能力，只會「累街坊」；但在參與過程裏面，居民嘗試承擔工作，並得到核心組員的認同及協助，他們的要求也得到政府正面的回應，居民感到十分開心，信自己能夠貢獻改善社區。例如其中一位參加者現在常說：「唔試就一定唔得，試下都會有機會，試過唔得就算」。 <p>3 平等關係平等發展</p> <ul style="list-style-type: none"> - 在參與前期，居民參與多以男人為主，女人及老人只承擔較次要的角色，認為自己「年老」、「盲字也不懂一隻」、「無經驗」、「唔識講野」而不願意嘗試。 - 開始時大家也認為效率很重要，而工作人員亦刻意要改變這種模式，鼓吹平等參與，視每個人都同樣重要。隨著平等參與工作的經驗日漸確立，不但每個人參與信心都得以提升，彼此的關係亦明顯有所增進，漸漸形成一個社區支援的力量。 <p>4 鄰舍關係</p> <ul style="list-style-type: none"> - 組員由以前不敢向鄰居表達自己的需要，及害怕別人拒絕，及至參與小組會議，嘗試表達需要，經歷別人的認同及支持，結果打破了居民間多年的隔膜，例如在一次清潔活動，一位婆婆希望別人協助清除其屋外的雜草，雖然她只是間接地表達了需要，但其他住在遠處的鄰舍也願意主動協助，與她一同合作，「我同你一齊做，我幫你手」，增進了彼此的互助關係。 <p>5 社區資本</p> <ul style="list-style-type: none"> - 鄰舍關係已不單單是一個禮貌的關係，也是鄰舍層面的社區資本，為居民提供了一個基本的支援網絡。 - 例如一位獨居怕怕中風後，回到社區，因他十分擔心自己有事沒有人支援，也曾考慮使用正規服務，但他最希望留在區內，不用入住院舍，他將自己的擔心表達給組員，並要求在村內樹立小路路牌，方便救護車 |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>或消防車，讓他放心在村內居住。居民協助將意見反映給有關部門，並得到回應，更重要的是居民也主動關心回應，常常探訪他，使伯伯可以安心在社區生活。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 這種以社區為本的介入手法，原來可以改善社區裏的人際關係，也解決了個人在社區生活所面對的問題。 <p>得著／困難</p> <ul style="list-style-type: none"> - 社區為本的互助手法，在居民生活的地方，增加了居民情感交流；除了協助解決了個人的問題，也提升了社區支援個人的力量，比正規服務更切合居民的期望； - 我們的社會出現了許多問題，單單以個人或個別家庭作為介入點不足以解決眾多的社會/社區問題，社區發展以社區為介入點，增強社區支援個人面對困厄的力量，促進群體參與改善所身處的環境，做就群體的歸屬感。 - 建立社區網絡關係，需要持續的灌溉與耕耘，短時間或間歇的介入不能維持發揮功用。 |
|--|---|