

香港路德會社會服務處

3C Action

街頭工作危機管理措施

鄧錦標先生
香港路德會社會服務處
督導主任

林漢明先生
路德會青怡中心
3C Action計劃主管



ACTION

禁毒基金贊助



3C

先Contact接觸

再Connect連

結

後Convert轉化

- 先**Contact**接觸
 - (到青少年濫藥的新興場所以外展手法主動接觸)；



- 再Connect連結
 - (建立關係，為濫藥青少年提供輔導及師友指導)；



- 後Convert轉化
 - (於不同的社區團體進行配對，建立濫藥青少年新的支援網絡)。





金都

888

公園仔

禧福

7仔

123

旺角
MONG KOK

上海
Shanghai

華比
Belgian

金輪
Kingland

嘉業
Carprio

基業
El Wing Sch

福強
Fuk Keung

日昇
Sunbeam

龍駒
Lucky

恆利
Henley

福昭
Fuk Cheung

福安
Fuk On

豪華
Dynasty

琪恆
Win Century

榮富
Royal

新興
New

月圓
Yuet Yuen

長興
Cheung Hing

長發
Cheung Fat

長輝
Cheung Cheung

映喜
Ying Hei

昌昌
Cheung Cheung

旺角
Argyle Centre

貿易處
T & I Dept

日本信用
Japan Credit

西洋
Sai Yeung

啓愛
Kai Oi

中心
Pioneer Centre

Wing Ying

43

磚街

498

451

20

110

B1 B2

快

旺角

D1 D2

旺角

旺角



傳說中的.....

123樓



123樓下....後巷







金都....
年紀較大



金都 附近 色情場所



888

音響較好
入場較嚴



公園仔對面.....
出名的食店



旺角道.....

禧福



可能發生的危機

- 過量用藥
- 打架
- 財物失竊
- 販毒
- 佻地 / 睇場人士滋擾
- 記者負面報導
- 同工返回中心安全

做成的傷害

- 同工 / 義工人身安全
- 服務之延續性
- 機構的聲譽
- 服務對象人身安全
- 服務對象之形象

危機管理措施

- 事前準備
 - 熟習四週環境
 - 與警方、相關機構、睇場人士聯絡，建立關係
 - 模擬危機處理
 - 購買保險

危機管理措施

- 物資：隊衣、對講機、有鎖旅行噏、急救箱
- 人手、角色及分工
 - 三級制：現場**DO**、**Project Leader**、中心主任 / 督導主任
- 運作上

處理過量用藥措施

- 觀察OD者的清醒狀態
- 嘗試向當事人的朋友了解情況
- 角色及分工
 - 控制現場環境及群眾
 - 急救
 - 決定報警或召喚救護車
 - 負責報警或召喚救護車

危機如何發生

- 來自何處：
 - 內部 (同工往返中心、同工安全..)
 - 外界 (環境、服務群體特性、傳媒)
- 如何辨別：
 - 目標 (會否引起衝突)
 - 工作手法 (無固定建築物)
 - 前人經驗 (以前案例)
 - 常識

危機如何發生

- 做成甚麼問題：
 - 目標 (要收檔)
 - 服務延續性 (唔可以再開檔)
 - 評價 (機構聲譽)
 - 價值觀 (呢類服務...呢類對象....)

如何處理

- 逃避
 - 收檔
- 減害
 - 事前準備，溝通
 - 計劃及模擬處理
- 接納
 - 同工聘用及訓練
- 轉移
 - 保險

如何執行

- 經管理層批准
- 訂立執行政序
- 確訂執行人員
- 執行計劃
- 檢討計劃

限制

- 沒有計劃
- 沒有危機評估，浪費資源處理發生之危機
- 花太多資源執行危機管理，防碍計劃執行
- 需辨別危機(**risk**)及不肯定(**uncertainty**)
- **Risk can be measured by**
impact X probability