

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)。





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