

香港社會服務聯會  
優質服務分享2004

計劃名稱：「伴你同行」家長支援計劃

主講者：香港家庭福利會  
胡詠詩女士

# 社區為本的展外及網絡工作



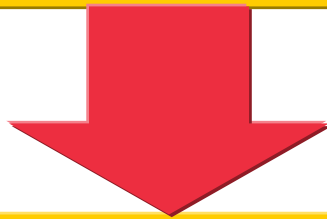






# 網絡策略

服務單位



媒介 / 中介者



服務對象

# 香港家庭福利會 「伴你同行」家長支援計劃

## 計劃背景

1. 社區內青少年問題
2. 家長缺乏求助動機
3. 社區對解決問題的共識

# 展外策略

尋找中介者 - 學校  
(合作伙伴)

功能：

- 識別對象
- 接觸對象
- 服務對象



# 合作機制

- 建立轉介機制
- 制定宣傳策略
- 制定跟進服務之流程

# 良好合作竅門

- 因應每間學校之合作理念及參與程度設立不同合作模式
- 減少對方的工作量，避免讓對方造成不便
- 正面回饋服務成效

# 展外手法

## 針對服務對象的求助障礙

- 無助
- 既有服務形式不切合
- 懼怕成為問題標籤
- 對問題較低醒覺或  
缺乏服務的認識
- 「過來人」朋輩輔導
- 主動接觸(家訪及電話聯繫)
- 與其他家長參與互助小組
- 教育講座及家訪宣傳

# 計劃重點

## 計劃內容

- ~ 義工朋輩輔導
- ~ 學校支援
- ~ 轉介專業輔導

缺乏求助  
動機及缺  
乏社區支  
援之家長

從投社會  
支援網絡

# 服務的承接與延續

轉介給

適切專業服務單位，

如：學校社工及

家庭服務

家長教師會之互助網絡

# 成功的要素

- 與中介者的良好合作關係及工作默契
- 優良的義工督導
- 服務的彈性
- 減少標籤效應 / 運用「服務信譽」效應
- 適切配套服務

# 展外及網絡工作手法 組成部份

社區問題的共識

接觸中介人

適切的配套服務

# 優質服務的重要元素

- 適切性

- 融合性

- 綜合性

## 問題及反思

1. 社區上有那些對象需求服務，  
但又缺乏求助動機呢？為何？
2. 社區對問題的共識程度是怎樣？
3. 你識別到那些中介者？



4. 怎樣的服務策略及手法，可以消除這些對象之求助障礙呢？
5. 貴機構完成了配套服務及流程設計嗎？

香港家庭福利會 新界(翠林)分會  
Hong Kong Family Welfare Society New Territories Centre

# 祝君 外展 工作順利

# 展鴻圖



Design by Jade Ngan

2004 / 01