

調查摘要

引言

香港大學社會科學研究中心（研究中心）受香港義工學會（義工學會）委託進行一項小規模的質性研究，是次研究是有關香港年長人士（年齡 55 歲或以上）參與義務工作的情況。

調查方法

義工學會負責招募參與該四個聚焦小組的參與者。所有聚焦小組的討論均在義工學會的辦公室進行及被音頻記錄。協調者和觀察者均為研究中心的人員。每個小組討論的時間約為兩小時及 5 至 10 位參與者。是次小組討論共有 29 位年長義工及員工參與，他們分別來自 24 個非政府機構。研究中心負責設計了半結構性面談指引，並獲得義工學會的認可，採用了一份雙語面談指引（中文及英文），選擇全面及充分地涵蓋所關注的議題。

與年長義工的聚焦小組

兩個聚焦小組討論是來自不同服務範疇的非政府機構/慈善團體的年長義工；該兩個聚焦小組的參與者分別是教育程度較低的義工及較高教育程度的義工。

與非政府機構員工的聚焦小組

兩個聚焦小組討論是來自不同服務範疇的非政府機構員工，目的是為了確定吸引年長義工的最佳做法；該兩個聚焦小組的參與者分別是經常招募年長義工的非政府機構的員工，及鮮有招募年長義工的非政府機構的員工。

總結

年長義工的優點及弱點

優點：

- 承諾及認真對待義務工作
- 堅韌及不會輕易放棄
- 經驗豐富及可能會教導員工如何提升團隊精神
- 熱衷於彼此之間討論如何能把事情做好
- 守時
- 投入且具有責任感
- 充滿熱誠
- 能夠理解他人不如意的遭遇
- 能夠教育願意聆聽他們經驗的小朋友
- 似乎全都具備表演技巧
- 良好的溝通技巧
- 新一代的長者擁有更高的教育程度

弱點：

- 需要較長時間適應
- 需要調節他們對於義務工作的價值及看法
- 有時喜歡說三道四
- 體能上的局限及可能會出現的健康問題
- 可能需要照顧家庭成員(如孫兒)
- 較新一代的年長人士不大高興被指導
- 由於不同的期望，所以難以融合具有較低和較高教育程度的年長義工
- 時間：彈性，平日早上最為合適，否則會是平日下午五時之前

招募

起初成為義工的動機：

- 對社會作出貢獻
- 與其他感興趣參與義務工作的人分享經驗
- 從幫助他人而獲得快樂
- 透過幫助有需要的人，從而獲得交流及尊重

- 分享雙方的快樂和憂愁別具重大意義
- 與他人分享知識和技能
- 通過與其它社區的連繫，從而獲取有效的終身學習
- 獲得溝通技巧
- 改變社會對長者刻板的印象
- 增加人手及降低經濟負擔，從而造福社會
- 退休後仍保持忙碌
- 用樂觀的態度鼓勵他人
- 被電視節目啟發
- 滿足感，歸屬感及自我肯定，自我了解
- 獲得對生命和社會的認識
- 學習不同種類的技能
- 學習以樂觀和感恩的態度面對問題
- 與鄰里的長者建立緊密的聯繫
- 幫助與自己的孩子溝通
- 與不同社會階層的人士成為新朋友
- 與其他義工建立家庭和社區的聯繫

障礙：

- 有些年長人士可能認為義務工作是浪費時間
- 有些年長人士可能沒有機會成為義工
- 因員工非常懶散的態度，從而削弱義工的情緒
- 如果沒有工作或導師，他們會感失落
- 義務工作沒有廣泛宣傳
- 缺乏社會的認同
- 如果他們需要每週支付自己的交通費用，過於昂貴
- 家人抱怨他們沒有給予其足夠的重視

招募策略：

- 透過分享愉快的經歷，成為朋友圈中的榜樣
- 帶同配偶一起參與義務工作
- 許多同輩退休人士並不能夠完全放開他們的工作，所以參與義務工作可能是很好的替代品
- 專為年長人士而設的網站或校友和機構團體的社交媒體賬戶
- 鼓勵那些喜歡唱歌和跳舞的年長人士表演，從而不會浪費他們表演的天賦
- 配對過程很重要，因為有些年長人士會喜歡於前線工作，而不想出席機

構會議或被給予額外的責任

- 給予義工報銷費用，如膳食和交通補貼以表達謝意
- 先以充滿熱誠的年長人士為招募的目標，因為他們以後可能會帶朋友參與
- 招募的橫幅廣告及報章宣傳是有效，但費用昂貴
- 於互聯網招募不同地區的義工是十分有效，由於有些義工會想嘗試不同類別的義務工作
- 義工在參與義務工作的時候，允許他們帶同他們的孫兒到服務中心，讓孩子們能在中心同時被照顧及學習
- 服務接受者往往具有潛質及時間成為義工；因此，應鼓勵他們成為義工，與一位現有的義工配對，分派簡單的工作，從而讓他們擁有成就感和建立信心
- 籌辦興趣班，從而引發年長人士的興趣，接著便留住他們
- 聯絡媒體及安排電台訪問
- 以在區內居住的年長人士為招募的目標，由於他們與鄰里有更緊密的聯繫，因而他們有較大可能會長期參與

培訓

所需的範疇：

- 工作的性質和職責及體能的限制，以避免產生意外和出現失敗
- 標準、操守和規則，例如守時，義工不能與服務對象在服務時段以外有任何聯繫
- 機構的文化及使命
- 在職培訓，從而作出改進
- 情緒培訓以維持他們的心理/精神健康
- 自我保護的培訓
- 如何與服務對象溝通
- 對有興趣及有承擔的義工給予領導課程及培訓

建議的方法：

- 正規的培訓方式不是十分有用，由於義工可能已經在其他機構得知相關的內容；因而他們認為他們已具有經驗，由此他們經常就『培訓』一詞而卻步，使用新的名詞讓他們在初期減少不情願的情緒
- 簡報會（PowerPoint）太沉悶，透過利用角色扮演去營造探訪服務對象的情形，但需要說服義工角色扮演是幫助他們掌握所需的技能
- 多元化的培訓，例如遊戲

- 為對一個特定義務工作範疇有興趣的群組，舉辦工作坊
- 根據義工的能力、時間和體能 — 可以縮減培訓的時間、給予定時小休、提供圖像和簡單的筆記，使培訓變得更容易，或舉辦複習班

溝通

- 必須確保透明度及公平性，例如經常開委員會會議，而相關的決策和討論應妥善記錄及供所有義工查閱
- 擁有少數全員工的非政府機構可採用多種形式的溝通方式，聯絡甚少接觸的義工，因此需要透過活動加強義工間之聯繫
- 使用智能電話的應用程式，例如 Whatsapp 增加溝通效率
- 透過調查，了解義工的時間表及期望
- 諮詢義工的意見，因他們可能給予令人驚嘆的想法
- 需要與不快樂的義工傾談，從而找出問題及共同制定解決的方法
- 義工通常會聽從那些與他們關係密切的員工
- 為了避免流言蜚語，最好是在所有義工在場的場合中澄清事情
- 那些個性隨和、不說三道四及維持良好關係的義工，可以成為員工和義工之間的中介人
- 因為在服務中心以外的地方較願意多提意見，所以去『飲茶』會有幫助
- 義工應被允許與員工討論活動的安排，以便在義工的實踐經驗及員工的要求之間作出妥協

建立關係、給予肯定及支持

建立關係：

- 首三個月是留住義工的關鍵時期，因此需要表現關懷和尊重，並分配簡單的工作從而建立他們的信心，以及激發他們的主動性
- 如果員工沒有定期與義工接觸，他們可能會離開
- 籌辦不同種類的活動，從而逐步培養義工的歸屬感
- 常規服務幫助義工熟習，但非常規服務可能會更有趣
- 公布未來的計劃，使義工能夠知道何時才能再次參與義務工作

給予肯定：

- 定期對所有義工表示認可，公平地尊重他們的貢獻

- 不要過度，但提供動力
- 利用社交媒體作認可為他們貢獻的一種方式。

報銷費用：

- 那些經濟能力較好的義工，很少關心報銷事宜，但那些經濟能力較低的義工，則會先考慮費用，因此這一點必須明確表示

匯報：

- 對幫助評估和改進，協助建立義工之間及與非政府機構有更好的關係很重要

設施：

- 需要事前到活動場地考察，以計劃到活動場地的途徑

管理：

- 在初期，管理人員在場是必需的，互相熟悉後，義工會聽從初級員工
- 義工喜歡成立小組，如果新來的義工不能融合現有的社交圈子裡，他們便會離開
- 由於階級觀念重，對指導義工有關人手分工及容許組內分配工作有幫助
- 風險管理計劃是必需的，特別是有體力勞動的活動
- 員工必須要投入，相信他們工作具有意義，而不單是為了薪金
- 很多活動都可由義工們自己機構及統籌
- 有時員工的教育程度比義工為低，需達至尊重
- 需要為常規服務加入新元素，使其變得更為有趣
- 有經驗的義工應與新來的義工配對，使他們感受責任感及得到自我肯定
- 當義工能完成一定的要求後，應給予他們獎勵，例如海外交流

未來的方向

- 在未來，將會有更多較高學歷的年長義工，他們會更具能力，但卻不大喜歡被指導，並會期望有一個更具參與性的角色，使其意見和建議被重視
- 需要充分利用流行的社交網絡工具，例如 Whatsapp，去促進義工們之間的溝通，而不只是非政府機構與義工之間的溝通