



Hong Kong
Institute of Volunteers

香港義工學會

(An Institution of the Agency for Volunteer Service)

香港年長人士義務工作

研究報告

2016年3月

目錄

調查摘要.....	4
第一章.....	引言
9	
研究背景.....	9
調查方法.....	9
與年長義工的聚焦小組.....	10
與非政府機構員工的聚焦小組.....	10
匯報.....	11
倫理審查.....	11
版權.....	11
第二章.....	年長義工的想法
12	
為什麼開始做義工.....	12
首次義務工作經驗.....	13
鼓勵他們持續參與的因素.....	13
如何鼓勵他們身邊的友伴參與義工.....	13
年長義工面對的障礙.....	14
機構如何達至最佳的義工管理.....	15
機構應如何提升其管理.....	16
最適合年長義工的安排.....	17
年長義工所需的協助與設施.....	17
年長義工所需的培訓與支援.....	17
如何吸引年長人士參與義工.....	18
義工活動的裨益.....	19
適合年長義工的培訓與知識.....	19
其他意見.....	20
第三章.....	非政府機構對年長義工的看法
21	
機構的服務範圍及現有義工的支援是否足夠.....	21
招募年長義工.....	23
招募年長義工的困難與限制.....	23
招募年長義工困難的應對方案.....	24
招募年長義工的有效方針.....	25
留住義工的困難與限制.....	25
如何留住年長義工.....	26
培訓年長義工的困難與限制.....	26
培訓困難的應對方案.....	27
年長義工的表現.....	28
如何管理年長義工.....	28
管理年長義工的困難與限制.....	29
最適合年長義工的義務工作種類.....	30

	年長義工參與服務的最佳時機.....	30
第四章.....		總結
	31	
	年長義工的優點與弱點.....	31
	招募.....	31
	培訓.....	32
	溝通.....	32
	建立關係／給予肯定／支援.....	33
	管理.....	33
	未來方向.....	33
附錄A	聚焦小組指引.....	34
附錄B	聚焦小組紀錄.....	38
	鳴謝.....	73

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 4 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

- 新一代的長者擁有更高的教育程度
- 似乎全都具備表演技巧
- 良好的溝通技巧

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、給與定時小休、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
- 咨詢義工的意見，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：

- 需要事先到活動場地考察，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

第一章 引言

研究背景

本研究的動機為重新分析由社會科學研究中心白景崇教授為香港大學香港賽馬會防止自殺研究中心葉兆輝教授及程綺瑾博士就獲香港賽馬會慈善信託基金資助之「香港助人指數」調查研究所搜集的數據。該等數據為社會科學研究中心於二零一四年四月至六月期間透過隨機電話訪談 1,104 位受訪者所得。我們就此總結過往一年間進行的正式義務工作（即透過院校或慈善機構進行者）之資料。

就正式義務工作而言，25.6%年長受訪者報稱曾於過往一年參與義務工作（相較於年輕受訪者比例為 50.3%），當中 22.7%透過慈善機構參與（相較於年輕受訪者比例為 39.5%），另僅有 9.3%透過院校或公司參與（相較於年輕受訪者之比例為 38.3%）。此結果與年長受訪者較少機會參與院校／公司所舉辦的義務工作之邏輯相符。

曾於過往一年參與正式義務工作者當中，年長受訪者報稱之平均義務工作時數為 146 小時（相較於年輕受訪者之平均時數為 50 小時），顯示年長受訪者參與義工機會縱然較低，一旦參與，他們的服務時數可高於年輕者三倍。

不少年長受訪者表示參與義務工作的障礙為「缺乏資訊」（年長受訪者為 26%，年輕受訪者僅為 2.3%），反映提供更多義務工作選擇的資訊，或可使更多本港年長人士參與義務工作。

唯一可用作預測年長受訪者曾否於過往一年參與正式義務工作的人口特徵為教育程度。最少具有中學以上程度的年長受訪者，不論整體、透過慈善機構、抑或透過院校／公司，他們參與義工之機率为均高於其他受訪者約兩倍。

年長受訪者每年參與義務工作時間隨他們的教育程度增加。教育程度較高者，參與義務工作時間約為教育程度較低者兩倍。因此，教育程度不僅可用於預測長者會否參與義務工作，更可用於預測參與義工者之服務時數。

調查方法

香港義工學會（義工學會）為全部四個聚焦小組進行招募，全部參與者皆使用廣東話、普通話或英語。所有聚焦小組討論皆以廣東話、普通話或英語進行，並作音頻紀錄。所有聚焦小組討論均於義工學會辦事處進行。調查的協調員及觀察者均為香港大學社會科學研究中心（研究中心）研究員工。

研究中心的研究團隊經諮詢義工學會後設計半結構性面談指引，該指引備有中英文版本，已獲義工學會認可，並載於附錄 A。為本研究訂立的問題及元素，乃選擇以全面並充分覆蓋所關注的議題。

每次聚焦小組討論約 120 分鐘，參與者人數為 4 至 10 位不等。

與年長義工的聚焦小組

已與來自不同服務範疇的非政府機構/慈善團體的年長義工（年齡 55 歲或以上）進行兩個聚焦小組討論，該兩個聚焦小組的參與者分別是教育程度較低的義工（教育程度較低者）及較高教育程度的義工（教育程度較高者）。

表 1.1 與年長義工進行聚焦小組討論的時間表

組別	日期	時間	參與者人數
第二組： 具有較高教育程度 或專業的年長義工	二零一五年九月十四日	下午二時四十分至 下午四時四十五分	10
第一組： 對年長義工並無任 何教育程度或專業 要求	二零一五年九月二十三日	下午二時三十分至 下午四時三十五分	10

與非政府機構員工的聚焦小組

已與來自不同服務範疇的非政府機構員工進行兩個聚焦小組討論，以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（經常招募者），及很少招募年長義工的非政府機構的員工（鮮有招募者）。

表 1.2 與非政府機構員工進行聚焦小組討論的時間表

組別	日期	時間	參與者人數
第一組： 鮮有招募年長義工 的非政府機構的員 工	二零一五年九月十八日	下午二時三十分至 下午四時十五分	6
第二組： 經常招募年長義工 的非政府機構的員	二零一五年九月二十二日	下午二時三十分至 下午四時十五分	4 ¹

¹ 此外，還有一位參與者由於他並非政府機構的員工，所以沒有參與整個討論及提早離開。

工			
---	--	--	--

匯報

本報告以點列形式概述上述四個聚焦小組所提出的主要議題。倘組別間顯示出實質差別，該等差別則根據組別標示。各聚焦小組之簡單紀錄已載於附錄 B。

倫理審查

本研究已根據香港大學研究操守倫理審查政策獲得認可，以確保減少調研環境中違反研究操守的可能性。該政策旨在彰顯本大學秉持研究操守之價值。

版權

本研究中一切資料及數據包括其直接衍生的著作之版權皆為義工學會所有。

第二章 年長義工的想法

為什麼開始做義工

教育程度較低者

- 學習新事物，了解義務工作如何幫助並貢獻社會。
- 認識新朋友。
- 與有興趣認識義務工作者分享自身經驗。
- 從助人中得到快樂。
- 給自己新挑戰，從中與更多年長者溝通並了解對方的需要。
- 相信可從幫助與尊重有需要人士中獲得尊敬。
- 退休前承諾同事參與義務工作，且渴望了解社會的其他面貌。
- 目標純粹為分享喜悅與憂愁，並認為這是個人生命中重要的互動；同時，希望藉義務工作與他人分享他的學識與技能。
- 取諸社會，用諸社會；即使他認為自己並非能力過人，但仍希望盡其所能地施予。他自小便從助人之中獲得成就感，因此參與義務工作。
- 希望應用自身學識及能力，即使已退休，他仍想幫助別人。

教育程度較高者

- 在助人過程為她的生活增添意義，開闊視野，豐富思考；這種快樂不能以金錢衡量；助人的同時，她希望學習到她以往無法學習到的事情。
- 持續參與義務工作是終身學習的最佳途徑，他可接觸並協助以往無從了解到的群體，例如復康人士、視障人士、腦部受創人士及長者。
- 希望幫助他人及學習新事物，她從義務工作中學習到溝通技巧及縝密的思考。
- 居於弱勢地區，他於該區一間長者中心開始其義務工作，為患有認知障礙的長者擔當生命教練，希望在幫助他們之餘，同時學習自己應如何應付這個病症，並期望可透過義務工作開闊眼界及增進學習；他更可成為長者運用自身知識參與社會活動的榜樣，從而改變社會對長者的刻板印象，增加勞動力並減低經濟負擔，從而造福社會。
- 義務工作是以學識貢獻社會，亦是豐富自己的生命，同時是快樂的來源；他不希望浪費自己能力，故此義務教授中小學生英文。
- 於退休後保持忙碌，並獲得自己肯定。服務過程使他得以繼續立足社會，乃助人自助。在他服務的機構中，他既要面對受助者，亦要處理他機構的行政管理事務。
- 以他樂觀的態度鼓勵其他病友，特別是中風已變得十分普遍。
- 為社會帶來點改變，從而貢獻社會；然而現實有時未如理想。
- 為某些宗教機構工作，該等工作要求他於慈善機構進行義務工作。
- 義務工作達成了她日常生活中不可達到的目標。

首次義務工作經驗

- 有機構邀請他協助舉辦會議，並可提供津貼，他因此樂意參與。
- 希望加入一個機構，但年紀尚輕未可申請成為會員，故員工邀請他成為義工。
- 去了一個住處附近的義工機構。
- 於長者中心參與一些體育活動，並獲邀請於該活動中為其他長者推輪椅。
- 退休後於一個婦女聯會中參加一些興趣小組，其後獲邀請加入成為委員會成員。
- 從海報中得悉有免費義工培訓課程，他自感應回饋香港，且從未參與義務工作，因此願意一試。
- 受電視節目啟發而參與南朗醫院寧養服務培訓。

鼓勵他們持續參與的因素

- 助人所帶來的滿足感。親身感受所帶來的啟發遠勝於單是聆聽其他人分享的經驗。所有體驗均為他帶來極大的滿足感，並驅使他繼續參與。
- 義務工作帶來的滿足感推動她參與義務工作至今超過二十年。
- 當達到助人的結果時感到快樂。
- 開始參與義務工作後比以前快樂。
- 由於滿足感、歸屬感與自我肯定。曾經自負的他從義務工作中學習到謙遜，且更能夠處理逆境。
- 義務工作為他帶來真正的滿足感。
- 生性活躍的他熱衷於社會活動，義工活動已成為習慣。
- 致力於義務工作的主要因素是立志要創一些成就。他希望展現年長人士亦可活力充沛，因此他於7到8個服務單位參與義務工作。
- 曾有她於課後服務中照顧過的學生為她作畫致謝，她從畫中感到學生的快樂，她又使一位少年犯與他的父親連繫，她因而感到滿足，這份滿足感是無法以金錢計量的。

如何鼓勵他們身邊的友伴參與義工

教育程度較低者

- 向朋友分享她參與義務工作的愉快經驗，藉此向她的朋友豎立榜樣。
- 多元化的義務工作可吸引具有不同興趣及能力的年長人士及長者，從而增加機構內的凝聚力。他認為，機構提供各種類義務工作，可令義工更了解自身長處並善加利用。
- 一個人會否參與義務工作，取決於時機，能力與心態。他的朋友得知他的事例後同樣希望參與義務工作，但他們各有其他事務纏身。
- 他向朋友，教會及基督教團體分享義工經驗，並鼓勵了他們參與。

教育程度較高者

- 攜同同樣經歷長期病患的妻子參與義務工作。身邊的友伴多數經已退休，但未能完全放下工作，義務工作成為良好的替代，而快樂是參與義務工作的動力。
- 曾透過他的舊生會網站招募義工，亦可透過專為長者而設的網站或舊生及機構群組的社交媒體帳戶，推廣，參與者可從義務工作中學習及貢獻社會。
- 曾邀請已退休的親戚參與義務工作，但對方因為義工並無金錢回報而拒絕。由於這常見的態度，他無意邀請其他人參與義務工作。他或曾與別人在閒談間提及義務工作，但不會出力遊說其他人參與。
- 作為婦女機構的一分子，曾鼓勵熱愛歌舞的會員不要埋沒天份，到安老院舍義務表演。雖然這些婦女由於缺乏義工經驗，開初未必願意參與，但她說服她們這個活動的必要性。開始時，她邀請這些婦女去參加一兩次義務表演，但現在已成為恆常活動。長者與義工同樣樂在其中。這些婦女更願意自資為長者購買小禮物，如餅乾。
- 曾有朋友邀請她參與康樂活動，但她忙於義務工作無暇參與，而這些朋友見她樂於義務工作之中，便要求加入，現在這些朋友也與她一樣，感受到義務工作帶來的滿足與喜悅。
- 配對過程是重要的，因為部份義工喜歡前線工作，不太在意協調的過程。而部份義工由於獲配的工作與他們的期望不符，在參與數次後，最終便離去。其他義工則不願參與機構會議及承擔額外責任。很多人有意參與義務工作，但必須了解他們，並為他們配對合適的工作，否則他們將不會長期參與義務工作。
- 報酬如膳食或交通津貼等，可作為答謝義工努力。義工若不必全然付出，毫無回報，將更感自在。數次毫無回報地參與義務工作後，他們或會感到失望。亦有部份義工認為報酬或嘉許並不算太重要，因為津貼微薄，他們並不特別在意。
- 招募過程中，為吸引合適的義工，應注意地點及目標受眾。對若干情況較有認識的人群多集中於特定地點，若招募活動在該等地點進行，將可吸引這些人群的注意。

年長義工面對的障礙

教育程度較低者

- 義務工作性質不合適，機構對待有欠尊重。
- 有些個人分享或對其他人而言或顯得自大，分享應著重於工作的性質與挑戰，而非個人能力；他相信如此分享更為有效。因此，表達方式是關鍵。
- 有些人認為義務工作浪費時間，因此想法是關鍵。義工不應在意工作性質，因為細節亦可影響全局，不應因階級而輕視其貢獻。
- 有些人或無機會參與義務工作。從事不太需要與他人溝通的職業的人，或難於結識新朋友。他們缺乏適當時機，以開展他們的首次義務工作。她並不認為是受能力所限制，因為她見過一些住在安老院舍，被分類為體弱的長者亦參與義務工作，他們因可以幫助他人及與社會互動而感快

樂。他們在達至一些成就及獲得自我肯定時，會更為投入。

教育程度較高者

- 機構員工的態度令義工卻步，例如非常散漫的態度令義工參與義務工作的興致大減。
- 部份機構招募義工，但並無工作分配給他們，亦無導師指導他們。義工在這些機構裡缺乏指示，感到迷失。
- 在提及義務工作時，他的朋友並不特別熱心，他不確定這是由於義務工作未得廣泛宣傳，或是缺乏社會廣泛認同。
- 她的部份朋友認為參與義務工作開支太大，因他們須自行承擔每星期高達 50 港元（視乎地點而定）的車費開支。然而，很多機構未能為他們的義工提供任何形式的津貼，對部份人士而言是個大障礙。
- 部份人表面上來參與義務工作，實則卻是為了留在機構內可得到的好處。這些人只為個人利益而來，他認為，義工離開機構是由於這些人。
- 部份義工被家人投訴他們太專注家庭以外的事務，感到受忽視。

機構如何達至最佳的義工管理

教育程度較低者

- 開始服務前的簡介及培訓環節十分重要，可使義工了解服務的性質及職責。即使任務比較簡單，例如導賞，應提醒年長義工注意職責所在及體力限制，以防意外發生。此外，亦可以藉此確保任務可順利進行，這亦會影響義工會否獲得其他義工的認同及尊重。倘若任務職責及性質不清晰，負責義工將因為服務失敗而感到挫敗。
- 部份員工故意為較熟稔的年長義工安排輕鬆有趣的活動，並指派她負責較辛苦的工作，她希望獲得更公平的安排。
- 工作後匯報同樣重要，可有助評價及改善服務，並有助在義工之間建立更良好的關係。
- 經常進行委員會會議，以確保透明度與公平性；此等會議均受紀錄，所有成員均可分享他們受委託進行的義務工作。委員會負責組織活動，向成員匯報職責，並進行協調。申請程序按先到先得基準處理。
- 使用手機應用程式如 WhatsApp 使溝通有效率。

教育程度較高者

- 向義工進行調查，以確定他們的日程及對擔當義工的期望。
- 溝通是最重要的元素，她的機構會在活動完成後進行評核，了解是項活動不足之處，並加以改進。舉辦工作坊，吸引對特定義工範疇有興趣的人士參與，並寄望參與者把知識傳授給更多人。
- 機構的長期員工需要更加投入，相信他們工作的意義；他們並不是僅為一份薪水而留在機構裡。
- 一個機構通常只有數位（兩至三名）長期員工，因此通常採取「以一對眾」的溝通策略，令義工之間缺乏溝通。可組織活動連繫一眾義工，並開設 WhatsApp 群組。
- 按義工的期望配對工作十分重要，若配對得宜，義工將更感快樂，並合

作達至機構的目標。

- 很多活動可以由義工自行組織及協調。
- 她的機構有約 100 名義工，分作 5 個大組，各組再自行細分成不同小組。如此分工及協調，使他們可調配工作予大組，並在義工之間自行分工。她表示，每位組長帶領 10 至 20 位組員，完成工作給予她們莫大的歸屬感與滿足感。她認為這安排培養出團隊精神以合力達成同一目標。她相信凡事總有進度空間，但整體而言，她認為義工之間連繫緊密，精神共載，目標一致，十分快樂。
- 機構分兩種，一種從某些外部機構獲得資金，另一種則可能是完全自資及在招募義工時面對困難。機構可獲得的資源增加，便可招聘更多員工而每人工作量減少，表現隨之提升。員工或因為工作量過大而與義工溝通不足。他提議增加透明度及改善指示有助機構改善。機構中的人際溝通不應忽略義工，因認識機構的目標將有助義工達成這些目標。招募督導委員會或委員會成員的挑戰在於很多義工不願出席選舉，但隨後投訴委員會。
- 義工抱持相近動機是達至優良服務的一個重要因素。義工在機構中扮演重要角色，因此機構應尊重義工，並應善用其資源照顧他們，與他們保持溝通及為他們提供培訓。機構應了解每位義工及各人專長，為他們分配合適的崗位，義工更能發揮所長。同時，機構亦應考慮讓義工接受培訓、增進知識後，在機構中晉升更高地位，承擔更多責任。倘若機構能夠肯定及培育義工的才能，所有義工將更有承擔。
- 由於義工加入時的種種原因，部份機構可能沒有組織或架構混亂。機構可為義工分配特定工作及資金，讓他們有能力自行協調活動，增進連繫及對機構的歸屬感。
- 義工不應是壓力來源，義工持續加入或離開實屬正常。總有新的人加入義工行列，所以當有義工決定離開時，個別人士不必感到太大壓力。

機構應如何提升其管理

- 負責員工有時可能過度自信或能力不足，忽視了義工提出的建議。
- 部份機構的受薪員工僅計劃活動，拒絕參與且濫用義工。義工一般不會投入於這類機構。擔任義工的其中一個目的在於獲得快樂及尊重，而機構眾多，義工有不少選擇。員工的溝通技巧於此至關重要，亦解釋了為何部份員工在義工當中特別受歡迎。
- 部份員工教育程度不高，而年長義工則具有高學歷，突顯員工能力不足。
- 部份員工盡心盡力，而部份則緊隨規矩，唯恐犯錯／墨守成規，但求無錯。於她早前服務的機構中，她所屬的義工團隊被機構員工解散，原因是員工想以自己熟悉的義工為機構新團隊。她為此感到被侮辱。相反，在她現時服務的機構，員工虛心聆聽她的意見，在溝通間她獲得尊重。

最適合年長義工的安排

- 應預早通知年長義工，因他們有自己的行程。
- 應釐清培訓費用由何方負責；部份義工不介意自行負責培訓費用，但應清楚交代。
- 應容許義工與員工討論活動安排，以便在義工實際經驗及員工要求之間順利達成共識。應預備風險管理計劃，為任何可能發生的意外做好準備。
- 大部份機構都有為義工購買保險。然而，亦應提醒義工注意安全，特別是涉及體力勞動的活動，他們未必留意到當中潛在危險。
- 推輪椅亦須培訓，因需要技巧協助輪椅上落巴士及防止它移動。

年長義工所需的協助與設施

設施：

- 良好的交通安排，特別是路途遙遠的活動場地，領隊應在活動前預先前往活動場地一次，以計劃最佳路線。
- 機構應為義工預備足夠設施。

認可：

- 機構應對義工表達肯定，例如向義工派發最新消息傳單，作為活動或比賽的快速跟進，並向各人分享喜悅。公開地，如在年度晚宴上，肯定義工的成就，是十分鼓舞的，而肯定與認同不必過態，但可為義工帶來動力。
- 他的學生為答謝他，會請他『飲茶』，對他而言是十分大的肯定，他感到十分欣慰。
- 收到學生的畫作，深感欣慰。他知道這是機構的安排，但仍然令他和他的學生都感到喜悅。
- 獲服務對象送贈日用品作日常禮物，她感到滿足。

年長義工所需的培訓與支援

教育程度較低者

- 所有參與者均表示需要培訓。
- 開始服務前，為義工作出心理準備。
- 所需培訓內容應視乎服務種類而定，例如為電話熱線服務的義工提供溝通及通話禮儀培訓。
- 義務工作的要求可能較部份義工想像為高，因此應訂立若干規則，例如守時，因為一位義工遲到，可能影響全部義工。
- 前期培訓及服務期間培訓均為重要，應提供簡單前期培訓，而服務期間培訓則可以評核形式進行，有助作出改進。
- 她的機構提供年度培訓，以便義工獲取最新資訊。
- 應提供配合服務所需的培訓及心理培訓。應提醒義工不應向服務對象提出某些問題，例如在探訪長者時問及財務狀況及家庭狀況。義工亦應了解，探訪由機構舉辦，他們不應私下接觸服務對象。若義工的服務對象

為長者或智障人士，他們將從服務對象處聆聽大量負面分享，機構應為這些義工提供心理培訓以保持他們身心健康。

- 縱使出於好意，但建議義工不應在服務以外，與服務對象建立緊密連繫，免生危險。若義工與服務對象之間建立友誼，已不再屬服務性質。
- 機構應向義工清楚解釋機構的使命及性質。
- 文化，特別是義工之間的關係，應同樣清晰解釋。他會有不愉快的經驗，源自他的團隊中一位義工過份自信，欠團隊精神。

教育程度較高者

- 應為義工外出及參與活動時有需要購買保險。但理賠過程可能十分漫長，且保險範圍有限。
- 給予義工的補償或津貼不應過低，不論是交通、膳食或是按時數計算工作的津貼，報酬不需太多，但應達到義工滿意的水平。另外，亦應考慮以嘉許作為另一種報酬形式。
- 義工背景各異，未必熟悉義務工作的一般禮儀或規矩，故須為義工提供清晰指引，以防日後產生問題，並同時保護機構及義工自身。
- 倘若義務工作中包括須上網的工作，應考慮為義工提供無線上網服務／津貼。
- 新加入的年長義工一般須接受培訓，惟義務工作一般十分彈性，可能是一次性的工作。

如何吸引年長人士參與義工

教育程度較低者

- 她的朋友對義務工作沒有興趣，但喜歡舞蹈，因此她帶同朋友參加她的機構舉辦的舞蹈班。及後她的朋友有興趣於醫院義務表演舞蹈，由此可見，義務工作能否配合個人興趣十分重要。
- 義工文化能否變得普遍，視乎個人的生活。義務工作缺乏推廣，然而在生活的基本條件都未有保障時，是難以推廣義務工作的。
- 宣揚愛的概念十分重要。
- 義工機構數量較以往多，義工人數亦隨之增加，義工文化已有進步。
- 分配簡單的任務予活動參加者有助建立他們的信心，激發他們的動力。
- 服務對象的家人同樣受惠於義務工作，故他們較大機會成為義工。

教育程度較高者

- 他從未曾公開邀請他的朋友成為義工，相反，他在 facebook 或其他社交媒體上張貼照片，而他的部份朋友在照片留言，表示希望加入。他回憶數個曾在他的照片留言表示希望參與其他活動的人，他表示，決定參與義工需要考慮很多環境因素，他並不認為自己能輕易影響他人。
- 與別人分享經驗是重要的。如此做法的動機非為讚美自己，對方起初對義工是否有興趣亦不重要，但他會告於他們自己從義工經驗中所得到的好處。對方接受與否，在他而言並不重要。一位沒有義工經驗的年長者，以前或未有接觸過義工，但若他有機會嘗試一次，他們或會改變想法。
- 來自機構的行政事宜或問題，可令義工開始感到灰心，使義工慢慢流失

義工活動的裨益

- 改變她的想法，開闊她的眼界，想從擔任義工的過程中獲取知識。
- 由於很多長者沒有傾訴的對象，她認為她的工作帶來滿足感且有意義，她主要想從中學習新事物，並感染其他婦女參與義工。
- 達到自我肯定。
- 從前來領取食物及與他傾談的長者身上，他感受到快樂。他希望自己老去時，也有人陪自己傾訴。部份長者的不耐煩與囉嗦是他的反面教材，提醒他要留意言行。
- 對生命及社會的體會增進良多，若他沒有參與義務工作，將無從得到這些體會。
- 從培訓中學習到不同種類的技巧，例如如何應付不同類型的長者，以樂觀及感恩的心態面對問題，與鄰里中的長者建立緊密連繫，並推動她熱心學習新事物。
- 義務工作經驗協助她與她的子女溝通。她結交了很多新朋友，特別是她從課後兒童托管服務中認識到的單親家庭；他們感謝她在生命中伸出援手。
- 經常接觸來自不同社會階層的人士，開闊了視野。
- 當中的快樂也使他保持年輕。
- 她是虔誠的天主教徒，愛是主要價值之一，她以愛與行動正面影響其他生命，對她同樣有益。
- 希望在未來，他不再能夠擔當義工，而是需要他人協助時，能有他人幫忙。
- 她與其他義工及機構建立出家庭與社區連繫。
- 從義務工作中獲得正能量。
- 個人對社會的想法變得更正面。
- 更了解自己，並發現一些自己擁有而從未察覺的能力。
- 啟發身邊的年長人士參與義務工作。

適合年長義工的培訓與知識

- 義工指引舉足輕重。由於義工體制過於寬鬆，導致部份義工離開機構，使機構人手短缺，參與義工的工作量增加。作為義工同樣有其責任。為義工提供的培訓並不需要專注於技巧層面，反而應著重基本素養，例如培訓義工應抱持的精神及道德基準，並需要培訓義工自我保護。義工的精神十分重要。當他們可以跟隨指引，便可成為專業義工。
- 培訓及指引應配合義工所參與的服務類別。舉例說，參與前線服務者，應學習如何與醫院病人溝通，或了解長者的情緒及行為。另外，亦有必要學習於私人物業內進行義務工作之守則。
- 就義工的精神狀態、自我保護及責任所在而進行的培訓十分重要。守則及其他技能則應由各機構自行告知義工，因各機構因應義工參與的義工服務類別，要求各有不同。
- 由於義務工作類別繁多，特定培訓往往難以包括全部服務所需的眾多技

能，但基本溝通及情緒管理培訓則為必要。

- 年長人士特別需要有關情緒精神及平衡的培訓。他們需要學習如何抒解服務後產生的情緒負擔。
- 部份年長義工或忽略自身身體狀態，參與可能導致他們受傷的活動，例如可能因跑步容易跌倒。他認為，應提醒長者，在參與此等高危活動時，應注意一些他們未必留意的潛在危險。
- 可為對義工有興趣又有承擔的有心義工提供領袖訓練計劃或培訓。他認為，這些計劃可讓義工傳授技能予新義工，並同時可增加對這些領袖的尊重。部份機構擁有委員會或政府委員會，有責任尋找及提拔領袖，培訓他們擔當領袖角色。

其他意見

部份義工精神狀況不穩，在沒有專業心理學家或其他專業醫護人員協助下，機構未必察覺他們的存在。因此，這些義工未被發現，在義務探訪安老院舍等情況中，可能產生問題。然而，義工通常二人行動，可舒緩這些問題。同時，新義工在參與任何義工服務前，一般會接受面試，最初亦不會獲派重要工作。在分派更多責任給他們之前，亦會評估他們的表現。

第三章 非政府機構對年長義工的看法

機構的服務範圍及現有義工的支援是否足夠

鮮有招募者

- 義工數量是否足夠，視乎活動的種類。他們習慣為義工舉辦迎新環節；環節中，他們將得知機構的任務、背景及義務工作的情况。環節後，每十位潛在義工中，通常有一至兩位會決定參與他們的活動。他們的中心內有足夠數量的義工恆常協助處理行政事務，這是非常重要的。另一類義工則協助舉辦活動，例如在中心外舉行的公眾教育活動；這類義工人數是否足夠，則視乎活動地點及日期。便利的地點可吸引更多義工。她總結，她的機構一般需要負責行政事務及嘉年華遊戲攤位的義工。
- 他們提供各種服務，其服務單位所提供的常規服務需要義工協助。本地招募的義工人數充足。他們招募三類義工，分別擔當不同角色，所需技能亦不同。義工通常支援服務單位的恆常活動及其他大型活動，例如籌款。義工亦協助計劃及執行公民教育活動。
- 他們為視障人士提供體育活動及其他活動，因此需要大量義工協助，這是由於每項運動中，一位視障人士需要一位義工的協助。他們提供培訓課程。就馬拉松訓練課程而言，由於馬拉松頗受歡迎，已有足夠義工。相反，高爾夫球班沒有足夠義工協助。他們希望招募年長義工，因為他們的日程更有彈性，而且享有交通優惠。
- 理論上，他們擁有大量義工，惟服務性質使然，他們能動員的義工數目有限，且流轉率十分高。他們仍有大量工作，需要義工大量協助。不論是文書工作，還是嘉年華等活動，都需要大量人力。他們亦舉辦很多探訪，當中大部份受助者都住在公營房屋或私人物業。他們按義工的長處及技能編配角色。部份擁有多項技能的義工獲派往負責嘉年華及於小組中帶領活動。部份義工十分熱心但教育程度較低，他們則負責協助探訪及文書工作。由於他們能動員的義工不多，員工熟悉他們後，較容易為他們分配工作。
- 整體而言，他們缺乏義工。就興趣班而言，例如電腦班及摺紙班，為教授學生，義工需擁有特定技能。戲劇班較易招募義工，因為他們可以善用對於講話及表演的興趣，並避免書寫，特別是義工隨著年紀增長開始出現書寫困難。這些義工通常在社區中進行教育性演出。戲劇班是最受義工歡迎的興趣班。義工亦需要安排探訪及擺攤位，以及在機構中處理日常行政工作。
- 他們為視障人士提供各種服務，但每項活動，包括體育活動，都需要大量人手。他們希望協助視障人士學習一些技能，但資源有限，即使收到撥款，亦未必能輕易招聘到合適的導師。人際關係，例如溝通方面，年長人士或有更多經驗，較年輕人更適合擔任導師。按現有義工可投入的工作時數而言，她的機構並無足夠義工。義工需要陪伴家人的時間，因此她的機構將工作時段分為平日及周末。招募而言，她的機構透過facebook 招募年輕義工。小組活動包括歌藝、舞蹈、表演課程及電腦，她們需要更成熟且可以常規服務的義工。每當舉辦活動，參與者及義工

都必須在場。於她而言，招募合適的義工是困難的。

經常招募者

- 他們提供多項服務，而她負責長者服務。義務工作範圍廣泛，例如賣旗、協辦活動或教授興趣班。她的單位會探訪長者、為他們採購物品及陪診。他們擁有大量義工，而她的單位現時亦有足夠義工。然而，年長義工人數正在下滑，須注入一些新血，但甚為困難。由於她的單位負責老人服務，在圈中尋找義工非難事。因此，她的機構經常招募時間較彈性的年長義工，因為在職人士或較難協助長者採購物品、陪診或進行家居維修。
- 義工所擔當的角色十分多元化，由社區服務到管理層，不一而足。她的單位專注於年長義工，因此在招募年長義工時並無設上限。她的單位旨在儘量招募最多年長義工並向他們提供培訓，以向長者提供服務，並同時協助機構發展。年長人士的能力正在提升，他們多數早退休，時間彈性。由於他們提供的服務廣泛，這些人士能協助小學及中學服務，社區服務，以及退休在即的年長義工。故此他們花費更多精力開拓年長義工人才庫。這些年長義工將派駐學校，並接受培訓以參與社區服務。
- 他們是一間鄰里長者中心，提供長者探訪，協助行動不便的長者出入，以及舉辦藝術與手工藝課程。為一次性活動招募義工的人數是充足，但難以維持可持續服務的義工以參與、協助籌募活動及擔任領袖角色。她服務的大部份長者都是戰前出生，早年退休並參加義務工作。有別於新近招募的義工，他們願意執行任何獲派的工作，而新義工則通常按自己方式的行事。兩組不同世代，背景迥異的義工合作，是個挑戰。他們招募年長義工，是因為他們時間彈性，且與社區連繫緊密。他們願意互相幫忙，以及協助行動不便的長者。
- 他們的服務對象是視障人士，而她所負責的是安老院舍。他們在招募義工時並沒有設立年齡限制。不過年長義工的服務時間較穩定，而且在服務視障長者時較為耐心。為長者提供的服務或種類不必多元化，但較個人化，例如，陪伴長者到餐廳，並為對方讀出餐牌及推介菜式，或指示筷子的位置。因此，縱然年輕義工較有活力，長者亦喜愛聽他們說話，但年輕義工難以理解視障長者感受，因此年長義工較為首選。視障人士大部份時間依賴語言溝通；因此，與他們建立關係，耐性與時間必不可少。然而，年長義工的健康及家庭狀況較不穩定，例如他們要撥出時間照顧孫兒。她的單位內，義工並不足夠，這是由於他們需要大量義工為長者提供一對一服務，而這些長者或有記憶衰退，以及聽力或飲食障礙。部份年長義工或不夠力推輪椅，因此他們主要負責較輕巧及個人化的服務如閱讀報章及陪伴長者傾談。
- 他的單位是服務來自內地的青少年及兒童，大部份義工須到訪內地，並須體力勞動；義工亦須自行負責開支。因此，除部份熱心的年長義工及幹事外，大部份義工年齡介乎 30 至 40 歲。對義工的要求並不殷切，因除了貼郵票和接聽電話外，並無太多其他工作，反而欠缺在機構內地位較高的核心義工。

招募年長義工

鮮有招募者

- 他們不會按特定年齡組別招募義工。他們少有發起義工招募活動，通常是義工前來申請。他們有不少年長義工，主要是女性，他們的人數與其他年齡組別的義工相若。
- 招募年長義工，主要因為他們時間較彈性，雖然為數不多。他們每兩年舉辦義工培訓，而每年都會有新義工加入他的機構。
- 他們有很多年長義工，因為他們能付出更多時間擔任義工。機構甚少舉辦招募日。有意者通常會遞交申請表格，或於網上聯絡她的機構表達興趣。接著，他們將獲分配不同崗位。
- 部份服務範圍，由於時間合適，特別適合年長義工。因此，這些服務範圍有較多年長義工屬合理。
- 大部份年長義工已退休。女性義工通常不必出外工作，因此可以協助日常行政工作。她的辦公室平日有兩至三位義工。
- 大部份年長義工由於有較多閒暇時間，可參與恆常活動。此外，通常是幾位熱心的年長義工先開始服務，然後他們會邀請年紀相約的朋友加入。與義工建立穩定關係後，動員他們便非難事。因此，人際關係是機構從年長義工處取得協助的重要一環。
- 她機構的大部份訪客，即服務對象，都是長者。雖然機構未有特別招募長者義工，服務對象可在會員表格上表示擔任義工的意願。機構十分依賴年長義工，例如他們會在員工外出工作時留守中心。年長義工須具備某些技能。
- 他們會詢問義工的工作時間及屬意的工作性質。除體育活動外，大部份義工都是長者。

招募年長義工的困難與限制

鮮有招募者

- 對服務對象抱有刻板印象。年長義工可能有些難以改變的觀念。對比年青義工，他們需要更多時間改變有關的想法。為應對這個問題，他的機構嘗試在義工培訓中融入相關內容。
- 體力是其中一個考慮。作為具備良好溝通投巧，經驗豐富的義工，年長義工與對象傾談沒有問題，但他們在沒有升降機的私人物業步行上樓時感到辛苦。
- 為確定他們可負擔的工作時數，他們會詢問申請人的家庭狀況。即使義工只能付出較短的時間，他們仍會接受申請。應付節數較多的活動時，他們會邀請空閒時間較多及不用花太長時間陪伴家人的義工協助。像摺紙一類一次性活動而言，他們會邀請較忙碌的義工幫助。
- 部份脈絡較廣的機構拒絕為她的機構尋找年長義工。她缺乏招募義工的溝通渠道。若要吸引人自行申請擔任義工，機構必須有名氣。她不知道如何招募具備特定技能，如音樂和舞蹈的義工。對比大型機構，除非這類人士在中心所在的鄰里中為數不少，否則以中心為基礎的機構難以招募退休專業人士擔任義工。

經常招募者

- 年長義工可能需要照顧孫兒，或受健康狀況所限，因此他們招募的義工須為 55 歲或以上。然而，難以在培訓期間建立他們的歸屬感，這是因為他們對興趣班更感興趣，而興趣班是他們以往因為照顧家庭或工作而無法進行的事。招募年長義工，目標是減輕現有年長義工的負擔，但新加入的年長義工對義務工作不夠投入，她需要花時間逐一詢問他們會否出席活動。她曾為義工舉辦培訓計劃，但大多數申請人為在職青年。年長人士傾向表示自己不識字，記憶力差或因年老無法學習。
- 義工透過中央招募而來；她的機構同時與其他中心合作，其他中心的義工可為她的機構服務。有時其他中心會與她的機構合作，因為他們認為她的機構所舉辦的活動感吸引更多會員。然而，他們會否為她的機構宣傳活動，則視乎雙方關係。會員認為可從義務工作中學習良多，故此願意參與義務工作。
- 缺乏義工接手年長義工的工作。招募年長義工，須視乎社區內退休人口。因為年青人搬離區域，而年長人士甚少搬入，故此在近郊特別難以尋找潛在義工。由於義工人數有限，他們招募年齡 55 歲以下的家庭主婦作義工。
- 嘗試以不同方法招募義工，例如在年度招募行動中，以郵件或海報招募新會員。年青人傾向在暑假期間參與，但機構需要在平日有空的年長人士或家庭主婦參與，因此招募及培訓一般在暑假後，於主婦較空閒時進行。起初可能有 40 至 50 位義工，及後慢慢減至 10 位將留在團隊中。她認為這是成功的方式，因為有更多人認識她的機構。密集的招募橫額同樣有效。透過互聯網可有效招募來自不同宗教的義工，因部份義工希望嘗試不同種類的義務工作。橫額及報章廣告比較昂貴，未必常有資源。此外，人們傾向在互聯網搜尋，他們要配合潮流。他們舉辦手語、導賞團等課程，回應這些義工的興趣。

招募年長義工困難的應對方案

- 應調整課程安排，以配合義工的體能。患有關節痛的年長義工導師或可坐在椅子上教授舞蹈。可調整部份步法，以便可在椅子上進行。可為年長義工安排兒童托管服務，他們可把孫兒帶到中心，讓孩子們能在中心同時得到照顧及學習。
- 提升年長義工的信心是十分重要。他的中心有很多個案是經不同人士轉介而來。這些服務接受者中，大部份都有潛質及時間成為義工。他鼓勵這些服務接受者，當中大部份是長者或年長人士來到中心擔任義工。他會為他們配對一位現有的義工，並分派如貼郵票及摺紙等簡單工作，使他們獲得成就感並建立信心。他已藉此方法招募了一些年長義工。
- 機構的理念是重要的。義工在參與機構前需要認同其理念。對比其他機構，她的機構並沒有多元化的工作派予義工。義工主要協助文書工作及探訪。機構能夠留住義工，是因為義工認同機構進行的公眾教育工作。年長義工在會先比較不同機構，再選擇接觸其中一個。
- 他們招募各類義工。而不太強壯的年長義工會獲派體力要求較低的工作，例如：照顧視障人士。年長義工將獲得成就感，並繼續留在中心擔任義工。

服務對象來自不同年齡組別。年長義工將獲派往照顧年長的服務對象，他們有共同話題可以互相傾談，有共同話題。

- 義工須先成為會員，並會詢問他們於義務工作的特別技能及興趣，當舉辦培訓時，他們將接獲電話通知。由於他們已表達對義務工作的興趣，所以反應較一般宣傳活動為佳。吸引新義工的新方法，例如：在她最近舉辦的手工藝班中，招募學員擔任義工，教授長者手工藝。此策略以舉辦興趣班引起大家的興趣，再設法將他們留在機構中。
- 員工負責聯絡傳媒，並安排電台節目訪問。她認為這是招募義工的有效之法。曾經嘗試在報紙刊登廣告，並有效招募年齡為 50 歲左右較年輕的義工。培訓部份義工為義工大使可協助宣傳推廣。網站中附有鏈結，供瀏覽者登記並選擇他們有興趣參與的義務工作類別。

招募年長義工的有效方針

- 轉介是招募長期義工的有效方法，因為個人經驗的分享，可以吸引認同機構目標的人士，而其他宣傳則可以吸引參與單次活動的義工。
- 區內居住的人士是較佳的招募對象，因為他們住在附近，且與鄰里關係較為緊密，有較大機會長期參與。
- 有必要了解義工的需要，並識別出較熱心的義工，並讓他們了解工作的影響和重要性。首三個月是留住個別義工的關鍵期，因此機構應在這段時間顯示他們的關懷與尊重。

留住義工的困難與限制

- 年長義工的健康狀況或會快速改變，因此他們有一天或在體能上不再適合擔任義工，他們會開始感到自己無法繼續幫忙，因此機構會讓他們在每次到訪中心時逐步學習，使他們自覺正在學習中進步，獲得自我肯定，並因此繼續參與義務工作。
- 常規服務通常有年長義工協助，只要常規服務繼續，年長義工便會繼續參與服務。在建立使命感後，他們會成為恆常義工。他的機構的信念及服務性質或是留住年長義工的原因。
- 部份長者於他的機構參與義務工作，是基於與社工的良好關係。然而，他們可能批評其他義工。若他們不滿意員工的決定或其他義工的政見，他們便不再到訪中心並不加解釋。他們更可能會帶走他們的朋友。在招募更多新義工，和與舊有義工保持良好關係之間取得平衡並不容易。常見處理手法是將衝突雙方派往不同崗位。
- 年長義工傾向與朋友待在一起，新成員或難以融入。若新成員吸引太多注意力，舊有成員或與朋友一同離開。若新成員得不到關注，亦會離開。她會在這些情況中協助新成員。
- 部份年長義工可能會倚老賣老，認為其他人必須跟從自己的意見。他的機構會接受合理的意見。部份年長義工或會因自己的主觀意見不被接受而感不快，他們未必會即時離開，但或會向其他人投訴。若他們向員工投訴，投訴可能會被接納。部份義工為平息紛爭會解釋客觀狀況。不滿的一方即使未必同意解釋，亦會停止投訴。

- 部份服務或非長期性質。義工在兩個活動之間或無工作可參與。由於不知道何時再需要服務，他們可能就此離開。雖然長期服務或有助長者義工熟悉服務，非恆常活動可能更為有趣。應對方法是讓年長義工預先得知中心的未來計劃，讓他們預計到自己何時可以再參加義務工作。若一段時間不聯絡他們，他們會覺得自己已被遺忘。

如何留住年長義工

- 關係：關係對招募義工及留住年長義工而言十分重要。部份工作只能由退休人士擔任，因他們不需要花時間工作。樂於與他們傾談，可與他們建立關係。每見到年長義工便與他們交際，邀請他們參與其他活動，並協助他們解決遇到的問題，以建立穩健關係。即使起初已向義工分配合適的工作，若員工不聯絡他們，他們也可能離開。員工須要在本身的工作，以及與義工保持緊密連繫之間取得平衡，這對新員工而言特別困難。除了培訓課節及經常聚會，機構須為年長義工舉辦不同類型的活動，以慢慢建立歸屬感。
- 認同：為年長義工舉行年度頒獎典禮，他們會感到自己的付出獲尊重。她的機構舉辦服務對象為年長義工製作紀念品的活動，以作鼓勵。義工欣賞機構的使命，以及肯定他們的貢獻，對挽留義工十分重要。
- 動機：義務工作既是施予，亦是接受。告訴他們，他們將從義務工作中得到滿足感。邀請潛在義工先學習部份相關事物，並觀察他們是否樂於義務工作其中。與年長義工預覽未來活動，先引起他們的興趣，並鼓勵他們再來訪。將培訓計劃分成不同階段，當義工達至若干條件後，可獲培訓計劃認可，例如海外交流，以給予他們新鮮感。
- 津貼：經濟能力較佳的年長義工大部份不關心瑣事，但經濟環境較差的年長人士則會在決定是否協助一項活動前，考慮旅遊及飲食開支，例如由中心資助部份開支的自助餐。
- 問題：最大問題來自健康狀況及家庭狀況改變，例如照顧孫兒。由於期望不同，難以令教育水平較低的舊有年長義工與教育水平較高的新加入義工融合。

培訓年長義工的困難與限制

- 用簡報會教育年長義工太沉悶。他們有自己的價值觀，或者不願跟隨指示，例如不應向服務對象透露私人電話號碼。
- 可在培訓中以角色扮演模擬探訪服務對象，但其他人表示，對年長義工而言，角色扮演及正規培訓方式沒有效用。他們或已經從其他機構得知培訓內容，聆聽相同內容時或不能集中。
- 年長義工因「培訓」一詞卻步，因為他們認為自己有更多歷練。導師使用新詞彙，減少年長義工在開始時的抗拒。年長義工有時會不敢踏出安舒區，不敢學習新事物。
- 員工必須要提醒年長義工時間管理的重要性。有時他們會同時作出多個承諾，或使他們感疲累。他們在不能同時處理所有事務時，應該拒絕。
- 人際關係問題有時會令部份年長義工懷疑，為何其他人獲邀請參與協助，

而自己不被邀請。義工之間的工作時數或各有不同，但部份年長義工會單單視為處理不公。他們十分敏感，要在不傷他們感情下令他們了解原則並不容易。

- 大部份年長義工並無日間工作，因此有時會需要關注。他們熱心作出服務承諾，因而常常致電員工，或因未獲邀請幫忙而感失望。

培訓困難的應對方案

- 年長義工抗拒角色扮演，因此機構要向他們解釋角色扮演的意義，並說服他們，這可以令他們了解協助視障人士的技巧。
- 多元化培訓，例如遊戲（除角色扮演外）。
- 年長義工將學習到服務範圍內的穩固知識，是他們從未學習過的。他們其時會非常安靜。同時，應舉行迎新遊戲，參與者可從中認識機構不同服務單位及範圍。
- 義工能力各異，部份能力較高者或對培訓沒有興趣，而部份能力較低者縱然滿懷熱誠，但易感疲倦。培訓僅是一個過程，能力不足不代表不能擔任義工。機構邀請義工自行組織活動，可使義工的參與度增加。難以改變義工的能力，機構只可以為他們配對合適的工作。他們與服務對象及其他義工建立的關係，將是他們持續參與的動力。
- 將有經驗的義工與新加入的義工配對。他們會介紹有經驗的義工為資深義工，賦予他們責任感與自我肯定。
- 培訓計劃按義工的能力、時間及體力而定。為回應義工需要，機構將培訓時間縮短，或每 30 分鐘休息。若需要筆試，有時部份義工在讀卷上需要協助。部份義工則偏好於早上進行培訓，因為傍晚他們要準備晚飯，他們或在周末沒有時間；因此在時間上他們需要妥協。
- 恆常培訓對部份需要彈性日程的義工而言是困難的；因此，機構須要提供更多培訓時段以供選擇。此外，密集的培訓會為他們帶來壓力，因此嘗試避免安排連續的培訓課節。
- 部份服務，例如陪診及送餐，需要體力、熱誠與技巧，部份年長義工雖然非常熱心，但身體條件不許可，或是在解讀及實行上有困難，由此可見義工質素在培訓後亦有高低。她的機構舉辦複習班，並鼓勵這些義工參與。最後，與他們建立關係是十分重要，這會更容易為他們配對工作。培訓後，與能力較低的義工溝通，他們仍可以參與義務工作，重點在於為他們配對合適的工作。部份年長義工十分坦白，對她表示清楚自己沒有能力工作，但熱衷於學習新事物，她會容許他們繼續參與培訓課程。由於年長義工專注力較弱，容易疲倦，機構為他們提供圖表及簡單筆記，協助他們專注，且每節培訓課節不能太長。
- 由於他們的服務範圍獨特，有時會發生他們不知如何解決的問題，對他們而言是新的經驗，他們的抗拒感會較低。他們在這些情況下會更熱心學習。
- 可提出一些建議並詢問年長義工給予意見。他們有時會給予一些驚嘆的想法。
- 員工應與不開心的年長義工傾談。他們應一同找出問題，分析情況，並一同訂立解決方案。耐心的溝通是關鍵。

- 在機構中獲得成就感後，年長義工便不再介懷於瑣事。若他們因能力不足或不適合，而不獲分配心儀的工作，他們會猜測原因，並作出投訴。員工應提醒他們，其他人會重視他們的長處及優勢，他們受到鼓勵，便不再投訴。
- 義工擔任多種角色，部份核心義工有時可擔當新來者的領袖。為留住義工，常規服務扮演的角色是十分重要，因此機構會常常為常規服務加入新元素，以增添趣味，吸引義工。

年長義工的表現

大部份對年長義工表現（包括工作時間及知識）水平的整體滿意程度評分介乎4至5分（1為極不滿意，5為極滿意）

正面：

- 對義務工作更投入認真。
- 堅韌，不輕言放棄，更有經驗，或教導員工如何提升團隊精神，熱心於義工間自行討論如何把事情做得更好。
- 更守時
- 投入程度及責任感
- 熱心

負面：

- 需要時間適應，需調要整他們對義務工作的價值觀感及想法，有時喜歡說三道四。
- 體力限制

如何管理年長義工

- 認同：員工分享年長義工的成功故事，並形容他們為榜樣，使他們感覺獲得肯定。所有有貢獻的年長義工都應獲得嘉許，確保公平，避免閒話是非。於社交媒體上分享義工的成就，是肯定義工貢獻的一個方法，並避免中心的成員將他們的貢獻視作必然。
- 津貼：向義工發回交通及膳食開支。
- 管理：若有低級員工，而非主管帶領活動，參與度會降低，要在熟悉後才會聽從低級員工的指示。所以主管應出席活動以確保指示獲聽從。

管理年長義工的困難與限制

- 年長義工喜歡自組圈子，新來者若無法融入該社交圈子，便傾向離開。衝突及是非對員工而言可能是另一種壓力來源，負面氣氛亦有可能對其他義工造成影響。這些義工對機構都是投入的，所以她常常要作出艱難的決定。
- 部份義工像孩子般喜歡引人注目，必須公平地對待他們。他們的階級觀念重，且十分在意作為團隊領袖的名銜及權利。教育他們有關分工，並容許團隊成員自行分工，可以是解決方法。
- 較成熟或教育程度較高的年長義工可自行決定分工，而部份年長義工則需要為他們分派工作。
- 爭執通常來自有關探訪安排所引起的公平問題，例如部份年長義工不滿自己不被探訪。這種案例通常在節日臨近時發生。她解釋，這些探訪通常與其他機構共同舉辦，這些機構的要求各異，所以不會在一個活動中探訪所有義工。她的機構因此嘗試分出數隊探訪隊伍，務求探訪所有義工。經常為義工舉辦派對可以鼓勵他們，是另一解決辦法。
- 為義工設計包含培訓、交流、參觀及聚會的計劃，以促進和諧的氣氛這計劃得到正面的迴響。節目及活動均會在每月通訊中宣傳，以增加機的透明度。她認為類似計劃十分有必要，因為義工通常會聽從與他們關係較緊密的員工，但機構的員工總有更替，使之難以留住義工。
- 以小組管理義工較容易，因為容易在小組內建立關係，但她正嘗試解決小組之間的衝突。
- 舉辦年度會議，成員可在當中表達意見或提出問題，亦可在全體人員面前釐清事情，以避免閒言是非。與一些年長義工分享其他年長義工提出的問題，公開討論，以形成群眾壓力，促進達成一般共識。機構可表達更多關懷及認同，以顯示義工並非機構的工具。這可以避免是非及在同一事件上出現多種解讀的情況。
- 年長義工對同一段說話可能有不同解讀。公開聲明可減少是非，但不能杜絕這種情況。
- 她的機構有一位義工性格隨和，不參與是非，且與其他義工保持良好關係，她作為義工與員工間的中介，協助機構收集意見，並為其他義工提供建議。在出現中介後，機構與義工之間的氣氛變得更為平和。義工更願意在他們不在中心時講出心聲。每次節目或活動後與年長義工『飲茶』，有助交換意見及感受。

最適合年長義工的義務工作種類

- 探訪：他們有很多人生經驗，且對於背景相近的人來說更有說服力。他們可以更有效地與服務對象傾談。他們可以分享自身經驗及如何面對生命中的困難。相比社工，他們更懂得對服務對象表達關懷。不過，在他們進行任何探訪前，機構需提供培訓，以調整他們在分享自身故事的語氣及重點。
- 教育：他們安排的攤位有傳達核心信息的目的。由年長義工運作攤位更有說服力。他們可以以類似父母的身分教育兒童。帶同子女前來的父母也會更有興趣聆聽他們。
- 年長義工或記憶力不佳，特別當他們作出多項承諾時。他們或會在錯誤的時間前來中心，但年長義工通常使用行事曆，有些年長義工甚至能夠就活動提醒員工。她也通常會在活動前致電提醒他們。
- 表演：年長義工喜歡學以致用，可為年長義工舉辦表演作為義務工作，通常每位年長義工都有一兩項技能。他們甚至會自行負擔製作費用。他們對可以邀請家人來觀看他們表演感到高興。
- 照顧：喜歡參與照顧服務，例如探訪獨居長者。機構嘗試組合出混合年輕及年長義工的探訪隊伍。年輕義工對年長義工的溝通技巧十分佩服。懂得急救的年長義工可負責急救服務，這得到良好的回應，因為他們善於安慰傷者。
- 分享：兒童喜歡聆聽年長義工分享過往經驗，參與他們的導賞團，或製作他們兒時玩樂的手工玩具。
- 年長義工或較不適合需要創意思維的工作。
- 部份協助行政工作的年長義工不懂中文輸入法，這是其中一個限制。
- 應先考慮年長義工的背景、性格及資歷。部份年長義工身體仍然強壯。
- 每批年長義工都有分別。最新一批並不熱衷於表演，他們偏向是照顧型，例如服務對象在首次探訪後便會記得他們的名字。她表示，獲得認同十分重要，可鼓勵義工繼續參與服務。她認為義工或不察覺自己的潛能，適合他們的服務有助發展他們的潛能，或增加他們的才幹。

年長義工參與服務的最佳時機

所有參與者表示同意平日早上為最適合的時段，否則會是平日下午五時之前。

原因：

- 年長義工在其他時間或需要照顧孫兒。
- 早上較好，因為他們通常很早起床。
- 下午五時後他們要準備晚飯及休息。
- 周末及假日他們或需要陪伴家人（視乎家庭狀況）或行山。
- 下午較晚時分或黃昏時，市場會有減價，由於他們收入有限，這對他們是重要的。

第四章 總結

年長義工的優點與弱點

這裏有一些年長義工的優點，例如：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；新一代的長者擁有更高的教育程度；似乎全都具備表演技巧；良好的溝通技巧。

還有一些弱點，例如：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。

對於年長義工來說，時間需要較彈性，平日早上最為合適，否則會是平日下午五時之前。

招募

這裏有一些年長義工起初成為義工的動機的原因，例如：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。

一些招募年長義工的障礙包括：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。

一些年長的義工招募策略包括：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

一些年長的義工所需涵蓋的範疇如下：工作的性質和職責及體能的局限，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。

一些合適年長義工的培訓方法：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

一些合適年長義工的溝通方法：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 使溝通有效率。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，給予肯定及支援

一些合適年長的義工建立關係的方法包括：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。

一些給予肯定的建議包括：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。

一些報銷費用的建議是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。

需要事前到活動場地考察，以計劃到活動場地的途徑。

管理

有一些管理年長義工的建議：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；義工喜歡成立小圈子，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組織及統籌；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。

附錄 A 聚焦小組指引

與非政府機構員工的聚焦小組討論

為聚焦小組提供的資訊

感謝大家同意參與今天為時一個半小時的聚焦小組。我們受香港義工學會（學會）委托，收集你對招募年長義工的意見。本人在此強調，所有今天收集的資料將絕對保密。聚焦小組討論將被錄音，但錄音將僅妥善保存 4 個星期，以供本人作出匿名撮要。如你現在有任何疑問，請即提出，而如果你及後有任何疑問，請致電本人 Linda Cho，號碼為 3917-1900。若你對於作為研究參與者之權利有任何疑問，請聯絡香港大學非臨床研究操守委員會（2241-5267）。

若所有人士同意錄音，現在開始討論：

介紹及歡迎

1. 解釋參與者在討論期間應遵守的規則，參與者的權利，錄音過程，及個人私隱保障。
2. 識別及了解參與者的背景，包括：
 - 他們的機構需要義工提供的服務；及
 - 他們的機構認為他們擁有的義工是否足夠為他們提供協助

主要問題

1. 調查他們是否經常使用年長義工
2. — 不常用的原因
 - 常用的原因

有關招募

3. 探討如何招募年長人士參與義務工作
 - 識別任何招募年長義工所遇到的問題或限制
 - 討論如何克服這些招募年長義工時遇到的問題或限制
 - 討論招募年長義工的可行方針

有關培訓

4. 探討如何培訓參與義務工作的年長人士

- 識別培訓年長義工的任何困難，包含問題及限制
- 討論如何克服這些培訓年長義工的問題及限制
- 討論培訓年長義工的可行方針

有關管理

5. 了解參與者對年長義工的整體滿意度，包括工作時數，表現及知識

- 探討年長義工遇到的任何困難
- 討論如何克服這些年長義工遇到的任何困難

6. 探討如何管理參與義務工作的年長人士

- 識別在管理年長義工時遇到困難，包括問題或限制
- 討論如何克服這些管理年長義工遇到的問題或限制
- 討論培訓年長義工的可行方針

7. 了解最適合年長義工的目標服務的特徵

8. 了解最適合年長義工的服務時間表的特徵

有關留住義工

9. 探討如何留住年長人士參與義務工作

- 識別在留住年長義工時遇到困難，包括問題或限制
- 討論如何克服這些留住年長義工遇到的問題或限制
- 討論留住年長義工的可行方針

與年長義工的聚焦小組討論

為聚焦小組提供的資訊

感謝大家同意參與今天為時一個半小時的聚焦小組。我們受香港義工學會（學會）委托，收集你對招募年長義工的意見。我在此強調，所有今天收集的資料將絕對保密。聚焦小組討論將被錄音，但錄音將僅妥善保存 4 個星期，以供本人作出匿名撮要。如你現在有任何疑問，請即提出，而如果你及後有任何疑問，請致電本人 Linda Cho，號碼為 3917-1900。若你對於作為研究參與者之權利有任何疑問，請聯絡香港大學非臨床研究操守委員會（2241-5267）。

若所有人士同意錄音，現在開始討論：

個人資料

討論開始前，以表格紀錄參與者記錄他們的年齡、性別、教育程度、義務工作類別（現有／偏好）、機構類別（現有／偏好）、偏好的義務工作日數及每周義務工作的時數

介紹及歡迎

1. 解釋參與者在討論期間應遵守的規則，參與者的權利，錄音過程，及個人私隱保障。
2. 識別及了解參與者的背景，包括：
 - 他們參與義務工作的年資；
 - 他們選擇參與義務工作的原因

主要問題

1. 探討他們起初成為義工的動機。
2. 識別任何鼓勵他們繼續參與義務工作的因素。
3. 探討他們預期可從義務工作得到的益處。
4. 按他們的經驗探討義務工作所得的益處
5. 識別任何鼓勵他們參與義務工作的因素。
6. 識別任何使他們對義務工作卻步的因素。

7. 了解任何吸引更多年長人士（包括他們的朋友）參與義務工作的因素。
8. 探討機構最佳的安排，包括於機構內招募年長義工。
9. 基於他們的經驗，探討機構、以及機構管理年長義工方面可予改善的地方。
10. 討論年長義工所需的設施及支援。
11. 討論年長義工是否需要任何特別培訓或學習。
12. 倘若提供培訓，年長義工希望建立的知識與技巧。

附錄 B 聚焦小組 紀錄

項目名稱：年長人士義務工作專題研究 — 並無任何教育程度或專業要求的年長義工

日期及時間：二零一五年九月二十三日（星期三）
下午二時三十分至下午四時三十五分

地點：香港西營盤西源里 6 號源輝閣義務工作中心 1 樓

為何成為義工，起初對擔任義工的期望

7 號參與者參與義務工作，是因為他希望學習新事物，了解義務工作如何幫助及貢獻社會。他對參與義務工作抱平常心，並無特定期望。他純粹希望學習更多有關義務工作的發展。

6 號參與者在婚後成為家庭主婦，並搬到遙遠的地方，她希望認識新朋友，故開始參與義務工作。她認識了照顧兒童的義工，自己也成為一份子，全職投入兒童照顧服務。她於 50 歲後停止義務工作，並在服務行業工作。現在她已退休，有更多時間，因此她重新投入義務工作。由只需面對家人的家庭主婦轉為要應付各種人士的義工，她認為義務工作改變了她的想法，也開闊了她的眼界。她的義工隊伍在 2001 年成立後，便開始參與不同類型的義務工作，例如照顧長者服務。她並不在意服務的種類，只要有興趣的她便會參加，特別是退休後她十分空閒。她希望在義工的過程中獲取知識。

5 號參與者解釋，他自退休後頗為空閒，因而開始義務工作。現在，他可以結識新朋友，同時向其他有興趣參與義務工作的人分享經驗。他期望不高，只想與興趣相投的朋友分享看法。

4 號參與者與上一位參與者有類近的看法，他主要想貢獻社會，並協助其他人解決問題。他不期望任何得益；對他而言，從協助他人所得到的快樂是更重要的。

3 號參與者過往從事青少年服務工作。她曾與其他母親一同參與社區中心所舉辦的安老院舍探訪，發現安老服務獲分配的資源遜於青少年服務。她因此投入長者服務，並長達 9 年。她希望挑戰自己，因此在安老院舍全職工作了一年，專注於長者服務，並繼續擔任義工。她發現隱蔽長者需要額外關注及照顧。隱蔽長者從最初不願接受服務，到樂意與她會面，令她感到份外滿足。現在，她已從海外管家的工作退休，重回社區中心擔任義工導師。為給予自己新的挑戰，她開始擔任平安鐘服務義工，當中有更多機會與長者溝通及了解他們的需要。她對自己的工作感到滿意，認為有意義，因為很多長者沒有任何傾訴對象。在她參與義務工作前，她的期望主要是學習新事物，並啟發其他婦女參與義務工作。

10 號參與者已有超過 10 年義務工作經驗。他最先在退休前一次假期中，在一個攤位認識義務工作。他開始義務工作，是因為他沒有任何工作壓力，也對任

何事物都失去動力，卻有動力參與義務工作。他與一班有共同目標的人組成了義工小組。他的義工小組並無特定服務類型。由於小組成員主要是年長人士，他們傾向不進行需要體力勞動的服務。然而，事實證明他們的人生經驗是他們的資產，其對他們的工作有幫助。他認為自己是幸運的，因為所賺的足夠養活自己，而其實很多人並不能夠做到。因此，他相信自己能夠透過幫助及尊重有需要人士而獲得尊敬。他認為同理心十分重要，他十分慶幸自己對於義工的期望已獲達成，且一直參與義務工作。

1 號參與者是個外向的人。他在退休前的休假期間，在街上偶遇同事，並受其邀請而擔任義工。他僅為承諾而參與義工，並渴望由此看見社會的其他面貌，心中並無特定期望。

9 號參與者表示，他對義務工作的目標純粹為了分享。他相信，不論分享快樂還是分擔憂愁，都是一種互動，對一個人的生命極為重要。同時，希望藉義務工作與他人分享他的學識與技能。

8 號參與者相信「取諸社會、用諸社會」。即使他認為自己並非能力過人，他仍然希望盡其所能地施予。他自小便從幫助別人中得到滿足感；因此，他參與義務工作。

2 號參與者剛剛到達。

他們如何開始義務工作以及鼓勵他們繼續服務的原因

1 號參與者解釋道，他獲同事邀請加入一個主要由年長人士及長者組成的制服團體的義工小組。這小組附屬於一間長者中心，因此常為長者中心舉辦活動，如旅行團，亦常常為政府部門提供協助，例如醫管局、康文署及部份急救團隊。他認為他在這 4 年義工生涯中學習良多。他分享道，例如在醫管局進行義務工作時，他們協助舉辦導賞團及招待嘉賓。起初，他和他的隊友認為他們是廉價勞工，但他們及後察覺，醫管局可舉辦其他活動，而非舉辦一個活動並邀請他們協助，於是他改變了想法。同時，他觀察到形形色色的人，一些人較為投入，一些則十分熱情但因年邁而體力不繼。後者偏好參與活動而非舉辦活動。

2 號參與者得知他曾到訪的籌款攤位所得的善款將用於醫療機構後，對義工產生興趣。因此，他便開始參與義務工作，為籌款攤位準備貨物。善款將用於協助因痲痺失去自理能力的病者，而他們在機構內獲得尊重。因此，他從幫助他人得到滿足感。他和其他看法相同的人士花了兩年籌備了一個非牟利義工小組，是一個規模細但獨立的小組，可提供多種義務工作。他認為他同樣從中獲益，對生命及社會有了更深刻的了解，若他沒有參加義務工作，便無法得到這些經驗。親身體驗為他帶來的啟發，較聆聽其他人分享深刻得多。他同時服務弱智人士，並與數位弱智學生建立良好關係。所有經驗都為他帶來極大滿足，並鼓勵他繼續服務。

3 號參與者開始她的義工生涯時，由於她的子女開始上學而變得清閒，及同時

有機構招募家庭主婦擔任義工。她因此參與了青少年服務單位並與其他母親一同準備食物作籌款用途。她對此興致甚濃，因為可以學習新事物。她於平日為年幼學生指導功課，並為籌款準備攤位及食物，所得善款用作協助青少年及長者。她和其他義工帶領兒童協助籌備籌款活動，她為團結社區所帶來的成功感到非常欣慰。她在她的長者社區服務單位負責導賞團。她享受與長者溝通，並因耐心及尊重他們而受到肯定，因而感到滿足。她從他們的生命經驗中學習良多。同時，她的善心使她受到長者的尊敬。即使她已不再在長者中心擔任義工，但他們仍然保持良好的關係。是滿足感推動她持續擔任義工 20 年直至現在。她從培訓中學習到不同的技能，例如如何應對不同類型的長者。她同時學會樂觀面對生命的難題，並常懷感恩。她與鄰里中的長者建立了緊密的連繫，這推動她積極學習新事物。

4 號參與者對賣旗感好奇，於是作出嘗試。他受社區服務，例如協助新移民就業、住宿、經濟及家庭事務的推廣吸引。他指自己是出於興趣而擔當義工。

5 號參與者表示，他的教育程度不高，但生命經驗豐富，且無財政負擔。他曾建議業主委員會如何翻新他們的屋邨。他從未曾參與義務社區服務。他對達成幫助他人的結果感到快樂。

6 號參與者為全職主婦，她的丈夫在外工作，並沒有很多假期。二三十年前，很多香港男士到中國工作，衍生出家庭問題，她獲朋友邀請到婦女聯會，在聯會中，婦女間互相幫助及支持。由於工作，她及後再無到訪婦女聯會，直至近年才再重回聯會。她已脫胎換骨，她在大學進修；此外，她學習到同理心，改變了她的生命。她在數次手術後從朋友處感受到愛。她在退休後有更多時間，因此決定重投義工服務，貢獻社會。義工的經驗亦協助她和自己的子女溝通。她結交了很多新朋友，特別是她從課後兒童託管服務的認識的單親家庭。他們感激她為他們生命帶來的協助。開始義務工作後，她感到更快樂。

7 號參與者在退休後有太多空閒時間，但難以與朋友或同事見面，因為他們未退休。他所住的地區社區中心甚多，他開始到訪這些中心。員工邀請他擔任義工。在時間許可的情況下，他希望盡可能協助社會其他人士，例如獨居長者。他同時從探訪的長者的經驗及特點中學習。

8 號參與者首次義務工作是於聖誕節期間在大口環根德公爵夫人兒童醫院進行的，其時他讀中二，去唱聖誕歌。由於他一直有參與合唱團，他起初以為這純粹是一次合唱團表演。表演後，他們有時間與病童傾談，他對此不習慣也沒有預備。然而，病童因有人陪伴傾談而感快樂，感動了他。他自 18 歲起開始定期捐血。他對於有能力幫助他人感到快樂。他及後加入了聖約翰救傷隊，在當中接受急救訓練。他從一系列的任務中得到滿足感，及結交到朋友。他受電視節目啟發，開始在工餘擔任義工，並在南朗醫院接受寧養訓練。2003 年南朗醫院關閉後，他繼續義務工作，這是出於滿足感、承擔感及自我肯定。他在南朗醫院體會到生死經驗因而令他信教，並參加教會。他補充道，他曾經自負，但藉義務工作學會了謙卑，並鍛煉出更佳的能力以應付逆境。

9 號參與者的義工經驗較短。他主要參與與長者分享的環節。他第一次嘗試參與義工是因為他一直已有在退休後全身投入一項他有能力做到的事的想法。他熱衷於分享，因此在一間長者中心為長者授課。學生人數隨之上升，他從負責人得知，學生從未如此投入中心。因此，他的義工經驗帶給他真正的滿足感。對他來說，經驗來自互動，而非義務工作。經常與來自不同社會階層的人接觸，拓寬了他的視野。

如何鼓勵身邊友伴參與義務工作

3 號參與者建議向朋友分享參與義務工作的愉快經驗，藉此豎立良好榜樣。

2 號參與者相信，多元化的義務工作可以吸引具有不同興趣及能力的年長人士及長者，並在機構內建立凝聚力，增進團結。他認為，機構提供各種義務工作，可令義工了解自身長處並善加利用。然而，他關注到有時部份服務對象並不需要那麼多義工，但很多義工都很踴躍，他擔心公平問題。

9 號參與者認為一個人會否參與義工務，取決於時機，能力和心態。他分享到，他的朋友在看到他的例子後，也希望參與一些義務工作，但已有其他事務纏身。

8 號參與者表示，他向朋友、教會及基督教團體分享義工經驗，並鼓勵他們參與。

參與義務工作的障礙

2 號參與者表示，義務工作性質不合適，機構對待欠尊重，都是令年長人士對義工卻步的障礙。

8 號參與者表示，有時個人的分享對於其他人而言或顯得自大。他建議分享應著重於工作的性質及挑戰，而非個人的能力；他相信這會使分享更有效。因此，表達方式是關鍵。

1 號參與者認為一個人的想法最為關鍵，因為有些人認為義務工作浪費時間。他建議機構應先向他們推介中心的活動，並邀請他們協助一些小任務作為起點，使他們習慣施予，從而改變他們的心態。他同意 2 號參與者的意見，部份年長義工的工作被視為閒瑣的，因而不受機構尊重，使他們對繼續服務卻步。他分享自己一次隨機構到意大利交流的經驗，指出在營內專業的義工不介意負責簡單任務，如執拾垃圾。他認為義工不應介意工作的性質，因為細節亦可影響全局，不應因階級而輕視其貢獻。

6 號參與者表示有些人或無機會參與義工。她觀察到，有些人從事不太需要與他人溝通的職業，他們或難於結識新朋友。這些人士缺乏適當的時機去首次擔任義工；她並不相信他們是受能力所限，因為她見到一些住在安老院舍，被分類為體弱的長者亦參與義務工作，他們因可以幫助他人給與社會互動而感快樂。因此，她同意 2 號參與者，機構應提供更多元化服務，以確保公平參與及吸引義工。他們在達至一些成就及獲得自我肯定時，會更感投入。

機構應如何達至最佳義工管理

1 號參與者指出，開始服務前的簡介及培訓環節，對義工而言十分重要，他們可藉此了解工作的性質及職責。即使年長義工負責的工作簡單，如導賞，也應提醒年長義工有關他們的職責及體力限制，免生意外。此外，順利的任務可使義工獲得其他義工的認同及尊重。倘若職責及性質不清晰，負責義工或因為服務失敗而感到挫敗。

3 號參與者指出，部份員工故意為較稔熟的年長義工安排輕鬆有趣的活動，並指派她負責較辛苦的工作，她對此感不滿，希望獲得更公平的安排。

8 號參與者認同 1 號參與者，培訓及簡介，對於能否順利進行較為重要的。他補充，匯報同樣重要，有助評價及改善，並幫助義工建立更好關係。這對義工、機構及服務對象而言同樣有益。

2 號參與者分享到，他的機構設有委員會，會經常舉辦會議並作錄音及會議紀錄，所有成員分享他們受委托進行的義務工作。委員會負責組織活動，向成員匯報及協調活動。申請程序按先到先得基準處理。因此，系統化的制度可保障透明度及公平性。他們亦會使用電話應用程式如 WhatsApp 作有效溝通。

機構在管理方面應如何改進

1 號參與者指出，負責員工有時可能過份自信或能力不足，忽視了義工所提出的建議。

2 號及 6 號參與者同意 1 號參與者。

6 號參與者解釋，部份機構的受薪員工只計劃活動，拒絕參與且濫用義工，義工一般不會投入於這類機構。她指出，擔任義工的其中一個目的是獲享快樂及尊重，而義工在眾多機構中亦有很多選擇；並解釋為何部份員工在義工當中更受歡迎，這是關乎員工的溝通技巧。她補充這僅是個別案例，她亦認識一些很好的員工。

1 號及 3 號參與者認同這種狀況是個別例子。

3 號參與者同意 6 號參與者，並補充，溝通十分重要。

1 號參與者指出，有時員工的教育水平或不高，而年長義工則具有高教育水平，突顯員工能力不足。

8 號參與者認為這視乎員工的心態和個性；部份人是投入的，但部份人則墨守成規，但求無錯。

2 號參與者認同 8 號參與者。她分享經驗，指在她早前服務的機構中，她所屬的義工團隊被機構員工解散，原因是員工想以自己熟悉的義工成為機構新團隊。

她為此感到被侮辱。相反，在她現時服務的機構，員工虛心諮詢她的意見，在溝通間她獲得尊重。

最適合年長義工的安排

3 號參與者認為，應預先通知年長義工，因他們有自己日程。

2 號參與者最關注員工的能力和態度，其次是他們的溝通技巧，因對於部份工作而言，詳細資訊尤為重要，例如協助行動不便的服務對象如廁。

1 號參與者同意 2 號參與者所舉例子，並認為培訓重要。

9 號參與者關注由何方負責培訓開支。他解釋，一些義工不介意自行承擔開支，但認為須清楚交代。

8 號參與者建議，應容許義工與員工商討活動安排，以便在義工的實際經驗及員工的要求之間，順利達成共識。應預備風險管理計劃，為任何可能發生的意外做好準備。

2 號參與者關注保險事宜。他知道大部份機構有為義工購買保險，但亦應該提醒義工注意安全，特別是需要體力勞動的活動，因他們或不熟悉潛在危險。

8 號參與者補充，推輪椅同樣需要培訓，因為在協助輪椅上落巴士及防止它移動時需要技巧。

年長義工所需的協助及設施

3 號參與者建議，應作出交通安排，特別是遙遠的活動場地。

2 號參與者同意 3 號參與者，並補充，組長應在活動前到訪場地，以便計劃最佳路線。

9 號參與者提出，為義工提供充足設施，是機構的責任。

2 號參與者表示，機構應對義工予以肯定。

3 號參與者同意 2 號參與者。她分享道，自己的團隊曾贏得獎項，但沒有公開地公佈。這使她對參與及後其他比賽卻步。因此，她建議機構應在活動和比賽後向義工發放最新消息傳單，作為快速跟進，並向各人分享喜悅。

2 號、6 號及 8 號參與者均同意。

9 號參與者分享，他的學生會以請他『飲茶』答謝他，對他而言是極大的肯定，他感到十分欣慰。

2 號參與者分享，他在收到學生的畫作時同樣感欣慰。他知道這是機構的安排，但這仍然令他和他的學生都感快樂。

3 號參與者表示，公開地肯定義工的成就（例如：在年度晚宴中），對她是一種鼓舞。表達認同不必過態，但要為義工帶來動力。

1 號參與者認為這表示出尊重，為義工帶來動力，同時向服務對象豎立義工的正面形象。

2 號參與者獲服務對象送贈日用品作日常禮物，使她感到滿足。

年長義工所需的培訓及支援種類

所有參與者表示他們需要培訓。

1 號參與者相信，在開始服務前，應為義工作出心理準備。

6 號參與者認為培訓應按服務種類提供，例如應為電話熱線服務的義工提供溝通及通話禮儀培訓。

1 號參與者進一步解釋，義務工作的要求可能較部份義工想像為高。其實，應訂立若干規則，例如守時，因為一位義工遲到，可能影響全部義工。

3 號參與者認同 1 號參與者。她對部份長者沒有準時出席活動感到十分震驚。

9 號參與者詢問培訓是否應在工作前，或是工作期間進行。

8 號參與者相信前期培訓及服務期間培訓均為重要。應提供簡單前期培訓，而服務期間培訓則可以評核形式進行，有助作出改進。

3 號參與者表示，她的機構提供年度培訓，以提供最新資訊。

6 號參與者強調，應為服務長者或智障人士的義工提供心理培訓，以保持他們的身心健康，因為他們會從服務對象聆聽大量負面的分享。她獲提醒，她只需要聆聽她的服務對象。因此，她認為應為這類服務度身訂造合適培訓。

1 號參與者總結，心理培訓，以及按服務需要訂立的培訓，同樣有需要。應提醒義工，他們不應向服務對象提出某些問題，例如財務狀況及家庭狀況。義工應清楚，探訪由機構安排，所以他們不應以個人身分接觸服務對象。

9 號參與者問 1 號參與者，這會否使義工與服務對象之間產生隔閡。

1 號參與者解釋，不建議義工與服務對象在服務以外建立緊密聯繫。

9 號參與者表示，在有組織的探訪中見面數次後，會建立友誼。

8 號參與者提到，1 號參與者所講的是參照義工操守。

1 號參與者解釋，縱使出於好意，亦有必要避免危險。若義工與服務對象之間建立友誼，已不再屬於服務性質。

3 號參與者補充，自行安排的探訪，必須由機構員工陪同前往。義務工作範圍以外的部份，應交由社工處理。

8 號參與者補充，機構應向義工清楚解釋機構的使命與性質。

1 號參與者認為，文化，特別是義工之間的關係，應同樣清晰解釋。他會有不愉快經驗，源自他團隊中一位義工過份自信，欠團隊精神。

如何吸引年長人士參與義務工作

2 號及 3 號參與者指出，現時欠缺相關宣傳。

3 號參與者分享道，她的朋友對義務工作沒有興趣，但喜歡舞蹈，因此她帶朋友參加她的機構舉辦的舞蹈班。及後她的朋友有興趣於醫院義務表演舞蹈，由此可見，義務工作能否配合個人興趣十分重要。

9 號參與者強調，動機十分重要。

8 號參與者認為，義工文化能否變得普遍，視乎人的生活。義務工作缺乏推廣，然而在生活的基本條件都未有保障時，是難以推廣義務工作的。

9 號參與者認同 8 號參與者，社會氣氛是一個因素。

8 號參與者續表示重要的是宣揚愛的概念。

3 號參與者表示，義工機構較以往多，義工人數亦隨之增加，義工文化已有進步。

1 號參與者指出，3 號參與者所指的進步或與政治氣候相關，區議員的數目也有增長。他質疑這究竟是出於他們的政治利益還是當區的福祉。

3 號參與者解釋，探訪對長者而然有實在好處。

1 號參與者認為香港有兩種義務工作：政治的以及中性的，他不認同在他們的義務工作中滲染政治。

3 號參與者避免政治義務工作。

1 號參與者補充，向活動參與者分配簡單的工作，可建立他們的信心，激發他們的動力。

8 號參與者補充，服務對象的家人受惠於義務工作，因此他們更有機會成為義工。

2 號參與者指，聚焦小組的男性參與者比女性多，是不尋常的。

項目名稱：年長人士義務工作專題研究 — 具有較高教育程度或專業的年長義工

日期及時間：二零一五年九月十四日（星期一）
下午二時四十分至下午四時四十五分

地點：香港西營盤西源里 6 號源輝閣義務工作中心 1 樓

為何成為義工，起初對擔任義工的期望

2 號參與者表示，成為義工為她的生命增添意義。她相信她自己能從這些經驗中獲益。幫助他人的過程開拓了她的眼界，也豐富了她的思考，當中快樂不能以金錢衡量。她首次開始義務工作時，她希望幫助他人，同時學習一些她預期不能在過往學習到的事。

3 號參與者在退休後意識到，他的家庭、健康以及終身學習，是他生命中最重要。他認為，持續的義務工作，而非一次過的義工活動，是最有效的終身學習，他可以從中接觸一些他從沒有機會了解的社群，如復康人士、視障人士、腦部受創人士及長者。他對這些人的了解加深了，若不曾開始義務工作，他將無從透過自己的社交圈子得到這些經驗；他同時可以幫助他們。他強調持續學習對他的重要。義務工作讓他繼續學習，推動他學習新事物；這也是他起初對義工的期望。

4 號參與者參與義務工作是因為她想幫助他人並學習新事物。她從義務工作中學習到溝通技巧及縝密的思維。

5 號參與者一年前經介紹開始義務工作。他在退休前是一位財務顧問；他首次義工經驗為服務弱勢長者，這撩起了他對義務工作的興趣。他居於一個弱勢地區，因此他在該區一間長者中心進行義務工作。他為患有認知障礙的長者擔任生命教練，希望幫助他們，自己亦同時學習如何應付這個疾病。他認識到老化是一個社會的大議題，他有興趣了解更多相關社會政策。他參與一些研究機構舉辦的長者研究，希望以他的力量和知識貢獻社會。他期望可透過義務工作開闊眼界及增進學習。他同時希望成為長者應用自身知識，參與社會活動的榜樣，從而改變社會對長者的刻板印象。這將會增加勞動力並減低經濟負擔，從而造福社會。

6 號參與者希望藉義務工作以他的學識貢獻社會，並豐富自己的生命；他相信，幫助他人是快樂之源。由於他就讀於教育學院，他不想浪費自己的能力所以他義務向中小學生教授英文。

（10 號參與者抵達）

7 號參與者起初參與義工的原因與前述參與者相近。參與 3 年後，他意識到自己參與義務工作是為了讓在退休保持忙碌，並獲得自我肯定。他可以在幫助別人的同時，服務過程亦協助他繼續立足社會。在他服務的機構中，他既要面對

受助者，亦要處理他機構的行政管理事務。他享受執行不同方面的職務。他剖白道，他對義務工作起初是有期望的，但及後了解到義工機構與商業公司同樣存在問題，不是憑他一人之力可以解決。因此他不妄想這些問題可以解決，或機構可以改進，他只能盡自己所能去幫助別人。

8 號參與者已參與義務工作一年。他曾經歷嚴重中風，並癱瘓數年，他受其他曾經歷同樣病患的義工鼓勵。康復後，曾受益於義務工作的他希望以自己的樂觀態度鼓勵其他病友；特別是中風已變得十分常見。他同樣因義務工作而得到自我肯定。他曾計劃在康復後從事一些簡單的工作，但他因中風無法工作數年，令這計劃難以實行。因此他選擇擔任義工。他比預期更享受擔任義工，因為當義工沒有壓力。

9 號參與者希望為社會帶來點改變，從而貢獻社會，但現實常常不如人意。他在退休後已擔任義工三年。現實並非每事如他所預期，但每當他想到弱勢的及有需要的人，都鼓勵他要再奉獻。他指，黃子華為惜食堂拍的短片啟發他參與該組織的行動。雖然他不懂煮食，但他仍希望幫忙。他注意到，由於政府的資源沒有被公平分配，前線員工因此受壓，而有需要人士卻無法得益。參與及出力於義務工作因此變得更為重要。

1 號參與者 10 年前退休，但他的積蓄不足以維持他的生活直到百年歸老，因此他開始了自己的生意。起初，他為一些宗教機構工作賺錢，那份工作要求他為慈善團體進行義務工作。他認為這是可接受的；同時，他希望藉著與這些機構的聯繫，確保自己公司的覆蓋度，並可為他轉介生意。他對義務工作不算特別熱心，但他決定了參與，便繼續服務。他曾服務過長者，濫藥者，復康人士以及青少年及兒童。當機構需要義工時，他會邀請身邊的人到來幫忙。他發現，即使他不算特別享受，但他的參與可以為其他人帶來正面影響。從前來領取食物及與他傾談的長者身上，他感受到快樂。他希望自己老去時，也有人陪自己傾訴。部份長者的不耐煩與囉嗦是他的反面教材，提醒他要留意言行。他發現，到社區中心領取食物，是長者碰面的社交場合，因此他知道，年老時可以到哪處結識朋友。他並不是時時都享受過程，也沒有預期任何收獲，反之，他向機構的其他人提供意見。

10 號參與者 20 年前開始擔任義工，因為她比較空閒，並想利用自己的閒餘時間去幫助他人。她喜歡孩子，因此希望服務兒童。然而，一間機構卻介紹她去服務長者，她直至現在仍在該處服務。她對義務工作沒有任何期望，她只希望利用自己的時間幫助別人。

他們的首次義工經驗

5 號參與者獲一個機構邀請協助舉辦一個會議並可獲得一些津貼，因此，他樂於參與。

8 號參與者有空餘時間，所以開始參與義務工作。

4 號參與者退休後感沉悶。她希望加入一個機構，但年紀尚輕未成為會員，員

工遂邀請她成為義工。

10 號參與者因有大量閒餘時間而決定參與義務工作。她去了住所附近的義工機構。她參與該機構不久後，便轉到她現在的機構。

7 號參與者指出，義工有兩種：舉辦者及前線義工。前線義工傾向不在意協調及組織；他們只關注他們場地上的職責，以及義務工作的時間。一些機構欠缺長期員工舉辦義務工作，因此舉辦者也是義工。他在他的機構參與過其他活動，他發現，當受到機構邀請時，他有興趣擔任義務舉辦者。

6 號參與者希望即使退休後仍能善用自已的學識與能力幫助他人，因此首次參與義工。

9 號參與者性格外向，於長者中心參與一些體育活動。他獲邀在一個活動中為其他長者推輪椅，及後開始了他的義工生涯。

2 號參與者退休後在一個婦女聯會參加一些興趣小組，後獲邀成為委員會成員。

3 號參與者在移民加拿大時首次接觸到義務工作，而當地社區服務普及。他在退休後回流香港。他從海報中得悉有免費義工培訓課程，有感自己應回饋香港，而他又未曾做過義工，想嘗試，於是開始參與義工。

1 號參與者不知道自己何時開始參與義務工作，因為義工即無償工作，而中學時期的賣旗籌款也可以是一種義務工作。主持人澄清，中學時的賣旗及社區服務並不計算在內。他未能回想何時首次參與義工。

鼓勵他們繼續參與義務工作的原因

1 號參與者表示，他生性活躍，使他熱心於社會活動，參與義務工作已成習慣。他並不特別渴望業務轉介，但潛在的轉介機會，是他參與義務工作的動力。參與義務工作對他而言沒有壓力，因為他可以選擇做或不做，不同於受薪工作。

5 號參與者不想在退休後停止工作，尤其在他仍然健康時。他想得到更多社交的機會，認識新朋友及學習新事物。他立志要創一些成就，是他投入義務工作的主要因素。他希望展現年長人士也可以活力充沛，有能力，因此他在 7 至 8 個服務單位擔任義工。

2 號參與者自她 40 多歲起一直為自僱人士，她尚未退休。她在一個婦女聯會開始義務工作，現在她是 3 個服務單位的會員。她除照顧跨境學童及在職家庭在課後的兒童，也經常探訪青少年犯及為中學生舉辦導賞團。同時，她參與了她所屬的婦女聯會一個為期 3 年的義工培訓計劃。一位她在課後服務照顧的學生以自已的畫作答謝她，她從畫作中體會到學生的快樂；這份滿足感是金錢不能換到的。另一深刻經驗是她令一位少年犯與他的父親聯繫。這些經驗是她參與義工的原因。從中得到的快樂令她保持年輕。她補充，她是虔誠的天主教徒，

愛是主要價值之一，她以愛與行動正面影響其他生命，對她同樣有益。

義務工作的裨益

9 號參與者在幫助他人當中得到快樂及平靜。若少了人擔任義工，便會有更少人能得到援助，他希望盡他所能，伸手助人，而滿足感是推動他參與的動力。

8 號參與者透過義務工作結識新朋友。他同時從義務工作中得到自我肯定。見到自己帶來的影響後，他得到一種成就感與快樂。

9 號參與者希望在未來，當他不能再擔任義工，而自己需要幫助時，能得到其他人幫助。

10 號參與者已參與義務工作超過 20 年。她並沒預期自己會持續參與義務工作如此長時間，但她能夠從幫助他人的過程中幫助到自己。她接觸到新事物，並認識到來自不同背景的人。了解到弱勢長者的生活所需及心中所求，與他們建立緊密關係，令她感到莫大的滿足，而這些長者也對待她如家人。她同時與同行的義工及機構建立出家庭和社區的連繫。因為她從義務工作的經驗中學習良多，她相信自己將持續參與義務工作，直至健康狀況不再許可為止。

7 號參與者喜歡義務工作帶來的正能量。與工作會議不同，義工可以自由地獻出時間，與眾人見面，若他們不想再參與時亦可隨時離開，沒有任何限制。他相信留下來繼續會議的義工都有共同完成目標的熱誠。他對人的第一印象及判斷因義工而改變；他對所接觸的人少了負面評價。他對社會的個人想法變得更為正面。

3 號參與者首次義工經驗是文憑試溝通營，他受到這個活動啟發，並為此感到幸運。他能夠藉此開闊他對生命的看法，特別是情感表達方面。他的日常生活因而改善，他結識到新朋友，參與到想參加的活動，又學習到實用的新技能。這些好處帶出連鎖反應，讓他繼續參與義務工作。他參與了探訪團，他從現場學習到很多，探索不常見的場地及與無法講話的腦部受損病人溝通。他發現，擔任義工令他更了解自己，並發掘到一些以前從未察覺自己擁有的技能。

5 號參與者認為今天的社會缺乏行動。他希望自己行前多步，踏出行動的第一步，成為年長人士亦能有所成就的例子。他從擔任義工中獲益良多，例如增進了對社會環境以及社會中人的了解。他同時了解到不同人的日常生活，並啟發他身邊的年長人士參與義務工作。

如何推動年長人士參與義務工作

8 號參與者帶同同樣經歷長期病患的妻子參與義務工作。他感到，身邊很多友伴都已退休，但未能完全放下工作，而義務工作成為良好的替代，而快樂是參與義務工作的動力。

5 號參與者經他的舊生網站招募義工，在水圍教授弱勢兒童英文，作為社會香港年長人士義務工作研究

服務活動。他使用該舊生會網站去招募並呼籲更多舊生會成員參與活動。他表示，吸引年長義工參與這類活動的其中一個方法，是在專為年長人士而設的網站、或舊生本人及舊生機構的社交媒體上，宣傳參與者可從中學習並貢獻社會。

9 號參與者曾邀請已退休的親戚參與義工但被拒絕。該親戚因沒有金錢回報而不願參與義工。他發現這種性格是社會主流，因此他不會主動邀請他人擔任義工。他或會在與人閒談時提起義務工作，但不會出力遊說別人成為義工。

2 號參與者是一個婦女機構的一分子，她曾鼓勵喜歡唱歌跳舞的成員不要浪費才能，到安老院舍義務表演。雖然這些婦女由於缺乏義工經驗，開初未必願意參與，但她說服她們這個活動的必要性。開始時，她邀請這些婦女去參加一兩次義務表演，但現在已經成為了恆常活動。義工和長者院友均樂在活動其中。這些婦女更願意自資為這些長者購買小禮物如，餅乾。

曾有朋友邀請 10 號參與者參與康樂活動，但她忙於義務工作無暇參與，而這些朋友見她樂於義務工作之中，便要求加入，她表示，現在這些朋友也與她一樣，感受到義務工作帶來的滿足與喜悅。

7 號參與者表示，配對過程是重要的，因為部份義工喜歡前線工作，不太在意協調的過程。而部份義工由於獲配對的工作與他們的期望不符，在參與數次服務後，最終便離開。與此同時，部份義工不想參與機構會議及承擔額外責任。他提到，很多人對義務工作有興趣，但重要的是為他們配對合適的工作，否則他們將不會長期參與義務工作。

5 號參與者認為不同形式報酬，如膳食或交通津貼的，可用作答謝義工努力。他認為，義工若不必全然付出，毫無回報，將更感自在。應發放不同形式的津貼，因數次毫無回報地參與義務工作後，他們或會感到失望。

9 號參與者評論到，他妻子所屬的機構自 1990 年起已提供交通津貼，但她此前從未接受過。就此，他認為報酬或嘉許對義工而言不算十分重要，因為所提供的津貼通常份量微薄，他們不會特別在意。

8 號參與者也同意配對過程十分重要。此外，在招募過程中應留意地點及目標受眾，以吸引合適的義工。對若干情況較有認識的人群多集中於特定地點，若在這些地點進行招募，可以吸引到這些人群的注意。

鼓勵他們參與義工服務的原因

10 參與者主要想幫助別人。

6 號參與者表示是學習事物的能力。

4 號參與者提到他可以認識新朋友。

5 號參與者是出於個人興趣。

2 號參與者認為她可以透過義工達到她在日常生活中沒有機會達成的目標。

參與義務工作的障礙

5 號參與者認為主要原因是欠缺對參與義務工作的興趣。

9 號參與者表示，機構員工的態度令義工對參與服務卻步。部份員工態度十分散漫，對比之下，義工的興趣比他們還大。這於他個人而言有十分大的影響，令他參與義務工作的興致大減。

10 號參與者補充到，部份機構招募義工，但並無工作分配給他們，亦無導師指導他們，義工在這些機構裡缺乏指示並感到迷失。

3 號參與者向朋友提及義務工作時，朋友並不特別熱心，他不肯定這是由於義工未得廣泛宣傳，或是義務工作缺乏社會廣泛認同所致。社會上仍有很多人認為參與義務工作很奇怪。

2 號參與者同意前述參與者的意見，指出交通安排是個實在的問題。她部份的朋友認為參與義務工作開支太大，因為他們要自行承擔每星期達 50 港元的交通開支，視乎地點而定。以她的機構而言，義工須服務 4 個小時或以上，方能取得交通津貼，而膳食津貼則發放予服務多於 6 個小時的義工。然而，不少機構沒有能力向他們的義工提供任何形式的津貼，這對於部份人而言，可以是強大的阻力。

7 號參與者曾經遇上一些人，看似希望擔任義工，實則是為了取得加入機構所帶來的好處。這些人在委員會中留住席位，只為個人利益，他相信部份義工因為這些人而離開機構。他澄清，並非所有義工同時離開，但部份或轉而參與其他機構。

2 號參與者從兩位已退休義工處得悉他們因參與義務工作被家人投訴。他們的家人感到兩位義工將精神花費在家庭以外，沒有給予家人足夠的關注，他們因而對擔任義務工作感卻步。

如何鼓勵他們身邊的人參與義工

1 號參與者從未曾公開邀請過他的朋友成為義工。相反，他在 facebook 或其他社交媒體張貼相片。他的部份朋友在他的相片上留言，表示希望加入。這是他影響朋友的方式，而他也曾致電數個在他的相片留言的朋友，詢問他們會否有興趣在有活動時擔任義工。他表示，決定擔任義工要考慮的因素太多，他不認為他能輕易影響他人去擔任義工。

3 號參與者相信，與別人分享自己的經驗是重要的。如此做法，動機並不在於讚美自己，即使對方起初對義工是否有興趣亦不重要，但他會告訴他們，他從自身的義工經驗所得到的益處。他們接受與否，對他而言並不重要。

2 號參與者認同 3 號參與者，即使面對拒絕也好，分享的行為對於鼓勵身邊的人而言至為關鍵。她不認同年長人士沒有義工經驗便不會參與義務工作的說法，因為她相信他們過往未必接觸過義工。若有機會試一次，她認為他們有機會改變想法。

1 號參與者同意所有前述的觀點，並澄清他所指的分享需要在日常與其他人的閒談細說中進行。

9 號參與者指出，一個機構的行政事宜或導致問題，令義工因為開始為機構感到灰心而慢慢流失。

組職如何達至最佳的義工管理（包括招募）

10 號參與者表示，他們一般會要求義工填寫問卷，以便他們制定日程及設定作為義工的期望。招募而言，她表示很多新義工都是因著對他們機構的興趣而報名。

2 號參與者認為溝通是最重要的元素，並分享到，她的機構在活動後會進行評核，以了解是項活動的不足之處，並著手改進。她表示，舉辦工作坊可以吸引對特定義工範疇有興趣的人，並寄望參與者會將知識傳授給更多人。

9 號參與者表示，機構的長期員工需要更加投入工作，並相信他們的工作有意義；他們並不是僅為薪水而留在機構內。

8 號參與者同意前一位參與者，認為員工應用心工作，為慈善機構工作不同於其他工作。

5 號參與者指出，很多機構採取「以一對眾」的溝通策略，令義工之間缺乏聯繫。他提議以活動連繫義工，並建立 WhatsApp 群組。安排義工人手時，關鍵在於按義工的期望配對工作，若然配對得宜，他們將更感愉快，合作達至機構的目標。

8 號參與者進一步指出，機構只有很少長期員工（兩至三個），導致以一對眾的溝通策略。他解釋，很多活動都是義工自行組織及協調。

10 號參與者分享，她的機構約有 100 名義工，分作 5 個大組，各組再自行細分不同小組。如此分工及協調，使他們可調配工作予大組，並在義工之間自行分工。她表示，每位組長帶領 10 至 20 位組員，完成工作後給予他們莫大的歸屬感與滿足感。她認為這安排培養出團隊精神以合力達成同一目標。她相信凡事總有進度空間，但整體而言，她認為義工之間連繫緊密，精神共載，目標一致，十分快樂。

7 號參與者解釋，機構分兩種，義務工作發展局（AVS）機構從香港賽馬會等外部機構收取資金，而其他機構則可能完全自負盈虧，並在招募上遭遇困難。他

指出，機構可獲得的資源增加，便可招聘更多員工而每人工作量減少，表現隨之提升。他解釋道，員工或因為工作量過大而與義工溝通不足。他提議增加透明度及改善指示有助機構改善。機構中人際溝通不應忽略義工，因得悉機構的目標將有助義工達成這些目標。他提到，招募督導委員會或委員會成員的挑戰在於很多義工不願出席選舉，但隨後投訴委員會。他想不到改善之法，只可以做好自己。

2 號參與者認為，義工抱持相近動機是達至優良服務的一個重要因素，。義工在機構中扮演重要角色，因此機構尊重義工，並應善用其資源照顧他們，與他們保持溝通及為他們提供培訓。了解每位義工及各人專長，令機構能夠為他們分配合適的崗位，義工更能發揮所長。同時，機構亦應考慮讓義工接受培訓、增進知識後，在機構中晉升更高地位，承擔更多責任。根據她的說法，若一個機構能夠認同及培育他們的義工的才能，他們將更有承擔。

5 號參與者回應，歸屬感至為重要。他指出，由於義工加入機構時的種種原因，部份機構架構混亂。他建議機構可為義工分配特定工作及資金，讓他們有能力自行協調活動，增進連繫，加強對機構的承擔。

7 號參與者強調，參與義務工作不應成為壓力來源，義工持續加入或離開實屬正常。總有新的人加入義工行列，所以當有義工決定離開時，個別人士不必感到太大壓力。

年長義工所需培訓及支援

10 號參與者表示，義工外出並參與活動時有需要受保險保障。

5 號參與者同意。

8 號及 2 號參與者提出，所有義工在參與服務時，已受一定保險保障。

10 號參與者澄清，她意思是補償額度僅是最低值，且保障範圍有限。此外，理賠過程亦可能十分漫長。她相信保險對年長義工特別重要。

9 號參與者同意保險應為必須，因個別人士購買的個人保險未必足夠。

5 號參與者談及，給予義工的補償或津貼都不應過低，不論是交通、膳食或是按時數計算工作的津貼，報酬不需太多，但應達到義工滿意的水平。另外，亦應考慮嘉許作為另一種報酬形式。

7 號參與者表示，由於義工背景各異，他們未必熟悉義務工作的一般禮儀或規矩，故須為義工提供清晰指引，以防日後產生問題，並同時保護機構及義工自身。

2 號參與者同意應為義工提供培訓及交通津貼。

5 號參與者解釋，部份義工工作需要網上進行，應考慮為義工提供無線上網服務／津貼。

年長義工是否需要培訓

9 位參與者同意新加入年長義工需要培訓。

1 號參與者不認為培訓是必須的，由於義務工作通常頗為彈性，及有可能只是一次性的工作。他表示，可日常向義工分派各項簡單工作，而這些工作並不需任何培訓。一般而言，向有經驗的義工提醒一兩句已足夠。他本人在教授年輕人時，並沒有接受任何培訓，因為他認為他與自己子女的個人經驗，比一個未婚年輕導師所教的更為重要。他解釋，不同種類的義務工作，性質可以十分不同，或並不需要任何特定培訓，但他認為或者有需要為義工提供情緒健康培訓。

年長義工所需培訓及知識

2 號參與者表示，義工指引舉足輕重。由於義工體制過於寬鬆，導致部份義工離開機構，使機構人手短缺，令參與義工的工作量增加。作為義工同樣有其責任。為義工提供的培訓並不需要專注於技巧層面，反而應著重基本素養，例如培訓義工應抱持的精神及道德基準，並需要培訓義工自我保護。

1 號參與者認同 2 號參與者，義工的精神十分重要。當他們可以跟隨指引，便可晉身專業義工。

10 號參與者亦同意培訓及指引對義工而言是重要的，並強調這些方面應隨個別義工所參與服務的種類而改變。她相信培訓對前線服務的義工是重要的，因為，舉例而言，他們需要學習如何與醫院病人溝通，或了解長者的情緒及行為。此外，亦有必要學習於私人物業內進行義務工作之守則。

9 號參與者同意前一位參與者所言，這些指引是重要的。

2 號參與者分享，她曾遇過一位只想體驗監獄環境的義工，該位義工在培訓完結後似乎沒有為囚犯進行義務工作。她表示，部份義工欠缺責任感，因此指引實屬必要。

(4 號及 6 號參與者離開)

8 號參與者表示，關於義工的精神狀態、自我保護及責任的培訓至關重要。他表示，守則及其他技能，應由機構自行特別告知義工，因為每個機構各自有不同的要求，視乎個別人士參與的義務工作種類。

2 號參與者提出，她認為所有擔任義工應有的基本技能都重要，應該學習

1 號參與者補充，義務工作類別繁多，特定培訓往往難以包括全部服務所需的

眾多技能，但基本溝通及情緒管理培訓則為必要。

3 號參與者有感年長人士特別需要有關情緒精神及平衡的培訓。他們需要學習如何釋放他們在義務工作後所受的情緒壓力。

7 號參與者表示，部份年長義工或忽略自身身體狀況，參與可能導致他們受傷的活動，例如可能因跑步容易跌倒。他認為，應提醒年長義工，在參與此等高危活動時注意一些他們未必留意的潛在危險。

1 號參與者進一步指出，可為對義工有興趣又有承擔的有心義工提供領袖訓練計劃或培訓。他認為，這些計劃可讓義工傳授技能予新義工，並同時可增加對這些領袖的尊重。

2 號參與者解釋，部份機構擁有委員會或政府委員會，有責任尋找及提拔領袖，並培訓他們擔當領袖角色。

其他意見

5 號參與者希望知道更多有關義務工作發展局(AVS)的資料。

(8 號參與者離開)

10 號參與者提出，有部份義工患有若干精神不穩的病症，但機構由於沒有聘請專業心理學家或醫療人員協助，而未有留意。因此，這些義工或不被發現，若他們到長者家進行義工探訪，或成為潛在問題。

5 號參與者回應，義工通常一對對出動，可舒緩問題。

3 號參與者認為應給予這些精神不穩的病人一個機會。

2 號參與者解釋，新加入的義工在開始進行任何義工工作前，通常會接受面試程序。他們在開始時不會獲派重要的工作，在分配更多職責給他們之前，他們的表現將會被評核。

10 號參與者欲得知有何方法避免這種情況下可能出現的潛在危險。

1 號參與者想知道舉行聚焦小組討論用意何在。

項目名稱：年長人士義務工作專題研究 — 少有招募年長義工的非政府機構員工

日期及時間：二零一五年九月十八日（星期五）
下午二時三十分至下午四時十五分

地點：香港西營盤西源里6號源輝閣義務工作中心1樓

機構的服務範圍及現有義工的支援是否足夠

6 號參與者表示，義工是否足夠，視乎活動的種類。她的機構習慣為義工舉辦迎新環節，當中他們會得知機構的使命、背景及義務工作情況。通常每 10 位潛在義工中，有 1 至 2 位會在環節後決定參與他們的活動。他們有足夠的義工恆常在中心協助處理行政工作，這是非常重要的。另一類義工則在協助活動，例如在中心外舉行的公眾教育活動。這類義工是否足夠，則視乎活動的地點與日期。一個便利的場地將吸引更多義工，若活動在偏遠地點如屯門進行，義工數目則通常不足。她總結，她的機構一般需要義工處理行政工作及在嘉年華的遊戲攤位工作。

5 號參與者表示他的機構提供各種服務。他們的服務單位所提供的常規服務需要義工的協助。本地招募的義工人數充足。他們招募 3 種不同的義工，分別擔任不同崗位，所需技能亦不同。義工通常協助服務單位所提供的恆常活動，及其他大型活動如籌款。在他的部門中，義工還協助計劃及執行公民教育活動。

4 號參與者表示，她的機構專注於為視障人士提供運動及活動。他們需要大量義工協助。每項運動中，每位視障人士需要一名義工協助。他們提供多元化培訓課程。就馬拉松培訓課程而言，因為馬拉松是熱門運動，義工人數足夠。相反，高爾夫球班的義工人數不夠。機構現正為高爾夫球班招募義工。他們特別希望招募年長義工，因為他們的日程較為彈性，並享有交通折扣。

3 號參與者表示，他的機構所營運的中心的理論上有很多義工，但實際能夠動員的義工人數有限。服務性質使然，義工的流轉率甚高。他的機構仍有不少工作需要義工大量支援。他們的中心會協助機構處理行政工作。需要大量人力處理文書工作以及協助嘉年華等活動。他們舉辦很多探訪，當中的服務對象主要居於公營房屋及私人物業，需要義工支援。崗位乃是按義工的長處及技能組合分派。部份擁有多種技能的義工將派往主持嘉年華及小組活動。部份義工熱心但教育程度較低的義工則會被派往協助探訪及文書工作。由於他們可動用的義工不多，在員工與他們熟絡後，會較容易為他們安排工作。

2 號參與者表示她的機構整體而言缺乏義工。以興趣班來說，例如電腦班及摺紙班，因為要教授學生，義工需擁有特定技能。戲劇課程較易招募義工，因為他們可以善用對於講話及表演的興趣，並避免書寫，特別是義工隨著年紀增長開始出現書寫困難。這些義工通常在社區中進行教育性演出。戲劇班是最受義工歡迎的興趣班。義工亦需要安排探訪及擺攤位，以及在機構中處理日常行政工作。

1 號參與者表示，她的機構與早前提及的另一機構類似。她的中心服務視障人士，提供各種服務。服務視障人士，每項活動(包括運動)都需要義工協助，對人力需求十分大。機構希望幫助視障人士建立一些技能，但由於資源有限，即使收到撥款，他們亦未必有能力輕易招募合適導師。人際關係技巧，如溝通而言，年長義工或較年青義工更有資格擔任導師。按現有義工可服務的時數計算，她的機構義工數目不夠。義工需要時間陪伴家人，因此她的機構將工作時段分為平日及周末。招募辦法而言，她的機構透過 facebook 招募年輕義工。小組活動包括歌藝、舞蹈、表演課程及電腦，她們需要更成熟且可以常規服務的義工。每當舉辦活動，參與者及義工都必須在場。於她而言，招募合適的義工是困難的。

招募年長義工的頻率

6 號參與者表示，她的機構不會按特定年齡組別招募義工。他們少有發起義工招募活動，通常是義工前來報名。他們有不少年長義工，主要是女性，他們的人數與其他年齡組別的義工相若。

5 號參與者表示，他們有招募年長義工，主要是因為他們時間較彈性，雖然為數不多。他們每兩年舉辦義工培訓，而每年都會有新義工加入他的機構。

4 號參與者表示，他們有很多年長義工，因為他們能夠付出更多時間擔任義工。機構很少舉行招募日。有興趣人士通常會遞交申請表格或在網上聯絡她的機構來表達興趣。他們會獲派往不同崗位。

5 號參與者表示，部份服務範疇因時間配合，而特別適合年長義工。因此，這些特定的服務範疇有更多年長義工均屬合理。

6 號參與者表示，大部份年長義工已退休。女性義工通常不需出外工作，因此可以協助日常行政工作。他們偏好在假日休息以及陪伴家人，並在平日進行義務工作。她的辦公室平日有兩至三位義工。

3 號參與者表示，有很多年長義工參與恆常活動。其中一個原因應是他們有更多空餘時間。此外，通常是先有幾位熱心的年長義工參與，他們及後會帶同年紀相若的朋友來參與義務工作。與義工建立穩健的關係後，將更易動員他們。因此，機構要獲得年長義工協助，人際關係是重要一環。

2 號參與者表示，她的機構大部份訪客，即服務對象，都是長者。雖然機構沒有特地招募年長義工，訪客可在填寫申請會員表格時，可表達擔任義工的意願。他們十分倚重年長義工，例如，當他們的員工離開中心外出工作時，年長義工會留守中心。年長義工需要擁有若干才能。

1 號參與者表示他們有招募義工。他們會詢問申請者的工作時數及所偏好的工作性質。很多義工是長者，但就體育活動而言，義工通常較年輕。

招募年長義工

招募年長義工的困難及限制

5 號參與者表示，年長義工對服務對象可能有刻板印象，他們可能有些難以改變的成見。對比年輕義工，他們需要更多時間去改變想法。為應對此問題，他的機構嘗試在義工培訓中融入相關內容。

3 號參與者表示，體力是其中一個考慮。曾有年長義工須到沒有升降機的私人物業進行探訪。由於他們是擁有良好溝通技巧的資深義工，與服務對象傾談並無困難，但要每一棟大廈拾級而上，他們感到辛苦。收到他們投訴後，他的機構已很少要求年長義工到沒有升降機的大廈進行探訪。

2 號參與者表示，他們會詢問年長義工的家庭狀況，以了解他們可以負責的工作時數。他們也有興趣知道申請人希望參與義務工作的原因。即使該年長申請人可承擔的工作時數較少，他們仍會接納他們的申請。在節數較多的活動中，他們會邀請有較多空餘時間及不用花太多時間在家庭上的義工幫忙。而一次性活動，如摺紙，他們則會邀請平日較忙碌的義工協助。

1 號參與者表示，部份網絡較廣的機構拒絕為她的機構尋找年長義工。她欠缺招募義工的溝通渠道。她不知道應如何招募具特定才能，例如歌藝及舞蹈的人士。對比大機構，若中心所在的鄰里中較少退休專業人士，中心為本的機構便難以招募到這類人才。

招募年長義工困難的應對方案

2 號參與者表示，應調整課堂安排以配合義工的身體需要。患關節痛的年長義工導師或可坐在椅上教授舞蹈。可調整部份步法，以便可在椅上進行。就年長義工托兒服務而言，建議年長義工可在服務時帶同他們的孫兒到中心，小朋友可在中心獲得照顧及學習。

3 號參與者表示，提升年長義工的信心是十分重要。他的中心有很多個案是經不同人士轉介而來。這些服務接受者，大部份有潛質及時間擔任義工，他鼓勵這些服務接受者，當中大部份是長者或年長人士來到中心擔任義工。他會為他們配對一位現有的義工，並分派如貼郵票及摺紙等簡單工作，使他們獲得成就感並建立信心。他已藉此方法招募了一些義工。

6 號參與者表示，機構的信念很重要。義工在參與機構前需要認同其理念。對比其他機構，她的機構並沒有多元化的工作可分派予義工。義工主要獲分派協助文書工作及探訪。機構能夠留住義工，是因為義工認同機構一直進行的公眾教育工作。年長義工會先比較不同機構，再選擇接觸其中一個。

4 號參與者表示，他們招募所有類別的義工。而不太強壯的年長義工會獲分派體力要求較低的工作，例如：照顧視障人士。年長義工將會獲得成就感，並繼續

留在中心擔任義工。服務對象來自各個年齡組別。年長義工會獲分派去照顧年長的服務對象，他們有共同話題可以互相傾訴。

留住年長義工

留住年長義工的困難或限制

4 號參與者表示，年長義工的健康狀況或會快速改變。他們有一天或在體能上不再適合擔任義工，他們會開始感到自己無法繼續幫忙。她的機構會讓他們在每次到訪中心時逐步學習，使他們自覺正在學習中進步，獲得自我肯定，並因此繼續參與義務工作。

5 號參與者表示，他的工作較為簡單，因為常規服務通常得年長義工協助。參與通常有年長義工協助的常規服務，只要常規服務繼續，他們會繼續參與服務。在建立使命感後，他們會成為恆常義工。他的機構的信念及服務性質可能是留住年長義工的原因。

3 號參與者表示，部份長者於他的機構參與義務工作，是基於與社工的良好關係。然而，他們可能批評其他義工。若他們不滿意員工的決定，或其他義工的意見，他們便不再到訪中心，不加解釋。他們更可能會帶走他們的朋友。在招募更多新義工，和與舊有義工保持良好關係之間取得平衡並不容易。常見處理手法是將衝突雙方派往不同崗位。這種情況常見於招募義工的機構中。

2 號參與者同意 3 號參與者，年長義工傾向與朋友待在一起，新成員或難以融入。若新成員吸引太多注意力，舊有成員或與朋友一同離開。若新成員得不到關注，亦會離開。作為新員工，她能夠以同等態度對待所有人，惟資深員工與部份舊有義工已建立關係，對待新來者的語氣或有差別。她會在這些情況中協助新成員。

5 號參與者表示，部份年長義工可能會倚老賣老，認為其他人必須跟從自己的意見。他的機構會接受合理的意見。部份年長義工或會因自己的主觀意見不被接受而感不快，他們可能不會即時離開，但會向其他人投訴。若他們向員工投訴，投訴可能會被接納。部份義工甚至為平息紛爭而解釋客觀狀況。不滿的一方即使未必同意解釋，亦會停止投訴。然而，在員工向他們詳細解釋客觀情況後，他們通常會接納解釋。

1 號參與者表示，部份服務或非長期性質。義工在兩個活動之間或無工作可做。由於不知道何時再需要服務，他們可能就此離開。雖然常規服務或有助長者義工熟悉服務，非常規活動可能更為有趣。應對方法是讓年長義工預先得知中心的未來計劃，讓他們預計到自己何時可以再參加義務工作。若一段時間不聯絡他們，他們會覺得自己已被遺忘。

如何留住年長義工

6 號參與者表示，她機構內的所有義工皆互相認識，合作愉快。而關係是招募及留住年長義工繼續服務的關鍵。部份任務只能由不用工作的退休人士完成。同時，她亦喜歡與他們傾談，關係也可就此建立。

4 號參與者同意 6 號參與者，年長義工健談，喜歡分享他們的故事和經驗。

3 號參與者表示，每次與年長義工碰面，他們都會與義工交際一下。他們會邀請義工去參與其他活動，並在年長義工面對問題時嘗試協助，從而建立穩健關係。

1 號參與者表示，可每年為年長義工舉行頒獎典禮，他們會感到自己的付出獲得尊重。

2 號參與者表示，義務工作既是施予，亦是接受。告訴他們，他們將從義務工作中得到滿足感。她的機構會邀請潛在義工先學習部份相關事物，並觀察他們是否樂於義務工作其中。與年長義工預覽未來活動，先讓他們體驗當中樂趣，並鼓勵他們繼續再來。

年長義工所需培訓

培訓年長義工的困難與限制

4 號參與者表示，部份年長義工不願參與培訓。她的機構服務視障人士。年長人士會獲發一些工具，以協助他們體會視障人士的生活。他們不願進行角色扮演。機構需要向他們解釋角色扮演的意義，並說服他們這能令他們了解協助視障人士所需技巧。

3 號參與者表示，年長義工容易感沉悶。以簡報會形式進行單向的培訓對他們而言太過沉悶。他們的集中時間有限。同時，他們有自己的價值觀，或者不願跟從指示，例如不應向服務對象提供私人電話號碼。

4 號參與者建議在培訓中讓年長義工角色扮演探訪服務對象的情況。

3 號參與者表示角色扮演無效。他難以想到任何有效的培訓。他從社工訓練課程所學的正規培訓方法，對年長義工而言不算有效。

1 號參與者面對類似問題。

5 號參與者表示他很少遇到這個問題，他的義工十分熱心，熱衷學習。他們的培訓多元化，例如除角色扮演外還包含遊戲。

6 號參與者表示年長義工將學習到服務範疇內的穩固知識，是他們從未學習過

的。他們其時會變得非常安靜。同時，應舉行迎新遊戲，當中參與者可從中認識機構的不同服務單位及範疇。

3 號參與者亦曾嘗試這個方法。對同一群年長義工在社區內的競爭激烈。他們或早前已經從其他機構得知培訓內容。他們聆聽相同內容時，不能集中精神份屬合理。

6 號參與者表示，他們會將有經驗義工與新義工配對。他們會介紹有經驗義工為資深義工，賦予他們責任感及自我肯定。

5 號參與者表示，義工擔任多種角色。部份核心義工有時可擔當新來者的領袖。他同意常規服務在留住義工上扮演重要角色。機構常常在常規服務中加入新元素，以增添趣味，吸引義工。

2 號參與者在面對年長義工時遇到一個困難，就是年長義工因「培訓」一詞卻步，因為他們認為自己有更多歷練。導師需要留意用詞，並在初時起用新的詞彙，減低年長義工的抗拒。年長義工有時會不敢踏出安舒區，不敢學習新事物。

管理年長義工

對一般年長義工表現（包括工作時數及知識）的整體評價（1 為極不滿意，5 為極滿意）：

1 位參與者評分為 3.5，4 位參與者評分為 4，1 位參與者評分為 4.5。

3 號參與者評分為 4.5，因為相較於年青義工，年長義工對待義務工作較為投入認真。

4 號參與者表示，年長義工堅毅，不輕言放棄。同時，他們更有經驗，或者甚至會教導員工如何提升團隊精神。他們熱心於自行討論如把事情做得更好。

5 號參與者的評分為 3.5，評分源於對比年長義工及其他年齡組別的義工。他的義工大部份是青年及中年人士。年長義工較少。由於服務對象頗為特別，年長義工適應需時。他們需要調整自身對於義務工作的價值觀及想法。此外，他們有時喜歡講是非。

3 號參與者補充，年長義工比其他義工更守時。

管理年長義工的困難或限制

5 號參與者表示，年長義工通常認為自己比其他人更有經驗，或抗拒他人的建議。由於他們的服務範圍獨特，有時會發生他們不知如何解決的問題，這對他們而言是新的經驗，他們的抗拒較低。他們在這種情況下會更熱心學習。

6 號參與者將建議一些建議，並詢問年長義工意見。他們可能給予令人驚嘆的想法。

3 號參與者表示，員工必須提醒年長義工時間管理的重要性。有時他們會同時許下多個承諾，或使他們感到疲累。他們若無法同時處理所有事務，應該拒絕。

4 號參與者同意 3 號參與者，年長義工有時因為許下多個承諾而非常忙碌。

1 號參與者表示，人際關係問題有時會令部份年長義工懷疑，為何其他人獲邀請幫忙而自己不被邀請。義工之間的工作時數或各有不同，但部份年長義工會簡單視之處理不公。他們十分敏感，要在不傷他們感情下令他們了解原則並不容易。

4 號參與者表示，員工應與心感不滿的年長義工傾談。他們應一同找出問題，分析情況，並一同訂立解決方案。耐心溝通至為關鍵。

2 號參與者分享一次衝突的例子。她的機構選出委員會，一位十分活躍的年長義工獲選為副主席，而一位更得體但參與較少的義工則獲選主席。副主席對此不滿，並揣測不獲選為主席的原因。她機構的員工須解釋二人角色不同，對這位心感不滿的義工而言，而內部位置應更為順心。然而，這位義工不接納這個解釋，離開了機構。員工頻密聯絡這位義工，嘗試勸說他留在機構中，但這位義工仍然不肯與機構中任何人員傾談。

5 號參與者表示，年長義工在機構中獲得成就感後，便不再介懷於瑣事。若他們因能力不足及不適合，而不獲分配心儀的工作，他們會揣測背後原因，並就此作出投訴。員工需提醒他們，其他人重視他們的長處與優勢，他們會受到鼓勵，不再投訴。

6 號參與者表示，他們大部份年長義工並無日間工作，因此有時會需要關注。他們熱心於作出服務承諾，因而常常致電員工，或因未獲邀請幫忙而感失望。

1 號參與者表示緩解張力需時。

2 號參與者同意 1 號參與者。

4 號參與者表示，2 號參與者所提及的年長義工不想感到尷尬，因此不願返回機構。

管理年長義工的可行方針

5 號參與者建議，員工可分享年長義工的成功故事，並形容他們為模範，令他們感到獲得肯定。

1 號參與者表示，這或會在年長義工之間產生閒話是非，要小心處理。

5 號參與者同意員工應小心，但認為年長義工應獲肯定。因此，所有曾經付出的年長義工需要得到嘉許，以確保公平及避免閒話是非。

1 號參與者表示，他們會在社交媒體上分享義工的成就，作為肯定義工貢獻的方式，並避免中心成員把他們的貢獻視作必然。他們的投入需要獲得肯定。

1 號及 5 號參與者表示他們的機構會向義工發回交通及膳食開支。

4 號參與者表示，她的機構正申請建立發回程序。

3 號參與者表示，他的機構對發回準則有指引。

1 號參與者表示，若他們獲得資金，將會為義工提供資助。由於她機構的服務性質使然，此等開支十分鉅大。在沒有額外資金的情況下，機構無能力承擔此等開支。例如，一次探訪涉及 20 位義工，將衍生出大筆交通開支。然而，若資源許可，將向義工提供資助。

2 號參與者表示，作為初級員工，她感到年長義工對機構架構有自己的想法。例如，她的上級即使不是經常在場，對他們而言也更有說服力。若然是她，而非她的上級主持活動，他們的參與度會較低。他們會視初級員工與他們同等。他們在她的上級面前較為謙遜，若她的上級在場，他們會更有動力。在典禮上，若她的上級向他們發表演說，他們會更感滿足。

4 號參與者同意 2 號參與者。她分享她的經驗，指年長義工傾向聽從專業運動導師或較高級員工的指示，他們更具權威。他們只會在與初級員工稔熟後才會聆聽他們的意見。因此，通常她需要請上級現身，以使他們聽從她的指示。

最適合年長義工的義務工作種類

2 號參與者表示，教育與教學的工種較適合年長義工，因他們經驗豐富，且十分喜歡與他們分享。

1 號參與者認為應先考慮年長義工的背景、性格及資歷。部份年長義工體格仍然強壯。關鍵在於與他們維持良好關係，並使他們認同你的價值觀。

3 號參與者認為探訪是合適的服務。他們有很多生命經驗，而且對於背景相近的人士來說更具說服力。他們可以更有效地與服務對象傾談。他們可以分享自身經驗以及如何克服生命中的困難。相比社工，他們更懂得向服務對象表達關懷。不過，在他們進行任何探訪前，機構需培訓他們，以調整他們在分享自身故事時的語氣及重點。

6 號參與者表示，年齡不是問題。她認為教育更為適合。他們安排的攤位具有想傳達的核心信息。由年長義工營運攤位更具說服力。他們可以擔當類似父母的身分教育兒童。帶同子女前來的家長也會更有興趣聆聽他們。

5 號參與者表示，因應年長義工的長處，他們可以完成很多工作。然而，他們可能較不適合進行需要創意思維的工作。

4 號參與者表示，年長義工可進行多種工作。他們的能力不應受他們的年齡所限。

6 號參與者表示，部份協助行政工作的年長義工不懂中文輸入法，這是其中一個限制。

1 號參與者表示，年長義工或記憶力不佳，特別是當他們許下多個承諾時。他們或會在錯誤的時間前來中心。

3 號及 5 號參與者表示這並不常見。

5 號參與者補充，年長義工習慣使用行事曆。

4 號參與者表示，部份年長義工甚至能夠就活動提醒員工。她通常亦會在活動前致電提醒他們。

年長義工參與義務工作的最佳時機

4 號參與者表示，向他們分派工作的時段，最好在平日的下午 5 時前。請他們在早上工作較好，因為他們通常早起。下午 5 時後，他們要準備晚飯及休息。周末他們需要陪伴家人或去行山。

5 號參與者同意 4 號參與者。

6 號參與者表示，平日的早上亦合適。

1 號及 2 號參與者同意，平日的早上是合適的。

1 號參與者補充，周末或假日是否合適，視乎個別年長義工的家庭背景。部份義工有空，也有部份需要陪伴家人。他們通常早起，喜歡在早上進行義務工作。

3 號參與者表示，最好不要要求他們在下午或黃昏服務，因為那是市場的減價時段。他們收入有限，減價對他們而言是重要的。可以請他們在早上或下午較早時候進行服務。此外，他們通常整個星期都空閒，在平日或是周末服務，反而是員工的考慮，因為他們需要在周末休假。

1 號參與者指出，財政能力較佳的年長義工很少擔心瑣事，但經濟環境較差的年長人士則會在決定是否協助一項活動前，考慮旅費及飲食開支，例如由中心資助部份自助餐的開支。

5 號參與者同意，請年長義工在平日早上進行義務工作為合適。

項目名稱：年長人士義務工作專題研究 — 經常招募年長義工的非政府機構員工

日期及時間：二零一五年九月二十二日（星期二）
下午二時三十分至下午四時十五分

地點：香港西營盤西源里 6 號源輝閣義務工作中心 1 樓

機構的服務範圍所需要的義工協助是否足夠，以及招募年長義工的原因

5 號參與者表示，她的機構提供多種服務，而她負責長者服務。義務工作範圍廣泛，例如家庭義工會參與賣旗，協助活動，或教授興趣班。她的單位會探訪長者，並為他們採購用品及陪診。她的機構擁有很多義工，而她的單位現時亦有充足義工。然而，年長義工人數正在下滑，她的機構需要注入新血，這是頗為困難的。由於她的單位負責長者服務，這使她易於在圈子中尋找義工。因此，她的機構通常招募時間彈性的年長義工，而非正在工作的義工，因他們或難以為長者採購用品，陪診或進行家居維修。

3 號參與者表示，她的機構中，義工所擔當的角色十分多元化，從社區服務到機構管理，不一而足。她的單位專注於年長義工，因此在招募年長義工時並無設上限。她的單位旨在儘量招募最多年長義工並向他們提供培訓，以向長者提供服務，並同時協助機構發展。年長義工的能力正在提升，當中很多人都早退休，且時間較為彈性。由於她的機構提供服務廣泛，這些人士可以協助小學及中學服務，社區服務，及退休在即的年長義工。故此，他們花費更多精力開拓年長義工人才庫。這些年長義工將派駐學校，並接受培訓以參與社區服務。因此，她的機構尋求可擔任教練的年長或成年義工，為學童提供培訓，並帶領學校活動。

2 號參與者表示，她的機構是為一所鄰里長者中心，提供長者探訪，協助行動不便的長者出入，並提供藝術及手工藝課程。她認為，為一次性活動招募的義工人數充足，但難以維持可持續服務的義工參與、協助計算及擔當領袖角色的義務工作。大部份她服務的長者在戰前出生，早年退休並參與義務工作。有別於新近招募的義工，他們願意執行任何獲派的工作，而新義工則通常按自己的方式行事。讓兩組不同年代、不同背景的義工合作，是一個挑戰。她的機構招募年長義工，原因在於他們的時間彈性，與社區連繫緊密，且願意守望相助，及協助行動不便的長者。

1 號參與者指她的機構的對象為視障人士，而她負責的是安老院舍。她的機構在招募義工時並不設年齡限制，義工來自各年齡層。不過，年長義工的時間較穩定，而且他們在服務視障長者時較為耐心。她表示，為長者而設的服務未必多元化，但較為個人化，例如陪伴長者到餐廳用膳，並為他們讀出餐牌，推介菜式，或指示筷子的位置。縱然年輕義工較有活力，而長者亦喜愛聽他們說話，但年輕義工難以理解視障長者感受，因此年長義工較為首選的。視障人士大部份時間都倚賴語言溝通；因此需要耐性及時間與他們建立關係。然而，年

長義工的健康及家庭狀況較不穩定，例如他們需要撥出時間照顧孫兒。她的單位義工不足，由於她的機構需要大量義工為長者提供一對一服務，而長者通常記憶力較差，有聽力及進食困難，部份年長義工或因體弱無法推輪椅。因此，年長義工提供較輕巧而更為個人的服務，例如讀報及與長者傾談。

4 號參與者表示，他的單位主要為來自中國大陸的青少年及兒童，而大部份義工需要來往內地，並須體力勞動；義工亦須自行負責開支。因此，除了部份熱心的年長義工及幹事外，義工主要是 30 至 40 歲人士。他們對義工的要求並不殷切，因為除了貼郵票和接聽電話外，職責並不多，但欠缺在機構中職級較高的核心義工。

招募年長義工

招募年長義工的困難與限制

5 號參與者表示，年長義工有可能需要照顧孫兒，或受健康狀況限制，因此她的中心需要招募 55 歲或以上。然而，要在培訓中建立他們對機構的歸屬感並不容易，因為他們對興趣班更感興趣，因他們以往因照顧家庭或工作關係而無辦法抽身參與興趣班。招募年長義工，目標是減輕現有年長義工的負擔，然而，新加入的年長義工未必全程投入義務工作，她需要花時間逐一致電詢問他們會否參與活動。她曾為義工舉辦培訓課程，但很多申請者為在職青年。年長人士傾向表示自己不識字，記憶力差，以及因年老而無能力學習。

3 號參與者表示，她機構內的義工是透過中央招募而來；她的機構同時與其他中心合作，這些中心的會員因此可以為她的機構擔任義工。有時，其他中心與她的機構合作，是相信她機構所舉辦的活動能吸引更多會員。然而，他們會否花費心機為她的機構宣傳活動，則視乎兩者之間的關係。她的機構的會員樂意參與義務工作，是因為他們相信能從中學習良多。

2 號參與者表示，她的機構缺乏義工去承接年長義工，由於年長義工的招募，須視乎社區內退休人口。難以尋找潛在義工，特別在近郊地區，年青人已遷出，而退休人士鮮有搬回。因此，由於義工人數有限，她的機構同時招募 55 歲或以下家庭主婦作義工。

1 號參與者表示，她的機構嘗試不同方法招募義工，例如舉行年度招募行動，當中機構透過郵件或海報邀請新成員。年輕人通常在暑假期間加入，但她的機構需要平日有空餘時間的年長人士或家庭主婦，因此招募及培訓在暑期後，家庭主婦有更多時間時舉行。起初或有 40 至 50 位義工，及後慢慢減至 10 人留在團隊中。她認為這是成功的方式，因為它能使更多人認識她的機構。密集的義工招募橫額同樣有效。由於部份義工希望嘗試不同類型的義務工作，利用互聯網能有效招募來自不同區域的義工。橫額及報章廣告比較昂貴，她的機構未必常有資源進行。此外，人們傾向在互聯網搜尋，而她的機構亦要順應潮流。她的機構舉辦課程如手語及口述導賞團，以回應這些義工的興趣。

招募年長義工困難的應對方案

5 號參與者表示，義工須先成為她機構的會員，並會詢問他們於義務工作的特別技能及興趣，當舉辦培訓時，他們將接獲電通知。由於他們已表達對義務工作的興趣，反應比一般宣傳活動好。最近她的機構需要想出新方法吸引新義工，例如在她最近舉辦的手工藝班上，她會招募學員教授長者手工藝。此策略以舉辦興趣班以引起大家的興趣，再設法將他們留在機構內。

3 號參與者表示，她機構中部份員工負責聯絡媒體，並安排在電台節目接受訪問，她認為這也是招募義工的有效方法。另外，她的機構曾嘗試在報紙刊登廣告，並有效招募年齡為 50 歲左右，較年輕的義工。她的機構培訓部份義工成為大使，協助宣傳，同時增強他們的自信心。

5 號參與者考慮向她的機構建議 3 號參與者提及的宣傳策略。她表示，她機構的網站附有連結，讓人們登記並選擇他們有意參與的義務工作。

3 號參與者表示，由會員轉介亦同樣有效。

招募年長義工的有效方針

3 號參與者表示，轉介是招募長期義工的有效法，因為個人經驗的分享，通常可以吸引到認同機構目標的人，而其他宣傳則可以吸引到參與單次活動的義工。

4 號參與者表示，有必要了解義工的需要，並分辨出較熱心的義工。義工需求殷切，關鍵在於留住具有熱誠的義工，並讓他們了解他們工作所帶來的影響，以及義工的重要性。他指出，首三個月是留住個別義工的關鍵時期，所以機構應把握此期間向他們表達關懷與尊重。

1 號參與者認同，轉介是招募義工的有效方法。最好招募住在同區的義工。他們住在附近，且與鄰里關係緊密，有較大機會長期參與。她提出，由於裝修，她的中心最近搬往另一區，義工數目自此銳減。

年長義工的培訓

培訓年長義工的困難與限制

3 號參與者表示，培訓計劃須視乎義工的能力、時間及體力而定。為回應部份義工的需要，機構將培訓時間縮短，或每 30 分鐘休息。若需要筆試，有時部份義工在讀卷上需要協助。部份義工則偏好在早上進行培訓，因為他們在黃昏需要回家準備晚餐，或是周末沒時間。因此，在時間上他們需要妥協。

2 號參與者表示，恆常培訓對部份需要彈性日程的義工而言是困難的；因此，機構須要提供更多培訓時段以供選擇。此外，密集的培訓會使他們帶來壓力，因此她嘗試避免安排連續的培訓課節。

5 號參與者表示，部份服務，如陪診及送餐，需要體力，熱心與技巧。部份年長義工雖然非常熱心，但身體條件不許可，或在解讀及實行上有困難。由此可見，經培訓的義工質素在培訓後亦有高低。她的機構有時會舉辦複習班，並鼓勵這些義工參與。最後，與他們建立關係十分重要，這會更容易為他們配對不同工作。培訓後，她會與能力較弱的義工溝通，他們仍可以參與義務工作，重點在於為他們配對合適的工作。部份年長義工十分坦白，對她表示清楚自己沒有能力工作，但熱衷於學習新事物，她會容許他們繼續參與培訓課程。由於年長義工專注力較弱，容易疲倦，機構會為他們提供圖表及簡單筆記，協助他們專注，且每節培訓不能太長。

培訓困難的應對方案

1 號參與者表示，義工能力各異，部份能力較高者或對培訓沒有興趣，而部份能力較低者，他們縱然熱誠滿腔，但易感疲累。她認為，培訓僅是過程，能力不足不代表不能成為義工。她相信培訓中的角色扮演，例如要求年長義工戴上眼罩在街上行走，可令他們了解服務對象的感受。另外，機構邀請義工自行組織活動，可使他們的參與度增加。由於難以改變他們的能力，機構只可以為他們配對合適的工作。最後，他們與服務對象及其他義工所建立的關係，是他們持續參與的動力。

管理年長義工

一般而言對義工表現（包括工作時數及知識）的整體滿意程度（1 為極不滿意；5 為極滿意）：

5 號參與者評分為 3.5。

3 號參與者評分為 3.6。

2 號參與者評分為 4。

1 號參與者評分為 5，因她感受到他們的熱心。

4 號參與者並無進行評分；由於他本人為管理其他義工的義工，他認為自己的情況並不適用於此項。

3 號參與者對投入程度及責任感評分為 5；但她關注到年長義工的體能限制。

5 號參與者認同年長義工是熱心的。為義工配對合適的工作可以是應對方案，但亦視乎機構所提供的服務。因此，缺乏新義工的問題尚未解決。

（4 號參與者離開）

3 號參與者表示，她應對問題的方案是工作配對與培訓；同時，員工會陪伴新

加入的年長義工，並鼓勵他們多嘗試。這些做法有助建立他們的信心，但年長義工需要較長時間適應。

2 號參與者同意，並分享道她的應對方案也是工作配對，例如邀請有體能限制的年長義工帶領導賞團，而非推輪椅。

管理年長義工的困難與限制

5 號參與者表示，新加入的年長義工與富有經驗者出現矛盾，因後者喜歡自組圈子，新來者若無法融入該社交圈子，便傾向離開。她分享道，機構中有兩位義工每次見面均發生爭執，她同時受另一位過份咄咄逼人的義工施壓，令她一度落淚，可見爭執與是非對員工而言是另一種壓力來源，也即是管理的障礙；所帶來的負面氣氛對其他義工造成影響。而義工對機構都是投入的，因此她常常需要作出艱難的決定。然而，她表示這種情況常見於在不少機構之中。

3 號參與者表示，義工像孩子般喜歡引人注目，必須公平對待他們。他們的階級觀念重，且十分在意作為團隊領袖的名銜及權利。教育他們有關分工，並容許團隊成員自行分工，可以是解決方案。

5 號參與者表示，她的機構中，較成熟或教育程度較高的年長義工可自行決定分工，而部份年長義工則需要為他們分派工作。

2 號參與者表示，爭執通常來自探訪安排所引起的公平問題，例如部份年長義工不滿自己不獲探訪。這種個案通常在節日來臨時發生。她解釋，這些探訪通常與其他機構一同合辦，這些機構的要求各異，因此不會在一個活動中探訪所有義工。她的機構因此嘗試分出數隊探訪隊伍，務求探訪所有義工。經常常為義工舉行派對以鼓勵他們，是另一解決辦法。

5 號參與者為義工設計包括培訓、交流、參觀及聚會的計劃，以促進和諧的氣氛，這計劃得到正面的迴響。節目及活動均會在每月通訊中宣傳，以增加機構的透明度。她認為類似計劃十分有必要，因為義工通常會聽從與他們關係較緊密的員工，但機構的員工總有更替，使之難以留住義工。

1 號參與者認為義工、服務對象及員工之間可能發生衝突。由於不同個性及主觀意見，這些衝突是難以避免的。

5 號參與者強調，年長義工關注公平性。她的機構擁有超過 30 個義工分組，她發現，以小組管理義工較容易，因為小組中較容易建立關係，但她正在尋求方案緩解小組間的衝突。

3 號參與者為中央協調者，負責管理超過 30 組駐於不同安老院舍的義工。她每年探訪各個院舍，並舉辦會議，讓成員可以提出意見及問題。在全體人員均在香港年長人士義務工作研究

場的場合上作出解釋，可避免閒言是非。同時，她會分享部份年長義工提出的問題，讓其他年長義工公開討論，製造群眾壓力，並由此產生一般共識。

2 號參與者表示，時常舉辦聚會，讓年長義工可與員工分享意見及想法。機構可藉向他們表達關懷及肯定，以傳遞信息，表示他們並非機構的工具。她相信這能有效阻止流言，並避免同一事情被多重解讀。

3 號及 5 號參與者指出，年長義工有時會對同一段講話作出不同解讀。他們認為公開聲明能夠減少是非，但不能杜絕這種情況。

1 號參與者表示，她的機構亦經常舉行會議。她分享道，機構最近有一位義工，她性格隨和，不參與是非，且與其他義工保持良好關係，她作為義工與員工間的中介，協助機構收集意見，並為其他義工提供建議。建議在每次節目或活動後與年長義工『飲茶』，有助交換意見及感受。在出現中介後，機構與義工之間的氣氛變得更為平和。

5 號參與者表示，她的同事採取類似方法，邀請同單位的義工去『飲茶』，交換意見及感受。不在中心時，他們更願意講出心聲。

最適合年長義工的義務工作種類

5 號參與者表示，年長義工喜歡學以致用，可為年長義工舉辦表演作為義務工作。他們甚至會自行負擔製作費用。他們對可以邀請家人前來觀賞演出感到高興。

3 號參與者認同 5 號參與者所指，年長義工喜歡表演。他們亦喜歡參與照顧服務，例如探訪獨居長者。機構嘗試組成混合年長及年輕義工的探訪隊伍；年輕者會對年長者的溝通技巧十分佩服。懂得學習急救的年長義工可負責急救任務，這得到良好的回應，因為他們善於安慰傷者。最後，她補充道，他們善於表演，似乎所有年長義工都懂得一兩項技能。

1 號參與者表示，每批年長義工都有分別。最近一批並不熱衷於表演，他們偏向是照顧型，例如，服務對象在首次探訪後便能記得他們的名字。她表示，獲得認同十分重要，可鼓勵義工繼續參與服務。她認為年長義工或不察覺自己的潛能，適合他們的工作可發展他們的潛能，或增加他們的才幹。

2 號參與者表示，兒童喜歡聆聽年長義工分享過往經驗，參與他們的導賞團，或製作他們兒時玩樂的手工玩具。

年長義工參與義務工作的最佳時機

所有參與者均同意，平日上午是最佳時段，因為年長義工或同時需要照顧他們的孫兒。

留住年長義工

留住年長義工的困難或限制

5 號參與者表示，即使起初已向義工分配合適的工作，若員工不聯絡他們，他們可能會離開。員工需要在本身的工作，以及與義工保持緊密連繫之間取得平衡；這對新員工而言特別困難。

3 號參與者認同關係的重要。她亦認為，最大的問題來自健康問題及家庭狀況變更，例如照顧孫兒。為留住義工，她的機構將培訓課程分成不同階段；義工將獲培訓課程認證，例如在達至若干要求後，可參與海外交流，以給予他們新鮮感。她補充道，不論是物質上還是語言上的肯定，對年長義工而言都特別重要。

1 號參與者表示，除了培訓課節及經常聚會，機構須為年長義工舉辦不同類型的活動，以逐步建立歸屬感。她的機構舉辦活動，請服務對象為年長義工製作紀念品，以作為鼓勵，並舉行雙年典禮，以嘉許各單位義工的投入參與。

2 號參與者分享她的過往經驗，並感到義工是否欣賞機構的使命，是留住他們的重要一環；認同他們的投入亦同樣重要。現時而言，由於期望不同，難以令教育程度較低的舊有義工與教育程度較高的新加入義工融合。

鳴謝

Acknowledgement

	機構名稱	Name of Institution
1	榕光社老人服務團有限公司	Banyan Elderly Services Association Limited
2	明愛鄭承峰長者社區中心(深水埗)	Caritas Cheng Shing Fung District Elderly Centre (Sham Shu Po)
3	基督教播道會美孚長者中心	E.F .C.C.- Mei Foo Social Centre for the Elderly
4	成就一生網絡有限公司	Empowering Life Network Limited
5	護苗基金	End Child Sexual Abuse Foundation
6	伸手助人協會	Helping Hand
7	警察義工服務隊	HKPVS HK Police Volunteer Services Corps
8	香港聖公會麥理浩夫人中心	HKSKH Lady MacLehose Centre
9	香港盲人體育總會	Hong Kong Blind Sports Federation
10	香港五金電子科技業總工會	Hong Kong Metal and Electronics Industries General Union
11	香港傷健協會	Hong Kong PHAB Association
12	香港紅十字會	Hong Kong Red Cross
13	香港聖公會福利協會有限公司康恩園	Hong Kong Sheng Kung Hui Welfare Council Limited-The Providence Garden for Rehab
14	香港聖公會福利協會有限公司-西環長者綜合服務中心	Hong Kong Sheng Kung Hui Welfare Council Limited - Western District Elderly Community Centre
15	香港國際社會服務社	International Social Service Hong Kong Branch
16	長者安居協會	Senior Citizen Home Safety Association
17	路德會石硤尾失明者中心	Shek Kip Mei Lutheran Centre for the Blind Hong Kong Lutheran Social Service, LC - HKS
18	苗圃行動	Sowers Action
19	聖雅各福群會中西區長者地區中心	St. James' Settlement Central and Western District Elderly Community Centre
20	香港家庭計劃指導會	The Family Planning Association of Hong Kong
21	香港復康會	The Hong Kong Society for Rehabilitation
22	香港盲人輔導會	The Hong Kong Society for the Blind
23	救世軍華富長者中心	The Salvation Army Wah Fu Centre for Senior Citizens
24	香港善導會	The Society of Rehabilitation and Crime Prevention, Hong Kong