

目錄



總幹事序	
代你失敗・茁壯成長	002

CHAPTER 1	
服務與生活之間的平衡點	006

義工 ————— 劉羨文

 TIPS FOR YOU —— 給新手義工領袖的小建議	013
---	-----

CHAPTER 2	
堅守義工服務的信念	018

義工 ————— 潘杰山

 TIPS FOR YOU —— 與服務對象「打關係」小秘訣	023
---	-----

 TIPS FOR YOU —— 義工領袖小秘訣	024
---	-----

CHAPTER 3	
提升服務影響力的方法	034

義工 ————— 黎悅知

 TIPS FOR YOU —— 如何包裝義工服務？	043
---	-----

CHAPTER 4

換個身分繼續服務 **048**

義工 ————— 吳宗麟

 思考時間——你會如何增加服務的可持續性？ **052**

 遊戲規則——拒絕療法 **058**

CHAPTER 5

團隊的心靈治療師 **064**

義工 ————— 曾樂慈

 服務經驗——期望管理的重要性 **071**

CHAPTER 6

為自己服務 **076**

義工 ————— VNET 義工隊

APPENDIX

同「義」詞典 **090**

香港青年協會簡介 **094**

青協義工資源 **096**

青協重點義工服務項目 **100**

本章可以了解杰山堅定的服務心志、多年來無間斷地參與義工服務的原因、了解義工習慣如何養成，並納入成為生活一部分等。此外亦可了解作為義工領袖，該如何增加義工團隊的歸屬感，並將個人的服務熱誠感染同行者。

在堅持服務信念途中，經歷無數「撞板」，讓杰山一一話你知！



義工的初心

「你有空就出來吧。」

杰山第一次參加義工的原因，只因家人一句：「在家閒著沒事幹就去做義工，有能力就去幫人吧！」在媽媽引導下，於小學家教會活動中擔任小助手，就此開展了義工生涯。既無冠冕堂皇的原因，也沒有受甚麼生離死別的啟發，算是被媽媽「牽著鼻子走」，簡單而樸實。歷經多年的服務體驗，參與角色、目的和心態或多或少都會有所不同，但「有空閒所以服務」的初心則不變。想邀請朋友一起做義工，其實不用甚麼大理由，不妨一句「你有空就出來吧。」牽著他的鼻子走進義工的路上，或許也是一種不同風格的傳承。

做義工是對抗傳統想法的吶喊

打破「學業成績差就是失敗」的想法

小時候或受家人和老師影響；高中時可能受校本評核社會服務時數要求約束；大學或在職時或希望擴闊社交圈子和發掘個人興趣等，可是這些因素都不足以讓參與服務持續化，通常目的達到了，就不再參與服務。至於杰山，他推動自己堅持參與服務的原因來自一份「憤慨」，他希望藉著服務，證明自己有打破傳統思想的能力。

小學時，杰山的學業成績很一般，被不少老師和同學瞧不起，雖說「求學不是求分數」，但又有多少老師同學不是整天在這些數字上拼搏？在日積月累的「不忿」驅使之下，於升中放榜的當天，杰山立志於新環境蛻變，無論就讀甚麼派位組別的中學，也要好好打破「學業成績差就是失敗」的想法，過一個既成功又自在快樂的中學生活；快樂來自於義工服務對象的笑顏，更是來自於服務過後得到老師、社工和學長稱讚所帶來的成功感。點點滴滴的累積，推動他繼續服務，繼續改變自己，以身作則改變大眾守舊的想法。無法衡量自己成功影響了多少人，但杰山肯定已成功影響自己，享受每次不同的義務工作經歷，放膽開拓眼界，走出別人的目光，找到自己的使命——讓人展現真善美。

從多樣化的義工參與中尋找自己的節奏

打破單向施與受的交流

歷經多年的義工服務，杰山明白每個義工也有獨特的性格特質，擅長的服務類型、對象以及崗位也各有不同；要透過親身嘗試了解探索，才可以找到最合適自己的服務形式，才能不厭倦地保持服務。



杰山參與過的義工服務種類多不勝數，服務對象除了老中青朋友，更包括動物、大自然及社區；而服務崗位亦包括前線服務及後勤支援。種種服務中，能達致人際交流溝通的社區服務，往往最能夠為善於交際溝通的杰山帶來滿足感。杰山不會輕視傳統探訪服務為受眾帶來的溫暖，但他認為，要使服務果效得以持久，一定要打破單向施與受的交流。

大專時期，杰山積極參與不同的社區服務策劃比賽，比起參與現有的服務，自己策劃實行更能達致所思所想。在參與「職涯起動青年生涯規劃服務計劃」中，為香港一級歷史建築藍屋推廣社區保育，策劃「出走藍屋」保育籌款城市定向比賽，並邀請灣仔的地區小店舖作為比賽關卡點。杰山和團隊不是在灣仔區長大，對灣仔的認識並不深。因此他們在到訪小店前，預先親身落區進行實地考察，了解不同小店售賣的商品類型、店舖歷史，準備充足之下才去拜會小店，期望以「街坊」的身分邀請店舖支持他們的定向比賽。儘管如此，也吃了不少閉門羹；其中曾為

了邀請一間茶餐廳合作，他們光顧了餐廳整整一星期，比劉備三顧茅廬更甚，只是為了「打關係」，試試餐廳著名奶茶，與老闆談談「奶茶經」，才成功邀請老闆答應合作。最後城市定向比賽成功舉行，或許有人會質疑「落區打關係」的成本利益值得與否，但杰山認為這就是使服務果效得以延伸的方法。與車房老闆閒聊名車品牌，品嚐街坊送上的拿手小菜，獲得了不少民間智慧，這種無分施受的雙向交流才是杰山所追求的。儘管比賽完了，杰山和團隊的「街坊」身分卻不會完結，真真正正達致連繫社區。

TIPS FOR YOU

與服務對象「打關係」小秘訣



1
事前就對象背景進行資料搜集

2
談談對象身上或附近的物件打開話題

3
了解對象感興趣的事

4
以同理心及平等坦誠的心認同對方的想法

義工領袖如何讓服務變得更持續

跨過「樽頸位」

身為義工領袖要策劃不同的義工服務，或帶領義工進行服務。杰山曾於中學擔任學生會幹事及學會主席；在大專時期，他於青協青年空間當義