



香港兒童安全促進會

Hong Kong Childhood Injury Prevention and Research Association

# 兒安之友訓練手冊

This is a **draft**. Please **do not** quote or cite without seeking formal approval by the [Hong Kong Childhood Injury Prevention & Research Association](#) and the [Network for Health & Welfare Studies, Department of Applied Social Sciences, Hong Kong Polytechnic University](#)



## 目錄

引言.....	3
兒安之友初階訓練.....	9
訓練課程大綱.....	9
單元一：職務簡介.....	12
1. 互相認識.....	12
2. 義工身份及角色.....	18
3. 研究問卷的應用.....	25
教材.....	27
單元二：意外辨識.....	38
1. 零至三歲嬰幼兒智能及官能發展與家居安全的關係.....	38
2. 九大兒童家居陷阱.....	43
3. 常見的家居意外和預防方法.....	45
教材.....	54
單元三：急救常識.....	76
1. 一般急救常識和方法.....	76
教材.....	85
單元四：溝通技巧.....	93
1. 義務工作及同理心.....	93
2. 探訪實習.....	99
教材.....	102
兒安之友進階訓練.....	109
訓練課程大綱.....	109
單元一：難題處理.....	111
1. 常見問題.....	111
2. 轉介技巧.....	112
3. 「提出建議」的藝術.....	115
教材.....	119
單元二：關係拓展.....	132
1. 常見的溝通問題.....	132
2. 角色扮演.....	139
教材.....	141
兒安之友高階訓練.....	164
訓練課程大綱.....	164
單元一：個人成長輔助.....	166
1. 婦女與義務工作.....	166
2. 義務工作旅程.....	172
教材.....	179
單元二：社會網絡發展.....	185
1. 社會網絡.....	185
教材.....	191
參考資料.....	195

## 引言

意外受傷是造成幼兒傷亡的主要原因 (Department of Health, 2002)。但一般人常誤以為意外常發生在特別的場所，如：遊樂場、街道上等，而忽略了家居才是最易發生意外的地方 (Chan et al., 2002)。為避免幼兒發生不必要的家居意外，香港兒童安全促進會於二零零二年籌辦了一項名為「兒安之友」的義工探訪計劃，以喚起幼兒照顧者對預防家居意外的重視，使孩子能擁有一個安全的家居環境，讓他們能健康快活地成長。

### 「兒安之友」義工探訪計劃

本會希望能夠透過動員社區內的人士組成義務家居探訪隊（名為兒安之友），定期為曾因家居意外受傷而接受醫院急症室服務的 0-3 歲幼兒及其照顧者進行家居探訪，以協助幼兒照顧者提高有關照顧幼兒的家居安全常識，並改善其家居環境及照顧行為，以減低幼兒發生意外的機會。

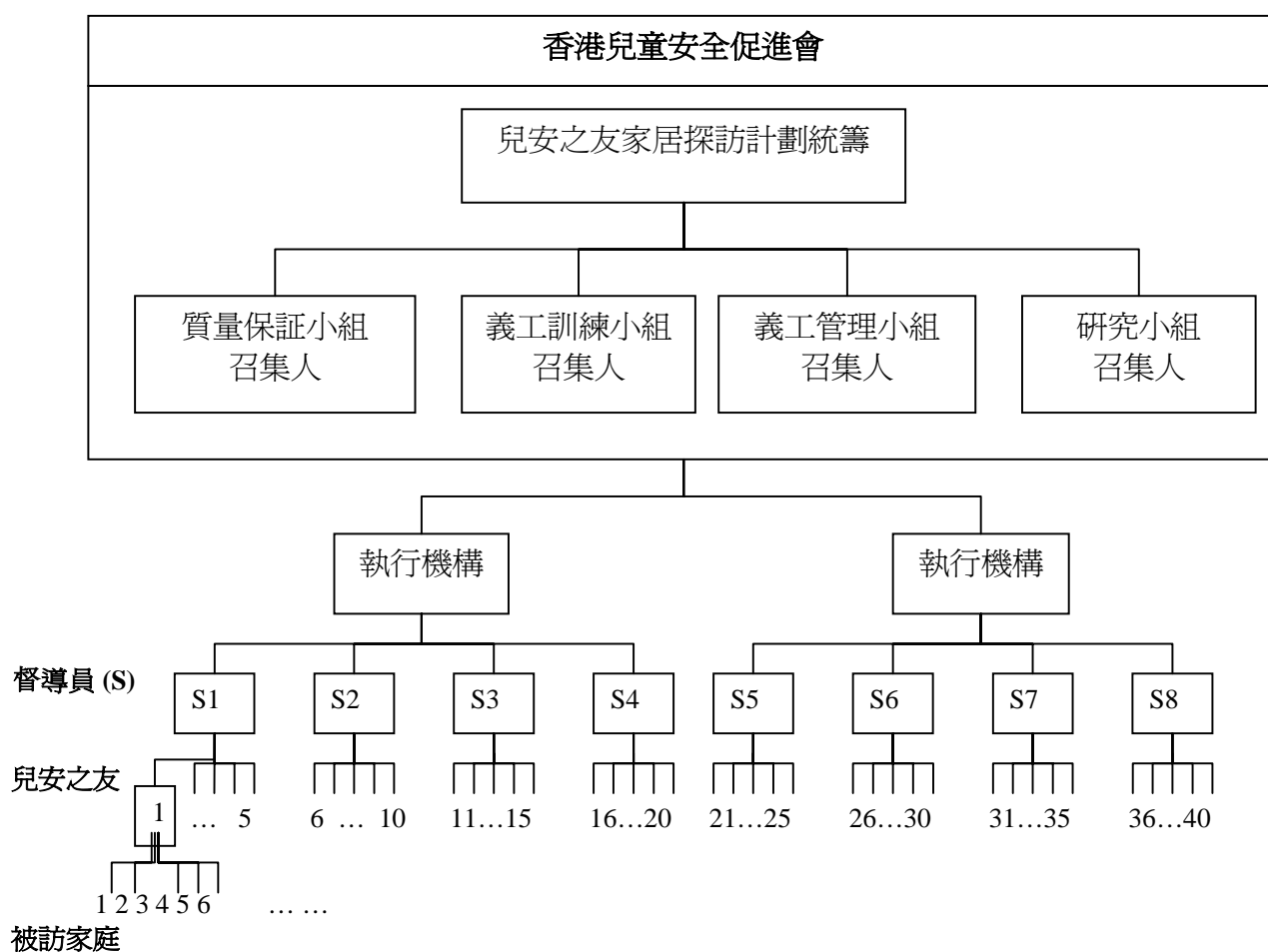
總括而言，本計劃的三大元素包括：

- i. 關懷探訪
- ii. 網絡發展
- iii. 「家安」研究

計劃內容	目標
關懷探訪	<p>建立安全的家居環境</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ 藉著關懷友善的探訪，與幼兒照顧者交流家居安全的知識和育兒經驗，並給予適當的指引，以促進他們對幼兒的關懷，推動他們改變不適當的照顧行為模式。</li><li>❖ 介紹引致幼兒家居意外受傷的常見成因及其預防措施，使照顧者明白如何能減低幼兒受傷的機會。</li><li>❖ 透過家居安全評估及安全示範，與幼兒照顧者共同建立一個安全的家居環境。</li></ul>

網絡發展	<p>推動社區護理的發展</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 鼓勵各兒安之友積極參與及分享服務的經驗，以協助推動建立社區支援網絡。</li> <li>❖ 為各兒安之友提供督導和訓練，使他們除自我增值以外，更能協助推動社區護理發展。</li> </ul>
「家安」研究	<p>進行家居安全的研究</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 透過學術研究以制定和倡導預防家居意外的有效方法。</li> </ul>

本計劃的執行架構如下：



【有關各單位所負責的範圍見本計劃的質量保證手冊  
(Quality Assurance Manual)】

## 兒安之友的責任

兒安之友須在督導員的指導下獨立處理個案，以定期為各家庭提供家居探訪及電話跟進的服務。同時，各執行機構應鼓勵他們積極參予及分享服務經驗，並發揮個人潛能，盡展所長，以協助推動社交支援網絡及社區護理的發展。兒安之友的主要責任如下：

### (1) 家居探訪

- ❖ 每三個月進行一次家庭探訪(為期一年)。
- ❖ 與幼兒照顧者交流家居安全的知識和育兒經驗，並給予適當的指引
- ❖ 介紹幼兒家居意外受傷的常見成因及其預防措施
- ❖ 為被訪家庭進行家居安全評估，並因應其家居安全情況以作出安全示範及提出具體的建議
- ❖ 收集及記錄有關研究所需的資料

### (2) 電話跟進

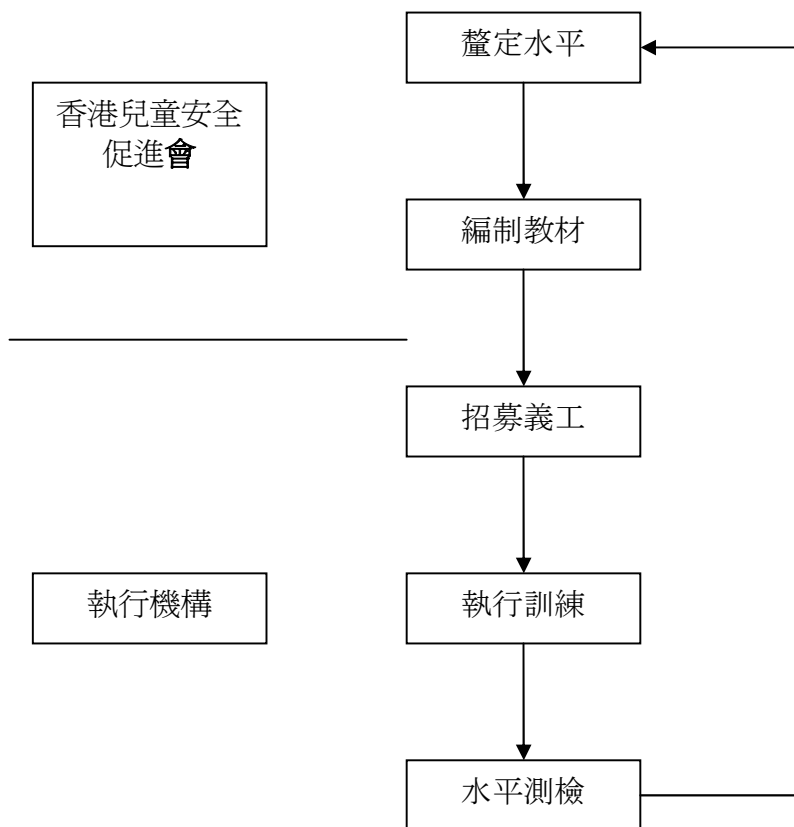
- ❖ 每月進行一次電話跟進(為期一年)。
- ❖ 關心幼兒照顧者有否跟進上次家訪時所指出的問題，並嘗試了解他們於執行家居安全措施時所面對的困難，並提出具體、可行的改善方法。
- ❖ 收集及記錄有關研究所需的資料

### (3) 建立社交支援網絡

- ❖ 與參予本計劃的幼兒照顧者及兒安之友分享在服務期間的經驗、困難及得著
- ❖ 積極參予各團隊活動，如：經驗分享會、兒安之友聯誼聚會等。

## 兒安之友訓練的鑑定制度

為確保本計劃能發揮最佳的果效，並為家長提供適切的服務，所有義工均需接受經本會確認的訓練課程。訓練的鑑定制度如下：



整體的義工訓練目的如下：

- i. 使義工明白本計劃的服務宗旨、目標及內容，讓他們清晰瞭解服務的目標及期望
- ii. 讓義工掌握足夠的基本知識及技能，使其能有信心地進行家訪，並讓本計劃的服務質素能有所保證
- iii. 提高義工的質素以獲取最佳的果效

本會深信當輔以合適的訓練及持續的支持，義工們定能發揮他們的潛能，成為推動社區護理發展及建立社會網絡的重要動力。有見及此，本計劃的義工訓練活動共分三個階段進行，包括：初階、進階及高階訓練。其目標及內容如下：

訓練階段	目標	內容	備注
------	----	----	----

初階	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 讓各兒安之友掌握其所扮演的角色及工作性質</li> <li>❖ 掌握所需的基本知識及技巧，以確保服務的質素</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 職務簡介</li> <li>2. 意外辨識</li> <li>3. 急救常識</li> <li>4. 溝通技巧</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 必須於執行義務工作前完成</li> <li>❖ 本訓練課程的急救部份只處理一般的急救常識問題，而本會鼓勵各兒安之友可按個人能力及興趣而自行參加其他機構（如：聖約翰救傷會、香港紅十字會、醫療輔助隊）所舉辦的急救證書課程</li> </ul>
進階	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 增潤有關知識及技巧，使各兒安之友能更有效地提供服務</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 難題處理</li> <li>2. 關係拓展</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 可按兒安之友的能力及興趣而自行選擇訓練課程</li> </ul>
高階	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 整固各兒安之友的知識及技巧，以協助其發揮個人潛能，並藉此推動社區護理的發展。</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 個人成長輔助</li> <li>2. 社會網絡發展</li> </ol>	

## 兒安之友訓練的導師

有見導師的素質對訓練的效果有著重要的影響，因此，所有導師均注意以下事項：

- 1) 充足的準備
  - ❖ 對所傳授的知識及資訊有足夠的掌握
  - ❖ 熟練內容及有信心地在傳授過程中運用自如
- 2) 有效地運用時間
  - ❖ 按活動程序進行訓練，避免超出所定時間
- 3) 運用簡單的辭會
  - ❖ 避免運用不必要的術語
- 4) 清釋具體地表達訓練內容
  - ❖ 說話與修辭的運用與掌握須具準確性與邏輯性
  - ❖ 內容表達須具感染力及容易令受眾產生共鳴
- 5) 提供具建設性的回應
  - ❖ 盡量投入現場的環境，對受眾的反應醒覺銳利及作適當回應

## 有關本訓練手冊

本訓練手冊按訓練程序分初階、進階及高階三部份，每部份均清楚注明該訓練課程的大綱及各單元的詳細的內容，以供各導師於準備及執行訓練時參考。同時，手冊內並附載所有於訓練時所需的教材，包括 PowerPoint、講義、工作紙及小測驗，以配合導師的教學。



## 兒安之友初階訓練

### 訓練課程大綱

主題	內容	教材	時間
單元一：職務簡介	1. 互相認識 2. 義工身份和角色 3. 研究問卷的應用	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ PowerPoint               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 互相認識(見附錄 1.1.1)</li> <li>- 義工身份及角色(見附錄 1.1.2)</li> <li>- 研究問卷的應用(見附錄 1.1.3)</li> </ul> </li> <li>❖ 講義               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 計劃簡介(見附錄 1.2.1)</li> </ul> </li> <li>❖ 工作紙               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 期望分享（兒安之友）（見附錄 1.3.1）</li> <li>- 期望分享（督導員）（見附錄 1.3.2）</li> <li>- 「義務工作與義工」認識問卷（見附錄 1.3.3）</li> <li>- 「義工必需品」大拍賣貨品清單（見附錄 1.3.4）</li> <li>- 研究問卷（見附錄 1.3.5）</li> </ul> </li> <li>❖ 小測驗</li> </ul>	5 小時

<p>單元二：意外辨識</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 零至三歲嬰幼兒智能及體能發展與家居安全的關係</li> <li>2. 九大兒童家居陷阱</li> <li>3. 常見的家居意外和預防方法</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ PowerPoint <ul style="list-style-type: none"> <li>- 零至三歲嬰幼兒智能及體能發展與家居安全的關係（見附錄 2.1.1）</li> <li>- 九大兒童家居陷阱（見附錄 2.1.2）</li> <li>- 常見的家居意外和預防方法（見附錄 2.1.3）</li> </ul> </li> <li>❖ 講義 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 九大兒童家居陷阱（見附錄 2.2.1）</li> <li>- 常見的家居意外和預防方法（見附錄 2.2.2）</li> </ul> </li> <li>❖ 工作紙 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 個案分析（見附錄 2.3.1）</li> </ul> </li> <li>❖ 小測驗</li> </ul>	<p>5 小時</p>
<p>單元三：急救常識</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 一般急救常識和方法</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ PowerPoint <ul style="list-style-type: none"> <li>- 一般急救常識和方法（見附錄 3.1.1）</li> </ul> </li> <li>❖ 講義 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 一般急救常識和方法（見附錄 3.2.1）</li> </ul> </li> <li>❖ 工作紙 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 個案練習（見附錄 3.3.1）</li> </ul> </li> <li>❖ 小測驗</li> </ul>	<p>1.5 小時</p>

<p>單元四：溝通技巧</p>	<p>1. 義務工作及同理心 2. 探訪實習</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ PowerPoint <ul style="list-style-type: none"> <li>- 義務工作及同理心（見附錄 4.1.1）</li> <li>- 探訪實習（見附錄 4.1.2）</li> </ul> </li> <li>❖ 講義 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 義務工作及同理心（見附錄 4.2.1）</li> </ul> </li> <li>❖ 工作紙 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 同理心反應的訓練（見附錄 4.3.1）</li> <li>- 模擬探訪（見附錄 4.3.2）</li> </ul> </li> <li>❖ 小測驗</li> </ul>	<p>3 小時</p>
-----------------	--------------------------------	---	-------------

# 單元一：職務簡介

## 1. 互相認識

### 目標

- ❖ 為督導員與各兒安之友提供互相認識的機會
- ❖ 讓各兒安之友對本計劃有基本的認識
- ❖ 讓督導員與各兒安之友分享彼此的期望

### 時間

- ❖ 1.5 小時

### 程序

#### 1. 歡迎各兒安之友（5 分鐘）

導師可於預訂時間邀請各兒安之友就座，並於訓練活動開始前，歡迎大家參予本計劃，及對其支持表示感謝。

#### 2. 自我介紹及互相認識（25 分鐘）

導師應先介紹自己的身份及背境。因大部份的兒安之友均為人父母，假若你亦有此經驗，便可與各位分享有關資訊，如子女的年齡、就讀年級等，以此打開話題，同時亦可藉此建立彼此的關係。但須緊記不應過於詳盡地談及自己的資訊及背境，避免過份親密的表現。

接著，導師可邀請各兒安之友及督導員參予一項名為「報名」的遊戲，以打破沉悶的氣氛，同時，藉此互相認識，並拉近大家的距離。

「報名」的遊戲規則如下：

1. 大家圍圈而坐
2. 由其中一人開始說出自己的名字
3. 第二位兒安之友須說出第一位兒安之友的名字，然後才說出自己的名字
4. 第三位兒安之友須說出剛才兩位兒安之友的名字，然後才說出自己的名字，如此類推
5. 誰未能接下去便是負方

### 3. 簡介本計劃（30 分鐘）

為了讓各兒安之友能對本計劃有基本的認識，導師應清楚地向他們講解本計劃的目的。

近年歐美國家如美國、加拿大、英國、瑞典、荷蘭等的研究報告顯示，兒童意外傷亡數字增加，同時，問題更涉及影響兒童的健康和心智成長。本港對兒童受傷及安全問題亦作出回應，根據二零零零年（一月至十二月）由三間醫院：威爾斯親王醫院、東區尤德醫院及基督教聯合醫院合辦的一項急症室調查統計報告顯示，十五歲以下兒童受傷總數約一萬九千名，其中五千多名兒童是在家中發生意外受傷，以年齡分析，四歲以下幼兒的比率佔六成以上，而一歲以下嬰兒則佔總人數的一成多，由此可見年幼的兒童比年長的較容易在家中發生意外。

有見兒童家居意外受傷問題的重要性，本會籌辦是次「兒安之友」的義工探訪計劃，希望能夠幫助家長增進對照顧幼兒家居安全的常識，使幼兒發生意外的機會減低。本探訪計劃的主要目的如下：

- i. 藉著關懷友善的探訪，與幼兒照顧者交流家居安全的知識和育兒經驗，並給予適當的指引，以促進他們對幼兒的關懷，推動家長改變不適當的照顧行為模式。
- ii. 介紹引致幼兒受傷的常見成因及其預防措施，使照顧者明白如何能減低幼兒受傷的機會。
- iii. 透過家居安全評估及安全示範，與照顧者共同建立一個安全的家居環境。
- iv. 鼓勵各兒安之友參與及分享此項服務的經驗，協助推動建立社會網絡。
- v. 為各兒安之友提供督導和訓練，使他們除自我增值以外，更能協助推動社區護理發展。

接著，導師可簡介本計劃的服務內容及對象，使各兒安之友對其角色及工作性質有初步的認識。同時，為了保障本計劃的服務質素，與及家長和兒安之友本身的利益，導師應清楚地向他們講解其責任及工作守則。

各兒安之友均須負責探訪工作及電話跟進，藉此評估受訪者對家居安全的認識，及其對家居安全的信念，並須於探訪後以問卷形式提供實況報告。

除此之外，我們希望你們能出席各義工會議，分享彼此家訪經驗；並積極參與集體活動，藉此聯絡督導員、兒安之友及家長三者之間的感情，藉此推廣本義工服務計劃，以協助推動本港社區護理發展及建立社會網絡。

雖然各兒安之友並非專業人員或受薪職員，他們亦須緊守以下工作守則，以保障家長及兒安之友本身的利益：

- ❖ 不能隨意濫用工作的權利或利用與家長的關係來作非法、欺騙或謀求私利的行為
- ❖ 由於進行家訪時會涉及一些個人資料和家庭狀況，故此兒安之友必須具備專業精神，尊重個人私隱，對一切資料保密，並在家訪進行前請家長簽署同意書 (Consent Form)，以免發生誤會。
- ❖ 義工不應私自替家長進行工作計劃以外的服務內容
- ❖ 義工不應將私人電話及地址告知家長
- ❖ 義工不應隨意提供任何有關醫療方法 / 藥物的建議，或對家長的情況妄加評論及意見
- ❖ 義工不可攜伴（非義工身份）進行服務
- ❖ 未經服務對象的同意，義工不得替家長拍照或簽署任何文件

最後，為了讓各兒安之友掌握其服務範圍及工作內容，導師應詳細地講解家居探訪及電話跟進的工作程序。

兒安之友的兩大工作為家居探訪及電話跟進。家居探訪的主要目的是關懷受傷幼兒的康復情況，透過與家長建立合作友好的關係，彼此交流幼 成長的經驗，同時並評估其家居安全措施，從而建議家長如何防範意外再次發生。各兒安之友還應講解其他有關家居安全的常識及處理方法，並收集家長意見，以便日後對本計劃進行檢討。

探訪步驟如下：

- ❖ 於家訪前，兒安之友須致電預約時間。
- ❖ 在家訪時，兒安之友可先慰問受傷幼兒康復情況以打開話匣子。大家亦應經常保持笑容，表現友善及誠意，並主動與服務對象溝通及建立信任的關係。以下的程序可供各位參考：
  1. 觀察及評估家居設置是否導致（引致）意外發生成因。
  2. 提議家長防範措施及作出示範。
  3. 邀請家長做問卷調查（緊記向家長解釋一切資料只供研究之用，家長可以放心作答，並告知內容及意見將會保密）。
  4. 記錄存在問題。
  5. 贈送家居安全閱讀刊物或一些小禮品，以多謝照顧者抽空接受探訪。
  6. 預約下次到訪日期及時間，並提及在到訪日期前每月會有電話跟進，家長如有問題或更改時間亦可致電聯絡本會。
  7. 可嘗試進一步提議參觀其他地方（例如廚房、浴室或睡房等），目的在觀察其他設置（環境）是否安全，如有可能引致意外發生的地方則可順道提點家長，或可記下留待下次家訪時再作主題討論。

有關進行家訪須注意的事項已列詳細舉於「兒安之友訓練手冊」的訓練篇內，各位可參考其中的資料。

而電話跟進的目的是與家長保持聯絡，提醒他們更進探訪時記下的存在問題，了解家長是否仍存有困難，給與適當的建議，使家長明白家居安全的重要。義工應用關懷和鼓勵的態度來支持他們的行動。

各位可參考以下的步驟：

1. 大家於致電前應熟讀資料，如家長及孩子的姓名；孩子受傷的原因；上次探訪的內容等，以便跟進該家庭的情況。
  - \* 如致電多次仍然無法接觸到家長，大家應記錄下來並轉告督導員以作跟進。
  - \* 同時須注意，如家長拒絕接受意見，大家應體諒及尊重其價值觀，不應勉強他們接受你的想法或意願。
2. 在電話中清楚介紹自己身份，提及大家在家訪時已見過面，令對方放心傾談回答。

例如：陳太，你好！我是代表兒童安全促進會的義工，上一個月曾到你家探訪，現在想看看你及孩子的近況。
3. 接著，大家可慰問受傷幼 情況、關心家長有否跟進上次家訪時所指出的問題、嘗試了解家長的困難，並提出可行的改善方法。

但大家應注意，如訪問時涉及一些私人問題，如職業或家庭背境等，若對方不願或不便作答，大家應尊重其私穩權。同時，大家不應留下私人電話號碼，如家長有問題，可致直接電本會。如要聯絡義工，家長亦可留言本會代為傳達。此舉是為了保障大家的資料。

#### 4. 簡介本計劃的訓練課程（10分鐘）

導師可先向各兒安之友講解訓練的目的，並鼓勵他們積極參予訓練活動。

各兒安之友參予本計劃期間，本會將會提供督導和訓練，讓大家能有充足的準備，包括：學習家居安全知識、家訪時所須留意的溝通技巧和態度，相信可令大家增加信心和掌握探訪的竅門。

訓練的目的如下：

1. 讓各兒安之友清晰瞭解服務的目標和期望，以保障義工服務的質素
2. 讓各兒安之友能掌握足夠的知識及技巧，能有信心地提供服務
3. 提高義工的質素以獲取更佳的果效
4. 增強兒安之友與其他工作人員之間的合作和聯繫

然後，導師可介紹本訓練課程的安排及有關訓練專題的內容，讓他們對整個訓練課程有基本的概念。

本會深信當輔以合適的訓練及持續的支持，大家定能發揮個人的潛能，成為推動社區護理發展及建立社會網絡的重要動力。有見及此，本計劃的義工訓練活動本訓練課程分初階、進階、及高階三個階段進行，共需 25 個小時完成整個課程。為確保本計劃能發揮最佳的果效，並為照顧者提供適切的服務，所有兒安之友均必須於執行義務工作前完成初階訓練課程，同時，他們可按個人的興趣和能力而自行選擇合調的進階和高階訓練課程。

初階訓練的目標是讓各兒安之友掌握所需的基本知識及技巧，以確保服務的質素。其內容包括：

- ❖ 計劃簡介
- ❖ 義工的身份和角色
- ❖ 研究問卷的應用
- ❖ 零至三歲嬰幼兒智能及體能發展與家居安全的關係
- ❖ 九大兒童家居陷阱
- ❖ 常見的家居意外和預防方法
- ❖ 一般急救常識和方法
- ❖ 義務工作及同理心
- ❖ 探訪實習



進階訓練的目標是增潤有關知識及技巧，使各兒安之友能更有效地提供服務。其內容包括：

- ❖ 常見問題
- ❖ 轉介技巧
- ❖ 「提出建議」的藝術
- ❖ 常見的溝通問題
- ❖ 角式扮演

高階訓練的目標是鞏固各兒安之友的知識及技巧，以協助其發揮個人的潛能，以推動社區護理發展及建立社會網絡。其內容包括：

- ❖ 婦女與義務工作
- ❖ 義務工作旅程
- ❖ 社會網絡

## 5. 分享彼此的期望（30 分鐘）

最後，導師可請各兒安之友及督導員各自組成小組（5 - 6 人），然後討論他們對自己及對方的期望（可參考附錄 1.1.2 及 1.1.3 - 工作紙：分享期望（兒安之友）及分享期望（督導員））。於小組討論後，導師可邀請各組派代表與大家分享其討論結果。

### 教材

- ❖ PowerPoint：互相認識（見附錄 1.1.1）
- ❖ 講義：計劃簡介（見附錄 1.2.1）
- ❖ 工作紙：期望分享（兒安之友）（見附錄 1.3.1）  
期望分享（督導員）（見附錄 1.3.2）

## 2. 義工身份及角色

### 目標

- ❖ 讓各兒安之友對其身份及角色有清晰的了解
- ❖ 讓各兒安之友認識探訪的三大元素和技術調整五階梯，以協助其為家訪作好準備

### 時間

- ❖ 2 小時

### 程序

#### 1. 說明本計劃的義工身份（30 分鐘）

於本節訓練課程開始時，導師可先透過進行一些簡單的小組活動和遊戲，以帶出本節的主題，同時，藉此幫助各兒安之友了解義務工作的概念和意義。導師可參考以下兩個活動：

#### 活動一：「義務工作與義工」認識問卷

程序：

1. 分發問卷予各兒安之友填寫（見附錄 1.3.3 – 「義務工作與義工」認識問卷），並於填寫問卷前提醒他們每項問題的答案均沒有對錯或高下之分，因此，他們應按個人的想法以選擇最能表達其意見的答案。
2. 導師可請各兒安之友續一發表其對每一題之選擇，再作小組討論。於進行意見收集時，導師應先向各兒安之友解釋他們可能對義務工作抱有不同的觀點和態度，但在討論的過程中，大家必須清楚其他兒安之友的看法，以便作深入討論。

（參考：香港青年協會（2000））

#### 活動二：「義工必需品」大拍賣

程序：

1. 導師先向各兒安之友簡述每人對義工的條件、能力和要求均各有不同，但大家必須清楚知道，這些差異會影響各兒安之友之間的溝通和合作，因此，希望他們能了解自己和別人的觀點，以便日後溝通和合作。
2. 分發貨品名單表（見附錄 1.3.4 – 「義工必需品」大拍賣貨品清單），並解釋每人共有現款 10,000 元，可以儘量購買任何他們認為值得的貨品。每次叫價 500 元，而最高叫價為 5,000 元。
3. 在拍賣開始前，各兒安之友有五分鐘的準備時間，導師可建議他們於該段時間內，將自己想買的貨品，及願意付出的價錢，紀錄在名單內。
4. 在競投的過程中，導師應通知各兒安之友有關每項貨品的最後成交價和成功投得貨品的兒安之友的名稱，讓他們能紀錄在貨品名單上，以作為討論時所參考的資料。
5. 完成所有拍賣後，導師可帶領他們討論在競投的過程中他們的感受，和每人之競投和選擇的原因。

（參考：香港青年協會（2000）青少年義工訓練手冊）

在分享有關義務工作的基本概念和意義後，導師可與各兒安之友討論其身份和角色的問題。針對本計劃，在訓練過程中，各兒安之友除要認識有關幼兒成長及發展與家居意外的關係、家居安全常識、意外防範措施及急救常識外，義工的身份和所扮演的角色對探訪計劃的成效也有一定的影響。因為這不但能使義工在探訪前能對工作有所準備，並使其能於探訪時採取適當的態度去傳達家居安全的訊息，使被訪者接納其提點及建議。有見及此，導師應先向各兒安之友說明其身份。

在進行家訪前，各兒安之友必須清楚了解自己的身份是代表香港兒童安全促進會，進行一項「幼兒家居安全探訪服務計劃」的探訪員，名為「兒安之友」。因此，大家於探訪期間應緊記採取適當的態度來傳達家居安全的訊息，並與被訪者建立合作友好的關係，使被訪者接納大家的建議。

## 2. 簡介本計劃的探訪對象及義工所扮演的角色（10 分鐘）

接著，導師應向各兒安之友介紹本計劃的服務對象及作為一位兒安之友應扮演的角色。

本計劃的探訪對象為幼兒的照顧者，例如：其父母、祖父母、及傭人等。

各兒安之友的主要任務是傳達家居安全的訊息，與照顧者分享及交流幼兒成長經驗，並協助他們改善家居環境，以為兒童提供一個安全的成長環境。故此，在探訪過程中，兒安之友可扮演模範（modeling）的角色，主要是透過經驗分享和非督導性的支援及提示，以協助家長建立一個更安全的家居環境，減低幼兒家居意外的發生。

### 3. 分享探訪時應有的態度（15分鐘）

當各兒安之友首次進行家訪時，他們可能會擔心自己的表現是否被接納。故此，導師可向他們講解探訪時應有的態度，讓他們能在探訪前有所準備，以掌握探訪的竅門，使他們增添信心。（註：導師可先邀請幾位兒安之友舉出他們認為合適的態度，然後再進行討論，這樣可鼓勵及幫助他們投入參予和分享。）

探訪時，大家的態度要真誠及友善，並對照顧者表示關懷，同時應具有同情心和同理心去明白和協助照顧者解決問題。

在探訪開始探訪時，大家應先介紹自己的身份和解釋探訪的目的，以消減對方的不安和焦慮，並可以利用微笑、點頭及握手等身體語言來向照顧者表示友善的態度。同時，大家應細心觀察照顧者的反應，包括他們的身體語言，如：眼神、姿勢、身體距離等，以作出適當的回應。

與照顧者有初步的認識後，大家可圍繞對方的生活環境提出一些關懷的問候。例如：「照顧孩子和沉重的家務是否令你很累呢？」。若觀察到對方的焦慮或自責時，可給予鼓勵性的說話。例如：「你在這方面（如烹飪、家務、照顧孩子）已經做得很好。」、「我很欣賞你能做到…」、「每一個人都有其潛能和長處，我相信你能把事情做好。」

在家訪期間大家應尊重和接納照顧者的身份、所處的環境及生活狀況，並給予適當的認同和支持。

#### 4. 講解探訪的三大元素（20 分鐘）

一個具有良好成效的家訪包括以下的三大元素：（1）觀察反應；（2）分享經驗；及（3）表達建議。導師應清晰地向各兒安之友講解如何能具備這三大元素。

與照顧者分享，必需經過相方合作交談才能建立信任的關係。各兒安之友首先需要學習觀察對方在交談時的反應，去辨別應採用那一種分享方法較為適合。例如：照顧者是一位較為固執的長者，大家可嘗試舉出新聞例子和數據來說明忽視家居安全的後果，藉此來解釋其重要性；而對於沒有育兒經驗的照顧者，大家亦可作出示範，並解釋原因，透過說明經驗使照顧者明白家居安全的重要及意外受傷對幼兒成長的影響，從對方的回應再次作出恰當的建議去幫助照顧者解決存在的問題。

欲能與照顧者有效地溝通，大家需要細心觀察他們的反應，包括其言辭、眼神、姿勢、身體距離等，嘗試從他們言談間揣摩其背後的意思及心情，然後作出適當的回應。根據過往的家訪經驗，被訪者的反應可歸納為以下三種類型：（1）樂意接待探訪者，態度積極；（2）很禮貌地接待探訪者，並表示願意接受探訪，但內心仍然築起圍牆戒備；（3）態度敵意和抗拒，並不接納探訪服務。

第 1 類的被訪者常把探訪者視為一位專業人仕，並希望聽取其意見，因此，大家可直接與照顧者分享其育兒經驗及有關家居安全的知識。而面對第 2 類的被訪者，大家首先應向他們清楚地解釋兒安之友的身份及是次探訪的目的，以消滅他們的疑慮，讓他們能釋然並樂意接受大家的分享及建議。但面對第 3 類的被訪者，大家需多費一點唇舌和付出更多耐性向他們解釋。大家緊記切勿強迫被訪者接納自己的建議，若他們仍然表示敵意或抗拒，在必要時兒安之友可適當地向他們道別，結束探訪。

在表達建議時，大家可從照顧者的實踐行為作開端，對其成功的經驗表示嘉許。例如：照顧者已把玩具放進膠箱內，大家可作出鼓勵（如：「做得很好，小孩可放心在地上玩了。」）。若家長的遇上失敗的經驗，大家應安慰對方，並建議改良方法。例如：照顧者已把玩具收好，但小孩仍跌倒，兒安之友可作以下回應：「哦，可能將地上的膠軟墊加大會較好」。

如各兒安之友發現照顧者有不安全的幼兒照顧行為，或家居內有一些處理不當的固定裝置、家具擺設或用品擺放，容易讓成家居陷阱，引致意外，大家應指出其問題所在，然後透過分享個案或事例來說明問題的嚴重性，並針對問題作出具體的建議。

例子：照顧者將藥物放在餐桌上，小孩很容易便可觸及。

兒安之友的反應：「小孩子常會比較貪吃或好奇，他們便容易誤將藥物當作糖果般進食。若果將藥物放在餐桌上，小孩很容易便可觸及，這是十分危險的。」……

「曾經有一個個案，小孩因誤服藥物而需入院洗胃。」……  
「你可將藥物放在藥箱，並將其擺放於小孩觸摸不到的地方，如較高的抽屜內，這樣可避免小孩因貪吃或好奇而誤服藥物呢！」

## 5. 講解技術調整五階梯（30 分鐘）

美國教育學家馬杰（R. F. Mager）強調行為指標對學習的重要性，他曾舉作以下比喻：「假如你對要去的目的地不清楚的話，那麼，很可能你會抵達另一個地點，而且還不知道走錯了目的地！」。因此，導師（教學者）必須以具體明確的表達方式向各兒安之友（學習者）說明其完成訓練後應達到的行為指標。以下的「技術調整五階梯」將學習技能的行為能力（Behavioral Competence）領域的學習水平及其具體行為列舉出來。導師可透過分享例子以協助各兒安之友理解這行為能力領域的學習水平分類(Chan et al., 2003)。

<p>根據教育目標的分類，學習技能的行為能力（Behavioral Competence）領域，可分成五種不同的層次。以下的五階梯有助各兒安之友掌握技術上的需要，同時，督導員（Supervisors）可藉著這五階梯來作為評量（evaluate）大家工作表現進展的基礎及依據，以為大家提供具體的回應（feedback）及建議（suggestions）。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 接收知識（Acquisition）</li> <li>2. 融匯貫通（Assimilation）</li> <li>3. 實踐所學（Adaptation）</li> <li>4. 運用自如（Application）</li> <li>5. 創新領域（Aspiration）</li> </ol>	
學習水平	具體行為
接收知識	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 回憶以前所學的知識</li> <li>❖ 記住訓練期間所學的材料</li> </ul>
融匯貫通	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 理解所學的材料</li> <li>❖ 在學習期間作出適當的反應（如：參予分享討論、完成習作）</li> <li>❖ 將所學的材料從學習時的模式轉移或轉化到近似的情況（如：當兒安之友認識到作為一位探訪者應尊重和接納被訪者的身份、所處的環境及生活狀況時，他能明白到當面對一個表現煩燥的照顧者時，他應讓其表達情緒，並對其情況表示理解。）</li> </ul>
實踐所學	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 修改所學的知識以達致所定的水平</li> <li>❖ 將所學的知識及技能用於具體情境中去解決問題</li> </ul>
運用自如	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 靈活地將所學的知識及技能運用於不同的情境中去解決問題</li> </ul>
創新領域	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 突破常規的思維格式，提出其個人的見解</li> <li>❖ 按自己的觀點對學習過程的材料進行整理分類</li> <li>❖ 按自己設計的方案去解答實際問題</li> </ul>

各兒安之友的進度是經過接收有關家居安全的常識，繼而把資料融匯在個別的探訪家庭情況中，而做到實踐所學，對照顧者有所啓發，並能掌握重點，提出恰當的建議，對學習和應用方法能運用自如，使照顧者提高對家居安全的關注。這樣，兒安之友不單是工作表現良好，更能發揮其義務精神。在這樣的情況下，各兒安之友可參予更高層次的訓練，創出新的個人成長領域。

## 6. 說明義工的權益與義務（10分鐘）

導師應清晰地向義工說明其權益及義務。

舉辦機構會為義工在進行探訪期間購買保險，以保障各義工的安全。各兒安之友亦可享有以下的權益：

1. 本會將為各兒安之友提供督導及訓練
2. 可參加本會所舉辦的活動和專題講座

同時，各兒安之友須履行以下的義務：

1. 負責進行家探及電話跟進。
2. 出席義工會議，分享家訪經驗。
3. 積極參與集體活動，藉此聯絡督導員、義工及家長間的感情，以推廣義工服務計劃。

## 7. 總結義工的準備（5分鐘）

義工身份和角色有助義工了解自己和工作的需要，使在探訪過程中能清晰身份和建立關係的方法，把家居安全的意識灌輸給照顧者，務求他們的關注能減低意外的發生。同時，在學習過程中，各兒安之友亦能學以致用，自我增值。

### 教材

- ❖ PowerPoint：義工身份及角色（見附錄 1.1.1）
- ❖ 工作紙：「義務工作與義工」認識問卷（見附錄 1.3.3）
- ❖ 工作紙：「義工必需品」大拍賣貨品清單（見附錄 1.3.4）



### 3. 研究問卷的應用

#### 目標

- ❖ 讓義工認同收集家訪資訊的意義及熟習如何應用研究問卷

#### 時間

- ❖ 1.5 小時

#### 程序

##### 1. 說明收集研究資料的目的（20 分鐘）

導師可先提問以下問題，藉此帶出收集研究資料的目的的討論和分享。

問題：

- (1) 收集研究資料的意義是什麼？
- (2) 研究資料與兒安之友探訪計劃有怎樣的關係？

在推行探訪計劃過程中收集研究資料，有以下三個主要目的：

1. 評估
2. 跟進
3. 研究

於探訪期間，各兒安之友須為受訪家庭進行家居安全評估，這樣有助突現出受訪家庭最需要的知識及協助。在家訪過程中，兒安之友往往要在有限時間內視察十數項家居安全事項。於作出檢討時，兒安之友難免要先處理最需要關注之安全事項。此外，兒安之友可以透過筆錄家訪中所見所聞，而更深入及有系統地去了解受訪家庭在家居安全方面的問題。

同時，於相隔三個月的跟進家訪中，兒安之友需要就已檢視的家居安全危機作出跟進。詳盡的家訪紀錄使兒安之友能夠仔細及有效地對家長的安全行為或環境改善加以鼓勵、提點，或重新評估合適的安全措施。

透過收集及分析各種由是次探訪計劃中搜集的資訊，我們希望能夠找出一些在執行此類預防活動中成功的因素及挫敗或不足的地方，繼而將此計劃再改良臻善。而搜集所有受訪家庭的資料作進一步的研究，有助日後推行此項探訪計劃時更為完善

舉例：

- 於參與計劃後，家長就那一類家居安全改善工作有明顯的成效
- 家居安全觀念與實行改善工作的關係

## 2. 講解如何應用研究問卷（40 分鐘）

導師應清楚講解有關研究問卷的應用（如：何時使用？如何填寫？有什麼需要注意的地方？），並向各兒安之友展示各種實際應用的問卷，以協助他們了解研究問卷的應用。

應用於本計劃的研究資料表格主要有以下兩種：

1. 兒安之友家安評估 – 探訪資料搜集
2. 兒童家居受傷態度測試

「兒安之友家安評估 – 探訪資料搜集」是由大家負責填寫。而此問卷內的各項題目，均針對本地兒童家居意外的概況和特色而設。目的是讓各兒安之友能於家訪期間，循序漸進地向受訪者剖析各種可能導致家居意外的危險物品或行為模式。同時，該問卷有助大家於及後的探訪中觀察和記錄低有所改善的地方或作出相應的檢討（包括安全知識，提供家居安全物品，或建議改善安全的家居擺設 / 照顧模式）。

而在填寫「兒童家居受傷態度測試」時，大家應按照照顧者的回應而選取合適的答案。進行該測試能有助大家了解受訪家長對兒童家居受傷的態度，從而就受訪家長的類型去微調探訪重點及手法。

## 3. 練習（30 分鐘）

導師可透過模擬探訪來協助各兒安之友掌握填寫研究問卷的技巧。

程序：

1. 請各兒安之友分成小組（二人為一組），其中一位組員扮演照顧者的角色，另一位則負責填寫問卷。
2. 組員間交換角色，重覆以上的程序
3. 收集各組所完成的問卷，以檢視其有否需要改善的地方，並提出建議

**教材：**

- ❖ PowerPoint：研究問卷的應用（見附錄 1.1.2）
- ❖ 工作紙：研究問卷（見附錄 1.3.5）

## 教材

### 1.1 PowerPoint

附錄 1.1.1 互相認識

附錄 1.1.2 義工身份及角色

附錄 1.1.3 研究問卷的應用

## 1.2 講義

### 附錄 1.2.1 計劃簡介

#### 計劃目的

本會籌辦是次「幼兒家居安全之友」的義工探訪計劃，希望能夠幫助家長增進對照顧幼兒家居安全的常識，使幼兒發生意外的機會減低。本探訪計劃的主要目的如下：

- ❖ 藉著關懷友善的探訪，與家長交流家居安全知識和育兒經驗，給予適當的指引及促進家長關懷兒女，推動家長改變不適當的照顧行為模式。
- ❖ 推介兒童受傷成因及預防措施，使家長明白安全能減低兒童受傷機會。
- ❖ 透過家居安全評估及安全示範，與家長共同建立一個安全的家居環境。
- ❖ 鼓勵義工參與及分享此項服務經驗，並提供督導和訓練，使他們除自我增值以外，更能協助推動社區護理發展。

#### 服務簡介

我們深信家庭探訪對預防兒童意外受傷有明顯的果效，並邀請各位參與本計劃，共同努力為兒童建立一個安全的家居環境。本計劃所提供的服務包括：

- ❖ 派發有關家居安全的資料，如小冊子、海報、及光碟。
- ❖ 每三個月進行一次家庭探訪（為期一年）。
- ❖ 每月進行一次電話跟進（為期一年）。
- ❖ 提供一個社會網絡

#### 探訪對象

被訪對象是曾因家居受傷而使用醫院急症室服務的 0-3 歲嬰幼兒和他們的家長。

#### 兒安之友的责任與工作守則

##### 工作責任

- ❖ 負責探訪工作及電話跟進，評估受訪者對家居安全的認識（問卷方式），及提供實況報告。
- ❖ 出席義工會議，分享家訪經驗。
- ❖ 參與集體活動，藉聯絡督導員、義工及家長間的感情，以推廣義工服務計劃。

## 工作規則

- ❖ 不能隨意濫用工作的權利或利用與家長的關係來作非法、欺騙或謀求私利的行為
  - ❖ 嚴守保密原則，未經家長同意，不得隨意洩露他們的背景及資料
  - ❖ 義工不應私自替家長進行工作計劃以外的服務內容
  - ❖ 義工不應將私人電話及地址告知家長
  - ❖ 義工不應隨意提供任何有關醫療方法 / 藥物的建議，或對家長的情況妄加評論及意見
  - ❖ 義工不可攜伴（非義工身份）進行服務
  - ❖ 未經服務對象的同意，義工不得替家長拍照或簽署任何文件
- （參考資料：義務工作發展局）

## **探訪工作程序**

### 家庭探訪

#### *目的：*

關懷受傷幼兒的康復情況，與家長建立關係及交流幼兒成長的經驗，評估幼兒受傷成因和家居安全措施，建議家長如何防範意外再次發生，推介其他有關家居安全常識及處理方法，收集家長意見及贈送一些有關家居安全物品或小禮品。

#### *探訪步驟：*

##### . 家訪前

1. 致電預約時間。

##### . 家訪時

1. 慰問受傷幼兒康復情況。
2. 觀察及評估家居設置是否導致（引致）意外發生成因。
3. 提議家長防範措施及作出示範。
4. 記錄存在問題。
5. 邀請家長做問卷調查（緊記向家長解釋一切資料只供研究用，家長可以放心作答，並告知內容及意見將會保密）。
6. 贈送家居安全閱讀刊物或一些小禮品。
7. 預約下次到訪日期及時間，並提及在到訪日期前每月會有電話跟進，家長如有問題或更改時間亦可致電聯絡本會。

8. 可嘗試進一步提議參觀其他地方（例如廚房、浴室或睡房等），目的在觀察其他設置（環境）是否符合家居安全條例，如有可能引致意外發生的地方則可順道提點家長，或可記下留待下次家訪時再作主題討論。

註：詳細資料可參考「兒安之友訓練手冊」— 訓練篇

### 電話跟進

#### *目的：*

目的在與家長保持聯絡，提醒家長更進探訪時例下的存在問題，了解家長是否仍存有困難，給與適當的建議，使家長明白家居安全的重要，義工會用關懷和鼓勵的態度來支技他們的行動。

#### *步驟：*

1. 致電前應熟讀資料，以免有誤。
  - \* 如致電多次而無法接觸到的家長，唯有放棄。
  - \* 如家長拒絕接受意見，義工亦不應勉強。
2. 在電話中清楚介紹自己身份，提及大家在家訪時已見過面，令對方放心傾談回答。
3. 電話內容包括慰問受傷幼 情況、關心家長對家居安全問題是否了解，明白家長的困難，安慰和建議可行性的改善方法。
4. 如訪問時涉及一些私人問題（例如職業或家庭背境等），對方不願或不便作答，義工應尊重他人私穩權。
5. 義工不應留下私人電話號碼，如家長有問題需要諮詢可致電本會，如要聯絡義工，亦可留言本會代為傳達。

1.3 工作紙

附錄 1.3.1 分享期望（兒安之友）

自己（兒安之友）	督導員

附錄 1.3.2 分享期望 (督導員)

自己 (督導員)	兒安之友



附錄 1.3.3 「義務工作與義工」認識問卷

以下是一連串與義務工作有關的句語，請選取你認為最能表達你的意見的答案，以「X」表示：				
	絕對同意	同意	不同意	絕不同意
1. 義工是否以取代專業職員的位置				
2. 參與義務工作是視乎個人的喜好，可以隨時參加，隨時離開				
3. 義工只是一個推行者，不而要參與服務活動的策劃				
4. 義務工作是慈善施捨				
5. 義務工作是改善社會服務的一個途徑				
6. 義工不應放棄個人娛樂時間來參與服務				
7. 一個義工應積極參與機構所提供的訓練機會				
8. 義工是一種廉價勞工				
9. 義務工作是一個學習的過程				
10. 義工服務計劃必須配合機構的宗旨				
11. 義工應真誠地與其他義工和機構合作				
12. 義工對服務中所得悉有關個人或機構的資料，要絕對保密				
13. 義工無須主動地與機構負責人聯絡，提出奚關服務的困難				
14. 義務工作應是一種有金錢和物質回報的服務				
15. 義務工作應提供平等的機會了每一位義工				

附錄 1.3.4 「義工必需品」大拍賣清單

貨品名單					
編號	貨品	自己最想買的貨品（請順序排列）	願意出價	最後成交價	自己買入的貨品（請以「X」表示）
1	充足金錢				
2	充足時間				
3	領袖才能				
4	對社會的了解				
5	熱心助人的性格				
6	家人、朋友對你參與義務工作表示鼓勵和支持				
7	程序策劃技巧				
8	開放、活躍的性格				
9	對自己的了解				
10	對義務工作有強烈的責任感				
11	其他義工、機構和職員的合作				
12	充足的訓練機會				

附錄 1.3.5 研究問卷

香港兒童安全促進會：兒安之友家安評估 - 探訪資料搜集

探訪節數	頁數	探訪日期	探訪家庭編號	兒安之友姓名	注意事項類別	注意事項性質	受傷類別	相關的家居範圍
第 次探訪	1							

注意事項

有 / 沒有曾經讓幼兒單獨留在家中或只有較年長(12 歲或以下)孩子照顧?  
**Have/not leave child alone at home or being taken care by peer under 12 years old.**

兒安之友評估指數 (1) (2) (3) (4) (5)  
 (圈出最適合者)

注意事項的目前狀況  
 (為什麼你認為安全 / 不安全?) 無論什麼環境獨留幼兒在家，一定極不安全。

家長就注意事項的回響  
 (包括成功處理經驗；或改善行為 / 環境中遇到的困難)

兒安之友的意見及/或行動  
 攜帶在身邊。  
 情況不許可，找成年人及有關團體幫忙照顧。

注解：

香港兒童安全促進會：兒安之友家安評估 - 探訪資料搜集

探訪節數	頁數	探訪日期	探訪家庭編號	兒安之友姓名	注意事項類別	注意事項性質	受傷類別	相關的家居範圍
第 次探訪	1							

注意事項

家中有 / 沒有安全藥箱？

**Have/ not have a first aid box at home?**

兒安之友評估指數 (1) (2) (3) (4) (5)  
(圈出最適合者)

注意事項的目前狀況  
(為什麼你認為安全 / 不安全?)

家長就注意事項的回響  
(包括成功處理經驗；或改善行為 / 環境中遇到的困難)

兒安之友的意見及/或行動

注解：

基本的安全藥箱 (包括 :消毒藥水，棉花，膠布，退燒貼、探熱針及退燒藥等。)

## 1.4 小測驗

問題 1：如果在家庭/電話探訪途中，受傷幼兒的父母問：「搜集關於家人及父母行為的資料，是有何目的？」，你應該如何回答：

- a. 「這是我應該做的工作。」
- b. 「目的是觀察你的房間是否安全」
- c. 「搜集這些資料的目的是在於研究用途；同時，你提供的資料指引我們制定更有效的預防措施防止家居意外的發生」

問題 2：如果在家庭/電話探訪途中，受傷幼兒的父母徵詢你的電話號碼，你應該

- a. 友善地給他/他本會的電話，並讓幼兒的父母知道如要聯絡義工，可留言給本會代為傳達。
- b. 直接提供你的手提電話號碼
- c. 直接拒絕其要求

問題 3：當你到達了探訪的家庭，並介紹自己的身份後，下一步你應該要：

- a. 觀察及評估家居設置
- b. 請家長填寫各項家訪評估表格
- c. 簡略地傾談幼兒受傷的情況；或向父母慰問受傷幼兒康復情況

問題 4：家庭探訪的最終目標是：

- a. 教導父母預防家居意外的知識
- b. 消除所有有關家居安全的危機
- c. 幫助父母為他們的子女製造一個安全的居住環境

## 單元二：意外辨識

### 1. 零至三歲嬰幼兒智能及官能發展與家居安全的關係

#### 目標

- ❖ 讓各兒安之友能對嬰幼兒的智能及官能發展有基本的認識，以協助照顧者了解於嬰幼兒成長的各階段中的常見家居意外。

#### 時間

- ❖ 1.5 小時

#### 程序

##### 1. 簡介家居意外的定義及其特性（15 分鐘）

導師可先向各兒安之友簡介家居意外的定義及其特性，讓大家能對此有基本的認識及正確的態度，以消除他們一些錯誤的想法，例如：「意外」是未能預計及非人力所能控制的。

意外受傷是指各種意想不到的原因，對人體造成傷害。簡而言之，家居意外是指發生於居室的意外，例如客廳、睡房及廚房等地方，而對身體造成傷害。

意外受傷有以下四種特點：

- 突然性
- 未能預料
- 由各種各樣的原因所導致
- 地方性（家庭、學校、公園等）

雖然意外的發生是未能預料的，但事實上大部份的「意外」受傷事件都有其可預知的線索及預防的方法，而絕大部份幼兒在家中所發生的傷害都是可以避免的。若幼兒照顧者能及早注意到這些線索，並立刻採取防範措施，定能將意外的風險降至最低。因此，在家訪期間，大家可與家長分享此正確及積極的態度，以鼓勵他們主動做好家居安全指施。

##### 2. 指出構成嬰幼兒家居安全的三大因素（5 分鐘）

在討論幼兒的發展與家居安全的關係前，導師可向各兒安之友指出要為孩子提供一個安全的家居環境，照顧者應考慮幼兒、家長和環境這三大因素。

危險因素隨著嬰幼兒的發育和環境的複雜性而增加。同時，家長的個人特點和教養模式亦與意外事故有著密切的關係。因此，嬰幼兒、家長及環境三者構成家居安全的三大因素。以下將續一講解各個因素與家居安全的關係。

### 3. 簡述零至三歲嬰幼兒智能及官能的發展過程（25分鐘）

有關兒童意外事故發生率的調查指出，意外事故的模式會隨著生長發育期有所變化，而損傷（injury）亦與兒童發育階段有關（李玉梅，1993）。因此，導師可指出意外事故與幼兒發展的關係，讓他們能提醒各照顧者於幼兒成長的不同時間應特別注意的地方。

幼兒的智能及官能發展，包括以下六方面：

- i. 視覺
- ii. 聽覺
- iii. 大肌肉活動
- iv. 小肌肉活動（手眼協調）
- v. 語言
- vi. 社交技巧

意外事故與幼兒發展有著密切的關係。顯而易見，隨著幼兒長大，他們的能力會有所增加，而發生意外事故的機會亦相應提高。由於有關幼兒發展的課題既廣闊且複雜，所以以下將集中講解有關於預防家居意外時應特別注意的事項，讓照顧者能因應幼兒的成長階段而作出相配合的預防措施。

- i. 在出生後的首三個月中，幼兒的活動能力有限，因此，跌倒及誤服有毒物品的機會相應較低。於這個期間，因意外事故而受傷或死亡的主要原因是氣道阻塞和窒息（如受同床成人的擠壓、被棉被及枕頭蓋著頭部、或進食後仰於床上而致食物進入氣管）。
- ii. 五個月大的幼兒開始能「轉身」（由仰臥至俯臥），在這時期有另一種危險，就是當幼兒平躺於床上而無人看管時，他們可能從床上掉下來。
- iii. 幼兒以手和口來探索周圍的事物，而在好奇心的驅使下，他們養成了：「觸摸、嚐試、放入口中」的習慣。四個月大的幼兒已能伸手取物及握持物件，到了六個月時，開始可將物件由一

隻手轉到另一隻手，而在八個月大時，更能抓小物件，這又可能構成另一種危險。在這時，當把一粒波子放在他面前滾動，他會盯著它，然後伸手去觸摸它，再拿起放入口中。因此，照顧者在處理任何對幼兒有潛在危險的物品時，如藥物、化學物品、及細小的物件等，都應本著：「看不到、觸不到、找不到、鎖起來」的對策。

- iv. 一般而言，孩子可於九個月時在俯臥時嘗試向前爬行。到了十個月時能用手和膝部爬行，同時，不須依靠任何東西便能從坐位慢慢站起來，並可扶著物件橫向慢行。隨著孩子的活動能力的增強，他們能觸及的地方亦相應增多，同時，他們亦喜歡到處攀爬。在這階段，照顧者應特別留意傢俱的佈置。例如，餐桌鋪有桌巾且垂落於桌邊便可成為家居意外的陷阱。當幼兒爬到桌子旁邊時可能會嘗試沿著桌子攀爬，或扶著桌子步行。若幼兒一不小心因拉扯桌巾而把桌上的物件弄翻，便很容易會讓成意外。

但請緊記，幼兒發展的速度因人而異，所以大家應抱著「小心駛得萬年船」態度，不要低估幼兒的能力。例如，在一般情況下幼兒可於五個月時「轉身」。因此，照顧者很容易會忽略年紀較少的幼兒於睡覺時所須注意的安全問題。曾有一名四個月的嬰兒因獨個兒睡在沒有圍欄的床上，而於「轉身」時由床上跌下來。

#### 4. 講解嬰幼兒的氣質特徵與意外事故的關係（10分鐘）

除了發展階段外，照顧者亦須因應幼兒的氣質特徵而作出相關的家居安全預防措施。因此，導師可與各兒安之友討論不同類型的氣質特徵，讓他們能與家長分享其孩子的獨特個性和行為模式，以提醒他們須特別留意的地方。

幼兒與生俱來有其獨特的個性和行為模式，這稱之為「氣質特徵」。研究指出幼兒本身的氣質特徵會制約家長的教養模式。幼兒的氣質類型主要有以下四種：

- i. 容易照顧型（容易型）



孩子的生活習慣較有規律、情緒愉悅、容易接受新事物及適應新環，因而比較容易照顧，這樣有助鼓勵家長對幼兒提供更多的關懷和愛護。孩子也會因此而覺得自己被父母關心，而有較佳的發展。

ii. 難於照顧型（困難型）

孩子的生活沒有規律、情緒比較消極，同時他們很難對環境及父母感到滿意。因此，這類孩子較難於照顧，而家長常感到束手無策。由於孩子的生活沒有規律，家長與孩子之間需要經歷較長的「磨合期」，因此，家長要特別有耐性及愛心。

iii. 慢熱型

孩子對新環境、新事物和階生人均顯得比較退縮及緊張，而適應環境的能力亦較弱，因此，家長要對孩子給予更多的鼓勵及支持。

iv. 活躍好動型

孩子對於新環境和新事物的反應都較強烈，並喜歡探索周圍的事物，為了探索外面的新奇世界，什麼東西都想伸手去摸摸看，同時，他們整天都蹦蹦跳跳，家長稍不留神便不知道他們跑往那裡去。因此，此類型的孩子發生意外的機會亦相應增加，家長在照顧他們時應多加留意。

## 5. 講解父母及家居環境與家居安全的關係（20 分鐘）

為人父母者，都希望孩子可以健康快樂地成長，但他們可能會忽略了家長和居住環境均可構成一些危險的家居環境因素，因此，導師應清楚地向各兒安之友指出父母與家居環境的關係，以便他們能從不同的角度與照顧者分享有關家居安全的問題。

父母必須清楚知道孩子並沒有保護自己的能力，畢竟他們對整個世界還是陌生，他們還不能辨別什麼事物有潛在危險，更不懂得如何保護自己，他們是被動的一群，需要父母的照顧與保護。同時，幼兒發生意外的危險性與家長正確判斷和識別幼兒發展技能和安全完成一項任務所需的能力有關，而以下有關父母的因素將直接影響家居意外發生的機會：

- i. 對於「安全」的信念
- ii. 對於「安全」的知識
- iii. 性格和情緒

- iv. 經濟能力
- v. 教養模式

另一方面，家居內的環境亦對幼兒的安全起了重要的作用。但當父母為子女佈置居室時，他們往往會自主地從自己的角度出发。這種「一廂情願」的做法，並不符合孩子的需要，而孩子自己又不懂得自行佈置居室，因此，这就需要父母多從孩子的角度來考慮。首先，由於孩子缺乏自我保护意识，所以在居室佈置上，就要避免意外伤害的发生。詳細內容將於下一訓練課程內討論（單元二（2）：九大兒童家居陷阱）

#### 6. 指出零至三歲期間常見的家居意外（15分鐘）

導師可邀請各兒安之友舉出常見的家居意外的例子，並引導他們作以下的討論：

- i. 這種家居意外較常發生於嬰幼兒的那個發展階段？
- ii. 發生這家居意外與家長及家居環境有何關係？

#### **教材**

- ❖ PowerPoint：零至三歲嬰幼兒智能及體能發展與家居安全的關係（見附錄 2.1.1）

## 2. 九大兒童家居陷阱

### 目標

- ❖ 讓各兒安之友認識引發家居意外的九大原因，以協助其進行家居安全評估及作出建議。

### 時間

- ❖ 1.5 小時

### 程序

#### 1. 簡介「九大兒童家居陷阱」的由來（5 分鐘）

導師可先讓學員了解這九大類常見的家居意外的原因是參考美國的家居安全條例手冊（Home Accident Prevention Inventory）及於香港的現實情況作研究而歸納出來的，目的是指出香港常見的家居意外陷阱。

#### 2. 講述家居內的九大陷阱（55 分鐘）

導師應引導各兒安之友去認識及了解家居意外的九大原因，讓他們能更有效地於家訪期間作出觀察，評估，及進一步與照顧者討論存在引發家居意外的危險項目或地帶，並給予鼓勵和勸喻，使到有關家庭成員能作出改善，以達到改善幼兒家居安全的目的。

導師應運用靈活輕鬆的手法去引導學員認識此九大類引發家居意外的主要原因，可考慮使用以下兩種教學方法：

- 首先可展示一個包含此九大類家居意外原因的大圖表，讓學員有一個總概念，然後再逐一介紹每一大類的題目（原因），再讓學員舉出實例指出哪一類家居物件或地方與所述的意外原因有關連。通常學員都很擁躍的回應，能使導師與學員間有互動的交流，帶出很好的學習氣氛。
- 另外一種方法是在展示九大類家居意外原因之前，先跟學員玩一個遊戲：派發給每一個學員一張白紙，讓他們寫下有關他們心目中的家居意外危險來源或陷阱，然後收集全部的答案紙。導師才續一講述九大類家居意外原因，並

舉例說明（註：從中亦鼓勵學員舉一些例子，再由導師講述）。講述完畢後將學員的答案紙逐一展示，每答對一項便在展示板或螢幕旁的黑板上在各大類家居意外成因旁作一記號。於是在完成記號後，可以看到學員能否猜到此九大類危險的源頭，亦能總結到哪一個類別是得到最多學員猜中。用此方法能使學員提高專注力。

### 3. 練習（30分鐘）

當講述了這九大類家居意外的原因後，導師再派發工作紙給每一位學員，工作紙上的練習是在香港發生的家居意外實例，讓學員應用所學到的知識作答，邀請他們列出此案例是屬於哪一類成因，及建議如何作出預防。導師並可收集答案紙，以評估學員的進展及學習程度。在下一課時可將評分和建議答案交回學員，以令他們對這九大類家居意外成因的知識有肯定的了解和吸收。

#### **教材**

- ❖ PowerPoint：九大兒童家居陷阱（見附錄 2.1.2）
- ❖ 講義：九大兒童家居陷阱（見附錄 2.2.1）
- ❖ 工作紙：個案分析（見附錄 2.3.1）

### 3. 常見的家居意外和預防方法

#### 目標

- ❖ 介紹六種較常見的幼兒家居意外及其預防方法，讓兒安之友能掌握家居安全的基本知識，以能在家訪時作觀察、評估及建議。
- ❖ 讓兒安之友認識到家居內的固定裝置、家具擺設、用品擺放與家居安全的關係，並提醒他們佈置居室時須注意的事項，以作為他們在家居安全評估時的準則。

#### 時間

- ❖ 2 小時

#### 程序

##### 1. 引言（5 分鐘）

導師可透過帶出家居陷阱的問題，來指出家居環境對兒童安全的重要性。

很多人認為「家」應該是一個安全和可靠的地方，但是由於我們很多時都會過於習慣自己所熟識的家居環境，以致我們很容易會忽略了當中所潛伏著的危險，即所謂的家居陷阱。尤其是當我們由一個只有成年人居住的家而多添了一個小朋友的時候，我們或許會忽略了從小朋友的安全角度，來評估一下以往的家居擺設、佈局，甚至乎過往的生活習慣，對他們來說又是否安全呢？

（可舉例說明，如：使用檯布、習慣把熱茶放在矮茶几上、把經常服用的藥物放在床頭櫃等。）

## 2. 熱身活動 (15 分鐘)

於單元二 (1) – 「零至三歲嬰幼兒智能及體能發展與家居安全的關係」的訓練課程內，導師已講及嬰幼兒、家長及環境三者對家居安全的影響。因此，於本課堂內，導師可利用提問的方式來讓各兒安之友思考嬰幼兒、環境和照顧者三方面的互動關係，從而概括出幼兒家居意外的四大原因。再針對這些原因，鼓勵他們從上述的三方面來思考，然後與他們進行討論，以指出相關的預防方法。

概括來說，嬰幼兒家居意外的發生，主要有以下四大原因：

1. 嬰幼兒缺乏成人照顧
  - 由於嬰幼兒缺乏自我保護能力，加上他們活潑、好動又好奇，若得不到成人的悉心照顧和保護，就很容易招致損傷。
2. 嬰幼兒被單獨留在家中
3. 嬰幼兒身處在不安全的家居環境中
  - 危險的家居擺設，如：梯級式佈局、家具擺放不平穩、危險物品(如藥物、打火機等)隨處擺或放置在兒童可觸及得到地方。
4. 照顧者的無知和疏忽大意

針對上述原因，我們很容易找出一些的預防方法：

1. 幼兒必須交由有責任感的成人來照顧，勿把幼兒留給未成年的兄姊照顧。
2. 勿讓幼兒單獨留在家中。
3. 多留意環境的安全，找出一些家中可能潛伏著危險的地方，並採取一切必要的預防措施。(可請兒安之友舉例說明)
4. 父母或照顧者應提升自己的家居安全知識，並以身作則，從小向子女灌輸有關知識，糾正他們不恰當的行為。(可請兒安之友舉例說明)

然後，導師可邀請各兒安之友重溫家居意外的九大來源，藉此帶出家居意外的分類。

先前所介紹的九大類常見的家居意外，是一種較全面的分類，是以危險來源來劃分，其實家居意外也可以年齡來劃分，通常是根據幼兒活動能力分為三類：(1) 0-6 個月大、(2) 6 個月至 1 歲、及 (3) 1 歲至 3 歲等；或以家居地域來劃分(如廚房、客廳、洗手間)；甚致以意外損傷的特性來分類(如窒息、遇溺、燙傷、中毒)。其實每一種分類都有它的好處，因此，應視乎我們的需要而決定採用那一種，例如在探訪不同年齡的小朋友時，我們可以年齡分類向父母灌輸有關這個年齡組別經常會發生的家居意外和其預防方法。在評估家居環境的時候，我們可以用地域的分類，留意不同地域須特別注意的地方。

### 3. 指出家居意外的原因及其預防方法（60 分鐘）

導師可先簡略介紹兒童安全促進會在 2000 年的一項 0-15 歲家居意外調查報告，讓各兒安之友對本港近期的兒童家居意外有所認識，從而根據該調查的資料，並利用「MPF」與「3S」來介紹六種較常見的兒童家居意外以加強各兒安之友的記憶。然後討論有關預防以上六種較常見的兒童家居意外的方法。

常見的家居意外：「MPF」與「3S」

(一) **Mechanical Objects**（機械性物體所引致的意外）：

繩索或任何條狀物體	勒斃
膠袋或任何布塊	窒息
設有活動開關的裝置或家具	夾傷

(二) **Poisoning**（誤服藥物或其他有毒性化學物品）

(三) **Falls**（跌倒）：

- 從高處跌下
- 滑倒
- 絆倒
- 碰撞

(四) **Small Object**（容易吞嚥和塞入的細小物件）：

- 食物（因進食而引致的鯁塞）
- 任何一件可投入一個直徑 3cm 的圓筒物體
- 直徑少於 4.5cm 的球體

(五) **Sharp Objects**（尖銳或鋒利物品）

(六) **Scald**（燙傷、燒傷和灼傷）



## 預防「跌倒」的方法

在 2000 年的家居意外調查中有 51.4% 的被訪者是因跌倒而受傷，可見其嚴重性。因此，我們應留意以下四點，以預防小孩因跌倒而受傷。

### (a) 從高處墮下危險 (較嚴重的可引致頭骨折裂或其他部份骨折)

較小的嬰兒多從沙發、床等地方跌下，大多以頭部著地而受傷。最常見的情況是留下幼兒在沒有床欄的床上睡覺或在替幼兒換尿片時，或在餵食中途因接來電、應門或因其他事情而獨留幼兒在較高的位置，在未有成人看顧下的一刻間而從高處跌下。即使只有兩三個月大的嬰兒，雖未曉得轉身，我們也不低估他們的活動力，因為他們小腿一伸一縮的重覆動作，也可把身體轉移到床邊而跌下。因此較安全的做法是先把他們安置在有床欄的嬰兒床，但須留意他們的身高是否已超越床欄高度的 1/4，床的高度以床褥表面開始度起，因床褥愈厚，床欄的高度便會相對地減少。若床欄 80cm 高，而小朋友身高超過 100cm，在這情況下幼兒較容易攀過床欄而墮下。除了床欄高度要留意之外，床欄的闊度也要少於 6cm 為標準。

6 個月以上開始會坐的幼兒，多從高腳椅、嬰兒車、學行車等跌下，因此當擺放他們在此等嬰兒家具時，一定要扣上穩固的安全帶。嬰兒車在不使用時應把輪子鎖好。(可在此提問兒安之友：你可曾見過幾個月大會走路的嬰兒？藉以討論有關學行車的危險。)

2 至 3 歲大的小朋友活動能力較強，他們到處爬，從地面到床、椅桌、櫃頂或雙格床跌下受傷。較嚴重的是從窗戶跌出街外，也時有所聞。預防的方法是留意家居的擺設，避免梯級式的佈局，所謂梯級式的佈局就是能讓小朋友成功地由地面而逐漸爬到高處。(例如在窗台旁邊放有一疊有 30cm 高的報紙，小朋友可利用這疊報紙當腳踏而爬上窗台，再沿著窗花橫枝而攀到較高位置或因脫手而墮下。)

**(b) 滑倒**

- 因地面濕滑而滑倒。(如剛清潔後的地板、傾瀉在地上的茶、水和油脂)
- 幼兒穿上不合尺碼的鞋、拖鞋或過長的褲子等。

**(c) 絆倒**

- 被地上雜物所絆跌。(如拖板電線、衣服鞋襪、玩具、報紙雜誌等。)
- 被地上單一塊的地毯所絆跌。

**(d) 碰撞而跌倒**

- 因奔跑而撞到其他人或家具後而跌倒。

**預防因「機械性物品」而受傷的方法**

因機械性物品而釀成的意外常引致窒息或夾傷。大家應留意以下三點：

**(a) 所有繩子或任何長過 15cm 的條狀物體** (可展示以 15cm 長的繩子)

如懸垂窗簾繩、電線、尼龍繩、索帶、頸鍊等。若讓小朋友隨意把玩，都會有潛在的危險。

**(b) 所有較大的膠袋或任何布塊**

只要面積大小足以同時覆蓋幼兒的口和鼻都可能引致窒息。例如枕頭、被褥等，對於一歲以下的幼兒更應小心，因他們較容易被焗致窒息。因此，嬰兒最好有自己的睡床，避免與成人同床睡覺。

**(c) 所有安裝有活動開關的設備或家具**

如門窗、鐵閘、摺閘、柜門或摺檯、摺椅等，在開關此等裝置或抽屜時，都要留意小朋友是否在附近活動，以免夾傷手指或腳趾。摺檯和摺椅更須妥善使用和擺放以免引致窒息。

#### 預防因「有傷害性或有毒性的化學物」而受傷的方法

兒童中毒的常見原因是服藥物或清潔劑。因此，家長應把所有藥物、清潔劑和化妝品等妥善收藏。

#### 預防因「吞嚥和塞入細小物品」而受傷的方法

這類的意外通常是在餵食幼兒時，不慎嚥下魚骨傷及喉部。因此在餵食前先將食物切成碎塊、小心去骨，在成人看顧下才讓幼兒進食。勿讓幼兒進食花生、啫喱仔、湯丸等。

此外，大家應小心避免孩子將細小物品如珠子、硬幣、花生、乾豆、扣針、鈕扣、鈕電蕊或玩具脫落的細小配件等物件塞入耳孔、鼻孔或口腔內。預防的方法是把細小物品放好和經常檢查玩具是否有容易脫落的部份。

大家應緊記，一件可投入一個直徑 3cm 圓筒的物件或少於直徑 4.5cm 的球體，都不適宜給予 3 歲以下幼兒玩耍。（可展示 3cm 及 4.5cm 直徑的圓筒以給予各兒安之友較具體的概念）

#### 預防因「尖銳或鋒利物品」而受傷的方法

常見的受傷原因是被打破的玻璃碎片、小刀或界刀所割傷。因此，大家應向家長建議應盡量避免使用玻璃家具、食具等；同時，尖利物品要收藏妥當，以免小孩觸及。

### 預防因「燙傷、燒傷和灼傷」而受傷的方法

在三者之中，以燙傷較為常見。例如在洗澡前被未注入冷水的滾水或被打翻了的高溫食物、熱水或茶所燙傷。

大家可參考以下的預防方法：

- 沐浴時，應先放冷水，後加熱水來調節水溫，以免燙傷
- 微波爐翻熱要小心
- 煮食時，煲柄向內置
- 打火機、火柴等要收好
- 勿用檯布或檯墊
- 廚房應設有欄柵
- 勿揸著或抱著幼兒在房內煮食或開奶
- 從廚房端出熱食時要確保通道暢通
- 電水煲、熱水瓶、高溫的食物或熱飲要在幼兒觸及不到地方

接著，導師可利用家居實境拍攝的圖片來說明家居裝置、家具擺設和用品擺放與家居安全的關係，以加深兒安之友的印象，帶出家居環境中必須注意的事項。

家居內的一些固定裝置、家具擺設或用品擺放，若然處理不當，可成為家居陷阱，引致意外，因此在家居佈置時，要避免梯級式的佈局，以防孩童可由地面逐步攀爬至高處；擺放家具時，要注意平穩（如重物放在下格，較輕的放在上格）。容易引致意外的用品（如電器、藥物、清潔劑、化學品等）必須要妥善擺放，置於孩童觸及不到的地方。

有關家居環境內須注意的事項和可採取的有關措施已詳列於講義中，大家可參考這些資料，以為家訪時進行家居安全評估作出指引。

#### 4. 總結及提問（10 分鐘）

只要我們能提高警覺，多留意家居環境的安全，改變一些不恰當的行為或習慣，學習有關家居安全的知識並相應地採取必要的預防措施，必能大大減少家居意外的發生。

#### **教材**

- ❖ PowerPoint：常見的家居意外和預防方法（見附錄 2.1.3）
- ❖ 講義：常見的家居意外和預防方法（見附錄 2.2.2）

## 教材

### 2.1 PowerPoint

附錄 2.1.1 零至三歲嬰幼兒智能及體能發展與家居安全的關係

附錄 2.1.2 家居意外的九大原因

附錄 2.1.3 常見的家居意外和預防方法

## 2.2 講義

### 附錄 2.2.1 九大家居意外陷阱

#### I. 火和電

	注意事項	類別
1	若使用舊式氣體熱水爐 (普通煙道式或無煙道式) 時, 是否將浴室內的窗戶或門戶打開?	環境
2	是否已安裝了較安全的對衝式熱水爐?	環境
3	電掣是否安裝在離地 1.5 米的高度 / 接近地面的電掣是否已用保護蓋蓋好?	環境
4	火柴及打火機用後是否已放置在兒童不能觸及的地方?	環境

#### II. 容易吞嚥和塞入的小物

	注意事項	類別
1	有否讓嬰兒含著人造奶咀或繫著圍巾/口水肩入睡?	行為
2	有否已將食物切成小塊或將肉類小心去骨後, 在成人看顧下, 才讓幼兒進食?	行為
3	細小物件, 如珠子、錢幣, 花生、乾豆、別針、鈕電池等是否隨處放置? (直徑小於 4.5cm 的小球都不宜三歲以下小童, 因球狀物體會較易吞下。)	行為
4	有否經常查玩具是否有容易脫落的細小配件? (一件可投入一個直徑 3cm 圓筒, 約廁紙筒大小的玩具皆不適宜三歲以下幼童。)	環境

### III. 危險性的物體

	注意事項	類別
1	有否與嬰兒同睡的習慣?	行為
2	有否讓幼兒配帶頸鍊?	行為
3	有否已將懸垂的電線或繩索等妥善地束高至幼兒不觸能及的高度? (任何長於 15cm 的繩索或條狀物體對幼兒都具危險性, 例如口水肩繫帶, 繫在幼兒胸前的奶咀繩等。)	行為
4	有否給六個月以下的嬰兒使用枕頭?	環境
5	有否給幼兒使用柔軟的大枕頭或厚重棉被?	環境
6	空膠袋是否妥為處理?	環境

### IV. 槍枝彈藥的危險

	注意事項	類別
1	有否讓幼兒玩氣槍或 BB 彈槍/塑膠小珠彈槍?	行為
2	較大的兒童是否在成人指導下安全玩氣槍, 並避免傷及其他幼童?	行為



#### V. 有傷害性及有毒性的固體、液體和氣體

	注意事項	類別
1	給幼兒預備溫水洗澡時，是否先注入冷水，然後再加熱水來較溫度？	行為
2	替幼兒洗澡前，是否先用手肘測試水溫？	行為
3	經微波爐加熱後的食物 (如粥) 或飲品 (如奶)，有否先試溫度才讓幼兒進食？	行為
4	有否揸著或抱著嬰兒在廚房內活動 (如煮食或奶)？	行為
5	有否將熱飲或熱食置放在檯布、檯墊或紙張上？	行為
6	放置鍋或水煲時，是否將壺咀和煲柄向內擺放？	行為
7	以上物品是否已存放於高處或上鎖的櫃內？	行為
8	有否放置藥物於幼兒能接觸到的地方 (如雪櫃內的較低層)？	行為
9	廚房門口有否設置圍欄，以防止幼兒進入？	環境
10	有否把電水煲、電飯煲或熱水瓶等放置於幼兒能觸及的地方？	環境
11	殺蟲劑、漂白水及洗潔精等含有毒性的家用化學物品	環境

#### VI. 尖銳或鋒利的物體

	注意事項	類別
1	有否經常檢查玩具是否有損壞、鋒利的邊或尖角？	行為
2	菜刀、果刀、剪刀、罐頭刀等利器或裝修等工具，用後是否收藏妥當？	行為
3	傢具的尖角部分是否以柔軟的物料 (如橡膠、海綿等) 覆蓋或用護角保護？	環境
4	空罐頭、玻璃或瓷器碎片是否妥善處理？	環境

## VII. 跌撞的危險

	注意事項	類別
1	將嬰兒放床上後，是否立即拉上床欄並門好？	行為
2	曾否有單獨留下嬰兒在床上，換衣台或任何其他高處，甚至只是片刻？	行為
3	幼兒坐手推車或高腳椅時，有否繫上扣帶及鎖好輪子？	行為
4	有否讓幼兒攀爬梯子或留在碌架床的上層？	行為
5	開關門窗時，有否留意幼兒在附近活動？	行為
6	有否經常保持地板清潔乾爽？	行為
7	嬰兒床欄的寬度是否少於 6cm？	環境
8	嬰兒床欄的高度是否常保持在幼兒身高的四分之三或以上？	環境
9	使用網床時，有否留意網的寬度可讓幼兒攀爬而引致危險？	環境
10	碌架床是否裝有方便上落的穩固梯子？	環境
11	經常打開的門戶是否已扣緊或用門頂、磁石等來固定？	環境
12	傢俬雜物有否以「梯級式」擺放，以致幼兒可由地面攀爬至高處？	環境
13	浴缸內有否放置防滑墊？	環境
14	露台及窗戶是否已裝上窗花，活動窗花是否在每次開啓後都立即鎖好？	環境

## VIII. 浸溺的危險

	注意事項	類別
1	浴缸、浴盆正在盛水時，有否讓幼兒獨自進入浴室內？	行為
2	有否讓幼兒獨自留在浴盆中，甚至只是片刻間？	行為
3	浴後或用完的水是否立即倒去？	行為
4	盛了水的水桶或其他容器是否隨處擺放或沒有蓋好？	行為

#### IX. 家居的整潔和擺設

	注意事項	類別
1	雜物如報紙、雜誌、衣物、玩具等是否隨地擺放?	行為
2	傾瀉在地上的液體如果汁、湯或幼兒所散的尿液, 是否即時清潔地板並弄乾?	行為

## 附錄 2.2.2 常見的家居意外和預防方法

家居內的一些固定裝置、家具擺設或用品擺放，若然處理不當，可成為家居陷阱，引致意外。同時義工們須緊記，家居中不同地域（如客廳、睡房）也各有須特別注意的事項及可採取之措施。

### I. 固定裝置

固定裝置	須注意之事項或可採取之措施	可避免之意外
門	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ 經常打開的門戶，須用門頂或磁石鎖來固定。</li><li>❖ 開關門戶時，要留意兒童是否旁邊。</li><li>❖ 可在門上套上門阻，以防門戶完全關上。</li><li>❖ 可配備有各房間的鎖匙，並放在適當的地方。</li><li>❖ 避免安裝玻璃門，或選用強化玻璃以策安全。</li><li>❖ 廚房門口應設置欄柵以防孩子進入。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ 免因強風或孩子把玩時夾傷手指。</li><li>❖ 以免夾傷幼兒手指。</li><li>❖ 可防幼兒夾傷手指或意外被困房內。</li><li>❖ 以防小童意外被困房內。</li><li>❖ 避免因玻璃破裂而造成意外。</li><li>❖ 廚房是危險物品最多的地方，應禁止兒童進入，免生意外。</li></ul>

窗	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 窗戶應加設有安全窗花，活動式窗花要上鎖。</li> <li>❖ 開關窗戶時，應留意兒童是否在旁邊。</li> <li>❖ 布窗簾或百葉簾下垂的繩索，要繫在孩子觸及不到的高度。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 以防孩子好奇爬近觀看街景時不慎墮下。</li> <li>❖ 以免夾傷幼兒手指。</li> <li>❖ 防止孩童把玩繩子時引致窒息。</li> </ul>
地板	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 經常把玩完的玩具或雜物放好，電線應妥善放置，保持地面整潔。</li> <li>❖ 細心選擇地板的物料，廳房的磁磚地，宜蓋上保護墊。</li> <li>❖ 避免把地板上臘。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 免被遺留在地板上的玩具或雜物(如鞋、襪、報紙，電線等)絆倒而受傷。</li> <li>❖ 可減輕跌倒時之受傷程度。</li> <li>以防滑倒。</li> </ul>

## II. 家具擺設

家具擺設	須注意之事項或可採取之措施	可避免之意外
嬰兒床	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 床欄高度要因應嬰兒的成長階段而調較。</li> <li>❖ 當幼兒的高度已超過床欄的四分之一時，他已不適合用嬰兒床了。</li> <li>❖ 床欄闊度不可超越六公分。</li> <li>❖ 切勿將嬰兒床放近百葉簾或窗簾前。</li> <li>❖ 勿選用太柔軟的床墊，床墊的尺碼要切合床板面積大小。</li> <li>❖ 切勿用塑膠袋作褥套或枕頭套。</li> <li>❖ 一歲以下的嬰兒不必使用枕頭。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 免因攀爬時跨越床欄而從處跌下。</li> <li>❖ 以防引致窒息。</li> <li>❖ 以免留有空隙或可引致窒息。</li> <li>❖ 以免小童將鬆脫的膠袋套在頭而引致窒息。</li> </ul>

## 成人床

- ❖ 勿讓幼兒單獨留在成人床上。(即使未懂得轉身的嬰也會因腳部的伸縮動作而移到其他位置。)
- ❖ 嬰兒最好有自己的床，應避免與成人共床。
- ❖ 牆與床之間，勿留有任何隙。
- ❖ 免從高處跌下。
- ❖ 以免被壓或遭棉被焯致窒息。
- ❖ 以免幼兒手、腳或頭等被困於隙縫中，可能引致窒息或因強行拉出而受傷。

## 雙格床

- ❖ 選用合乎安全標準的雙格床或以子母床替代。
- ❖ 勿拆掉雙格床上的梯。
- ❖ 避免使用厚床墊，因這會相對地減低床欄的安全高度。
- ❖ 勿讓孩子在上格床上嬉戲。
- ❖ 因這樣會比較安全一些。
- ❖ 因這會使孩童上落時更不安全，攀爬時更容易跌倒。
- ❖ 孩子容易越過床欄而墮下。
- ❖ 容易從高處墮下。

## 桌椅

- ❖ 避免使用有尖角或玻璃桌面。
- ❖ 桌椅要平穩，因為不易因碰撞或施力於一端而容易翻側。
- ❖ 避免使用可摺合的桌椅，如無可避免使用，切記要選用有安全鎖裝置的一款。
- ❖ 選用穩固的高腳椅，幼兒坐上時，要繫上安全帶。
- ❖ 梳化須背靠牆身擺放。
- ❖ 嬰兒坐在學行車時，要繫上扣帶，並留意嬰兒的一切活動。
- ❖ 勿讓幼兒坐在沒有靠背的之座位上。
- ❖ 勿讓幼兒單獨留在桌、椅或梳化上。
- ❖ 避免使用有輪子或可旋轉椅子，或妥善擺放，勿讓幼兒在椅上嬉戲。
- ❖ 容易因碰撞或玻璃破裂而受傷。
- ❖ 容易跌倒或被翻倒的桌椅所傷。
- ❖ 以減少引致夾傷或窒息的潛在危險。
- ❖ 以免側身時跌下。
- ❖ 以減少從另一面墮下之機會。
- ❖ 以防側身時翻倒或到處拉扯物品而生意外。
- ❖ 因幼兒轉動或側身時，會較而失去平衡而跌倒。
- ❖ 以免從高處跌下。
- ❖ 以免孩子在椅上嬉戲時，容易翻倒跌下受傷。



### III. 用品擺放

用品擺放	須注意的事項或可採取的措施	可避免發生之意外
電器	❖ 不用的電源，應蓋以絕緣膠布或保護蓋。	❖ 以防意外觸電。
	❖ 使用拖板時，須放置於孩子觸及不到的地方 (如置於櫃後)。	❖ 以防意外觸電。
	❖ 所有座式風扇應配有安全罩，放在孩童不能攀及處。	❖ 以防孩子的手指被轉動中的扇葉所傷。
	❖ 勿將各類在操作中的電器用品的電線隨處擺放，或將它懸空掛在兒童能觸及的地方。(如電飯煲、電水瓶、掛牆電風扇或電熨斗等)	❖ 以防幼兒拉扯電線時，被下墜之電器繫傷或灼傷。
藥物	❖ 藥瓶上應清楚列明藥物的名稱。	❖ 以防誤服。
	❖ 外用和內服的藥物要分開擺放。	❖ 以防誤服。
	❖ 服用後的剩餘藥物要隨手放好。	❖ 以防誤服。
	❖ 藥箱要放在兒童接觸不可的地方。	❖ 以防誤服。

#### IV. 家居地域

家居地域	須注意之事項或可採取之措施	可避免之意外
客廳	❖ 避免使用有輪子的家具或把輪子鎖穩。	❖ 以免孩子在玩耍時容易推翻而受傷。
	❖ 避免使用有尖角或置有玻璃門的家具。	❖ 因碰撞時較容易受傷或被玻璃破碎所傷。
	❖ 火柴或打火機等生火器具要收藏好。	❖ 以防孩童把玩而燒傷。
	❖ 熱水瓶勿置廳內。	❖ 以免燙傷。
	❖ 避免使用檯布、檯墊或報紙來保護桌面。	❖ 以免孩童拉扯時把食具、食物或熱飲打翻而受傷。
	❖ 勿置咭臣於梳化上。	❖ 以免幼兒把玩時容易滑倒或引致窒息。
	❖ 勿隨處放置雜物，特別是細小的東西 (如扣針、錢幣珠子、鈕扣，不可放置或遺留在幼兒能觸及的地方。	❖ 以免幼兒因誤吞而窒息。
	❖ 當嬰孩在嬰兒車、學行車或高腳椅時，應繫上安全扣帶。	❖ 以防跌傷。
	❖ 可參照家居固定裝置和家居擺設 (桌椅部分)。	❖

- |                  |  |  |
|------------------|--|--|
| <p><b>睡房</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 開關櫃門或抽屜時要留意孩子是否在旁邊。</li> <li>❖ 避免任何繩、布條、電線等物品從高架或高處垂下。</li> <li>❖ 勿讓幼兒單獨留在沒有欄柵的床或桌，椅，梳化等家具上。</li> <li>❖ 可參照家居固定裝置和家具擺設 (床的部分)。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 以免夾傷手指。</li> <li>❖ 以免孩童觸及來把玩時，身體下墜而跌倒，或被墜。</li> <li>❖ 免高從該處跌下之物所傷，或被纏繞頸部引致窒息。。</li> <li>❖</li> </ul>                                      |
| <p><b>廚房</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 廚房是家中最多危險物品的地方，應禁止兒童進入。</li> <li>❖ 廚房門口應設置欄柵。(如果幼兒能攀爬欄柵。欄柵要作適度更改。)</li> <li>❖ 勿揸兒入廚。</li> <li>❖ 勿讓孩子獨自煮食或自泡即食杯麵。</li> </ul>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 免生危險。</li> <li>❖ 以防孩子進入，引致意外。</li> <li>❖ 因孩子仍能手拉腳踢，(如用手去找熱水瓶或用腳踢火爐等)，容易發生意外。</li> <li>❖ 發泡膠物料不堅實，注入熱水後變軟，幼兒抓不緊膠杯，會被傾瀉或打翻的熱食燙傷。</li> </ul> |

**廚房  
(續)**

- ❖ 避免使用微波爐翻熱奶或其他食物給嬰兒餵食。
- ❖ 因經微波翻熱的食物熱度不均，容易燙傷嬰兒咀部或咽喉。
- ❖ 從廚房端出熱食時，對小孩要倍加留意，確保通道暢通。
- ❖ 以免碰倒在活動中的孩子，引致燙傷。
- ❖ 電熱水瓶應置於小孩獨及不到的地方。
- ❖ 以免燙傷。
- ❖ 不要將藥物置於小孩能接觸到的雪櫃架內，外用及內服的藥物要分開擺放。
- ❖ 以防誤服。
- ❖ 切勿以飲品瓶盛載清潔劑或其化學用品。
- ❖ 以防誤服。
- ❖ 清潔劑應放在高處或有鎖的廚櫃內。
- ❖ 以防誤服。
- ❖ 勿把水留在已停止操作的洗衣機內。
- ❖ 以免孩童遇溺。
- ❖ 鋒利的用具(如菜刀、界刀、剪刀等)或玻璃器皿等，要妥為收藏，不可讓孩子取得。
- ❖ 以防割傷孩子。
- ❖ 可參照家居固定裝置部分。

- 浴室**
- ❖ 洗手間應常把門關上。 ❖ 以防孩子進入，免生意外。
  - ❖ 晚間要有適度的照明，保持有微光。 ❖ 以防摸黑撞跌。
  - ❖ 把沐浴露、肥皂及萬潔靈等收藏在兒童接觸不到地方或放在高櫃內。 ❖ 以防誤服。
  - ❖ 勿用飲品樽盛載沐浴露、洗頭水或漂潔液等清潔劑。 ❖ 以防孩子誤服。
  - ❖ 使用舊式熱水爐時，要把窗戶打開以確保空氣流通。
  - ❖ 選用較細小的浴盆為嬰孩洗澡。 ❖ 若照顧者不慎滑手時，較大的浴盆或浴缸會造成遇溺意外。
  - ❖ 洗澡時，勿讓幼兒單獨留在盛了水的浴盆，成人須陪伴左右，以免他們接觸熱水掣或熱水喉。 ❖ 以免遇溺或燙傷。
  - ❖ 替孩子沐浴時，應先放入冷水才加熱水來調較水溫，並以手肘測試水溫。 ❖ 以防把孩子燙傷。
  - ❖ 洗澡後，先抹乾身體才讓孩子步出浴室。 ❖ 以免因濕滑而滑倒。

	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 經常保持浴室地面乾爽。</li> <li>❖ 浴缸，浴盆、磁盆或水桶所盛載的水，用後應立即流走。(即使只有半吋高之水深，也可引致幼兒遇溺。</li> <li>❖ 可參照家居固定裝置部分。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 以免因濕滑而滑倒。</li> <li>❖ 以免幼兒遇溺。</li> </ul>
<b>天台/ 露台</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 天台、露台要加設閘門，兒童必須在成人陪同下，方可走上天台或露台。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 以防兒童從高處墮下。</li> </ul>
<b>梯間</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 設於屋內的梯口要設有欄柵。</li> <li>❖ 勿擺放雜物於梯間。</li> <li>❖ 抱著嬰孩上落梯級時，另一手要握著扶手。</li> <li>❖ 上落樓梯時，成人必須拖著幼兒的手，並放慢步伐。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 以免幼兒墮下梯級。</li> <li>❖ 以免阻塞走火通道或上落時被雜物絆跌。</li> <li>❖ 以免連同嬰兒墮下梯級。</li> <li>❖ 以免從梯間墮下。</li> </ul>
<b>其他</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 不要讓孩子吃花生(湯圓或吮骨類)。</li> <li>❖ 為孩子選用乎合安全標準的塑膠食具。</li> <li>❖ 不要將盛了水的器皿在家</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 五歲以下孩子不會正經嚼嚼，一面玩，一面吃，容易被花生哽咽。</li> <li>❖ 以防被打破的玻璃或瓷器割傷。</li> <li>❖ 以防幼兒遇溺。</li> </ul>

| | 中隨處擺放。

其他  
(續)

- ❖ 勿隨處放置雜物，特別是細小的東西(如針、錢幣、珠子、鈕扣、萬字夾等)，不可放置或遺留在幼兒能觸及得到的地方。
- ❖ 細小或尖銳物件遠離孩子。
- ❖ 幼兒所穿著衣服或鞋襪，尺碼要合適。
- ❖ 孩子穿著拉鍊褲子時，必須穿上內褲。
- ❖ 燃點之香燭要遠離孩童可觸及的地方。
- ❖ 切勿一手抱著嬰孩而另一手開奶或拿著熱食或熱飲。
- ❖ 勿讓兒童單獨留在家中或依賴幼齡兄姊照顧。
- ❖ 不讓孩子走近在開動的健身機械。
- ❖ 以免兒童因誤吞而窒息。
- ❖ 以免被吞下會引致窒息，或放進耳朵裡會刺穿耳膜。例如：錢幣、扣針、小電池、珠子、膠子彈、採耳棒、牙籤等等。
- ❖ 因穿著過寬或過緊的衣物，容易於活動時失去平衡或被過長的褲管所絆倒。
- ❖ 以免在急忙中拉拉鍊時，容易弄傷外生殖器官。
- ❖ 以免灼傷孩子的皮膚或眼睛。
- ❖ 以免嬰孩抓翻引致燙傷。
- ❖ 容易發生意外。
- ❖ 免得因好奇而受傷。



## 2.3 工作紙

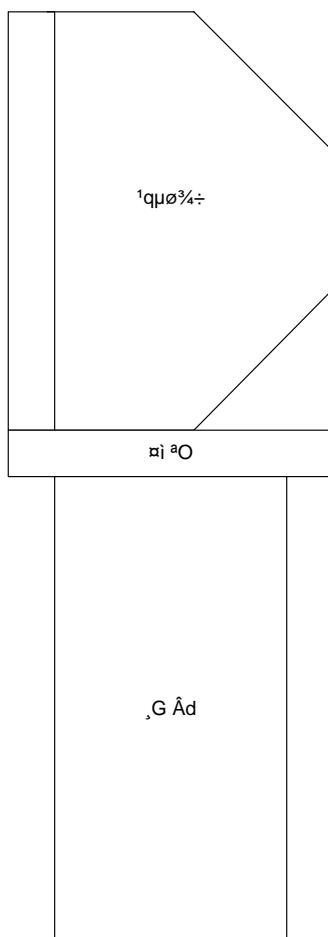
### 附錄 2.3.1 個案分析

#### 案例一

五歲男童攀櫃遭 34 吋電視機壓斃。

重點：

1. 電視機：24 吋闊 X 27.5 吋高 X 23.5 吋深，重 180 磅。
2. 以兩個矮櫃（18 吋闊 X 18 吋深 X 30 吋高）及一塊木板（36 吋闊 X 24 吋深）來承托電視機。
3. 男童獨自看電視並欲轉台，故拉開其中一個矮櫃的抽屜，一腳踏上去，欲取解碼器。但電視機塌下，壓着男童。
4. 菲傭從洗手間衝出，男童已昏迷。



## 案例二

### 歲半女童遇溺危殆

#### 重點：

1. 女童跟隨母親往表姨媽家。
2. 女童母親於客廳「竹戰」。
3. 根據報章報道，女童一直與表姨丈在客廳內玩耍，但當表姨丈出外購物時，便吩咐各人看管女童。
4. 大約過了十多分鐘後，女童母親才發覺女童不在客廳內。
5. 最後發現女童跌入洗手間內的一個大水桶中，其臉色呈紫黑。  
註：水桶直徑約 14 吋，並藏有近 5 吋高的積水

## 2.4 小測驗

問題 1：「剛剛開始學習步行，對周遭事物極有探索精神」形容那一個時期的嬰幼兒最為貼切？

- a. 嬰兒時期
- b. 一歲時期
- c. 兩歲至三歲時期

問題 2：大多數嬰兒於以下的那一個成長周期會懂得轉身：

- a. 0-3 個月
- b. 4-6 個月
- c. 7-13 個月

問題 3：針對於兩歲至三歲幼童的家居安全，家長擔當最重要的角色是：

- a. 設計者
- b. 保護者
- c. 模仿者

問題 4：根據本港的調查報告，引致受傷的最常見原因是：

- a. 燙傷/灼傷
- b. 跌傷/撞傷
- c. 插傷/割傷

問題 5：根據本港的調查報告，引致受傷的最常見地點是：

- a. 睡房
- b. 廚房
- c. 浴室

## 單元三：急救常識

### 1. 一般急救常識和方法

#### 目標

- ❖ 提供一套針對常見幼兒家居意外的易學易用急救方法，使各兒安之友能掌握基本的急救知識及技巧

#### 時間

- ❖ 1.5 小時

#### 程序

##### 1. 提醒各兒安之友為嬰幼兒進行急救時所需注意的地方（20 分鐘）

因大部份的兒安之友均沒有接受過正式的急救訓練，是次訓練將著重教授他們一套易學易用的急救方法，讓他們能掌握箇中技巧。不少幼兒照顧者，以至兒安之友均表示擔心在孩子需要急救的時候，他們會因為驚慌而不知所措。有見及此，導師可先向各兒安之友講解急救的主要目的，並提醒他們為嬰幼兒進行急救時所需注意的地方，讓他們掌握急救應注意的地方，以減低他們的惶恐及疑慮。

急救是指在醫護人員到達之前對傷者的初步援助及護理，其目標是保存傷者或病人的生命；防止他們傷勢或病況惡化；及促進他們的復元進度。

如遇意外時，大家應保持冷靜。若感到驚慌或不知所措，大家可嘗試「慢下來」，因為著急和匆忙反而會產生慌亂。當冷靜下來後，便應迅速和安全地評估整個情況，並給予適當的援助。大家須注意，傷者（特別是兒童）極之需要安全感，有見及此，大家應在進行急救期間向傷者解釋所發生的事及你將要做的事，並誠實解答他們的問題，這樣有助減低他們的疑慮。即使治理過程已經完成，大家也應繼續安撫傷者。若情況嚴重，應立刻召喚援助。如果可能的話，請別人幫你打電話求救，如此你才能留在孩子身邊，直至把他交給適當人士照顧為止，並將整個情況及處理過程向接管者報告。大家須緊記，保持鎮定，安撫孩子，和其它任何的急救動作一樣重要。

## 2. 介紹各種常見意外的急救方法及步驟（60分鐘）

當各兒安之友對急救有基本的認識後，導師可指出常見意外的種類，然後向他們解釋各種常見意外的急救方法及步驟。在講解期間，導師可透過發問及經驗分享來提高兒安之友的興趣。

常見的意外有以下六種：

1. 出血
2. 燒傷/燙傷
3. 鯁塞
4. 窒息
5. 骨折
6. 頭部創傷

## 出血

因嬰幼兒體內的血量較少，所以成年人看起來是微不足道的失血，但對嬰幼兒來說，可能是相當危險。有見及此，若小孩出血，大家應立刻為處理，而其主要目標是控制出血及盡量減低受感染的危險。

大部份出血可用都可用直接加壓法止血，大家可參考以下程驟：

1. 用清潔的布蓋在流血的傷口上。
2. 把受傷肢體抬高以少傷處的血液供應。
3. 用手指壓住傷口最少十分鐘。
4. 如傷口較大，應用清潔的布蓋住傷口，再用繃帶紮緊，如布塊被血濕透，勿移去，免將已凝結的血塊扯脫，引致再度出血，只能在上面再加棉花或布塊。
5. 假如流血持續，應在供血的動脈加壓。
6. 若有需要，送院治理。

除了輕微的割傷及擦傷外，流鼻血是亦是相當常見的一種出血情況。一般而言，流鼻血只會令傷者感到不適，但有時亦會有危險性，如傷者有量出血。因此，處理鼻出血的目標是控制失血及維持傷者氣道暢通。其程驟如下：

1. 切勿躺下，讓孩子坐起，頭略向前傾。
2. 教孩子用口呼吸。
3. 用手指輕壓鼻翼較上的軟骨部位十分鐘。

大家須注意以下事項：

1. 吩咐孩子不要說話、吞嚥、咳嗽、吐痰或擤鼻子。
2. 提醒孩子若血流入口腔內，切勿吞下，應輕輕吐出。
3. 若三十分鐘後仍然未止血，應將孩子送院治理。

## 燒傷/燙傷

燒傷是由「乾」熱、腐蝕性物質及摩擦造成的傷害，而燙傷是指由「濕」熱，即熱的液體及水蒸氣，所造成的傷害。當遇上輕微的燒傷或燙傷，若能迅速作出急救處理，可有助傷口自然痊愈。但若果你擔心傷勢的嚴重程度，可微詢醫生的意見。

家居意外是輕微燒傷及燙傷的主要成因。如遇到輕微燒傷或燙傷，大家可參考以下步驟：

1. 輕輕除下受傷處附近的束縛性衣物，以免肢體腫脹後會箍緊該部之組織，致缺乏血液供應而壞死。
2. 脫去衣服時要小心，勿除去任何與傷口黏合在一起的衣服，以免扯脫受傷部位的皮膚。
3. 將受傷部分浸於清潔的冷水中，或在水喉下沖洗(或淋上任何隨手可取得到的冷飲，如牛奶、啤酒、汽水等)以減低熱度，緩和傷者痛楚。(假如你無法直接用水來冷卻傷口，你可以用乾淨的布浸在冷水裡，然後再蓋在上面。)
4. 用清潔布或保鮮紙蓋住傷處免受沾污。

大家須留意以下各點：

1. 勿把水泡弄破，以免傷口感染。
2. 勿塗上任何油劑、牙膏、牛油或醬油在傷口上。這樣做不但會妨礙傷口復原，而且還可能會引起感染。
3. 勿用冰直接敷在傷口上，以免進一步破壞皮膚的細胞組織。
4. 勿使用黏性敷料，如膠布、絨布等直接蓋在傷口上。
5. 任何範圍闊大及嚴重的燙傷、灼傷或燒傷，應立即送院治理。

為了加強各兒安之友對預防梗塞的警覺性，導師可透過發問來帶出預防梗塞的注意事項：

- ❖ 勿讓幼小孩童玩細小的玩具
- ❖ 家中用具和物品應隨手收好，尤其不應將鈕扣、彈珠、或糖果等細小物品放在孩子容易觸及之處。
- ❖ 當小孩口內含有異物時，勿大聲斥責或大叫要他吐出，甚至打他，因為如此一驚嚇，可能會使孩子口內的異物滑到食道或氣管中。

### 鯁塞

若有外物（如小玩具、糖果等）哽於喉嚨後端會阻塞著喉嚨，甚至導致肌肉痙攣，這是梗塞的情況。嬰幼兒常喜歡把撿來的大小物品放進口內，而導致梗塞，因此，對兒童來說，梗塞是一項常見的意外。一般而言，嬰幼兒可藉著吞嚥、咳嗽、及喉頭氣管收縮等自然反應，來保護氣管通道不被阻塞。但由於嬰幼兒的氣管較細小，就算是很微細的外物，也可能會將管腔完全堵塞，若加上氣管受刺激而收縮，而咳嗽力量又不足以排出嗆入的外物時，便很容易導致缺氧窒息，如再延遲數分鐘，更可能會導致大腦及心臟嚴重損壞。

大家可參考以下的緊急處理方法：

1. 清除口內的阻塞物。
2. 嬰兒：
  - i. 握住孩子雙足，使其身體倒懸。
  - ii. 用力在孩子兩肩胛骨之間拍打數下，這樣就可以使梗塞的物品鬆動甚至脫落。
- 幼兒：
  - i. 將孩子頭部向下俯伏於成人大腿之上。
  - ii. 在其背部兩肩間用力拍數下。
  - iii. 倘若咽喉後部還有阻塞時，可設法用手指扣出。
3. 倘若嬰幼兒在此初步的處理後，還是持續有呼吸困難或臉色發紺等現象，應立即施以復甦法，及召援救護車以送院作進一步的處理。



## 窒息

當空氣被阻止進入肺部，就會造成窒息。窒息的原因有很多，包括受外物阻擋，室氣無法經口、鼻進入；或是室氣中充滿濃煙，使傷者無法呼吸；還有昏迷兒童也會因為舌頭後仰阻塞到氣管。

窒息急救的主要原則是恢復供應新鮮空氣到傷者肺部。大家可參考以下步驟：

1. 清除呼吸障礙，將傷者移到有新鮮空氣的地方。
2. 將束縛性的衣物解開。(如領帶、頸巾等)
3. 如果傷者已不省人事，大家應檢查他的呼吸與脈搏，隨時準備用復甦法施救；並立刻致電 999 召援救援。
  - i. 清除傷病者喉部阻塞物。(如食物、假牙等)
  - ii. 使傷病者平臥，將頭稍向後屈或用枕頭等物將其肩部墊高，使喉嚨、氣管成一直線，鼻孔向天，空氣暢入。
    - ❖ 成人：用手捏住傷病者鼻孔，將口對住其整個口部，以免吹入的空氣由鼻孔或隙縫中溜出。
    - ❖ 幼兒：將口部緊貼幼兒的口鼻兩部位，並緩和地將空氣吹入及觀察其胸部起伏情況。

大家須緊記，勿因傷病者無反應或起色而中途停止人工呼吸的施救法，要一直施行至救護人員到場為止。

## 骨折

小孩子常常因為跌倒而折斷骨頭。除了手、腳骨折外，孩子也容易折斷鎖骨，因其於跌倒的時候，很自然地用手去支撐身體，壓力間接傳至鎖骨，使其折斷。如果孩子的骨頭斷了，大部份的患部都會有疼痛、紅腫、畸形以及失去活動能力等現象。孩子可能會護著受傷的手或腳，而且沒有辦法動。你也可能會看到明顯的變形。

骨折有兩種：一種是外顯式的，又稱有創骨折。你可以看見表面的傷口，骨骼上的皮膚因骨折而破裂，而骨骼暴露於皮膚表面及空氣之中，容易受到感染。而另外一種是封閉式，又稱無創骨折。骨折部位的表面皮膚並無破壞，折斷的骨頭從外表看不出來，但由於周圍的肌肉及血管可能受創，因此該部位可能會出現紅腫或疼痛的現象。較小的兒童常常發生「青枝骨折」，因為他們的骨頭比較柔軟，在壓力下裂開、彎曲或破裂。

骨折時，尤其是兒童，一定要先照 X 光予以證實。所以，即使你不肯定是否骨折，只要有所懷疑，亦應該把它當作骨折來處理。讓受傷的部位維持現狀，並立刻求醫。

兒童的骨頭恢復得很快，但是必須把它們接好，否則可能會影響一生的健康！同時，若果處理不當，或是不小心移動到骨折的部份，這樣很可能會造成更嚴重的內傷，或加強患者的傷勢。大家須緊記：

1. 不要移動傷者，除非傷處已被固定好，或傷者身處險境
2. 千萬不可強行把受傷的肢體移回原位

骨折的一般急救步驟如下：

1. 如有傷口，可用清潔敷料覆蓋，並用繃帶包紮。
2. 固定骨折部位，利用木板或竹竿穩定折骨之上下位置。木板長度以超過折骨處上下兩關節為原則，再用繃帶包紮，並將傷肢緊貼軀體綁住
3. 盡快送院治理。

## 頭部創傷

如果小孩跌倒時以頭著地，可能會導致頭部創傷，較嚴重的可能會引致腦震盪或顱骨破裂。若孩子的頭部受傷，你必須做的第一件事是觀察孩子是否仍有知覺。假如他失去知覺，應立刻為其打通呼吸道，並檢查他的呼吸及循環系統。為孩子做急救的時候，緊記下面這些重要的事項：

1. 因為若頭部嚴重受傷，頸部和脊椎很可能都會受創，因此，移動孩子的時候要特別小心，避免加重其傷勢。
2. 用消毒過的繃帶壓在傷口上使其止血。但不要壓得太重，因為頭蓋骨可能有破裂。

即使孩子只受到輕微的撞傷或擦傷，你亦應在受傷後的四十八小時內密切的觀察他的情況。注意他有沒有於受傷之後有不尋常的現象。起初看起來不甚嚴重的傷勢，其後可能會變得嚴重，因為頭的內部可能有慢性的出血。因此，若孩子的頭部受傷，你應將其送往醫院進行檢查。如果出現以下情況，應立刻送院求援：

- ❖ 失去知覺（不論為時多短）
- ❖ 全身抽筋
- ❖ 頭痛、頭暈或是視線重疊
- ❖ 嘔吐或噁心
- ❖ 頸痛及僵硬
- ❖ 神智不清、語無倫次或部份身體失控
- ❖ 昏睡
- ❖ 不停的啼哭（如果是嬰兒）
- ❖ 不尋常的瘀傷
- ❖ 兩眼瞳孔的大小不一，或是照到光的時候不會收縮

頭部創傷可能會出現以下兩種情況：

### (一)抽筋：

1. 若發生有抽筋或四肢抽搐等現象，應加以保護，以免傷者受進一步的傷害，例如應移離可能傷及傷者的家俱或物品。
2. 勿企圖強行停止抽搐。
3. 若牙關咬緊時，勿強行撬開，以免造成傷害。

### (二)昏迷：

1. 如傷者不省人事，應小心使其作俯伏臥式，頭側向一邊，稱為昏迷臥式（復原臥姿），以防舌頭倒後塞住咽喉致空氣不能進入造成窒息。另一作用是可以讓分泌物及嘔吐物容易流出，以防流入氣管引致窒息。
2. 清除口中之物，（如食物、假牙等）以保持呼吸道暢通
3. 檢查呼吸、脈搏、清醒程度及受傷情況。

4. 勿給予任何飲料或食物

### 3. 個案練習 (10 分鐘)

導師可安排各兒安之友以小組形式進行以下的個案練習，讓她們能總結及重溫課堂上所學習的技巧。

程序：

1. 分組 (3-4 人為一組)
2. 每組將會收到兩個不同的個案 (見附錄 3.3.1)，各組員可按不同的情景進行急救練習

#### **教材**

- ❖ PowerPoint：一般急救常識和方法 (見附錄 3.1.1)
- ❖ 講義：一般急救常識和方法 (見附錄 3.2.1)
- ❖ 工作紙：個案練習 (見附錄 3.3.1)

3.1 PowerPoint

附錄 3.1.1 一般急救常識和方法

## 3.2 講義

### 附錄 3.2.1 一般急救常識和方法

#### I. 流鼻血

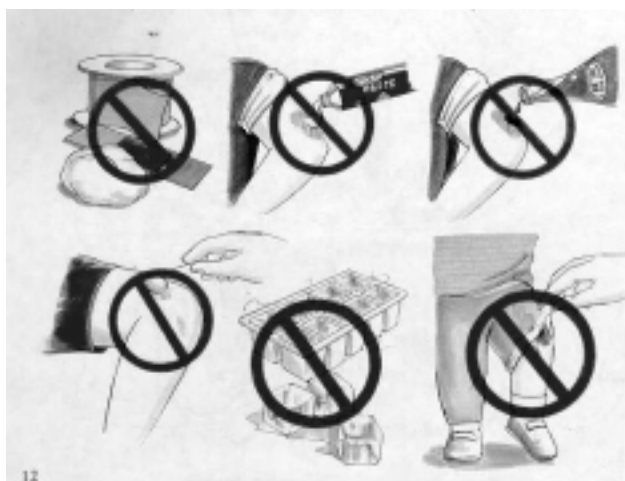
1. 切勿躺下，讓孩子坐起，頭略向前傾。
2. 教孩子用口呼吸。
3. 用手指輕壓鼻翼較上的軟骨部位十分鐘。
4. 如血流入口腔內，勿吞下，應輕輕吐出。
5. 若三十分鐘後，仍不止血，應送院治理。

#### II. 出血

1. 用清潔的布蓋在流血的傷口上。
2. 把受傷肢體抬高以少傷處的血液供應。
3. 用手指壓住傷口最少十分鐘。
4. 如傷口較大，應用清潔的布蓋住傷口，再用繃帶紮緊，如布塊被血濕透，勿移去，免將已凝結的血塊扯脫，引致再度出血，只能在上面再加棉花或布塊。
5. 假如流血持續，應在供血的動脈加壓。
6. 送院治理。

### III. 燒傷/燙傷

1. 輕輕除下受傷處附近的束縛性衣物，以免肢體腫脹後會箍緊該部之組織，致缺乏血液供應而壞死。
2. 脫去衣服時要小心，勿除去任何與傷口黏合在一起的衣服，以免扯脫受傷部位的皮膚。
3. 將受傷部分浸於清潔的冷水中，或在水喉下沖洗 (或淋上任何隨手可取得到的冷飲，如牛奶、啤酒、汽水等)以減低熱度，緩和痛楚。
4. 勿把水泡弄破，以免傷口感染，
5. 勿塗上任何油劑、牙膏、牛油或醬油在傷口上。
6. 勿用冰直接敷在傷口上，以免進一步破壞皮膚的細胞組織
7. 勿使用黏性敷料，如膠布、絨布等直接蓋在傷口上。
8. 用清潔布或保鮮紙蓋住傷處免受沾污。
9. 任何範圍闊大及嚴重的燙傷、灼傷或燒傷，應立即送院治理。



#### IV. 鯁塞

1. 清除口內的阻塞物。
2. 嬰兒：握住嬰兒雙足，身體倒懸，用手在其背兩肩間輕拍數下。  
幼兒：
  - i. 將孩子頭部向下俯伏於成人大腿之上。
  - ii. 在其背部兩肩間用力拍數下。
  - iii. 倘若咽喉後部還有阻塞時，可設法用手指扣出。
3. 倘若呼吸停頓，應立即施行人工。

#### V. 窒息

1. 將束縛性的衣物解開。(如領帶、頸巾等)
2. 施行口對口人工呼吸：
  - ❖ 清除患者喉部阻塞物。(如食物、假牙等)
  - ❖ 使患者平臥，將頭稍向後屈或用枕頭等物將其肩部墊高，使喉嚨、氣管成一直線，鼻孔向天，空氣暢入。
  - ❖ 成人：用手捏住患者鼻孔，將口對住患者整個口部，以免吹入的空氣由鼻孔或隙縫中溜出。
  - ❖ 幼兒：將口部緊貼幼兒的口鼻兩部位，並緩和地將空氣吹入及觀察其胸部起伏情況。
3. 勿因患者無反應或起色而中途停止人工呼吸的施救法，要一直施行至救護人員到場為止。



## VI. 骨折

如發覺在受傷或跌倒之後，受傷肢體有紅腫、畸形 (縮短或扭曲)、痛楚異常 (隨活動或觸動而增加)，及失去活動能力等，則可能是骨折的現象。

骨折的一般急救原則：

1. 即使不肯定是骨折，只要有所懷疑，亦應當作骨折來處理。
2. 除非現場有危險，否則勿移動傷者。
3. 勿移動骨折的肢體。
4. 如有傷口，可用清潔敷料覆蓋，並用繃帶包紮。
5. 固定折骨部位，利用木板或竹竿穩定折骨之上下位置。木板長度以超過折骨處上下兩關節為原則，再用繃帶包紮，並將傷肢緊貼軀體綁住。
6. 盡快送院治理。



## VII. 頭部創傷：

如孩子跌倒時以頭著地，較嚴重的可能會引致腦受震盪或顱骨破裂。

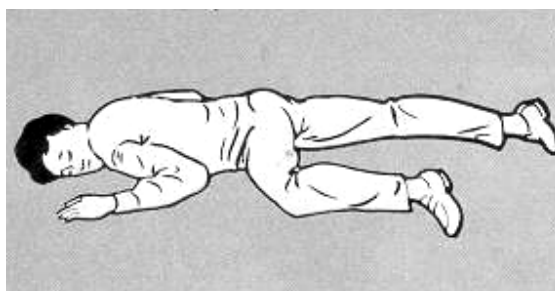
可能會出現以下兩種情況：

### (一)抽筋：

1. 若發生有抽筋或四肢抽搐等現象，應加以保護，以免傷者受進一步的傷害。(如移離可能傷及傷者的家俱或物品)
2. 勿企圖強行停止抽搐。
3. 若牙關咬緊時，勿強行撬開，以免造成傷害。

### (二)昏迷：

1. 如傷者不省人事，應小心使其作俯伏臥式，頭側向一邊，稱為昏迷臥式(復原臥姿)，以防舌頭倒後塞住咽喉致空氣不能進入造成窒息。另一作用是可以讓分泌物及嘔吐物容易流出，以防流入氣管引致窒息。



2. 清除口中之物，(如食物、假牙等)以保持呼吸道暢通
3. 檢查呼吸、脈搏、清醒程度及受傷情況。
4. 勿給予任何飲料或食物。
5. 如呼吸停止，應施行人工呼吸。

頭部受創傷後之四十八小時內，若出現以下情況，應盡快送院檢查。

- 頭暈及嘔吐
- 頭痛
- 頸痛及僵硬
- 神智不清、語無倫次或部份身體失控
- 昏睡

### 3.3 工作紙

#### 附錄 3.3.1 個案練習

##### 個案一

情景：

當孩子與家人一起吃飯時，邊跑邊吃，突然她張開嘴想說而說不出話來，看似喘不過氣，同時手捏著脖子，臉色由蒼白轉為發紫。

##### 個案二

情景：

當孩子四處奔跑時，不慎跌倒在地上，手肘感到十分疼痛，同時不能活動。而檢查他身體時，手肘紅腫及變形。

### 3.4 小測驗

以下一些意外的處理方法，正確的急救方法請以“o”表示，而錯誤的方法則以“X”表示：

1. (        ) 流鼻血時，捏緊鼻樑並讓頭前傾。
2. (        ) 沙子跑進眼睛時，趕快用手把沙子揉出來。
3. (        ) 受傷流血時，止血的方法是傷肢要降低，不可抬高。
4. (        ) 若孩子摔倒在地上，神志不清，應大聲叫喊他的名字，及搖動的的身體。
5. (        ) 燙傷後，應立刻用水沖洗。

## 單元四：溝通技巧

### 1. 義務工作及同理心

#### 目標

- ❖ 與各兒安之友分享義務工作的定義、基本原則及價值意義
- ❖ 讓兒安之友運用同理心於義務工作中

#### 時間

- ❖ 1.5 小時

#### 程序

##### 1. 討論義務工作的定義、基本原則及價值意義（15 分鐘）

導師可先向各兒安之友講解義務工作的定義、基本原則及價值意義，藉此與她們分享有關義務工作的基本概念。

義務工作是指任何人願意貢獻個人的時間及精力，在不為任何物質報酬的情況下，為關懷社群而提供的服務。各義工應本著「自願參予 量力而為 講求實效 持之以恆」的基本原則，致力締造一個關懷互助的社會。

義務工作具以下的價值意義：

對義工個人而言：

- ❖ 貢獻社會
- ❖ 豐富生活體驗
- ❖ 發揮個人潛能

對社會而言：

- ❖ 建立關懷互助的社會
- ❖ 促進社會進步

##### 2. 同理心的感悟（30 分鐘）

導師可先講解何謂同理心，然後透過事件分享來協助她們親身感悟何謂「同理心」，以協助他們掌握此抽象的概念。

同理心 (empathy) 這一概念最早是由人本主義心理學家 Carl Rogers 於 1942 年提出 (Rogers, 1942)。簡單來說，同理心就是將心比心，並對於對方的處境感同身受。要做到將心比心、設身處地是要用心實踐才行。同理心的過程是「將我心代入你心」，這不是單單只站在對方的角度看事情，而是用心去聆聽對方的經驗，在不失自己的立場和價值觀下，站在對方的立場來看事物。

同理心是要讓對方感到你是和他一起的，你可以感受到他的感受。同時讓對方感到被傾聽、被理解和被接納，此乃溝通和關係建立的良好基礎。因此，同理心的運用於此義務家居探訪計劃擔當著重要的角色。以下將和大家分享一個例子，希望藉此能協助大家掌握何謂「同理心」：

*例子：*

孩子放學回家向你抱怨道：「就算我多努力也是徒然的！我花了整整一星期寫的報告，只得到『乙』，而班長臨時東抄西湊的卻居然得『甲』，你說老師是怎樣評分的呢？簡直就沒有標準，只顧偏袒他喜歡的同學！」

*不同的反應：*

- i. 你不應該先抱怨老師不公平，你應該先檢討自己的報告，老師評分一定有其理據和道理的！
- ii. 你不要太難過，社會裡不公平的事實在太多了，所以你不必太在乎別人的看法，只要你認為自己寫得好就行了。
- iii. 你知道班長的報告內容如何嗎？而他的報告和你的有什麼不同？也許你應先弄清楚，材對以後寫報告有幫助。
- iv. 你認為老師評分不公平，所以你很生氣。

*討論：*

若你是該位家長，你會作出那種反應？回顧以上四種反應，第一種反應顯然是站在與孩子相反的立場，並沒有將心比心去體會及了解孩子的心情和感受，因而很容易令孩子感到挫折、氣憤，甚至與你爭論。第二種反應則是在安慰的工作，這對平復孩子的情緒固然重要，但一開始便只顧安慰孩子，他的情緒便被抑壓著，問題使很容易會就這樣不清不楚地被略過。第三種反應是為孩子提供建議，但在問題未弄清楚，情緒未處理好時便直接提供建議，這樣並不恰

當。而第四種反應則能站在孩子的立場，設身處地去體會他的感受，並表達出來，使他感到被了解、被接納。這樣不僅能強化彼此的關係，並且能鼓勵孩子繼續探索及面對問題，這就是同理心。

總括來說，一個具有同理心的人能理解、接納及尊重身邊的人，即使與他人意見分歧時，亦能真誠地尊重對方，並容讓彼此間存在這種差異，而不會強迫對方接受自己的觀點，同時並理解對方的感受。由此會讓對方感受到被尊重和接納，從而獲得愉快的體驗，並能增強其自信。

### 3. 同理心訓練（45 分鐘）

「同理心」的訓練是瞭解、尊重和接納別人的第一要素，因此，當各兒安之友在了解和感悟同理心這概念後，導師應清楚向他們指出「同理心」並不是可遇而不可求的，而是可以藉著學習來增強自我與對他人感覺的敏感度、更主動的聆聽及以善解人意的方式回應，以獲得更滿意的溝通。換句話說，任何人都可以成為一位具有同理心的人，讓與你溝通的人感到被瞭解和被接納。因此，導師可透過親身示範、實務演練和小組分享來協助各兒安之友學習如何能有效地運用同理心於義務工作中。

同理心既是兒安之友最重要的技巧之一，亦是大家應有的基本態度。若能設身處地的對照顧者產生一種「人同此心、心同此理」的共鳴和了解，便已踏出幫助他們的第一步。其實同理心並不是可遇而不可求的，而是以藉著學習來增強自我與對他人感覺的敏感度、更主動的聆聽及以善解人意的方式回應，以獲得更滿意的溝通。希望以下的活動能幫助大家進行同理心訓練。

#### 活動一：辨識感覺

##### *情景：*

一名歲半的女童在跟隨母親到表姨母家中玩耍時，疑因大人忙於竹戰而疏於照顧，結果獨自在廁所玩耍時，倒豎蔥狀栽落一個呎半高的膠水桶中。十分鐘後家人發現，將她從水桶中救送院，經急救後情況危殆。

現場消息稱，女童被發現時，倒栽在一個呎半高的水桶內，臉部緊貼水底，全身重心向下，雙腳懸空放在桶外。當時，水桶內有五吋的積水，女童的臉淹在水裡。

女童的表姨母說：「個水桶裝住洗衫水，平時我日日倒、日日清，但我唔知道今次點解會有倒水。」

（資料來源：蘋果日報，二零零二年三月九日）

*討論：*

- i. 試設想你是該女童的母親，你會有何感受？
- ii. 試設想你是該女童的表姨母，你會有何感受？
- iii. 現在你有何感受？
  - ❖ 這一切的感受皆出於同理心的呼喚：
    - ※ 發乎情（不由自主的情感回應）
    - ※ 基於理（切身處地於其家人的苦況之後的回應）

### 活動二：同理心辨識練習

請依下列的情境，選擇較適當的同理心反應，並說明其他反應為何不恰當的原因。

1. 一位結婚多年的婦人抱怨道：「這一年多來，我們幾乎在吵架中渡過，大事吵、小事吵、白天吵、晚上也吵，我不知道我們這樣還算是夫妻嗎？我將來的日子應怎麼過呢！」

*反應：*

- i. 天下有那對夫妻是不會吵過的呢？常言道：「床頭吵、床尾和」，你不要太過緊張。
  - ii. 你們天天吵，到底為了什麼事？
  - iii. 不斷的爭吵使你感到害怕，擔心彼此關係會惡化。
  - iv. 請多告訴我有係係們的相處的情況。
  - v. 也許是你們的婚姻生活太呆板、沒變化所造成的，如果做些變化，如外出旅行或互送禮物等，會令彼此的關係有所改善。
2. 孩子說：「其實我已經長大了，可是爸媽老是把當小孩子看，什麼事都過問，都盤查，我知道他們是關心我，但是我很想自己試試看，闖闖看呀！」



反應：

- i. 這就是天下父母心，總是愛自己的孩子，你要好好珍惜。
  - ii. 你是不是曾經做過什麼事令他們不放心？
  - iii. 其實大部份的父母都是如此，他們這樣做才會安心，你不必太在意，待你長大為人父母時，就能體會了。
  - iv. 你覺得父母過度操心，讓你無法獨立試試看。
3. 一位中年的男仕說：「都是賭博害了我，原本我只是為了打發時間，沒想到會愈陷愈深，如今不但錢輸光，還欠了一身債。唉！如果那時聽朋友的勸告就好了。」

反應：

- i. 你一共欠了多少錢？有什麼人可以幫助你呢？
- ii. 現在先別唉聲嘆氣，想想有什麼辦法可以解決問題是最為重要。
- iii. 早知如此，何必當前呢？這對你是個很好的教訓，讓你清醒過來後，才知道要做什麼。
- iv. 你很後悔當初沒有懸崖勒馬，才會有今天的結果。
- v. 你不必太過自責，現在知道悔改，也許還來得及。

(參考資料：黃惠惠，1991)

### 活動三：同理心反應的訓練

請閱讀下列的情境，並嘗試以同理心的反應之。

程序：

- i. 嘗試指出當事人的經驗、行為和感覺
- ii. 首先用「你覺得……(情緒字眼)……因為……(事實內容簡述)……」的句型。
- iii. 再以平常較自然的口吻將了解體會到的感覺與內容說出來。

情境：

1. 幼兒的母親說：「孩子整天都在哭，丈夫總是怪我不好好照顧他，但是我已經用盡所有辦法，他仍是這樣子。到底我要怎樣做才好？」

參考：

- i. 經驗：丈夫怪責她並沒有好好地照顧孩子，但無論她怎樣做孩子還是整天在哭  
行為：嘗試令孩子不再整天在哭  
感覺：不被諒解、無助
  - ii. 你覺得十分為難，因為不管怎樣做，孩子仍整天在哭，而丈夫總是不體諒你。
  - iii. 丈夫總是不體諒你，不知如何是好。
2. 家庭主婦，育有一子一女，是個責任感很重的母親，照顧孩子無微不至，總是覺得孩子表現得不好是母親的錯，尤其怕別人說她沒有盡到母親的責任。現在她正與你談及有關孩子功課的問題，她說：「我並沒有過份要求，只要他每科都取得 85 以上，能考入第一等的中學便可。這是為了他的前途著想，但他竟然大聲的對我叫，叫我別天天看管著他，他知道自己應該怎樣做。我聽了實在很難過，他還這麼小，怎能為自己打算？其實我只想盡一個母親的責任而已，我不要別人以為我不關心我的孩子……」
3. 在職婦女，育有一名三歲的孩子，因工作關係孩子交由同住的家姑照顧，但時常因有關照顧孩子的鎖事而與家姑爭吵。現在正與你談及此事：  
「孩子十分頑皮，時常到處攀爬，但她總是說孩子『唔跌唔大』，但我真的很擔心終有一天孩子會發生意外。我時常因有關照顧孩子的問題而與她爭吵，但她還是這樣，我真不知道應如何是好？」

## 教材

- ❖ PowerPoint：義務工作及同理心（見附錄 4.1.1）
- ❖ 講義：義務工作及同理心（見附錄 4.2.1）
- ❖ 工作紙：同理心反應的訓練（見附錄 4.3.1）

## 2. 探訪實習

### 目標

- ❖ 協助兒安之友了解各類照顧者的需要，以作出適當的回應
- ❖ 讓兒安之友總結探訪時的程驟，及所須注意的地方，使其能更有信心地進行家訪

### 時間

- ❖ 1.5 小時

### 程序

#### 1. 指出三種幼兒照顧者的照顧模式及兒安之友的應對方法（15 分鐘）

幼兒照顧者的照顧模式可歸納為以下三類；（1）愛心及關懷型；（2）焦慮或不滿意型；及（3）冷漠、暴躁或操控型。導師可先向他們簡介這三類照顧模式，然後引導他們討論探訪者的適當的反應。

「愛心及關懷型」的照顧者有以下兩個特點：（1）照顧者表現關懷、細心，並於照顧幼兒時考慮他們的細節；（2）與幼兒有溫和的對話，運用身體語言來溝通，或有親密的身體接觸。當面對這類型的家長時，大家應讚賞或認同的育兒方式，鼓勵他們保持愛心和關心。

「焦慮或不滿意型」的照顧者常表現得焦慮和不安（他們的眉頭緊鎖或甚少流露其情緒），而對於照顧幼兒表現得擔憂和疲累，常常投訴生活裡的不愉快。面對這些照顧者，大家應關懷他們，並耐心地聆聽他們的回應，及認同他們的身心壓力，藉此引起其興趣來討論有關「家居安全」的話題。

「冷漠、暴躁或操控型」的照顧者對照顧幼兒表現得煩厭，同時對幼兒顯得十分冷漠，甚至有打罵或呼喝幼兒的行為。大家應冷靜和耐心地聆聽，並用關懷的語調跟對方討論有關其育兒的經驗。但緊記避免對這類型的照顧者抱有負面的態度，嘗試在適當的時候指出他們的行為對幼兒的成長有著重要的影響。

## 2. 熱身遊戲 (30 分鐘)

活動程序：

1. 導師於模擬家居中預先設定五個家居陷阱。
2. 請各兒安之友分成小組（四至五人為一組）。
3. 各組先派出兩位兒安之友，於最短時間內繪畫出模擬家居的平面圖，並於圖上顯示出模擬家居內的家居陷阱。然後將平面圖交給其他組員。（註：在這兩位組員進入模擬家居期間，其他組員不得觀看其過程）
4. 其他組員須根據組員所提供的平面圖，向導師指出模擬家居內的五個家居陷阱。所用時間最短及答對題目最多那一隊為勝出隊伍。

## 3. 模擬探訪 (30 分鐘)

導師可邀請兩位兒安之友進行模擬探訪，其中一位可參考工作紙上的提示來扮演被訪家長的角色（見附錄 4.3.2），其餘一位則扮演兒安之友的角色，並進行家訪。於模擬探訪開始前，導師可提醒在場的兒安之友留心觀察整個探訪過程，以便於模擬活動後進行討論。

## 4. 經驗分享 (15 分鐘)

導師可與各兒安之友分享家居探訪經驗，藉此協助他們總結是次初階訓練的內容，為家訪作最後的準備。

家訪經驗分享歸納：

三心 - 平常心；認同心；同理心

兩意 - 誠意；善意

四到 - 眼到；耳到；口到；心到

以下兩句說話來作為本初階訓練的總結：

技巧，技巧，熟能生巧

經驗，經驗，經歷成驗

## **教材**

- ❖ PowerPoint：探訪實習（見附錄 4.1.2）
- ❖ 工作紙：模擬探訪（見附錄 4.3.2）

## 教材

### 4.1 PowerPoint

附錄 4.1.1 義務工作及同理心

附錄 4.1.2 探訪實習

## 4.2 講義

### 附錄 4.2.1 義務工作及同理心

#### 1. 義務工作的定義、基本原則和價值意義

- ❖ 義務工作是指任何人願意貢獻個人的時間及精力，在不為全任何物質報酬的情況下，為關懷社群而提供的服務。
- ❖ 基本原則
  - 自願參予      量力而為      講求實效      持之以恆
- ❖ 價值意義
  - 對義工個人的意義
    1. 貢獻社會
    2. 豐富生活經驗
    3. 發揮個人潛能
  - 對社會的意義
    1. 建立關懷互助的社會
    2. 促進社會進步

#### 2. 何謂「同理心」？

- ❖ 同理心這一概念最早是由人本主義心理學家 Carl Rogers 於 1942 年提出。簡單來說，同理心就是將心比心，並對於對方的處境感同身受。
- ❖ 同理心是要讓對方感到你是和他一起的，你可以感受到他的感受。同時讓對方感到被傾聽、被理解和被接納，這亦是溝通的良好基礎。
- ❖ 一個具有同理心的人能理解、接納及尊重身邊的人，即使與他人意見分歧時，亦能真誠地尊重對方，並容讓彼此間存在這種差異，而不會強迫對方接受自己的觀點，同時並理解對方的感受。由此會讓對方感受到被尊重和接納，從而獲得愉快的經驗，並能增強其自信。

## 4.3 工作紙

### 附錄 4.3.1 同理心反應的訓練

請閱讀下列的情境，並嘗試以同理心的反應之。

程序：

- i. 嘗試指出當事人的經驗、行為和感覺
- ii. 首先用「你覺得……（情緒字眼）……因為……（事實內容簡述）……」的句型。
- iii. 再以平常較自然的口吻將了解體會到的感覺與內容說出來。

情境 2：

家庭主婦，育有一子一女，是個責任感很重的母親，照顧孩子無微不至，總是覺得孩子表現得不好是母親的錯，尤其怕別人說她沒有盡到母親的責任。現在她正與你談及有關孩子功課的問題，她說：「我並沒有過份要求，只要他每科都取得 85 以上，能考入第一等的中學便可。這是為了他的前途著想，但他竟然大聲的對我叫，叫我別天天看管著他，他知道自己應該怎樣做。我聽了實在很難過，他還這麼小，怎能為自己打算？其實我只想盡一個母親的責任而已，我不要別人以為我不關心我的孩子……」

- i. 嘗試指出當事人的經驗、行為和感覺  

---

---

---
- ii. 首先用「你覺得……（情緒字眼）……因為……（事實內容簡述）……」的句型。  

---

---

---
- iii. 再以平常較自然的口吻將了解體會到的感覺與內容說出來。  

---

---

---



情境 3 :

在職婦女，育有一名三歲的孩子，因工作關係孩子交由同住的家姑照顧，但時常因有關照顧孩子的鎖事而與家姑爭吵。現在正與你談及此事：「孩子十分頑皮，時常到處攀爬，但她總是說孩子『唔跌唔大』，但我真的很擔心終有一天孩子會發生意外。我時常因有關照顧孩子的問題而與她爭吵，但她還是這樣，我真不知道應如何是好？」

- i. 嘗試指出當事人的經驗、行為和感覺

---

---

---

- ii. 首先用「你覺得……（情緒字眼）……因為……（事實內容簡述）……」的句型。

---

---

---

- iii. 再以平常較自然的口吻將了解體會到的感覺與內容說出來。

---

---

---

### 附錄 4.3.2 模擬探訪

如在家訪期間遇到以下情況，你會如何應付？

#### 背景

- ❖ 當孩子（一歲）獨個兒在睡房內睡覺時，由雙人床上跌在地上。
- ❖ 頭部呈紅腫狀。
- ❖ 孩子十分活躍，並開始學習步行。

#### 剛開始傾談

家長：「我個仔八月弄傷，點解你現在一月才來探訪？」

#### 進行「家居受傷態度測試」問卷調查時

家長：「為何要問及這些問題？」

#### 進行「家安評估」問卷調查時

家長：「為何要回答這麼多的問題？」

#### 預約下次到訪日期及時間時

家長：「為什麼要進行這麼多次探訪？... 下次探訪時會談及什麼？... 約需多少時間？」

討論提示：

i. 家訪時應注意的事項

- 該兒安之友剛才的示範有何可取之處？
- 有沒有需要改進的地方？

ii. 如何能更有效地進行家訪？

#### 4.4 小測驗

問題 1：如果你要在家居探訪(家居意外調查)時，參觀指定的房間，你應該：

- a. 直接進入房間
- b. 若果可以的話，從房間的罅隙偷看友善地徵詢父母的同意
- c. 若對方反對，便應該停止參觀

問題 2：在初次的家庭探訪中，你已經察覺到很多引致受傷的危機，你應該：

- a. 警告幼兒的父母有關家居的危險程度
- b. 指出每項危機及向幼兒的父母展示每項危機怎樣引致家居意外的發生
- c. 詢問家長有否留意到任何/部份你所觀察到的危機

問題 3：你在家庭探訪中遇見一位暴躁的父親，他更發脾氣及向你質疑預防措施的意義。在這情況下，你應該：

- a. 立刻反駁及說明預防措施的重要性
- b. 詢問他為何作出如此見解，並耐心聆聽
- c. 不理會他，繼續探訪

問題 4：在你初次的探訪時，言談間你發覺幼兒的母親像在隱瞞一些事情，你應該：

- a. 慰問有甚麼事情困擾他
- b. 不要告知對方並繼續進行家庭探訪
- c. 告訴他你察覺到他的焦慮，並讓其知道，當他感到適合時，你願意再與他分享

問題 5：如果你將會缺席預先訂定探訪的日子，你應該：

- a. 通知你的上司於未來兩星期內改約另一個日期
- b. 通知你的上司更換另一個義工出席
- c. 直接通知你要探訪的家庭不能出席探訪

問題 6：若果你在進行家訪期間，幼兒父母要求你作家居意外預防措施以外的協助，最適當的做法是：

- a. 若果其要求在你能力範圍以內，立刻提供協助
- b. 轉介他/他到個別的專業人士 (例如社工)；或將個案轉介到你的上司，由上司為他/他尋求進一步的服務
- c. 友善地拒絕他/他的要求

## 兒安之友進階訓練

### 訓練課程大綱

主題	內容	教材	時間
單元一：難題處理	1. 常見問題 2. 轉介技巧 3. 「提出建議」的藝術	❖ PowerPoint 2. 常見問題（見附錄 1.1.1） 3. 轉介技巧（見附錄 1.1.2） 4. 「提出建議」的藝術（見附錄 1.1.3） ❖ 講義 5. 常見問題（見附錄 1.2.1） 6. 轉介技巧（見附錄 1.2.2） ❖ 工作紙 7. 個案分析（見附錄 1.3.1）	3 小時

<p>單元二：關係拓展</p>	<p>1. 常見的溝通問題 2. 角色扮演</p>	<p>❖ PowerPoint 8. 常見的溝通問題     (見附錄 2.1.1) ❖ 講義 9. 常見的溝通問題     (見附錄 2.2.1) 10. 建議 (見附錄     2.2.2) ❖ 工作紙 11. 人際間的相互聯     繫程度量表 (見     附錄 2.3.1) 12. 劇本原稿 (見附     錄 2.3.2)</p>	<p>3 小時</p>
-----------------	-------------------------------	--	-------------

# 單元一：難題處理

## 1. 常見問題

### 目標

- ❖ 協助兒安之友解決其常見的問題
- ❖ 協助他們建立一套個人的策略以應付家居探訪工作

### 時間

- ❖ 1 小時

### 程序

#### 1. 經驗分享（15 分鐘）

導師可先請各兒安之友分享他們於參予本計劃期間曾經遇到的問題，然後協助他們將其問題歸納為以下三大類：（1）技巧性問題；（2）技術性問題及（3）義工角色扮演的問題。

#### 2. 提出建議（45 分鐘）

導師可按上述的三大類常見問題，指出一些真實的例子加以說明，並提出具體的建議（見附錄 1.2.1 — 講義：常見問題），以協助各兒安之友解決其所面對的問題。訓練期間，導師可鼓勵他們提出其他建議，以協助他們建立一套個人的策略以面對日後探訪的工作。

### 教材

- ❖ PowerPoint：常見問題（附錄 1.1.1）
- ❖ 講義：常見問題（附錄 1.2.1）

## 2. 轉介技巧

### 目標

- ❖ 協助各兒安之友了解轉介的需要，讓他們能適當地辨別個別家庭的轉介需要
- ❖ 講解有關轉介的技巧及相關專業人員的聯絡方法，讓各兒安之友能提供有效的轉介服務

### 時間

- ❖ 1 小時

### 程序

#### 1. 簡介轉介的需要（15 分鐘）

在執行本計劃期間，各兒安之友應能發揮關懷之情，以照顧個別家庭的需要，並需體察照顧者的獨特困難而給予適當的支援和服務。同時，因本計劃的主要目標是協助照顧者改善不當的照顧行為和減低幼兒受傷的機會，若各兒安之友發現照顧者在其他方面出現困難和問題時，便應鼓勵及協助他們尋求其他政府部門的幫助，讓他們能得到相關專業人士的幫助。

有見及此，導師應向各兒安之友指出轉介服務的需要，讓他們能了解本計劃的限制，以鼓勵他們敏感地體會個別幼兒及其照顧者的困難和需要，並和督導員商量是否有需要為個別家庭安排醫護、社會福利、或教育等方面的專業轉介，使支援工作的程度、範圍和性質能有更好的安排。

#### 2. 講述轉介的技巧（30 分鐘）

導師可先指出引致考慮轉介需要的常見原因。



引致考慮轉介需要的源起主要有以下兩種：

1. 照顧者主動提出轉介的要求。曾經有一位家長主動向兒安之友提出要求，希望他能轉介其家姑到相關機構，以便安排他入住安老院舍。
2. 兒安之友察覺被訪家庭的轉介需要。曾有一位兒安之友向督導員反映在探訪過程中，他發現照顧者的生活狀況十分惡劣（為免年幼小孩的哭聲騷擾其於夜間工作的丈夫，他每天帶孩子到附近的公園遊蕩，直至傍晚才回家），兒安之友希望轉介他到相關機構，如附近的社區中心，以提供專業協助。

接著，向他們講解考慮是否安排轉介服務時須注意的地方。

在考慮是否安排轉介服務時，大家可留意以下四點：

1. 先與家長傾談，嘗試引導照顧者反思其困難所在及是否有需要尋求專業人員的協助。但大家須緊記，每位照顧者對兒安之友的介入有不同的接受程度，大家應在「關心照顧者的需要」與「干擾照顧者私隱」之間取得平衡，避免給予他們壓迫的感覺。
2. 透過觀察照顧者的背景及家庭狀況，並嘗試了解其他家庭成員對問題的看法。
3. 將照顧者所描述的情況與兒安之友觀察所得的資訊作一比較，藉此衡量是否有轉介服務的需要。
4. 最後，兒安之友應考慮問題的嚴重性，如可有涉及暴力和該問題對照顧者情緒的影響。

最後，與他們分享轉介及婉拒轉介的處理辦法。

若各兒安之友發現有轉介的需要，大家可按問題的嚴重性及迫切性來作出轉介服務。在一般情況下，大家可向照顧者提供有關專業人員的資料，留待他們自行聯絡相關部門以尋求專業協助。但若問題嚴重，或兒安之友未能確切認定照顧者的需要，大家可盡快轉告督導員你的一切所觀所感，他們的經驗有助你為照顧者提供適切的協助和指引。

若大家認為並沒有轉介服務的需要，大家可對照顧者的困難表示理解及關懷，但同時應讓他們理解本計劃的服務範圍及界限，並婉拒其要求。

### 3. 介紹相關專業人員的聯絡方法（15分鐘）

導師應清楚地向各兒安之友指出若他們欲協助被訪家庭解決問題，首先應要搜集有關服務機構的資料，以便提供建議給有關家庭。有見及此，本會亦已將有關機構的資料刊於訓練手冊及是次訓練的講義內，以供各兒安之友參考。導師可輔以該資料以向各兒安之友介紹如何為家長提供轉介服務。

當發覺有轉介服務的需要時，大家可參考本會提供的資料（見「相關專業人員的聯絡方法」）以為受訪家庭提供協助，但大家應留意以下三點：

- i. 嘗試將受訪家庭所面對的問題歸類（註：請參考所派發的資料中「相關專業人員的聯絡方法」圖上所列的項目，例如：健康，經濟，家庭等）。依照圖上的指引，找出相關機構的資料。
- ii. 服務機構包括：政府部門，受政府資助的團體或福利機構，及其他社會福利機構。若家庭面對的問題比較嚴峻，如需要經濟援助或涉及法律問題，兒安之友則應鼓勵他們求助於政府部門或查詢社會福利署熱線以取得進一步的資料。
- iii. 若被訪家庭面對的問題較為嚴重或複雜，兒安之友應和組長商量，找出一個較適當的做法以協助該家庭，才作跟進和給予該家庭建議。

### **教材**

- ❖ PowerPoint：轉介技巧（附錄 1.1.2）
- ❖ 講義：轉介技巧（附錄 1.2.2）

### 3. 「提出建議」的藝術

#### 目標

- ❖ 讓兒安之友掌握提出建議的技巧

#### 時間

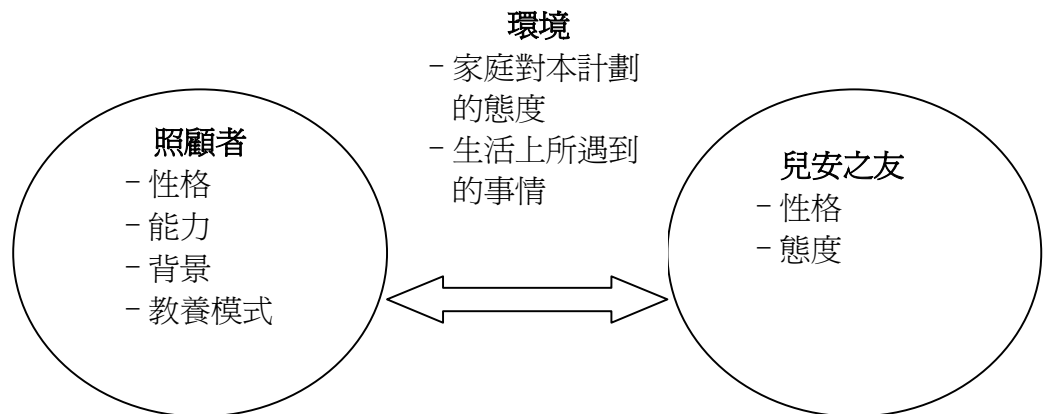
- ❖ 1 小時

#### 程序

##### 1. 講解照顧者、兒安之友和環境三者之間的互動與提出建議的關係（25 分鐘）

有見兒安之友與照顧者之間的溝通模式會因應他們與照顧者和環境三者之間的互動而有所不同，因此，導師應向各兒安之友指出當他們在面對不同的照顧者和環境時應以不同的方式提出建議，並透過分享實際的例子來具體地說明在提出建議時應注意的地方。

兒安之友與被訪者之間的溝通模式會因應下列的因素而有所不同。



以下將透過分享一家訪的例子以助說明兒安之友、照顧者與環境三者之間的互動與提出建議的關係：

#### 例子：

被訪者是一位縱容型的母親，對孩子沒有嚴格的要求。即使一歲大的孩子作出一些具危險性的行為，如將一些細小的玩具放進口裡，他亦不會及時向他解釋和提出正確的引導。

## 討論問題：

### 1. 若面對這位家長，大家應如何訂定介入重點？

在訂定介入重點前，大家應考慮其「縱容」孩子的做法是因為她對孩子的安全和發展並不關心，或是她太疼愛孩子而時常包容他的過失，還是他根本對孩子的不服從束手無策？

大家可根據自己的分析和假設來採取相應的措施以向該家長指出其不當之處，並提出具體的建議，讓他能作出改善，以確保孩子的安全。

### 2. 提出建議時應注意什麼？

大家在提出建議時可本著「有彈性的堅持」的宗旨，換句話說，大家的建議、要求和期望都要切合照顧者的性格、能力、背景及教養模式，同時須確定在其個人及環境因素的配合下是可以做得到的。而若大家認為自己的要求和期望是合理的時候，就要立場堅定而一貫，以鼓勵照顧者改善其不當的育兒行為或具危險性的家環境。

## 2. 提出建議時應注意的地方（20分鐘）

綜合過往對各兒安之友的觀察及了解，他們於家訪期間較常忽略以下各點：

(1) 「真正的」被訪對象並不是只得被訪的照顧者一人，而是幼兒的整個家庭系統；(2) 在家訪期間，應選取適當的時機以提出建議，否則便會事半功倍。因此，導師應透過例子分享和問題討論來指出在提出建議時應注意的地方。

### i. 「探訪對象」並不是照顧者一人，而是整個家庭系統

家庭是以一種有組織的方式運作，滿足家庭成員間相互的需求，從而也形成了該家庭成員間特定的互動模式。因此，若希望藉著探訪來改變幼兒照顧者不當的育兒行為或其危險的家居環境，我們的「探訪對象」應為照顧者的整個家庭系統，而非照顧者一人。

#### 例子：

被訪者為幼兒（六個月）的母親。於家訪期間兒安之友發現其家中並沒有嬰兒床，經詢問下得知幼兒日間單獨睡在加上圍欄的雙人床

上，而晚上則與父母同床而睡。當兒安之友向被訪者反映其危險性時，他表示也曾與丈夫討論這問題，但其丈夫認為這樣並沒有問題，相反地，可以方便照顧孩子。因此，幼兒一直與他們同床而睡。

討論問題：

針對如何改變幼兒與父母同床而睡的危險行為，兒安之友可怎樣回應被訪者？（注意：在作出回應時，大家針對的對象是否只是被訪者（幼兒的母親）一人？）

建議：

就此個案而言，被訪者表示他也曾考慮改變與孩子同床而睡的習慣，但基於其丈夫的反應而沒有執行。有見及此，大家可參考以下步驟：

1. 先向被訪者清楚指出問題所在及其嚴重性，讓他接納大家的意見。
2. 嘗試瞭解其丈夫的反應，如：他是否堅持和孩子同床而睡，還是受環境因素所局限（如家中沒有適當的位置放置嬰兒床）？他不贊成與孩子分床而睡，是否因為他並未察覺其危險性？
3. 嘗試瞭解被訪者與其丈夫的溝通方式，藉此提出具體的建議，以協助被訪者與丈夫一起改變與孩子同床而睡的危險行為。

ii. 等待適當時機才提出建議

例子：

兒安之友於探訪期間發現被訪家庭的家居環境十分混亂，到處擺放著很多雜物。在這情況下，兒安之友便立刻大為緊張地對照顧者說：「這裡到處都擺放著雜物，這樣是十分危險的！」

討論問題：

試想想，假若你是那位被訪者，於家訪初開始時兒安之友便不停地說你這樣做有何不對，那樣做有何不當，你的感受如何？

建議：

易地而處 — 想想照顧者當前所面對的挑戰和困難，並考慮其感受。這也是同理心的運用。

### 3. 經驗分享（15 分鐘）

最後，導師可鼓勵各兒安之友反思在服務期間的驗歷（見附錄 1.3.1-經驗分享），遇到什麼難題令他們覺得十分難忘？他們當時如何處理該難題？而若他們再遇到相同或同類型的問題時，他們會如何處理？希望透過經驗分享，他們能自我檢討、集思廣益，以能更有效地於家訪中提出建議。

#### **教材**

- ❖ PowerPoint：「提出建議」的藝術（附錄 1.1.3）
- ❖ 工作紙：經驗分享（附錄 1.3.1）

## 教材

### 1.1 PowerPoint

附錄 1.1.1 常見問題

附錄 1.1.2 轉介技巧

附錄 1.1.3 提出建議的藝術

## 1.2 講義

### 附錄 1.2.1 常見問題

#### I. 技巧性問題

1. 義工在持續探訪過程中，時常需要面對不同的難題，如：(1) 家長並不熱衷於接受服務；(2) 家長對參予存有疑慮；和(3) 家長要求終止服務。在這些情況下，義工如何能加深家長的參予程度？

##### a. 鼓勵家長持續參予

❖ 透過分享育兒心得和有關預防家居意外的資訊，與家長建立友好互信的關係。並透過電話跟進，維繫彼此之間所建立的關係，以鼓勵家長持續參予。

##### b. 緩和家長對參予的疑慮

❖ 有關探訪時間的疑慮。例子：家長多番推搪，以致未能預約下次探訪時間，但家長並沒有直接拒絕繼續參予本計劃。這可能是因為家長對探訪所需時間產生疑慮，恐怕時間上未能配合。有見及此，義工可清楚說明下次探訪的目的及其所需時間，以便家長安排時間。

❖ 有關計劃設計的疑慮。例子：當義工向家長提及將會於三個月後再次進行探訪，期間還會有兩次電話跟進時，家長可能質疑義工為何因家居受傷個案而需要持續地進行多次探訪及電話跟進。這是因為家長對計劃的設計並不了解，因此，義工可清楚解釋家訪計劃及研究目的。

##### c. 應付家長提出終止服務的要求

❖ 友善地詢問其退出原因。如受環境因素影響，如搬屋、孩子長時間交由親戚照顧等，義工可接受家長終止探訪服務的原因，並留下聯絡方法，以便日後與家長保持聯絡及通知有關小組活動。如



家長因個人理由要求終止探訪服務，如被訪者 丈夫不喜歡陌生人  
進行家訪，義工可參考應付「抗拒型」家長的方法。

❖ 記錄並轉告督導員。

2. 如何協助家長在有限的資源和約束的環境下改善家居安全的質素?
  - ❖ 提供實質、具體的建議。
  - ❖ 轉告督導員以尋求協助。
  - ❖ 例子：探訪家庭居於公共房屋，收入微薄，露台鋁窗面積很大，但並沒有安裝窗花，家長解釋因其未能支付所需費用。  
建議：義工可提議家長防止幼兒進入露台，如可加上圍欄。同時可轉告督導員以尋求協助，如安排其他類別的義工上門替家長於鋁窗上加上鐵欄。
  
3. 如何處理語言障礙的問題 (如英語或其他中國方言)?
  - ❖ 可向督導員取英文版的表格。
  - ❖ 轉告督導員以尋求其他兒安之友的協助，如在義工編配上作出改動。
  
4. 如何處理家居安全以外的問題，如財政困難、家庭危機和房屋問題等?
  - ❖ 應讓家長理解本計劃的服務範圍及界限。
  - ❖ 對家長的問題表示關心，並於下次家訪或電話跟進中提供有關資料以協助其解決問題。
  - ❖ 尋求督導員的協助，同時亦可參考轉介技巧以提供專業協助。

## II. 技術性問題

1. 若嬰幼兒長時間居住在探訪家居以外的地方，我們應否繼續前往探訪？
  - ❖ 所有到訪家居應為兒童的主要居所（主要居所界定為兒童在 1 年間居住超過 180 日的地方）
  
2. 能否以家長對本計劃的興趣或其需接受服務的急切程度作為分配組別（研究組 或對照組）的條件？
  - ❖ 不能。本計劃集合義工服務和研究兩大元素，其主要理念是透過一些成熟而有育兒經驗的義工去關懷和支援家長，藉 分享和示範，使家長在照顧兒童時更有信心和減少意外發生，故此，我們應以家長和兒童的利益作依歸。但從研究角度出發，我們不能隨便地以其他條件來取代隨機分配。因此，平衡兩者的利弊，義工可為有需要的對照組家長提供一些額外的資訊，但不能增加其家訪次數或為其進行電話跟進。
  
3. 能否增加對照組的家居探訪次數？
  - ❖ 同上（問題 12）。
  
4. 能否減少電話跟進的次數？
  - ❖ 義工扮演的角色是與家長建立友好及信任的關係，以便能有效地進行家訪。而電話跟進的主要目的，正是為了維繫彼此之間所建立的關係。故此，本 會期望義工能定時進行電話跟進。
  - ❖ 應緊記切勿強迫家長作答。
  
5. 在電話跟進中應談及那些內容？
  - ❖ 電話跟進並沒有特定模式，義工可跟進上次家訪或電話跟進的內容（如看看家長有沒有按義工指引而對一些不當照顧行為和不家

全的家居環境作出改善) 或按家長的興趣、需要或疑問作為交談內容。

6. 如何能有效地進行兒安之友家安評估，並將有關資料記錄在研究表格上？

❖ 試參考以下的示例：

正面示例

<i>注意事項</i>	
<b>有沒有曾經讓幼兒單獨留在家中或只有較年長（12歲或以下）孩子照顧？</b>	
兒安之友評估指數	(1) / (2) / (3) / (4) / (5)
(圈出最適合者)	
注意事項的目前狀況 (為什麼你認為安全 / 不安全?)	
<i>家長曾讓幼兒單獨留在家中，因為家長要到附近買東西</i>	
家長就注意事項的回響 (包括成功處理經驗；或改善行為 / 環境中遇到的困難)	
<i>只是很短時間便回家</i>	
兒安之友的意見及/或行動	
<i>任何時間也不應讓幼兒獨留家中，因不能預計會發生何事建議可請家人或鄰居幫忙照料小孩</i>	

反面示例

<i>注意事項</i>	
<b>有沒有曾經讓幼兒單獨留在家中或只有較年長（12歲或以下）孩子照顧？</b>	
兒安之友評估指數	(1) / (2) / (3) / (4) / (5)
(圈出最適合者)	
注意事項的目前狀況 (為什麼你認為安全 / 不安全?)	
家長就注意事項的回響 (包括成功處理經驗；或改善行為 / 環境中遇到的困難)	
兒安之友的意見及/或行動	

### III. 義工角色扮演的問題

1. 義工的身份和角色將正接影響到他們與家長的交往及彼此對關係的期望。但在探訪過程中，義工往往對自己的身份和角色感到疑惑，以致產生以下問題：

a. 應否應邀與家長「飲茶」？

- ❖ 沒有標準答案。
- ❖ 考慮因素：時間、金錢和與家長的關係。
- ❖ 應以家長、兒童安全促進會和兒安之友本身的需要作考慮，建立一套個人的策略以作回應。示例：「我們還需要趕赴下一個探訪，因此不便接受邀請。」

b. 如何舒緩對家長苦況過度投入的情緒？

- ❖ 緊記應以聆聽為主，盡量避免投入太多主觀情感及意見（緊記同理心之維繫來自合情理的投入關係）。
- ❖ 可與督導員及其他兒安之友分享探訪經驗，藉此分擔家訪的疑難及不安情緒。

c. 如何舒緩在探訪過程中感到挫敗的不安情緒？

- ❖ 緊記切勿將探訪服務的果效視為個人的責任，因能否順利進行探訪取決於幾方面的因素，包括：家長、探訪者、家長與探訪者的關係，以至環境中的各變項。如家長本身性格比較慢熱和被動或家長面對家庭危機，這些因素皆對探訪服務的成效有負面的影響。
- ❖ 可與督導員及其他兒安之友分享探訪過程中的苦與樂，藉此分擔彼此的不安情緒。

## 附錄 1.2.2 轉介技巧

### I. 源起

#### 1. 照顧者主動提出要求

- 例子：照顧者主動提出要求，希望兒安之友能轉介其家姑到相關機構，以便安排他入住安老院舍。

#### 2. 兒安之友察覺其需要

- 例子：在探訪過程中，兒安之友發現照顧者的生活狀況十分惡劣（為免年幼小孩的哭聲騷擾其於夜間工作的丈夫，他每天帶孩子到附近的公園遊蕩，直至傍晚才回家），兒安之友希望轉介他到相關機構（如附近的社區中心）以提供專業協助。

### II. 辨別轉介服務的需要

#### 1. 與照顧者傾談，了解問題所在

- 引導照顧者反思其問題及說出其困難所在和需要。
- 緊記每位照與者對兒安之友的介入有不同的接受程度，大家應在「關心照顧者的需要」與「干擾照顧者的私隱」之間取得平衡，避免給予他們壓迫的感覺。

#### 2. 理解照顧者的背景及實況

- 觀察其家庭狀況。
- 嘗試了解其他家庭成員對問題的看法。

#### 3. 嘗試了解照顧者的要求是否孰實

- 將照顧者所描述的情況與兒安之友觀察所得的資訊作一比較，藉此衡量是否有轉介服務的需要。

#### 4. 問題的嚴重性

- 有否涉及暴力
- 對照顧者情緒的影響

### III. 行動

#### 1. 轉介

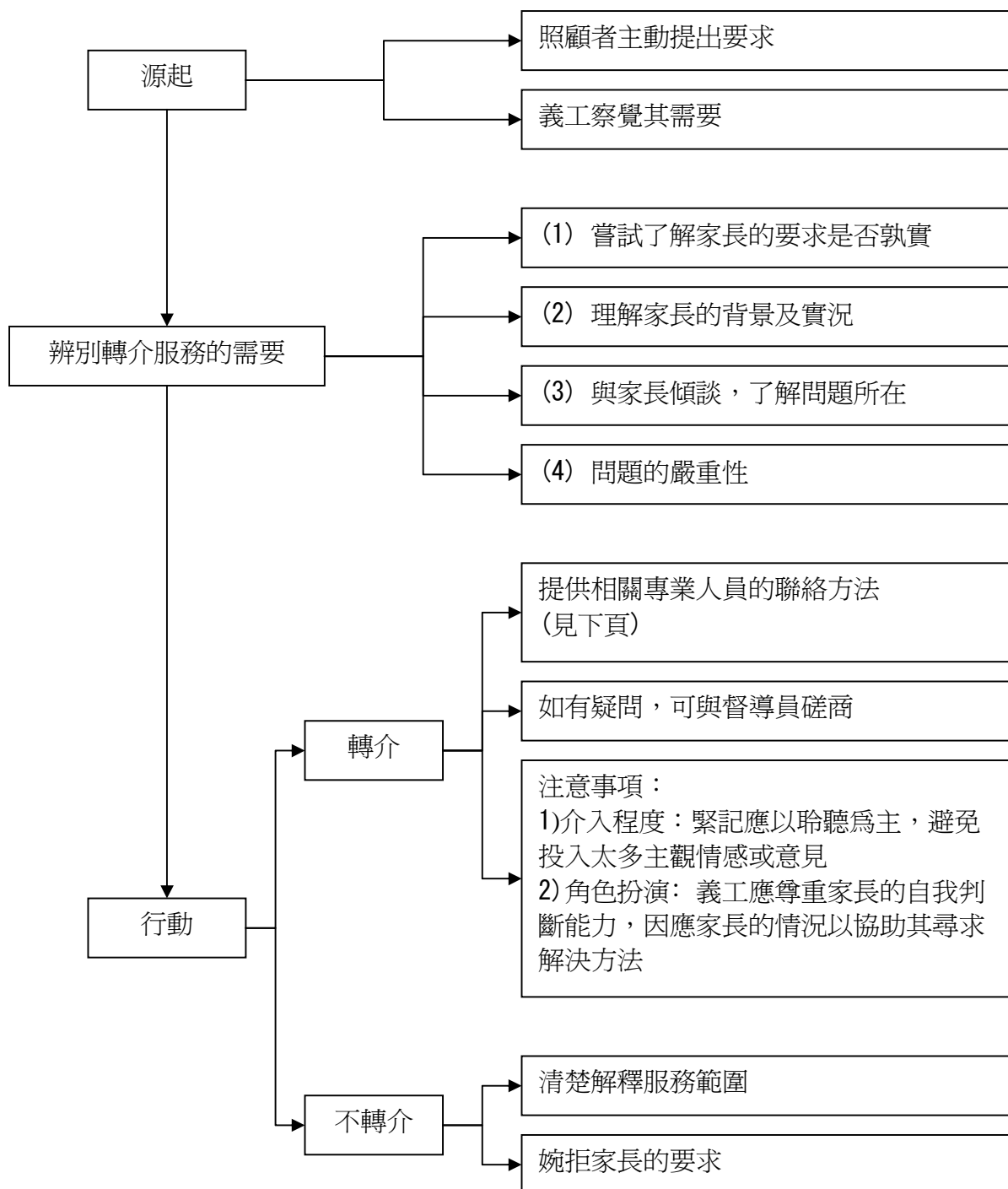
兒安之友可按問題的嚴重性及迫切性來作出轉介服務。在一般情況下，大家可向照顧者提供有關專業人員的資料，留待他們自行聯絡相關部門以尋求專業協助。但若問題嚴重，或兒安之友未能確切認定照顧者的需要，大家可盡快轉告督導員你的一切所觀所感，他們的經驗有助你為照顧者提供適切的協助和指引。

#### 2. 不轉介

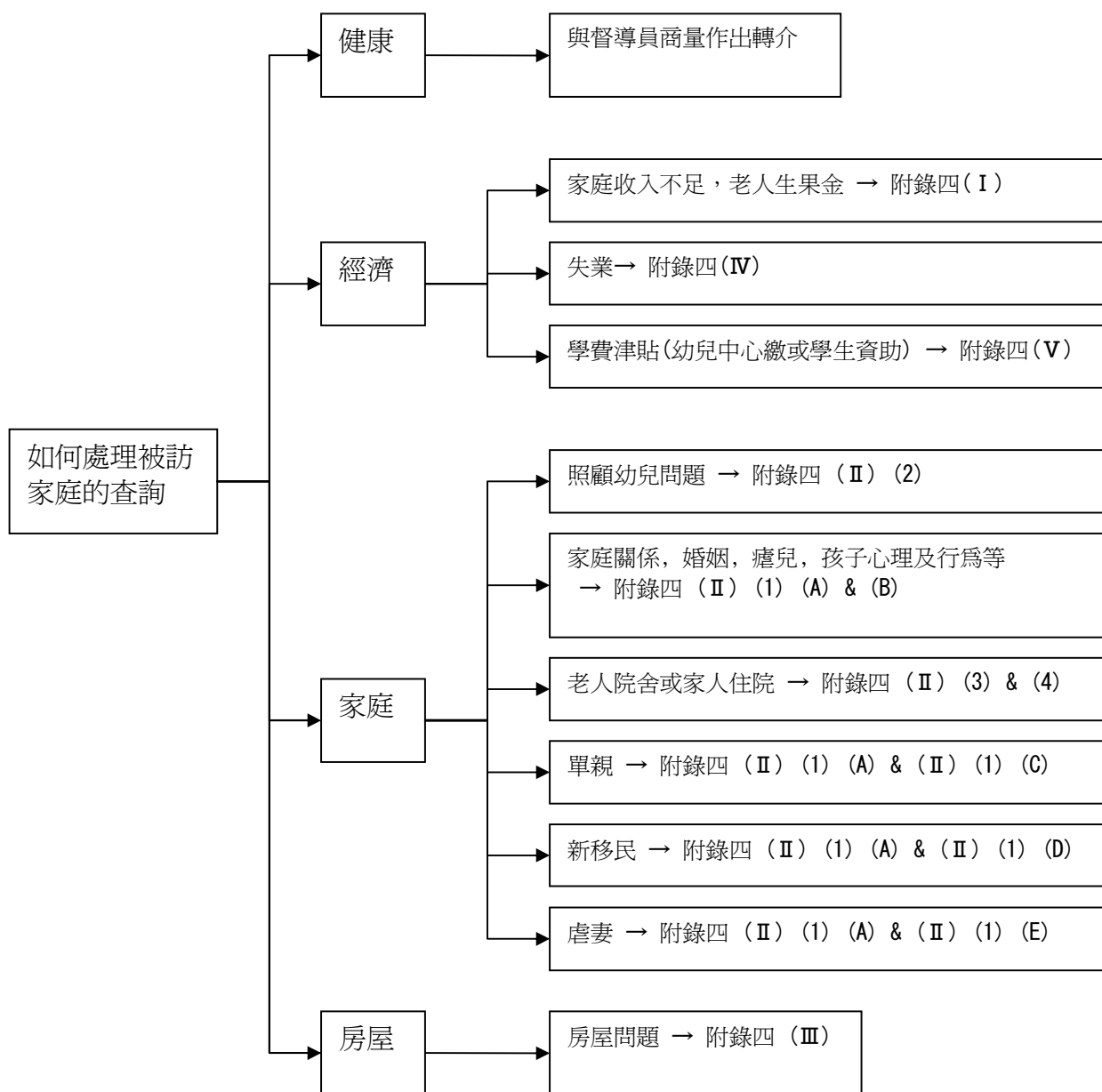
兒安之友可對照顧者的困難表示理解及關懷，但同時應讓他們理解本計劃的服務範圍及界限，並婉拒其要求。



#### IV. 有關轉介服務的流程圖



## V. 相關專業人員的聯絡方法

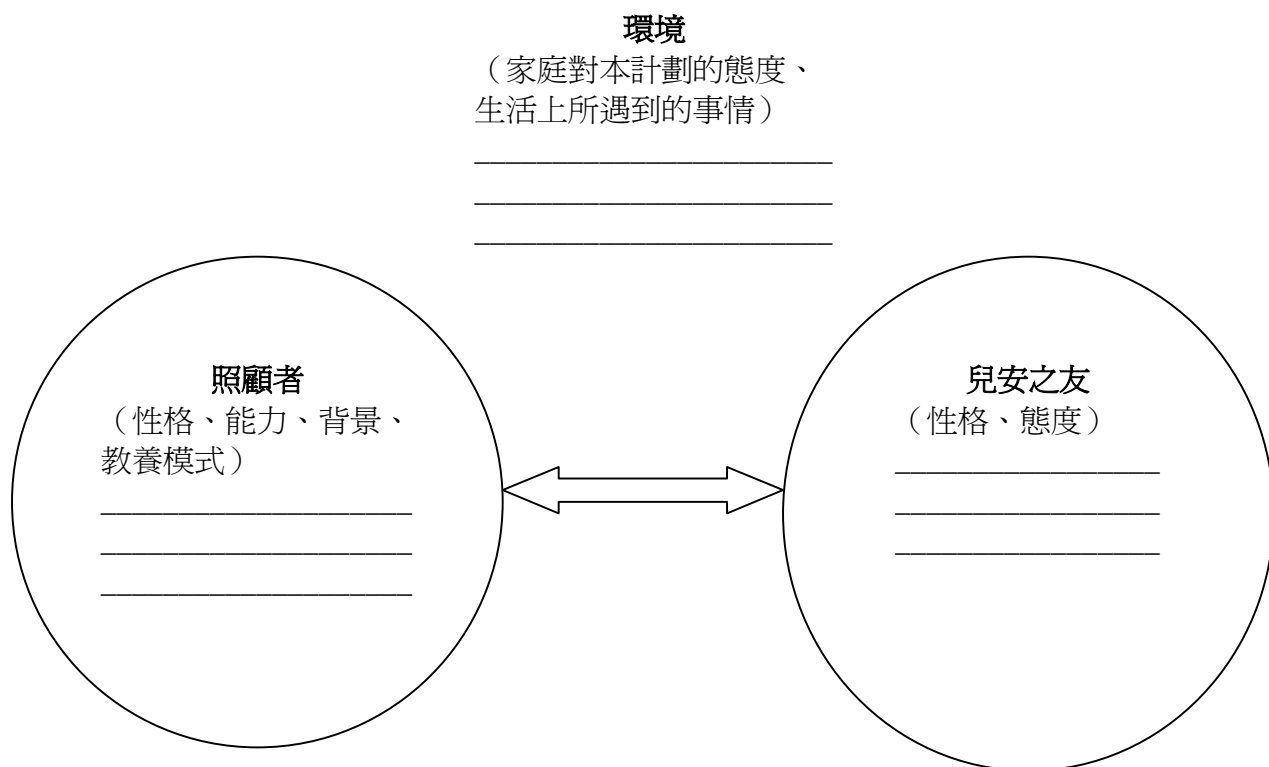


### 1.3 工作紙

#### 附錄 1.3.1 經驗分享

問題討論：

1. 在服務期間曾遇到什麼難題令你覺得十分難忘？
2. 你當時如何處理該難題？
3. 試分析照顧者、兒安之友和環境三者之間的互動



4. 若你再遇到相同或同類型的問題時，你會如何處理？

## 單元二：關係拓展

### 1. 常見的溝通問題

#### 目標

- ❖ 協助各兒安之友處理有關與照顧者的溝通問題，使他們能更有效地進行家居探訪。

#### 時間

- ❖ 1.5 小時

#### 程序

- ❖ 指出「關係」與家居探訪的果效的關係（10 分鐘）

「關懷探訪」是本計劃的三大元素之一，而兒安之友和照顧者之間的關係與家居探訪的成效有著密切的關係。有見及此，導師應向各兒安之友講解「建立關係」的重要性，讓他們明白到與幼兒照顧者建立良好的關係的重要性。

除了家居探訪以外，還有不少方法應用於預防兒童意外受傷工作上，包括：派發小冊子（如衛生署已印製一系列有關安全資訊的小冊子供市民在各門診索取）；播放電視廣告（如在中秋節期間播放有關「煲蠟」的政府電視宣傳短片）和於各公共交通工具上刊登廣告。那麼，家居探訪比這些傳統方法有何優勝之處？

人與人之間的關係正是家居探訪的重要元素，而其素質及深度會隨著探訪者與照顧者之間不同的組合而有所不同。我們相信藉著探訪一些曾因家居意外受傷入院的幼兒的照顧者，能與其建立良好的關係並以此作為鼓勵其執行其他安全預防措施的原動力。因此，我們深信家居探訪對預防兒童意外受傷有明顯的果效，並邀請各位參與本計劃，共同努力為兒童建立一個安全的家居環境。

探訪者和照顧者的關係與彼此參與的持續性、照顧者的投入度和計劃的成果有密切的關係。西方的經驗為我們提供了有關的解釋：  
探訪者與照顧者的關係與下列各變項有明顯的關係

- ❖ 彼此關係的持續。
- ❖ 彼此對關係的期望。
- ❖ 兩人共處時間的數量。
- ❖ 義工參與服務的時期。

縱然我們深明與照顧者建立良好關係對探訪服務的成效有密切的關係，但關係的建立又豈是一件易辦的事情！因此，我們希望這工作坊能協助你理解不同情況、指出問題所在、和識別相關解決辦法，藉此舒緩你與家長之間相處的壓力。

#### ❖ 講述有關關係問題的分類和四種常見的溝通問題（50 分鐘）

導師可先引導各兒安之友分享他們於探訪期間所遇到的溝通問題，然後嘗試將以上問題歸類，並講解各類型問題的特徵及提出具體的建議，讓各兒安之友能更有效地與各類型的家長溝通。

有關溝通的問題大致可區分為以下兩大類：(1) 能直接指出困難所在的問題，和 (2) 未能具體証實但隱藏其中的問題。如當感到與家長彼此間的關係變得不和諧，但又未能具體指出問題所在時，最好的做法是盡快轉告督導員你的一切所觀所感。督導員不但能分享你的不安情緒，他們的經驗也能有助你了解問題所在，並提供相關的協助和指引，以便日後處理與家長之間的溝通問題。

根據過往所慮積的經驗，大家於進行家居探訪時較常遇到以下四種溝通問題：

- i. 粗心大意
- ii. 推搪
- iii. 冷淡
- iv. 抗拒

「粗心大意」的照顧者表示樂於接受兒安之友的建議，但他們並沒有確切地作出跟進。而在家訪期間，彼此的交談內容環繞如何能預防家居意外為主，但很多時也會涉及其個人情感和生活，如分享育兒的苦與樂。照顧者會主動地和兒安之友交談，但他們未能真正「聆聽」其建議。他們的態度亦十分友善、並樂於與兒安之友

分享育兒問題，但他們可能會忽略其指引。換句話說，此類型照顧者的問題在於他們未能「真正」投入於家訪中，故此令家居探訪的成效受到影響。

大家可參考以下的案例：

❖ 照顧者的反應：

- 例子一：「噢！對不起，我今早忘記拉起嬰兒床的床欄。我知道我不該這樣做...呀，謝謝你送我一個抽屜鎖，但直到我家姑兩星期前入院，我才記起曾收到這份禮物。」

❖ 如何應付：

- 在電話跟進中提醒其上次探訪內容及建議，並可詢問家長在執行相關措施時有沒有遇到其他困難。
- 提意可用便條紙或以其他方式來作提示。

「推搪」的照顧者常與兒安之友有不同的見解或意見，因此他們的內心並不認同和接受其建議，但他們並沒有直接地反駁或拒絕兒安之友的建議。在家訪進行期間，他們會聆聽兒安之友的建議，並作出回應以婉轉地表達其看法。

大家可參考以下的案例：

❖ 照顧者的反應：

- 例子一：「你可將這寶貴的資源提供給更有需要的家庭。」
- 例子二：「我知道你向我講解有關預防燒傷的措施是出於一片好心，但我想我能自行應付這問題，因我的孩子已經長大，開始能辨別事情的危險性及避免意外發生。」

❖ 如何應付：

- 嘗試透過了解該家庭及家長本身的問題去分析家長的反應，並作出回應。
- 若家長不認同義工的建議，義工可以故事分享為引子（如日常生活的例子或探訪其他家庭的經驗），並利用有關數據（可參考訓練手冊）來指出問題的嚴重性及其發生的可能性。

例子：我知道你一定會小心照顧孩子，但小孩一天天長大，每個階段都有不同的地方需要留意。我曾經探訪過一個家庭，小孩被放於桌上的熱湯所燙傷，當時家長正進入廚房取勺子，

之後便立刻回到孩子身旁，怎料孩子不小心將熱湯弄反，以致被燙傷。因此，縱然孩子已經懂得辨別事物的危險性，我們仍要小心留意，預防意外的發生。

- 如屬婉轉地拒絕，可參考應付家長拒絕的方法。

「冷淡」的照顧者於交談中表現得極之抽離，他們以聆聽為主，較少發言，亦很少作出回應。因此，兒安之友須主導整個交談內容，同時，並未能確定他們是否願意接受其建議。

大家可參考以下的案例：

❖ 照顧者的反應：

- 例子一：在探訪中表現得極之抽離及反應冷淡，如不停打理家務，同時並沒有理會義工的題問。

❖ 如何應付：

- 對家長為照顧孩子的付出表示讚賞。  
例子：「我知道照顧小孩是既忙碌又吃力，尤其當家長還有其他事情需要處理，所以，你已經做得很不錯！」
- 嘗試透過了解該家庭及家長本身的問題去分析家長的反應，並作出回應。如家長本身被其他問題所困擾，可參考轉介技巧以提供專業協助。而若家長反應冷淡只因其個人性格（慢熱或沉默寡言）所致的話，我們應耐心地與其建立互信的關係。
- 與督導員磋商，並諮詢其意見。

「抗拒」的照顧者因有其一套擊固的育兒觀念及方法，他們於交談期間會反駁兒安之友的意見，甚至直接拒絕接受其建議。同時，家訪常淪為他們抒發個人見解的機會，而不願聆聽兒安之友的建議。

大家可參考以下的案例：

❖ 照顧者的反應：

- 例子一：「我丈夫認為你沒有再次探訪的必要！」

❖ 如何應付：

- 聆聽家長的意見（義工應理解並接納不同的價值觀）。

- 對家長的參與表示感謝，並對其育兒經驗與心得表示欣賞。  
例子：「謝謝你一直付出時間參與本計劃，並與我分享了一些寶貴的育兒心得。」
- 嘗試探討家長會否樂意協助我們去為其他家長提供服務（以友善的態度去尋求另一種合作方式，但緊記應小心處理彼此的關係，避免給家長負面或挑釁的感覺）。  
例子：「我們正需要一群有經驗的家長為其他有需要接受協助的家庭提供服務，彼此交流家居安全知識和育兒經驗，我想你一定勝任有餘，那麼你有沒有興趣參與我們的探訪服務計劃？」
- 留下聯絡方法，以便家長日後有興趣時能查詢其他有關兒童安全的資訊；同時嘗試取得家長同意於日後繼續保持聯絡，如當我們舉辦一些小組活動時可邀請家長參加。

❖ 講解「消滅疑慮理論」、「人際間相互聯繫程度」和「自我拓展理論」與人際溝通的關係（30分鐘）

有見不少兒安之友於初次與照顧者接觸時都會以詢問有關對方的資訊為主，導師可向她們介紹「消滅疑慮理論」（Uncertainty reduction theory），讓她們理解其行為背後的動機和原因，以及該理論與人際溝通的關係 (Griffin, 1997)。

消滅疑慮理論所言，當我們與陌生人首次接觸時，都會有一種基本的動機及需要，就是透過獲取更多有關對方的資訊以消滅本身對對方的不確定性。而所獲取的資訊能用以預測對方的行為。因此，於溝通過程的早期，對方常會作出下列行為：詢問有關對方的資訊、附和、回應，同時又避免談及太多私人的資訊。否則，疑慮感便會增加，那種消滅疑慮的基本動機便會更形強烈，造成不安的情緒。這亦是我們在溝通技術指引中（見兒安之友訓練手冊），提出那五大技術的主要理據。那五大技術分別為：

1. 觀察在心中，認同掛口邊
2. 發問引起興趣，對談增強參與
3. 放棄指導，專注提示
4. 嘉獎實踐行為，接納個人限制



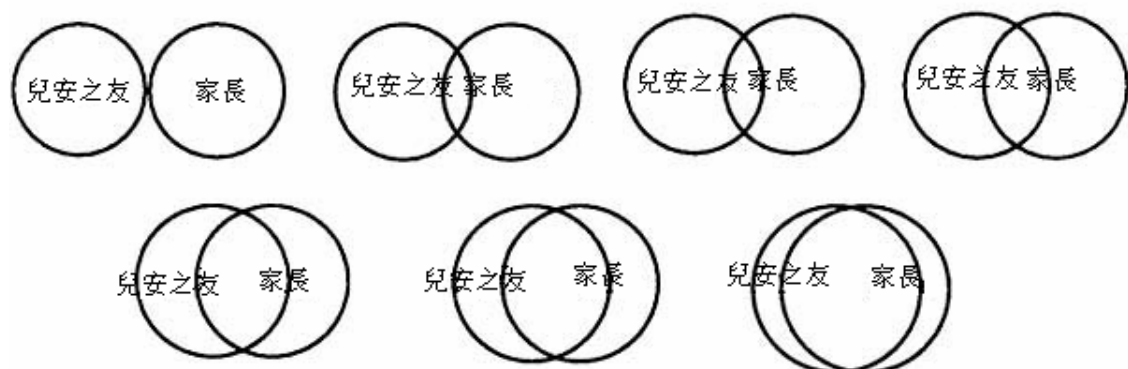
## 5. 發掘潛能才能，安排增潤機會

當兒安之友與照顧者雙方衝破了陌生人的對談階段之後，便需要面對如何決定聯繫程度的問題。導師可向各兒安之友介紹「人際間相互聯繫程度」(Inclusion of other in the self scale) 的理論 (Aron et al., 1992)，然後運用「自我拓展理論」去解釋為何兒安之友與不同的照顧者之間有着極之不同的人際聯繫程度，並嘗試藉此協助他們與照顧者保持合情理的投入關係。

不同的關係有不同的親密程度，然而在同一類關係中，這也一樣有聯繫程度的差異。正因如此，每個人與其家人、朋友和同工都有不同的聯繫度，同時，彼此間的聯繫度也因人而異。

就本計劃而言，探訪者與照顧者之間的關係乃探訪服務的重要元素。因此，我們嘗試用以下的量表去描繪人際間的相互聯繫程度，希望藉此幫助大家將與各照顧者的關係圖象化，以反思在建立關係的過程中，彼此是否維繫著一種合情理的投入關係。

請用以下的圖形代表你和被你探訪的數位家長的關係（見附錄 2.3.1 – 人際間相互聯繫程度量表）：



大家試想想以下問題：

- i. 你是否與不同的照顧者有不同的聯繫程度？
- ii. 你認為彼此的聯繫程度是否必然越高越好？

- iii. 若彼此所持的聯繫程度有很大的差異，這樣會否對彼此的溝通構成影響？

相信大家都會與不同的照顧者有着極之不同的人際聯繫程度，以下嘗試以「自我拓展理論」來解釋這種現象。「自我拓展」乃是指所有人都會尋求機會以增潤個體能力，以達成其個人的目標。所用的辦法，包括參予一些活動、訓練課程等，藉此增加其物質資源、社會網絡、和社會角色，同時亦能擴闊其視野。在人際溝通當中，兩位懷着不同自我拓展期盼程度的人仕，自然會出現不同的聯繫程度。這並不一定取決於溝通技術的運用。俗語所謂「啱唔啱 Key？」，就是這個意思。再舉另一個例子，參予這計劃的兒安之友，多會本著「幼吾幼以及人之幼」，或者「以心為心」的態度去協助進行家庭探訪。這可以看為是自我拓展的一種行為。而成功建立「合情理」的同理心，亦正因為在聯繫程度上有一個合適的程度使然。

或許兒安之友會問：「太啱 key，會否導致關係太緊密，以致不能抽身？又要有聯繫，又怕太緊密，這和若即若離有何分別？」兒安之友可能會發現要告訴家長他們既有自由不參加，又有自由再參加，是對其溝通技巧有非常高的要求。所以不斷的訓練和分享，更形重要。

### **教材**

- ❖ PowerPoint：常見的溝通問題（附錄 2.1.1）
- ❖ 講義：常見的溝通問題（附錄 2.2.1）
- ❖ 工作紙：人際間的相互聯繫程度量接（附錄 2.3.1）

## 2. 角色扮演

### 目標

- ❖ 協助各兒安之友處理與被訪者之間的各類常見溝通問題

### 時間

- ❖ 1.5 小時

### 程序

#### 1. 分組進行角式扮演活動（30 分鐘）

因很多人際間的不協調和溝通問題均是由於當事人只懂從自己角度看事物，而忽略別人的處境和感受，加上彼此溝通上的問題和誤會所致。正因當事人並未從對方的角度出發，以體察其感受和困難，所以不能有效地溝通和解決問題。根據認知發展理論所言，個人須懂得從別人的角度看事物，才能公正地看待個人權利和責任的問題，和妥善地處理人際間的溝通問題（張兆球等，1999）。因此，針對以上問題，角色扮演有助參加者代入對方的角色，並嘗試從其角度考慮問題，以體會對方的想法、期望和困難，藉此改善彼此的溝通。

導師可請各兒安之友以小組形式來進行角色扮演活動：

1. 每組將會收到三個不同的個案，每個個案均須兩位兒安之友參予，分別扮演「兒安之友（探訪者）」及「照顧者（被訪者）」的角式（註：兒安之友可按工作紙上的提示來扮演其角式（見附錄 2.3.1 一劇本原稿））。
2. 其他組員可細心觀察整個過程，並於討論時分享彼此的意見及體驗。

#### 2. 小組討論（30 分鐘）

當完成角式扮演活動後，導師可引導參予角式扮演的兩位兒安之友分享他們的體驗。然後，導師可請其他兒安之友分享他們的意見。

討論指引：

1. 兒安之友（探訪者）
  - 與被訪者溝通時遇到怎麼困難？

**【於與扮演照顧者的兒安之友分享後提問】**

- 你認為剛才的角色可以有那些更妥善的解決方法？
- 我們了解照顧者的感受後，對我們和他/他溝通時有甚麼啓示？

**2. 照顧者（被訪者）**

- 你剛才扮演照顧者，你的感覺如何？
- 對方做了甚麼，令你有這些感覺？
- 你扮演那個角色，對你了解這件事情有甚麼幫助？

**3. 其作組員**

- 剛才扮演探訪者那位兒安之友的示範有何可取之處？
- 有沒有需要改進的地方？
- 如何能更有效地進行家訪？

**3. 小組匯報及分享（30 分鐘）**

導師請各組派一至兩位代表分享他們該組的討論結果。然後，導師可總結他們的意見，並作出具體的建議（詳細內容可參考附錄 2.2.2 — 建議）。

**教材**

- ❖ 講義：建議（附錄 2.2.2）
- ❖ 工作紙：劇本原稿（附錄 2.3.2）

## 教材

### 2.1 PowerPoint

#### 附錄 2.1.1 常見的溝通問題

## 2.2 講義

### 附錄 2.2.1 常見的溝通問題

#### I. 常見的溝通問題

以下列出四種常見的溝通問題及其特徵：

	接受程度	內容	溝通方式	態度
粗心大意	- 樂於接受建議， 但沒有作出跟 進。	- 有關預防家居 意外為主，很 多時也涉及其 個人情感和生 活，如分享育 兒的苦與樂。	- 健談。 - 未必能真正 “聆聽”義工的 建議。	- 友善。 - 樂於與義工 分享育兒問 題，但忽略 義工的指 引。
推搪	- 不認同義工的建 議。	- 回應義工話題 為主。	- 聆聽義工的建 議，並作出回 應。	- 婉轉地表示 其意見及看 法。
冷淡	- 不表達是否願意 接受建議。	- 義工主導交談 內容。	- 以聆聽為主， 較少發言。	- 表現得極之 抽離。 - 極少反應。
抗拒	- 不願接受建議並 緊守一套牢固的 育兒觀念及方 法。	- 抒發個人見 解。	- 不願聆聽義工 的建議。 - 反駁義工的意 見。	- 直接、堅持 拒絕接受義 工的建議。

## II. 消滅疑慮理論 (Uncertainty reduction theory)

- ❖ 根據消滅疑慮理論所言，當我們與陌生人首次接觸時，都會有一種基本的動機及需要，就是透過獲取更多有關對方的資訊以消滅本身對對方的不確定性。而所獲取的資訊能用以預測對方的行為。
- ❖ 五大溝通技術（詳細資料見兒安之友訓練手冊）
  1. 觀察在心中，認同掛口邊
  2. 發問引起興趣，對談增強參與
  3. 放棄指導，專注提示
  4. 嘉獎實踐行為，接納個人限制
  5. 發掘潛能才能，安排增潤機會

## III. 人際間相互聯繫程度 (Social inclusion of other in self)

- ❖ 不同的關係有不同的親密程度，然而在同一類關係中，這也一樣有聯繫程度的差異。正因如此，每個人與其家人、朋友和同工都有不同的聯繫度，同時，彼此間的聯繫度也因人而異。

## IV. 自我拓展理論

- ❖ 「自我拓展」乃是指所有人都會尋求機會以增潤個體能力，以達成其個人的目標。
- ❖ 在人際溝通當中，兩位懷着不同自我拓展期盼程度的人仕，自然會出現不同的聯繫程度。

## 附錄 2.2.2 建議

### 個案一

- ❖ 問題：粗心大意
- ❖ 在電話跟進中提醒家長切勿將雜物，如膠袋、報紙、玩具等隨地擺放，並可詢問他在執行相關措施時有沒有遇到其他困難。
- ❖ 提意可用便條紙或以其他方式來作提示，如在玩具盒上貼上提醒字句。

### 個案二

- ❖ 問題：粗心大意
- ❖ 在電話跟進中提醒家長將浴後用完的水立即倒去，並可詢問他在執行相關措施時有沒有遇到其他困難。
- ❖ 提意可用便條紙或以其他方式來作提示，如在浴室門口貼上提醒字句。

### 個案三

- ❖ 問題：推搪、抗拒
- ❖ 義工應理解並接納不同的價值觀，並聆聽家長的意見。
- ❖ 以故事分享為引子，如利用日常生活或探訪其他家庭的經驗來作例子，藉此提高照顧者的危機感。
- ❖ 利用有關數據來指出問題的嚴重性及其發生的可能性。
- ❖ 示例：「我也同意你的說法，小孩子好動又活躍，很容易會碰傷、撞傷。但我曾經接觸過一個家庭，因小孩意圖攀上「梯級式」的傢俱以拿取放於櫃上的糖果，怎料小孩從椅子上跌下來，傷勢嚴重。」

### 個案四

- ❖ 問題：推搪、抗拒
- ❖ 義工應理解家長所面對的困難和其客觀環境所引致的局限。
- ❖ 提供實質、具體的建議，如：「香港居住環境擠迫，很多時候的確需要將大量物品疊起。但家長一定要多加留意，否則物品一級一級地擺放，小孩很容易攀爬上去。若果由高處跌下來，後果便不堪設想。」



## 個案五

- ❖ 問題：推搪、冷淡
- ❖ 義工可先清楚說明是次探訪的目的及所需時間，以減少家長的疑慮。
- ❖ 對家長為照顧孩子的付出表示讚賞。  
例子：「我知道照顧小孩是既忙碌又吃力，尤其當家長還有其他事情需要處理，所以，你已經做得很不錯！」
- ❖ 嘗試透過了解該家庭及家長本身的問題去分析家長的反應。
  - 如屬婉轉地拒絕，可參考應付家長拒絕的方法。
  - 如家長本身被其他問題所困擾，可參考轉介技巧以提供專業協助。
  - 若純粹只因家長較為慢熱或沉默寡言，我們應耐心地與其建立互信的關係。

## 個案六

- ❖ 問題：冷淡
- ❖ 對家長為照顧孩子的付出表示讚賞。  
例子：「我知道照顧小孩是既忙碌又吃力，尤其當家長還有其他事情需要處理，所以，你已經做得很不錯！」
- ❖ 嘗試透過了解該家庭及家長本身的問題去分析家長的反應。
  - 如家長本身被其他問題所困擾，可參考轉介技巧以提供專業協助。
  - 若純粹只因家長較為慢熱或沉默寡言，我們應耐心地與其建立互信的關係。

## 個案七

- ❖ 問題：推搪
- ❖ 嘗試透過了解該家庭及家長本身的問題去分析家長的反應
  - 如屬婉轉地拒絕，可參考應付家長拒絕的方法。
  - 若因家長未能抽空接受家訪的話，義工可耐心地與家長相約另一個時間，以便再進行家訪，但緊記切勿強迫家長參予。

## 個案八

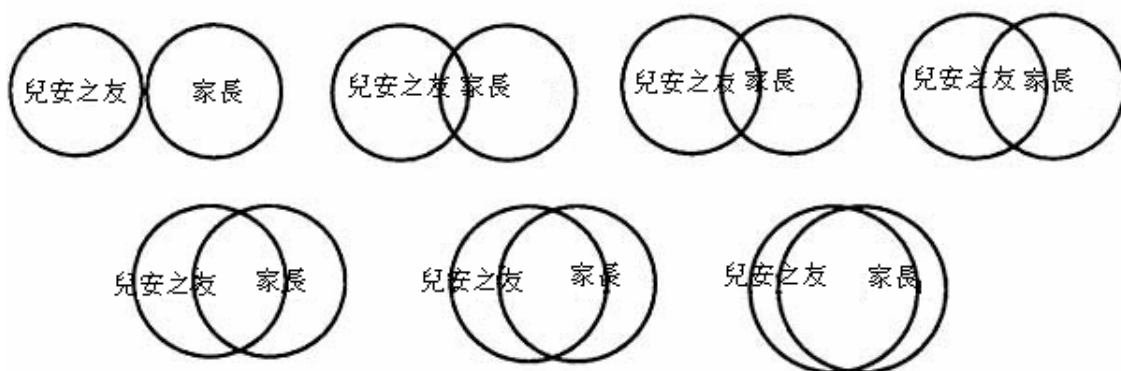
- ❖ 問題：推搪
- ❖ 嘗試透過了解該家庭及家長本身的問題去分析家長的反應
  - 如屬婉轉地拒絕，可參考應付家長拒絕的方法。
  - 若因家長未能抽空接受家訪的話，義工可耐心地與家長相約另一個時間，以便再進行家訪，但緊記切勿強迫家長參予。
  - 若因家長對參予產生疑慮所致，義工可清楚說明本計劃的設計、下次探訪的目的及其所需時間，以便家長安排時間。

## 2.3 工作紙

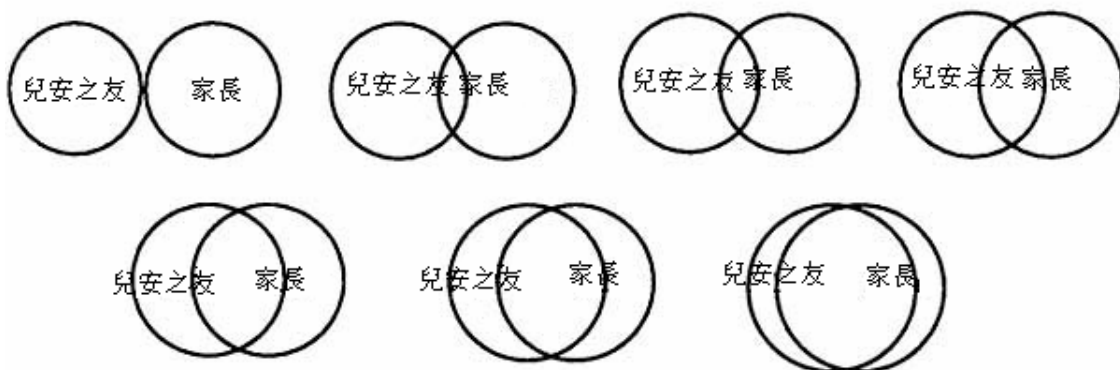
### 附錄 2.3.1 人際間相互聯繫程度量表

請用以下的圖形代表你和被你探訪的數位照顧者的關係：

照顧者姓名： \_\_\_\_\_



照顧者姓名： \_\_\_\_\_



## 附錄 2.3.2 劇本原稿

### 個案一（人物甲：照顧者）

#### 背景及特性：

- ❖ 受傷兒童的母親，29 歲。
- ❖ 育有一子（兩歲）。因工作關係，孩子交由菲傭照顧，所以育兒經驗不足。
- ❖ 樂於與義工分享育兒問題，並用心聆聽有關預防家居意外的建議。但為人善忘，同時也忙於應付日間的工作。因此，常常忘記義工的建議。

#### 情景：

- ❖ 剛開始第二次探訪。
- ❖ 義工曾於上一次探訪中提醒你切勿將雜物，如膠袋、報紙、玩具等隨地擺放，但現今地上滿是小孩的玩具。當義工再次提醒你時，你回應道：  
「噢！對不起，孩子剛剛於地上玩耍，我忘記立刻將玩具收好。我知道我不該這樣做…」

### 個案一（人物乙：兒安之友）

試就以下所描述的情景及人物特性，嘗試處理這些常見的「困難」個案。

1. 請分析家長反應以指出其問題所在。
2. 嘗試識別相關解決辦法。

照顧者背景及特性：

- ❖ 受傷兒童的母親，29 歲。
- ❖ 育有一子（兩歲）。因工作關係，孩子交由菲傭照顧，所以育兒經驗不足。
- ❖ 樂於與義工分享育兒問題，並用心聆聽有關預防家居意外的建議。

情景：

- ❖ 剛開始第二次探訪。
- ❖ 你曾於上一次探訪中提醒家長切勿將雜物，如膠袋、報紙、玩具等隨地擺放，但現今仍看見地上滿是小孩的玩具。你正打算再次提醒家長保持地方整潔的重要。

## 個案二（人物甲：照顧者）

### 背景及特性：

- ❖ 受傷兒童的母親，33 歲。
- ❖ 育有一子一女（四歲及兩歲半）。家庭主婦，但因孩子較為活躍，整日需為照顧孩子而忙碌。
- ❖ 為人健談，對義工十分熱情，並喜歡與義工分享日常育兒的經驗，但未能真正“聆聽”義工的建議。

### 情景：

- ❖ 剛開始第二次探訪。
- ❖ 正進行探訪時，義工發現兩兄妹於浴室中嬉水。因你忘記於浴後將用完的水立即倒去，便回應道：「噢！孩子剛剛洗澡，我忘記立刻將用完的水倒去。就算只是照顧小孩也使我忙得喘不過氣來！」

## 個案二（人物乙：兒安之友）

試就以下所描述的情景及人物特性，嘗試處理這些常見的「困難」個案。

1. 請分析家長反應以指出其問題所在。
2. 嘗試識別相關解決辦法。

照顧者背景及特性：

- ❖ 受傷兒童的母親，33歲。
- ❖ 育有一子一女（四歲及兩歲半）。家庭主婦，但因孩子較為活躍，整日需為照顧孩子而忙碌。
- ❖ 為人健談，對義工十分熱情，並喜歡與義工分享日常育兒的經驗。

情景：

- ❖ 剛開始第二次探訪。
- ❖ 正當進行探訪時，義工發現兩兄妹於浴室中嬉水。

### 個案三（人物甲：照顧者）

背景及特性：

- ❖ 受傷兒童的祖母，63 歲。
- ❖ 與兒媳（小孩的家長）同住，並負責照顧孫兒（兩歲）。
- ❖ 有豐富的育兒經驗，對照顧小孩也有一套牢固的見解，故此不願接受義工的建議。

情景：

- ❖ 第一次探訪。
- ❖ 小孩因跌傷入院。當義工提及有關預防跌傷的方法時，你便回應道：  
「上次跌親純粹係意外，講明係意外，點避呀！細路跌跌撞撞一定會發生，唔駛咁緊張，唔跌唔大呀…」



### 個案三（人物乙：兒安之友）

試就以下所描述的情景及人物特性，嘗試處理這些常見的「困難」個案。

1. 請分析家長反應以指出其問題所在。
2. 嘗試識別相關解決辦法。

照顧者背景及特性：

- ❖ 受傷兒童的祖母，63歲。
- ❖ 與兒媳（小孩的家長）同住，並負責照顧孫兒（兩歲）。
- ❖ 有豐富的育兒經驗，對照顧小孩也有一套牢固的見解。

情景：

- ❖ 第一次探訪。
- ❖ 小孩因跌傷入院，義工正打算介紹有關預防跌傷的方法。

#### 個案四（人物甲：照顧者）

背景及特性：

- ❖ 受傷兒童的母親，32 歲。
- ❖ 育有三子（一歲半、三歲和五歲），家庭主婦。
- ❖ 疼愛孩子，但抱有「天生天養」的育兒觀念，故此應為義工太過「杞人憂天」。

情景：

- ❖ 第二次探訪。
- ❖ 因丈夫是一位裝修技工，家中常擺放大量雜物，包括天拿水、清潔劑等。
- ❖ 義工曾建議不應將大量雜物以「梯級式」擺放，但你並沒有作出改善，還回應道：「家中環境擠迫，我真是沒有其他辦法！我會好好看管他們，而且他們已經長大，開始能辨別事情的危險性，我相信他們不會因此而受傷。」

#### 個案四（人物乙：兒安之友）

試就以下所描述的情景及人物特性，嘗試處理這些常見的「困難」個案。

1. 請分析家長反應以指出其問題所在。
2. 嘗試識別相關解決辦法。

照顧者背景及特性：

- ❖ 受傷兒童的母親，32 歲。
- ❖ 育有三子（一歲半、三歲和五歲），家庭主婦。

情景：

- ❖ 第二次探訪。
- ❖ 因小孩的父親是一位裝修技工，家中常擺放大量雜物，包括天拿水、清潔劑等。你曾建議家長不應將大量雜物以「梯級式」擺放，但發現家長並沒有作出改善。

### 個案五（人物甲：照顧者）

#### 背景及特性：

- ❖ 受傷兒童的母親，27 歲。
- ❖ 育有一女（一歲），家庭主婦。
- ❖ 丈夫因工作關係長期居於深圳，並懷疑他「包二奶」，兩人關係並不和諧。
- ❖ 疼愛女兒，但因致夫妻間的問題以致未能投入於育兒過程，並不喜歡與其他人交往。

#### 情景：

- ❖ 第二次探訪。
- ❖ 在探訪期間表現得十分忙碌，你只顧着不停打理家務，同時並沒有理會義工的題問，還不停詢問義工何時才完成探訪。

### 個案五（人物乙：兒安之友）

試就以下所描述的情景及人物特性，嘗試處理這些常見的「困難」個案。

1. 請分析家長反應以指出其問題所在。
2. 嘗試識別相關解決辦法。

照顧者背景及特性：

- ❖ 受傷兒童的母親，27 歲。
- ❖ 育有一女（一歲），家庭主婦。

情景：

- ❖ 第二次探訪。
- ❖ 在探訪期間，家長表現得十分忙碌，只顧着不停打理家務，同時並沒有理會你的題問，還不停詢問何時才完成探訪。

## 個案六（人物甲：照顧者）

背景及特性：

- ❖ 受傷兒童的母親，31 歲
- ❖ 育有兩女（一歲及兩歲半）。因工作關係，孩子交由同住的母親照顧。
- ❖ 性格較為被動，沉默寡言，不善與別人溝通，但願意接受義工的探訪和建議。

情景：

- ❖ 第一次探訪。
- ❖ 義工提問有關家居安全的問題，你以聆聽為主，很少發言，表現得極之冷淡。

## 個案六（人物乙：兒安之友）

試就以下所描述的情景及人物特性，嘗試處理這些常見的「困難」個案。

1. 請分析家長反應以指出其問題所在。
2. 嘗試識別相關解決辦法。

照顧者背景及特性：

- ❖ 受傷兒童的母親，31 歲
- ❖ 育有兩女（一歲及兩歲半）。因工作關係，孩子交由同住的母親照顧。

情景：

- ❖ 第一次探訪。
- ❖ 義工提問有關家居安全的問題，但家長很少發言，表現得極之冷淡。

**個案七（人物甲：照顧者）**

背景及特性：

- ❖ 受傷兒童的母親，27 歲
- ❖ 育有兩子（兩歲半及三歲半），家庭主婦。
- ❖ 本想拒絕接受家訪，但不懂如何啓齒。

情景：

- ❖ 你曾多次爽約。
- ❖ 你已經再次答應義工進行第二次探訪，並相約於今天到訪，但你再一次爽約。



## 個案七（人物乙：兒安之友）

試就以下所描述的情景及人物特性，嘗試處理這些常見的「困難」個案。

1. 請分析家長反應以指出其問題所在。
2. 嘗試識別相關解決辦法。

照顧者背景及特性：

- ❖ 受傷兒童的母親，27 歲
- ❖ 育有兩子（兩歲半及三歲半），家庭主婦。

情景：

- ❖ 家長曾多次爽約。
- ❖ 家長已經再次答應你進行第二次探訪，並相約於今天到訪，但家長再一次爽約。

## 個案八（人物甲：照顧者）

背景及特性：

- ❖ 受傷兒童的母親，32 歲
- ❖ 育有一女（一歲）。因工作關係，孩子交由菲傭照顧。
- ❖ 縱然日間忙於應付工作，但仍能將家中各事務打理得井井有條。
- ❖ 對本計劃服務表示欣賞，但不明白為何需要持續地進行家訪。

情景：

- ❖ 第一次探訪。
- ❖ 探訪完畢，當義工提醒你他們將於三個月後進行第二次探訪，便立刻回應道：「謝謝你這次特地到來探訪我們，我想我已經明白應如何預防意外發生，你倒不如將這寶貴的資源提供給更有需要的家庭，讓他們也能分享這些資訊。」

## 個案八（人物乙：兒安之友）

試就以下所描述的情景及人物特性，嘗試處理這些常見的「困難」個案。

1. 請分析家長反應以指出其問題所在。
2. 嘗試識別相關解決辦法。

照顧者背景及特性：

- ❖ 受傷兒童的母親，32 歲
- ❖ 育有一女（一歲）。因工作關係，孩子交由菲傭照顧。
- ❖ 縱然日間忙於應付工作，但仍能將家中各事務打理得井井有條。

情景：

- ❖ 第一次探訪。
- ❖ 探訪完畢，你打算提醒家長將於三個月後進行第二次探訪。

## 兒安之友高階訓練

### 訓練課程大綱

主題	內容	教材	時間
單元一：個人成長輔助	1. 婦女與義務工作 2. 義務工作旅程	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ PowerPoint               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 婦女與義務工作 (見附錄 1.1.1)</li> <li>- 義務工作旅程 (見附錄 1.1.2)</li> </ul> </li> <li>❖ 講義               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 常見的義務工作活動 (見附錄 1.2.1)</li> </ul> </li> <li>❖ 工作紙               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 個人評測 (見附錄 1.3.1)</li> <li>- 成功之樹 (見附錄 1.3.2)</li> <li>- 義務工作旅程表 (見附錄 1.3.3)</li> </ul> </li> </ul>	3 小時

<p>單元二：社會網絡發展</p>	<p>1. 社會網絡</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ PowerPoint <ul style="list-style-type: none"> <li>- 社會網絡（見附錄 2.1.1）</li> </ul> </li> <li>❖ 講義 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 社會網絡工作策略（見附錄 2.2.1）</li> </ul> </li> <li>❖ 工作紙 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 小組分享指引（見附錄 2.3.1）</li> </ul> </li> </ul>	<p>1.5 小時</p>
-------------------	----------------	--	---------------

# 單元一：個人成長輔助

## 1. 婦女與義務工作

### 目標

- ❖ 探討婦女義工的角色。
- ❖ 協助各兒安之友了解其個人的特質、興趣及潛能，讓他們能發揮其個人所長。

### 時間

- ❖ 1.5 小時

### 程序

#### 1. 探討婦女的角色和能力（45 分鐘）

一項本港的調查指出大多數（65%）的被訪已婚婦女近一年來不會參與任何社區活動，原因主要是他們沒有時間（33.3%）、找不到合適的活動（12.8%）、沒有人陪伴（6.8%）、甚至根本沒有途徑知道這些活動（4.3%）。縱然大部份不會參與社區活動的婦女均表示他們沒有時間參與，但當中只有約三分之一（35%）的婦女須外出工作，而半數（51.3%）的受訪者多以看電視來消磨時間，其次則選擇自書報、雜誌、打牌（16.2%）和外出逛街和購物（11.1%）。這反映他們的社交圈子並不大，餘暇時間亦多會獨留家中一人渡過，而較少參與社區活動，同時並不積極擴大社交圈子（深聯會，2001）。但與此同時，研究發現多數婦女抱有多重角色的看法，他們一方面保留傳統家庭觀念，凡事以家庭為優先考慮，而另一方面他們對社會參與的機會及權力卻表現了積極的意願，並肯定自我才能得到發展的重要性，此顯示現今婦女對自我角色的看法多認為家庭和自我發展應兩者兼顧，才是最理想的做法。

對不少育有子女的婦女而言，他們多以持家為重，以孩子為優先考慮。當孩子年紀漸長時，他們可有較多的時間做一些自己喜歡的事情，而參與義務服務便成為其中一項選擇。對不少婦女來說，義務工作更是他們生活中重要的一環（Merrell, 2000）。婦女義工本身扮演著多個不同的角色，包括：母親、妻子、女兒、媳婦、朋友等，在職的婦女更要兼顧其工作。因此，導師應協助各兒安之友了解其所扮演的各個角色的要求和期望，及個人本身的能力和興趣，

讓她們能在個人與家庭之間取得平衡。有見及此，導師可於本訓練中，透過小組活動（詳細內容見以下部份）、分享和論來協助各兒安之友反思其角色和能力，讓他們能突破角色定型的限制，以有更大的空間發展其長處和潛能。

#### 熱身活動：誰是「出色女子」

導師可將各兒安之友分成四至五人的小組，然後讓他們寫出其心目中理想的「出色女子」的十項條件。待他們完成後，導師可將各組的討論結果展示出來，並嘗試將以上各項整理分類（個人、家庭或事業），以引導他們反思自己生活上的體驗，並引入有關婦女的角色和能力的討論。

傳統的中國社會，一向以男性為主，認為婦女的角色乃為人妻子、媳婦和母親，因而必須將家庭放於第一位，一生為家任勞任怨。儘管現今社會早已擺脫以往這些「男主外，女主內」的傳統觀念，但女性照顧者的角色已深植於社會文化體系中。因此，若婦女未能好好照顧其丈夫、公婆和子女，便會被認為是「不稱職」和未做好其應盡的責任。

與此同時，過往不少女性在社會化的過程中被鼓勵扮演成柔弱、依賴和受保護的角色。而早期一項有關「成功恐懼」（fear of success）的研究亦顯示女性普遍存有一種避免成功的動機，而無法將能力發展出來（Horner,1968）。Horner 指出女性因擔心成功可能會給自己帶來負面的遭遇，如：不受男性的歡迎、失去女性魅力、男性不敢與他約會或結婚等，他們在競爭性的情況，較常產生成功恐懼，尤其競爭的對手是男性時，情況更甚。縱然近年的文獻指出女性在有關「成功恐懼」的轉變，如：兩性間於有關「成功恐懼」的態度上並沒有明顯差異（Tomkiewicz & Bass, 1999），但不少研究亦顯示，婦女個人之性別角色態度的傳統性與其對成功恐懼之態度呈顯著正相關的關係，換句話說，性別角色態度愈傳統的婦女，其成功恐懼傾向愈高。同時，婦女知覺到丈夫之性別角色態度與婦女之成功恐懼的關係亦是如此，即婦女知覺到丈夫的性別角色態度愈趨向傳統，則婦女便愈會擔心追求事業成功可能帶給自己多方面的困擾（莊淑芳、陳彰儀,1994）。由此可見，婦女仍背負著傳統性別角色所帶來的壓力。

正如在座各位大部份都是家庭主婦，在家中扮演著一個「無酬無怨」的照顧者角色，並以照顧家庭為首要任務。因此，在參予義務工作前，大家必先將家裡的事務打點得妥妥當當，同時，家人的支持和配合亦最為重要。正因如此，我們不難發現「身不由己」為婦女義工最常所面對的困難和限制，例如：一旦家中出現一些突發的問題，如家人病倒而需要別人照顧時，婦女義工便會立刻停止參與義務工作。縱然大家常背負著家庭所帶來的限制和壓力，但它往往亦是我們重要的動力來源，故此，若大家能懂得如何在家庭生活中找尋自我，便有助在擔當照顧者之同時，亦能享受箇中的樂趣。

大家可嘗試從自己所扮演的不同角色來檢視家庭壓力的來源。一般而言，婦女需要同時扮演多個角色，包括：母親、妻子、女兒、媳婦、朋友、以及社區裡的公民等。若為在職婦女（包括全職和兼職）的話，他們更需在工作、家庭與個人三者之間的取得平衡。在擔當各個角色的同時，大家可曾想過以下這些問題：

- 對你而言，那一個角色是最重要的？
- 哪一個角色扮演起來最為輕鬆？而哪一個角色最為吃力？
- 每個角色所花的時間並不相同，但是否能夠取得平衡？
- 有沒有對其中的角色過於執著？
- 有沒有為其中的角色給自己過重的負擔？
- 這些角色彼此之間的關係如何？誰可以幫助誰？誰拖累了誰？

清楚反思自己於以上各問題的看法，可以讓大家釐清各個角色彼此之間的衝突，同時，讓大家了解到各個角色之間的衝突並不存在任何的必然性，彼此甚至有可能化為和諧，以至彼此支持，因此，大家應在緊守照顧者的角色之餘，亦應好好考慮究竟自己是個怎樣的人？同時，究竟自己喜歡成為一個怎樣的人？使自己能在家庭生活中找尋自我，讓大家能在擔當照顧者的角色之同時，亦能享受箇中所帶來的樂趣。

## 2. 分享婦女參與義務工作對個人的意義及收穫（30分鐘）

因家庭主婦常被視為「最空閒」的一群，他們便成為不少義務工作機構的招攬對象。無疑婦女義工是一個重要社區資源，他們利用空閒的時間來為有需要的人士提供服務，藉著與機構內正規服務人手的配合，成為推行和改善服務的



重要資源，但機構絕不能將義工視為一件工具或是廉價的工作員。所以在任用義工推行服務時，必須顧及義工、服務受眾和機構三方面的利益。

在義工方面，舉辦服務的機構應主動關心他們個別的需要和感受，發掘他們的潛能和興趣，並協助他們發展其所長。其實，參與義務工作對婦女原有的生活圈子和方式而言，可說是一項重要的轉變和突破。然而，不同的義工會有其不同的背景及參與義務工作的動機和原因，同時，他們所經歷的義工服務過程和小組互動模式（小組成員可包括各義工、機構職員及服務受眾）均不盡相同，因此，不同人會附予「義工」不同的意義。有見及此，導師可向各兒安之友介紹各類型常見的義務工作活動，讓他們能因應自己的能力和興趣而在不同階段選擇合適的義務服務，以免他們在參與服務期間感到吃力和困難，因而影響他們參與的信心和熱誠。同時，從義務工作管理的經驗中發現「家庭事故」和「身不由己」是婦女義工最常面對的困難和限制。因此，機構和工作員均須接納和諒解他們，並主動地在安排服務時作出相應的配合，以鼓勵他們持續參與並積極發展其潛能。

在本港，常見的義務工作活動可分為以下三類：

i. 「即食」義工

這類服務多屬一些較為簡單的工作，如賣旗、派發物資給予需要援助的長者等。雖說這是一些簡單的工作，而義工亦不須接受正式的訓練，但我們絕不能輕視此等工作的價值，因為義務工作的意義不在其工作的性質，而在於人們願意付出自己的時間以服務社會，幫助他人。

ii. 「合約」義工

根據過往的經驗，大多數機構均不乏短期服務的義工，他們願意在一段時間內參與若幹次的義工服務，如：家長義工在暑假期間為學生舉辦興趣小組，一般而言，他們能於指定期間參與多次活動，但他們並未能長時間地持續參與。

iii. 「專職」義工

參與這類服務的義工能夠定期投放時間於義務工作上，他們不但能付出其寶貴的時間，更難得是他們那股毅力和決心，以持他們長期地持續參與。

參與義務工作對義工個人有很大的得益。過往有關義務工作的文獻只概括地強調義務工作服務可為義工提供學習和成長的機會，但其實不同類型和性質的義務工作，乃至不同的義務工作過程和小組互動模式都會影響義工的體會和學習歷程。同時，不少文獻開始指出及強調義工服務作為一個充權過程對義工本身的重要性，如對一些自我形象低落、缺乏自信心或有無力感的人士產生充權的作用（Kam, 2002; Merrell, 2000）。

因此，導師應清楚地向各兒安之友指出義務工作並不應被視為是「不愁生活」和「學識較高」的人士的專利。而他們應聯同機構一起主動招募和吸納義工，以將義工網絡伸展到較被動和無助的一群，讓他們能透過義務工作來達致個人充權的目的。同時，各兒安之友應視組長和工作員為合作夥伴，與他們建立互相合作和「平起平坐」的關係，並在參與期間勇於提出其個人的意見和承擔其工作。此外，他們應主動選擇合適的工作和服務，並多參與策略服務的工作，使他們能在參與的過程中肯定個人的能力。

## 2. 探討題目：義工的角色及職能範圍（15分鐘）

義工的角色及職能範圍一直備受爭議，導師可先指出常見的義務工作守則，然後引導各兒安之友討論有關義工角色和職能範圍的問題。

當談及義務工作指引時，以下為常見的守則：

- 義工與員工之間應建立良好的合作關係，而不應將義工視為「廉價勞工」
- 機構應為義工提供訓練和督導
- 義工的角色和責任應清楚地注明
- 義工應受到保險的保障

以上各項守則皆普遍被接受及執行，但義工的職能範圍卻一直備受爭議。部份專業人士認為機構不應委派一些將會對服務受眾的福祉有重要影響的工作予義工。但在實際經驗中，不少義工均擔當著十分「重要」的角色，包括：提供

危機處理電話服務（如：香港撒瑪利亞防止自殺會的熱線義工負責接聽求助熱線）、為「被虐高危」的兒童進行家居探訪及為垂危病人及其家人提供情緒支援服務。那麼，義工的職能範圍應否受到限制？而義工與專業人士的角色應如何區分？

### **教材**

- ❖ PowerPoint：婦女與義務工作（附錄 1.1.1）
- ❖ 講義：常見的義務工作活動（附錄 1.2.1）

## 2. 義務工作旅程

### 目標

- ❖ 協助各兒安之友發掘自己的長處及了解自己的興趣
- ❖ 鼓勵他們訂立個人的義務工作旅程表，以豐富其義務工作經驗，及發揮個人潛能

### 時間

- ❖ 1.5 小時

### 程序

#### 1. 指出義務工作歷程的四個階段（15 分鐘）

在參與義務工作中，義工需要機構的信任和支持，因此，機構不應只顧計劃的成效，而要多留意義工的個人發展，改變和得著，及義工之間的互動情況，同時還要協助義工們總結其參與義務工作期間的經驗，並提供回饋。其實，義工服務過程中獲取什麼意義和多少得著乃建基於在參與過程中，義工與導師之間的溝通和建構。因此，導師應重視檢討過程，而檢討的內容除了包括整個義務工作過程期間所發生的事情，更重要的是每件事情附予義工的意義。否則，檢討的內容只會流於表面，並未能協助他們深入地反思和整理其個人的感受和得著。因此，導師可與各兒安之友講解義工發展的各個階段，以協助他們更有系統地回顧其義務工作過程及計劃其未來的發展方向。

在參與義務工作的過程中，大家常經歷以下四個階段：自我探索、實踐所想、自我反思及不斷成長。

##### (1) 自我探索

於參與義務工作前，義工應清楚自己的興趣和能力，以選擇合適的義務工作，及定下個人的義務工作旅程表。

##### (2) 實踐所想

當大家定下目標後，便應朝著目標實踐所想，積極投入義務工作服務中。

### (3) 自我反思

當完成服務或某一短期目標後，大家應停下來想一想，以總結服務期間的經驗，及回顧整個過程中可改進的地方，同時可檢討自己於那些方面的能力較高，而那些方面的能力較弱。這樣有助大家鞏固過往所積慮的經驗，並為未來的義務工作旅程作好準備。

### (4) 不斷成長

義工們總是要不斷成長，這是一份信念，也是一份決心。其實，義務工作是一個循環不斷的歷程，當義工經歷以上過程後，便應針對該階段所總結的經驗去改善下一次義務工作的實踐。這樣不但能提昇服務的質素，更能讓義工整理自己的感受與體會，同時在獲得體驗之餘，重新認識自己和身邊的人和事。

## 2. 探討「舒適地帶」與義務工作旅程的關係（50 分鐘）

義工們擁有不同的背境，而他們常會因應個人的專長和興趣來選擇合適的義務工作。在參與的期間，一些義工會勇於作出多方面的嘗試，一些則讓安於現況，不希望有太多或太大的改變。這現象可以借用「舒適地帶」（comfort zone）的概念來解釋。舒適地帶是指每一個人自己熟悉的範圍和習慣的經驗，而人們在這個範圍內活動就會感到安全、舒適、穩妥，但一旦越過此範圍便可能會遇到困難和挑戰。因此，很多時候大家都會安於留在自己的舒適地帶，而避免面對外界的不確定的環境。但人們若要邁向更高的領域，便必須勇於擴闊自己的舒適地帶，這概念同時亦能應用於義務工作歷程的發展中。因此，導師應協助各兒安之友了解其個人的性格、長處及興趣，同時鼓勵她們擴闊自己的舒適地帶，並訂立個人的義務工作旅程表，以豐富其義務工作經驗及發揮個人潛能。

不少有關義務工作的文獻均指出參與義務工作的過程有助義工的個人成長，但我們必須清楚知道這並不是必然發生的。我們需要不斷成長，邁向更高的領域，而這就必須有明確的目標、清楚了解本身的興趣和能力，同時又勇於擴闊自己的「舒適地帶」，以強化自己，這樣才有較大的「進步空間」。換句話說，只有一個較闊的舒適地帶，才能容讓自己有較多的選擇和較大的發展空間。其

實，所謂的舒適地帶，是指每一個人都有自己熟悉的範圍和習慣的經驗，而人們在這個範圍內活動就會感到安全、舒適、穩妥，但一旦越過此範圍便可能會遇到困難和挑戰。因此，很多時候大家都會安於留在自己的舒適地帶，不理會外界環境的變化，期望能穩穩陣陣地生活，但與此同時又很想往外跑，以擴闊自己的眼界和生活圈子，但卻又害怕面對充滿「未知數」的環境，及那種疑慮和不安的感覺。換句話說，一些「安於現狀」的人可能是因為他們對未知的恐懼和對超越自我舒適地帶的猶豫而造成的後果。但其實凡事也有一個開始，不安全自在只是一種想像的感覺。當執著於過去，恐懼於未來，那麼此刻還可做什麼？只要大家勇於踏出自己的舒適地帶，計劃自己的生命旅程，順事而為，那麼，大家便可感受人生的每一個細節而於學習中而成長。其實，這並不是一件十分困難的事情，大家可有發覺自己在參與本計劃的過程中，不但擴闊了個人的經驗，同時在處理各個不同的個案時，已慢慢地掌握該如何處理不同的問題和挑戰，換言之，大家已透過面對外界的變化和不確定的環境，而擴闊了自己的舒適地帶。

當大家已經踏出第一步，勇於擴闊自己的生活圈子，接下來便應為自己訂立明確的目標，以確定自己的方向。我相信在座各位都擁有不同的目標，但既然大家均參加本計劃，並加入義工行列，總希望自己在接受適當的訓練後能學以致用，以投入社會服務。但怎樣的義務工作經驗才是理想？其實，參與義務工作，除了知識和技能的獲得外，了解自己和掌握自己的能力也是同樣重要。而擁有一個理想的義務工作經驗，是指能發展配合自己的人生目標、興趣和才能，同時，在參與的過程中能發揮個人的潛能，實踐人生的目標和參與社會的發展。換句話說，義務工作對自我實現和社會發展均有積極的意義。要達到以上的理想並非一件容易的事，在這個過程中，大家必須不斷探索自我、探索環境，只有靠大家不斷自我反省、指出自己的短處、發掘自己的長處、明瞭自己的興趣，這才能找出合適的方向，並適當地把握機會，以發展個人的潛能。

因此，於義務工作歷程中，大家應為自己編訂一份義務工作旅程表，以訂立明確的目標。而在訂定一份切實可行的義務工作旅程表前，大家必須了解自己真正想要的是什麼，我們所追求的人生目標又是什麼。每個人在其一生中的不

同階段都可能會問自己：「人生的意義是什麼？」，而每個人對於這個問題的不同答案，界定了他所要追求的人生目標。個人在思考其人生的意義時，他所界定的目標，必然可以滿足他一些心理需求。人本心理學者馬斯洛（Maslow, 1970）建構出為人所熟悉的「需求階層」（hierarchy of needs）來解釋人們所界的目標究竟用以滿足人的何程需求。根據此理論所言，在西方的文化中，人們在一生中會不斷追求個人的目標，以滿足個人不同層次的需求，並發展自我。個人所要滿足的需求，依次為生理需求、安全需求、歸屬需求、自尊需求，最後是追求獨立自主的自我實現的境界。

在運用此理論時，我們必須注意這是西方文化中個人主義的產物，那麼，在中國社會中的「需求階段」會否與此有所不同？Nevis（1983）嘗試以中國文化為基礎，列出了與上述截然不同的需求階層。在這個需求階層的模式裡，歸屬需求乃居於最底層，換言之，根據這理論，中國人唯有在滿足其歸屬需求後，才會進一步設法滿足其生理和安全需求。同時，中國人自我實現的概念是以其對社會的服務來界定，而非像西方文化般以自我發展來界定自我實現。換句話說，在參與義務工作的過程中，大家將自己的時間和能力貢獻於公眾，並進而獲得自我實現的愉悅作報酬。那麼，大家試想想上述所提出的中國人需求階層能否應用於你個人身上？

導師可透過以下活動，讓各兒安之友能在計劃的後期停下來反思個人的長處、弱項及興趣。

#### 活動一 – 個人評測

程序：

1. 派發個人評測問卷予各兒安之友讓他們自行填寫（見附錄 1.3.1），導師應提醒他們本活動的目標在於協助他們反思個人的興趣及專長，因此，表中各題的答案並沒有對錯及高下之分，只要他們坦承回答便可。
2. 待各兒安之友完成後，導師可帶領他們進行討論。導師可參考以下的討論問題作引子：「當你完成此問卷後，你們有什麼領悟？」於剛開始討論時，各兒安之友常會指出一些較負面的自我評語，如：「我並

不善於聆聽別人的感受」和「我覺行自己的組織能力較弱」等。如面對這些情況，導師可先讓他們繼續講出其弱項，待數位兒安之友分別發言後，導師可指出他們只將注意力集中在個人的弱項上，而忽略了個人的專長及潛能。

3. 最後，導師可引導他們分享一些正面的經驗，如：與被訪家庭建立友好的關係、成功說服照顧者改善其持之久而不當的育兒行為等，讓他們發掘自己的長處。

個人評測問卷：

1. 我喜歡做什麼？
  - 我會有興趣和願意投入
2. 我具備怎麼能力？
  - 我可以做那些事，而我做這些事時總是較有成功感
3. 我具備什麼特徵？
  - 我比較適合做些什麼性質的工作
4. 在我的生命中，我重視什麼？
  - 我不必擔心我所做的事違反我的信念
5. 我希望一生中可有什麼成就？
6. 我擁有什麼資源（包括個人能力、社交網絡及經驗等）？
7. 我有什麼限制？

如果各兒安之友能夠清楚地回答這些問題，接下來他們便應撫心自問：「這樣的一個我究竟適合什麼樣的生涯？而該如何實現我的目標？」因此，待各兒安之友在完成個人評測及分享討論後，導師可參考以下活動，以引導他們認清自己的興趣和專長，並於義務工作務的過程中訂立明確的目標。

## 活動二 – 成功之樹

程序：

1. 派發工作紙給兒安之友填寫（見附錄 1.3.2），並建議他們首先以根部作開始，於每一根樹根上寫上一項自己的專長（如：技巧、技能、才華等）或願意投放於義務工作的資源（如：時間、體力、承擔、面對挑戰、不斷學習、



同理心及關懷等），然後於每一個果實上寫上一項個人的成就，或期望於參予義務工作服務期間得到的收獲（如：個人成長、服務他人、別人的讚賞、互相支持、團隊合作、友誼、擴闊社交網絡及擴闊視野等）。（註：如有需要，兒安之友可隨意加上樹根和果實）

2. 請各兒安之友分成小組（四至五人），讓他們續一向其他組員講解自己的「成功之樹」，然後，討論有關個人專長（或所願意投放的資源）與成就（或期望得到的收獲）之間的關係，希望藉此鼓勵他們發掘自己的潛能，並發揮自己的專長。

### 3. 協助各兒安之友訂定其個人的義務工作旅程表（25 分鐘）

義務工作是秉持助人自助的理念，同時亦隨著經濟、社會的演變而蓬勃的發展。現在，不少人已投身義工的行列，但在面對各種不同類型的服務和服務受眾時，義工們必須做好心理準備與調適，並於服務的旅程上不斷充實自我，這樣才能真正享受做一個快樂的義工。因此，導師應協助各兒安之友訂立明確的目標，並編寫其個人的義務工作旅程表，以能「訂立目標，預先計劃，提早準備，更進一層」。導師可參考以下活動：

#### 活動三 – 義務工作旅程表

程序：

1. 導師向各兒安之友講解如何填寫「義務工作旅程表」

填寫義務工作旅程表的目的，是協助大家為自己的義務工作生涯作一整體和全盤的考慮和規劃。因此，大家首先要在不同時期定立明確的目標，然後於表內填入達成這些目標的過程中所應做的事情（即階段性任務），最後，大家應作整體的檢視和全盤的考慮，並注意各個計劃間的協調性和可能性，以作最後修改，例如：家庭方面能否配合、能否付出足夠的時間等。

2. 分發義務工作旅程表供各兒安之友填寫（見附錄 1.3.3），導師可提醒他們在填寫此表時應兼顧到環境及個人的因素，並建議他們可以利用 6W 的考慮方式：WHO、WHEN、WHY、WHAT、WHERE、HOW 來配合填寫此表時的思考因素，

除此之外，也應參考其他兒安之友的意見，以使考慮的事物更為周全、更具實用性。

### **教材**

- ❖ PowerPoint：義務工作旅程（附錄 1.1.2）
- ❖ 工作紙：個人評測（附錄 1.3.1）
- ❖ 工作紙：成功之樹（附錄 1.3.2）
- ❖ 工作紙：義務工作旅程表（附錄 1.3.3）

## 教材

### 1.1 PowerPoint

附錄 1.1.1 婦女與義務工作

附錄 1.1.2 義務工作旅程

## 1.2 講義

### 附錄 1.2.1 常見的義務工作活動

在本港，常見的義務工作活動可分為以下三類：

#### 1. 「即食」義工

這類服務多屬一些較為簡單的工作，如賣旗、派發物資給予需要援助的長者等。雖說這是一些簡單的工作，而義工亦不須接受正式的訓練，但我們絕不能輕視此等工作的價值，因為義務工作的意義不在其工作的性質，而在於人們願意付出自己的時間以服務社會，幫助他人。

#### 2. 「合約」義工

根據過往的經驗，大多數機構均不乏短期服務的義工，他們願意在一段時間內參與若幹次的義工服務，如：家長義工在暑假期間為學生舉辦興趣小組，一般而言，他們能於指定期間參與多次活動，但他們並未能長時間地持續參與。

#### 3. 「專職」義工

參與這類服務的義工能夠定期投放時間於義務工作上，他們不但能付出其寶貴的時間，更難得是他們那股毅力和決心，以持他們長期地持續參與。

### 1.3 工作紙

#### 附錄 1.3.1 個人評測

<p>1. 我喜歡做什麼？</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 我會有興趣和願意投入</li></ul>	
<p>2. 我喜歡做什麼？</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 我會有興趣和願意投入</li></ul>	
<p>3. 我具備怎麼能力？</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 我可以做那些事，而我做這些事時總是較有成功感</li></ul>	
<p>4. 我具備什麼特徵？</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 我比較適合做些什麼性質的工作</li></ul>	

<p>5. 在我的生命中，我重視什麼？</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 我不必擔心我所做的事違反我的信念</li></ul>	
<p>6. 我希望一生中可有什麼成就？</p>	
<p>7. 我擁有什麼資源（包括個人能力、社交網絡及經驗等）？</p>	
<p>8. 我有什麼限制？</p>	

附錄 1.3.2 成功之樹

附錄 1.3.3 義務工作旅程表



## 單元二：社會網絡發展

### 1. 社會網絡

#### 目標：

- ❖ 運用社會網絡策略以鼓勵兒安之友擴闊其社會網絡，並建立「兒安之友」網絡，以推動社區護理發展。

#### 時間

- ❖ 1.5 小時

#### 程序：

- ❖ 指出「建築關係」於建立社會網絡的重要性（35 分鐘）

不少交獻均指出社會網絡對個人心理、健康和經濟等各方面的重要性。社會網絡是指在一群人之間存在的一系統的特殊聯系，如家人、親友、同事、朋友，乃至於熟識的鄰居，而這個網絡正可用來理解這些人的社會行為。有見及此，導師可以本港一項有關已婚婦女社會網絡的研究作為引子，以引導各兒安之友反思其社會網絡的狀況及有關社會支持的問題，以帶出社會網絡的重要性及社會支持的雙向性，藉此鼓勵他們積極擴展其個人的社會網絡及推動人際間的互動與支持。

家庭生活是婦女婚後的重要一環，但他們的生活圈子又是否只應局限於家庭內呢？據本港一項有關香港已婚並育有子女的婦女的社會網絡研究報告顯示，遇到困難時，大部份婦女多傾向不向別人求助或傾訴，而選擇靠自己解決問題，並將心事藏於心裡。同時，她們的社交圈子並不大，餘暇時間亦多會留在家中一人渡過，較少參與戶外或社區活動，對擴大社交圈子亦不積極（深聯會，2001）。

#### 反思：

- 當你遇到困難或情緒困擾時，有誰可以幫助你面對，甚至解決當前的困境？
- 當得到別人的支持時，你的感覺如何？

- iii. 試想想，如果大家只接受別人支持，而不付出的話，你認為後果會如何？
- iv. 試想想，如果大家只付出而不接受別人的支持，你認為後果又會如何？
- v. 你認為最理想的情況應該是怎樣？

然後，導師可先播放有關聖雅各福群會和樂施會所倡議的社區經濟互助計劃的影帶，藉此與各兒安之友介紹「時分卷」的概念，以引入有關社會網絡的討論，並與他們分享「建築關係」和「信任」與建立社會網絡的關係，以帶出其重要性。

計劃簡介：

聖雅各福群會和樂施會於二零零零年推行「社區經濟互助計劃」，希望透過設立時間積分券（簡稱「時分卷」），以作為社區中一種交換媒介，促進社區內居民服務及貨品的交換，並透過互相幫助的方法，共同重建地區經濟，解決資源不足的問題，減低對市場的依賴，達到改善生活、盡顯才能的經濟目標。該計劃透過建立「時分卷」的制度，令灣仔區內的居民及小商舖，可以重新組成社區網絡，以增加居民的信任，關懷及溝通，並在互助的原則下重建區內的社會資本。同時，藉著提倡較平等的勞動，肯定參與者尊嚴，實踐：「人盡其才、物盡其用、各取所需，社區共享」的目標（黃洪，2003）。

影帶分享：

- ❖ 「時分卷」只不過是一張普通紙，何以居民會相信使用者會信守承諾，日後會提供相應的服務？
- ❖ 你認為該計劃有個成功之處？

該計劃除有助推動社區經濟發展外，另一重點是各居民透過參與該計劃，彼此建立了深厚的互助、互信的關係，同時建立了一個沒有階級高低之分，彼此互相支持和尊重的社區網絡。其實，要擴大社會網絡並不困難，第一步是與別人建立「關係」。在中國社會裡，「關係」是十分重要的。對不少人而言，除

非有初步的認識，否則不會相信別人，由此可見大家對「關係」的肯定。正如上述的計劃，將不同背景、互不相識的街坊連結起來，並以時分卷形式進行交換，因此，互信基礎是相當重要的。同時，大家試回想於首次舉行訓練時，彼此互不相識，但大家透過參予本計劃而認識了這群擁有並同目標的「陌生人」，並於計劃的推行期間，大家建立了彼此之間的「關係」，最後更成為了彼此的好伙伴、好朋友，藉此擴闊了本身的社會網絡。

#### ❖ 發展及動員社區資源（30分鐘）

本會嘗試運用社會網絡工作策略以協助兒安之友及幼兒照顧者擴闊其個人的社會網絡，並推動社區護理的發展。在這過程中，兒安之友的參與確是最為重要，因此，導師可向各兒安之友講解如何應用社會網絡工作策略於本計劃中，讓他們能更主動地參與及提出建議。

社會網絡工作策略包括以下五類：(1) 個人網絡（Personal network）；(2) 義工網絡（Volunteer linking）；(3) 互助網絡（Mutual aid）；(4) 鄰舍網絡（Neighborhood helping network）；及(5) 社區充權網絡（Community empowerment）（Froland et al., 1981）。本港不少社福機構運用此策略來推行社區照顧工作，其理想是要建立一個互相關懷的社會（社區互助網絡工作小組，1994）。就本計劃而言，本會藉著動員一群社區中的婦女為幼兒照顧者進行家居探訪，藉此灌輸有關兒童家居安全的知識，並協助及支持他們處理一些有關兒童健康和成長的問題，此舉有助強化義工及幼兒照顧者的社會網絡，同時亦能推動義工網絡的發展，以運用於社區護理之中。近年來不少研究均指出義工服務於推動社會發展的重要性，義工服務的潛力和發展亦備受關注，而義工與專業的配合更成為推動社區護理的新模型。換句話說，社會網絡工作策略成為動員社區資源以促進社區護理發展的一種嘗試。

以下將採取霍蘭（1981）所提出的五種不同的社會網絡工作策略為辨認不同發展和動員社區資源的途徑的架構：

- i. 個人網絡：

此策略集中注意力在幼兒照顧者的個人支援系統，並建基在他們與家人、朋友、鄰舍的個人聯繫上，透過引入這些重要人士去解決其問題。在本計劃中，兒安之友為幼兒照顧者提供諮詢及協助他們去維持及加強其家人、朋友及鄰舍的支援力量。

幼兒照顧者常背負沉重的壓力，他們一面要照顧幼兒的起居生活及成長發展，另一方面亦要兼顧家中其他事務及其個人的事業。因此，家人和朋友的支持對他們十分重要。有見及此，兒安之友可鼓勵照顧者發掘身邊可動員的支援系統，讓他們明瞭自己並非單獨一人。同時，大家亦可嘗試去擴大他們的社會連繫及支援，如邀請他們成為兒安之友的一份子，藉此擴大其個人的社會網絡。

ii. 義工聯繫：

透過將幼兒照顧者與各兒安之友配對，大家可以以「過來人」的身份為幼兒照顧者提供建議、給予支援及建立友誼。與此同時，大家可於完成該年度的服務後，邀請有志加入義務工作的照顧者成為兒安之友，以助推動社區護理發展。

近年越來越多人願意擔任義務工作。根據過往的經驗，如得到適當的鼓勵和支持，不少被訪的幼兒照顧者（大部份為全職家庭主婦）均會願意擔當義務工作，但很多時候卻難於鼓勵他們持續參與，以發展一群樂於長遠承擔的義工。因此，本會已訂定一套管理及支持各兒安之友的機制（詳細資料請見本計劃的質量保證手冊（Quality Assurance Manual）），但這同時亦須大家付出很大的時間和能量的投資，才可使本港的社區護理有更好的發展。

其實，義工網絡乃非正規社會網絡（informal social network）的其中一環，而文獻指出社會網絡為個人提供以下四類支援：（1）為個人提供一個安全的環境，容讓他能表達自己的不安、憂慮及所面對的問題；（2）提供相關的資訊及意見，以提高其個人解決問題的能力；（3）當個人有需要時，網絡中的成員毫不猶豫地給予支持，以確保他能取得所需的資源；（4）倡導（Gottlieb, 1981）。

iii. 互助網絡：

此策略希望將有經歷過類似問題或擁有共同背景/興趣的人士組織一起，以建立朋輩間的相互支持，藉此推動社會資源的建立與分享。這樣不但能為照顧者提供情緒上的支援，同時亦有助增加其自我效能感和自助及互助的能力。因此，大家可鼓勵及協助各照顧者組織一起，以分享彼此的育兒經驗與困難。

iv. 鄰舍網絡：

此策略嘗試將幼兒照顧者與現有的地區網絡聯繫起來，包括鄰舍、社區內的護理及社會服務組織（如：區議會、婦女會、社區資源中心內的義工組織等）。透過加強照顧者與這些組織的聯繫，藉此加強他們的個人網絡。

v. 社區充權：

此項策略的目的是組織一個以地區為基礎的行動小組，讓幼兒照顧者能透過參予，讓他們的意見可向政策制訂者表達，從而找出現有資源去滿足其需要及改善現行的服務。

❖ 小組分享及討論（25 分鐘）

導師可邀請各兒安之友自行分成小組（4-5 人），讓他們按以下的指引（參考附錄 2.3.1）來進行小組分享，並請各組派出一位代表於小組分享後，總結及匯報該組的分享内容，讓其他組別的組員能參與討論。

小組分享指引：

- 個人層面：
  - i. 如何增強「兒安之友」之間的聯繫？
  - ii. 如何建立、維繫、及拓展「兒安之友」與照顧者所建立的關係？
- 社區層面：
  - i. 如何拓展「兒安之友」的網絡？

ii. 「兒安之友」能如何協助推動社區護理的發展？

**教材：**

- ❖ PowerPoint：社會網絡發展（附錄 2.1.1）
- ❖ 講義：社會網絡工作策略（附錄 2.2.1）
- ❖ 工作紙：小組分享指引（附錄 2.3.1）

## 教材

### 2.1 PowerPoint

#### 附錄 2.1.1 社會網絡發展

## 2.2 講義

### 附錄 2.2.1 社會網絡工作策略

#### 1. 個人網絡 (Personal network)

此策略集中注意力在幼兒照顧者的個人支援系統，並建基在他們與家人、朋友、鄰舍的個人聯繫上，透過引入這些重要人士去解決其問題。在本計劃中，兒安之友為幼兒照顧者提供諮詢及協助他們去維持及加強其家人、朋友及鄰舍的正式支援力量。

#### 2. 義工聯繫 (Volunteer linking)

透過將幼兒照顧者與各兒安之友配對，大家可以以「過來人」的身份為幼兒照顧者提供建議、給予支援及建立友誼。與此同時，大家可於完成該年度的服務後，邀請有志加入義務工作的照顧者成為兒安之友，以助推動社區護理發展。

義工網絡乃非正規社會網絡 (informal social network) 的其中一環，而文獻指出社會網絡為個人提供以下四類支援：(1) 為個人提供一個安全的環境，容讓他能表達自己的不安、憂慮及所面對的問題；(2) 提供相關的資訊及意見，以提高其個人解決問題的能力；(3) 當個人有需要時，網絡中的成員毫不猶豫地給予支持，以確保他能取得所需的資源；(4) 倡導 (Gottlieb, 1981)。

#### 3. 互助網絡 (Mutual aid)

此策略希望將有經歷過類似問題或擁有共同背景/興趣的人士組織一起，以建立朋輩間的相互支持，藉此推動社會資源的建立與分享。這樣不但能為照顧者提供情緒上的支援，同時亦有助增加其自我效能感和自助及互助的能力。因此，大家可鼓勵及協助各照顧者組織一起，以分享彼此的育兒經驗與困難。

#### 4. 鄰舍網絡 (Neighborhood helping network)



此策略嘗試將幼兒照顧者與現有的地區網絡聯繫起來，包括鄰舍、社區內的護理及社會服務組織（如：區議會、婦女會、社區資源中心內的義工組織等）。透過加強照顧者與這些組織的聯繫，藉此加強他們的個人網絡。

#### 5. 社區充權網絡（Community empowerment）

此項策略的目的是組織一個以地區為基礎的行動小組，讓幼兒照顧者能透過參予，讓他們的意見可向政策制訂者表達，從而找出現有資源去滿足其需要及改善現行的服務。

## 2.3 工作紙

### 附錄 3.3.1 小組分享指引

#### 個人層面：

- 如何增強「兒安之友」之間的聯繫？
- 如何建立、維繫、及拓展「兒安之友」與照顧者所建立的關係？

#### 社區層面：

- 如何拓展「兒安之友」的網絡？
- 「兒安之友」能如何協助推動社區護理的發展？

## 參考資料

- Aron, A., Aron, E. N., Smollan, D. (1992). Inclusion of other in the self scale and the structure of interpersonal closeness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 63(4), 596-561.
- Bee, H. J. (2002). *Lifespan development*. Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Chan, C. C., Chan, K., & Kwok, A. (2003). *Competence-based evaluation of volunteer progress*. Working paper.
- Chan, C. C., Lui, P., Chow, C., Cheng, J., & Wong, T. (2002). *An unintentional child injury surveillance study in Hong Kong: Report submitted to the Health Services Research Committee, Hong Kong*. Hong Kong: Hong Kong Childhood Injury Prevention and Research Association (CIPRA).
- Department of Health, Hong Kong. (2002). *Department of health annual report, 2000-2001*. Hong Kong: Department of health, Hong Kong.
- Froland, C., Pancoast, D. L., Chapman, N. J., & Kimboko, P. J. (1981). *Helping networks and human services*. Beverley Hills: Sage Publications.
- Gottlieb, B. H. (1981). *Social networks and social support*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Griffin, E. A. (1997). *A first look at communication theory* (3<sup>rd</sup> Ed.). New York: McGraw-Hill.
- Hong Kong Childhood Injury Prevention and Research Association (2003). *Quality assurance manual*. Hong Kong: Hong Kong Childhood Injury Prevention and Research Association (CIPRA).
- Horner, M. S. (1968). *Sex Differences in Achievement Motivation and Performance in Competitive and Non-Competitive Situations*. Unpublished doctoral dissertation, University of Michigan.
- Kam, P. (2002). Senior volunteerism and empowerment. *Asia Pacific Journal of Social Work*, 12 (1), 112-133.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.
- Merrell, J. (2000). You don't do it for nothing: women's experience of volunteering in two community Well Woman Clinics. *Health & Social Care in the Community*, 8 (1), 31-39.

- Nevis, E. C. (1983). Using an American perspective in understanding another culture: Toward a hierarchy of needs for the People's Republic of China. *Journal of Applied Behavioral Science*, 19, 249-264.
- Rogers, C. R. (1942). *Counseling and psychotherapy: newer concepts in practice*. Boston: Houghton Mifflin.
- Tomkiewicz, J., & Bass, K. (1999). Changes in women's fear of success and fear of appearing incompetent in business. *Psychological Reports*, 85 (3), 1003-1010.
- 李玉梅 (1993) *兒童和青少年的意外事故：研究的作用*。北京：人民衛生出版社。
- 香港青年協會 (2000) *青少年義工訓練手冊*。香港：香港青年協會。
- 深聯會 (2001) 香港母親與家人的溝通及社交網絡問卷調查報告。載於：  
[http://www.sspra.org.hk/com\\_services/mathersday.htm](http://www.sspra.org.hk/com_services/mathersday.htm)
- 黃洪 (2003) 社區經濟之問與答。載於：樂施會 (2003) *不是烏托邦：社區經濟理論與實踐*。香港：樂施會。
- 黃惠惠 (1991) *助人歷程與技巧*。台灣：張老師文化事業股份有限公司。
- 莊淑芳、陳彰儀 (1994) 已婚職業婦女知覺之夫妻性別角色及成就差異性與其成功恐懼的關係。 *教育與心理研究*, 17, 455-476。
- 張兆球、蘇國安、陳錦漢 (1999) *活動程序：計劃、執行和評鑑*。香港：香港城市大學出版。