

愛心之旅 1 及 2

對象

輔助小組組員

單元目標

準備階段

1. 讓組員了解訂立目標的原則。
2. 提供機會讓組員實踐訂立目標之技巧。
3. 加強組員掌握衝突處理的步驟。
4. 讓組員掌握對事情作最好 / 壞之準備的原則。

服務階段

1. 讓組員在實際環境中嘗試去利用問題處理步驟來解決問題。
2. 讓組員嘗試去實踐尋求協助的原則。
3. 加強組員與社區之聯繫。
4. 讓組員體會在團體中關注他人的權利，多付出，少計較的原則。
5. 如在動怒的情況下，讓組員實踐平伏情緒的步驟。

所需時數

每次約 1.5 至 2 小時 (可因應服務性質而酌量延長)

節數	介入理論/ 理念/ 手法	程序目標	程序	附件
第二次 愛心之 旅--準 備階段 35 分鐘	<ul style="list-style-type: none"> ● Bandura 的社交技巧訓練模式 ● S. Martin (1995), Accurate Optimism concept. ● 本計劃對樂觀感之原則 	<ol style="list-style-type: none"> 1. (B)增強組員對此服務的歸屬感 2. (O)讓組員掌握對事情作最好 / 壞之準備的原則 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解組員的倦意指數 (2 分鐘) 2. 簡介本日之內容及目標 (3 分鐘) 3. 重整上次服務之經驗 (5 分鐘) 4. 檢查行裝 (10 分鐘) 5. 簡介當日之服務及分工(15 分鐘) 	S21a S21b S21c
第二次 愛心之 旅--服 務階段 55-85 分鐘	<ul style="list-style-type: none"> ● Scott (1989) 的 SOLVED Model ● S. Martin (1995), Accurate Optimism concept. ● 本計劃對樂觀感之原則 ● Maslow 的 Hierarchy of needs ● Newman & Newman (1991), the <u>process of socialization, supporting & tender relationship</u>, process through which a person becomes integrated into society. ● Newman & Newman (1991), <u>interdependent elements</u> that share some common goals, interrelated functions, boundaries, and an identity. ● 蔡炳綱、吳漢明(2001), 72 個體驗活動：解說 	<ol style="list-style-type: none"> 1. (B)增強組員對此服務的歸屬感 2. (O)讓組員掌握對事情作最好 / 壞之準備的原則 3. 讓組員體會在團體中關注他人的權利，多付出，少計較的原則 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 愛心服務 (35-55 分鐘) <ol style="list-style-type: none"> 1.1 組員為服務使用者提供服務 1.2 組員在愛心服務中對服務使用者及其他組員提供額外援助。 2. 解說，並就組員在服務中的表現進行回饋 (20-30 分鐘) 	S22a S22b

(K)—知識, (E)—經驗, (T)—轉化

第一次愛心之旅

附件 S11a 了解倦意指數

2 分鐘

程序目標：

1. 讓工作員了解組員的倦意指數，以便調節服務的流程

物資：

內容：

1. 工作員可詢問組員的倦意指數，如果組員很精神，可站立示意，如一般精神，可坐下示意，如很疲累，可蹲在甚至坐在地上。

活動變化：

1. 工作員可以讓組員以其他方式表示其倦意指數，如舉手指等。

安全指引：

注意及應變事項：

1. 如大部份組員也表示很疲累，工作員與組員傾談，了解他們疲累的原因，藉以表達對他們的關心。

程序目標：

1. 讓組員掌握對事情作最好 / 壞之準備的原則
2. 鞏固組員在輔助小組中已訂立的服務目標

物資：

(就服務內容而需要的物資)

內容：

1. 工作人員與組員一起重閱「愛心之旅」計劃書(工作紙)的資料，讓組員清楚自己的工作
2. 工作人員與組員一同檢查是日服務所需要的物資
3. 工作人員把部分物資收起，讓組員自行檢查行裝是否合適，及欠缺的物品

活動變化：

1. 工作人員可考慮以下列問題來對組員作出提問
 - 1.1 我們的服務地點、對象、內容是甚麼？
 - 1.2 我們需要有甚麼物資？

安全指引：

注意及應變事項：

1. 提醒各組員注意個人及公眾衛生

程序目標：

1. 讓組員體會在團體中關注他人的權利、多付出、少計較的原則
2. 增強組員對社區的歸屬感

物資：

1. 口罩、手套等保持衛生用具
(就服務內容而需要的物資)

內容：

1. 組員為服務使用者提供服務 (因應所訂立的服務內容)
2. 工作人員請大家注意安全，並且提醒組員若在愛心服務中對服務使用者及其他組員有不滿，不應使用指責/咒罵/侮辱方法及語言來表達，應向工作人員訴說

活動變化：

1. 工作人員可考慮以下列問題來對組員作出提醒
 - 1.1 我們的服務目標是甚麼呢？
 - 1.2 大家要留意的地方有甚麼呢？
 - 1.3 當有組員遇上難題時，大家會如何處理呢？
 - 1.4 如果我們不對有需要的組員提供協助，那會對我們的目標造成什麼阻礙？
 - 1.5 若對服務使用者及其他組員有不滿，要如何處理呢？
 - 1.6 服務使用者有何特性？為他們提供服務時要留意甚麼？

安全指引：

1. 工作人員須留意組員的服務情況及位置
2. 如將組員分開多個小組進行服務，而服務地點又分散的話，請安排多些義工協助

注意及應變事項：

1. 提醒各組員注意個人及公眾衛生
2. 如到有老人家或病患者的地方作服務，請留意衛生及安全

方向：

重整組員對服務性質、對象、內容、組員間合作的經驗

指引：

活動中--

1. 你感覺怎麼樣？(How do you feel?)
2. 發生了甚麼事？(What happened?)
3. 你學會了甚麼？(What did you learn?)
4. 這與社區如何聯繫？(How does this relate to the community?)
5. 下一步會做甚麼？(What will you do next?)
6. 服務使用者有何反應？

注意及應變事項：

1. 解說的原則：
 - 1.1 工作人員以親切的語調進行解說。
 - 1.2 給予組員足夠時間。
 - 1.3 小組圍圈而坐，讓每一位組員也可互相望見對方。
 - 1.4 鼓勵組員開放地交流感受。
 - 1.5 避免個別組員壟斷了分享時間。
 - 1.6 如有組員偏向沉默，工作人員可考慮分享其個人經歷，引發大家討論及分享，當沉默組員開始分享時，可用身體語言鼓勵其繼續，如身體前傾專注、不斷點頭，並公開稱讚他/她。
 - 1.7 工作人員不要否定或挑戰組員的感受。
 - 1.8 避免使用「不應該」、「應該」、「必定」等字眼。
 - 1.9 不容許任何侮辱或攻擊性的說話。
 - 1.10 多鼓勵組員的回應。
 - 1.11 引導組員把小組所學的聯繫到生活上。
2. 透過解說，組員可反映經驗及汲取教訓，並嘗試把這些經驗和教訓應用，令整個學習的過程更為完滿。工作人員亦可透過解說處理組員的困惑、混亂或沮喪，這是一個很重要的環節。(蔡/劉，2001)

第二次愛心之旅

附件 S21a 了解倦意指數

2 分鐘

程序目標：

1. 讓工作員了解組員的倦意指數，以便調節服務的流程

物資：

內容：

1. 工作員可詢問組員的倦意指數，如果組員很精神，可站立示意，如一般精神，可坐下示意，如很疲累，可蹲在甚至坐在地上。

活動變化：

1. 工作員可以讓組員以其他方式表示其倦意指數，如舉手指等。

安全指引：

注意及應變事項：

1. 如大部份組員也表示很疲累，工作員可與組員傾談，了解他們疲累的原因，藉以表達對他們的關心。

程序目標：

1. 重整上一次的服務經驗
2. 讓組員掌握對事情作最好 / 壞之準備的原則

物資：

如有相片則可加以利用

內容：

1. 工作員以口頭訪問的形式，訪問組員上一次服務的內容、性質、目標等來引起組員對上一次服務的印象

活動變化：

1. 如許可，可利用相片來引起組員對上一次服務的印象

安全指引：

注意及應變事項：

程序目標：

1. 讓組員掌握對事情作最好 / 壞之準備的原則
2. 鞏固組員在輔助小組中已訂立的服務目標

物資：

(就服務內容而需要的物資)

內容：

1. 工作人員與組員一起重閱「愛心之旅」計劃書(工作紙)的資料，讓組員清楚自己的工作
2. 工作人員與組員一同檢查是日服務所需要的物資
3. 工作人員把部分物資收起，讓組員自行檢查行裝是否合適，及欠缺的物品

活動變化：

1. 工作人員以下列問題來對組員作出提問
 - 1.1 我們的服務目標是甚麼呢？
 - 1.2 大家要留意的地方有甚麼呢？
 - 1.3 當有組員遇上難題時，大家會如何處理呢？
 - 1.4 如果我們不對有需要的組員提供協助，那會對我們的目標造成什麼阻礙？
 - 1.5 若對服務使用者及其他組員有不滿，要如何處理呢？

安全指引：

注意及應變事項：

程序目標：

1. 讓組員體會在團體中關注他人的權利，多付出，少計較的原則
2. 增強組員對社區的歸屬感

物資：

1. 口罩、手套等保持衛生用具
(就服務內容而需要的物資)

內容：

1. 工作人員請大家注意安全，並且提醒組員若在愛心服務中對服務使用者及其他組員有不滿，不應使用指責/咒罵/侮辱方法及語言來表達，應向工作人員訴說
2. 組員為服務使用者提供服務 (因應所訂立的服務內容)

活動變化：

1. 工作人員可考慮以下列問題來對組員作出提醒
 - 1.1 我們的服務目標是甚麼呢？
 - 1.2 大家要留意的地方有甚麼呢？
 - 1.3 當有組員遇上難題時，大家會如何處理呢？
 - 1.4 如果我們不對有需要的組員提供協助，那會對我們的目標造成什麼阻礙？
 - 1.5 若對服務使用者及其他組員有不滿，要如何處理呢？

安全指引：

1. 工作人員須留意組員的服務情況及位置

注意及應變事項：

1. 提醒各組員注意個人及公眾衛生
2. 如到有老人家或病患者的地方作服務，請留意衛生及安全

方向：

重整組員對服務性質、對象、內容、組員間合作的經驗

指引：

活動中--

1. 你感覺怎麼樣？(How do you feel?)
2. 發生了甚麼事？(What happened?)
3. 服務使用者有何反應？
4. 你學會了甚麼？(What did you learn?)
5. 這次與上一次的分別？
6. 這與社區如何聯繫？(How does this relate to the community?)
7. 下一步會做甚麼？(What will you do next?)

注意及應變事項：

1. 解說的原則：
 - 1.1 工作人員以親切的語調進行解說。
 - 1.2 給予組員足夠時間。
 - 1.3 小組圍圈而坐，讓每一位組員也可互相望見對方。
 - 1.4 鼓勵組員開放地交流感受。
 - 1.5 避免個別組員壟斷了分享時間。
 - 1.6 如有組員偏向沉默，工作人員可考慮分享其個人經歷，引發大家討論及分享，當沉默組員開始分享時，可用身體語言鼓勵其繼續，如身體前傾專注、不斷點頭，並公開稱讚他/她。
 - 1.7 工作人員不要否定或挑戰組員的感受。
 - 1.8 避免使用「不應該」、「應該」、「必定」等字眼。
 - 1.9 不容許任何侮辱或攻擊性的說話。
 - 1.10 多鼓勵組員的回應。
 - 1.11 引導組員把小組所學的聯繫到生活上。
2. 透過解說，組員可反映經驗及汲取教訓，並嘗試把這些經驗和教訓應用，令整個學習的過程更為完滿。工作人員亦可透過解說處理組員的困惑、混亂或沮喪，這是一個很重要的環節。(蔡 / 劉，2001)