

特約  
培訓服務  
SPECIALIZED  
TRAINING  
SERVICES



Hong Kong  
Institute of Volunteers  
香港義工學院



# INDEX 目錄



PAGE 1	關於我們
PAGE 4	義務工作基礎培訓
PAGE 6	服務技巧培訓
PAGE 9	領袖培訓
PAGE 12	義務工作管理培訓
PAGE 15	服務使用者回應
PAGE 16	申請培訓手續及注意事項

## 關於我們



義務工作發展局（義工局）1970年成立，為非牟利慈善機構。致力承擔樞紐角色，與社會各界建立夥伴關係，合力推動義工參與，促使提供增值及優質的義工服務，以締造一個關懷的社群。

義工局提供義工轉介服務，為市民提供義務工作機會，亦為需要義工協助的機構招募合適人選。並與各界夥伴合作，策劃切合社會需要和具成效的義工服務計劃。善用義工專長和技能而設立的「專才義工網」服務隊，為非牟利機構及弱勢社群，提供優質專業服務。

義工局致力發展及推動優質義務工作，舉辦不同類型的培訓課程予義工和任用義工的人士，訂定《香港義工約章》，為義工、義工領袖和義工管理人員提供參考指引和服務準則，並提供專業顧問服務及義務工作資訊和教材，提升服務質素及成效。

義工局透過推廣、公眾教育和義工嘉許計劃，包括「香港傑出義工獎」、「義勇獎」、「專業人士義工服務嘉許計劃」、「紫荊領袖義工獎」和12月5日國際義工日慶祝活動等，宣揚義務工作的精神和價值，增強社會對義工貢獻的認同。

在國際層面，義工局是聯合國義工計劃組織的合作機構，協助推廣聯合國義工計劃，推動及鼓勵專業人士及青年義工參與不同領域國際義工服務。本局亦是國際義工協會的香港代表，每年派出代表參與國際及地區會議，促進義務工作的交流和發展。

義工局的服務詳情，歡迎瀏覽[www.avs.org.hk](http://www.avs.org.hk)。







本學院為義務工作發展局屬下單位，前稱義工培訓發展中心，致力深化義務工作精神，推動優質義工服務。學院為各界義工、義工領袖及義工管理人員提供培訓和專業諮詢服務，並出版義務工作參考資料及教材。每年舉辦近300項培訓，逾20,000人次參與。

因應不同機構和團體的需要，為義工、義工領袖及管理人員量身設計培訓項目，提升義工服務的質素和成效。使用服務團體包括非牟利組織、學校、企業、專業團體、政府及公共服務機構、內地及海外義工組織等，各項培訓均由本局職員及認可義務培訓員擔任。

本學院服務使用者，包括（按筆劃序）：

#### 非牟利組織

公屋聯會  
香港社會服務聯會  
香港社會發展回顧項目  
香港紅十字會  
浸信會愛羣社會服務處  
基督教靈實協會  
新界西長者學苑聯網  
聖雅各福群會

#### 政府及公共服務機構

民政事務局  
社會福利署  
建造業議會  
香港房屋協會  
香港賽馬會  
香港警察義工服務隊  
康樂及文化事務署  
醫院管理局

#### 工商團體

九龍倉有限公司  
中國建設銀行(亞洲)  
中華電力有限公司  
香港上海滙豐銀行有限公司  
香港迪士尼樂園度假區  
香港航空有限公司  
香港鐵路有限公司  
港基物業管理有限公司

#### 內地、海外團體

中國社會工作協會  
北京市志願服務聯合會  
國際義工協會  
新加坡Citycare  
臺灣青年志工績優團隊  
廣州市義務工作者聯合會  
澳門婦女聯合總會  
聯合國義工計劃組織

#### 大專院校

香港大學  
香港中文大學  
香港城市大學  
香港浸會大學  
香港教育大學  
香港理工大學  
香港樹仁大學  
嶺南大學

#### 中、小學校

中華基督教會基智中學  
庇理羅士女子中學  
英皇書院  
英華小學  
陳瑞祺(喇沙)書院  
聖公會柴灣聖米迦勒小學  
聖保羅書院小學  
聖羅撒書院

(服務使用者眾多，恕未能盡錄。)



特約  
培訓服務  
SPECIALIZED  
TRAINING  
SERVICES



# SERIES: A

## 義務工作基礎培訓

義務工作基礎培訓旨在加強學員對義務工作的認知，探討優質義工的特質，令他們瞭解義工的角色和責任，從而更能投入義工服務。

### 培訓簡介



### :::內容:::

- ✔ 義務工作的意義及價值
- ✔ 優質義工的元素
- ✔ 義工應有的責任及態度
- ✔ 義務工作種類及創新義工服務
- ✔ 全球義務工作發展趨勢

### :::對象:::

此培訓適合以下人士參與：

- ✔ 新加入的義工
- ✔ 初成立義工隊的領袖和成員
- ✔ 幼稚園學生、小學生及中學生等
- ✔ 有興趣義務工作的人士

### 培訓形式

講座授課、互動遊戲、小組討論、短片播放及資深義工經驗分享等，所需時間會視乎人數及形式而定，約需1至2小時。



# SERIES: B

## 服務技巧培訓



### 培訓簡介

因應不同工作崗位要求，義工需具備相關服務知識及技巧，以確保義務工作能順利進行。透過服務技巧培訓，義工可裝備自己，認識服務對象的特性、需要和與其溝通的有效方法，提升服務時的信心與能力。



## ::內容::

### 與服務對象建立關係技巧

- ✔ 認識服務對象的特性
- ✔ 有效溝通元素
- ✔ 建立關係要訣
- ✔ 回應的藝術
- ✔ 「同理心」的運用
- ✔ 積極聆聽技巧



### 帶領遊戲技巧

- ✔ 遊戲的種類及功能
- ✔ 設計遊戲的原則及策略
- ✔ 帶領遊戲步驟及技巧
- ✔ 遊戲解說技巧



### 服務長者技巧

- ✔ 瞭解長者生理及心理特徵
- ✔ 認識不同長者的需要
- ✔ 有效溝通技巧
- ✔ 服務長者忌諱
- ✔ 設計服務要訣

### 服務兒童技巧

- ✔ 瞭解兒童的心理及需要
- ✔ 掌握與兒童建立關係的要訣
- ✔ 遊戲設計考慮因素



# SERIES: B

## 服務技巧培訓



### 服務青少年技巧

- ✓ 瞭解青少年的成長需要及文化特性
- ✓ 建立關係要訣，與青少年溝通和相處的技巧

### 賣旗技巧

- ✓ 義工賣旗前的準備
- ✓ 義工的態度
- ✓ 賣旗安全指引

### 服務智障人士技巧

- ✓ 瞭解智障人士的需要及特徵
- ✓ 與智障人士溝通的技巧
- ✓ 設計服務要訣

### 培訓形式及備註

- ✓ 適合義工在服務前進行，以提升其服務時的信心與能力。
- ✓ 以講座授課、體驗遊戲、小組討論、角色扮演及短片播放等進行。
- ✓ 每項培訓時間視乎內容、形式及人數而定，每項主題約需2至3小時。
- ✓ 本局亦提供其他不同技巧培訓，如攝影、扭氣球、司儀、剪髮等，歡迎查詢。



# SERIES: C

## 領袖培訓



### 培訓簡介

此系列培訓能讓義工掌握活動策劃、領導和團隊管理技巧，透過認識相關理論及體驗學習，培育具素質的義工領袖，協助團體更有效推動及發展義務工作。





# SERIES: C

## 領袖培訓

### ::內容::

#### 領袖大探索

- ✔ 領袖風範自我分析
- ✔ 不同領袖風範特質與優勢
- ✔ 檢視自我性格特質
- ✔ 高效領袖角色及功能
- ✔ 發揮領袖風範的要訣



建立團隊精神

- ✔ 團隊的組成及功能
- ✔ 建設團隊精神的有效方案
- ✔ 義工領袖於團隊的使命
- ✔ 提昇歸屬感及凝聚力

#### 小組帶領技巧

- ✔ 小組發展的階段及特性
- ✔ 小組運作的元素及障礙
- ✔ 帶領小組的技巧和有效策略
- ✔ 有效溝通技巧和要訣
- ✔ 處理衝突策略與方案



#### 活動設計與策劃

- ✔ 活動策劃的原則及步驟
- ✔ 評估服務需要
- ✔ 設計與策劃要訣
- ✔ 減低潛在風險之要點



#### 帶領小組會議工作坊

- ✔ 帶領小組會議有效策略
- ✔ 增強組員動機
- ✔ 主持會議常見謬誤

#### 義工服務組織及帶領

- ✔ 組織者角色及工作
- ✔ 有效帶領溝通技巧
- ✔ 服務後解說技巧
- ✔ 常見問題及處理要訣

#### 培訓對象及形式

- ✔ 適合義工管理者及義工領袖參與，提升個人領導才能及增加義工團隊的合作、效能及質素。
- ✔ 以體驗式學習方法進行，所需時間會視乎需要和人數而定，每項主題約需3至4小時。



# SERIES: D

## 義務工作管理培訓



### 培訓簡介

義務工作管理學是義工局倡導的一套管理義工資源的系統和方法，務求發揮義工的才能，維繫他們的參與，加強歸屬感，使義工更積極投入服務，並協助機構在管理義務項目時更具信心，使義工和職員的合作更具果效，帶來滿足感及成就感。

PAGE  
12



### 正向義人生系列



### ::內容::

#### 義務工作管理學

- ✓ 義務工作管理學概念
- ✓ 管理系統的執行策略

#### 服務策劃及組織

- ✓ 機構宗旨與義務工作的連繫
- ✓ 釐訂義工的角色
- ✓ 策劃服務指引及策略
- ✓ 推展義務工作的資源配置

#### 推廣及義工招募

- ✓ 義工服務推廣的策略
- ✓ 瞭解義工參與的動機
- ✓ 義工招募的方法、流程和挑戰
- ✓ 義工守則、指引及協議

#### 服務後解說技巧

- ✓ 服務後解說於義務工作之重要性
- ✓ 帶領服務後解說之策略
- ✓ 透過服務後解說讓義工反思及提升歸屬感
- ✓ 處理過程中沉默及衝突等狀況之技巧



PAGE  
13





# SERIES: D

## 義務工作管理培訓

### 義務工作培訓

- ✓ 義工培訓基本元素
- ✓ 培訓策略要訣
- ✓ 培訓模式及方法
- ✓ 學習果效與評檢準則

### 督導及維繫義工

- ✓ 義工督導原則及方法
- ✓ 義工發展、授權與充權
- ✓ 處理問題義工的策略
- ✓ 維繫義工的理論及藝術
- ✓ 激勵義工的技巧

### 評估及嘉許義工

- ✓ 表現評估的方法及準則
- ✓ 工作表現回應和評核
- ✓ 服務質素監察
- ✓ 嘉許義工的原則及方法

### 義務工作危機處理

- ✓ 危機處理策略
- ✓ 危機處理步驟及要訣
- ✓ 義工管理人員專業操守及標準

### 義務工作風險管理

- ✓ 識別及評估服務風險
- ✓ 風險控制及監管
- ✓ 相關法例及個案分享

### 培訓對象及形式

- ✓ 適合義工管理者及義工領袖參與，提升個人領導才能及增加義工團隊的投入、合作、效能及質素。
- ✓ 以上培訓以體驗式學習法進行，所需時間會視乎需要和人數而定，每項主題約需3至4小時。



## 服務使用者回應





## 申請培訓手續及注意事項

1. 選取適合的培訓項目。
2. 最少30個工作天前與學院聯絡，釐訂培訓需要及期望，並商討培訓項目、內容、形式、日期及時間。同時，申請機構需填寫培訓申請表，並提供參加者背景資料，以便編排培訓內容。
3. 議訂培訓詳情後，本學院會發出培訓建議書，內容包括：培訓主題、日期、時間、地點、收費及相關須知等。申請機構需簽署以確認有關安排。
4. 本學院將於培訓前14個工作天提供發票，申請機構請於培訓前以劃線支票或銀行轉賬繳付。
5. 如培訓舉行前3小時，天文台仍然懸掛八號或以上熱帶氣旋警告信號，或發出「黑色暴雨」警告信號，當日培訓取消，後補培訓再作安排。
6. 如有任何查詢，歡迎致電 2865 2520，登入<http://avs.org.hk/tc/stp>或電郵*iov@avs.org.hk*與本學院聯絡。

特約 培訓服務  
SPECIALIZED  
TRAINING  
SERVICES





## 香港義工學院

地址：新界葵涌祖堯邨 敬祖路6號 祖堯坊D座1樓D101-102號

電話：2865 2520

電郵：[iov@avs.org.hk](mailto:iov@avs.org.hk)

機構網址：[www.avs.org.hk](http://www.avs.org.hk)

義工資訊網：[www.volunteerlink.net](http://www.volunteerlink.net)