

情境一(探訪)

跟長者傾談時，長者突然跟學生有很多身體接觸(如將自己的手放在義工的肩膊上/大腿上)；另外，長者還主動向學生索取聯絡方法，義工應...

小組習作：Role-play

香港青年協會 *the hongkong federation of youth groups*

〈情境一〉 服務守則

事前準備	事後跟進/即時處理方案
<p>提醒學生：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 兩人一起探訪 ■ 遇突發事，立即通知老師 ■ 登門探訪時，盡量坐近大門，並保持大門開放 ■ 不要強行處理可能有危險的情境 	<p>評估是否適合繼續讓學生探訪</p> <p>陪同學生繼續探訪</p> <p>要求機構負責人協助處理</p> <p>與學生進行檢討工作,了解學生感受及總結經驗</p>
探訪前後，皆通知機構負責人	
訓練學長/安排家長義工作小組組長	
於訓練課時讓學生明白不適合與長者交換電話的原因及學習處理方法	

情境二(探訪)

傾談期間，長者突然感觸，在義工面前流淚...

其後長者因對義工前往探訪及關懷感到十分感謝，並取出紅封包給義工，義工會...

小組習作：Role-play

香港青年協會 *the hongkong federation of youth groups*

〈情境二〉 服務守則

事前準備	事後跟進/即時處理方案
於訓練課時/探訪前提醒學生一切服務守則	<p>確認學生最終有否收到紅封包</p> <p>將學生收到的紅封包交還機構負責人處理</p>
探訪前準備「探訪紀錄表」，以便於需要時作出跟進	與學生進行檢討工作，了解學生感受及總結經驗

<情境二>服務守則(續)

事前準備	事後跟進/即時處理方案
<p>加強服務前訓練：教授學生有關的處理方法：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 遞上紙巾(在適當的時機) ■ 轉移話題 ■ 作出安慰 ■ 避免主動建立引起負面情緒的話題 	<p>事後需通知機構負責人作出跟進</p> <p>與學生進行檢討工作,了解學生感受及總結經驗</p>

情境三(遊戲)

長者在遊戲期間，突然感到身體不適，義工會……

<情境三>服務守則

事前準備	事後跟進/即時處理方案
向機構負責人了解長者的健康狀況	分開長者，了解其情況
按長者的能力設計遊戲	安慰其他長者，減少因此事對其他長者的影響
鼓勵長者量力而為	立即通知機構負責人作出跟進與
安排一個舒適的活動環境	學生進行檢討工作,了解學生感受及總結經驗
準備急救用品	

情境四(遊戲)

在遊戲期間，兩位長者為參與遊戲之先後次序感到不滿，最後更為獎品之而發生爭執，義工會....

<情境四>服務守則

事前準備	事後跟進/即時處理方案
<p>清楚表達遊戲規則，鼓勵長者志在參與</p> <p>盡量安排每位參與的長者也有相同的禮物</p> <p>在遊戲期間，帶領者體現公平的原則</p> <p>設計遊戲規則時，避免強調「贏/輸」的訊息</p>	<p>分開兩位長者，由其他人了解情況</p> <p>安慰其他長者，減少因此事對其他長者的影響</p> <p>立即通知機構負責人作出跟進</p> <p>與學生進行檢討工作，了解學生感受及總結經驗</p>