

義工基礎概念及賑災服務須知

義工怎樣作好準備支援災難重建工作？以下為一些重要的基礎概念及賑災義工須知，適合準備投身賑災工作的您。

義工應有的態度、責任及基本的裝備

對工作之態度與責任

- ◆ 認識機構宗旨及了解服務目的與自己期望的配合
- ◆ 具責任心、盡力完成工作及堅守工作崗位
- ◆ 有恆心去履行服務承諾
- ◆ 主動學習及發揮所長來參與服務
- ◆ 積極提供建設性建議來改善服務

對服務對象之態度與責任

- ◆ 互助及平等的精神
- ◆ 友善及熱誠的態度
- ◆ 感同身受地去瞭解服務對象的需要
- ◆ 了解與服務對象的關係及尊重他們的私隱和自主

對服務機構之態度與責任

- ◆ 尊重機構的服務模式
- ◆ 遵守機構工作指引及規則，不擅作主張
- ◆ 虛心接納批評及主動反映有建設性的意見
- ◆ 積極參與工作交流、研究及訓練等活動，並客觀地作檢討及反省

對社會方面之責任

- ◆ 建立和諧社會(用愛心與關懷表達)
- ◆ 促進社會進步(解決及預防社會問題)

義工的權利

- ◆ 瞭解服務的價值及成效
- ◆ 獲得合適的工作指引、訓練及督導機會

www.volunteerlink.net

本文屬義務工作發展局出版。

歡迎轉載內文以推廣義務工作，使用時請列明出處。

義工基礎概念及賑災服務須知

- ◆ 提供服務時得到安全的保障
- ◆ 選擇決定參與服務與否
- ◆ 個人資料祇用作適當用途
- ◆ 申請服務記錄證明

義工服務安全及保障

- ◆ 了解自己於服務中的角色，責任及服務對象的特質和需要
- ◆ 盡責地完成任務，尊重及遵守團體/機構所訂的工作守則
- ◆ 樂意參與服務導向和技巧培訓，自我增值以提供優質服務
- ◆ 評估服務過程的風險，並作出適當的準備
- ◆ 提高自我安全意識，對工作環境及程序的安全保障，積極提出改善建議
視乎個人需要，義工可自行購買保險

義工賑災須知

基本須知：

面對災難倖存者，義工言詞必須謹慎，服務時須具備敏銳觸覺及自信，有心理準備隨時作出應變，以下是一些重要之工作原則及技巧以便參考：

1. 團隊合作
 - ◆ 尊重及配合指揮，幫助倖存者及工作人員

2. 提供實際的支持
 - ◆ 聆聽認同倖存者的感受但不帶建議；詢問目前情況以及自己可幫忙之處；提供舒適之環境包括食物、飲料、衣物、防曬物品、雜誌報紙、通訊工具，如紙筆及電話

3. 評估轉介需要
 - ◆ 仔細評估倖存者的情緒，必要時向工作人員求助，作適當的轉介

4. 其它注意事項
 - ◆ 瞭解服務機構的宗旨及背景，服務目的，義工要求和職責，是否符合自己的服務期望及能力
 - ◆ 確保在安全及不妨礙救災工作的情況下才前往支援災區工作
 - ◆ 遵守及尊重當地政府及任用義工機構的安排及指引
 - ◆ 瞭解災區天氣，交通，衛生，住宿等環境情況，作好適當的準備
 - ◆ 瞭解及尊重災區當地的政治，經濟及文化，以配合其工作

建議災難倖存者‘應該’及‘不應該’做的事

義工亦需為災難倖存者給予正面的態度面對災難，以下是一些例子以作參考：

應做的事

- ◆ 預計自己及身邊所有事物，經過災難後會有所改變
- ◆ 保持良好的飲食習慣和多做運動
- ◆ 多與家人、朋友和同事分享面對災難的經驗
- ◆ 參與適當的娛樂活動
- ◆ 提醒自己災難後仍有種種有待解決的事情，這是正常的
- ◆ 學習以正面及積極的態度面對壓力
- ◆ 不要因回復生活作息或平復情緒之事而操之過急，必須按部就班，容許自己需要長時間才能回復正常，
- ◆ 如有需要，尋求他人協助

不應做的事

- ◆ 使用任何傷害健康的方法減低傷痛的感覺，如酗酒
- ◆ 遠離家人及朋友
- ◆ 逃避工作
- ◆ 埋藏不安的情緒
- ◆ 逃避現實及以自責方式解釋災難的原因
- ◆ 因情緒不安而認為自己是精神失常
- ◆ 對復元抱有不樂觀的期望
- ◆ 自責
- ◆ 假裝若無其事
- ◆ 害怕別人幫忙
- ◆ 強迫自己克服痛苦感覺

義工救災工具夾

義工參與救災工作時，除心理準備，實際的隨身用品亦是十分重要，下列物品是建議於救災服務時攜帶的，亦需因應不同類型的災難添加或刪減某些項目

1. 慰藉心靈的用品：
義工面對災難時，難免會影響自己的情緒，建議義工自己帶備能支持個人心靈的書籍或物品，如宗教讀物、相片、飾物等
2. 身份證明：
個人證明、駕駛執照、註冊車輛等文件，緊急聯絡電話號碼，如家人、僱主等
3. 保險資訊：
健康及人壽保險資料
4. 衣服：
義工制服、帽、眼鏡、汗衫、外套、手帕及毛巾、輕便及保暖衣物、防水外套、保暖外套、牛仔褲及短褲、污衣袋、雨衣、簡樸睡衣、運動鞋、襪子、內衣、防水鞋、勞工手套，具保護作用及舒適的鞋
5. 健康、安全及衛生：
個人藥物、止瀉藥、止痛藥、肥皂、鹼液、刷子、牙刷、牙膏、毛巾、剃刀、剃鬚膏、梳子、牙線、消毒液、潤膚膏、潤唇膏、太陽油、除臭劑等
6. 食物：
適量食物，小食及水
7. 裝備：
電筒、手錶、食具、水壺、簡單寢具及帳篷等
8. 其他：
少量現金、筆記簿、筆及配合個人特別需要物品

www.volunteerlink.net

本文屬義務工作發展局出版。
歡迎轉載內文以推廣義務工作，使用時請列明出處。

義工基礎概念及賑災服務須知

義工於服務之調適

義工為倖存者及災區提供服務時，為免身體不適，足夠的休息及體能是十分重要的，下列是義工在救災中自我裝備的建議：

服務時

- ◆ 與團隊保持良好的合作關係
- ◆ 與團隊成員互相鼓勵及支持
- ◆ 照顧身體，有規律地做運動，飲食宜少量多餐
- ◆ 當體力減弱時，要適當休息，補充體力
- ◆ 與自己家人及朋友保持聯繫
- ◆ 當經歷情緒波動時，要慢慢地作出舒緩

服務後

- ◆ 最好在離開現場 2 到 5 天之內，接受有關減輕悲傷之情緒輔導
- ◆ 尋找適當的聆聽者，敘說你內心之感受，不要使你的憤怒影響別人，如有憤怒，通常反映你感到挫折、罪惡感及擔憂
- ◆ 不忘稱讚及感謝你的伙伴，你們都做了很好的工作
- ◆ 吃好一些，睡好一點
- ◆ 嘗試讓生活恢復正常，讓情緒能慢慢恢復過來

回家後

- ◆ 回復生活作息的常規，包括睡眠及飲食習慣
- ◆ 當你期望能與身邊的人分享有關災區服務的經歷時，須有心理準備對方可能害怕回想而拒絕聆聽，但會欣賞你所作出的努力，並高興你能平安回來
- ◆ 接納自己會懷著不安的情緒，但不宜維持過久，以致影響你正常的生活作息，如有需要尋求專家協助
- ◆ 相信災難後的每一天還有很多有意義的工作待你完成，好好生活下去
- ◆ 試想這次服務經驗對你生命有什麼的意義、啟發，讓你日後的生活活得更精彩

www.volunteerlink.net

本文屬義務工作發展局出版。

歡迎轉載內文以推廣義務工作，使用時請列明出處。

義工基礎概念及賑災服務須知