

香港理工大學專業實踐及評估中心

「實踐研究 - 社工建立社會資本的過程」

總結與展望 2023 · 11 · 3



目錄

1. 歡迎辭

香港理工大學應用社會科學系教授 - 崔永康教授

2. 計劃簡介

3. 社區投資共享基金簡介

4. 香港理工大學實踐研究團隊簡介

5. 研討會流程

6. 社區工作實踐研究計劃的理論框架

7. 17項「新公共租住房屋社區支援計劃」團隊實踐研究的經驗簡介

1. 循道衛理楊震社會服務處嘉峰臺中心
樂助富山計劃團隊
2. 香港基督教女青年會沙田綜合社會服務處
「共創駿洋」鄰里互助計劃團隊
3. 香港傷健協會賽馬會沙田青少年綜合服務中心
「融入里」社區網絡計劃團隊
4. 基督教勵行會羅桂祥安泰服務中心
『感』『動』樂安泰・樓長運動好幫手團隊
5. 鄰舍輔導會屯門/元朗鄉郊中心
欣田 Joyful 友善伙伴計劃團隊
6. 鄰舍輔導會深水埗康齡社區服務中心及深水埗家庭支援網絡隊
「樂活石硤尾」地區支援網絡計劃團隊
7. 鄰舍輔導會深水埗康齡社區服務中心及深水埗家庭支援網絡隊
「白田康樂家」地區支援網絡計劃團隊
8. 新家園協會新界西服務處
【壹・義・仁】共建朗善新家園計劃團隊
9. 聖雅各福群會灣仔社區中心
「漁樂友里」新屋邨社區支援計劃團隊
10. 鄰舍輔導會賽馬會大埔北青少年綜合服務中心
「好鄰舍@大埔」- 富蝶邨（第一期）屋邨地區支援網絡計劃團隊
11. 香港明愛粉嶺綜合家庭服務中心
皇后山下齊建新區計劃團隊
12. 香港遊樂場協會彩德青少年綜合服務中心
彩福邨社區會所計劃團隊
13. 香港路德會社會服務處路德會賽馬會雍盛綜合服務中心
友里共享@皇后山計劃團隊
14. 香港基督教女青年會秀群松柏社區服務中心
「共樂皇后山」鄰里互助計劃計劃團隊
15. 循道衛理中心社區支援服務
明華愛鄰舍計劃團隊
16. 城市睦福團契有限公司九龍東辦事處
邨・流・活水計劃團隊
17. 城市睦福團契有限公司荃葵青辦事處
荔人新景象計劃團隊

8. 香港理工大學地圖

歡迎辭



歡迎大家參加由社區投資共享基金（CIIF）資助的「實踐研究—社工建立社會資本的過程」2023年度研討會：總結與展望。

香港理工大學應用社會科學系於2020年獲得社區投資共享基金（CIIF）資助，開展為期3年的「採用評估作為學習工具：『新公共租住房屋社區支援計劃』的實踐研究計劃」，與17隊新公共租住房屋社區支援計劃團隊協作，每月一同記錄及梳理各種實踐經驗，分析服務如何建立社會資本，並將成果分享予業界同工。借此機會，容許我對社區投資共享基金的支持表示衷心感謝。

社區投資共享基金一直致力推行多元化的社會資本發展計劃，至今已成立超過20年，對社區貢獻良多。我亦在此祝願基金繼續聯繫各界別，「互信互惠·承擔承傳」，建立更豐富、多元化的社會資本。

另外，我也希望借大家的掌聲歡迎各位嘉賓及講者，包括：

- ・ 社區投資共享基金委員會委員 — 范寧醫生
- ・ 社區投資共享基金秘書處秘書長 — 陳淑茵女士
- ・ 香港理工大學應用社會科學系教授 — 古學斌博士
- ・ 香港理工大學應用社會科學系資深研究員 — 何國良博士
- ・ 香港理工大學應用社會科學系副項目員 — 曾暉晴女士
- ・ 前港專學院社會科學院院長 — 陳沃聰教授

歡迎辭

- 香港基督教女青年會沙田綜合社會服務處 —
「『共創駿洋』鄰里互助計劃」計劃團隊
- 循道衛理中心社區支援服務 —
明華愛鄰舍計劃團隊
- 聖雅各福群會灣仔社區中心 —
「漁樂友里」新屋邨社區支援計劃團隊
- 鄰舍輔導會深水埗康齡社區服務中心及深水埗家庭支援網絡 —
「白田康樂家」地區支援網絡計劃團隊

衷心感謝17個團隊於2021年起與理大研究團隊緊密合作，共同推展研究項目。是次計劃展現出實踐研究的重要性，亦告訴我們社會工作者除了服務社群，也負責傳承前線的實踐智慧。

另外要感謝以下12間機構的合作夥伴，令研討會得以順利舉行，包括：

- | | |
|--------------|---------------|
| · 香港明愛 | · 循道衛理中心 |
| · 基督教勵行會 | · 新家園協會 |
| · 香港路德會社會服務處 | · 聖雅各福群會 |
| · 香港傷健協會 | · 鄰舍輔導會 |
| · 香港遊樂場協會 | · 城市睦福團契有限公司 |
| · 香港基督教女青年會 | · 循道衛理楊震社會服務處 |

本學系一直秉承校訓「開物成務，勵學利民」（To learn and to apply, for the benefit of mankind），為社會提供學術與實踐並重的專上教育課程，以及各項跨領域研究及諮詢服務。今後，我們承諾繼續結合實踐與研究，與業界聯手應對各種新的狀況與需求。

最後，僅此祝願今次研討會圓滿成功。希望大家進一步認識社區投資共享基金、各個研究團隊及計劃，得到更多寶貴的實踐與交流經驗，共同傳承下去。在總結本計劃後，本學系期待有更多機會與社區投資共享基金及各位合作夥伴繼續同行。多謝各位。

香港理工大學
應用社會科學系
教授及系主任
崔永康教授

2023年11月3日

計劃推行年期：2020年12月1日 - 2023年11月30日

香港理工大學一直推動社會工作的實踐研究，於2020年更獲得社區投資共享基金（基金）資助題為「採用評估作為學習工具：『新公共租住房屋社區支援計劃』的實踐研究計劃」。此計劃旨在與獲得基金資助的不同項目合作，透過舉辦實踐研究工作坊及相關的實踐研究活動，建立和提升前線社工作實踐研究的能力，梳理其社區服務的模式，並提供介入、評估、及監察的依據，提煉社區社會資本建立的有效策略。

計劃於2021年3月至8月為基金所資助的計劃舉辦了共12次「實踐研究的原理和目的」系列講座，內容涵蓋了社會資本計劃的規劃、監測、評估和學習，並介紹不同的實踐研究方法。這個系列的講座，為「新公共租住房屋社區支援計劃」的各服務團隊（新公屋計劃團隊）在日後建立其服務的邏輯及轉變模型提供了有用的參考。

此項實踐研究計劃開始至今，研究團隊一直與17項新公屋計劃團隊緊密合作，透過每月工作坊分別與17項團隊的同工進行對話，與新公屋計劃團隊一同探討如何有系統地記錄、觀察、及分析服務工作，並總結過程中的發現，期望所生產出來的實踐性知識可以指導未來的實踐工作，從而提升服務團隊的實踐能力及增強項目服務的成效。

社區投資共享基金簡介

社區投資共享基金於2002年由香港特別行政區政府成立，在社區推行多元化的社會資本發展計劃，推動市民及社會各界發揮凹凸互補精神，齊心建立跨界別協作平台及社會支援網絡，從而建立互助互信、守望相助、社區凝聚力等社會資本，讓個人、家庭及組織互相支援，令社區能力得以提升。

「社區動起來 到處人情在」！

研究團隊簡介



首席研究員 - 古學斌教授

香港理工大學應用社會科學系教授

現為香港理工大學應用社會科學系教授、博士生導師、北京大學-香港理工大學中國社會工作研究中心聯合主任、香港理工大學社會工作博士課程主任、中國及全球發展網路主任、社會學專業負責人。英文國際期刊《中國社會工作期刊》主編和《行動研究》的執行編輯。現在是中國青年政治學院榮譽教授，並曾在多間大學的客座教授、訪問學者及高級研究員。古學斌從1993年開始參與中國農村發展工作，長期關注和推動中國內地社會工作發展，專注於農村發展、弱勢社群、社會經濟等領域的研究和實踐。近年積極推動行動和實踐取向的研究範式。



何國良博士

香港理工大學應用社會科學系資深研究員

現為香港理工大學應用社會科學系資深研究員，曾任同學系副教授。早年的研究集中設計專業的實踐研究方法，透過不同形式的設計工作坊，讓學員從實務經驗中經歷由知識消費者轉化成知識創作人的進程。在近年，研究重心加入社會工作實踐研究，為社會工作機構進行研究及培訓。本地的研究工作著力於與危機家庭工作有關的實踐研究應用，而在中國內地，曾為北京大學-香港理工大學中國社會工作研究中心舉辦為期一年的社會工作實踐研究課程，現時為十個研究專案進行相關的督導及培訓。有關這些方面的著作亦在不同的學術刊物上發表。



陳沃聰教授

前港專學院社會科學院教授

曾為港專學院社會科學院教授。加入港專學院之前，他曾擔任香港理工大學應用社會科學系教授及醫療及社會科學院副院長。陳教授富有社會工作教學及課程發展經驗。除了本科及碩士社會工作課程外，他還負責督導社會工作博士和哲學博士課程的學生。陳教授曾是多所大學及專上院校社會工作和社會科學領域課程的外部評審員，他亦曾是香港學歷評審局的評估小組成員。陳教授長期參與港澳特區政府的家庭研究及顧問工作，並透過研究影響兩地的家庭政策，特別是家庭暴力的防治政策。他亦積極參與非政府機構的研究工作，並為他們提供社會服務發展的意見。陳教授撰寫併合著了超過十個顧問研究報告、50多篇學術期刊文章/課文、和七本書，其中包括被廣泛採用的社會工作教科書《社會工作學新論》。



任剛博士

註冊社工

香港理工大學應用社會科學系高級專任導師

現為香港理工大學應用社會科學系高級專任導師，同時擔任學系社會工作榮譽文學士課程主任及專業實踐及評估中心總監職務。他於2007年始全職任教香港理工大學應用社會科學系社會工作課程，主要任教課目包括：「自我認識及溝通」、「社會工作導論」、「社會工作與小組、機構及社區工作」、「社會工作理論與實踐II」、「青年與社會社工」、「學校社會工作」及「尋解導向精要治療」等。曾榮獲學系及學院優秀教學獎。由2008年始積極參與多項社會工作教育及實踐相關研究工作，當中亦包括有關「社會資本」的研究項目。

研究團隊簡介



葉少勤女士

註冊社工
香港理工大學資深項目員

現為香港理工大學應用社會科學系中國及全球發展網路資深項目員，兼北京大學-香港理工大學中國社會工作研究中心執行總監。負責統籌及協調國內有關社會工作之研究、實習教育及實務能力建設項目。葉女士曾為系內之培訓部主任，除研究生社會工作實習督導外，負責國內社會工作專業化培訓工作。葉女士畢業於英國諾頓漢大學社會行政管理及香港大學社會工作碩士。從事社會工作之前線及管理工作多年，服務領域包括長者、婦女、青少年及個人成長等；亦曾於國際扶貧機構負責公共教育工作，及在香港不同地區之長者及婦女組織中擔任委員或顧問。



曾障倩女士

香港理工大學副項目員

現為香港理工大學應用社會科學系副項目員，負責統籌及協調是次「採用評估作為學習工具：『新公共租住房屋社區支援計劃』的實踐研究」項目。曾女士畢業於英國薩塞克斯大學國際關係學系，並就人道救援及種族權利等議題活躍於不同的國際平台。加入是次項目前，她曾參與本港的扶貧工作、在港難民政策研究及倡議，以及於國際救援組織擔任公共教育工作。



李浩先生

研究助理
豐盛社企學會執行委員會委員

現為陳沃聰教授的研究助理及豐盛社企學會執行委員會委員。李先生先後向約100隊來自不同社福機構、藝術組織和體育機構的人本服務項目團隊提供項目成果指標設定、問卷設計、社會效益投資回報等方面提供培訓和一對一的指導。李先生也撰寫了有關項目成果指標設計的工作手冊，該手冊出版後李先生的培訓計劃團隊被民政事務局邀請，接受當局把該手冊的電子版本上載到其官方網站的資源庫以供公眾人士參考。李浩是豐盛社企學會執委會成員，曾在香港教育大學和部分自資院校擔任社會創新講師，現嘗試運用實踐研究方法來探索已結束營業社企的剩餘效益。

研討會流程

時間	環節	講員
9:00 - 9:40	歡迎及致謝	香港理工大學應用社會科學系系主任 崔永康教授
		社區投資共享基金委員會委員 范寧醫生
9:40 - 9:55	計劃簡介	香港理工大學應用社會科學系教授 古學斌教授
9:55 - 10:10	小休	
10:10 - 11:00	社會工作中的實踐研究： 實踐研究與社會工作	香港理工大學應用社會科學系資深研究員 何國良博士
11:00 - 11:30	社會工作中的實踐研究： 從新型冠狀病毒疫情看 社會工作的特性	香港理工大學應用社會科學系副項目員 曾暉倩女士
11:30 - 11:55	問答及回應	香港理工大學應用社會科學系高級專任導師 任剛博士
11:55 - 12:00	宣布	
12:00 - 13:30	午膳	
13:30 - 14:00	社會資本的可持續性與 可能性： 社會資本發展 - 樓長配對探訪	循道衛理中心社區支援服務 明華愛鄰舍計劃團隊
14:00 - 14:30	社會資本的可持續性與 可能性： 發展社會資本的兩難及 解決方案	香港基督教女青年會沙田綜合社會服務處 「共創駿洋」鄰里互助計劃團隊
14:30 - 15:10	問答及回應	香港理工大學應用社會科學系高級專任導師 任剛博士
15:10 - 15:25	小休	

研討會流程

15:25 - 15:55	社會工作中的實踐研究： 以《工作坊》共創實踐知識	香港理工大學應用社會科學系資深研究員 何國良博士
		聖雅各福群會灣仔社區中心 「漁樂友里」新屋邨社區支援計劃團隊
15:55 - 16:25	社會工作中的實踐研究： 以《邊界物件》作為溝通媒介	香港理工大學應用社會科學系資深研究員 何國良博士
		鄰舍輔導會深水埗康齡社區服務中心及深水埗 家庭支援網絡隊 「白田康樂家」地區支援網絡計劃團隊
16:25 - 17:10	問答及回應	香港理工大學應用社會科學系資深研究員 何國良博士
		香港理工大學應用社會科學系高級專任導師 任剛博士
17:10 - 17:25	回應	社區投資共享基金秘書處秘書長 陳淑茵女士
17:25 - 18:00	總結	前港專學院社會科學院院長 陳沃聰教授
		香港理工大學應用社會科學系教授 古學斌教授

社區工作實踐研究計劃的理論框架

自二十一世紀之交以來，香港的社區社會工作的目標和結構發生了迅速變化。社區社會工作自1970年代以來就具有政治導向性。作為專業社會工作的一個分支，又受到「非政府機構」的鼓勵，社區工作主關注受城市化影響的居民。從結構上看，雖然此類社會工作計劃或服務大多受到政府資助，社工團隊依然更多的自主性。到近三十年，當政府承認社工的特別角色，亦開始建立直接參與推廣社會工作，以基金會型式，支持社工的社區工作。這類項目多以短期合約為基礎。我們正在研究的新公共租住房屋社區支援計劃就是一個很好的例子。它是為了滿足剛搬遷到由香港特別行政區政府透過法定機構「香港房屋委員會」建造和提供的新公共租住房屋的新居民的「需求」。該計畫關係到居民的初期生活中的福祉和適應能力，因此政府設立了「社區投資共享基金」，以增強新公共租住房屋居民的歸屬感和生活品質。基本上，所有社區社會工作項目都會獲得一筆為期三年的資助，申請者幾乎都是社會工作非政府組織（NGOs），負責招募工作人員，進行規劃、執行，實施，和評估。這樣的計畫已經運作了二十多年，許多非政府組織的建議也能夠符合官方指南中規定的要求。然而，這些項目在開始的時候，規劃內容更多地涵蓋目標和預算的一般說明，而不是明確的干預策略。因此，計畫中大多數新招募的工作人員，在提供社會服務方在很大程度上要依賴自己的估算。而且，由於香港的具體情況，在今期的各隊伍中，近乎所有負責撰寫計劃書的社工都沒參與直接服務。所有這些因素使得負責新公共租住房屋的社會工作者形成了一種非常特殊的管理形式。幾乎所有的工作人員都要靠自己弄清楚如何將提案中的想法與現實結合，這樣的特徵幾乎出現在各種介入的形式和風格上。本研究遵循縱向和過程性方法，旨在表明介入是一個動態過程，社會工作者一方面確定自己的職業身份，另一方面對不斷變化的社會環境做出反應、適應和應對。

我們認為，「棲居世界觀(Dwelling Worldview)」和過程本體論將有助於揭示社會工作者如何利用他們的本能和言語行動來應對干預環境。本計畫於2020年啟動，旨在透過以「實踐轉向(Practice Turn)」和「實踐中的策略(Strategy in Practice)」為基礎的實踐研究框架來理解社會工作實踐的本質。從外行人的角度來看，實踐一詞僅指日常生活中進行的活動。然而，在「實踐轉向(Practice Turn)」到來之後，這個詞變得更加具有布爾德(Bourdieu)意義上的分析性和學術性。換句話說，它也成為了研究人員而不單是實踐者使用的術語。這句話至關重要，因為，我們相信實踐理性的討論應該從實踐者的角度出發，而不是從研究者的角度出發，實踐理性只有在實踐者的實踐中才具有社會行動的意義。把任何理解強加給實踐者的推理過程，並宣稱它是實踐者所擁有的想法，只會扭曲實踐者在場域中的實踐推理和認識。根據奧利科夫斯基（Orlikowski）的分析，研究實踐有三種模式，這三種模式基本上都有一個非常普遍的原則，即實踐者對實踐活動的共同理解的批判立場。正如奧利科希（Orlikowski）所指出的那樣，「這三種將實踐投入研究的模式並不相互排斥，但它們可以被理解為對實踐創造世界的力量產生不同的假設。因此，它們對於如何理解和進行實踐研究有不同的影響」。長話短說，我們可以引用奧利科夫斯基（Orlikowski）的簡潔總結：「第一種模式將實踐作為一種現象來關注，這是一種經驗主義主張，實踐很重要，因此在研究組織現實時應該進行調查。第二種模式以實踐為視角，是一種理論主張，即實踐以特定方式塑造現實，

社區工作實踐研究計劃的理論框架

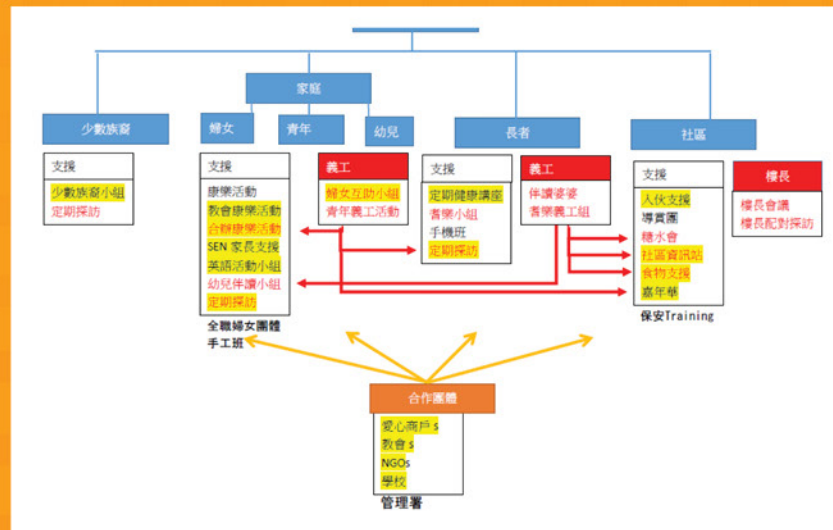
而這些需要透過組織現象的實踐理論解釋來解釋。第三種模式將實踐作為一種哲學，這是一種元理論(metatheoretical)主張，即實踐是現實，因此對組織的研究必須在本體論、理論和經驗上紮根於持續的、生活的實踐中」(第37頁)。我們應該從這些模式的角度來看研究實踐的意義。首先，第一種模式所暗示的，研究人員應該透過深入和廣泛的實地考察，關注日常行為的細節，尤其是日常現實的「混亂」。簡而言之，實踐研究者應該做好進入「沉浸式」探究的準備。其次，第二種模式所暗示的，研究者的工作實際上是在構成「所討論的現實」，而不僅僅是再現或被動地反映現實。簡而言之，作為研究人員，我們正在「演繹」現實。由於使用這個模型作為我們的「元理論」背景，我們實際上正在進行「參與式研究(engaged research)」(Cunliffe & Scaratti, 2017)，即使用對話進行意義建構(dialogical sensemaking)使研究參與者敏銳於自己的生活體驗；研究人員和參與者之間的關係更敏感，希望共同建構「有用知識」(Cunliffe 和 Coupland, 2011)。另外，雖然第三種模式看似是根本的議題，但我們應該更進一步了解到第一種模式的進一步意義，即把實踐當作一種現象。在這種模式下，研究人員需要沉浸在參與者日常生活和活動中，深入參與參與者建立和體驗他們的生活系統的社交場所。這種「沉浸式實踐」需要運用Chia和Rasche的「棲居世界觀(Dwelling Worldview)」(2015)思想。「棲居世界觀(Dwelling Worldview)」預設了非個人主義的關係本體論，這與前面提到的理解實踐的第三種模式是一致的。行動者並不是自給自足的，在他/她自己 and 外部世界之間沒有一堵清晰的牆，但個人被理解為一個場所，其中「個人和社會被視為相互構成和共同定義」(Chia & Rasche, 2015: 45)。在這種觀點中，「知識不是某種被消化、加工然後作用的代表性商品，而是透過特定的社會文化和歷史背景下的社會實踐‘生長’和重新生長的；以技能、敏感度和壓倒性傾向的形式無意識地內化並融入個人的作案方式中」(ibid, 45)。即使在社會工作者的日常實踐中，我們能夠在實際的實踐過程中發現一種不斷演變的連貫的干預策略，但它實際上是整個過程中微小的、難以辨別的日常具體應對行為的相互作用和混合效應的結果。的干預。這種因應行為是「由個人以自我觀察的方式進行的，沒有假定他們有深思熟慮或有意識的計劃」(ibid, 45)。

實踐研究的《邊界物件》簡介

香港理工大學實踐研究與同工一同運用3項實踐研究《邊界物件》來記錄及分析介入方案的策劃、思想、觀察及成效。讀者能在以下部分詳細了解個各團隊的工具運用及計劃和介入方案的策略。

邊界物件（一）項目概要：

讓社工團隊以鳥瞰角度介紹項目的發展藍圖，分析不同活動之間或不同群體之間的連結，以及它們如何對應項目的目標。



邊界物件（二）項目時間線：

能呈現及記錄整個項目的發展歷史及將來的計劃。同時，時間線能紀錄社工團隊的工作密度及分佈，在評估工作時能更了解整體項目中人手與工作量的關係。

	2021 Aug Week 1 Sessions (hours)	Aug Week 2	Aug Week 3	Aug Week 4	Aug/2021 Sep Week 1
新入伙支援	100	100	100	100	
婦女社區發展及提升	100	100	100	100	100
社區活動	100	100	100	100	100
義工組	100	100	100	100	100
海外服務中心	100	100	100	100	100
會議	100	100	100	100	100
培訓	100	100	100	100	100

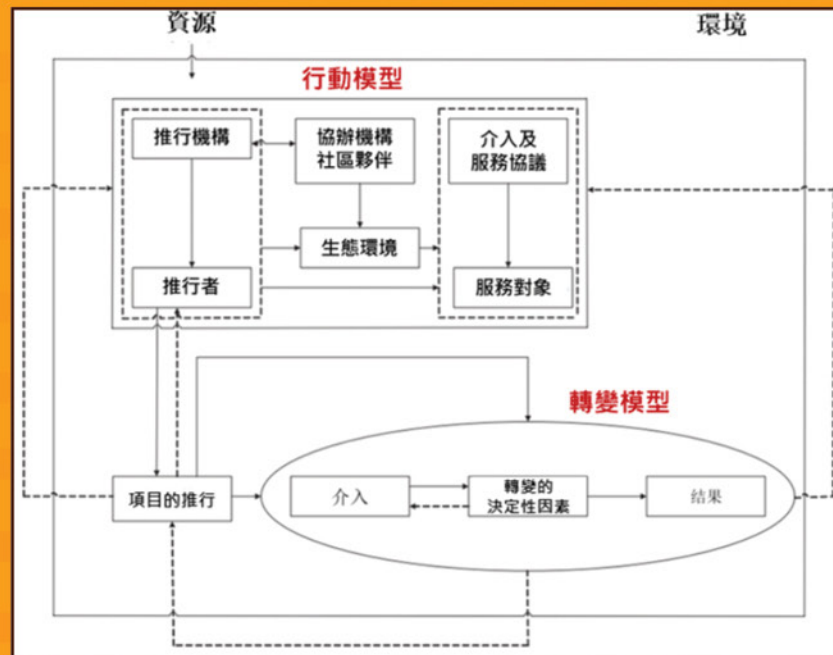
邊界物件（三）介入方案的「行動與轉變模型」：

第一，社工團隊能利用模型簡單交待介入計劃及用作團隊之間交流的工具之一。

第二，社工團隊可在策劃及實踐介入方案進行時以模型為藍圖及作修訂，並監察介入工作的發展。

第三，此模型能作評估及分析之用。

Chen (2015) 原版的「行動及轉變模型」中的「項目的推行」沒有包含「邏輯模型」，香港理工大學團隊在設計「行動及轉變模型」時後期加上了「邏輯模型」，旨在更仔細地記錄計劃同工在推行項目時的投入、活動內容和產出。



模型來源自Chen, H. T., 2015. Practical Program Evaluation: Theory-Driven Evaluation and the Integrated Evaluation Perspective. Second Edition. Thousand Oaks: SAGE Publications.

1.

循道衛理楊震社會服務處嘉峰臺中心

樂助富山計劃團隊

樂助富山計劃總結及回顧

回顧三年的工作計劃，我覺得最深刻的體會便是搭建了一個社區平台。黃大仙富山邨這一區之前一直欠缺一個平台讓大家去做一些社區的事情。邨內的網絡和資源等材料都是已有的，只是沒有一個平台去運用這些材料。新入伙的樓座和CIIF計劃給了一個空間讓我們去建立一個平台，這一個台就慢慢地由新公屋入伙落成並擴展到整個社區。這個平台能讓邨內的人相聚並共同地為社區做些事情。我們社工隊覺得這一區的街坊他們本身都很願意去參與社區工作，特別有時聽到很多街坊的回饋表示以前不知道有相關的服務或從未接觸過社工隊，所以當有這些機會時，他們都很樂意參與。

當然我們在活動上也會特別設計如何鼓勵居民參與，但換另一個角度，當他們都帶有一些動機時，這些事情便能順暢地發生。平台另外有一個重要的效果就是讓新邨居民能順利入伙並能與舊邨居民融合。我曾參加一些跨區的屋邨社工交流會，同工們都分享新邨與舊邨的居民難免會有一些矛盾或是衝突。反觀在富山邨，我們沒有很大的衝突，這一個平台正正就是能讓新的街坊融入社區，新居民亦有積極融入的動機。加上我們的工作亦不限於入伙程序的實務工作上，更會從中建立關係。富山的特性是邨內有很多的長者，是老邨，已發展了很久，而新搬來的居民較多是家庭及小朋友。把新居民的特性加入舊邨讓這一份新舊融合帶來了一些新的東西和新的動力，例如在邨內存在已久的幼稚園、青少年中心、店舖，乘載著新舊居民的互動，漸漸地發現這一區的氣氛好像不同了。

邨內不少人士或團隊也會使用這個平台，如果問哪一個團體較少運用到平台，我估計是管理公司，他們在新公屋入伙時參與角色較為積極。然而在其他有關鄰里關係促進的活動，我們未能夠成功邀請管理公司參與。這可能因為在疫情期間，他們需要調配更多資源關注重屋邨的管理。反之，在2022年理大的研討會中從其他團隊的分享看到他們與管理公司的合作策略是很聰明的，團隊會運用企業的企業社會責任或傳訊部工作成為合作的起步點，讓社工與管理公司更容易互相合作。這是很好的方向，在將來再有合作機會時，我也會參考這個經驗。

整體來說，這是一個繽紛的平台。這種繽紛未必是幻彩詠香江的那一種很壯觀，很五光十色的表演。這是一種在黃大仙當地的一個範圍內，大家都能看到的光芒、親身感受到氣氛的一種體驗。透過這種地區性的繽紛和光芒再推展出去，計劃的影響力也能進一步建立，所以我們也為了這個平台的發展準備開展第二期的CIIF計劃。



圖一：樂助富山計劃的項目概要圖

新一期計劃會延續第一期已發展的網絡，進一步深化，建構持續的影響力。入伙工作已完成了，但【搬屋實務支援隊】會轉型為【家居維修隊】並與【小修小補義工隊】融合。【社區導賞】會轉型為【刊物編輯小組】記錄社區故事。我們也加入及轉型兩個大的範疇。第一，我們會把現有【樓長網絡】擴寬，不只是原來的公屋邨，更擴寬至區內三個入伙超過了二十年的居屋屋苑。在這一期的計劃中，雖然我們沒有特別為居屋屋苑的居民提供支援，但部分居民也有參與在今期的計劃當中，新一期的計劃就能進一步提供服務給他們。除了是服務地域範圍的擴寬，樓長的網絡的性質也會有新的元素。現行計劃的樓長主要關顧和支援長者，而新一期的計劃我們也會支援一些照顧者。我們在今期計劃的經驗看到年輕的長者也可以支援兒童照顧者，甚或讓退休人士與兒童或長者照顧者配對並提供支援。第二個元素就是【時間銀行】，我們會把富山不同的服務，例如維修、長幼活動、探訪等加入時間銀行的體制裏。

我們在籌備新的計劃時也有特別諮詢原有的居民網絡群組，他們都很積極表示希望繼續保留聯繫並同意隨著新計劃擴寬服務範圍。新的計劃亦有加入以舊帶新的元素，我們認為現有接觸的居民有能力帶領新計劃接觸其他居屋群的居民，他們在區內也生活了一段時間，只是從沒有參與社區服務。相信新的計劃參加者也能夠很快投入並擔起領袖的角色一同參與地區服務。

隨著計劃完結，我們與理大的合作也將完結。回顧3年的合作，由於理大團隊不是我們中心的同事也不是社工，這個角色更加能夠從客觀及好奇的角度向我們作出提問及分享觀察，反覆的回饋及討論，刺激我們有新的構思和角度。這個過程有助我們在策劃活動及管理整個計劃的時候，持續檢視工作定位和計劃發展方向。我們在第一年合作繪畫項目概要圖便是一個很好的例子，透過繪畫啟發我們更具體及有方向地一步一步去思考如何去推展計劃並且整理工作經驗。

2.

香港基督教女青年會沙田綜合社會服務處

「共創駿洋」鄰里互助計劃團隊



「共創駿洋」鄰里互助計劃

推行機構：香港基督教女青年會沙田綜合社會服務處
推行地區：沙田區駿洋邨
推行時間：2020年2月1日至2024年7月31日
(三年及入伙期十二個月，另延長六個月)

「共創駿洋」鄰里互助計劃，計劃以居民充權作理念，透過「社、福、校、商」協作平台，發揮不同界別的優勢和專長，並在邨內設立樓長制，攜手關懷及支援駿洋邨新入伙居民，加強居民對新環境的適應能力，建立鄰里支援網絡，以及推動更多邨內居民主動參與社區，提升對社區的歸屬感，建構共融和諧的社區。

計劃目標一

協助居民獲得適切的社區資訊
加強居民對新環境的適應能力

① 房屋資訊站及屋邨導賞團

在屋邨範圍內以街站形式向居民介紹社區資訊，派發「入伙資源套」，並透過導賞團介紹屋邨的地理位置和環境設施，以便居民盡快融入社區，加強對新環境的適應能力。計劃團隊於入伙辦事處開設房屋資訊站了解及協助居民的需要。



房屋資訊站



新屋邨導賞



社區資訊介紹會



網上導賞團

2

跨界別合作 為有需要人士提供入伙支援



協助長者以優惠價購買電器，如雪櫃、洗衣機等



聯繫贊助商，提供優惠價予低收入家庭購買傢俱，如床、衣櫃等



結連義工隊，提供簡單裝修服務予低收入家庭

聯繫贊助商，送出免費煮食爐予低收入家庭



計劃目標二

推動居民在社區建構支援網絡

1 樓長制

在邨內設立樓長制，培訓樓長/層長擔任居民之間的統籌及聯繫的角色，支援新入伙的居民，建立鄰里支援網絡，促進社會凝聚和包容。

樓長會議

每月開會討論邨內關注事務



參觀外間自助組織

學習如何建立及維繫與居民的關係

義工培訓

認識不同人士的特性，
學習與陌生人的溝通技巧。



樓長配對探訪

計劃團隊會因應不同的樓座，配對同座的樓長協助，簡單的電話問候或是生活上的支援，發揮凹凸互補的效應。

② 建立鄰里支援網絡

計劃團隊明白新入伙居民人生路不熟，缺乏支援網絡，當中不少為小家庭及長者戶。有見及此，團隊於邨內招募婦女及曾受助的長者，透過不同類型的活動，擴闊他們的社交圈子。

媽咪組

讓邨內媽咪互相認識，擴闊社交圈子，促進彼此認識及支援。協助建立健康的自我形象。



長者組

讓長者持續學習，學成後擔任義務導師，教授兒童藝術興趣班或桌遊活動，可以促進長幼共融，實踐老有所為。

駿洋盛食分享計劃

連繫火炭區愛心商戶贈送麵包和粉麵，送贈予有需要家庭。



駿洋糖水共享會

每月月底長者義工協助舉辦糖水活動，與居民分享各款糖水，建立居民互助關係。

計劃目標三 提升居民對新社區的歸屬感

駿洋文化邨

鼓勵邨內居民各展所長，於週末或假日讓居民分享音樂和藝術，促進屋邨的文化氣息，並以不同形式的活動凝聚居民，加強居民對社區的歸屬感。



和諧粉彩



咖啡研究室



皮革工作坊



親子繪畫班



親子手捏陶瓷

開辦文化藝術及康體活動給予居民參與，增加居民間的認識，建立良好關係。亦會邀請學成的參加者擔任義務導師，薪火相傳，逐漸邁向自務組織的雛型。

計劃目標四

在社區內建立跨界別協作平台持續支援居民的需要

跨界別協作平台

建立「社、福、校、商」模式，推動區內不同機構、教會、商戶及地區人士、樓長及層長共同協作，定期舉行會議及建立轉介機制，持續回應新入伙居民的需要。

嘉年華



連繫區內不同團體
合作舉辦嘉年華

地區教會



連繫區內不同團體
合作舉辦嘉年華

學校



邀請青年義工擔任導師，
為基層兒童教授英文

愛心商戶



連繫火炭區內商戶，借用廚房讓居民體驗小店營運及製作過程。商戶亦會聘請邨內婦女作員工，協助她們就業

藝術團體



連繫火炭藝術單位，
借用場地讓居民體驗
不同的藝術

物業管理處



訓練管理員，讓他們辨識
區內有需要或有潛在危機
的家庭，讓居民有效找到
適當的支援

3.

香港傷健協會賽馬會沙田青少年綜合服務中心

「融入里」社區網絡計劃團隊

「融入里」社區網絡計劃 邨內婦女義工與兒童網絡及計劃義工的社會資本發展

招募

計劃開始之初，工作員便開始招募及凝聚邨內的婦女義工，邀請她們協助兒童活動。邨內婦女義工與兒童網絡由2021年開始進行，由婦女義工作為導師協助舉辦兒童活動，與參與兒童建立關係，並陪伴他們成長。2022年有關活動主要參加者為幼稚園K2及K3的幼兒，亦有約15位婦女義工參與成為義工導師，一年的推行期成效不俗，活動受幼兒及家長歡迎，幼兒恆常與婦女義工見面，建立了不錯的關係，平日於邨內見面會打招呼及寒暄。

2023年計劃繼續延續邨內婦女義工與兒童網絡的服務，工作員聯絡約12位恆常參與服務的婦女義工開會，商討未來的服務內容。2023年三月開始，逢星期四的上下午各舉辦一組K2及K3幼兒小組，每次活動由2-3位婦女義工帶領進行，教導小朋友認讀中、英文字詞、進行社交遊戲。之前的活動內容，多由社工主導，在未來的運作上，社工計劃退後一些，希望婦女義工能夠主導多一些。有些核心和領導能力比較強的婦女可以幫忙設計活動，帶領活動等，而社工就可以在旁邊旁觀。有些較為害羞，領導能力沒有那麼強的婦女，有需要時社工會介入協助管理幼兒秩序和補充講解活動內容。

現時活躍參與網絡活動的婦女義工約12位，而比較主動提出建議的核心義工約有四位，社工大約一個月至個半月與義工開一次會，討論幼兒活動的安排及內容，同時了解她們面對的難處及討論處理方法。有時社工會安排藝術手作訓練、幼兒桌上遊戲訓練，義工學習後再教導兒童。

每一季的兒童活動，安排好日期及時間後，會於義工會議或透過婦女義工WHATSAPP發放當值時間表，義工們會主動填寫自己可行的日子當值。當有義工臨時因事未能當值時，亦會主動於WHATSAPP群提出，很快便會有其他義工回應並替補當值。

在這四個比較核心的婦女成員中，有沒有哪一個印象特別深刻的？

有一個我們印象比較深的婦女義工，她幾乎填了每一節當值表，而她這樣填寫是因為她想讓社工知道哪些日子她都有空。因為每節只需要兩位義工人手，若果有其他義工都填寫了同一時間當值，已經超過兩位義工的話，刪去她的名字即可，填寫所有節數當值，只是方便社工安排人手。這是一位非常主動，投入參與的婦女義工。她有很多想法及建議，例如她會建議和小朋友一起搓麵粉，第一堂讓小朋友可以搓不同的形狀，發揮創意。而第二堂就可以加一些顏色，假扮薄餅上面的芝士、蕃茄、香腸等等。

這一位義工是社工在屋邨入伙的時候，接觸到的。她之後有提起，當時她覺得負責計劃的社工很熱心，為她介紹社區設施及服務，告訴她社工想在邨內找一些居民共同服務自己的屋邨，那麼她便想參與一下。

認識這位義工後，社工會定期致電關心她的情況，慢慢便建立起關係。相熟後，這位義工會主動向社工建議可為居民舉辦甚麼活動，亦會主動跟社工分享資源，例如幫忙舉辦繩結班、安排居民一起行梧桐寨，參觀相熟的農居等。

計劃義工招募方式

社工透過活動宣傳單張宣傳招募義工，部份居民因收到招募宣傳而主動聯絡社工成為義工。社工會相約他們見面，介紹計劃及計劃所需要的義工服務，同時了解居民的特性及他們的強項、意願，而作出義工服務訓練及安排。社工又會透過社區學堂班組，觀察參加者的特性、與他們建立關係，相熟後便邀請居民成為義工，大部份居民都樂意參與。有時會直接舉辦義工訓練活動，如：運動義工訓練、兒童義工訓練等，直接招募居民接受訓練，然後安排相關義工活動，讓義工參與服務自己的屋邨。

計劃義工分工

現在計劃有居民義工，另外有義工領袖。義工領袖即是比較核心的義工，負責一起策劃活動，社工會約他們開義工會議，商討計劃的活動。他們受過社工的訓練或者協助社工一起舉辦了許多次活動，已經熟悉計劃運作，昇華成領袖，可提出建議及帶領其他義工進行活動。例如義工領袖會協助帶領新義工上門探訪邨內有需要的居民、協助帶領兒童義工進行節慶攤位活動等。

4.

基督教勵行會羅桂祥安泰服務中心

『感』 『動』 樂安泰 · 樓長運動好幫手團隊

計劃回顧及展望

「感動樂安泰·樓長運動好幫手」計劃是由社區投資共享基金撥款支持的，藉著通過招募樓長義工和感動大使，為社區中的不同人群提供支持和服務，在新屋邨建立更緊密的鄰里支援網絡。

在過去三年中，計劃已經成功招募了超過70位樓長義工和感動大使。這些熱心的街坊義工利用他們的時間和才能，以及藉著一系列義工相關的培訓，分別在社區中提供了多種服務。其中一項服務是支援獨居長者。因了解到許多邨內的長者生活孤單和缺乏社交互動。樓長義工們定期以電話關懷及上門探訪這些獨居長者，甚至與中心同工籌備旅行活動和桌上遊戲，給他們帶來了歡樂和溫暖。此外，在計劃歷程中一眾樓長義工自發地自製木頭車並用於街站運作；透過一釘一木製作俱安泰邨特色的木頭車，於恆常街站中用作宣傳和與街坊分享桌上遊戲，從而增加了社區的凝聚力。

縱然「感動樂安泰·樓長運動好幫手」計劃將於2024年初完結，但同時亦是開展另一段新的歷程延續一眾樓長義工和感動大使於過去全心全意的付出。期盼與樓長義工們籌組自立小組與中心夥拍繼續為邨內居民提供支援。同時，中心將繼續與社區合作夥伴合作，開展各種合適的項目和活動，以提供更多的機會和資源給予社區居民。安泰邨除了充滿年輕活力的家庭居民外同時也有一部分長者，因此計劃的延續也會按這方面的需要為服務方向，例如：夥拍樓長義工進行恆常的街站，收集街坊服務需要；提供中心空間予樓長義工進行會議和籌備活動；協調中心提供額外資源支援計劃延續項目等等。

在未來日子中，中心將繼續致力於連繫樓長和義工，並通過中心的資源開展更多有意義的項目和活動，目標是轉化合切服務，促進社區的整體發展和共融。相信通過大家的努力和付出，安泰邨將成為一個更加繁榮和幸福的地方並建立更緊密聯繫和共融性的互助社區網絡。

義工組相片





5.

鄰舍輔導會屯門/元朗鄉郊中心

欣田Joyful友善伙伴計劃團隊



鄰舍輔導會
THE NEIGHBOURHOOD ADVICE-ACTION COUNCIL



社區投資共享基金
資助計劃
充滿人情味的基金

This project is funded by Community Investment and Inclusion Fund

鄰舍輔導會 欣田JOYFUL友善伙伴計劃

對象：屯門欣田邨居民

推行時間：2020年5月1日至2023年4月30日（三年）

分享主題：承載義工小組經驗

背景

計劃於2023年4月底完結，社工隊預早一年時間逐漸推動計劃後續承載階段，讓義工嘗試開展自務，在計劃完結後延續社區資本，服務區內居民

目錄

探討義工小組去向 (兩大形式)

- 自務發展
形態一：如常
形態二：轉變
- 外部單位承載帶領角色

1

探討小組面對計劃完結動態

2

探討合作社去向

3

義工小組去向

- 自務發展 (形態一: 如常)

前設: 義工經培訓及實踐後已發展自務運作能力
e.g 整理訂單, 安排送貨, 核對金額...

(團購-成員熟悉既定運作模式, 運作無需額外資源, 例如場地/資金配合)



義工小組去向

- 自務發展 (形態二: 轉變)

前設: 欠特定資源/場地, 小組會無法運行
(剪髮-日間長者護理中心不外借場地服務邨內居民, 因非中心會員)
(湯水-欠缺每月湯料開支)



去向:

(剪髮-商量上門配對義剪)

(湯水-轉為物資派發小組, 由核心成員定期從外間機構領取物資, 派予有需要居民)

義工小組去向 外部單位承載帶領角色



外部單位持續支援小組發展，取代社工隊角色
(樓長-區內長者中心社工支援帶領小組發展，提供資源及協助配對探訪邨內長者)

介入策略:

預先安排社工與義工進行見面會，互相認識彼此及傾談往後合作空間

(探討義工小組去向)社工隊總結:

處理策略:

第一步評估義工小組往後自務運作所需資源，現實能否配合

視情況推動義工小組轉型/維持模式/尋求外間協助等，過程需要社工邀請義工一同開會商量去向，當決定去向後則按需要注入相關培訓/資源，協助小組慢慢獨立發展

開會建議事前已構思可行框架，再與義工討論細節，避免過份空泛讓義工自行討論，義工很大機會感困惑(*除非義工早已有明確想法)

例如:初時討論樓長去向時，義工都未有明確想法，討論難以推進，故之後社工隊預先界定與長者中心社工合作的前題，再一同討論合作的細節

探討合作社去向

限制:

計劃原定需成立JOYFUL友善社區伙伴合作社, 整合一眾義工小組, 唯現實情況難以註冊合作社 (缺乏會址問題+社會氣候令街坊對註冊卻步)

故社工隊轉變形式以整合義工力量(成立欣田義工平台)*詳見下頁

成立「欣田義工隊」平台 (整合義工力量)

- 1)集結出席率高的欣田義工在Whatsapp群組
- 2)所有義工都能分享由不同外間機構發出的義工活動資訊, 群組無特定主席/負責人士(去中心化)
- 3)以群組連結加入新義工, 每位義工都有此權力
- 4)已獨立製作海報及義工證



(面對計劃完結) 小組現行模式

- *初期同工自行挑選個別義工成為領袖，導致部份義工不滿，認為相關推選手法欠眾成員認可
- *後續轉為義工自薦出現4位聯絡人帶領義工群體，但聯絡人之間發生私事爭執，其後4位聯絡人亦認為管理工作量大及繁複，欠信心處理，義工們希望再開會商量去向

出路：

- *最終再開會協商，義工同意彼此不會有特別權力/角色(去中心化)，共同營運義工平台(可邀請新街坊/分享外間活動資訊/組織義工活動)

(探討合作社去向)社工隊處理策略：

面對計劃完結需促成領袖帶領義工小組往後發展有困難，義工缺乏信心/能力/其他成員的認同感而難擔當帶領角色，其中一個原因是計劃中期受第五波疫情嚴重影響義工培訓工作，進度受打擊

因此，社工隊面對情況轉形式成立去中心化的義工平台，至少維繫義工網絡，著眼於藉平台做義工活動的宣傳招募部份

- *(為屯門區內各單位注入約100人的欣田義工力量)

6.

鄰舍輔導會深水埗康齡社區服務中心及深水埗家庭支援網絡隊

「樂活石硤尾」 地區支援網絡計劃團隊

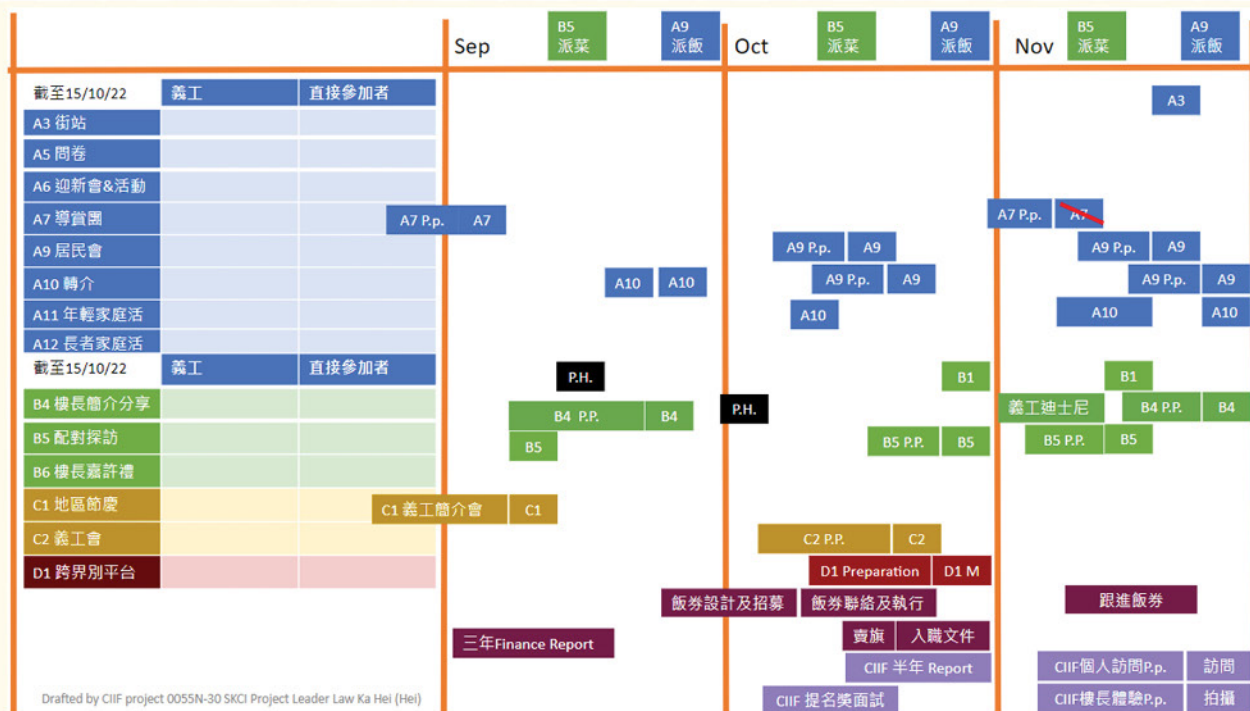


2022 Jan.	Feb.	March	April	May
截至29/06/22 A3 街站 A5 問卷 A6 迎新會&活動 A7 導賞團 A9 居民會 A10 轉介 A11 年輕家庭活 A12 長者家庭活 截至29/06/22 B2 互助小組 B3 樓長培訓 B4 樓長簡介分享 B6 樓長嘉許禮 C1 地區節慶 C2 義工會 D1 跨界別平台	義工 直接參加者	染疫及疫後支援工作 回答居民有關疫情查詢 (每日約四十個查詢) 與官方確認資訊 聯絡區內團體 辨別有需要家庭如獨老 以送基本生活物資 處理物資運輸及packing MAC房消毒	配對醫生與有需要家庭 處理物資運輸及packing 疫後派發基本生活物資 前計劃主任離職	B5 派菜 A9 派飯 A9 派飯 P.H. B5 派菜 A9 派飯 A9 派飯 B5 派菜 A9 派飯 A9 派飯 CIIF Finance report 計劃主任到職

Drafted by CIIF project 0055N-30 SKCI Project Leader Law Ka Hei (Hei)

2022 May	June	July	Aug
截至19/08/22 A3 街站 A5 問卷 A6 迎新會&活動 A7 導賞團 A9 居民會 A10 轉介 A11 年輕家庭活 A12 長者家庭活 截至19/08/22 B2 互助小組 B3 樓長培訓 B4 樓長簡介分享 B5 配對探訪 B6 樓長嘉許禮 C1 地區節慶 C2 義工領袖會 D1 跨界別平台	B5 派菜 A9 派飯 (till 2/6) A9 派飯 A3 A10 A11 A11 A12 B5(端午) B6 P.p. C1 P.p. C1 SWA離職 CIIF 樓長訪問 Fin. onsite P.P. CIIF Finance onsite	B5 派菜 A9 派飯 A3 A5 A9 A11 A12 B4 B6 C1 onsite P.P. CIIF Service onsite	B5 派菜 A9 派飯 A7 簡介會 A10 A10 A10 個案 1及2見面2次 各個案電話聯絡5次 連記錄及轉介文件 確診家庭支援 C1 P.p. D1 Preparation 尋找 各單位共同關注issue 散物資及退還貨倉

Drafted by CIIF project 0055N-30 SKCI Project Leader Law Ka Hei (Hei)



恢復恆常服務

熱飯支援及
義工自務派菜小組



第五波疫情後的硬件改善及服務推廣



1 加強街站宣傳



第五波疫情後的硬件改善及服務推廣



2 長期開放門戶，居民查詢增多

包括：離婚
分居
回鄉手續
精神健康
物資援助



第五波疫情後的硬件改善及服務推廣



3

增設層架車，協助宣傳區內資訊，以及作為居民交收物品的暫存點，推動資源共享



後疫時期重塑居民社區參與的習慣 及 為計劃完結作準備

居民篇

不同場合聽到居民的需要



經濟援助

外出活動

社交生活



後疫時期重塑居民社區參與的習慣 及 為計劃完結作準備

居民篇



後疫時期重塑居民社區參與的習慣 及 為計劃完結作準備

居民篇



後疫時期重塑居民社區參與的習慣 及 為計劃完結作準備

樓長及義工篇



樓長及義工例會
對應當月樓長及義工狀況變更主題凝聚活動

後疫時期重塑居民社區參與的習慣 及 為計劃完結作準備

社區未來合作

舉辦不同活動關顧身心健康，推動「幸福社區」



加強地區聯絡及合作，讓居民認識各團體及社工，
以助居民有需要時懂得尋求協助

Thank you!

樂活石硤尾 社區支援網絡計劃

深水埗石硤尾邨美禧樓3樓平台互委會

+852 9746 9965 / 4623 8973

SKCI.UIC@NAAC.ORG.HK



7. 鄰舍輔導會深水埗康齡社區服務中心及深水埗家庭支援網絡隊

「白田康樂家」 地區支援網絡計劃團隊

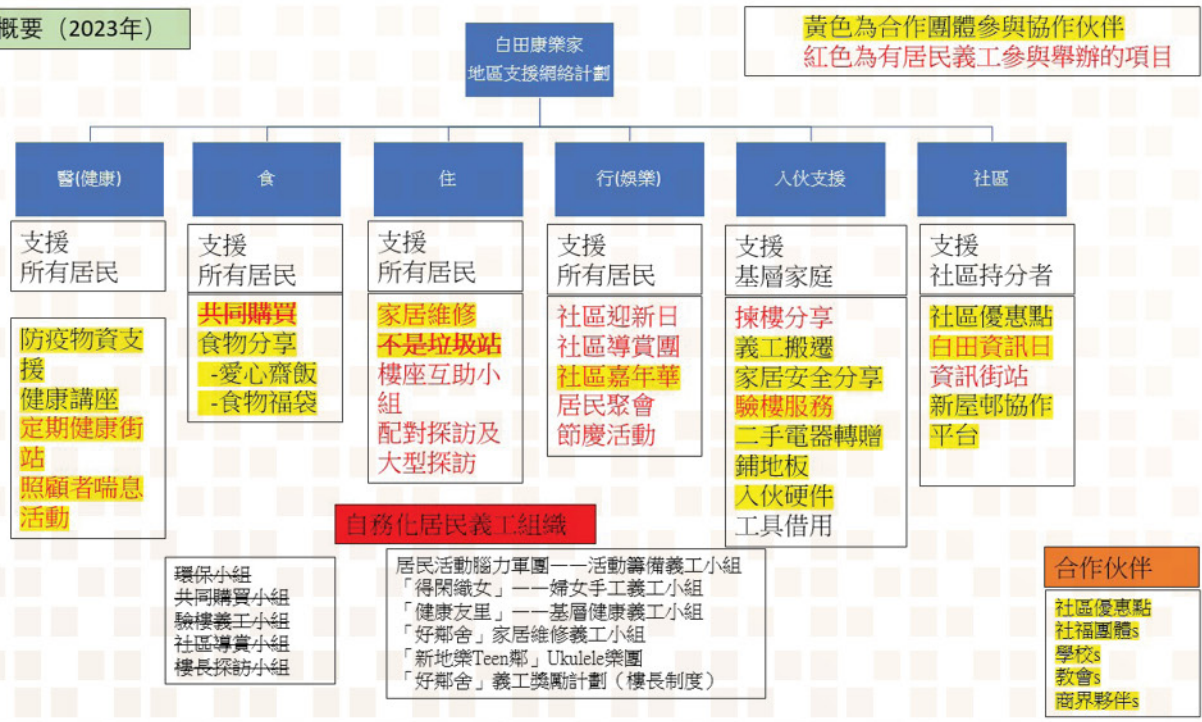
透過計劃概要分析計劃發展

計劃概要 (2021年)

黃色為合作團體參與協作伙伴
紅色為有居民義工參與舉辦的項目



計劃概要 (2023年)

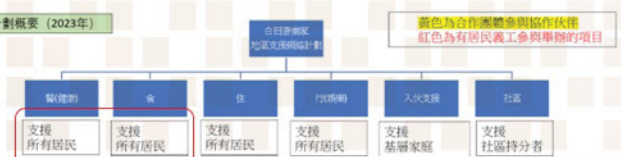


1. 透過計劃概要，反思服務覆蓋範圍，擴大支援對象

計劃概要 (2021年)



計劃概要 (2023年)



例如：【醫】——「健康友里」健康街站

活動對象：長者 → 邨內居民

項目增設：新型運動芬蘭木棋（以吸引不同年齡層的居民）

【食】——食物福袋

活動對象：獨居雙老長者 → 低收入家庭

2. 透過計劃概要，調整活動內容以回應轉變的社區需要

計劃概要（2023年）

白田
地區支援

例如：

【食】——取消共同購買活動

創建原因：居民面臨重建及新區未落成，購物不方便

取消原因：居民逐漸適應新社區，新社區落成之後多了許多購物選擇（大型超市及街市）

【住】——強化家居維修支援服務

原因：居民入住時間已有2年，容易出現小型家居

維修問題（例如：漏水/天花/牆面剝落等），長者家庭難以處理家居維修情況，低收入家庭亦較難承擔家居維修支出。

加強支援：提供家居維修訓練工作坊，培訓義工的基本維修技能及領袖能力，逐漸培育成為自務小組。



8.

新家園協會新界西服務處

【壹·義·仨】 共建朗善新家園計劃團隊

元朗區朗善邨於2017年2月起入伙，共有3座（善良樓、善愛樓、善勇樓），截至2022年9月，邨內共有1,203戶住戶及3,100認可人口。朗善邨屬偏離元朗市中心的公共屋邨，位置偏僻，地鐵及輕鐵無法直達屋邨，居民外出須乘搭邨巴至元朗市中心後，才轉往其他地方，屋邨周邊的社區資源匱乏及支援服務薄弱。本機構的辦事處位於天水圍天耀邨，需乘搭地鐵和小巴才能到達朗善邨，車程大約一小時。

本機構承蒙社區投資共享基金資助，開展為期兩年的【壹·義·仨】共建朗善新家園計劃。【壹·義·仨】共建朗善新家園自2020年11月正式開展至今，負責同事用外展工作手法，在屋邨內建立鄰里支援網絡，累計服務受惠人數超過1,700名，惠及人次逾15,000人次。2022年因為新冠肺炎疫情，本計劃調整服務模式，部分轉為線上形式，建立計劃專用YouTube頻道，傳遞疫情防護資訊以及社會福利資訊。

計劃名稱【壹】、【義】、【仨】分別代表朗善邨的社區、義工及跨界別協作平台。計劃透過「社、校、商」協作模式，回應元朗朗善邨居民的需要，並在邨內建立「樓長制」，發揮居民的專長及培養他們當家作主的精神，促進居民建立互助互信的關係，編織鄰里互助支援網絡，攜手營造具人情味的朗善社區。計劃一方面為朗善邨居民引入不同的資源，建立居民聚腳點，並支援邨內有需要的家庭，亦都豐富朗善居民的康樂活動，提升居民對社區的歸屬感。另一方面，培訓邨內有潛質的居民成為樓長及層長，在邨內擔任統籌及連繫的角色，支援區內有需要的家庭及長者，建立鄰里互助支援網絡。

期間，樓長每月定期探訪配對的家庭或長者，與受訪者建立深厚的關係，互相學習對方身上的閃光點。樓長亦會定期開會交流討論，設計不同的樓座活動給屋邨居民，讓居民有更多互動的機會，增加生活的趣味性。計劃中的閃亮點之一，計劃透過地冰壺這一新興運動，牽動不同年齡層的街坊參與到計劃中。地冰壺所需的工具較多，也較重，但依然無法阻擋街坊的熱情，也有義工在晚飯後組織街坊在籃球場進行地冰壺運動。

計劃已於2022年10月14日上午在朗善籃球場舉辦共建朗善新家園嘉年華暨分享會，邀請朗善邨街坊參與。在分享會上，嘉許了核心樓長對本計劃的付出，增強樓長的歸屬感，亦讓朗善邨街坊共同見證大家共同努力的成果。

隔離病毒雖限制了人與人之間的距離，但並不能隔離計劃同事的熱忱付出和參加者的熱烈支持，彼此聯繫的心更加緊密。兩年的時間，朗善邨的鄰里支援網絡的搭建和完善，有賴於各持份者的共同努力。所謂鄰里支援網絡，即是居民透過鄰里間的互助、關懷和社會的支持，形成一個友愛的社區。一方有難，八方支援。而本計劃建立的「樓長制」，凝聚社區的核心力量，當街坊在遇到困難時，能有求助的渠道，包括其他街坊亦願意主動幫忙，讓有需要的街坊及早得到適切的支援服務。

最後，本計劃能夠順利推行，有賴社區投資共享基金的資助和秘書處良好溝通，社會各界別包括商界、教育團體、友好機構、社區組織和夥伴們的鼎力支持，以及服務使用者及義工們的積極參與，一同攜手建立社區資本。

朗善邨實景





活動照片





9.

聖雅各福群會灣仔社區中心

「漁樂友里」新屋邨 社區支援計劃團隊



問題

01

為何參加工工大學
的實踐研究？

02

服務計劃與實務？

03

除了服務數字外，
同工可以如何理解
工作成效？

04

實務上有什麼
障礙？

05

為什麼新屋邨是以
CD手法作為介入
主軸？



為何參加
理工大學的實踐
研究？



好想知道
做了什麼

見到工作
的成效

知道如何
實踐社區
工作

展現社區工作
的價值及
重要性

團隊的組合

- 強項：擁有社區工作組織的經驗
- 弱項：並沒有成立新屋邨工作隊的經驗
- 現有優勢：過往同工有服務基層及市區重建居民的經驗，以協助居民搬遷新居及協助適應的經驗
- 資源：沒有其他服務點，地方支援本服務

從計劃書開始 如何開始製定服務計劃？



已知的地區資訊

- 地區人口
- 屋邨的人口分佈
- 屋邨歷史
- 社區設施



未知的領域

- 新入伙住戶的家庭組合
- 新入伙住戶的喜惡
- 新入伙住戶的需要



從經驗出發

- 想像新入伙居民的需要
- 設計接觸居民的方法
- 想像不同活動迎合街坊的口味

想像前後的分別 ...

- 需要適應新環境
- 在新居所需要社交圈子及社區支援
- 透過烹飪／休閒手工藝作媒介，吸引婦女參加者
- 以健康主題吸引長者街坊
- 透過街站活動等掌握居民的需要.....



想像前後的分別 ...

- 入伙期的迎新活動
- 烹飪活動吸引婦女參加者
- 計劃組織居民參與計劃→組成樓長→長遠參與互委會參與邨務
- 聯系學校作活動場地
- 開展活動

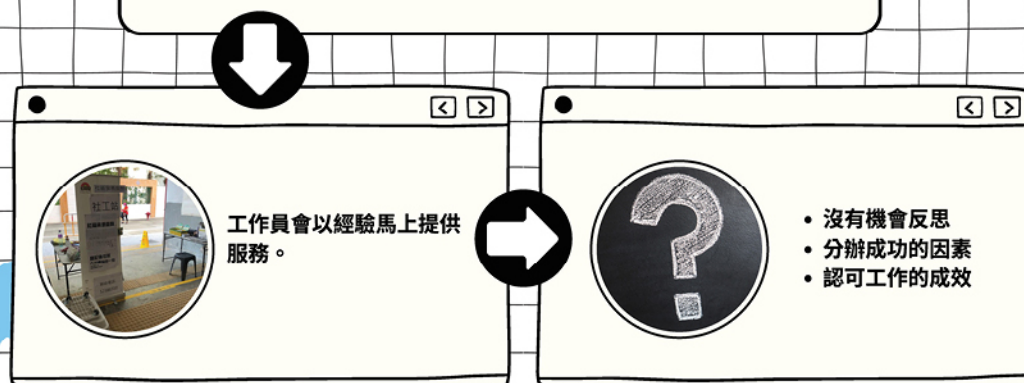


- 入伙期延長至半年以上，迎新的計劃安排不似預期
- 活動室無取水的地方，要到公廁取水
- 互委會於計劃中途的取消
- 疫情所有校園的關閉
- 疫情襲港，需因應疫情調整活動安排



前線工作人員面對的情況

計劃在入伙後半個月才開始，加上入伙期已經要開始交數。
工作人員必須馬上提供服務。



PolyU的實踐研究提供了
數字以外的角度，協助
同工反思實務工作

實務工作背後

例子1

Retreat

社工工作習慣
-->檢討/找錯處

轉變的決定性因素

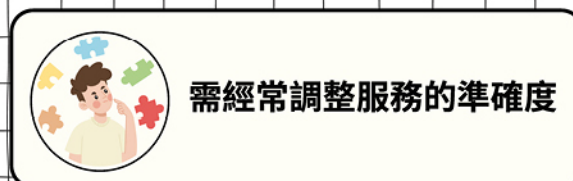
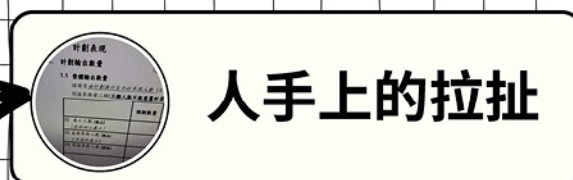
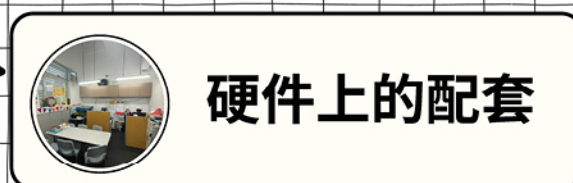
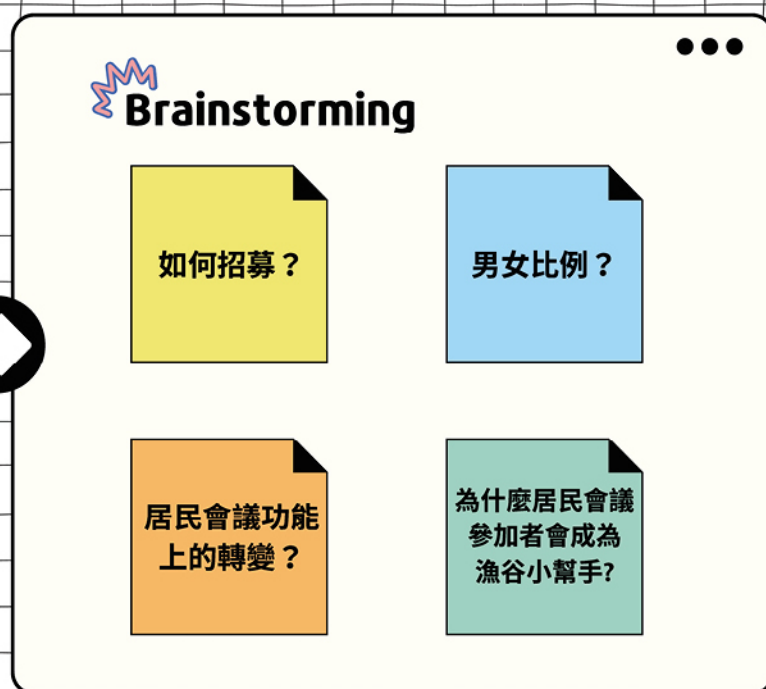
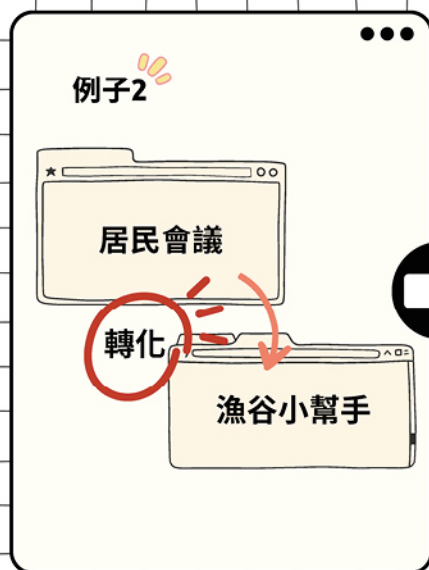
參與門檻低/去中心及去專業化/
累積成功經驗/一開始互助氣氛的重要性
/ 社工隊作為仲裁者的角色

介入方法
背後
的原因

如何理解
數字外的
工作成效

同工能
認可自己
介入工作的
成效

嘗試分辨
成功的
因素





硬件上的配套



- 互委會辦公室租約未能覆蓋服務年期
- 辦公室未能提供洗手間設施
- 辦公室環境狹窄，未能提供輔導空間給有需要的服務使用者



- 只能維持有限度前線服務；如恆常街站、電話查詢
- 限制介入手法、需要暫時關閉辦公室
- 服務使用者未能即時接受服務



人手上的拉扯



- 社工隊需要兼顧額外的前線服務；如偶到服務、個案處理、即時情緒疏導
- 計劃要求廣度及深度並重：需要平衡招募新參加者的工作及發展核心義工的任務



- 讓兩位前線同事應接不暇，需竭力以維持服務的質與量





需經常調整服務的準確度



- 介入手法會因大環境而改變，社工隊需要兼顧預定的服務推行並一直調整策略
- 如：Covid-19令入伙期延長、互助委員會的解散，需要轉變討論方向



- 社工隊需要花更長時間對介入手法Trial and Error
- 打亂原先部署



對新屋邨服務的反思

為什麼新屋邨是以CD手法作為介入主軸？其獨特性為？

- 非問題導向
- 強調街坊的強項及參與
- 鄰里關係的重要性

如何呈現社區工作的介入手法的果效？

在上述的困難下，如何能令新屋邨服務有更好的發展？



10.

鄰舍輔導會賽馬會大埔北青少年綜合服務中心

「好鄰舍@大埔」-富蝶（第一期） 屋邨地區支援網絡計劃團隊

居民聚腳點的功能及如何協助社區資本建立的經驗分享

引言

在新屋邨支援服務中，居民聚腳點的公共空間是一個重要元素，可發揮不同功能以促進服務。本文希望分享團隊由籌備至運作居民聚腳點的經驗，以探討其功能對服務質素以至社區資本建立的影響。從而帶動討論，了解如何在新屋邨支援服務中，協助團隊建立居民聚腳點。

介紹居民聚腳點：「好鄰舍@大埔」居民活動室

「好鄰舍@大埔」計劃於大埔富蝶邨內，建立了一間居民活動室，內部以共享咖啡廳為設計意念（見圖1-3），目的為居民提供一個輕鬆、舒適的公共空間，以促進彼此交流。居民活動室優勢在於其地理位置正處於樓宇地下，居民容易接觸。而觀感上亦屬於屋邨的一部份。

活動室提供 3 項恆常服務，一）聯誼及休憩空間。因應富蝶邨一期以細單位為主，屋苑設計亦未有一處室內的公共空間。同時屋邨亦遠離區內商場及公眾休憩設施。故此活動室定期對外開放，提供咖啡、書籍等，以作為共享客廳，讓居民有地方聯誼及休憩。二）附設「眾樂樂·共享櫃」物品借用服務。提供包括雨傘、買餸車、或運動用品及桌遊圖書等，以至油鹽糖都應有盡有，讓居民在需要時借用，以推廣互助共享的社區精神。三）新增的「富蝶共享盆栽計劃」更廣受街坊的歡迎。活動室內提供多個共享盆栽，由居民認養、共同打理，同時與彼鄰的自然環境打成一片，促使居民透過對自己栽種的植物盆栽而產生社區歸屬感，更有助滋潤心靈。

建立「好鄰舍@大埔」居民活動室的過程及如何影響服務

居民活動室的建立由洽商、構思到動工裝修過程中皆遇上不同困難。首先在定立地點時要考慮租金，及處理申請文件往來。構思活動室的功能時，除諮詢居民意見，亦要平衡財務上的安排。

在計劃開展初期，因尚未覓得地點作居民活動室，故計劃的街站以臨時攤位方式在公眾地方舉行，欲與居民詳談時，亦未能提供合適固定地點。經驗所見，有居民對欠缺實體工作地點的服務抱持懷疑態度，亦較少居民主動接觸和查詢。另一方面，計劃的活動亦要向其他單位借用場地，受較多限制。居民要到較遠的地方參加活動或會減弱參與動機。例如長者互助組，組員表示地點便利令他們更願意參與小組活動。

建立信任。在活動室建立後，居民了解到服務有固定的地點，經過出入會開始留意到計劃活動海報。同工與居民接觸的機會亦增加，漸漸增加認識和信任。與早前比較，主動接觸及查詢服務的居民明顯有增多。轉變的其中一個原因，相信是固定地點的服務單位能給予居民更大信心。而居民之間在舒適的空間中，亦更願意互相交流。例如在活動室的開放時段，觀察到有居民到訪休憩時能互相認識及結連。另外有居民認養盤栽後，會互相交流種植心得及互相欣賞，從而打開話題，建立最初步的互動及認識。

為小組及樓座活動提供空間。接近居民的活動室令計劃的活動設計更具彈性，而計劃團隊亦可增加樓座及小組活動的頻率，提升社區參與的氣氛。特別是團隊可在晚上舉行小型的樓座活動或聚會，讓居民放工晚飯後參與，接觸不同年齡層的居民。

社會參與的第一步。居民活動室的運作會邀請居民義工參與，義工會協助活動室的整潔及活動協作。活動室亦作為樓長義工聚會的地點，透過加強人與空間的連繫，以增加歸屬感。

工作上的挑戰。因居民活動室會定期開放，從而突顯了人手不足的問題。因工作人員要定期開放及當席，外出會議及個別跟進的工作要另行安排，同時亦要應對居民不定時的查詢。而活動室的設計提供夠多公共空間，因而減弱了辦公室的功能，只保留簡單枱椅。故工作人員處理行政工作時的效率會受到影響。團隊在設計時，要考慮平衡行政功能、面談空間及公共空間之分配。

經驗展望

Text Box透過建立居民聚腳點及思考邨內公共空間的使用方式，從而帶動居民參與社區並轉化為社會資本，是新屋邨支援計劃中不可忽略的要素。在計劃的有限時間內盡早建立據點十分重要。本團隊有幸能建立到一個居民活動室，以舒適的據點推展服務，當中曾經歷了不少困難。而有趣或挑戰之處在於每一個新屋邨的公共空間設計、居民需要以至社區氣氛各有不同，難以統一互相借鏡。但總括而言，居民活動室的設立有助服務提升成效，運作前的設計過程亦要考慮居民需要及區內環境特色，並邀請居民共同參與。而公共空間的使用亦不止限於居民聚腳點內，而是透過居民聚腳點為開始引發互動，讓居民參與及思考區內公共空間的使用方式及共同營造，而從中累積社會資本。



皇后山下齊建新區計劃團隊

皇后山下齊建新區照顧者咖啡室發展的經驗分享

照顧者咖啡室的原先理念是希望能夠提供一個可以喘息的空間予家庭照顧者排解照顧生活裡的壓力，讓照顧者可以放鬆自己。當中服務亦提供照顧資訊、喘息活動與照顧者支援服務。最後，希望推動照顧者互相認識、支援，逐步推動建立鄰舍層面支援網絡。皇后山邨貴為一個新建的社區、新的公共屋邨，理應上會有很多的家庭照顧者，加上香港的照顧者壓力指數亦一直被視為高，相信邨內的喘息空間需求亦高。然而當我們於皇后山試行照顧者咖啡室時，參與的人數並不高，每次參與的人數大概在五至六人左右。當中我們都從中作出反思及觀察，一直致力改善及推動照顧者友善的服務以回應邨內的照顧者壓力需要。

硬件配合度

相信絕大部的新屋邨支援計劃都會遇上相近的問題，活動一直受著空間、環境所限制。計劃的辦公室為租借屋邨互助委員會辦事處，當中的租期不長亦欠穩定，避免浪費及增加運作成本，相信多數都辦事處都沒有花費大量的經費於裝修上，加上本身辦公室亦與計劃職員座位、儲存空間融為一體，照顧者咖啡室的外觀較一般的咖啡室不同，難免與參與者幻想的休閒、舒適的喘息空間或咖啡室有出入，參與者未能完全投入於此。我們都嘗試於此方面著手，雖然我們未能改動照顧者茶座的室內設計，但我們有計劃怎樣再讓環境好一點。除了本身會在活動期間播放輕鬆音樂之外，我們亦添置了香氛機，希望讓環境可以再舒服一點。另一方面，亦致力尋找其他更合適的地方作服務，如嘗試找邨內的學校作合作。

照顧者意識

於服務期間，我們亦會介紹照顧者咖啡室的概念，當中包括照顧者咖啡室的起源、理念、什麼是家庭照顧者、照顧者壓力、喘息空間、香港其他地區或外國的做法等等。對於照顧者的壓力來說，參加者都自己身同感受，容易理解得到。然而我們發現很多

其他參加者其實對於照顧者咖啡室、喘息空間、照顧者需要喘息或如何喘息都十分陌生、第一次接觸，完全沒有概念，甚至對此不是太重視。對於普遍的香港家長來說，解決兒童照顧者的壓力都會投射在兒童自身身上，認為只要有子女有足夠的托兒服務、功課輔導班、課外活動、品行良好、自律就行，有一種將照顧者的壓力「外判」出去的感覺。所以服務上其中的一個難題便是要思考如何令他們接受及認同這些概念，又要怎麼把這些東西融入他們的生活裏，令概念恆常化地出現，而不只是停留在概念上。所以在活動期間，我們亦嘗試將服務分作不同的環節時間，一部分就是喘息為主題，教導及進行一些呼吸練習或是其他靜觀練習，令他們體驗及學習，並鼓勵他們於照顧壓力高時嘗試應用，另一部份有主題的東西，如討論皇后山的照顧者資源、香港的照顧者政策、其他國家或其他地區的政策、照顧者咖啡室的做法，希望藉此讓參加者了解更多和認同照顧者相關的理念。另外，基於日常居民普遍沒有「照顧者服務」的概念，當面對「照顧咖啡室」的活動宣傳時，好多時候都會誤會了為飲咖啡的活動，不少的婦女會以不喜歡喝咖啡、身體「唔受得」咖啡為由而沒有報名活動。所以在活動宣傳方面，我們亦要著重設計如何令居民了解得到活動的內容，包括我們嘗試將活動名稱由「照顧咖啡室」改為「照顧者冰室」，除了解釋活動當中亦有花茶、奶茶、茶、水等飲料外，與居民宣傳時亦要著重說明活動內容為喘息空間、並非只是單純喝咖啡的活動，以釋除不必要的誤會。

活動定位與設計

定義上，家庭照顧者可以為需要照顧父母、祖父母、幼兒、殘疾人士等，因應不同需要，投入照顧者這個角色。原先我們就希望計劃或服務上能夠做多一些與兒童相關的倡議工作，所以皇后山的照顧者咖啡室設計上亦以服務兒童照顧者為先，以方便配合計劃的服務與發展，亦希望透過此咖啡室中與照顧者討論相關議題。所以早期照顧者咖啡室的宣傳資料上會寫服務對象是兒童照顧者，當中的服務亦只有婦女、媽媽級來參加了。然而在一些性質上較自由，沒有指定事工（task）、較多討論環節的活動上，參加者人數的確有著顯著的重要性，我們觀察到人數愈多的時候，參加者的投入程度、主動發言、討論的積極性亦會相應的增加。因為在參加者人數不多、對照顧者的相關概念不認識的情況下，要求參加者共同討論相關議題確實是一件令參加者卻步之事。此時，慢慢地亦有街坊詢問我們長者可不可以參加照顧者咖啡室，我們就覺得既然暫時活動的人數亦不是很多人的時候，場地的空間亦足夠，所以我們就嘗試開放予長者亦能參加。事實反映，雖然長者已經不是兒童照顧者，但他們其實都有相關認知，亦願意一起去討論兒童照顧者相關的事宜，當中他們的參與確實有助推動討論的氣氛，所以職員自己設計的理念有時候亦會限制了服務的發展，「跳」出原定的框架有時候反而有幫服務的發展，當中可以是「跳」出的可以是想法、場地，甚至是服務本身的設計，透過不斷的觀察、反思去修改、完善服務，又可以說是以此適應社會、社區、居民的轉變。

12.

香港遊樂場協會彩德青少年綜合服務中心

彩福邨社區會所計劃團隊

彩福邨社區會所婦女義工小組的發展經驗

今年五月至六月期間，團隊提早舉辦了端午節慶祝活動，因按上年經驗，臨近節日購買活動材料的成本比較昂貴，故為節省成本而提早舉辦慶祝活動。與往年一樣，今年共有15位義工參與製作，經過兩年時間，義工隊漸趨成熟，表現積極和投入。若有活動在平日舉行，他們都會踴躍參加，且越來越多不同的太太參與，今年主力是婦女義工，我們共製作了400隻糰在街站派發。

團隊每年中秋節及端午節都舉辦類似的應節活動，由於越來越多太太想學包糰，加上中心有批素糰材料，故今年就交由她們作主導，甚至需要她們自行找食譜製作肉糰，由團隊提供素糰材料，然後把一半素糰派送出去，這便是2023年5至6月份之主要工作。

這15位義工是由計劃推行初期至現在建立出來的，由起初她們參加婦女興趣班，然後開始參加一些外遊活動（例如：故宮博物館），接著她們又提出除了參加活動外她們還很樂意幫團隊做一些事情，義工就是這樣累積及建立出來的。她們除了協助團隊，團隊推行一些義工活動外，也很團結地自發性建立了一個微信群組去團購或討論其他提議，然後再付諸實行。我們覺得這群組已開始達到計劃之目的：就是一群人聚集起來，並且做一些事情出來。其實她們開始自己團購買冰鮮雞再運送過來，因為商場的位置比較偏離其居所，而現在正察覺到這些問題，社工也向他們提出建議，最終她們便開始聯繫其他街坊。

團隊特意成立這個婦女義工團，參加者其實不單只有15位，整個義工團共有20位，她們是中心過往透過街展接觸、婦女興趣班或靈修活動中認識及招募而參加的。現時這義工團由社工負責帶領，逢星期二會舉行會議，社工會按她們的建議而每月定期舉辦活動，例如較早前製作餃子都是她們提出，再由社工帶領他們討論及實行出來的。雖然部份義工因有事或要上班而未能參加活動，故今年試行提早宣傳活動，讓婦女們可預留時間參加。

過去她們的工作模式會是一起做同一樣事情，但今年社工開始嘗試分配她們負責處理不同的工作，例如：買材料、醃製食材、包糰、派糰或當街站義工等，讓她們擔任和負責不同的角色和崗位，並且體驗分工的重要和好處。過程中社工與參加者一起訂定整個工作流程，當中包括不同的工種可供參加者按其興趣和能力作選擇適合自己的崗位，讓她們能明白和親身體驗籌辦一項活動的過程和注意事項，即使將來社工在退場後，她們仍能有這管理概念，按各人不同角色及崗位去運作及籌辦活動。

這次活動讓她們自行分工，社工從中觀察到她們整體表現十分正面，且能力很高，較預計的時間提早完成。原先估計需要3天時間才能製作300隻糰，最初還擔心對她們來說會否太多或是「不可能的任務」。怎料活動當日她們只用上一天半時間便製作了400隻糰，這真的低估了她們的能力，她們確實可以做得很好的。

義工除了有很高水平的包糰技巧外，分工的意識亦很強。由於有部份義工有兼職工作或下午時間需要照顧子女，他們會按各人的情況互相協調包糰的時間，例如她們可以出席上午節數時就會到中心幫忙包糰，而上午要照顧子女的義工若未能幫忙時便會主動提出下午到中心幫忙包糰、派糰或當街站義工等。她們並會留意著在沒有人的位置或人手不足的情況下自行調配時間到來幫忙。

這個自行調配時間模式是今次活動才出現，雖然過往社工在活動中也觀察到她們是有這方面的潛在能力，但因過往她們較受著朋友群組關係之影響，很多時會出現「攞朋友」的情況，例如：若醃肉需要4個人協助時，當她們見到其他朋友選了包糰而不是醃肉時，即使包糰已很多人，她們仍很自然選了包糰而不是缺人的醃肉。但今次活動中，她們都變得較前獨立和成熟，例如：她們的朋友選了包糰而包糰的人數已滿時，她們就會轉去其他工作崗位協助，甚至自發地協助入材料或安排家訪路線，讓大家派糰時能舒服和順暢一點。他們今年都較過去更具自覺性和更獨立，而不一定要「攞朋友」了。

究其原因，其中包括她們常與街坊見面及認識，甚至成為朋友，團隊差不多每個星期二或是每隔個星期二便會安排他們見面、開會或舉辦活動讓他們參加，漸漸地他們便不再限於跟自己的朋友相處，而是擴闊了圈子跟其他街坊混熟，這樣他們之間的陌生感就逐漸減退了。這改變是一個過程，是需要經過一段時間而成的。社工在初期會跟進和指導她們較緊的，在上年製作月餅或者包糰的時候，社工真的需要一步一步地跟他們做，例如：製作糰和月餅所需的材料份量、分工安排等。這些事項都需要社工帶領他們，甚至為他們決定包什麼糰及製作什麼月餅等。

直至今年的端午節，他們開始主動問社工有多少財政預算、要包多少隻糰等。在了解預算及需要後，他們就能決定包素糰還是包肉糰、與及各款糰子的材料和數量，例如：鹹蛋黃可不可以買現成還是買回來製作等。他們累積去年的經驗，不再是要選用較高質素的材料，如：五花腩或調味料等，反而在知道派送對象後會考慮受惠者的口味，因為他們明白家鄉特別口味的糰未必適合其他人，所以他們就決定要製作一些符合大眾口味的糰。這段時間社工最能體現到他們從最初以事工化模式去做這件事，一心只希望能為這個小組和服務對象做一些事便罷了，但當他們互相越多見對方，關係就越來越深厚，已不單再是為事工而參與小組活動，甚至在過程中的合作也變得更暢順了。

計劃在開始時較事工化，社工要不斷招募義工、找他們做一些事情或找他們幫忙，直至中段的時候社工和他們商討小組改變方向的時候，期望能讓他們互相更加熟悉。在過程中發現，若他們彼此不熟悉的話就會「夾得不好」，故此先聚焦在婦女隊及長者小組上，讓這兩個小組的成員在變得更加熟悉後，這都較起初所訂定之目標有更明顯的效果。

他們現在亦因此而成為好朋友，在每隔個星期二的聚會前都會相約一起吃早餐，然後便一起到中心聚會，聚會完結後他們並相約品茗茶聚。這樣密切的關係亦帶來不少好處，他們的主動性和內聚力很強，自覺性也得高，現時當有新人加入小組時，他們均表示歡迎，例如近期因為在故宮博物館參觀活動中招募了些新義工，雖然他們本身都是住在彩福邨，但由於平時較少露面，甚至有些義工是新搬來這區及剛剛加入團隊，組員都很樂意和主動地提供一些社區資源及資訊予新組員，例如：鄰近牛池灣街市買餸較便宜、百佳有什麼優惠等。

社工最初以為小組的義工會懂得如何籌辦活動及協助，直至當社工於小組中與義工開會時才察覺義工對籌辦活動之認知有限，確實他們既非受訓社工，亦從未接受活動策劃之相關訓練和經驗，他們只是普通街坊，故我們不應期望他們能懂得舉辦一個活動所需要計劃之程序和考慮要點，例如：風險評估或尋找資源等。因此社工由籌劃階段，直至活動實際舉行期間，開始培訓義工籌劃活動之知識，讓將來社工離場後他們在需要舉辦活動時能知道該如何籌劃和推行。

計劃尚餘四個節日：就是端午節、中秋節、聖誕節及農曆新年，期望組員在這四個節日中能按過往所學到的經驗，在今年起更主動地提出意見及分工安排，過程中社工會充當顧問及提點的角色，然後再與組員落實最終方案。社工還希望能逐漸淡出領導者角色，讓組員最終能經驗由頭至尾去計劃一個活動之過程及所需注意之地方。當社工正式離場時，組員都能自動自覺及懂得如何計劃及運作，這是社工在餘下的時間所期望能達致的計劃目標。

今次與過往不同之處是在吸取其他新屋邨入伙社工隊的經驗後，變得更具靈活性，早前COVID期間有很多街坊擁來參加活動，參與人數不少，及後在全面復常通關及上班後，很多參加者都離開了。他們離開時有人會說：「我們的計劃參與人數又縮了，只好之後再『掘』過」。這裡社工提出了一個問題：為什麼我們那麼容易讓他們「走」。普遍的回應就是已致電給街坊，街坊表示因太忙而不想繼續運作下去。

今次活動是以流水作業式進行，義工會按他們下班後的時間去參與其中一個時段。這種活動與過往社工慣常的定時班組活動模式有所不同，因街坊是活動參與者，他們接受服務多於付出，這種工作模式反而可以聚集婦女，既有屬於他們自己的團體活動，又可以按着他們的情況選擇合適自己的崗位，這與原本單一固定時段運作模式不同，希望能藉此「留住」他們。

這個項目比較特別，例如包糰或會被看成一個生產線方式，若能分時段進行這生產線模式的話，這樣便可以滿足到不同街坊在不同時段參與的需要，甚至能夠保留整體的觀念。因為他們若能一起參與同一件事時，他們都會覺得自己是屬於同一團隊，甚至最終他們有機會參與派糰或數糰的工作，他們的集體感覺便能展現出來。這樣除了單一模式運作之外，亦可以團隊模式運作。誇張地說，試想若整個屋邨都有這種感覺，每位街坊都能在不同時段中找到自己的崗位，並且為彩福邨共同做一件事，這想法或許是較理想和樂觀，但卻不是完全沒有可能做到，大家試想想，如傳統開班舉辦親子活動，甚至樓長計劃時，我們如何可減少將屋邨內的街坊分成服務使用者和服務提供者這兩類人呢？如何可以幫助他們各展所長及作出貢獻呢？若能夠讓一些被探望的長者能夠主動一些，讓他們覺得自己可以不單單是純粹接受服務，而是可以同樣去服務其他有需要的人，舉派糰活動作例子，長者過去多只是接受服務，但若果將來在端午節包糰活動中能發展他們一同參與，這樣可以讓他們按其實際狀況和需要在不同時段和崗位中有所發揮。

今次正正就是街坊能夠找到配合他們的時段和崗位，並做他們感興趣和專長的工作，最終他們便能夠在短短時間裡成功製作400隻糰，這除了快速外，他們在分工及人力上的配合是一個挺特別的因素，成效值得鼓舞。

活動照片



13.

香港路德會社會服務處路德會賽馬會雍盛綜合服務中心

友里共享@皇后山計劃團隊

友里共享@皇后山義工小組的發展策略

我們通常會設計兩種活動，其中一種是直接由社工帶領的恆常活動，另外一種我們稱為義工系列活動。義工系列的活動會先由社工帶領一些街坊參與一些手工藝體驗，然後再由街坊去協助舉辦相關活動予其他服務對象，由此希望他們一方面能體驗該活動，另一方面亦能參與義工服務。我們之前觀察到區內參與義工系列活動和參與普通恆常活動的成員不同，他們通常只會參與其中一種活動，而不會兩種都參與。因為有一些家長沒有做義工的經驗，當他們看到活動的標題是做義工就會卻步，所以我們亦會透過每個月舉行不同的活動，邀請一些曾參與我們一般活動的家長在往後成為我們的義工助教，令他們知道其實做義工並沒有想像中那麼難，至今效果十分良好。因為已經體驗過一次，所以叫他們再去教導其他人也不會十分抗拒。我們也會安排時間讓他們準備，以及在活動開始前有一個時段讓他們了解活動具體流程，令他們更加清晰而增加信心。在這種角色轉化的策略中，經常參與活動的街坊較容易被轉化。特別有一批街坊每個月起碼會報名參與一次活動，他們會比較熟悉社工隊服務模式和單位環境，讓他們轉化成為義工也會比較容易。反之比較少參與恆常活動的街坊就需要較多時間讓他們熟習社工隊環境，才能再鼓勵他們參與義工活動。

在招募工作上，我們在海報宣傳上會表明部分活動設有一節體驗和義工服務日，或是直接招募義工參與，是我們已經計劃好要招募及培訓義工的；有些活動我們則沒有表明，而是透過社工在恆常活動中的觀察，根據街坊的表現再轉化成為義工。特別是當發現參與者對參與活動十分有興趣，或他們對項目內容十分得心應手的時候，我們便會邀請他們在下一次舉辦同類型活動時成為義工去帶領其他參加者。例如在今期舉辦過以區內家長為對象的蝶古巴特、和諧粉彩等體驗活動後，我們會在下期舉辦以區內長者為對象的同類體驗活動，並邀請今期的參加者成為義工協助同工進行下期活動，透過以舊帶新的服務形式讓初次參與義工服務的街坊更有信心投入服務和適應身份轉變。

針對兒童青少年的義工活動，招募工作與上文提及的一樣，有些活動在招募時會開宗明義告訴他們是來參與義工活動，希望他們帶著責任心來參與；另外也有先體驗再透過社工的觀察轉化為義工的活動，所以某程度上是按他們的表現和意願再去決定會否轉化作為一個義工。我們也會設計義工聚會內容也會讓他們變回參加者的角色，我們會在聚會上半部分討論未來義工活服務計劃，然後在下半部分做一些活動體驗，讓他們明白除了來做義工外，亦可以參與輕鬆的體驗活動。為了配合兒童青少年的時間，我們的活動時間表會盡量避免考試前舉行活動，並會於這些時期改為舉辦成人／家長義工活動；在暑假及考試後，便會多舉辦兒童青少年義工活動。參加者大多為高小至初中學生，他們參與活動前需要請示家人，幸好我們與他們的家長相熟，通常都可以參與。

我們有一組高小義工成員十分投入義工活動。我們與理大團隊的傾談過程中曾討論他們參與活動的動機是什麼，於是我們在之後的聚會中訪問了一名小朋友，她很快地回答，因為她以前曾受義工的幫助，到現在長大了，到了一個新地方，亦想成為一名義工去幫助其他人，其他小朋友也附和她。這群高小女孩是互相認識的，有一天我們在邨內的公園認識她們後便慢慢建立成義工小組，她們也把遊玩地點從公園移動到我們中心裏。以原有的群體關係建立小組的好處是只要時間合適，他們便會整個群體來參與我們的活動，但也有我們需要小心留意的位置。我們需要比較留意他們之間的溝通，留意他們與上一次出現的時候人數有否改變，或她們當中有沒有發生一些爭執，導致他們的友誼關係有變化。在小組的發展初期，這個群體有6名小朋友參與，但直到現時有2名已經沒有再參與我們的義工活動，當我們去個別WhatsApp邀請的時候也沒有得到回覆或表示沒有空參與，而當中的原因是她們之間已經沒有再一起玩了。

我們不希望我們的青年義工隊中只有她們幾個人的群組，所以我們也會去單獨招募一些兒童青年義工。我們在2023年5月第一次對外公開招募參加者參與義工聚會，很快已經有多2名女孩子，1名11歲1名14歲，表示有興趣參與。按場地的限制，我們希望一共有10名成員。當我們了解有小朋友有意參與義工活動時，我們會邀請她進入WhatsApp群組，同時我們也會透過私下聯絡了解每位小朋友對於哪一種義工服務有興趣，以及他們的課堂時間而配合活動設計。

我們在這次加入新成員時也有想過內聚的問題，所以特別跟現在的4位女孩子提及，她們也清楚明白不會只有他們去組成這個義工群體。我們曾嘗試新增小組成員，但因為時間上未能配合，她也不在皇后山上學而不能維持。而且她們也不是同一個友誼圈子的小朋友，導致他們可能有一些意見出現的時候會和自己相熟的朋友去交流，不會大家一起分享，好像存在了一些隔膜。我們觀察他們對年紀大一些的青年人會比較友善，較容易融合。融合的問題不一定是刻意的排斥，這個年紀的小朋友，她們有自己的話題。也不是說要故意疏遠新成員，但是可能因為她們本身自己圈子的話題其他人比較難參與，在這些時候我們便會把話題拉回日常一點，

令大家都能參與。有新成員加入時她們不會刻意或主動關注，但是她們會感覺到她是新來的，未熟悉環境，並會嘗試去附和新成員的說話和回答她們。因為群組當中有2個女孩子是比較活躍，他們就會在話題停斷時開啟新話題令氣氛更活躍。她們也明白新來的小朋友可能會比較尷尬，便會做第一個分享的人。另外，我們也會在義工活動開始之前有一些團體遊戲，希望他們在遊玩過程中可以熟悉大家。所有參加者到齊後，我們會再做自我介紹及介紹我們的義工工作流程並正式開始活動，因為我們希望她們會在完成義工活動後互相認識。

小組的活動時間通常是星期六下午，舉行的時間會盡量遷就她們的生活時間表。我們也曾試在星期五晚上聚會，為了配合大家的時間，我們會問她們想星期五還是星期六。但是現在我們開展了公開的招募，就未必會經常更改時間，而且我們也會配合她們的校曆表，希望月頭一次聚會月尾一次。考試附近的時間我們不會相約，希望她們專心考試。如果有成員與其他活動時間相撞，特別她們有一些課外活動不是固定時間的，我們便會盡量相約最多人有空的日子。通常平日是不可行的，因為他們第二天也要上學。現在通常是1-2名相熟的小朋友協商後一起回應可以或者不可以，而比較忙的小朋友，就要個別詢問他們什麼日子是適合的，我們再相約。他們當中有一些小朋友是比較休閒的，他們很多日子也可以出席，所以我們會去遷就比較忙碌的小朋友。在這個群組內，原有的4位女孩子是比較核心的成員，因為他們通常一起出現會相約好一個日子，而且他們也比較積極發現會向我們提出什麼日子可以或者不可以，隨著小組將公開招募，我們會一早相約日子再提醒她們出席。

例如一次與母親節有關的義工活動，我們在3月份開了一個婦女節街站和一系列活動讓邨內婦女認識我們，我們亦希望透過母親節活動讓小朋友義工及婦女協助介紹我們給區內尚未認識社工隊的媽媽們。我們會先初步構思計劃由小朋友義工製作禮物包，再到邨內公園認識其他媽媽並派發禮物給她們；然後在4月份的聚會中向現有兒童青年義工提出這樣一個大致的計劃，再與他們討論細節收集他們的意見，相約日期準備物資和進行派發。而每逢節慶前夕的大型嘉年華活動，也會在事前透過WhatsApp群組收集各群組義工的出席情況，於定期聚會中討論攤位內容並準備物資，再由義工協助活動當天的攤位運作。

社區工作、社會資本建立工作的特性等話題我們與理大團隊在恆常會面中不時討論。關係建立工作需要花上較長的時間，但計劃的時間有限，為了達到人數的目標我們需要採取漁翁撒網的方式，讓更多街坊認識我們，再而建立關係以達到我們想要的長遠目標。社區工作中每位參加人數的背後都是街坊的故事，透過了解他們的經歷及想法，我們或能提供更多活動及服務給他們。雖然空間有限，但這次了解高小義工小組的成員的故事是一個好開始，希望能用故事的形式記錄她們的經驗及轉化。

14.

香港基督教女青年會秀群松柏社區服務中心

「共樂皇后山」 鄰里互助計劃計劃團隊

「共樂皇后山」鄰里互助計劃經驗分享

探訪活動

皇后山有兩所小學，在二零二三年三月的時候與其中一所小學合作並舉辦親子探訪的活動。為了盡量掌握大家參與探訪的動機及熟悉程度，我們安排訓練及探訪活動分開了兩天舉行，希望安排更完整的培訓內容，同時亦方便我們掌握參加者的個性與能力。在訓練時，我們與家長和小朋友熱身、互相認識、講解活動安排及探訪注意事項。大部份參加者都比較少接觸我們辦事處，始終他們的空餘時間跟辦事處主力服務大人及長者對象的開放時間並不湊合。他們多數在週末、假期或者晚上時分才有空。為了處理這情況，我們與學校商討合作，立了一些合作的方向：由學校負責招募親子義工，發出通告給全校的同學及家長，然後由參加者回覆參與意願。最後，我們共招募大約十五至二十對親子參與活動，參加者來自不同年級。活動安排在放學時間，是計算作平日課外活動，這並不影響他們的學習時間。因為活動在放學時間舉行，活動時間大概是兩至三小時，在下午三時至五時舉行。

相比我們平時舉辦的義工活動，這類型的探訪活動比較少做，加上有些參加者是學生，我們擔心他們未能掌握講解的內容，所以準備了「角色扮演」讓學生和他的家長一起做。根據個案，家長扮演伯伯而學生就做訪問員。本來打算交換爸爸媽媽的角色做，令小朋友扮演時認真一些。後來想一想這個情況好像有點尷尬，同學要跟其他爸爸媽媽一起扮演，反而因尷尬而效用不太高，所以最後決定跟小朋友和自己的爸爸媽媽做角色扮演。有趣的點是，我們構思角色扮演遇上困難時，使用了chatgpt幫忙構思角色扮演的設定。至於小朋友的表現，與一般大家想像的小朋友一樣，當只參與一次性課堂時，有些很活躍很專心，有些相對地比較懶散，有些會打瞌睡。這個情況都很現實，其實真的不多小朋友很自發去做義工，多是由父母填回條為他們報名。可是，家長們整體的表現都非常好，因為大多都是家長自發報名，所以家長比小朋友表現更主動，參與度更高。角色扮演的時候，大多小朋友能夠投入活動之中，當然也有少部份的同學比較安靜一點。這個情況就如剛才所提及，親子自己做扮演的好處是不需要暖場，所以大家都能很快進入狀態。

相比跟陌生人做角色扮演，玩味性質會比較強一點，但過程中大家都嘻嘻哈哈。社工有時會「入組」聽下、講下或問下，促進角色扮演中的交流，整體反應都尚算可以。他們已經學習了早前提及的內容，例如：說話清晰及緩慢、簡單的語言等。他們在扮演時使用學到的技巧，練習一下自己是否有能力做到，或嘗試回顧一下學習內容。

探訪的日期是三月三十一日，趕著三月及復活節連假前的最後一天進行探訪。我們安排了兩個家庭，即是兩大兩細，再加一名女青街坊義工，最少五人的小隊上門探訪。因為這是當初與學校湊合的安排，由一位長期參與計劃的義工帶領兩對親子義工進行。我們在訓練時也問他們，如果學校再次舉辦這類型的活動，他們會不會願意參加，他們都表示會。社工在正式探訪時有「入組」觀察小朋友在真正探訪活動期間的反應。有些比較害羞一點，始終要跟陌生人說話，一開始認識被探訪的長者戶時，小朋友通常都是躲在父母的身後，表現比較尷尬。因此一開始義工和爸爸媽媽便會主動一點，社工「入組」的時候觀察到爸爸媽媽們的表現挺好，他們都會叫小朋友預備一些問題慰問長者。我們在訓練時有提及到如何與長者交談，教導他們預備一些問題，而當時爸爸媽媽亦有叫小朋友準備問題。小朋友真是一板一眼、一問一答，問長者喜歡吃什麼，或他們喜不喜歡住在這裏等，問完這些題目話題就完結了。見到他們的表現都覺得很可愛，反而被探訪的長者會反問小朋友一些問題，所以他們的互動都挺有趣。編排探訪的方面，我們也盡量安排他們探訪自己住同一座的長者戶。社工經常強調如果他們平日乘升降機時看到長者或者同組的義工可以打個招呼，希望加強鄰里互助的目的達成。

這次活動是一個種子，一次性活動未必做到長遠的效果，只是一個開始，期望隨後社工與另一間小學合辦小朋友教長者用手機的義工活動，能夠有更多「得意」的東西產生。與學校的合作會涉及學校社工。暫時學校社工的看法是因為小朋友玩手機很厲害，例如：whatsapp，所以，希望他們正向使用手機，例如教導長者使用手機。我們會安排訓練給小朋友，他們上完堂後便會教導其他長者使用日常應用程式及手機遊戲，當日他們會跟長者配對。這個活動形式算是促使他們聊天互動的契機，而在活動舉辦當日，也算是成功促進長幼共融，和社區不同年齡層的人士互動互助，進行凹凸互補。

工作形態

傳統的機構會習慣商討年度計劃，通常一年已經計劃好七至八成的主要活動，但「新公屋計劃」某程度上不注重長期計劃部份，變相所有的計劃就轉移到前線同事。計劃書上注明一個數字，為大概半年需要完成特定的節數，至於這個節數在半年間哪一個時段完成，每次出現的次數及時間並沒有要求一定要分配到哪一個月份完成。只要你半年內能夠滿足節數及人數便可，所以某程度上社工計劃活動時可以更有彈性，配合社區當下發展、街坊當下需要以及義工當下形態作調整，籌劃未來兩三個月的活動。

因着以上條件，我們團隊會有一些恆常的活動，例如：健康檢查、平板電腦教學等，這些都是「定死了」的部份，但是彈性的活動都依然存在，亦佔挺重的比例。這個形式在社工的角度，某程度上是一個優勢，不用被太長遠前訂下的年度計劃綁死，哪一項數字或哪一個活動不夠產出，便可彈性調節。好處是可以即時回應到時勢和社區當下的需要。如邨內發生交通意外，便經過與居民討論後即時設立關注馬路安全的街站，發起聯署活動引起社區關注，並就訴求約見區議員和房屋署官員討論，透過不同的參與階梯，社區問題自己解決，借此培養居民的社關意識。又如北區黑雨水浸後，便即時安排皇后山義工進行鄰近鄉郊探訪及關顧。不用被年度計劃綁死，預留空間即時調節工作重心及方向，以趕上社區變化。但是，可以這樣操作只是因為皇后山居民參與社區活動習慣被我們由零開始塑造以形成彈性和隨時彈性改變的習慣，加上同事工作習慣結合的現象，並非表示這就是新公屋支援的金科玉律，但整體來說運行了大概兩年的時間，暫時都運作順利，可以說經常短期內回應當下需要會出現許多零碎及突發的統籌工作，但某程度上也是制度容許的彈性。當然節日的安排也有更多的事前規劃，譬如端午節、中秋節等傳統節日，都會預先計劃探訪和節日活動。而且不可能所有事情都「無譜」，所以今年已嘗試把一些活動恆常化，居民起初只是服務接受者，經過工作員的充權，轉化角色成為服務提供的義工，例如已有街坊導師願意長期教學的太極班、書法班、農耕、香薰治療、日間中心義工、鄉郊探訪義工、配對探訪等，這些居民透過恆常活動作長期參與，有助保持與居民的接觸及建立關係，也有助發掘有潛能的居民成為義工，甚至成為樓長，建立鄰里網絡。亦有助加強他們對社區的歸屬感。若能夠知道該月份「鐵膽」會有什麼活動，會剩下甚麼空閒的時間，譬如以過去七月份的日程表為例，七月份的日程還未落實，見到有些活動已經預計在日程表內，而七月星期六、日、四的日子未有活動，在「追數」的角度下，如果該月份追不夠數，那麼就可以由工作員自行創作一些活動到計劃的日程表，如邀請本身有技能的街坊義工一同策劃一次性的烹飪活動等。或者，在該時期與其他單位洽商到新的合作活動，尤其有時候部分合作機會來得突然時，也會適當調節計劃的日程表。如紅磡聖公會長者中心聯絡辦事處同工想帶人到皇后山跟街坊義工聊天，那麼在計劃日程表的時候可以考慮落實合作，日程表有什麼空位就可以將合作活動落實。保持靈活性給一些外間合作的活動是必須的，突然被邀請的活動、突然發現某議題活動在某幾個星期值得做，就會在已有日程表上的空隙盡量安排，引入不同團體和組織合作，除發揮凹凸互補外，更重要是可以成為社會資本。

計劃的活動分佈暫時可以分為「重心活動」與非恆常活動兩類。社區投資共享基金的計劃強調協同效應及凹凸互補，所以辦事處工作較多與聯絡不同的團體，當有一個團體突然想做活動、例如長者中心「開組」想街坊參觀一下或有義工突然想舉辦甜品班，上完甜品班想教導其他街坊製作甜品，當有這類型的突發活動，社工就負責協調或設計活動鋪排的工作，所以剛才提及現在的模式似乎是每個星期恆常工作，再加上一個月即四個星期裡，幾乎每個星期都會有一些非恆常及一次性的活動，我們辦事處就是這樣鋪排工作的程序。一開始的工作鋪排比較散亂，因為一開始有一些所謂的恆常，例如：太極班、嘉年華、義工招募大會或健康講座等一次性活動，這些活動全部都是處於嘗試階段，我們也不肯定每個活動的反應如何。透過嘗試了解街坊對於不同活動類型的反應、他們的需要等，然後再構思接下來的活動計劃。但是，這些活動能否成為「重心活動」，就真的沒法預計。某程度上是同工對於該社會服務的想像、理解及評估需要，而最終這個服務後來有沒有成為「重心活動」，變成了所謂「膽」，決定原因很多。社工最初構思除了入伙街站及進行入伙支援跟進外，如何在邨內以最短時間認識到最多的人，就是用「攞著數」的方法聚集他們，所以在「入邨」的時候，當時有很多物資。當然也有時勢造成的情況，恰巧入伙是疫情期間，加上皇后山成為隔離中心，很多團體願意捐贈防疫物資派發給皇后山邨內的街坊，這個方法最能夠最快及有效聚集到一班街坊。聚集街坊後，基於辦事處的服務性質，能夠留下街坊的電話、地址及名稱。打電話給街坊並不困難，因此，當第一輪的活動需要電話通知時，社工便勤奮地打電話，讓我們可以更認識街坊外，也可以滿足服務需要的人數。當知道有一些服務較為吸引後，例如：量血壓，坦白說，如果一星期量五天血壓，所有服務數字都能「爆棚」，但當然不是純粹這樣滿足服務數字，但這些適當的活動既可以聚集街坊，又能夠讓大家建立習慣到辦事處，每兩個星期與街坊見面，認識他們的最新狀況，也讓計劃義工有發揮自我的地方，建立自務模式，慢慢建立恆常化活動。

歸納來說，我們聚集街坊的策略在於第一輪有「著數」時先吸納最多的人。過程中社工發掘不同街坊的專長，例如物色有潛力成為義工的街坊，之後邀請他們協助舉辦福利性或康樂性的活動，再慢慢聚集不同的街坊。當然社區上也有一些熱心人士都很主動表示想做義工，聚集之後開始成為恆常義工的班底，加上初初透過「著數」獲得不少街坊的聯絡，就可以根據社區當下需要，構思下一步的服務計劃，提供義工機會給熱心街坊同時，又讓街坊受惠，如探訪活動、興趣班、健康檢查等，促進彼此互助互動，慢慢開始建立一年來專屬於我們計劃的活動生態。

15.

循道衛理中心社區支援服務

明華愛鄰舍計劃團隊



循道衛理中心
Methodist Centre

社區投資共享基金
資助計劃
充滿人情味的基金

循道衛理中心
明華愛鄰舍
新屋邨社工服務隊

循道衛理中心
明華愛鄰舍新屋邨社工服務隊

社會資本的可持續性與可能性

社會資本發展 — 樓長配對探訪

使命·關愛
Mission & Care

流程

服務介紹

明華大廈介紹

明華愛鄰舍的樓長制

社會資本的可持續性

未來發展及預知挑戰

總結



明華愛鄰舍新屋邨社工服務隊



1. 右邊的心形分為上下部分，以明華(Ming Wah)的英文縮寫—「M」與「W」構成
2. 左邊與右邊的心代表社工和居民，同心同行，關係融洽
3. 以兩個心突顯「愛」，兩手有互相扶持及接納的意義

明華愛鄰舍新屋邨社工服務隊



服務對象

明華大廈第一期居民



服務年期

2021年4月
至
2024年6月



目標

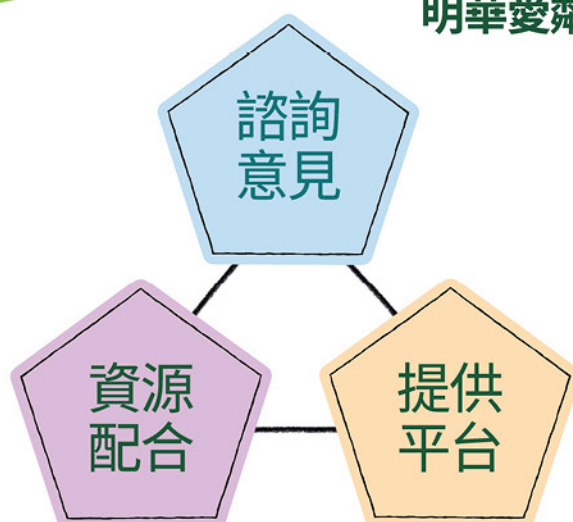
凝聚新邨居民
交流地區資訊
組織支援網絡
建立互助平台



服務內容

入伙支援
跨界別節慶活動
一杯涼水互助平台
樓座活動
樓長配對

明華愛鄰舍社工隊的角色



明華大廈介紹



循道衛理中心
Methodist Centre

明華大廈

地點：筲箕灣名公岩道1至25A號

座數：13座 (A至M座)

單位：約3,000 戶

歷史：1962至1963年落成 (H座至M座)
1965年落成 (A座至G座)

重建受影響住戶：約2,200戶



循道衛理中心
Methodist Centre



重建第一期2021年落成

- 單位：966個
- 居民：舊邨重建居民 (長者較多) + 外來遷入居民 (年輕家庭較多)
- 家庭結構：三代同堂 / 多孩家庭

新邨





新邨的個性

對社區有既定印象 × 對社區有新的體會

舊居民



1

促進對社區議題的討論及交流

豐富的社區智慧 × 對社區認知薄弱

2

促進屋邨歷史及社區資訊的交流

家庭結構轉變 × 年輕家庭組成

3

促進居民之間的關係發展

新居民



1

為居民充權
打破既定思想
為社區帶來活力及新面貌



2

舊居民的自信增加；
新居民增加對社區的認識及投入度



3

舊居民得到更多的關懷；
新居民能建立社區聯繫



明華愛鄰舍的樓長制

傳統樓長制的理念

- 善用地區資源
- 組織管理自務小組
- 關心社區議題
- 擔當居民與房協的溝通橋樑

短期目標

- 培訓合適人才
- 定期的探訪及了解配對居民
- 發掘更多居民投入社區

長期目標



明華愛鄰舍 樓長制的發展



初期
長者的樓長訓練



挑戰與衝擊



反思及改變
去樓長化出現



中後期
家庭樓長加入



現在
新舊融合

挑戰與衝擊



樓長訓練 後退出

責任感與壓力



樓長對 探訪的掌握

訓練期間
實習元素較少



樓長的限制

活動類型的限制 /
體能及行動能力
因素的考慮



衝擊與挑戰



新舊居民的融合

舊居民

融合

新居民

- 幾十年的生活經歷
- 認識街坊的推動力

- 年輕活力
- 對筲箕灣的探索



循道衛理中心
Methodist Centre

去樓長化



明華愛鄰舍的
樓長制理念

體貼的服務

關係轉化



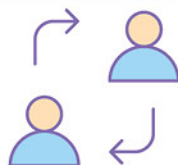
循道衛理中心
Methodist Centre

去樓長化



- 以認識朋友為引入
- 輕鬆鼓勵性的訓練
- 愛鄰幫聚會

關係轉化



- 舊鄰里關係
- 朋友方式恆常交往

體貼的服務



- 定期探訪
- 協助居民與社區聯繫



傳統的樓長制 vs 改良後的樓長制

01

較單一的探訪及交流模式

- 只限於該層樓的探訪
- 上門及電話聯絡

流動及雙向的配對模式

- 跨樓層及樓座的探訪
- 由樓長邀請居民外出活動
- 受助者轉化

一樓之長

去除「樓長」的標籤

02

03

探訪為重點

建立關係為重點
樓長多方面的人際發展

明華愛鄰舍樓長制

雙向的關係



朋友關係的配對

輕鬆且有彈性的樓長



樓長與居民皆為受益者



循道衛理中心
Methodist Centre

改變



樓長做主導

主動介紹居民予社工
隊認識



有規模地發展

邀請邨內家庭參與樓
長活動



實習探訪活動及 多元化活動



故事分享

F R I E N D S H I P

友情「樓」長

故事分享 - 友情「樓」長



故事分享

歷久常新的人情味



社會資本的可持續性



自務小組對樓長的影響



促進樓長間 /
配對居民間關
係的渠道



提供樓長
發展的平台



承載配對居民
的器皿



充權

明華體育精英隊及花樣明華

芬蘭木柱及布袋球新興運動自務小組（逢星期二、六進行）
手工藝自務小組（逢星期五進行）

- 自務小組與樓長發展出現協同效應
- 為過往配對模式注入新動力
- 配對居民增強社區參與的推力



人性化鞏固關係

縮短距離感

明華愛鄰舍特色的
樓長制
對社會資本延續的
正面影響

社區資本發展的推動力增加

延續 / 傳承屋邨文化



循道衛理中心
Methodist Centre

明華愛鄰舍特色 的樓長制於 實踐上的關注



樓長與配對居民的安全及問責



情緒關注及依賴 (樓長的處理)



需要社區多方面資源配合發展

使命·關愛
Mission & Care



循道衛理中心
Methodist Centre

明華愛鄰舍特色的樓長制是.....

樓長的投入
程度更高

更主動參與活動

減少樓長的退出

樓長及居民
有更多得著

使命·關愛
Mission & Care

預知挑戰及未來發展

預知挑戰



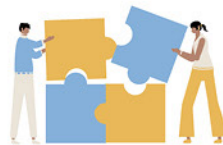
現時的發展方向



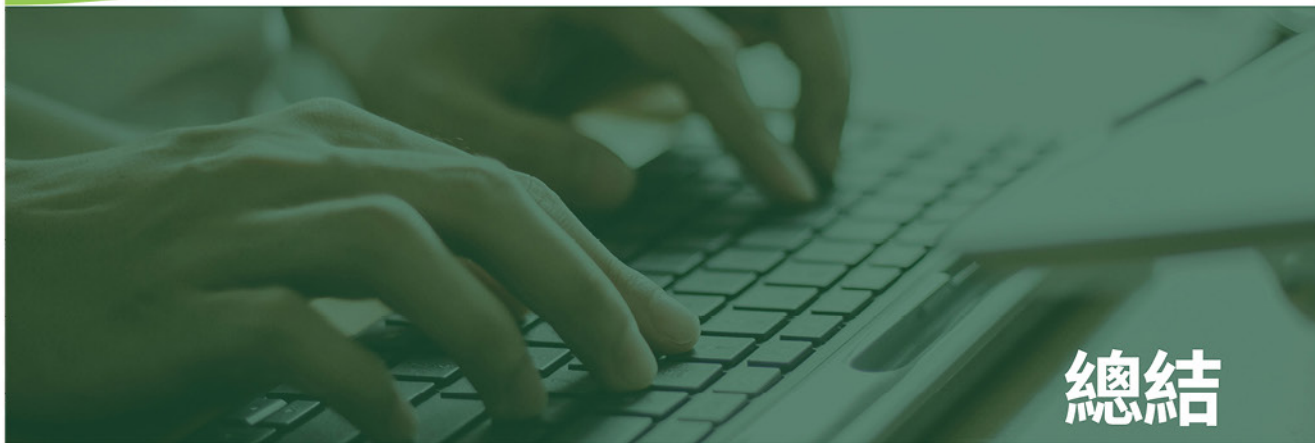
社區內的
資源接觸



樓長制的
穩定及發展



尋找社區
資源的擴展



總結



循道衛理中心
Methodist Centre

Q&A



循道衛理中心
Methodist Centre

**THANK
YOU**



16.

城市睦福團契有限公司九龍東辦事處

邨・流・活水計劃團隊

邨流活水計劃發展經驗及義工轉化故事

2021年11月是邨流活水新屋邨支援計劃的第一階段，這個階段的工作主要是建立關係及辨識街坊需要，當中的服務包括入伙支援、義工訓練、抗疫支援以及大型探訪的關懷。踏入2022年下旬，計劃進入到第二個階段，主要工作是擴大街坊接觸面及發掘有潛質的街坊成為樓長，推動街坊建立互助網絡和小組。因此我們的工作發展出三個重點，第一個建立居民互助組織，關心社區關顧鄰舍，第二個重點是培訓義工及進行持續的探訪服務，第三個重點是藉著家長支援工作推動家長建立互助網絡。

建立居民互助組織，關心社區關顧鄰舍

首先，建立居民互助組織、關心社區關顧鄰舍的對象主要是啟鑽苑街坊。我們在2022年12月的時候，藉入伙一周年，展開了第一次街坊聚會，一共有20多位街坊參與。這個聚會的目標是跟街坊慶祝入伙一週年並且尋找有潛質的街坊成為樓長。在首次街坊會完成後，我們恆常在每月的第三個星期五晚上舉行街坊聚會，我們希望藉著街坊會能夠了解街坊在社區上的需要。

在街坊會初段，即1-2月我們主要都是由社區及屋苑事務這個方向開始，過程中，發現很多街坊都十分關心社區事務，不過當時街坊所關注的比較偏向個人層面，有一點像訴苦的感覺，例如是「我的單位門外很多時候都清潔不乾淨」。有見及此，我們作出適當的介入，讓街坊的想法由個人層面轉化為公共層面，促進街坊一同參與並且關注社區，慢慢由個人面對的狀況轉化為其他街坊也正在面對這個狀況，讓街坊之間有更多的交流。

在3-4月，我們開始動員街坊一起設計問卷，然後一起在啟鑽苑以問卷的形式探討街坊是否有面對同樣的問題，其後再組織街坊一同跟進屋苑事務。問卷的內容主要是街坊對屋苑設施的意見，例如：環境衛生的情況以及屋苑治安的問題等等。搜集完街坊的意見後，我們在街坊會議裏跟街坊一同分析及歸納重點，探討彼此的期望及確立一致的共識，最後街坊一致共識期望與管理處建立一個溝通的橋樑，以便日後能夠一同關心這個社區。

因此，街坊為街坊小組起了名字，名為「友里有我街坊會」。接著，我們在5月的時候，開展了樓長培訓的工作，由基礎的培訓開始，大約有10名街坊參與。街坊曾透露，樓長的名稱可能會有一點壓力，因此，我們讓街坊先認識樓長是什麼，讓他們知道樓長的服務和工作，明白當中的意義。其後我們決定把樓長改名為啟鑽大使，同一時間啟鑽大使亦正式成立。

我們希望加強街坊對啟鑽大使的身份認同，因此表明未來會與街坊一起構思及策劃活動，並且連結社區裡邊不同的持份者。在7月的時候，街坊正式和管理處那邊開了一次分享會。主要是由街坊和管理公司溝通。因為我們希望讓街坊明白，我們的計劃會有完結的一天，所以在過程中希望街坊能夠主導並且一同經歷這件事，是次分享由街坊做主持，街坊也有分配角色是誰回答哪條問題，然後誰跟管理處聯絡，當中過程也十分順利，街坊亦感覺到與大家一同完成此事，十分開心。

培訓義工及進行持續的探訪服務

除了持續吸納和培訓更多啟鑽的街坊成為啟鑽大使，我們也很重視來自社區不同階層和社群的活水大使之義工網絡的發展和培訓。這些義工一直是整個計劃很重要的夥伴，最初入伙時期義工和我們一齊驗樓認識新街坊，疫情期間義工又和我們一起派發物資給有需要街坊，這些經驗都讓我們很珍惜社區義工們的付出。

所以，雖然這些義工已經完成了初期的培訓，但我們仍會大概每3-4個月同他們進行一次重聚會，既是凝聚義工的力量和給予他們支援和肯定；同時也在聚會中當中加入分享和培訓的元素，讓他們了解本團隊在啟鑽苑工作的進展，也讓他們分享在協助本團隊不同活動推行時的經驗和觀察，為他們持續參與啟鑽苑的工作有更多準備和學習。

例如2月的重聚會共識後，義工就與同工開展了擴大接觸街坊面的計劃，讓義工們能夠有計劃地參與更多關顧街坊的工作。因為邨內一共有1018戶，單靠我們是不能接觸更多的街坊，故此，我們安排了義工以電話關懷的形式接觸一些在入伙時候我們曾經接觸過的街坊，之後再由義工負責去探訪一些我們比較少接觸的街坊。這個過程成效非常理想，讓不少街坊記起了我們，又讓我們團隊透過探訪深入認識了更多街坊。

為支援義工們的持續探訪，每月我們與義工組群會進行zoom會議跟進探訪的進度。現時我們一共有9組義工，每一組義工大約會透過電話向40多戶家庭表達關心及探訪5位街坊。義工們對有需要的街坊們之持續的探訪和關心，既讓他們對一些有特別困難之街坊的處境有了更深入的瞭解和關心，也使這些街坊獲得社區更多支援，又讓我們能夠適切跟進他們的需要，這是社區資源結網所呈現的一個很好的效果。

藉著家長支援工作推動家長建立互助網絡

自2022年我們已經開始通過一些的大型活動、入伙支援，辨識到啟鑽苑有很多不同種類的家庭：有單親、新移民及雙職家長，不少家庭都面對很大的經濟和管教子女的壓力。這些家長都很需要得到不同程度的社區支援，因此團隊開始建立家長網絡，舉辦家長學堂活動，包括有關顧家長身心靈健康的學習班、協助家長面對教育壓力的講座及家長小組。

而家長小組的目標是透過分享彼此的經歷，讓家長能夠產生共鳴感，從而明白不是自己一個面對困難，促進彼此支持。在家長小組裡，我們期望最終的目標是家長能夠轉化為社區姨姨協助其他家庭。所以我們也成立了社區姨姨，讓有需要託管的家長會放下小朋友在我們辦事處，再由社區姨姨幫忙去照顧他們的，發揮社區的互助精神，建立社區內的人情味。

街坊的轉化故事

透過團隊舉辦的親子活動，我們認識了一位單親媽媽的街坊，這位街坊初時給我們的印象較文靜和被動，她最初比較多參加家庭活動，其後與我們熟絡後接受我們的邀請，開始參加街坊互助小組的會議，但不會多表達意見及與其他街坊溝通。直到我們推動街坊邀請其他鄰居做問卷時，她開始了不一樣。最初我們在街坊會邀請她一同和我們去做問卷時，她是表示有點她害怕，更表示當天可能來不了。但我們鼓勵她，表示歡迎她隨時加入，並且會陪伴她一起邀請其他街坊參與。結果，當天她出現了，學習我們怎樣做，並且很勇敢向鄰居發出邀請。完成問卷訪談後，她表現興奮，並在活動檢討中表達她感到很很開心，因為原來自己也能夠完成這個工作；對於能夠成功邀請到街坊完成問卷的訪談感到很鼓舞，她覺得原來自己為這個社區有所付出。

在這個轉捩點之後，她的積極性和參與性明顯提升，開始主動在街坊會發言，之後亦勇敢成為街坊會的聯絡人，幫忙聯絡管理公司約時間，她熱心關心社區的事務，現在成為了街坊會裡的一個核心街坊。

這位街坊改變很大，最初和社工交談多是圍繞和關注自己孩子的成長需要，又害怕跟別人接觸。但參加問卷訪談工作後，她突破自己嘗試與街坊聊天，並且不再將焦點只放在兒子身上，而是留意多了街坊的需要和想法，因為透過和鄰居進行問卷訪談的過程，讓她體驗到她關心的問題原來很多人都會關心，和鄰居之間的距離不是她想像那麼遠。

此外，又因為經常參與關心社區事務的街坊互助小組會議，提高了她參與公共事務的機會。她感覺她家裡的事務和社區事務都是她生活的一部分，彼此有連結，而當她走出只關注家庭的範疇，發現到原來公共事務她也是有能力參與的，並且留意到社區也有很多人和事其實都需要關心，讓她從一名服務使用者變成一位參與公共事務的街坊。這些改變對她來說並不容易，但卻是見證了她怎樣透過不同參與及體驗，一步一步突破內在恐懼和限制，而她的故事也印證了在街坊層面發展互助鄰里共同關心和參與社區的重要性。

17.

城市睦福團契有限公司荃葵青辦事處

荔人新景象計劃團隊

荔人新景象計劃在社區轉化的事和人

恒景樓入伙後的社區變化

隨著恒景樓的居民逐漸搬入，荔景邨的發展也正發生不少改變：恒景樓過去一年，雖然剛入伙時大部份街坊都很不熟悉，但因著我們在此設立了辦公室，透過很多建立鄰里關係的活動，不少居民變得熟絡和友善；第二，恒景樓新街坊對新居住的樓宇和環境最初存在不少不滿和無奈，對於很多大廈管理問題都感覺無奈，例如出入通道欠缺保安、走廊清潔不乾淨、亂拋亂拋垃圾、水壓低影響熱水供應等，但因著街坊透過我們計劃舉辦的小組而多了途徑表達對社區的關注，他們就開始了共同商討怎樣解決問題和加強與房署持續的溝通。第三，因著互委會的解散，區內不少新舊居民都表達對邨內社區問題無人關注和協助的擔心，但同時也讓我們有機會讓街坊了解到要發展街坊互助團體的重要性；第四，恒景樓居民的遷入，讓社區內有孩子的家庭明顯增加，遊樂場和公園多了家長和小朋友出來使用，他們都比較關注社區裡面的設施和資源，尤其是興趣班和託管不太足夠此情況；但同時公園裏也有一些長者，只是家長及長者之間的交流並不多；這些情況都讓我們有感推動更多新舊居民、不同年齡組別之居民甚至不同種族的居民之間有更多認識的機會和建立友善友情之鄰里關係的急切性。

社工團隊在社區的介入

1. 持續透過不同形式接觸認識街坊，與社區團體、居民建立互信協作關係

團隊在2021-2022在疫情最艱難的時期進入荔景邨，開始了一連串接觸街坊的工作，我們認識了不少在這個社區居住三、四十年的街坊、老字號小商鋪和不同類項的地區團體（社福團體、教會和學校等），2022年初疫情社區大爆發更激發我們團隊緊密地聯絡各熱心街坊義工、愛心小店、居民互委會、地區服務單位、房署和保安人員，與他們建立互信合作關係，齊心協助不少街坊解決各種在疫情威脅和恐慌下的困難。這個經驗很寶貴，讓我們團隊之後能夠與他們持續保持很多方面的合作，例如舉辦節慶活動、借用物資、服務宣傳、個案轉介等。

有了上面的基礎，2022年中恒景樓的居民陸續入伙，我們得以動員社區團體和結合很多街坊、義工的力量，向新街坊提供驗樓服務，又開放辦公室讓義工當值，協助提供借用裝修工具給有需要街坊，在此期間，讓團隊認識了接近三百戶新居民。此外，團隊不只是透過探訪和迎新活動協助新居民適應新社區，同時更引入地區康健中心、醫療相關機構、福利機構合作和商界等不同的資源，舉辦不同類型、不同規模的活動，部份例如健康大筴地、健康講座、荔人茶聚、聖誕聯歡活動、新春旅行、家居維修班等，既是回應和支援街坊的需要，讓團隊了解和發掘參加者的潛能和優勢，更是藉這些活動推動居民之間有更多的接觸、認識和交流，促進了他們對社區的歸屬感和鄰里間友好關係的建立。

2. 組織居民成立互助小組，共同面對和解決社區問題，

建立互助鄰里關係的友善社區

恒景樓街坊入伙半年後，因著有上述讓居民聚會的機會和平台，不少我們常接觸和探訪的街坊熟絡起來，他們之間明顯多了互動和交流，並對團隊多了很多信任，就開始常向團隊表達對大廈管理和社區問題的不滿和無奈。有見他們對社區的熱心、對屋邨事務有很多不清楚的地方，及在互委會被取消後對於怎樣改善社區環境感到無從入手，於是我們舉辦每月一次晚聚的糖水會，讓街坊們有個就社區事務交流的平台，並在過程中透過讓他們共同商討社區問題的解決方案，藉此促進居民認識社區資源和相關政策，及彼此守望關顧，一齊面對和解決社區和屋邨所面對的問題和困難。

糖水會的聚會產生了恒景樓的居民互助小組，參加者日漸熟絡和信任，我們找來核心成員會為聚會預備糖水；而在團隊協助下，部份組員能夠透過問卷了解鄰居所面對之社區問題，又有熱心街坊積極幫助其他街坊尋求水壓問題之解決方法，更有核心街坊主動與房署聯絡，安排交流會就屋邨問題表達意見和商討解決方案。這些事情都增加了小組街坊們的凝聚力和對社區的歸屬感，他們不知不覺已成為帶動荔景發展得更友善和人情味社區的新力軍，現已有10多位核心街坊。

這個正面的影響力可從他們與舊街坊的相遇可見。團隊積極發展恒景樓居民互助小組的同時，於三月又開始搭建舊街坊和新街坊共同交流和合作的平台。先與同區服務的社區中心合作定期的日常用品共購服務，以認識更多非恒景樓的荔景街坊；同時又舉辦每月一次的新舊居民交流會，在團隊的推動下，經歷了接近半年的聚會，新舊居民不只互相認識和了解，新居民從舊居民的分享中認識多了荔景邨的社區資源和問題解決的經驗，參與的街坊們期望可凝聚更多新舊街坊共同關心社區；而在最近一次聚會中，舊居民更表達從新居民的互動中感受到了恒景樓街坊們有很讓人羨慕的鄰里關係，這是舊街坊希望可在其它樓座重建的。由此可見，恒景樓居民互助小組的發展也正帶動著整個荔景社區的居民互助關係的建立，而團隊正推動這個已接近有20位核心成員的新舊居民交流會能發展成為荔景居民互助小組，並成為樓長，推動更多街坊關心社區和關顧鄰里。

3. 建立居民互助的平台，促進和培育更多有心街坊成為義工，策劃活動及帶動更多街坊關心鄰里和社區

團隊在這一年來除了推動居民組織成立互助小組，也舉辦不同的活動和平台促進居民之間累積更多合作和互助的經驗：例如與醫護行者合作訓練街坊成為健康營養大使探訪其他街坊；組織街坊義工們在母親節和父親節活動中服務其他街坊；與城市健康事工合辦護膝操小組，讓關心健康的街坊義工透過一齊於公共空間運動吸引和帶動更多居民留意社區事務等。這些經驗讓街坊不僅更加認識多了同一社區生活的鄰居，鄰里關係進一步深化，更提升了他們願意服務社區關心鄰里的信心和參與程度。

隨著新舊居民交流會逐漸形成共同面對和解決社區事務的平台，恒景樓互助小組逐漸轉型成為了恒景樓居民義工組織。這個階段，團隊一方面向他們提供義工培訓，讓他們認識樓長的角色和意義，及在社區建立友善互助鄰舍關係的重要性，同時又增加他們服務社區的經驗，例如推動他們落手落腳參與團隊每月的戶外茶聚工作，向居民介紹團隊的服務和社區資訊，幫助我們認識更多未接觸過得街坊，協助宣傳活動和服務；他們在團隊鼓勵和舊街坊義工的支持下，又共同策劃和籌備中秋節嘉年會，並在各活動項目中成為推行者。街坊們的投入和轉變讓團隊感到欣喜和鼓舞，未來會推動他們透過探訪關顧社區內更多有需要的長者和弱勢家庭，組織更多居民成為樓長，接受探訪和策劃組織活動等方面的訓練，並期望可發展他們成為自務小組。

不過無可否認，這些核心參與的街坊們仍多以長者為主，雖然我們在四月份舉辦了多次與年青家長有關的活動，至今吸納和組織到的家長也大約只有8人。不過團隊的努力推動也不是徒勞無功的，街坊義工組內已經多了這些家長們的聲音和參與，她們也主動策劃小組活動讓其他家長參與，例如製作艾葉茶果，探討社區圖書館資源等主題的活動，這些過程都讓不同樓座的家長有了更多認識和互相支持的機會。團隊也仍努力促進社區內家長的彼此有更多聯繫和社區參與，並能成立互助網絡，一方面支援區內家長的發展需要，也幫助社區的長者。家長們留意到公園內的長者和家長孩子們之間的隔膜，及部份長者鄰居獨居寂寞的生活，她們現階段正構思親子探訪區內長者的可行性。

街坊們的參與歷程和生命轉化的小片段

- **美麗**，一位來自內地的年輕媽媽，團隊在遊樂場認識了她和兒子，邀請她出席了認識社區資源的迎新會，並讓她認識了幾位同區的媽媽；在社工探訪她家時，她向我們透露了她剛搬入社區不認識任何人而產生的困難和家庭關係中的艱辛之處，原來她是第一次向人透露讓她流淚不止的事情。但是自那次我們耐心聆聽後，她發生了改變，她開始主動聯絡我們，願意擺上自己的時間和送上遠從內地來的食材，並與原本不熟悉的婦女家長一齊籌備茶果學習和製作班，服務區內其他家長，更帶動她認識的其他家長來接觸我們團隊。這好像是很小的改變，但她的付出卻連結了更多家長走入社區認識鄰里，這是讓我們感動和感到激勵的。
- **司機叔叔**，年初參與我們的新春旅行活動，我們見他一個人不太認識其他街坊，於是主動了解他和介紹我們團隊的使命和工作。自此他喜歡放工後來團隊辦公室坐下，認識其他街坊，結果吸引不少街坊也入來辦公室與他談談，街坊們就這樣在我們辦公室進行鄰居相識的過程；他又熱心介紹其他街坊認識團隊，又常常幫助我們將資訊發放入居民群組，又將社區裡發生的事情、居民們關注事情的討論告訴團隊，逐漸成為居民小組的核心成員；有見我們願意聆聽和推動居民一齊解決問題，但就一些技術問題也感疑惑，就主動協助居民嘗試解決水壓帶來之熱水器問題，他的付出讓很多街坊欣賞，也推動了不少男街坊的持續參與。
- **勤姐**，兒女已成家立室，單人居住公屋，經歷過痛苦的婚姻，搬遷入新公屋成為她人生另一次生命的起點，雖然她說話很大聲，但最初不多與鄰居交往，話語不多，但隨著社工多次邀請她參與活動，她認識多了鄰居，並開始參與糖水會，自此，團隊辦公室多了她的身影。她不僅成為“常客”，更願意多了講述自己的改變故事，表達自己的意見，更開始為居民聚會預備美食；最近更和我們結伴探訪區內長者。這些微小的不同，累積成為了積極參與社區關心鄰居的力量。
- **花姐**，是一位大概60歲左右的兼職家務助理員，她原本的生活主要就是要麼工作，要麼自己在家，或者散步。她也在社區結交了不少朋友，認識了一些鄰居，不過她很少關心這個社區。她知道這個新樓宇管理有很多問題，只是她總覺得這是自己要解決的問題，而沒有考慮到她所見的也是公眾利益的事情。

但透過在街坊會的參與，聽到我們就房署管理的政策之講解，其他居民參與的經驗，她的想法和參與開始不同，她發現原來她所關心的一些問題其實也是整個屋邨的街坊所關心的；隨著有街坊經常發言，所以她也敢去發言說她的意見了。然後她又發現，有些街坊雖然很願意表達意見，但是不願付出時間，我們讓大家明白不同街坊的限制和強項後，她認為自己有時間，所以她就主動付出了一主動致電和親身去房署邀請對方派員向街坊講解管理政策，這對很多街坊來說，原本以為要靠社工做的事情，她反而做了，並鼓勵了其他街坊也願意去付出時間嘗試，而不是只埋怨其他人不付出。

過程中，我們看見當她開始踏出第一步，因著參與過程有同伴的情況下，又願意多走幾步，並找了更多鄰居一起參與了。當她發現到她在自己位置上是可以有所貢獻的後，她就更主動關心組內及至邨內的居民及長者，比如主動陪同傷患居民去看醫生等。

她很感覺到自己的轉化和社區的改變，她總說感謝我們團隊給了她一個很好的平台讓她能夠和街坊有很多的合作，讓她經歷到她有能力幫助其他人，及可為改善社區出一份力，她的欣賞正代表著一群很願意服務社區但沒有機會和平台讓他們展現能力和愛心的街坊，這讓團隊更覺得走入社區、接觸和深入了解每個街坊的需要、潛質和強項，是很重要的；同時更要搭建平台和網絡讓街坊能夠從下而上地共同參與及擴闊他們的社區參與經驗，社區內的互助、互信和互惠就會逐漸形成和深化，這也是在社區發展社會資本過程中不能欠缺的。

[illegible]