

香港扶幼會
研究及發展小組
2009-2010 年度活動簡介

備註一、各活動將於則仁中心舉行。

二、有關內容可根據參與同工的意見有所修訂。

三、各活動之有關安排可能因應參加人數而修改。

四、RD03, RD06 及 RD11 為大型活動，期望各單位同工抽空參與。

「住宿服務實務與理念」工作坊 (活動編號: RD01)	
對象:	中層管理及社會工作人員
時段及節數:	十月至十一月, 共三節
第一次聚會:	6/10 (二) 10:00a.m.-12:30p.m.
建議交流內容:	
• 住宿服務的理念	• 處理改善自理介入手法
• 處理欺凌介入手法	• 搜集合適工作計劃
• 處理青少年濫藥介入手法	• 建立良好師生關係
• 「能力取向」介入手法	• 生活環境有效運用

「青少年的心理發展及價值觀」講座 (活動編號: RD02)	
對象:	程序導師
時段及節數:	十月, 一節
日期及時間:	10/10 (六) 10:00a.m.-12:30p.m.
講座內容:	了解青少年生理、智能、人格、情緒等身心發展特質， 以及探討現時青少年的價值觀。

「認識工作有關法例」講座 (活動編號: RD03)	
對象:	本會全體福利同工
時段及節數:	十一月, 一節
日期及時間:	21/11 (六) 10:00a.m.-12:30p.m.
講座內容:	認識及避免觸犯工作上的有關法例。

「督導技巧」工作坊 (活動編號: RD04)	
對象:	中層管理同工
時段及節數:	十二月至三月, 共三節
第一次聚會:	3/12 (四) 10:00a.m.-12:30p.m.
建議交流內容:	
• 督導人員在機構內擔當的角色	• 解決問題及員工衝突技巧
• 管理前輩與朋輩的技巧	• 執行紀律處分程序
• 授權的好處和步驟	• 有關「勞工法例」的權利和準則
• 評估員工表現的技巧	• 如何達致工作間氣氛融洽
• 如何避免觸犯歧視條例	• 建立有效人際網絡的重要性
• 如何取得上司與下屬的信任與尊重	

「家庭與青少年的關係及介入手法」工作坊 (活動編號: RD05)	
對象:	社會工作人員及程序導師
時段及節數:	十二月至一月, 共三節
第一次聚會:	10/12 (四) 10:00a.m.-12:30p.m.
建議交流內容:	
• 家庭對青少年成長的影響	• 家庭治療介入手法
• 本會同工之角色及介入程度	• 同工過往個案討論

「學習型組織」大型工作坊 (活動編號: RD06)	
對象:	本會全體福利同工
時段及節數:	十二月, 一節
日期:	12/12 (六), 時間待定
內容簡述:	
• 介紹「學習型組織」理念	• 探討本會目前之學習文化特點
• 探討本會未來在學習文化上的發展	

「危機管理」工作坊 (活動編號: RD07)			
對象:	中層管理同工		
時段及節數:	一月至二月, 共三節		
第一次聚會:	8/1 (五) 10:00a.m.-12:30p.m.		
建議交流內容:			
• 概念及認知	• 危機預防	• 處理危機技巧	• 危機跟進
i. 引致危機成因	i. 風險評估	i. 解決疑難技巧	i. 關懷與交待
ii. 危機的分類	ii. 應變計劃的設定	ii. 處理危機的思維方式	ii. 檢視與報告
iii. 確認的影響力			iii. 第二波的預防

「帶領及設計活動的技巧和安全需知」工作坊 (活動編號: RD08)	
對象:	程序導師
時段及節數:	一月, 一節
日期及時間:	9/1 (六) 10:00a.m.-12:30p.m.
工作坊內容:	
• 設計活動注意事項	• 解說技巧
• 小組遊戲功能	• 帶領活動的風險評估及預防
• 帶領遊戲的方法及講解技巧	

「輔導青少年理論與技巧」工作坊 (活動編號: RD09)	
對象:	社會工作人員及程序導師
時段及節數:	二月至三月, 共三節
第一次聚會:	8/2 (一) 10:00a.m.-12:30p.m.
建議交流內容:	
• 青少年的身心發展特質	• 影響青少年成長的因素
• 處理青少年行為問題及情緒困擾	• 香港青少年問題成因及需要
• 青少年早期出現的精神病病徵 (思覺失調、抑鬱症、鬱躁症等)	• 作為青年導師或社工, 反思如何協助青少年健康成長

「如何有效處理投訴」工作坊 (活動編號: RD10)	
對象:	社會工作人員及程序導師
時段及節數:	四月, 共二節
第一次聚會:	1/4 (四) 10:00a.m.-12:30p.m.
建議交流內容:	
• 什麼是投訴?	• 顧客投訴原因剖析
• 什麼是顧客 (Client) 滿意	• 各種投訴方式的處理要點
• 顧客表達不滿渠道	• 處理投訴策略
• 認識顧客投訴的價值	• 處理投訴技巧
• 認識常見的投訴項目	• 熟悉各種應對用語
• 既定投訴處理架構及流程	• 處理投訴步驟
• 面對顧客投訴的基本理念及處理投訴原則	

「循證為本」大型工作坊 (活動編號: RD11)	
對象:	本會全體福利同工
時段及節數:	四月, 一節
日期:	17/4 (六), 時間待定
內容簡述:	
• 以實證作為提供服務之基礎的重要性	
• 「循證為本」的發展	
• 如何實踐「循證為本」	