

AWWA目前有约40名社工，其中超过一半是36岁以下的年轻人，他们包括助理资深社工、社工和社会工作助理等。除了要协助来自各种背景的受益人，社工也有机会定期和主管与同事分享所面对的困难、交流经验，相互学习如何处理压力。

关心受益人也要关心自己的“心”

新跃社科大学社工系二年级学生卓耀宗（23岁），约六年前还在理工学院修读社工课程时，初次到社会服务机构AWWA参与一项针对特需孩童的试点计划后，对社会服务领域产生浓厚兴趣，立志要当一名社工。

从理工学院毕业后，卓耀宗便加入AWWA担任项目协调员，并在去年正式成为社会工作助理。他目前主要负责协助失智症者、面对心理健康问题如抑郁症和精神分裂症等的年长病患以及他们的看护。

他一天的工作除了做家访和个案记录、策划心理健康课题的讲座、与社区伙伴和社服机构接洽，还要联系看护者并帮助他们妥善管理压力。

虽然卓耀宗几年前就开始接触社会服务，但他的求职过程并非一帆风顺。“父母一开始并不同意我从事这一行，他们认为社工像是一份志愿工作，赚的钱也不多，但我从未动摇，现在他们已慢慢能理解这份工作的价值。”

其实卓耀宗也算是过来人，由于成长的过程中承受不少压力，他在中学时被诊断患上抑郁症、强迫症和高功能自闭症。他忆述，当时一度感到非常不安和焦虑、陷入沮丧，对很多事都缺乏兴趣，所幸这个情况后来受到控制。“我认真思考了自己将来到底想成为一个怎样的人，以及我想在社会中扮演的角色。我开



卓耀宗（左）在AWWA失智症日间看护中心与年长者互动和玩游戏，他希望为患上失智症、面对心理健康问题的受益人，以及他们的看护，提供更全面的援助。（萧紫薇摄）

始学习如何照顾好自己，尝试改善我的身体状况。这也是让我坚持从事社会服务工作的原因，因为我希望透过自身经历，帮助其他面临类似情况的人。”

谈及工作上面对的挑战，卓耀宗分享，当他为受益人制定解决方案后，他们不一定愿意接受，例如有些年长者因不了解日间看护中心和疗养院的区别，拒绝到日间看护中心参与活动，甚至还会害怕到哭了起来。碰到这种情况，卓耀宗会尊重受益人的

决定，安抚他们的情绪，尽力在有限的范围内提供其他援助，确保他们获得适当的治疗。

偶尔被受益人影响 社工也应注重心理健康

有一次，他与一名遭受家暴的看护者连续通话三小时，只为聆听对方的哭诉，给予她精神上的支持。他说，虽然妇女成天处在恐惧中，心理健康受到影响，可是还无微不至地照顾患有失智症的母亲，令他深受感动。

“这名受益人自己面临困境，仍然展现坚强的态度，勇敢地保持一颗善良的心，她们母女之间的感情打动了我。”

不过，在接触到一些情绪较激动的对象时，社工的心情还是会受影响。卓耀宗鼓励社工也应该注重“自我照顾（self-care）”，通过适时的休息并抽出时间做喜欢做的事来缓解压力。他每年也会参与至少六个培训课程，练习正念和学习如何检测受益人的心理健康状况等。

资深社工保持上进心 处理个案悟人生道理

社工蓝燕莲（59岁）在AWWA工作了10年，目前任职于机构旗下的家庭庇护中心。她认为，社工要有孜孜不倦的精神，不断提升技能，才能为受益人提供最好的服务。

为了成为正式的社工，蓝燕莲用七年半的时间考取社工系的专业文凭和大学文凭。她受访时透露，除了社工课程，她在多年前重考O水准英文，也报读了心理学和心理治疗课程。

尽管已有长达10年的经验，蓝燕莲始终相信社工必须有一颗上进心。“社工一定要积极进取、愿意学习新事物，并定期上课吸取知识。当我们缺乏某方面的技能时，就很难帮受益人解决问题。我非常享受学习的过程，因为课堂上学到的技能都可实际运用在工作中，这让我更有信心能够处理具有挑战性的个案。”

AWWA庇护中心现在有46户家庭入住，他们多数是由家庭服务中心转介而来的单亲妈妈和离婚的异国妻子等。

蓝燕莲负责处理住户的住房、就业和教育方面的需求，也会进行家访。

疫情期间蓝燕莲的工作变得更繁重，但她毫无怨言，她说自己也从受益人身上学到宝贵的人生道

理。

遇到脾气暴躁的年长者和无缘无故对她发脾气的个案时，她都会提醒自己耍理智处理，而不是感情用事。“我会和主管商量对策，这能帮助我专业的应对、管理好我的情绪，再继续与受益人交谈。”

“从事这行后，我发现自己对不同文化、观点和生活方式的接受度逐渐提升，也学会不要把我的信仰和价值观强加在他人身上，在帮助受益人的同时，我自己也从中受益。”



►在AWWA家庭庇护中心担任社工的蓝燕莲，一直积极参与各种培训课程来充实自己。她认为，只有不断进修和学习新知识，才能更好地应对不同受益人的需求。（AWWA提供）

AWWA鼓励社工定期上课 相互学习如何解压

AWWA目前有约40名社工，其中超过一半是35岁及以下，他们包括助理资深社工、社工和社会工作助理等。

AWWA副主任司徒慧霞说：“过去几年，冠病疫情的不确定性和各种限制影响了所有人，我们意识到社工的心理健康也可能

受到影响。即使社工必须分组上班，我们也设法维持人与人之间的联系，让社工能继续和其他同事沟通。”

为确保社工不忽视他们的心理健康，机构鼓励员工参与每个月的特别活动，如正念练习课。社工也有机会定期和主管与同事

分享所面对的困难、交流经验，相互学习如何处理压力。

制定培训路线图 助员工处理复杂个案

AWWA也为员工制定培训路线图，当中课程根据社工的工作经验来编排，内容包括家暴课

题和如何评估自杀风险等，旨在帮助社工掌握处理复杂个案的能力。

司徒慧霞指出，从事社会服务是个终身学习的过程，社工要具备所需的技能，才能以合适的方案，最大限度地满足不同群体的需求。”