



友師手冊

2019/05

目錄

I	前言	1
II	計劃下不同夥伴的角色及責任	6
III	友師注意事項	15
IV	師友活動建議	19
V	友師諮詢及支援服務	33
VI	其他計劃相關資料	35
VII	參考目錄及實用網址	37

(I) 前言

本手冊旨在為「友·導向」師友計劃的參與者講解計劃的理念、項目形式和須注意事項，以有效達致計劃的目的。

「友·導向」師友計劃簡介

宗旨

「友·導向」是由扶貧委員會籌劃的跨界別職志師友計劃。計劃旨在社區推動師友文化，促進基層青年人向上流動的能力，從而減低跨代貧窮。

目的

我們希望鼓勵更多企業及市民成為友師，因應本身的工作及人生經驗，給予青年一代(特別是高中生)啟發和指導，幫助他們拓闊視野，積極投入教育、培訓或就業，規劃未來，並為達致自己訂立的教育、培訓及事業發展的目標作好準備。

特色

「友·導向」是一個以學校為本的職志小組師友計劃 (career-focused group mentoring)。在本計劃下，不同政府部門/企業/機構、在職和富經驗的退休人士組成友師隊進入校園，與高中生（中四至中五生）互動，為青年人提供涵蓋多個範疇的全方位職志活動。

透過友師隊及友員於一學年的互動，友員可以了解個人興趣及專長，並涉獵相關行業及專業的職場資訊、入職要求及準備，從而及早規劃自己的未來。富經驗的友師亦會從旁給予意見及指導，令友員得到更大的啟發，邁向正向人生。

扶貧委員會秘書處委託救世軍協助推行「友·導向」計劃。

模式

由政府部門、企業、機構或個人友師組成的友師隊將與夥伴學校商議，籌備及設計一系列的職志主題活動。同時，友

師隊內每 2 至 3 名友師將於活動期間與數名友員組成小組，以就生涯規劃、職場、學業抉擇及克服逆境等主題作深入交流。計劃為期最少一個學年，建議每學年進行約 6-8 次師友活動。學校與友師隊可以選擇將師友關係延續至第二年。

資訊平台

本計劃會在以下四個資訊平台發放消息：

1. 「友·導向」師友天地
(<https://www.lifebuddies.hk/>)

「友·導向」師友天地是一個一站式平台，提供師友計劃的資料，包括「友·導向」計劃、師友故事、手冊及指南和相關研究報告等。

2. 「友·導向」 Facebook 專頁

(<https://www.facebook.com/lifebuddieshk/>)

我們希望透過 Facebook 專頁搭建一個互動平台，同時發放與「友·導向」師友計劃活動相關的資訊（如相片、影片等）及其他關於世界各地與師友計劃有關的資料。

3. Life Buddies 友師隊聯絡員資訊共享區

(https://www.facebook.com/groups/lifebuddies1718/?ref=pages_groups_card&source_id=514145135411523)

我們希望透過 Facebook 群組以提供一個平台讓友師隊開放各自組織的校本活動予其他友師隊的友員參與，令友員能參與更多不同範疇及類別的活動，以及讓友師之間分享活動計劃的經驗和資源，提升各友師隊之間的協同效應。

4. Youtube 專頁

(<https://www.youtube.com/channel/UCx5CM6biTOBrhzVngNHov4g>)

「友·導向」師友計劃的電視宣傳影片及其他師友計劃短片均會上載至此 Youtube 專頁。

(II) 計劃下不同夥伴的角色及責任

「友·導向」師友計劃的成效有賴各夥伴的積極參與。主要夥伴的角色及責任如下：

扶貧委員會秘書處的角色及責任

角色

扮演「友·導向」師友計劃的總統籌角色

責任

- 向參與計劃的其他夥伴（包括友師、政府部門/企業/機構、友員及學校等）提供適切的支援；
- 向社會人士、企業及學校宣傳計劃及統籌招募工作；
- 訂立友師及學校的配對；
- 舉辦起航禮及製作紀念冊；
- 持續監察計劃進度；
- 管理計劃的資訊平台；及
- 負責統籌計劃成效檢討。

救世軍的角色及責任

角色

負責友師隊的培訓及活動期間的支援

責任

- 為友師提供培訓；及
- 為有需要的友師隊提供諮詢及支援服務。

友師的角色及責任

角色

- 籌劃及推行在配對學校的活動，以協助友員的生涯規劃，啟導友員及拓闊其視野

責任

- 安排一名實際參與師友活動的友師擔任聯絡員，其主要工作包括：
 - (i) 作為與其他單位的主要聯絡點，與秘書處及學校保持緊密溝

- 通；
- (ii) 負責統籌每次活動內容及協調友師的出席情況；
- (iii) 在全年活動開始前，提交活動大綱；
- (iv) 在每次活動完結後兩個星期內填寫簡單網上報告 (<https://www.idea.gov.hk/csapo-hrppcu/lbactivityreport201920/>)；
- (v) 向各友師及友員收集意見回饋及分享，並提交予秘書處；
- (vi) 如有需要，向救世軍提出要求諮詢及支援服務；
- 在得悉配對結果後，友師隊應在六月份內儘快與學校聯絡，並安排會面，商討以下事宜：
 - (i) 了解學校的基本資料 (如辦學團體背景及理念、老師 / 社工團隊等)；
 - (ii) 介紹友師隊的理念、工作性質及資源，以及可以安排的師友活動；

- (iii) 了解參與友員的興趣 / 特質 / 需要，以及對計劃 / 友師隊的期望；
- (iv) 為全年 6-8 次師友活動訂定時間表；
- (v) 了解學校就師友活動可承擔的活動經費及責任；及
- (vi) 就是否容許友員於活動以外時間與友師保持聯絡達成共識；
- 出席秘書處安排的友師培訓，及與其他友師交流；
- 善用友師隊的資源及網絡，安排合適的師友活動予友員；
- 積極參與一年內的師友活動，主動與友員分成小組分享交流，建立長遠的師友關係；
- 嘗試與其他友師隊協作，提供更多不同機會予友員；及
- 在計劃終結時提供意見回饋。

學校的角色及責任

角色

- 統籌友員參與及為友師隊活動提供支援

責任

- 安排一名專責老師，該老師須熟識參與友員並跟進整個計劃安排。該老師亦須擔任計劃的聯絡點，負責與友師隊及秘書處聯繫；
- 在得悉配對結果後，在六月份內儘快與友師隊聯絡，並安排會面以商討以下事宜：
 - (i) 介紹學校的基本資料（辦學團體背景及理念、老師 / 社工團隊等）；
 - (ii) 介紹參與友員的興趣 / 特質 / 需要，以及對計劃 / 友師隊的期望；
 - (iii) 了解友師隊的理念、工作性質及資源，以及可以安排的師友活動

- (iv) 為全年 6-8 次師友活動訂定時間表；
- (v) 釐清學校就師友活動可承擔的活動經費及責任；及
- (vi) 就是否容許友員於活動以外時間與友師保持聯絡達成共識；
- 招募有上進心、對認識自我、生涯規劃及計劃感興趣的高中友員自願參加計劃，並建議為友員提供計劃簡介會；
- 負責老師需帶領友員出席各項活動，儘量配合友師隊的活動安排，並鼓勵友員積極投入參與；
- 在活動後，負責老師應視乎需要與友員進行解說及作適當跟進
- 建議校長 / 學校代表考慮出席計劃下的重點活動，以示學校對計劃的關注和支持
- 學校應與秘書處保持適當聯繫以確保項目有效推行，包括：
 - (i) 適時回覆秘書處的電郵，並提交相關文件；
 - (ii) 記錄友員的出席情況；

- (iii) 完成檢討問卷，提供意見回饋；
- (iv) 安排出席計劃的各項活動，包括起航禮及分享會；及
- (v) 如與友師隊在聯絡及安排活動上出現問題，及時向秘書處反映，以便作出適當跟進。

計劃中不同單位之間的溝通渠道

單位	溝通渠道
友師與友員	<p>視乎與學校商討情況，透過學校聯絡友員或直接聯絡。</p> <p>建議友師與友員在正式會面以外在 Facebook 或 Whatsapp 開設群組，以小組分享形式交流。如使用 Facebook 群組，我們建議友師每人開設一個新的 Facebook 帳戶，避免展示個人資料。</p>
友師隊成員之間	建議友師隊之中設立溝通平台（例如 Whatsapp 群組），方便隊中聯絡員與各友師聯絡。
友師與學校	由友師隊聯絡員與學校的負責老師聯絡

友師與 秘書處	由友師隊聯絡員與扶貧委員會秘書處聯絡 電話： 3655 4891
友師與 救世軍	如有需要，友師隊聯絡員可聯絡救世軍尋求支援服務。服務詳情請參閱第 V 部分。 電話： 2572 6718 電郵： edc@ssd.salvation.org.hk

(III)友師注意事項

應該

- 與友員建立及維繫健康的人際關係及訂立基本界線；
- 與友員合作規劃成長目標；
- 找出友員的長處，協助其加以發揮；
- 從友員的角度了解和感受問題；
- 讓友員自己找到答案；及
- 適當分享自身成長（成功/失敗）的經歷，以鼓勵友員反思。

應避免

- 與友員有金錢上的往來或向友員推銷產品/服務；
- 對友員提出批評；
- 把建議強加於友員身上；
- 說教、下診斷、充當父母/心理學家/輔導員；
- 隨便許下承諾；及
- 與其他友員談論另一友員的事。

溝通技巧

如何與友員相處和溝通

- 主動及親切地與友員接觸，建立良好的第一印象；
- 友師與友員溝通時應表現輕鬆自然及持開放接納的態度；
- 觀察及感受友員的反應，多留意友員的行為表現，包括其身體語言、語氣、語調、面部表情、眼神、坐／站姿和情緒；及
- 多從友員角度了解事物，理解他們的感受、想法及價值觀。

基本提問及溝通技巧

- 計劃初段宜提出簡單和開放式問題，可有多個可能性答案，例如「你將來希望從事甚麼行業？」；
- 善用「Why 及 How」問題與友員溝通，提問關於「那些」、「何時」、「那裡」、「如何」的問題，例如「你剛才遲到，發生什麼事？」；

- 了解友員看法後作出引導性提問，例如「你覺得要具備什麼條件才適合從事這個行業？」；
- 多用鼓勵語句作話題 / 提問的開頭，例如「謝謝你願意和我分享你的看法」；及
- 溝通時，適當地反映友員的情感，表示明白及以同理心回應，例如「我感到你好失望，因為……，是嗎？」。

適當運用身體語言

- 坐著與友員傾談，讓友員感覺與友師平等；
- 上身稍微傾前向友員，表示積極用心聆聽；
- 面向對方，保持良好的眼神接觸及親切的笑容；及
- 間歇性點頭及表示專注。

緊急情況處理

如友員在活動期間感到不適或受傷：

如在學校範圍以內，應立即通知在場的負責老師，由他們決定是否將友員送往醫院或診所接受治療。如身處學校以外，應視乎情況是否嚴重，如情況嚴重應即時報警，然後通知學校的負責老師。友師隨後亦應通知扶貧委員會秘書處，詳述事發經過以便跟進。

(IV) 師友活動建議

本章的目的是向各友師隊提供計劃的基本結構，數個活動需遵守的大原則及可參考的活動大綱。活動的細節可因應友師隊各自的專業和經驗調整。

計劃的基本結構

- 計劃的長度為一年，當中包括 6 至 8 次活動，每次活動約為 90 至 120 分鐘；
- 每隊友師隊將視乎人數與友員配對；及
- 除每隊友師隊的成員外，其他同事可因應不同活動主題出席及參與不同環節，增加活動的多樣性及鼓勵同事投入義務工作。

即使不同友師隊的活動形式或內容不同，但活動模式應具以下的元素：

- 「友·導向」是一個職志師友計劃，因此活動應以職業導向為主旨(活動形式可為簡介會、小組遊戲、小組項目等，主題則可包括公司業務及運作簡介、職場經驗、模擬面試、製作履歷表及交際技巧分享等)，讓友員在活動期間了解友師隊所屬企業的業務及運作；
- 「友·導向」是一個小組師友計劃，因此活動應以小組的形式進行(每 2-3 名友師配對數名友員成為固定小組)；及
- 「友·導向」是一個校園為本的師友計劃，因此大部分活動會在校園內進行，但友師隊與校方溝通後，亦可安排校外活動(例如企業參觀及出席活動)。有關活動的細節安排(包括費用)則由參與企業及學校協調。

友師隊在籌辦活動時，應注意以下各點：

- 了解參與友員的興趣 / 特質 / 需要，對籌備合適及成功的師友活動十分重要；
- 友師隊應善用其專業及業務特質，以及機構的資源及網絡，安排合適的師友活動；
- 師友活動應以協助友員探索生涯規劃為主題，以啟導友員思考未來規劃，並拓闊視野；
- 每節活動中應包括一定時間讓友師與友員分成固定小組深入分享交流，建立長遠的師友關係；
- 秘書處亦會促進不同友師隊之間的協作，鼓勵友師隊開放旗艦活動予其他學校參加，讓友員有更多機會可以拓闊視野。

每節活動的建議時間及結構
(共 90-120 分鐘)

時間 (分 鐘)	活動	備註
20-30	破冰 遊戲	進行形式因應遊戲而定
45-60	與友員 就該節 主題 溝通 交流	以集體形式(即整隊友師隊及所有友員)舉行,建議以互動形式進行以鼓勵友員參與
15-20	友員 分享及 討論 環節	以小組形式(即約每2-3位友師與數位友員組成一個固定的小組)讓友員就主題活動或其他事宜分享及交流,增進友員對主題了解
10	總結 環節	與友員總結本次活動及告知友員下次活動安排

項目設計框架參考

獨立活動模式

活動	內容	地點
1.	<u>迎新會</u> <ul style="list-style-type: none">- 友師友員互相認識- 破冰遊戲、團隊建立活動- 介紹來年活動計劃- 友員訂立來年目標- 建議討論題目：友員對計劃的期望、校園生活、個人喜好等	學校
2.	<u>職志活動 1</u> <ul style="list-style-type: none">- 介紹機構和相關行業的主要工作以及學歷要求- 專題講座 – 升學與就業選擇- 建議討論題目：理想職業、友師職業路徑、如何下升學/就業決定等	學校

3.	<u>校外活動 1</u> - 辦公室參觀及小組職場影子 - 建議討論題目：工作與讀書的異同（如：生活方式）、工作態度及價值觀等	機構 辦公室
4.	<u>職志活動 2</u> - 有關機構專長硬知識/技能的課堂/活動；或 - 教授學校/友員所要求的硬知識/技能的課堂/活動 - 例如：職場英文、編寫程式、餐桌/商業禮儀、理財等 - 建議討論題目：如何將讀書所得應用於工作、終身學習、友師/友員想學的東西等	學校
5.	<u>校外活動 2</u> - 參加機構活動（如：節日聯歡、社會服務、文化活動等） - 建議討論題目：人生成功與失敗、工作生活平衡等	機構 辦公室

6.	<u>職志活動 3</u> <ul style="list-style-type: none"> - 工作申請技巧工作坊 (如：填寫申請表格、製作履歷表、撰寫求職信、面試技巧等) - 模擬面試 - 建議討論題目：工作上的困難、實習機會、申請升學等 	學校
7.	<u>職志活動 4</u> <ul style="list-style-type: none"> - 有關機構/行業專長軟知識/技能的課堂/活動 - 教授學校/友員所要求的軟知識/技能的課堂/活動 - 例如：領導能力、項目管理、解難能力、化解衝突、時間管理、企業精神等 - 建議討論題目：個人特質、符合友員個人特質的工作、訓練軟技能的方法等 	學校

8.	<u>終期報告/分享</u> <ul style="list-style-type: none">- 友員分享年中所學及經驗- 建議討論題目：總結所學知識/技能、計劃將來、將來是否保持聯絡、對計劃整體意見等	學校
----	--	----

專題研習模式

活動	內容	地點
1.	<u>迎新會</u> <ul style="list-style-type: none">- 友師友員互相認識、介紹- 破冰遊戲、團隊建立活動- 介紹來年活動計劃- 友員訂立來年目標- 建議討論題目：友員對計劃的期望、校園生活、個人喜好等	學校
2.	<u>職志活動 1</u> <ul style="list-style-type: none">- 介紹機構和相關行業的主要工作以及學歷要求- 專題講座 – 升學與就業選擇- 建議討論題目：理想職業、友師職業路徑、如何下升學/就業決定等	學校

3.	<u>校外活動 1</u> - 辦公室參觀及小組職場影子 - 建議討論題目：工作與讀書的異同（如：生活方式）、工作態度及價值觀等	機構 辦公室
4.	<u>職志活動 2</u> - 向友員介紹專題題目，並在將來兩次活動與友師完成（如：模擬機構項目的案例研究） - 分小組討論專題研究（如：基本研究、工作分配、時間表等） - 友員在下次職志活動前完成首部分專題以請教友師意見	學校
5.	<u>校外活動 2</u> - 參加機構活動（如：節日聯歡、社會服務、文化活動等） - 建議討論題目：人生成功與失敗、工作生活平衡等	機構 辦公室

6.	<u>職志活動 3</u> <ul style="list-style-type: none"> - 中期檢視專題研究進展 - 友師可加入有關案例研究的新資訊及/或引導友員找出解決辦法 - 討論目前研究所得及改善空間 - 計劃在最後一次活動的終期報告 	學校
7.	<u>職志活動 4</u> <ul style="list-style-type: none"> - 工作申請技巧工作坊 (如：填寫報名表格、製作履歷表、撰寫求職信、面試技巧等) - 模擬面試 - 建議討論題目：工作上的困難、實習機會、申請升學等 	學校
8.	<u>終期報告/分享</u> <ul style="list-style-type: none"> - 友員對專題研究所得作小組報告 - 問答環節 - 建議討論題目：總結所學知識/技能、計劃將來、將來是否保持聯絡、對計劃整體意見等 	學校

分享話題參考

我們建議友師在每節活動中預留時間與友員討論及分享。除了為完成了的活動作解說外，友師亦可參考以下框架，隨著師友關係的不同階段與友員交流，引導友員思考生涯規劃及提出個人看法：

主題
互相認識 <ul style="list-style-type: none">- 了解友員的背景、興趣、教育及職業目標等
友師個人成長經驗分享 <ul style="list-style-type: none">- 友師可分享個人成長期間面對的逆境及挑戰以至如何克服、建立自信心等的成長經驗，向友員灌輸正面教育及職業態度以至人生觀
友師個人學習經歷分享 <ul style="list-style-type: none">- 友師可分享個人求學時期的經歷，例如選科的考慮、求學時期重要的知識領域及學科與現時工作的關係等

介紹友師個人事業經驗

- 友師可分享個人事業的經驗，例如由求學時期步入職場的調節、當初選擇該行業的考慮、友師現時的個人目標、相關行業內不同職位的入職要求、未來的發展狀況等

職場準備

- 友師可與友員分享準備將來工作的方向及相關技巧，例如撰寫履歷表及面試技巧等

注意事項：

正如本手冊第二章「不同單位的角色及責任」提及，友師隊可透過聯絡員與負責老師就友師與友員的溝通方式及會面地點溝通。如學校同意友師可直接聯絡友員及自行決定會面地點，友師應注意以下事項：

- 所有並非於學校內的會面活動須於公眾場所進行；
- 會面時間不應妨礙友員學習，避免於晚上會面；
- 不應進行高危 / 高消費活動；及
- 如友員不時爽約、無法聯絡或於會面中出現行為及情緒問題等，應與負責老師及扶貧委員會秘書處報告，尋求適當的處理及轉介。

(V) 友師諮詢及支援服務

服務內容

- 相關社區資源介紹，如義工活動、生涯規劃工具等；
- 為師友活動設計及推行活動方式提供建議；
- 分享與青年互動與溝通的技巧；
- 為友師隊在計劃遇到的個別問題提供建議；
- 查詢「友·導向」師友計劃資料；
- 友師情緒支援；及
- 可按情況提供其他服務，如與友師隊會面或實地視察。

三層諮詢系統

第一層：所有諮詢都將由負責人作初步了解，以提供即時回應。

第二層：如有關諮詢相對複雜而未能作出回應，負責人將與救世軍計劃團隊商討，並於 2 個工作天內作出回覆。

第三層：按需要及要求，負責人可與友師隊會面提供意見，甚或到師友活動中進行實地視察。

服務運作

負責人：羅偉業高級主任
嚴義文高級計劃幹事

電話熱線：2572 6718

(辦公時間：逢星期一至五上午 9 時至下午 5 時，公眾假期除外)

電郵：edc@ssd.salvation.org.hk

(所有電郵查詢將於 2 個工作天內回覆)

(VI)其他計劃相關資料

友師參與承諾

為了提供及持續發展優質友師服務，友師必須遵守參與承諾及相關守則。

退任機制

友師如因個人理由須中途退任友師職務，友師應盡快通知所屬友師隊及扶貧委員會秘書處，而退出友師亦需填妥計劃檢討問卷。

另外，如友師未能符合友師服務及行為操守要求，扶貧委員會秘書處有權終止其職務。

終止友師職務考慮包括：

- 友員要求終止師友關係；
- 友師與友員關係異常或惡劣；及
- 友師態度及行為操守不當，以致未能

履行參與責任及相關服務承諾等。

扶貧委員會秘書處對終止友師職務事宜保留最終決定權。

義工意外保險

大會為本計劃友師購買「團體意外保險」，為友師在提供服務期間如意外受傷或身故提供保障。有關保險受條款約束，如有需要友師可向扶貧委員會秘書處索取相關詳情作參考。

(VII) 參考目錄及實用網址

The Mentoring Partnership(2005). The Handbook.

https://triec.mentoringsoftware.com/getting_started/suggested_mentoring_activities

兒童發展基金 (2013)。〈師友指南〉。

http://www.cdf.gov.hk/tc_chi/resource/files/gb_mentors.pdf

香港大學(2016)。香港大學師友計劃。

<http://www.mentorship.hku.hk/index.php>

香港青少年服務處 (2014)。〈「伴我創 TEEN 才培育計劃 II」友師手冊〉。

<http://www.cys-cdfstandbyme.org.hk/catalog/info.php?target=mentors-resources&cid=18>

香港青少年服務處。〈兒童發展基金計劃 - 「伴我創 TEEN 才培育計劃」友師手冊 (附件一) 〉。

http://www.cys.org.hk/hot/CDF_web/resources.htm

香港青年協會(2014)。職業性向測試。
<http://yen2.hkfyg.org.hk/yen2009/lifepanning/Research/Html/test2.php>

香港基督教青年會(2013)。A-Life Academy。
<http://www.ymcahk.org.hk/A-LifeAcademy/introduction.php>

香港義工約章。
<http://www.avso.org.hk/tc/charter>

陳清海 (2008)。《導向》。香港：香港理工大學應用社會科學系醫療及社福研究網絡。

程介明、崔綺雲、徐詠璇 (2009)。《師友30萬小時》。香港：經濟日報出版社。

優質師友網絡(2016)。
https://www.qmn.hk / b5_index.php

「青年向上游—職志嚮導師友計劃」操作手冊
https://www.lifebuddies.hk/uploads/Manuals%20&%20guideline/Operation_Manual_revised_versio.2017.pdf

「青年向上游—職志嚮導師友計劃」培訓手冊

https://www.lifebuddies.hk/uploads/Manuals%20&%20guideline/Training_Manual_revised_version.2017.pdf

扶貧委員會秘書處

電話：3655 4891

傳真：2537 7008

電郵：lifebuddies@cso.gov.hk

救世軍

電話：2572 6718

電郵：edc@ssd.salvation.org.hk

師友並肩 為夢起航

<https://www.lifebuddies.hk/>

<https://www.facebook.com/lifebuddieshk/>