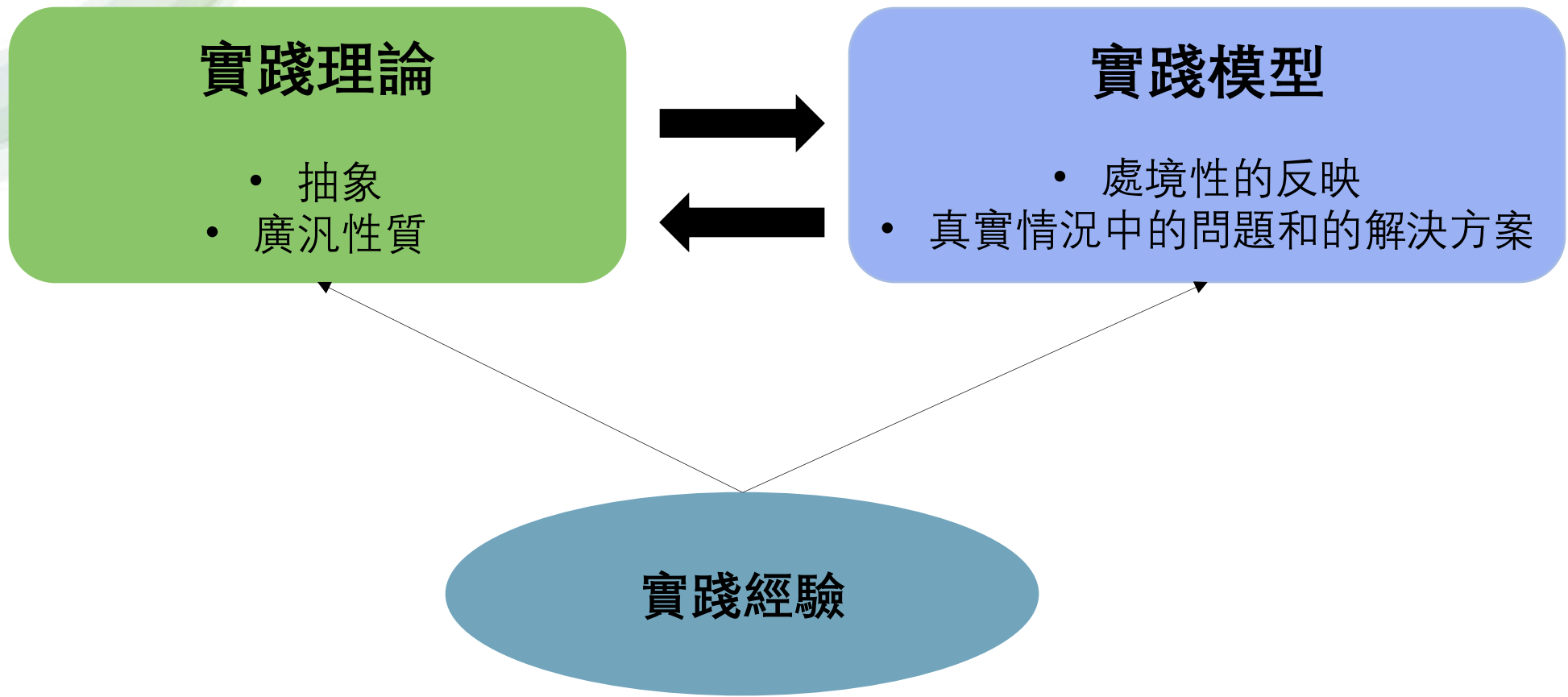


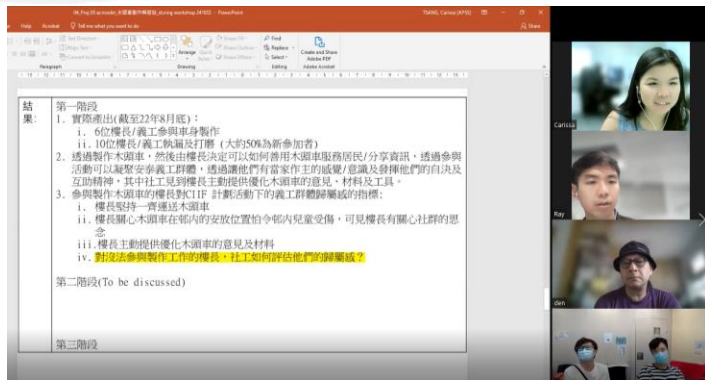
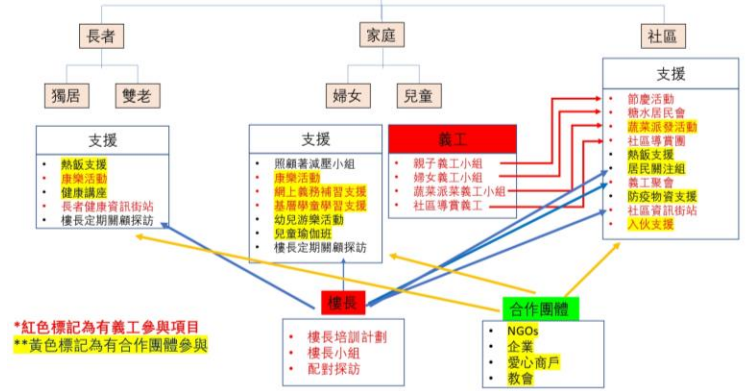
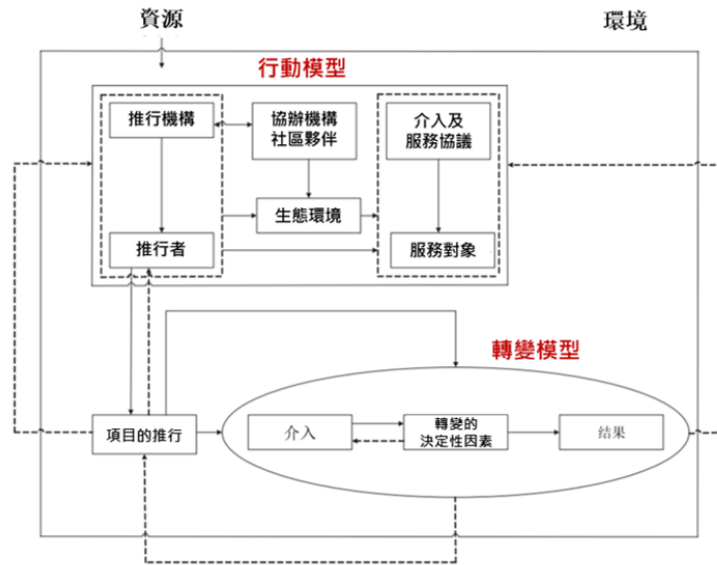
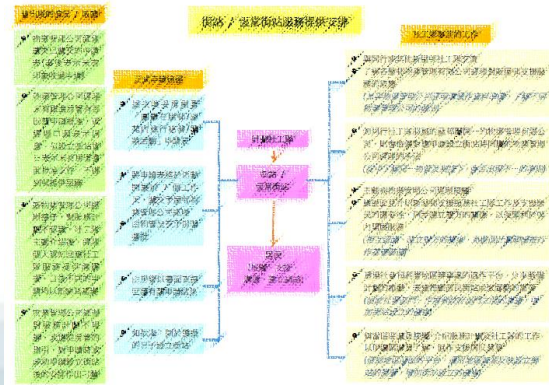
社工回應突發疫情的 實踐理論建構

香港理工大學應用社會科學系

副項目員 曾曄倩女士

項目助理 陳學熙先生





	2021.11 Week 1 (11/15-11/21)	11/22-11/28	11/29-12/5	12/6-12/12	12/13-12/19	2022.1 Week 1 (12/20-12/26)
個人支援
樓長培訓及工作坊
社區活動
義工
樓長培訓及工作坊
社區
節日



理大研究團隊與17項新公屋團隊的合作

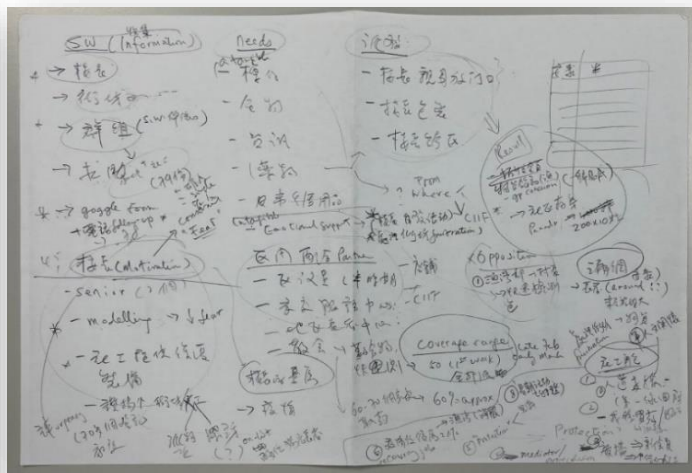
17隊的每月工作坊中重點討論
第五波疫情工作（68個會議）

每月工作討論社工的活動策劃



回顧超過60段由1月至6月工作坊
的zoom會議錄影帶

- 資料編碼
- 資料分析
- 理論建立



「社工回應突發疫情的實踐理論」



```
graph TD; A[「社工回應突發疫情的實踐理論」] --> B[社工在疫情回應工作中的定位]; B --> C[社工在疫情回應工作中面對的張力]; C --> D[疫情回應工作與新公屋計劃四大目標的關係];
```

社工在疫情回應工作中的定位

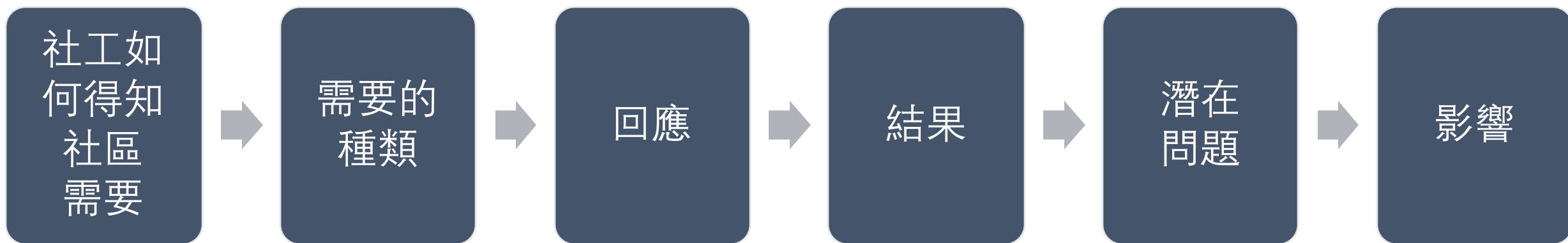
社工在疫情回應工作中面對的張力

疫情回應工作與新公屋計劃四大目標的關係

「社工回應突發疫情的實踐理論」



「社工回應突發疫情的實踐理論」



得知社區需要的途徑	渠道
1. 社工對社區的認識	社工的個人經驗及認知
	從與居民的接觸和溝通獲得
2. 運用電子平台	網上通訊平台(特設少數族裔群組)
	網上問卷及跟進電話
	社交媒體
	求助電話
	外展電話
3. 進行社區研究	邨內實地考察
4. 舉辦活動	街站
	分發防疫包
5. 與不同社區團體協同	與政府部門的會議
	鄰近的合作夥伴(NGOs/商戶/教會)
	邨內保安
	互助委員會

需要的種類

社工需要回應
的居民需要

使用電子平台
所引發出的需要

義工的需要

The image features a white background with decorative curved lines in the top-left and bottom-right corners. These lines are composed of multiple overlapping layers in shades of light green and light blue, creating a soft, layered effect.

疫情回應工作與社會資本

社會資本

社會資本不是一種活躍的資源，
它處於一種休眠的狀態，在有需要時可以被激活。

社會資本 (一般理解)

關係

規範

價值

動態社會資本 (Social Capital in action)

擁有資源

容易採用

能夠使用

接軌式社會資本
(Linking Social Capital)

對接式社會資本
(Bridging Social Capital)

連結式社會資本
(Bonding Social Capital)

The image features a white background with two decorative curved lines. One line is in the top-left corner, curving from the top edge towards the left edge. The other is in the bottom-right corner, curving from the bottom edge towards the right edge. Both lines are composed of multiple overlapping, semi-transparent bands in shades of light green and light blue. Centered on the page is the text '有形需要' in a bold, black, sans-serif font.

有形需要

A1) 有形需要		回應	結果
A1.1 防疫物資 (包括： 快速 檢測包、 食物、 藥物、 日用品)	搜羅物資	a. 社工和樓長 分別為 所有居民 和按 個別居民 的需要 在區內或跨區 進行採購	a. 社工和樓長之間的分工和配合讓社工團隊可在人手不足及時間緊急的情況下，成功搜羅 最多及需求最高而短缺的物資 再進行派發
		b. 居民主動 聯繫相熟的商戶和NGOs捐贈物資	b. 社工成功獲得所需的物資， 居民的個人網絡能延伸到 社工團隊，從而擴大社區的網絡
		c. 合作夥伴 （商戶/私人公司/NGOs/教會）主動捐贈物資	c. 合作夥伴能為社工團體提供市面上嚴重短缺的物資，讓社工 快速 為有需要（特別是已確診）的居民提供物資支援
	儲存	社工和樓長 處理物資存放	社工存放在辦公室而樓長則存放在家裏，存放的分工能把物資快捷地派發給有需要居民，亦能在 有限空間下保存大量物資
	包裝	社工和樓長 為大範圍派發工作及 按居民的個別需要 （緊急性/年齡/家庭規模/身體狀況）包裝不同的防疫包	預先預備了不同物資的防疫包讓社工在面對居民不同種類的需要時能更 快速及針對性 地回應
派發	a. 社工 在街站中派發防疫包予居民	a. 在屋邨範圍內舉辦街站讓社工有機會 認識更多居民 並了解他們的狀況	
	b. 社工、樓長及教會義工 出動把防疫包放在居民的門外，派發對象分為 所有居民 ， 個別需要 的居民和 緊急即日派發	b. 三方的合作能在 短時間內分發大量的防疫包 。分類式的派發方法能更 貼近居民的實際需要	
A1.2 資訊發佈	a. 社工 透過Whatsapp 廣播 、社交平台上電話聯絡公佈資料，再由樓長和 居民 發放到自己的網絡	a. 社工先大範圍發佈資訊，再由居民分發到自己的網絡，成功 擴大覆蓋率	
	b. 社工 在Facebook收件箱 回覆 居民的查詢	b. 社工的Facebook收件箱回應能 快速解答 居民的查詢及 安撫 居民	
	c. 社工和樓長 幫忙 致電 政府部門詢問確診資料	c. 政府部門熱線電話繁忙，大部分致電工作未能聯絡相關部門。部分能打通電話的居民會向社工和居民分享資訊，保持 資訊流通	
A1.3 經濟援助	社工 協助居民 申請 援助： - 緊急救濟金申請 - 失業救濟計劃申請 - 食品銀行援助申請 - 社工的機構基金申請	居民能獲得 即時的援助 ，社工在處理申請過程中亦能 認識更多居民	

有形需要

社區網絡的發揮

建立基礎 → 擁有資源

恆常合作 → 容易觸及

帶領推動 → 能夠使用

人力動員： 連結式社會資本

- 儲存物資
- 包裝防疫包
- 派發（大範圍/個別/即日）

物資處理及資訊發佈： 對接式社會資本

- 居民主動聯繫個人網絡來搜羅物資
- 教會參與物資搜羅與派發工作
- 資訊發佈的多層雪球效應

The image features a white background with decorative curved lines in the top-left and bottom-right corners. These lines are composed of multiple overlapping layers in shades of light green and light blue, creating a soft, layered effect. Centered on the page is the text "情緒支援" in a bold, black, sans-serif font.

情緒支援

情緒支援 – 支援網絡的連結

義工支援居民

源於連結式社會資本

建立連結式社會資本

樓長協助社工持續監察居民的情況

疫情支援：電話慰問

恆常探訪

樓長培訓

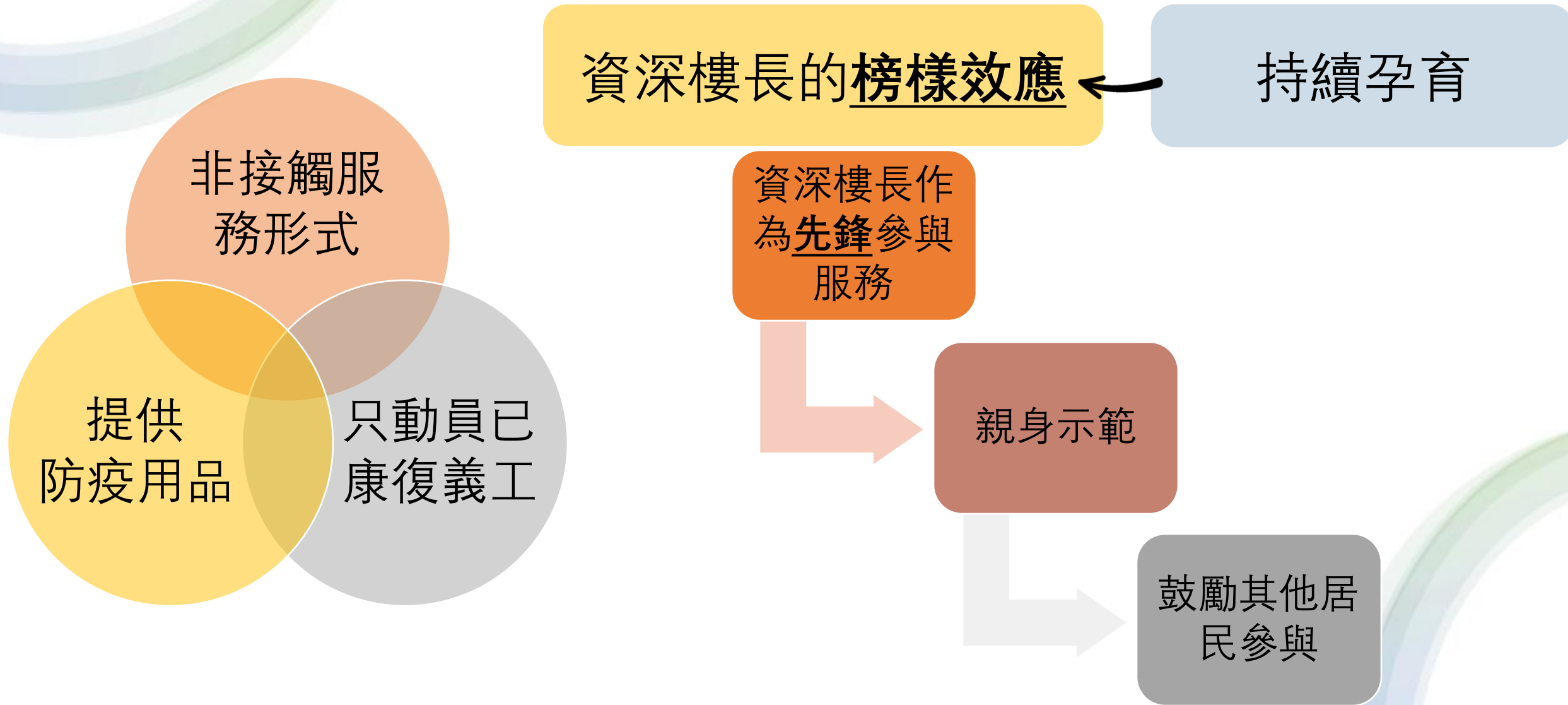


The image features a white background with decorative curved lines in the top-left and bottom-right corners. These lines are composed of multiple overlapping layers in shades of light green and light blue, creating a soft, layered effect. Centered on the page is the text "義工需要" in a bold, black, sans-serif font.

義工需要

擔心感染風險 – 支援網絡的連結

社工支援義工



The image features a white background with decorative curved lines in the top-left and bottom-right corners. These lines are composed of multiple overlapping layers in shades of light green and light blue, creating a soft, layered effect. Centered on the page is the main title in a large, bold, black font.

疫情康復者支援

疫情康復者支援 – 由執行至評估的啓示

未雨籌繆

呈現支援網絡的成效及居民的共同感

居民的口述
及文字分享

間接評估

呈現出社區內的連結和支援並營造邨內的歸屬感





使用電子平台 而引發的需要

使用電子平台的需要：持續對接 維繫連結

「協助居民建立使用
電子平台的能力」

- 技術 – 自行解難
- 硬件 – 方便參與
- 能力 – 保持參與



「維持關係」

- 更新活動舉行模式
- 處理衝突



社工在回應居民需要 - 潛在問題及其影響

會員制運作

- 非會員的居民需透過自己的網絡取得援助
- 社工亦難以得知他們的狀況

屋邨的管理政策

- 舉辦街站及張貼海報的困難
- 申請及協調

「推動社工在疫境下保持社區工作的因素.....是什麼？」



人道
救援

人文
關懷

保持服
務的連
續性





社工在疫情回應工作中的定位

社工的定位	內容
1. 成為跨界協作平台的核心樞紐	社工不但建立跨界協作平台，更成為其核心樞紐以 <u>連結</u> 社區內的 <u>不同持份者及資源</u> 。
2. 資源收集與分發	處理社區需求的 <u>物資</u>
3. 提供新冠病毒防護	為減低感染病毒風險，社工 <u>提供防護物資</u> 予義工及社區前線工作者。
4. 發佈公告	<p>目標一：<u>提升居民的士氣與信心</u></p> <p>社工回答居民的查詢，一些團隊會專門為居民提供<u>二十四小時電話或短訊熱線服務</u>，居民會感到被支援以增加了信心</p> <p>目標二：確保<u>會員</u>取得資訊</p> <p>團隊實行會員制，社工會<u>收集居民聯絡方法</u>，使居民接收重要資訊</p> <p>目標三：簡易資訊發佈</p> <p>社工會向居民發放新冠病毒相關資訊及政策的最新消息。設計「<u>懶人包</u>」向居民清楚解釋疫情資訊及疫情支援資料</p>
5. 闡釋政府新冠疫情政策	當居民查詢有關政府政策時，社工會予以說明及解釋。
6. 管理網上平台	社工會關注居民在網上平台的互動，為居民維持一個 <u>安全的</u> 意見交流平台。

社工的定位	內容
7. 引發居民傳播資訊的雪球效應	「雪球效應」在社工 先發放訊息 ，居民再將訊息 轉發 到不同的群組中
8. 情緒支援	<p>目標一: 繼續與社區投資共享基金計劃目標有關的支援</p> <p>社區支援計劃目標提供原有及加強對歸屬感及適應力的支援</p> <p>目標二: 支援居民疫情的情緒問題</p> <p>支援範圍會擴展到新冠疫情相關的情緒問題，例如沮喪和焦慮。</p>
9. 調解員	當居民之間發生 衝突 時，社工會充當 調解 的角色。例如新舊居民未能建立互信互助的基礎
10. 居民代表	社工充當 居民代表 的角色，向外界有關團體 提出意見 。
11. 舉辦臨時暑期活動	因應2022年3至4月的突發「 臨時暑假 」，社工 舉辦 了相應期間的暑期活動以滿足兒童及家長的需求。
12. 人道救援	基於社工 自身的價值 ，社工表示需要以人道救援的角色去回應疫情需要
13. 人文關懷	基於社工 自身的價值 ，社工表示需要以人文關懷的角色去回應疫情需要

社工定位的顯著效果

社工的定位帶來四個顯著的效果	社工的定位
1. 保持社區的訊息流通，增加居民的防疫信心	i. 發佈公告 ii. 闡釋政府新冠疫情政策 iii. 監管網上平台 iv. 引發居民傳播資訊的雪球效應 v. 調解員 vi. 管理網上平台
2. 提供可靠防疫物資供應，解決居民的即時需要	i. 成為跨界協作平台的核心樞紐 ii. 資源收集與分發 iii. 提供新冠病毒防護
3. 提供情緒支援，緩和居民負面情緒	i. 情緒支援
4. 舉辦突發臨時活動回應緊急事故	i. 舉辦臨時暑期活動

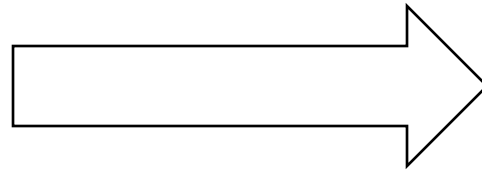
*代表居民定位多數出現於伙率低的屋邨

*人道救援和人文關懷是推動社工的因素，亦是社工在疫情工作的定位

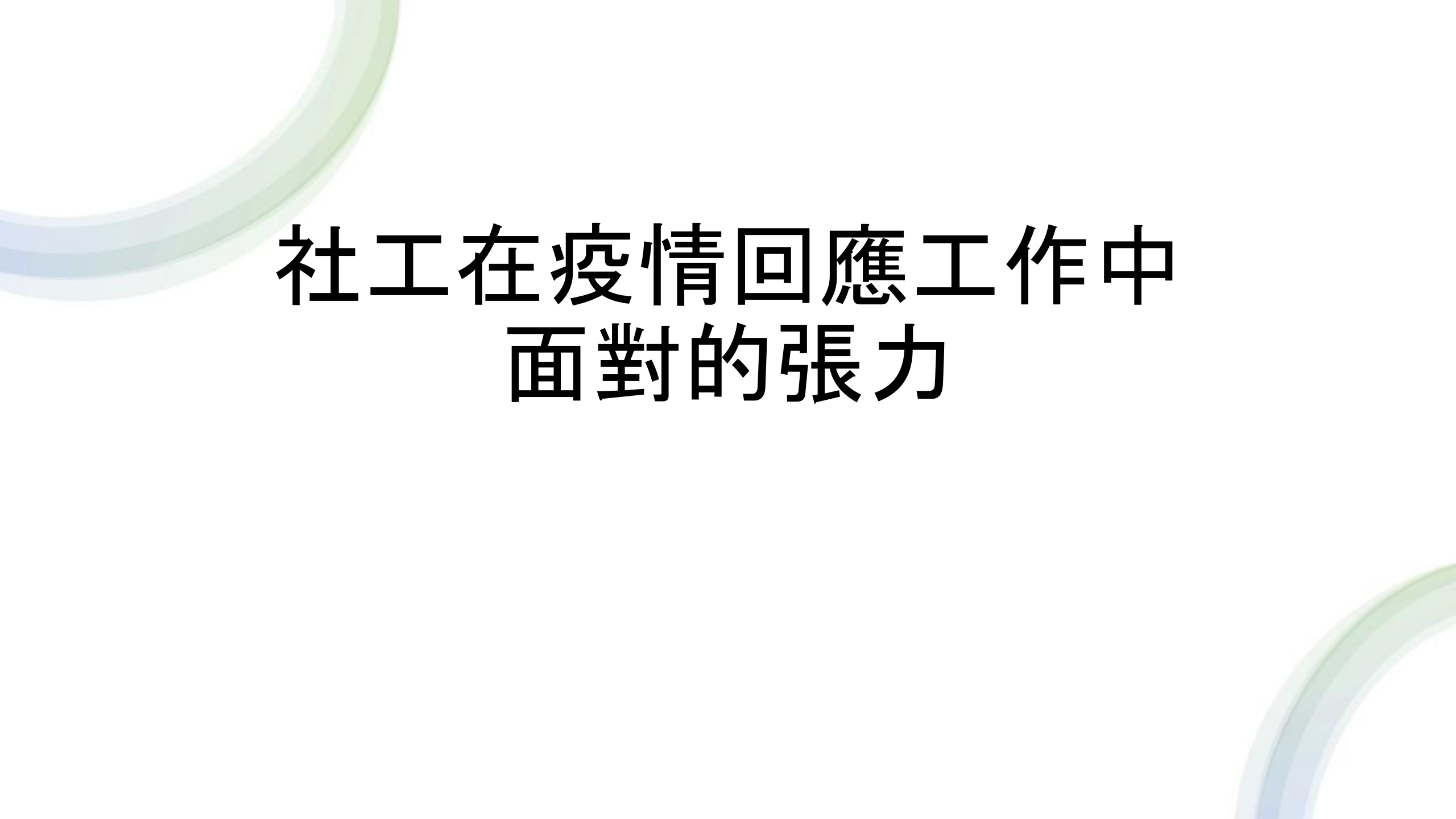
社工的優勢及獨有定位

社工的優勢

1. 對社區需要的觸角
2. 過往建立的跨界別平台
3. 過往建立的支援網絡
4. 社工的價值
5. 社工運用社會資本的能力



角色在疫情下無可
取締的角色



社工在疫情回應工作中 面對的張力

疫情下社工的兩難



社工團隊

不回應疫情需要

1. 違背社工價值
2. 難以維持服務

回應疫情需要

1. 風險

社工在回應疫情時為何面對張力

規限

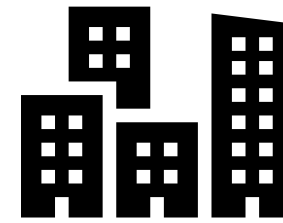
社工回應疫情需求的原因

1. 人道救援
2. 人文關懷
3. 保持服務的連續性



社工團隊

回應



疫情下龐大
社區需要

物資

資訊

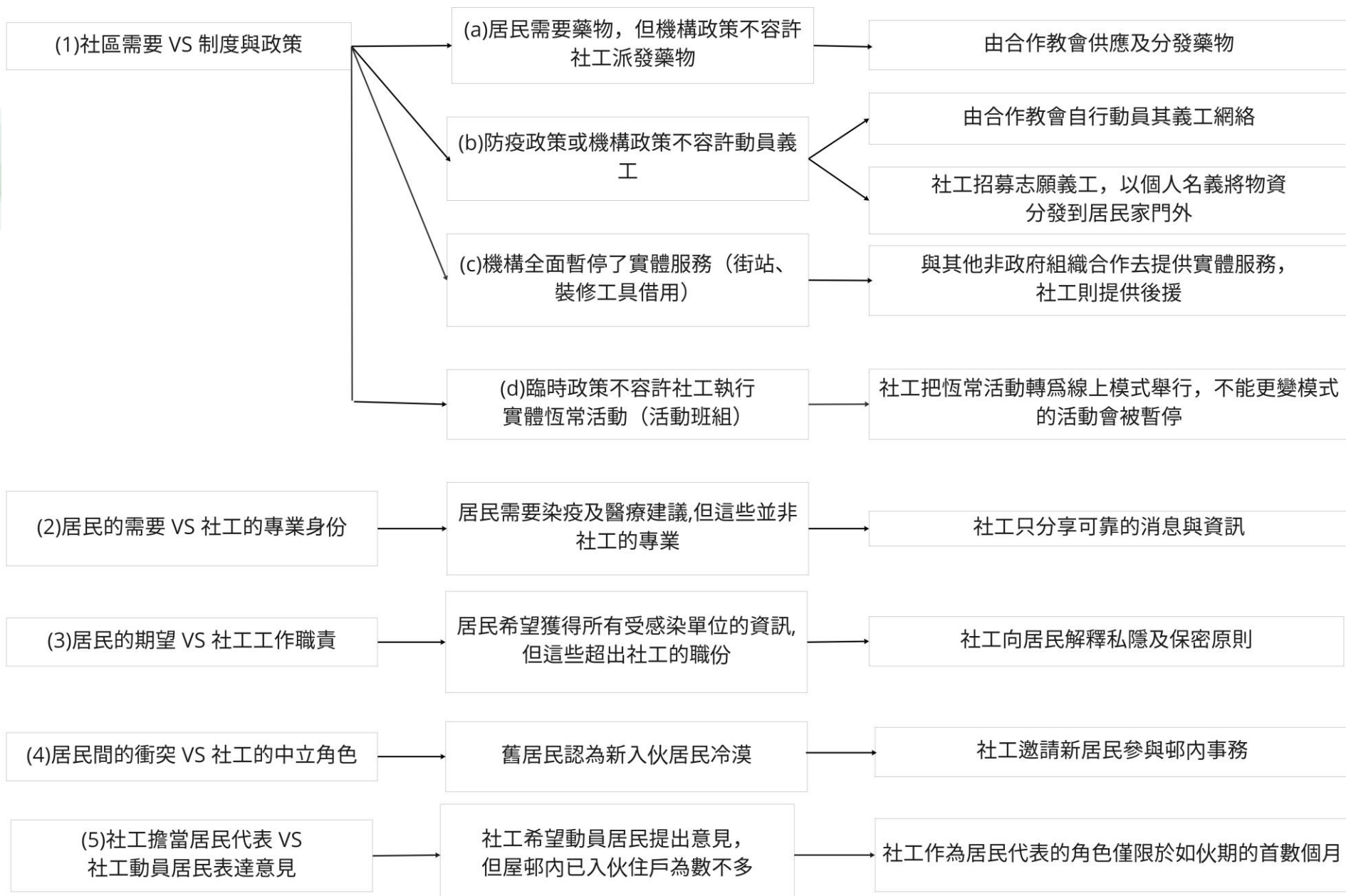
維持
關係

情緒
支援

張力



社工在疫情回應工作中面對的張力



社區需要與制度及政策的張力

具體張力	初步解決方法
<p>居民需要藥物 VS 機構政策不容許社工派發藥物</p>	<ul style="list-style-type: none"> 由合作教會供應及分發藥物
<p>需要義工回應大量疫情需要 VS 防疫政策或部分機構政策不容許動員義工</p>	<ul style="list-style-type: none"> 由合作教會自行動員其義工網絡 社工招募志願義工，以個人名義將物資分發到居民家門外
<p>社工與居民及居民之間建立關係的需要 VS 部分機構全面面暫停了實體服務（街站、裝修工具借用）</p>	<ul style="list-style-type: none"> 與其他非政府組織合作去提供實體服務，社工則提供後援
<p>社工與居民及居民之間維持關係的需要 VS 臨時政策不容許社工執行實體恆常活動（活動班組）</p>	<ul style="list-style-type: none"> 社工把恆常活動轉為線上模式舉行，不能更變模式的活動會被暫停

社工面對張力的啟示？

- 初步的解決方案亦存在風險
- 狹縫下回應龐大的疫情需求

**「當緊急情況在將來再一次出現時，
制度與政策可以怎樣更完善配合並減低社工所承受？」**



疫情工作與新公屋計劃 四大目標的關係

疫情工作與新公屋計劃四大目標配對

計劃目標	疫情工作的表現指標
<p>協助居民獲得適切的社區資訊，以加強居民對新環境的適應能力</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 居民使用網上平台建立自己的社交網絡 2. 居民互助事例持續增長
<p>推動居民在社區建構支援網絡</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 樓長主動協助為防疫包採購物資，甚至會進行跨區採購。 2. 樓長主動電話聯絡長者進行檢查及跟進。 3. 樓長主動幫助分發防疫包，將它們擺放在居民家門外。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 安排每週派送補給物資。若遇上緊急狀況，則會即日派送。 4. 當社工被禁止進入屋邨大樓時，義工願意在公共場所向社工領取防疫包，再自行分發予目標居民，以配合社工的工作
<p>提升居民對社區的歸屬感</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 樓長自發以電話聯繫曾經被配對的長者。 2. 居民在網上平台內積極交流 <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供成人和兒童被強制檢測的安排資料 2. 交流檢測中心資訊 3. 交流新聞與政策的最新消息 3. 居民自發對資訊及資源實行雪球效應 4. 居民主動向社工提供協助，為有需要的居民分發防疫包
<p>在社區內建立跨界別協作平台，持續支援居民的需要</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 教會 <ol style="list-style-type: none"> 1. 防疫包物資捐贈 2. 提供及動員義工參與防疫包派發服務 2. 區議員：捐贈及分發補給包物資 3. 其他非政府組織 <ol style="list-style-type: none"> 1. 相同服務地域範圍的社區服務中心及長者中心為有需要的居民提供支援服務 2. 與長者地區中心設立個案轉介機制 3. 非政府組織網絡協助聯絡商戶及企業取得防疫包的物資捐助 4. 捐贈防疫包物資 4. 商舖 <ol style="list-style-type: none"> 1. 捐贈防疫包物資 2. 捐贈消費現金券，一方面幫助有經濟困難的劇名，另一方面提高商舖利潤

「理論」與「實踐」？

- 離地？ 刻板？ 標準？
- 實踐經驗的提煉（articulation of practice experience）： 廣泛性同時保持獨立性
- 實踐者作為知識生產者： 香港社工在面臨突發情況下的本土經驗及思考模式
- 實踐理論及模型的無限延伸：
理論&模型 + 實踐經驗 → 理論V2&模型 V2 + 實踐經驗 → 理論V3&模型 V3……

參考資料

1. Chen, H. T., 2015. Practical Program Evaluation: *Theory-Driven Evaluation and the Integrated Evaluation Perspective*. Second Edition. Thousand Oaks: SAGE Publications.
2. Goldkuhl, G. and Lind, M. 2010 “A multi-grounded design research process,” *Global Perspectives on Design Science Research*, pp. 45–60. Available at: https://doi.org/10.1007/978-3-642-13335-0_4.
3. Hevner, A. R., arch, S. T., Park, J., & Ram, S. 2004. “Design Science in Information Systems Research,” *MIS Quarterly*, 28(1), pp. 75–105. Available at: <https://doi.org/10.2307/251486>
4. Lin, N., 1999. Building a network theory of social capital. *Connections*, 22, pp.28-51
5. Spottswood, EL & Wohn, DY 2020, 'Online social capital: recent trends in research', *Current Opinion in Psychology*, vol. 36, pp. 147-152. <https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2020.07.031>