

多元文化长者家访义工

培训指南

2019 年 10 月



SOCIAL PLANNING
COUNCIL
of Ottawa



Le CONSEIL de
PLANIFICATION SOCIALE
d'Ottawa

Canada

Funded in part by the New Horizons for Seniors Program

多元文化长者家访义工指南

我们非常感谢以下的机构允许我们在此指南中使用他们的信息：

- Kitsilano Neighbourhood House, Vancouver, British Columbia.
- Volunteer Training, Indus Community Services, Mississauga, Ontario.
- Peer to Peer Support Resource Manual Seniors Association of Greater Edmonton (SAGE), Edmonton, Alberta.

参考资料部分有更多与此有关的信息

目录	页码
介绍	3
制定义工策略	4
成为义工的意义	
招募义工的步骤	
义工岗前培训	5
培训单元 1: 多元文化长者面临的问题	6
培训单元 2: 什么是照护	7
培训单元 3: 沟通和解决问题	8
同理心和尊重	
积极倾听	
培训单元 4: 保密	10
培训单元 5: 过劳	11
培训单元 6: 细心并寻求帮助	12
培训单元 7: 文化信息	14
讲义	
预防及重要提示	15
参考资料	16
附录“A”	
义工招募表	17
附录“B”	
客户表	18
附录“C”	
义工工作描述	19
附录“D”	
基本规则	20
附录“E”	
讲座评估表	21

多元文化长者家访义工培训项目

介绍

渥太华的多元文化长者为其他长者和社区提供了很多非正式的支持，如 1) 通过家访提供社会支持；2) 为与社会隔离的老人，家庭成员或朋友做一些家务；3) 带他们去见医生；4) 帮忙翻译；5) 提供精神支持。这些长者并通过组织一些小组活动为老人们提供参加娱乐活动，社会交往活动和接受信息的机会。尽管这些长者定期不定期地、自愿地为其他老人提供帮助，其中有些长者会觉得这只是他们文化传统或宗教信仰的一部分，而不认为是在做义工。

我们提供的义工培训和支持指南具有很实际的操作性。目的是帮助支持多元文化长者的组织开发和实施比较正规的与文化相对应的义工培训和支持。培训指南将会提高不同社区现在正在进行的义工工作，并加强与其文化相对应的内容。这个指南也会帮助现有的多元文化小组/机构/组织增加他们的机构能力和持续性。来自不同社区的、有意愿在他们的社区做义工的年轻一代也可以用这个指南作为指导和资源，用来学习和练习那个社区所使用的语言，增加对其社区文化和根源的了解。

制定义工策略

义工定义

此项目中的义工是指那些一周或一个月中拿出一定的时间去访问居家或在老人院的长者。

如何开始

宣传：用多种媒体形式来宣传，如海报或传单。主要信息可以包括为长者做义工的意义，机构的联系方式等。

以下是做义工的一些意义：

- ✓ 帮助他人，传播爱心
- ✓ 多元文化长者和义工可以为彼此带来新的及多方位的生活经验和知识，可以提高照顾的质量
- ✓ 为提倡相互尊重和理解提供支持
- ✓ 做义工可以使人觉得有所贡献，提高自我价值
- ✓ 增加所探访长者社会交往的机会，并增进他们的身心健康

如何招募义工

- ✓ 与各多元文化小组的组织者联系，请他们帮忙宣传
- ✓ 制作并打印招募信息，以便在参加活动时发放
- ✓ 请宗教领袖帮助宣传这个消息
- ✓ 使用媒体等宣传

招募义工步骤总括

- ✓ 确定义工培训的日期和时间
- ✓ 制定一份义工招募表（见附录“A”）
- ✓ 制定一份被家访者的表格（见附录“B”）
- ✓ 招募义工
- ✓ 如果需要的话，与义工进行非正式的面对面会议
- ✓ 完成个人纪录查询和无犯罪记录检查（如有必要）
- ✓ 制作义工工作说明（见附录“C”）
- ✓ 制作一份与义工有关的表格，以便根据他们的技能和兴趣与被家访的长者匹配

义工岗前培训

现在你完成了上面的工作，可以开始对义工进行培训了。

培训前的准备-需要什么

- ✓ 根据义工的人数安排桌椅
- ✓ 准备签到表和名字标签
- ✓ 提供茶水小吃
- ✓ 准备可以挂起来的记录纸及彩色标志笔
- ✓ 笔和纸张
- ✓ 投影机和手提电脑
- ✓ 评估表

欢迎和自我介绍

1. 介绍你自己，并让参加者做一个简短的自我介绍，如他们想从培训中得到什么
2. 把参加者的想法写在可以挂起来的记录纸上，并与参加者一同浏览一遍
3. 一起浏览培训大纲
4. 介绍义工“基本规则”（见附录“E”），并让参加者加上他们认为有必要的规则
5. 使用 Powerpoint 开始培训

培训单元 1：多元文化长者面临的问题

加拿大的多元文化长者面临着许多挑战，如语言和文化。这些挑战造成与社会的隔离，并影响到他们的身心健康。这些长者还面临其它的挑战，如：

年龄歧视：年龄歧视是对某人或某个群体因为年龄而形成的偏见或歧视。加拿大社会重视年轻人，老年人因为看上去无助，无效，或是社会的负担而会成为被年龄歧视的对象。这种歧视更加减少了他们接受服务，参加社区活动，以及贡献他们知识和技能的机会。一个年龄歧视的例子是一个患有重听的年纪大的人被解雇了，因为他“老了”，要大声和他讲话他才能听到。

社会隔离：当一个长者没有社会支持，失去和外界的接触后，结果就是社会隔离。多元化的长者如果没有讲相同语言的朋友，或家人都不在身边，将面临更严重的社会隔离。

社会经济劣势：多元文化长者的社会经济地位比较低，他们通常不符合接受加拿大养老金的资格，除非在加拿大住满 10 年或 20 年。也不符合领取加拿大退休金的资格。通过子女担保来加的长者他们的收入通常很有限。

认知型障碍：有着多元文化背景的长者，一般到了认知型障碍后期才会被诊断出来。主要原因是对这个疾病的偏见，或认为记忆力减退是正常老化的一部分。

有些多元文化背景的长者不喜欢有义工来探访或帮助做一些事情，而是希望他们的家庭成员来照顾他们，因为他们觉得这是家庭成员的责任。

培训主讲人：问一下参加者：多元文化长者还面临哪些挑战？

培训单元 2：什么是给与照护

给与照护是指对一个人提供社会 and 情绪方面的支持。照护的方式有很多种，有的提供电话关怀和探访，有的把人们集中在一起，举办信息和教育讲座。

每个人的需求不一，照护有很多益处，如可以减轻社会隔离，并让被照护者产生对社区的归属感。

义工探访是一个支持项目，即义工给与社会隔离的长者提供一个与人交谈的机会。

下面**不是**义工的责任：

- 清洁或个人护理（如穿脱衣服，洗澡，扶人去洗手间）
- 提供药物或使用医疗设备
- 干预或参与与其他家庭成员有关的问题
- 提供财务帮助

非正式照护者和正式照护者的区别

非正式照护者：包括任何一个人，如家庭成员，朋友或邻居，对另一个人提供经常性的，持续的无偿帮助。。

“家庭照护者”是指任何一个人为一个生病的或残疾的成员在家提供的身体和/或精神方面的关照。这位成员需要关爱，并也许经受身体或精神疾病，残疾，滥用药物，或其它状况。

正式照护者：是指有薪水或收费的照护者。如护士或护工。

个案—哈莉玛：

阿米娜生病后，她的朋友哈莉玛经常来看望她。哈莉玛每周很高兴和阿米娜一起喝茶，谈论她们的出生国索马里近期发生的事情。慢慢地，哈莉玛开始帮助阿米娜做一些简单的家务。阿米娜的女儿很感激，有时会问哈莉玛是否可以多些时间来帮忙。哈莉玛很高兴可以帮助她们，尽管有时阿米娜的女儿让她帮忙做的家务超过了简单的家务，她也感到挺累的，因为这是她们的文化，看望和帮助生病的成员。

小组讨论—哈莉玛做的哪些事情是属于照护？哪些不是？

哈莉玛应该怎样处理这个情况？

培训单元 3：交流和解决问题

下面是一些与长者交流时可操作的几点建议：

同理心和尊重

同理心是一种想象把自己放在别人的境况中的能力，而**同情心**是替别人觉得可怜或可惜。**同理心**会让人觉得被关怀或被同情，不用担心会被评判或加入听者自己的情感在里面。

尊重是接受别人是怎样就怎样，平等待人，不轻视或贬低。尊重长者意味着认可他们有权利和需要来自己做决定和选择。

同理心和同情心的区别：

同理心	同情心
我可以帮你吗？	糟透了
你现在看上去很担心，你想谈谈吗？	这个情况真糟糕
我能感到和理解你的痛苦	我为你感到悲哀

（第 14 页—A Volunteer’s Guide to Seniors Peer Support and Information & Referral—2018 第一次编辑，请看参考资料）

积极倾听

积极倾听：倾听是一种最基本的技能，是指集中所有的注意力和精力来倾听一个人的谈话，并关注彼此的肢体语言，以及言辞的选择。

下面五个因素对积极倾听很重要：

1. 集中注意力
 - a. 注视着讲话者
 - b. 关注讲话者的肢体语言
 - c. 注意力百分之百在讲话者身上，并认可所说的话

2. 表示出正在倾听
 - a. 使用肢体语言和姿势来表示倾听
 - b. 微笑和使用面部表情

3. 给与反馈
 - a. 通过释义来反映听到的内容，如用下面的句子“听上去你是说。。。”
 - b. 通过问问题来澄清听到的内容

4. 不轻易评判
 - a. 让谈话的人把话说完
 - b. 不要中途打断谈话

5. 适当/恰当的回答
 - a. 友好，诚实，开放的心态
 - b. 礼貌地表达自己的意见

培训单元 4：保密原则

尊重他人的隐私：当为邻居，朋友，或同伴提供支持时，肯定会涉及到一些当事人的信息。保密原则在维持当事人对义工的信任是很重要的。义工不应该泄露所帮助人的任何信息，除非得到他们的授权，和/或担心所帮助的人有健康或安全隐患/问题。

案例：柏力先生

柏力先生是一个义工，每周探访哈默德先生。哈默德先生和柏力先生讲过很多个人的信息。社区的一些人在不同的场合问过柏力先生哈默德先生到底怎样了。你觉得柏力先生应该如何回答这个问题？

培训主持人的问题和小组讨论

你觉得柏力先生应该怎样回答？

- 他可以说“我很喜欢和哈马德先生经常见面。我觉得哈马德先生会欢迎大家给他打电话。到时候他可以亲自告诉你们他怎么样”。

和其他人分享别人的个人生活和健康是一种不尊重当事人的行为。这会破坏因当义工而建立起来的信任。也会因为说闲话而造成伤害。

培训单元 5：过劳

做义工有时会影响到一个人的身心健康。我们都想帮助孤独或生病的邻居或朋友，但不应该以影响到我们身心健康为代价。下面是一些信号提醒我们是时候休息一下照顾好自己了：

- 感到没有时间给自己
- 感到招架不住了，承担的事情太多
- 感到很疲倦，没有精力处理生活中其它事情
- 没有时间和家人或朋友相处或接触

个案—丝米塔

- 丝米塔同意做塔姆太太的义工，每月去见她两次。最近丝米塔觉得塔姆太太利用她的好心，让她做太多事情，如做饭。丝米塔同时有一份半职工作，没时间也没食材为塔姆太太做饭。她觉得塔姆太太让她做的事情超出她的能力和精力。她开始觉得情绪多变并易怒。

培训主持人的问题和小组讨论

你觉得在这种情况下丝米塔应该如何做些什么？

培训单元 6: 细心并寻求帮助

如果你发现你所帮助的人有些事情与平时不同，并担心他们的健康，最好和有关人士咨询一下。这个人可以是社区的领袖，或你认识的人。

另一个需要引起注意的现象是虐老和老人忽略。

什么是虐老？ 世界卫生组织把虐老定义为“一次或多次性重复行为，或无所作为，出现在任何一种原本应该可以信任的关系，这些行为对上了年纪的人造成了伤害或悲痛”。

虐老的表现形式有多种，大多集中在如下几个：

- **财务/经济或物质**
 - 未经允许拿走钱
 - 不付账单
 - 未经允许出售财产或其它所有品
 - 不让因为授权或其它法律需求找律师

- **情绪或心理**
 - 说很难听的话
 - 让人觉得不开心或紧张
 - 无视他人的需要
 - 不让接近第三代，家庭成员或朋友

- **身体**
 - 大声喊叫，推搡或动手打
 - 强迫他人呆在自己的房间

- **社交**
 - 不允许见朋友
 - 经常把他们留在家里

- **精神寄托**
 - 不允许去宗教场所
 - 不允许在家祷告或在家信奉宗教

- **忽略**

- 不说话或交流，在一起的时间很不够
- 不提供必需品，如食物，药物或一个安全的家
- 需要的时候不求医问诊，或不带去看医生
- 不帮助日常活动，如淋浴，使用卫生间和洗衣服

- **性**

- 不舒服的触摸引起羞耻感或尴尬
- 缺乏隐私（如换衣服或用洗手间）
- 强迫表现不舒服的性行为

建议：

如果你觉得你探访的长者被虐待，可以提供与虐待有关的信息及去哪里寻求帮助的信息。

需要帮助或援助，请致电：

- Nepean Rideau and Osgoode Community Resource Centre, Elder Abuse Response and Referral Service 尼品丽都和奥斯古德社区资源中心，虐老回应和推介服务：
613 596 5626 分机 230
- Ottawa Police Resources 渥太华警局资源：
 - Elder Abuse Information Line 虐老信息热线：613 236 1222 分机 2466 或
 - Victim Crisis Unit 受害者危机处：613 236 1222 分机 2223
 - For Emergency ONLY 仅用于紧急情况：**911**
- Senior's Safety Line 长者安全热线 1-866-299-1011
- Distress Centre Ottawa 渥太华危难中心 613 238 3311
- Ottawa Public Health 渥太华公共健康 613 580 6744

培训单元 7：文化信息

什么是文化

文化是一个总称，包括知识，信念，艺术，道德，法律，习俗和一个社会的总体成员所需要拥有的能力和习惯。

多元文化长者来自不同的背景，有着不同的生活经历和经验。了解他们的背景对如何帮助他们很重要，并会让你觉得你的付出很值得。特定文化的信息可以帮助我们了解属于同一族裔，语种，宗教或其它特征的人们他们的情形和经历/经验。然而，请谨记，即使来自同一个文化社区，人们的价值观，行为和信念也不尽相同，特定文化的信息也只是在当你想要了解你所帮助人的时，能提供一些见识而已。

长者的多元文化背景在对下一代及更广泛的社区进行文化传承时非常重要。下面的信息可以使得帮助华裔长者的义工的经历更有意义：

信仰和宗教信仰：儒教，道教和佛教被认为是古中国社会的三大支柱。作为哲学和宗教，它们不但影响了人们的信仰，同时也对政府，科学，艺术和社会构造造成很大影响。现代社会，宗教的发展趋势为更多元化和开放，与国际接轨。没有一种宗教在中国占主导地位。四种主要宗教（佛教，道教，伊斯兰教和基督教）的影响源源流长。

文化价值观和习俗：中国的传统文化讲究和谐，仁慈，公道，礼貌，智慧，诚实，忠诚和孝顺。家庭是一个很重要的概念。家庭的概念很广泛，包括自己的直系亲属及由婚姻带来的（如果结婚了）另一方家庭的亲属。

节日和庆祝：主要的传统节日有春节，元宵节，清明节，中秋节，重阳节等。同时也有一些庆祝性的节日，如国庆节，国际儿童节，国际妇女节等。

预防跌倒和重要提示

跌倒是老年人受伤的主要原因，大约半数的跌倒事故在家里发生。每年有三分之一的老年人跌倒，这往往为他们的健康、独立性和生活质量带来严重的后果。幸运的是，大部分的跌倒是可以预防的。

遵守这些小贴士，降低跌倒风险：

- **定期运动。** 65 岁以上的成年人每周应该完成至少 150 分钟的中等至剧烈有氧运动（每次 10 分钟以上）。如果您行动不便，体力活动能够帮助您加强平衡感和预防跌倒。确保您穿着橡胶鞋底、低跟的合适鞋子，并系好鞋带或粘好尼龙搭扣。
- **进行骨密度检测。** 骨质疏松症是使骨头易脆并在跌倒时更加可能造成骨折的一种疾病。至少八成的老年人骨折与骨质疏松症有关，而老年妇女更是具有极大的患病风险。要求您的医生为您进行骨矿物质密度检测，确定您是否具有相关风险。
- **知道您的药物。** 服用四种以上的药物增加您跌倒的机会。向您的医生咨询您正在服用的所有药物，知道您为何需要服用这些药物，它们有何副作用（例如昏昏欲睡或头晕目眩），并了解是否有其他可选方案。
- **减少家居危害。** 这包括脱线的地毯、地上的电线、楼梯上的障碍物以及昏暗的灯光。您还可以考虑装置辅助器具，例如扶手或加高的马桶椅垫。

Osteoporosis Canada（加拿大骨质疏松协会）

1-800-463-6842

www.osteoporosis.ca

对义工的重要温馨提示

- 洗手降低细菌传播的机会（如家访前，家访后）
- 注射感冒疫苗，生病了就不要家访了（去之前听一下医生的意见）
- 了解清楚你要探访的老人是否有特殊的饮食需要或过敏
- 尽量坚持连贯性，去探访前给老人打个电话提醒一下

参考资料

A Volunteer's Guide to Seniors Peer Support and Information & Referral. Kitsilano Neighbourhood House. 2018 First Edition

Peer to Peer Support Program – Resource Manual, December 2009. The Seniors Association of Greater Edmonton (SAGE).

Community Respite Through Neighbours Helping Neighbours Victoria Order of Nurses. Third Edition 2011

Volunteer Guide, Indus Community Services, (2016) Toronto, Ontario

附录“A”

义工招募表

姓名
地址
电话号码
电子邮件
可以做义工的日期和时间
技能，兴趣和爱好
1.
2.
3.
语言
做义工的经验
请提供两位证明人及他们的电话和电子邮件
1.
2.

附录“B”

被探访人信息表

姓名
电话
地址
探访时间
上午
下午
傍晚
爱护, 兴趣等
紧急联络人
姓名
电话

附录“C”

义工工作描述

服务对象	<ul style="list-style-type: none">• 老年人
目的	<ul style="list-style-type: none">• 给老年人提供家访服务• 参与双方都感兴趣和同意的活动• 也可能在居家以外见面
结果	<ul style="list-style-type: none">• 减轻孤独感• 增加社会联结感• 增加社区参与感• 为家庭照护者提供喘息服务
活动	<ul style="list-style-type: none">• 居家或在社区探访老人• 社交活动，聊天，读东西，打牌等
责任	<ul style="list-style-type: none">• 遵循政策和步骤• 如有问题或担心向社区领袖报告
日程和承诺	<ul style="list-style-type: none">• 每周探访一次或根据自己的时间安排• 义工和被探访的老人共同确定探访具体事宜
界限和限制	<ul style="list-style-type: none">• 不提供个人护理• 不提供家政服务• 不负责药物• 不介入家事
技能、经验和资格	<ul style="list-style-type: none">• 愿意帮助老人
岗前培训和培训	<ul style="list-style-type: none">• 岗前培训和培训• 如需要或有可能，提供其它培训

附录“D”

参加培训义工规则

1. 准时
2. 不干扰：培训是不要讲悄悄话—如果有问题或哪里不清楚，请向培训主持人提问。
3. 尊重他人：尊重他人，你自己和培训主持人。等别人讲完再发表意见或想法。
4. 参与：你是你自己最好的资源。培训的内容大多来自你们。你们每人都有丰富的经验。给彼此分享的机会并鼓励他人也这样做。
5. 对不同意的保留意见：每个人都完全可以自由表达自己的想法。大家共同创立一个安全和不评判的环境。
6. 问问题：每个问题都是好问题。如果你有问题，不想当众人提出，休息时私下来谈。不要认为你的问题不重要。
7. 反馈：每天培训结束时，我们都会发一份评估表。你们的反馈会帮助我们进一步改进我们的培训。请给予有建设性的和诚实的反馈。

附录“E”

培训评估表

培训日期
你觉得培训的哪些部分最有用?
哪些部分需要改进?
总的来说, 你怎样评价这个培训 (请在你的答案上画圈)
一般
不错
很好
特别好
其它意见, 建议, 或评论
谢谢填写这份评估表格。您的意见会帮助我们更好地改进我们的培训工作