

參與決策和社會事務

婦女求助熱線

香港婦女中心協會——麗閣婦女中心

計劃的內容

「婦女求助熱線」源自於1978年的反強姦運動，為全港第一條為女性所設立的熱線，由一群熱心的婦女義工發起，義務擔任熱線輔導員，以朋輩互相支援的方式運作，自81年開始投入服務。初時是以一台電話開始，借用九龍公主道的志願團體中心地方，每周只能服務兩天。隨著婦女需求不斷增加，義工迴響積極，熱線服務範圍逐步擴展及系統化。

現在每年由為數六十名婦女義務輔導員每周五天定時當值，分為早上9:30-11:30，下午2:00-4:00及晚上7:00-9:00三班，為求助婦女提供有關婚姻、婚姻法、婦女健康等各方面的諮詢，給予情緒及心理支援，並介紹社區不同服務資源，每年幫助超過四千個婦女。

在2000年並加設「朋輩訓練員計劃」，目的是培育資深婦女義工成為熱線的訓練者。現時有十位訓練員，進一步傳遞及推動互助的精神，協助策劃及制定新招募義工的訓練課程，學習培訓及帶領新義工的技巧，將自己在熱線的經驗與新義工分享，使她們更快投入熱線的義務工作中。

計劃帶來的效益

（一）讓婦女能透過幫助別人來發展個人潛能，實踐自



週末茶聚：服務使用者重聚。

我：廿年來熱線訓練了超過四百位朋輩義工輔導來電求助者，在協助超過 25,000 位求助者處理困難危機的同時，亦透過每月一次之熱線分享會及「在職」培訓，讓朋輩義工們能整合熱線助人的經驗，從而增強自信心及回饋社會的動力。由於熱線廿年來都是以同路人及婦女朋輩支援作為重點，故此很多曾求助的婦女都很想回饋，幫助其他曾像她們般無助的婦女，積極加入受訓。

（二）提供參與社會事務平台：在助人自助過程中，朋輩更從中反省社會發展、文化衝擊等對現代女性造成的壓力。1994 年，義工與協會合作編寫了「電話訴心聲——婦女專線特刊」，以推廣「婦女為本」之熱線服務；1995 年，婦女朋輩就來電者求助問題中發現因丈夫在大陸包二奶而引發的婚姻問題



定期聚會分享生活經歷。

有激烈上升趨勢，在分享討論後，婦女朋輩與協會共同製作了一本名為「他為何包二奶」的小冊子，反省「包二奶」現象與傳統性別角色定型的關係，揭示女性在婚姻家庭問題中承擔的壓力，及探討「包二奶」問題的出路。

（三）社會認同：自2000年始，熱線義工已參與社署之「義工運動」，她們的參與及成績得到各方面肯定，每年有超過30位義工獲得義工參與獎狀，即每年服務社區最少50小時或以上，而婦女求助熱線服務更每年獲頒金獎，即每年義工服務時數超過3,000小時。

計劃的成功要素

（1）婦女求助熱線能讓婦女朋輩之間發揮互相關懷的精神。

（2）提供一個令婦女成長及自我發展的空間。每一位投入熱線義工服務的婦女都能夠從有系統的訓練及實習中，發掘自

己的潛能，重新了解自己及女性被忽略的能力，重新肯定自己。

(3) 設有協助婦女成長及發展的階梯，讓她們進行能力建設，從受助者走向助人者。

(4) 肯定婦女的價值，提升她們的自信心及參與動機，引發她們的利他精神及歸屬感，讓婦女在助人過程中自己亦有所裨益。

遇到的困難和解決辦法

婦女面對家庭和事業中的各方面要求及難題，有些時候實在對義務工作有心無力，這時可容許婦女彈性參與，並等候她過度了面前的難題後再度投入，亦同時發動其他婦女義工，提供精神上的支援。

另外，有些婦女對自己的自信心不足，不斷給予她們鼓勵及提供不同的參與機會，有助她們提起勇氣去嘗試。

計劃成本及經費來源

人手方面包括：1位全職註冊社工，提供訓練及統籌；60名婦女熱線義工；10名婦女熱線朋輩訓練員，協助訓練。另外長期需要3條電話線、3套耳筒、1部電腦及自動資料錄音系統等設備。計劃的經費來自香港公益金。

《活得精彩》紅棉獎勵計劃

香港婦女發展聯會

計劃的內容

「婦聯」透過有系統的培育訓練，引導基層婦女計劃自我成長的目標，循序漸進朝著目標邁進，發展建立自尊、自強、自主、自立、自信的豐盛人生。在2002年3月所主辦的《活得精彩——紅棉獎勵計劃》所表揚的婦女來自不同的背景，均有卓越的表現。有些是長期病患者，也有來自單親家庭、新來港人士、傑出義工、成功專業女性等不同階層，這正好反映著「紅棉」在不同環境下，都一樣「活得精彩」。多位不同的得獎婦女，多個不一樣的感人故事；相同的是她們內心奔放著熱愛的情操，參與多元化的社區服務，活出生命的精彩意義，而「婦聯」發掘值得表揚的婦女，發揮積極正面的社會價值觀。

計劃帶來的效益

（一）《活得精彩》紅棉獎勵計劃之得獎者能透過各項經驗分享，從而感染其他婦女更主動地參與義務工作。例如其中一間直屬中心的婦女義工，正在策劃組織本土經濟自強計劃，透過待業婦女培訓坊、特色工藝零售計劃等，協助婦女投入勞工市場，從而改善經濟能力。婦女透過上述培育，可以加強自信心，從而在家中建立更平等的兩性關係。

（二）婦女透過一起參與推行各項義務工作及培訓課程，



主禮嘉賓婦女事務委員會主席梁劉柔芬女士（第二排右十）與社會福利署署長林鄭月娥女士（第二排右九）與八位得獎者合照。

彼此建立支持網絡，達致自主、自強、自助及助人，促進在逆境中的社會資本。

（三）香港婦女發展聯會是非政府資助的慈善團體，在有限的資源下，婦女能開展配合社區需要之服務。各得獎者均在不同領域及團體組織擔任執委會工作及義務工作，難得走在一起分享經驗，從而感染其他婦女會員積極地發揮義務工作精神。

（四）通過表揚和獎勵，可以令婦女知道自己選擇的目標和路向獲得社會人士的肯定和支持，鼓勵她們繼續努力發揮自己的潛質，間接提升整體婦女形象。

（五）從正面積極的人生觀去理解目前社會面對的逆境，用勵志的手法逆流而上。一方面思考解決問題的方法，另一方面亦不斷學習，充實自強，以加強面對逆境的應變能力，鼓勵



第二屆紅棉獎勵計劃得獎者到亞洲電視嘍嚶茶節目接受訪問。

婦女開展充滿希望的人生路。

計劃的成功要素

(1) 《活得精彩》紅棉獎勵計劃從「預防勝於治療」的層面，更積極及有系統地去培育婦女成長，使她們有能力去承擔家庭責任。

(2) 此計劃透過獎勵及培育訓練，提高婦女自信心及素質，亦從中培育其他家庭成員的素質。

(3) 透過表揚得獎婦女的經驗和心得，從而感染其他婦女去學習和觀摩，發揮深厚的影響力。

遇到的困難和解決辦法

目前香港婦女發展聯會自行資助《活得精彩》紅棉獎勵計

劃，故需要更多的政府及社會資源，進一步拓展此項計劃。而推展計劃方面分為四個層面，包括：

*** 全港宣傳推廣層面** —— 有計劃有系統的透過宣傳推廣，教育及引導全港人士關注積極正面的精神健康。

*** 培訓層面** —— 在五個範疇中，包括家庭/人際關係、社區服務、自我增值、精神健康/生命教育、綠色生活等，請專業導師提供培訓課程，並計劃聯繫與其他再培訓機構或進修學院合作，使婦女有更多選擇機會。

*** 實習演繹層面** —— 接受培訓後，婦女在所屬社區，推行配合該社區需要之服務。

*** 獎勵嘉許層面** —— 為引導婦女循序漸進去達致成長目標，獎勵計劃會以進階形式引導婦女達致目標，亦即是修讀課程或做義務工作均可獲得學分，累積學分至某個目標分數，便可獲得獎勵。

計劃成本及經費來源

2002年3月《活得精彩》紅棉獎勵計劃之總支出約為\$30,000（包括宣傳、場租、場刊、茶會等），由香港婦女發展聯會自行籌集活動經費。



香港婦女發展聯會服務發展協調主任謝理玲女士（右四）主持《活得精彩》紅棉獎勵計劃分享會。

婦女熱線輔導服務

香港基督教女青年會

計劃的內容

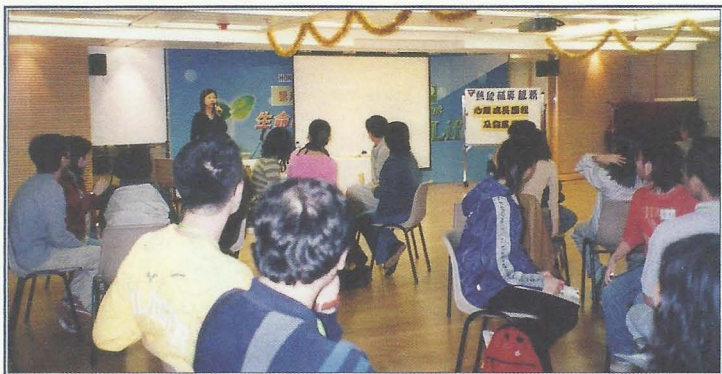
這個熱線服務逢星期一至五，下午二時至四時，專為女性提供輔導服務。熱線輔導的特色是突破地域限制及方便快捷，來電的婦女，在向輔導員傾訴之同時可保留較多的私隱，因而比較願意傾訴敏感的個人問題；在有緊急需要時，輔導員可即時介入，化解危機。婦女熱線全由受過訓練的婦女義工接聽，希望善用「同聲同氣」的優點令來電婦女感到被對方了解。

另外，熱線亦尤如一支社會問題的探熱針，從來電概況，可反映社會的危機現況，讓香港基督教女青年會能夠提供相應的服務。

計劃帶來的效益

（一）熱線的婦女義工須參與職前培訓課程，為期半年，內容包括基本輔導態度及技巧、婦女發展需要、婦產科常識、電話輔導技巧、危機介入、精神病概覽及社區資源訓練等。在開始服務後，義工每雙月便要參加在職訓練，以配合多變的社會問題。這些訓練令婦女義工增加多方面的知識。

（二）熱線輔導服務是一項由社工督導，全由義工支援運作的服務，義工除接聽熱線外，亦組成不同的工作小組推動熱線的發展，例如：「幹事會」監察服務發展的方向；「組長會」



輔導熱線義工參與訓練。

維繫義工團隊的歸屬感及管理內部運作；「義工培訓組」策劃培訓內容及監察服務質素。這些崗位令義工有不同層面的涉獵，提升義工的組織能力及分析力，擴闊她們的視野，部份資深的婦女義工更透過義工栽培機制加入會方決策層面的董事會及委員會，成為了專才，推動婦女服務的發展。

（三）熱線義工每次提供服務後均需參與由社工帶領的個案研討會，這機制除了能監察個案處理的質素外，亦協助義工反思自己對事物的價值觀，促進她們把所學到的連繫至個人的生活層面，有助個人成長，加強婦女的自主意識。另外，義工在個案研討會中亦可互相切磋、分享經驗，建立了緊密的支援網絡。

（四）由婦女義工為來電婦女提供輔導服務，做到助人助己，惠及社群。

（五）熱線服務可預防家庭危機，而透過來電概況之分析，可有效策劃相關服務以預防社會問題之惡化。



義工培訓課程為期半年。

計劃的成功要素

(1) 義工能持續參與熱線，關鍵在於其是否自覺在服務歷程上在不斷成長及發展，此計劃透過兩個督導機制，促進義工在四個方向的能力的提升，包括（一）服務經驗能轉化為成長經驗（二）啟發關心社會的意識，提升分析力（三）社會問題中的性別角度（四）提升配合服務發展的能力。

(2) 服務要不斷拓展，才能使義工有持續發展的機會，過去熱線曾與不同專業夥伴合作，開拓服務層面之餘，促進不同專業人士發揮所長，服務有需要的婦女。其中包括：

（一）醫療 —— 與伊利沙伯醫院合作推出「婦產科疑難諮詢計劃」；與瑪麗醫院及贊育醫院合作推出產後電話慰問計劃，幫助產後抑鬱的婦女。

（二）商業機構 —— 善用商界的贊助購置電腦語音系統，發展婦康聆熱線及夜遺尿熱線。

（三）大眾傳媒 —— 善用機構的聲望邀請傳媒免費提供有效的推廣媒介，如路訊通、地下鐵路等。

（3）部份婦女義工在參與初期會因缺乏信心而害怕新嘗試，但如能對義工多加肯定及鼓勵，抱「動之以情，說之以理，服之以身」的帶領原則，促進義工朋輩間的支援，將會事半功倍地幫助義工突破心理障礙。

遇到的困難和解決辦法

從熱線來電中反映很多服務的需求，奈何資源卻有限。但由於熱線屬非資助性質，故同工們需不斷開拓資源，尋找合作夥伴及贊助團體，從而引入更多資源開拓更多的服務。

熱線是每天提供服務的，需要很穩定的人手支援，這方面也是一個須致力解決的問題。為了令義工長期參與，必先讓她體現參與的使命感，而注重培訓及督導是其中最關鍵的。

另一方面，傳統婦女容易對性別角色定型，而義工的價值觀會影響接受服務的婦女。義工接聽熱線是一項很前線的服務提供者，她們對社會問題的分析能力及敏感度要高，才能夠有效回應婦女的需要，（如：家庭危機個案中婦女的壓力、婚外情問題等）。因此，在義工培訓過程中，要不斷提醒義工檢視個人對性別角色的價值觀，從而更有效幫助來電者。

計劃成本及經費來源

人力方面，需要一位專責協調及督導的社工，而成本約為\$130,000，來自該會的經費。

香港警務處女警佩槍計劃

香港警務處女警職責角色工作小組

計劃的內容

1995年，警隊推行女警佩槍計劃，讓女警可擴闊警務工作範圍，擴大她們在警隊的職責角色。

過往，基於女警沒有佩槍而不能參與警隊部分行動。女警佩槍，整體來說對女警所擔當的角色有一定好處，讓女警的工作可擴大至包括差不多所有的警務工作。

在1995年1月1日或該日後加入警隊的女警，清楚知道她們需要接受槍械訓練，而且當值時需要佩槍。至於在1995年1月1日前已加入警隊的女警，則可以選擇在當值時佩槍。那些選擇佩槍的女警已接受訓練，並在通過訓練後須在當值時佩槍。警隊對1995年1月前加入警隊的女警所進行的調查顯示，有超過1000名女警願意受訓和佩槍。警隊遂於1996年4月起為這批女警提供槍械訓練，結果她們中約有1000人接受了槍械訓練。

計劃帶來的效益

以往，指派女警擔任的工作都是沒有需要太大的體力，而且比男警的工作較少潛在危險，這主要是由於兩者在槍械、裝備和訓練方面顯然互有不同。自女警受訓和佩槍後，女警們的潛在能力得到發揮，提高她們的技能，亦令她們有

更多不同類型的工作崗位可以調配，以吸取更廣闊的工作經驗，打破了傳統的限制。

計劃的成功要素

（一）擴大女警的職責角色，特別是佩槍問題，是不少女警所關注的事宜。

警隊管理層曾在警隊進行廣泛諮詢，除收回的書面意見外，也有與女警進行小組討論，以蒐集她們的意見。警隊在這方面已建立



有效的雙向溝通渠道。警隊已向可選擇是否佩槍的女警表明，假如她們決定不佩槍，也不會影響她們的晉升。如此廣泛的諮詢和良好的溝通，是計劃的主要成功因素。

（二）自女警佩槍之後，警隊亦作出若干項須予相應配合的措施，包括把女警編入內部保安部隊（例如警察機動部隊）內；更改女警制服；因應平等機會委員會、《性別歧視條例》和香港人權法案等的規定作出相應的法例規定。

遇到的困難和解決辦法

培訓上遇到少許困難，主要在槍械設備的使用方面。由於女警雙手一般比男性為細小，因此需要更多時間適應配槍



女警接受槍械訓練。

的使用。

另一方面，部分女警在使用皮帶、槍套和避彈衣時亦遇上困難。警隊透過添置新設備和改良設備，已一一解決上述問題。

計劃成本及經費來源

有關經費屬香港警務處的正常支出。

促進新界女性參與權力和決議

新界鄉議局婦女及青年事務委員會

計劃的內容

目前，新界鄉村女性參與鄉務雖然並不罕見，惟比例始終偏低，隨着社會進步，此一現象已為新界鄉議局高度關注並正積極尋求改善。該局婦青會希望透過鄉村或街坊代表之女性會員的現身說法，將她們參與鄉務及如何克服困難的經驗，與鄉民分享，希望藉此加深鄉民對鄉務的了解和認識，並促進新界女性通過積極參與鄉村選舉，參與權力和決議，促使婦女在各方面獲得充分應有的地位、權利和機會。

該會透過各鄉的鄉事委員會及其他地區團體的協助及合作，舉行一連串的地區探訪及交流活動，務求令一些有志參與或未清楚如何參與鄉務的女性，更加明瞭參與鄉務的途徑，以及有關責任，同時亦鼓勵她們坐言起行投入鄉務工作，打破外界人士對鄉務的誤解及偏見。

計劃帶來的效益

（一）婦女參與鄉村事務，獲選為村代表，之後可晉身為鄉事會、甚至鄉議局成員，在實際的工作中，她們能夠透過真正參與權力和議決，體現女性應有的社會地位和權利，在家庭中建立更平等的兩性關係；同時，能使新界婦女在維護傳統外，也開拓新領域。



與國內婦女代表交流。

(二) 婦女實際接觸鄉務工作，自然需要學習有關工作的知識，其中甚至涉及一些比較深層次的法律知識，通過工作中的訓練，不斷提升她們的能力，有助個人發展。

(三) 參與鄉村事務的女性，能建立社區網絡，同時亦藉此增強她們的社會資本。成為村代表後，須面對工作上的困難和壓力，自然促使女性村代表之間、村代表於村民之間彼此合作互助，以求順利展開工作。

(四) 成為女性村代表後，漸漸培養了親和力，能直接回應廣大新界女性婦女的需求和關注；當她們不斷得到別人的認同時，亦無形中提高了婦女的地位。

計劃的成功要素

(1) 以新界鄉議局婦女及青年事務委員會的現職村／街坊代表成員的實際工作經驗，幫助剛剛參與鄉村事務的婦女面對來自社會、個人及家庭方面的困難，從而建立自信，及提高對

自我地位的關注。

(2) 透過各鄉事委員會的協助，較容易接觸和發掘合適的對象開展工作，能締造有利環境，鼓勵女性以積極正面的態度參與鄉村事務。

遇到的困難和解決辦法

首先是社會文化和傳統所帶來的壓力。所以有必要強調法例的保護，包括〈基本法〉第二十六條、〈性別歧視條例〉、〈香港人權法案〉第二十一條；另外亦利用鄉事委員會發揮協調作用。

其次是婦女們個人的能力及心理壓力。解決辦法是婦青會成員用實際的人和事強化她們的信心和信念，強調拓展女性的自我價值，個人有權按自己的意願為人生作出選擇；此外，鼓勵她們與外間團體多接觸，並提供不斷學習、提升個人技能的適當渠道。



地區探訪活動。



另一次地區探訪活動。

參與的婦女或要承受來自家庭的壓力，需幫助她們取得家人及親友的支持。

計劃成本及經費來源

成本主要是交際、聯絡及交通費用；經費則來自新界鄉議局議員們的捐助及婦青會成員的自費。