

愛 因 想欣賞 斯 坦 然坦言

專訪 - 陳美潔女士



- 1980 ● 入職東頭明愛社區發展計劃社工
- 1997 ● 社區發展服務協調總監及青少年及社區服務協調總監（現改名為服務總主任）
- 2006 ● 社會工作服務部長

Maggie 給人的印象是美麗、整潔、善良，我想這也是她中文名稱（美潔）其中寄予的含意。多年來 Maggie 除了活出這些素質，更展示她對工作的熱誠和魄力、對人對事的包容和以大局為重的胸襟。趁今次的專訪讓我們聽聽她作為社會工作服務部領導的心聲。



由加入社區發展服務到掌管青少年服務，再至今統領整個社會工作服務部（屬下員工三千多人）。對你個人而言，最大的挑戰是甚麼？

那應該是如何培育員工認識和實踐明愛的使命，使他們真正內化關愛的精神，服務社群。由於員工人數眾多，並且時有更替，培育工作需要不斷進行、提醒和深化，使員工不會因繁重的工作而忘記了服務背後的理念和價值，自己也要不斷反思和反省。另外的挑戰是站在機構的層面，如何接納持不同意見的同事，並提供機會讓他們發揮所長，朝向共同目標。事實上，真正關心與我們毫無血緣關係的人並不容易；要尊重所服務的人，關心他們的需要，並接納他們的獨特性，也不容易。

員工在提供服務時，必須要認同每一人都有其尊嚴和價值。不論是專業員工還是前線同事，是代表著明愛，成為橋樑傳遞愛的訊息。若員工視在明愛只是一份工作，欠缺使命感，就並非全面的關愛工作。因此，協助每一位員工明白和實踐明愛的使命就是最大的挑戰。

人的信念影響工作的態度，若沒有信念的支持，工作態度實難以持久。部門超過 3000 人，各有不同的意見和處事手法，怎樣鼓勵同事擁有共同目標，建立團隊精神，在意見分歧時，亦能互相溝通、互相支持、達成共識、發揮所長，真是部門和主管面對的重大挑戰。

聽過了妳對培育員工的看法，也想知道以妳多年在青少年服務的經驗，妳覺得時下和從前的年青人有何分別？

現今世代能夠透過發達的社交媒體得到不同的訊息，因此，相比當年的青少年，這一代可以更快、更直接地掌握本地及世界各地的資訊，思維和視野亦都擴闊了。與此同時，社會和傳統價值亦在轉變；「是」與「非」之界線不再是黑白分明，在新舊價值觀的沖激下，現今青少年比以前更具獨立和批判性的思維。



此外，家庭面對“擁有資源”（Have）和“缺乏資源”（Have not）的處境下，青少年的成長亦面對“兩極化”的發展。生長在社會及經濟地位較佳的家庭的青少年，成長時會得到家庭的支援，因而在學業和就業方面有更大和更佳的发展機會。但在匱乏家庭長大的青年人，會因家庭背景、問題或資源而窒礙了成長。因此，他們更需要社會政策、學校和社會服務的配合，協助他們解決在成長中面對的困難和障礙，取得機會一展所長，回饋社會。

Maggie 本身就是一位資深的專業社工，所以在這方面也有客觀和全面的分析

問過今昔之比，我們都想知道近年社會工作服務部有甚麼大計、未來發展方向又是如何？



大計都是由同事共同構思，是集體的智慧。說起來，這數年將有不少新中心和院舍落成，當中包括：

- 明愛荃灣服務中心 — 重建計劃於 2016 年底完成，將會設立多個新單位並在 2017 年投入服務
- 2017 年中與明愛專上學校合作在將軍澳新校舍開展「照顧者支援中心」，結合理論和實踐的模式，提供服務；
- 2017 年與特殊教育服務合作，開設第二間女青少年院舍（明愛培恩中心）。

當然還有加強現有服務，支援不同的家庭和弱勢社群，持續提升服務質素。

總的來說，在開拓新服務時，極需要透過跨服務和跨部門的協作發揮協同效應，才能提供更全面的服務。

明愛本身服務多元化，而社會工作服務又是最大的團隊，經常要和其他部門協助，作為管理層，真的是任重道遠！

在近年的發展中，必然遇到不少困難，當中最大的障礙是甚麼？

最大的困難就是面對員工的退休潮、欠缺新血加入護理服務與及人手不足。機構要持續招募人才和培育中層員工，一方面要開拓新的服務，另一邊又面對人力資源短缺和經驗流失的問題，這是我們作為管理人員的一大挑戰啊！

平常社會服務部的同事日常必能從聚會和會議中聽到不少 Maggie 的分享。今期我們藉此「同行·成長」專訪，誠邀她跟明愛所有同事說出一下她的心聲。

要說的話就是：「衷心多謝明愛每一位同事！」

要多謝機構內每一個人：由最高的領導、不同部門、服務及單位主管，以至單位前線所有同事的努力。我深信若缺少任何一人，明愛是不能屹立至今，履行教會所給與的使命。明愛的服務是建基於人的需要，若社會不需要明愛，明愛亦沒有其存在的意義！

在明愛工作，我常記著一句聖經金句：「我只顧一件事：即忘盡我背後的，只向在我前面的奔馳」。我較喜歡另一個譯本：「就是忘記背後努力面前的、向著標竿直跑。」服務了明愛三十多年，定有做得不妥善之處，感謝上司們及同事們對本人的包容和提醒。

Maggie 一向謙厚親切，我們也要跟你說：「能夠作為妳的同事，攜手並肩同行，是我們的幸運！明愛能與你一起成長，很是感恩！」