

# 職能全攻略

HOTS

Handy Occupational Therapy Service



裝備編

## 前言

**職能全攻略** (Handy Occupational Therapy Service) 是一項由禁毒基金撥款，透過屯門物質濫用診療所的職業治療部提供的職業輔導服務。這項服務的目的是協助服務使用者了解他們的就業方向，並根據個別需要進行輔導，以增強他們的就業準備，推動實踐工作或進修計劃，鼓勵他們重新規劃生活，開展積極及有意義的人生。

這是一套為配合這項職業輔導服務而設計的小冊子，它包含「探究篇」和「裝備篇」兩冊。在「裝備篇」當中，我們會因應服務使用者在「探究篇」所訂立的工作行動計劃，提供相關的訓練及協助。除此之外，當服務使用者在實踐行動計劃時所遇到的困難和問題；例如是欠缺工作經驗、缺乏工作技能、工作相關的社交問題、缺乏求職技巧、毒品引起的認知功能障礙等等，我們亦希望透過「裝備篇」所提供的求職裝備系列、進修資訊系列和自我管理系列，從而令他們增值及裝備自身的技能，讓他們可以更加順利地實踐工作或進修之路。





# 目錄

## 求職裝備系列

- (1) 就業市場睇真D 2
- (2) 求職技巧全裝備 5

## 進修資訊系列

- (1) 僱員再培訓局 10
- (2) 勞工處 13
- (3) 職業訓練局(VTC) 15
- (4) 建造業議會 18
- (5) 其他進修訓練資訊 20

## 自我管理系列

- (1) 抗壓技巧全接觸 23
- (2) 踢走憤怒鳥 25
- (3) 金錢運用 30
- (4) 時間管理 33
- (5) 職場相處之道 35

## 自我增值系列

- (1) 記憶訓練 40



# 求職裝備系列

大部份服務使用者在求職時都會遇到類似的問題，當中最常見的是他們不知道從何處搜集求職資訊以及缺乏相關的求職技巧。有見及此，在裝備篇當中的【就業市場睇真D】希望為服務使用者提供最新的求職市場動向以及重要的法例保障。另一方面，【求職技巧全裝備】則針對服務使用者於求職時所遇到的障礙，協助他們在搵工途徑、填寫履歷表/求職信、面試前準備以及面試當日得到實習的機會，從而增加他們受聘的機會。

## 就業市場睇真D



### 法定最低工資

法定最低工資已經開始實施，法定最低工資水平是每小時30元。

法定最低工資同樣適用於殘疾僱員；但並不適用於判頭、自僱人士和實習學員。

勞工處網頁: [www.labour.gov.hk](http://www.labour.gov.hk)

查詢電話: 2717 1771

### 強積金

是以僱傭為基礎的退休保障制度。除獲豁免人士外，凡年滿18歲至未滿65歲的一般僱員、臨時僱員以及自僱人士，均須參加強積金計劃。

相關網頁: <https://www.mpfa.org.hk>

查詢電話: 2918 0102

有關強積金的僱傭資訊網頁:

[www.gov.hk/tc/residents/employment/mpf/index.htm](http://www.gov.hk/tc/residents/employment/mpf/index.htm)



## 鼓勵就業交通津貼計劃

### 申請資格：

在香港合法受僱的僱員及自僱人士  
往返工作地點需要支付交通費用  
符合住戶每月入息及資產限額；及  
每月工作不少於72小時（申領每月600元的全額津貼）或  
每月工作不足72小時但不少於36小時（申領每月300元的半額津貼）

### 申請須知：

每次可申領過去6至12個月的津貼  
經濟審查以住戶為單位，住戶除包括同住的核心家庭成員，亦包括其他同住並共同分享及分擔生活所需的住戶成員；同一住戶的申請人，只需填寫同一份申請表  
津貼按月份審批，每一個符合資格的月份，可獲發該月的津貼  
可用郵寄方式遞交申請，津貼會以銀行轉帳形式發放，簡單方便  
勞工處網頁：[www.labour.gov.hk](http://www.labour.gov.hk) 查詢電話：2717 1771



## 個人資料(私隱)條例

### 1. 僱主可否詢問應徵者他們有否刑事紀錄？

保障資料第一原則訂明只可收集使用目的所需的個人資料。此外，上述原則亦規定，就有關目的而言，所收集的資料屬足夠即可，不應超乎所需。在人力資源管理的目的方面，並沒有硬性規定甚麼資料是所需的資料，這主要視乎個別情況而定。某些職位可能需要應徵者填報他們是否有刑事紀錄。舉例來說，假如有關職位的職責包括保管貴重物品，即屬此種情況。

### 2. 向另外一名僱主提供現職或舊僱員的評介資料之前，是否須先取得他們的同意？

由於你所持有關於現職僱員或舊僱員的資料，是就現有公司的人力資源管理目的而收集，故在提供評價資料給其他公司之前，應先取得個別人士的同意，有關的僱員亦可以透過其他僱主表示同意。

## 無犯罪紀錄證明書

「無犯罪紀錄證明書」是一項由香港警務處提供的收費服務。它純粹是供有關人士申請入境簽證前往另一國家旅遊或居住，或申請領養小孩之用。為任何其他目的而要求簽發「無犯罪紀錄證明書」的申請將不予以受理。



資料來源：香港個人資料私隱專員公署

相關網頁：

<http://www.pcpd.org.hk/chinese/ordinance/ordfull.html>

查詢電話：28272827



## 求職技巧全裝備

### 搵工途徑

- 勞工處就業服務
- 報紙/雜誌/招職刊物(例如：招職、Recruit)
- 求職網站/公司招聘網頁  
<http://www.jobs.gov.hk>  
<http://www.jobmarket.com.hk>  
<http://www.hk.jobsdb.com>  
<http://jump.mingpao.com>  
<http://www.careerdb.com/>
- 招聘會/展覽
- 培訓中心/非牟利機構
- 街招



## 致電僱主小錦囊

### 致電前

- 準備和預習你想講的內容
- 找一處沒有人騷擾和寧靜的地方致電
- 預備紙筆去記下重要事項



### 致電過程中

內容	語氣
✓ 向每一位接聽電話的人用全名介紹自己	✓ 確保自己的意見完整而簡潔
✓ 請求和人事部或負責這次聘用的人對話	✓ 用足夠令人聽到的音量，別低聲含糊
✓ 簡單說出致電的原因	✓ 用清晰的語氣，不要說得太快
✓ 表明你如何得知職位空缺	✓ 記得調校你的聲調
✓ 用一至兩句說話說明你的資歷	✓ 句與句之間停頓，讓其他人有機會說話
✓ 問清楚申請手續和面試程序	✓ 保持自信和熱誠，避免過於自大

### 結束時

確實你和僱主的任何協議，例如：

- 在那裡可以取得申請表
- 面試的時間和地點
- 何時可以再次致電查詢其他職位空缺

## 面試

- 求職者在面試中推銷自己，爭取受聘
- 僱主會在面試中了解求職者的
  - ▶ 個性、學歷、技能
  - ▶ 工作經驗、專長、優點
  - ▶ 對應徵工作及行業的認識
  - ▶ 與人相處技巧
- 僱主觀察及評估求職者是否有能力及誠意擔任有關職位
- 求職者可從面試了解到：
  - ▶ 工作職責及僱主的要求
  - ▶ 工作環境及實況
  - ▶ 工作是否合乎自己的期望，自己的能力可否應付工作要求



### 面試前準備清單

- 公司電話地址（預先了解面試地點位置，以及交通狀況）
- 身份證及副本
- 學歷/證書/經驗證明文件及副本/履歷表及副本
- 近照數張
- 筆及記事簿

## 面試常見問題及醒目貼士

### 個人背景

#### 1. 請介紹一下你自己。

- 可包括姓名、學歷、工作經驗、工作技能及興趣等
- 資料應與工作相關

#### 2. 你有什麼長處？

- 應簡述一些與工作相關的長處，如守時、勤力、好學、富責任感等
- 強調自己具備工作所需的經驗和技能
- 爭取時間發揮，但切勿誇大或虛構有關資料

#### 3. 你有什麼缺點？

- 可說一、兩點較不影響工作的弱點，並提出改善方法，例如沒有相關工作經驗，但會用心學習

#### 4. 你有什麼嗜好和興趣？

- 就能夠顯示自己長處及成就的興趣發揮，如音樂、運動、參與社會服務及閱讀等

### 學歷及工作技能

#### 1. 請講述一下你的學歷。

- 由最近的學歷開始，依時序講述就讀學校的名稱、修讀班級及畢業年份
- 可簡述自己曾修讀與應徵工作相關的技能訓練，如打字、電腦、辦公室實務及清潔等
- 如現在有進修，可向僱主簡述，顯示你上進及好學

#### 2. 你有否具備這份工作所需的知識和技能？

- 講述幾項與工作有關的知識或技能，如中、英文程度、打字速度、懂操作的電腦軟件、閱讀街道圖或操作工具等
- 切勿誇大或說謊，僱主或會即場測試你的工作技能



## 工作經驗

### 1. 請講述一下你的工作經驗。

- 由最近的工作經驗開始，依時序講述曾任職的公司名稱、職位、職責及任職時期
- 如無工作經驗，可講述曾接受過的訓練、擁有的工作技能或長處等，並連繫到申請的工作上

### 2. 你為什麼離開上一份工作？為什麼經常轉工？

- 提出客觀的原因，如公司結業、因生意欠總裁員、缺乏發展機會或自己想轉換工作環境等
- 切勿說謊，僱主或會聯絡你的前僱主，以了解你以往的工作情況
- 不要惡意批評過往的僱主和同事

### 3. 你跟以前的同事、上司和僱主合作愉快嗎？

- 可舉出與同事相處融洽的例子，如同事互相幫助、一同吃飯及參與康樂活動等
- 如跟以前的同事、上司或僱主關係不太理想，可簡單說「一般伙伴關係」



## 其他問題

### 1. 你知道這份工作的主要職責是什麼？你能否勝任？

- 講述自己對該職位的認識
- 表示自己對職位感興趣，並具備有關的長處、工作技能及經驗
- 如有困難的地方，應坦白提出，與僱主共同尋求解決辦法

### 2. 你為什麼申請這份工作？

- 可表示自己曾受過有關訓練，希望能學以致用；或希望挑戰自己，學習新的知識和技能等

### 3. 你為什麼希望到我們的公司工作？

- 可講述對公司的認識及印象，例如積極進取的公司形象、行業前景良好等

### 4. 這份工作需要擔任戶外/輪班/超時工作，你是否願意？

- 如不太清楚工作條件，可問明詳情：
  - 是否每天都要加班？通常加班至甚麼時候？
- 按自己的實際情況小心考慮，以決定自己是否願意擔任該份工作，但不應太斤斤計較

### 5. 你要求多少薪金？

- 應先了解所應徵工作的工資
- 除薪金外，還應該考慮其他因素，如工作性質、培訓機會或晉升前景等
- 事先應自訂底線，但亦應就不同的情況，彈性地與僱主磋商



### 6. 你何時可以上班？

- 計算好自己最早能上班的日期，確實告知僱主
- 如現時仍在另一公司工作，應向僱主交待離職日期及承諾會辦妥有關手續
- 若有要事（例如：覆診）導致未能如期上班，應盡早向僱主提出

### 7. 你有沒有問題想發問？

- 可提出與工作有關的問題，如公司的培訓及晉升安排，以表現你的積極性及對該工作的興趣
- 可藉此提出對應徵工作或聘用條件不清楚的地方，如試用期、休息日及假期、出糧方式及糧期等

## 求職信及履歷表

### 求職信一般格式

第一段：說明從何處得到職位空缺的消息

第二段：講述對該公司的認識

第三段：簡介個人學歷及工作經驗

重點介紹與申請職位有關的個人優點

列舉例子證明自己適合所申請的職位

第四段：說明申請這份職位的原因

第五段：表示希望獲得面試機會

說明附上履歷表

清楚寫出聯絡方法



### 求職信及履歷表貼士

#### 有用貼士

長度	長度保持在一頁之內
用字	簡短及貼題 選用簡單易明的字眼 使用白色信紙
內容	只述及有用的資料 直接寫給一位特定的收件者（留意名字及職銜） 表現出你對該職位的熱誠，但切勿硬銷自己的優點 檢查併字及語法有否出錯 使用電腦撰寫並校對 緊記在信上簽署

## 求職信參考範本

香港中環花園道30號  
花園有限公司  
人事部經理  
張小華女士

申請機構地址  
機構名稱  
負責職員職銜  
負責職員姓名

(1)

張女士：\_\_\_\_\_ (2) 稱謂

應徵出入口文員 \_\_\_\_\_ (3) 標題

從星島日報九月二日的廣告得悉 貴公司招聘出入口文員，故特專函應徵。

本人去年在香港中學畢業，繼在九龍商科學院修讀商業信札、打字及出入口實務，於本年七月完成商科課程。本人一向對商業實務有濃厚興趣，倘若有機會加入 貴公司的行列，定必盡力工作。

隨函附上履歷表及學歷證件副本，懇請閱覽，並希賜予面試機會。

應徵人陳大強謹上 \_\_\_\_\_ (5) 下款

二零零六年九月三日 \_\_\_\_\_ (6) 日期

附件：一、履歷表  
二、中學會考證書副本  
三、商科畢業證書副本

(7) 附件

(4)  
內容





## 履歷表參考範本

### 履歷表

姓名：陳少蓮(CHAN Siu-lin, Jane)  
身份証號碼：K123456(7)  
地址：九龍福樂道300號福樂樓1234室  
電話號碼：2312 3456

(1) 個人資料  
(申請職位)

### 學歷

2005-2006：九龍商科學院(商業實務課程)  
2000-2005：香港中學(中一至中五)

### 考試成績

2006：倫敦商會試初級簿記證書  
2005：香港中學會考  
中國語文 D 生物 C  
英國語文(課程乙) E 地理 D  
數學 C 歷史 C

(2) 學歷及工作經驗

### 工作經驗

006年7月至8月：香港有限公司任職打字接待員  
職務包括：  
- 處理公司的出入電話  
- 處理發票及書信打字事務  
- 分發來往書信

(3) 以前職位主要工作

### 課外活動

：學校籃球隊隊長  
香港紅十字會少年團團員  
學生會幹事

(4) 課外活動

### 其他技能

：英文打字每分鐘40字

(5) 技能

### 上工日期

：可立即上工

(6) 可上班日期

### 諮詢人

：因應要求奉上

(7) 諮詢人

## 進修資訊系列

每當服務使用者嘗試實踐他們所訂立的行動計劃時，他們在選擇進修抑或是報讀技能提升課程都會出現一些疑問：

1. 課程選擇太多，不知道哪一個最合適；
2. 自己的資歷能否符合該課程的入讀資格；
3. 該課程有沒有津貼以及學費問題。

【進修資訊系列】希望透過蒐集市場上各式各樣的進修及培訓資訊，包括該課程的簡介、服務對象及入讀資格，讓他們能夠因應各自的需要和興趣去選擇。除此之外，我們亦希望提高服務使用者的自發性去實行已制定的行動計劃，最終達至重投社區工作、擁有穩定及健康無毒的生活模式。



## 僱員再培訓局

相關網頁: [www.erb.org](http://www.erb.org) 電話: 182182

課程	服務對象	簡介
就業掛鈎課程	所有15歲或以上及具副學位或以下之本港合資格僱員	一般屬全日制職業技能訓練，涵蓋多個行業，學員於完成課程後，培訓機構會提供三至六個月的就業跟進服務，幫助學員重投勞動市場。
通用技能訓練課程	所有15歲或以上及具副學位或以下之本港合資格僱員	屬非就業掛鈎課程，包括基礎技能（英文、中文、普通話、商業運算、資訊科技應用）個人素養等跨行業的通用技能訓練。
特定服務對象課程	為特定人士提供服務	提供殘疾及工傷康復人士、住院式戒毒人士及更生人士融入社會，專為這些特定服務對象推出的課程涵蓋職業技能、通用技能、就業規劃等訓練。
「青年培育計劃」 (有學費津貼)	為未具中學畢業的青少年(15-20歲)提供服務	第一階段旨在讓學員體驗行業的工作性質，協助學員了解自己的意向、鞏固自己的興趣及訂定培訓方向。 第二階段，接受職業技能及基礎技能等訓練。課程並會為完成課程的學員提供6個月的進修/就業跟進及輔導服務，協助學員尋找進修或就業出路。
「新技能提升計劃」 (有學費津貼)	所有15歲或以上及具副學位或以下之本港合資格僱員	屬非就業掛鈎課程，一般以半日或晚間制模式提供，課程提供不同行業的職業技能訓練，協助合資格學員提升本業的技能，發展「一專多能」。部分課程亦接受非該行業人士申請報讀，為計劃轉業人士提供入門訓練，增加他們對行業的認識，使能成功轉業。

## 勞工處

相關網頁: [www.labour.gov.hk](http://www.labour.gov.hk) 電話: 27171771

課程	服務對象	簡介
工作試驗計劃	沒有學歷要求，適合任何待業人士並提供就業掛鈎課程	參加者會被安排在參與機構內擔任正式的工作，為期一個月。 在圓滿完成工作試驗後，每位參加者可獲6,000元津貼。其中500元由參與機構支付。
中年就業計劃	為40歲或以上的失業人士提供服務	透過向僱主發放在職培訓津貼，以鼓勵聘用年滿40歲或以上的失業求職人士擔任全職長工，並為他們提供在職培訓，讓他們儘快適應新的工作環境，掌握工作所需的技能，從而獲得一份穩定的工作。 僱主可申請的在職培訓津貼金額為每月3,000元。津貼發放期為3至6個月。
展翅青見計劃 (青年就業服務)	為學歷在副學士之下的青少年(15-24歲)提供服務	提供為期12個月的「基本個案管理服務」，包括個人化的擇業導向、求職裝備與課程、工作實習及在職支援。 在基本服務期屆滿時正參加計劃下的在職培訓或已成功就業的學員，可獲提供另外12個月的「延伸個案管理服務」，以進一步協助他們適應工作，克服在就業過程中遇到的困難，及訂定未來的發展方向和計劃。



# 職業訓練局(VTC)

相關網頁: [www.vtc.edu.hk](http://www.vtc.edu.hk) 電話: 28361000

課程	服務對象	簡介
青年學院 中專教育文憑 (全日制課程) (有學費津貼)	為中三或以上程度的學生提供服務	課程設有十多項專業分流，涵蓋「商業與服務」(包括商業、專業美容、髮型設計等課程)、「工程」(包括電腦輔助產品工程、屋宇裝備工程、電機工程、汽車科技等課程)及「設計與科技」(包括數碼電子科技、時裝衣料設計及營銷採購、珠寶設計與工藝等課程)三大範疇。
Teen才再現計劃 (有學費津貼)	14至20歲，未具中學畢業學歷程度及正在待業及待學(已離校)的青少年	協助青少年重新啟動學習動機及進修能力；協助青少年了解自己的意向，訂定培訓方向；協助青少年鞏固自己的興趣，保持前進的動力；及提供升學機會，讓青少年有機會報讀由VTC機構成員提供之文憑/證書課程，繼續進修。
現代學徒計劃 (有學費津貼)	18-24歲及完成中學課程，副學位或以下程度的青少年	合格學員將被安排參加為期9-12個月的在職培訓。 學徒督察負責安排、跟進及評核學員的培訓進度。 課程內容包括：個人服務(初級美容師證書、初級髮型師證書)；飲食服務(初級包餅師證書)；商業服務(電腦設備組裝及維修助理證書、辦公室助理員證書)。
香港知專設計學院 (有學費津貼)	為中三或高中程度的學生提供服務	提供基礎文憑、高級文憑、自資學位及短期專業文憑或證書課程。 課程內容包括傳意設計及數碼媒體、時裝及形象設計、產品及室內設計。 相關網頁: <a href="http://www.hkdi.edu.hk">www.hkdi.edu.hk</a> 電話: 39282222

課程	服務對象	簡介
旅遊服務業 培訓發展中心 (有學費津貼)	為中三或高中程度的學生提供服務	提供全日制及兼讀制課程。 課程內容主要為餐飲、酒店及航空服務。 相關網頁: <a href="http://www.vtc.edu.hk/html/tc/institutions/about_hitdc.html">http://www.vtc.edu.hk/html/tc/institutions/about_hitdc.html</a> 電話: 37134600
中華廚藝學院 (有學費津貼)	為中三或高中程度的學生提供服務	提供短期訓練課程及2—3年制的廚師證書課程。 相關網頁: <a href="http://www.vtc.edu.hk/~ccti/index.htm">http://www.vtc.edu.hk/~ccti/index.htm</a> 電話: 25382200
卓越培訓發展中心 (技工學徒訓練計劃)	為中三畢業生及14-18歲青少年提供服務，若未曾完成學徒訓練，則須與僱主簽訂學徒訓練合約；受僱於非指定行業或18歲以上的人，亦可自願註冊學徒訓練合約	除日常的實務工作外，僱主會給予假期期及保送學徒到香港專業教育學院或青年學院修讀相關的專業技術課程。受訓期內，學徒有穩定的薪金收入。學徒訓練計劃有45個指定及多個非指定行業，當中包括汽車業、電子業、建造業、空氣調節業、首飾業和酒店業等 訓練期通常為三至四年。 相關網頁: <a href="http://apple.vtc.edu.hk/apple">http://apple.vtc.edu.hk/apple</a> 電話: 27515864
技術員(見習員)學徒 訓練計劃	為中五會考五科成績達E級/2級(包中英數)或同等學歷的學生提供服務	技術員學徒(見習員)訓練計劃為期三至四年，涵蓋各行各業，僱主及僱員以自願性質參加。 除日常的實務工作外，技術員學徒(見習員)須修讀高級文憑課程。 技術員學徒(見習員)完成在職培訓和指定的高級文憑課程後及成績令人滿意，將獲頒發技術員學徒(見習員)畢業證書 相關網頁: <a href="http://apple.vtc.edu.hk">http://apple.vtc.edu.hk</a>

## 建造業議會

相關網頁: [www.hkcic.org](http://www.hkcic.org) 電話: 21009000

課程	服務對象	簡介
基本工藝課程 (1-2 年制)	為中三程度及年滿15歲人士提供服務	課程內容包括建造棚架、泥水粉飾、粗細木工、水喉潔具、金屬工藝等。免學費，每月按考勤可獲發津貼千餘元；工地實習期內另設特別津貼。通過中級工藝測試「中工」後，可申請註冊成為「建造業工人註冊制度」下認可的「註冊半熟練技工」資歷。
建造業監工/技術員課程 (2年制)	為中六(會考五科達E級/2級)/中七(高考)/中專文憑/同等學歷人士提供服務	課程內容包括土木工程監工文憑、屋宇裝備監工文憑、工料量度文憑等課程。免學費，每月按考勤可獲發津貼二千餘元；工地實習期內另設特別津貼。畢業可獲頒本學院的證書、急救證書和安全督導員證書等。
成年人全日制短期課程	沒有學歷要求，為年滿18歲人士提供服務	課程內容包括泥水和土木工程進階課程及電腦輔助繪圖和工料量度技術助理課程。
Build升培訓計劃	沒有學歷要求，為年滿18歲人士提供服務	課程為期1個月至6個月不等，設有培訓津貼。 訓練津貼每月最高8,000元（包括每月基本津貼最高 6,000 及畢業鼓勵津貼每月最高2,000元）。 課程內容包括建造棚架、地渠、鋼筋屈紮、建築樓宇測量、建造工地測量等。 按要求完成訓練及通過「中工」技能測試後，獲得介紹入行工作，每月收入可超過10,000元。 相關網頁： <a href="https://www.hkcic.org/chi/form/bt.aspx">https://www.hkcic.org/chi/form/bt.aspx</a>

## 其他進修訓練資訊

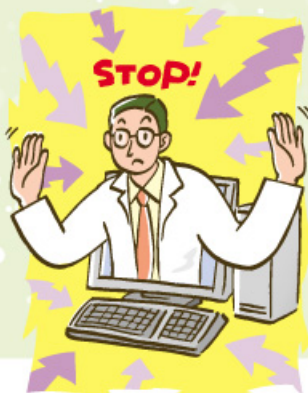
課程	服務對象	簡介
毅進文憑課程 (有學費津貼)	為中六離校生或年滿21歲人士提供服務	毅進文憑課程的學費由30,000元至32,000元。 為期一年的全日制或為期兩年的兼讀制課程。 相當於香港中學文憑考試5科(包括中國語文和英國語文科)第2級的程度。 如出席率達80%或以上，並通過有關單元的評核，可獲得不同程度的資助。
香港專業教育學院 (IVE)(有學費津貼)	學三年級或高中程度的學生提供服務	分為全日制課程(2-4年制)及兼讀制課程(2-4年制)。 學歷要求分為中三或以上程度課程和中六/中七或以上程度課程。 課程包括應用科學，工商管理，幼兒教育及社會服務，設計、印務、紡織及製衣，工程，酒店、服務及旅遊學，資訊科技。 中三或以上程度主要為青年學院中專教育文憑課程、部分旅遊服務業/中華廚藝學院課程、初級全能海員課程。 中六/中七或以上程度可根據成績報讀基礎文憑、高級文憑課程(資助或自資)或自資學士學位課程。 相關網頁: <a href="http://www.ive.edu.hk">www.ive.edu.hk</a> 電話: 24630066
持續進修基金	已報讀的“可獲發還款項課程”及香港永久性居民	相關網頁: <a href="http://www.sfaa.gov.hk/cef">www.sfaa.gov.hk/cef</a>
工聯會業餘進修中心	年滿十六歲以上人士，不論學歷	相關網頁: <a href="http://www.hkftustsc.org">www.hkftustsc.org</a>
明愛社區及高等教育服務	年滿十五歲以上人士及香港永久性居民	相關網頁: <a href="http://www.cches.edu.hk">www.cches.edu.hk</a>



# 自我管理系列

## 抗壓技巧全接觸

壓力的來源有很多，它帶來的影響有正面也有負面，是好是壞在於我們對其有多少控制；適當的壓力能刺激人提高效率，太大的壓力會影響身心發展和健康。



## 壓力程度測試

請回想一下自己在過去兩星期有否出現下述情況：

計分方法：從未發生 0分，間中發生 1分，經常發生 2分

	分數
1. 覺得手上工作太多，無法應付。	
2. 覺得時間不夠用，所以要分秒必爭。例如過走路和說話的節奏很快速。	
3. 覺得沒有時間消遣，終日記掛著工作。	
4. 遇到挫敗時很易會發脾氣。	
5. 擔心別人對自己工作表現的評價。	
6. 覺得職員和家人都不欣賞自己。	
7. 擔心自己的經濟狀況。	
8. 有頭痛/胃痛/背痛的毛病，難於治愈。	
9. 需要借煙酒、藥物、零食等抑制不安的情緒。	
10. 需要借助安眠藥去協助入睡。	
11. 與家人/朋友/職員的相處令你發脾變差。	
12. 與人傾談時，打斷對方的話題。	
13. 上床後覺得思潮起伏，很多事情牽掛，難以入睡。	
14. 太多工作，不能每件事做到盡善盡美。	
15. 當空閒時輕鬆一下也會覺得內咎。	
16. 做事急躁、任性而事後感到內咎。	
17. 覺得自己不應該享樂。	
總分	

0-10分：精神壓力程度低但可能顯示生活缺乏刺激，比較簡單沉悶，個人做事的動力不高。

11-15分：精神壓力程度中等，雖然某些時候感到壓力較大，仍可應付。

16分或以上：精神壓力偏高，應反省一下壓力來源和尋求解決辦法

## 你的壓力來源

在家庭、工作、經濟、健康和人際關係方面，請以0-10分表示你的壓力指數



0為最低分，表示完全沒有壓力；10為最高分，表示極度大壓力  
哪方面的壓力比較大？

## 工作壓力過大的徵兆



長時期失眠



經常發惡夢或與  
工作有關的夢



無故發怒



不能集中精神工作



時常感到疲倦及煩悶



經常頭痛、胃痛、  
呼吸困難等等

## 如何處理壓力

- 放鬆自己，可嘗試做深呼吸工作時間內，抽出片刻歇一歇，例如上洗手間，喝水或與同事閒談一會
- 不要對自己的要求太高
- 在工餘時間，參加一些餘閒活動
- 與人傾訴或尋求專業人士協助，如醫生、職業治療師等等
- 重建正面思想



## 如何處理激烈反應－自我鬆弛

### 深呼吸

留意呼吸要緩緩的，溫和的，切忌速度過急

### 腹腔式呼吸

吸氣時腹部微脹，呼氣時小腹會內縮

### 肌肉鬆弛法

身體各部份，逐一收緊及放鬆

### 想像鬆弛法

想像一個令自己放鬆的場景，多運用五感（視／聽／嗅／味／觸覺）





## 處理問題的技巧和步驟

- (1) 明確認清問題
- (2) 訂立實現的(長遠及短期)目標
- (3) 列舉多種解決問題的方法
- (4) 分析各方法的《好處》“與”《代價》
- (5) 選出最佳方法(組合及修改)
- (6) 落實進行解難的步驟及細節
- (7) 作出檢討

### 你應對壓力的方法

令你感到緊張的情況	
受壓力時的跡象	
預防壓力的策略	
應對壓力的策略	

## 踢走憤怒鳥



每個人都有憤怒的時候，這是正常情緒的一種。面對不同的事情，我們憤怒的程度都有所不同。太長時間或太強烈的憤怒可能會引起身心問題；如果處理不當，可能會令人做出一些衝動行為，讓人後悔莫及。

## 憤怒與你

你如何知道自己感到憤怒?有何特徵?

---

---

---

常令你憤怒的事?

憤怒指數	事情	想法
100		
75		
50		
25		
5		

你慣常用什麼方法處理?有什麼後果?

---

---

有沒有其他方法可能是更有效的?

---

---

## 常見會引起憤怒的思想



## 正面思考－思想改變



## 處理方法

### 1. 避開引起憤怒的情況

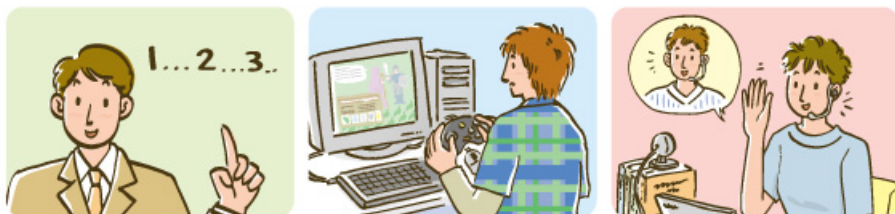
- 告訴對方你遲一些才答覆
- 用另一種回答方式，如電郵/書信





## 2. 處理憤怒引起的即時反應

- 內心慢慢地數 1 - 1 0
- 做深呼吸練習
- 做一些幫助自己冷靜下來的事(離開現場/洗面/飲水)
- 分散注意力，做一些自己享受的事情
- 「停一停」，「諗一諗」
- 正面想法/想想自己需要為憤怒而付出的代價
- 告訴朋友/家人，宣洩心中的不快
- 採用自我鬆弛法(例如肌肉/意象鬆弛法)



## 3. 多練習正面思考

## 4. 正確的表達方法

對方做了什麼事



令我有什麼情緒



我有什麼要求

## 健康生活與情緒

### 減少進食影響情緒的食物

- 含有咖啡因的食物: 咖啡、茶、巧克力、可樂等
- 鹽份高的食物: 加工食品
- 糖份高的食物



### 多吃有益情緒的食物

- 維他命B: 魚、豆類、全麥麵包、糙米
- 維他命C: 水果、綠色蔬菜
- 鈣: 牛奶、豆腐、杏仁
- 鎂: 香蕉、菠菜、葡萄乾
- 鋅: 蛋、海鮮、牛奶



### 適量運動對情緒有益

- 伸展運動 → 令肌肉放鬆，舒緩緊張情緒
- 體能運動 → 增加新陳代謝，增強心肺功能，刺激分泌endorphine(內啡呔)-減少痛楚，令人身心舒暢



## 適量的睡眠

睡眠充足者，相對較少感到煩躁或激動，記憶力亦較好



## 快樂方程式

與生俱來的快樂幅度50%



個人所控制的範圍40%

現實環境及個人際遇10%

對過去 感到滿意，滿足和幸福

=

感恩

+

寬恕

(對身邊事物抱感謝和欣賞的態度)

(自願放下對傷害者的怨恨)

對現在 活在當下

=

品味此刻

+

神馳忘我

(增加對任何經驗的欣賞和享受)

(全神貫注地投入一些感興趣及有挑戰性的事，讓自己樂而忘我)

對未來 充滿憧憬

=

樂觀 + 希望 (訂下目標，想出達此目標的方法及用意志力去達成)

## 金錢運用

大部份服務使用者都會忽略金錢管理，甚至會有入不敷支、欠債纍纍的情況。其實良好金錢管理重要性除了可以平衡支出及收入外，還可以減低負債所引起的壓力及養成儲蓄的習慣：應付緊急開支(非經常醫療費用)和應付計劃性開支(旅行、課程)。



你曾經有這些由於不良運用金錢而引致的不快經驗嗎？

- 影響到衣食住行各方面的生活質素
- 終日負債纍纍
- 經常為錢 / 生活而擔心，感到生活迫人
- 時常購入多餘的物件
- 未能應付突然其來之開支

你有這些不良的用錢習慣嗎？

- 見到喜歡的東西，我都會立即去買
- 常常用盡所有金錢，而不留任何儲蓄
- 當我想買東西時，我不會作出比較，只會隨便光顧任何一間
- 我經常用信用咭付款，但經常只清還最低利息





## 生活財政預算表

收入 (每月)	支出 (每月)	
薪金 \$ _____	衣	\$ _____
綜合緩助金 \$ _____	食	每日: 早\$ _____ + 午\$ _____ + 晚\$ _____ = \$ _____ 每月: \$ _____ x _____ 日 = \$ _____
傷殘津貼 \$ _____	住	租金 (每月) \$ _____ 電話費 (每月) \$ _____ 上網費 (每月) \$ _____ 電費 (每2個月) \$ _____ 煤氣費 (每2個月) \$ _____ 水費 (每3個月) \$ _____
零用錢 \$ _____	行	車費 \$ _____ x _____ 日 = \$ _____ 娛樂 ( _____ ) \$ _____
	儲蓄	\$ _____
	其他	\$ _____ (保險費, 醫療費, _____)
共 = \$ _____	共 = \$ _____	

收入 - 支出 = \_\_\_\_\_

## 時間管理

### 時間管理小秘技

#### 1. 「月星日」計劃

- 制定每月, 每星期及每日活動及工作計劃
- 根據個人工作及生活需要安排
- 記錄主要及重要的事項

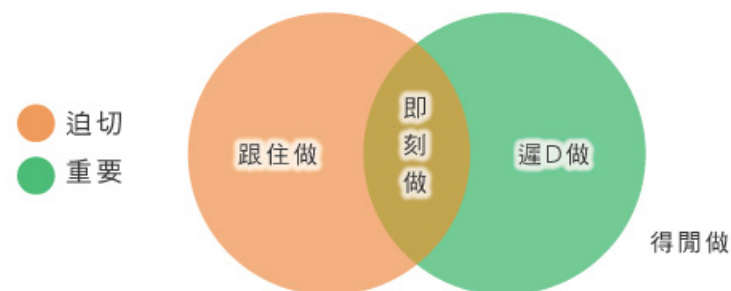


#### 2. 今日「我要做」

- 羅列每日要做的事情
- 分配時間做不同的事情

#### 3. 4個「做」

- 既迫切又重要 → 即刻做
- 迫切但不重要 → 跟住做
- 重要但不迫切 → 遲D做
- 既不重要又不迫切 → 得閒做



#### 4. B計劃

- 靈活地因應實際環境/突發情況重新安排時間表
- 預留空間及彈性的時間表 ◀ 可以靈調動活動/工作安排

## 養成良好的時間管理習慣

- 靈活彈性的時間表
- 目標明確
- 每件事都有具體的結束點
- 能力範圍能完成
- 不被干擾的情況下完成工作
- 同一類型/同一地方的事情一次做完
- 最困難、最不願意的事情先做



## 職場相處之道

當服務使用者順利找到工作後，治療師的工作不是結束而是剛剛開始。因為讓服務使用者維持一份工作是一件很困難的任務，他們最常見的離職原因都跟職場上的人際問題有關，例如不懂與上司和同事相處。其次就是工作前景或工資不吸引亦會令他們經常轉工。



## 與上司相處的藝術

- 保持尊重及禮貌
- 盡責，謹記自己職責，按時完成，有問題要出聲
- 遵從指導及吩咐，樂意接受意見
- 瞭解上司權力及責任

與上司接觸的情況	提出要求的方法
1. 要求請假	✓ 心理預備
2. 要求調更期	✓ 找出適當時間/理由
3. 要求改善工作環境	✓ 直接，不含糊
4. 要求合理的福利	✓ 有禮貌
5. 提出意見	✓ 適當的目光接觸
6. 拒絕不合理之要求	✓ 適當的面部表情
	✓ 姿勢及態度誠懇
	✓ 盡量避免據理力爭和動怒

## 預期上司的不同反應和對策

上司的反應	對策
贊成	說「唔該」
需要考慮	表示明白，隔一段時間後再提出要求
反對	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 再解釋提出要求的原因，請他再考慮</li> <li>- 請他解釋反對的原因才決定再提出要求或放棄</li> <li>- 放棄要求，說「唔該」</li> </ul>

## 面對上司的要求

不合理要求	拒絕不合理要求的方法
處理上司私人事務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 小心分辨要求是否合理</li> <li>2. 說話要有禮貌，不可衝動</li> <li>3. 注意說話的語氣及語調</li> <li>4. 拒絕時要有勇氣和自信</li> <li>5. 準備好充理由及理據去拒絕</li> </ol>
縮減食飯時間	
減薪	
扣除勞工假期	
人身攻擊	
不合法行為	



## 與同事相處的藝術

需要與同事合作的情況	合作技巧
對調更期	- 盡責
同事有急事須離開崗位，請你協助完成他的工作	- 尊重別人
教導或示範一些同事不清楚的工序	- 稱讚
見到同事搬運重物時，主動提協助	- 互相幫助
尊重及接受同事對某工作的意見	- 處理錯誤

請求幫助	幫助別人
請求要合理	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 衡量別人的要求是否合理</li> <li>- 有禮貌地拒絕不合理的要求</li> <li>- 樂意幫助</li> </ul>
有禮貌	
多說「多謝、唔該」	
切勿爭執	



別人犯錯	自己犯錯
保持冷靜	- 交代及道歉
人人都有犯錯的機會	- 勇於承認錯誤
有禮貌地指出別人的過失	- 指出引致錯誤的原因
不要互相挑剔	- 商討改善方法
讓別人有解釋的機會	- 切實改善



## 化解爭執

同事間常見紛爭	防止與同事發生紛爭的方法
爭長假檔期	- 不說別人是非
互相指責對方犯錯，導致工作受阻	- 避免介入別人的紛爭
妒忌同事受上司的賞識	- 以禮待人
因同事升職而採用不合作態度	- 以合作的態度待人
不滿同事奉承上司	- 接納不同性格脾氣的同事
個人的偏見	- 以理性的態度澄清誤會

### 解決紛爭的基本方法

- 保持冷靜及放鬆；如果不能保持冷靜，應停止處理這問題以避免進一步爭執
- 不要即時抨擊對方或只說別人不對的地方
- 冷靜地向對方分析自己的見解及處理方法的好處
- 聆聽對方解釋自己的見解及處理方法
- 比較雙方的方法及找出雙方滿意的解決辦法



# 自我增值系列

## 記憶訓練

服務使用者對於毒品引發的腦功能障礙往往出現誤解，他們以為毒品只會引起一些常見的後遺症例如尿頻、尿道炎、或者其他身體的斷癮徵狀。絕大部份的服務使用者都會忽略了毒品對腦功能的影響，特別是短期記憶(工作記憶)及集中力(專注力)。

治療師希望透過下列的內在記憶工具和簡單的記憶訓練去幫助服務使用者處理日常工務，令他們可以彌補毒品帶來的腦功能障礙。

### 記憶的四個過程



## 內在記憶工具一至十

### 1. 「閱問再答複」

- 用於書本學習，加深對內容認識、從而加強記憶
- 用了單一字提示，每一字也能提醒你要採取的步驟
- 「閱」讀資料、大約了解內容
- 「問」自己一些有關的問題、如什麼、為何、何人等
- 「再」細閱內容找出答案
- 回「答」問題
- 再閱讀內容「複」查答案是否正確



## 2. 影像記憶法

- 在腦海創造你要記下事物的畫面
- 樣貌、地方、數目、字、工作或概念



## 3. 聯繫記憶法

- 聯繫一些你熟識的人或事物
- 例子：  
把家人的生日聯繫到假日或發生重大事件的日子



## 4. 單字提示法

- 專注於某一個單字
- 例如一般英文字的首個字母或中文名詞中的重要字眼，並將之串成有意思的字 / 名詞
- 例子(一)：  
要買咖啡(Coffee)、蘋果(Apple)、牙膏(Toothpaste)及糖(Sugar)可將英文字頭串成CATS
- 例子(二)：要買麥皮、牙膏、糖果亦可串成麥牙糖



## 5. 重複唸讀法

- 大聲或喃喃自語地重複唸讀資料
- 例子：  
看了電話簿後重複唸讀直至撥通電話
- 有時經過長時間並多次重複唸讀亦能學習資料



## 6. 靈活觀察法

- 專注環境特點、以助你稍後回憶
- 例子(一)：  
留意過路店舖或路牌以防迷路
- 例子(二)：  
留意別人特徵、以便認識新朋友或認定接洽人



## 7. 韻文法察法

- 把要記的東西編成押韻的歌詞或打油詩
- 例子：「未食五月粽、寒衣不入籠」  
這些押韻的打油詩能提醒你收拾轉季衣物的時間



## 8. 分類法

- 把資料分為有一個個有意思的小部份
- 先明白資料的內容及意思，然後根據性質歸類
- 將資料分為一個個重點或標題
- 例子：  
去超級市場購物，可按照物件所屬的類別而分類



## 9. 故事敘述法

- 是把要記著的內容串聯成一個故事
- 內容並不需要合理，不合理的故事反而令人更容易記得資料



## 10. 鞏固記憶法

- 時常把談話的內容在腦海中重覆，由工作記憶進入長期記憶
- 在最初的時候，重覆內容相距的時間要比較短（例如五秒、十五秒、三十秒），否則資料很快便會被遺忘；當內容已經能較之前容易記得，重覆內容相距的時間就可以逐漸加長（例如數分鐘、十分鐘、三十分鐘、一小時、數小時、或一日等等）。





鳴謝：

**禁毒基金**

作者：李瑋欣（職業治療師）、莊得光（職業治療師）

出版：屯門物質濫用診療所職業治療部（2014年1月）

地址：屯門青松觀路15號同心樓地下職業治療部

電話：2456 7502

傳真：2461 0566



© 本刊物任何部份之資料，未經版權持有人允許，不得以任何方式（包括電子、機械、影印或記錄）抄襲、翻印或儲存在任何檢索系統上或傳輸。