

香港人家

HONG KONG

逢星期日刊出

做了快20年義工的譚秀娟，個兒高，語速快，年過五十，還是個風風火火的急性子，用她自己的話說，不過是個普通師奶，沒什麼特別。

不同的是，她懂剪髮。技術或許不能媲美專業髮型師，但多年來，經她的手而煥然一新的人，不計其數。他們當中，大多是長者、智障者、精神病康復者；剪髮時，會喃喃自語，會流口水，會搖頭晃腦，甚至會突然站起來，並不是每個理髮師都願意服務的對象。

在譚秀娟眼中，他們一如常人，需要服務，需要照顧，更重要的是，需要追求美，也擁有追求美的權利。

文：張雪洲 圖：蔡文豪

其實老人家心態都是這樣了，他們沒有惡意，也不是要針對誰，無非是想多些關注，所以最重要要好好溝通，給彼此信心……

譚秀娟

愛心金鉸剪 為老弱變髮



▲擔任理髮義工隊長以來，譚秀娟（站立者）銳意發掘新鮮力量，開辦理髮課程培訓班



18年義工生活，譚秀娟靠一把剪刀走在最前線，服務一眾弱勢群體

今年11月譚秀娟獲義務工作發展局頒發「傑出貢獻獎」，表彰她擔任專業理髮義工多年，為弱勢群體所作的無私奉獻。她擔任隊長的香港義工團「專才義工網」理髮義工隊，如今有70多名隊員，定期為20間社會服務機構提供理髮服務。而在2000年成立時，這個隊伍只有十幾人。

站在眼前的秀娟，整潔、樸素，不施粉黛。簡潔的牛仔褲搭條紋襯衫，髮絲黑中有灰，用隻髮夾簡單地別在腦後。她原本是會計文員，婚後便辭職料理家庭生活，是個衣食無憂的幸福主婦。

由理髮興趣班開始

1992年，她陪兒子參加暑期興趣班，在活動中心偶然看到理髮課程培訓班，想到家中老少，於是報了名，煮好晚飯，就下樓去上課，「這樣就不用麻煩去外面剪啦！」

單純的愛家之心，讓她自此拿起髮剪。最初只是幫親朋好友剪髮扮靚，可能是有天賦，竟得到一致好評。有一日，課程老師問她，要不要幫手做義工？她遲疑了一下，「幫外人剪頭髮？我行嗎？始終不太相信自己有這實力啊！」

時隔多年回想這一幕，秀娟笑起來。她就是這樣一個爽朗、利落的，即使有困難，但很看得開，也肯努力。從那之後18年，她走出家庭，走進社區，從零散的服務，到系統的規劃，一路見證理髮義工隊成長，她從不怨辛苦，只說獲益良多。

最近一次去安老院外展服務，合共5名義工的小團隊，一口氣為53人剪了髮，數目和效率都不遜於髮型屋。不過，沒做過一天髮型屋的秀娟，從來不敢以專業自居，她形容自己的技術，「過得去吧，總之不至於難看，哈哈。」

18年義工之路，她感慨許多社會變遷。「過去這些年，香港的老人家真是變了呢！」說着她比劃起來，「我最初做義工時，很多老人家都不敢出聲的，有時我們覺得剪不好，他們完全零投訴，或是我們想再修剪一下，就有姑娘催促：快點，下一個！」她模仿起當時的對話，玩笑口臉中保留許多感慨。

「現在可不同了，人人都好貪靚！」有個阿伯，每次不管輪到哪位義工，事後都要求重新剪

過，「其實老人家心態都是這樣了，他們沒有惡意，也不是要針對誰，無非是想多些關注，所以最重要要好好溝通，給彼此信心。」

每周服務2500人次

去年她帶領義工隊每周至少提供外展服務一次，服務對象超過2500人次，每名義工平均每次服務7人，對於一群業餘理髮師來說，這不是個小數字。更何況，外展機構多是安老院、智障中心、精神病康復院，提供服務時常有突發情況，叫人措手不及，還會因此嚇退了一些義工，不過也同時堅定了留下來的人的信心。

隊伍之中，大多數義工都是業餘理髮師，說服他們長期堅持服務並不容易。這些人的剪髮手藝主要來自短期理髮課程，但每個服務對象頭型不同，脾氣更不同，課堂上的理念到了實踐中也不是經常行得通。許多新隊員初入行，常常不知如何下手，最後打了退堂鼓。

秀娟說，最常遇到的情況是分不清楚是自己技術欠佳，還是根本頭型難剪。每次遇上新隊友，他們要先向看護問清脾性，如果是安靜的，可以慢慢剪、安心剪，如果是沒耐性的，可能突然開晃、走動，就要加倍小心，否則一刀下去，可能釀成意外。

她說起最近遇到的一位腦退化症長者。是的，說起時，她用的是新更名的「腦退化症」，而不是沿用多年的老年癡呆症。對待這些老人家，她始終很尊重。她說，這位長者剪髮時有個習慣，就是規律性畫圈搖頭，一直以來家屬都視剪髮為大煩惱，但到秀娟手中，她不慌不忙，遊刃有餘，家屬初次見此神功，大為驚嘆，「其實規律地轉轉好呢，我怕是摸不清方向。」

「服務弱勢人士，意外情況無可避免。除了基本技巧，更要學習如何知道他們的生理狀況。」有

的長者身體退化，腦袋縮進脖子裡，需要裝設固定器，再請幾個看護協助；有的嚴重智障兒童無力站立，只能躺在床上，惟有頭下鋪塊圍巾，逐面剪，剪完一側，再翻身剪另一側。

觀人於微熟能生巧

剪髮時他們表現出各種情緒，害怕、活躍、自語、晃動、掙扎，這些秀娟都不怕。她說，技術是熟能生巧，最重要是心態，只要你肯接受他們，這些都不是困難。

她眼中的困難，更多是對一些現象的無奈和困惑。比如有兒童院舍規定剪髮費用只能由監護人繳付，但偏偏有些監護人無心應付，孩子頭髮很長了，看護看不過眼，想要墊付也不行；再比如她會接觸一些專業髮型師，希望他們加入隊中，但只得來一句冷漠的「無甚興趣」，教她不知如何應對。

有時走在街上，她忍不住打量行人的髮型，女兒笑說她有「職業病」，她有些不好意思，「要進步啊，看看別人都怎麼剪的」。多年來，她很少去髮型屋，自己的頭髮也是自己動手，如何保證技術，她倒胸有成竹，「最主要老人家滿意啊，外面的髮型師太潮流，好多老人家並不喜歡呢。」

「能行能走的，可以花錢去外面剪，這間不滿意，可以換另一間。反而是這些人，就算家屬願意給錢出去剪，可能行動太辛苦，即使推出去，髮型屋也未必肯幫忙。」

越衰弱的人，越需要我們的服務。當你看到那麼弱的人，會覺得辛酸，但不可以用可憐的態度對他們。沒有人願意生病，所以我們更要讓他們變美。」

婆媳關係想通了 要她改不如我改

秀娟十分的爽朗，年過五十，講話中氣十足，語速又快，彷彿急話永遠說不完。她笑說，醫生都要提醒她，講話慢一點，慢一點，「沒辦法，多年習慣了」。

她也很樂觀豁達，問她一些關於困難的話題，她都要想很久，似乎真的不曾有過什麼困難。她說自己算是幸運的人，「人生好像沒遇過什麼大挫折呢」。的確，家庭幸福，夫妻恩愛，兒女成才，她的人生確可以打高分。

她又想了想，才說，年輕時也是執拗過的。比如面對婆婆，她坦言，從前也並不懂相處之道，脾氣上來，也會針鋒相對。但年紀漸長，她愈發覺，習慣這東西，養了這麼多年，讓長者去改，實在是很難，再者每個人性格不同，與其叫長者改，倒不如先試着改變自己。

夫妻齊做義工

從自己做起，人越成長，心好像也越寬容。這幾年除了理髮隊，她還固定去特殊學校幫忙做義工。做的事情，其實都很微小，帶那些孩子上街，帶他們搭車，看風景，認識社區。秀娟說，「很多地方，像迪士尼，我都是第一次去呢。有時候我常常想，其實是我要感謝他們，不然只個師奶，我的生活會多枯燥啊。」

18年來，她常利用周末作義工，家人都很支持鼓勵。丈夫直到退休，才發現太太其實常常不在家，每周都有幾天在外面做義工，有時開她玩笑，「明天你又去哪？」秀娟說，現在丈夫也常和她一起去做義工，夫妻生活又有了很多新樂趣。她開心笑起來，「所以說，真的是我的福氣呢！」

發展義工隊 服務講真心

加入義工理髮隊，條件並不難，首要是有心。多年外展服務經驗，隊員走走留留都是常事，秀娟支持個人選擇，但最不能接受「我是免費服務，別提那麼多意見」這樣的心態。她常說一句話，「把他們當成你家人，想想這是你媽，你媽這髮型能上街，就算是合格了。」

每周帶隊外展，需要顧及的工作方方面面，統籌服務者數量、安排義工時間表、聯繫外展機構，事無巨細，都要操心。除此之外，秀娟還要統籌團隊長期發展，她當隊長之後，發現一個問題，有些人有心進來做理髮義工，但要先學技術，而在外面修完課程，往往回頭的很少。

兩年前她請一名資深髮型師出山，開辦理髮課程培訓班。她自認不夠資格教書，但會隨堂做助教，偶而穿插一些實際案例。學員修讀完畢20堂課程，她還不放心派他們去服務，要他們先練習替家人朋友剪，也會安排觀摩和試剪，要求嚴格又一絲不苟。

培訓班從最初的少人問津，到今天已經開到第5班，其中艱辛不為人知。秀娟覺得這些並不重要，她更在乎義工隊的服務招牌，「我們也要有服務意識啊，簡單到梳頭，千萬不可以大力哦，會弄到阿婆頭暈啊。」



◀從長者角度學習相處之道，譚秀娟一家其樂融融，圖為她和丈夫、家姑、媽媽到上海遊玩