

兩萬義工同心 全運會添動能

本報專訪4導師領袖分享心得 退休警：活用專業經驗獻力盛事

第十五屆全國運動會將於今年11月首度由粵港澳三地聯合承辦，香港賽區承辦劍擊、籃球、場地單車等八項賽事。為迎接這項國家級盛事，香港特區政府提前兩年籌備，吸引逾3萬名市民踴躍報名參與義工服務，經嚴格篩選後，最終組成約1.8萬名成年義工及2,000名學生義工團隊，年齡橫跨15歲至80餘歲，堪稱香港歷年規模最大、最多元的義工隊伍。香港文匯報日前專訪了4名義工導師及領袖，他們來自不同領域，因服務社會的初心匯聚一起，從危機應對、人群管理到科技應用，這群義工將以專業經驗與團結協作，為賽事注入溫暖和動力。

●香港文匯報記者 唐文

在香港警隊服務36年的退休警務人員陸海豪日前接受香港文匯報專訪時表示，全運會是粵港澳首次聯手辦賽的歷史機遇，相信近兩萬名義工的努力將匯聚成洪流，向世界展現國家的強大實力，「萬幾個義工，只要我們每個人再行前一步，就是萬幾步。」

曾參與大型活動管理經驗豐

陸海豪在警務生涯中曾參與無數的大型活動管理工作，包括節日期間蘭桂坊的人群疏導，以及2008年香港奧運馬術比賽的內外圍保安協調。1993年蘭桂坊發生踩踏慘劇，雖然當時陸海豪未親歷現場，但其後的每次人群管理任務，都令他學到寶貴經驗，「我們學會了潮水式和單向式的人流控制，設立緊急通道，利用廣播系統疏導人群，並與商戶、媒體提前協調，這些經驗在全運會這樣的大型賽事中同樣適用。」

在香港2008年舉辦奧運馬術比賽期間，香港警務人員和一眾義工的表現也令陸海豪記憶猶新。他說，當時眾人不計個人得失，全心投入，「那段時間，每一個我們的香港警察、紀律部隊，甚至是義工，沒有人計較加班或補償，都是全情投入，不是為了個人或部門的成功，而是為了整個香港、整個國家的榮譽而努力。」

他認為警務工作與義工角色在核心上殊途同歸，本質均是服務社會，只是在形式上稍有不同：警務工作強調紀律與效率，義務工作更注重協作與奉獻，但兩者都要求高度的責任感，「義工不只是完成任務，同樣要意識到自己的工作代表香港、代表國家。」

選拔規模空前 體現港人對國家盛事熱情

陸海豪直言，今次全運會義工選拔規模空前，3萬多人報名，最終選出近兩萬名義工，堪稱香港乃至全國罕見，但這正體現了香港市民對參與國家盛事的熱情，「我做義工的心態很簡單，就是願意為社會貢獻一分力。這麼多人參與，也說明義工服務是每個人都能自然踐行的行動。」這份初心讓陸海豪從警務工作過渡到義工角色時，依然保持熱情與使命感。

他相信只要每個義工都能「向前邁一步」，萬餘名義工的努力將匯聚成強大的力量，「如果全香港700萬人每日前進一步，那就是700萬步，加上澳門和廣州，數十萬步的合力將無可限量。」

身為義工領袖，陸海豪希望通過全運會激勵年輕一代，並對年輕義工充滿信心，認為即使曾有部分青年在2019年社會事件中迷失方向，但通過正確引導，他們仍然能為社會和國家作出貢獻，「我們要向前看，通過愛國主義教育，讓年輕人理解祖國的價值。」



●香港文匯報日前專訪4名義工導師及領袖，他們來自不同領域，因服務社會的初心匯聚一起，從危機應對、人群管理到科技應用，這群義工將以專業經驗與團結協作，為全運會賽事注入溫暖和動力。左起：陸海豪、黃麗芳、梁鳳兒、梁子敏。

香港文匯報記者涂穴 攝

從京奧到全運會 資深義工盼傳遞經驗

在2008年北京奧運會期間，香港義工梁子敏帶隊往北京，今屆全運會將再次以義工領袖身份參與盛事。跨越17年的義工歷程，從北京的羽毛球場到香港的全運會舞台，她用行動詮釋義工精神的內核——分享經驗、服務社會。

梁子敏憶述，2008年北京奧運令她印象最深的是嚴謹的審核過程：從義工申請到培訓，再到實際參與，歷時數月，包含講座、實地考察與團隊磨合，「由申請到成功前往北京，是一段相當長的時間，其間有很多培訓、講座，到實際在現場，還接觸到與我一起工作的一班團隊，一同起居生活。」

她介紹，當時所在的義工小隊約有18人，她由於經驗豐富被選為副隊長，在北京工業大學的羽毛球場負責場地協調與觀摩服務，「我是代表香港去的，整個香港團隊約有200人，分不同的組，有幾位很資深的領導，我當時是副隊長，因為有林丹參賽，所以十分熱鬧，有很多粉絲，但保安秩序維持得很好，並沒有出亂子。」

在為期兩周的賽事中，梁子敏不僅感受到團隊協作的魅力，還從年輕義工的創新思維中汲取靈感，「當時團隊其他成員都是年輕的大學生，他們玩的時候很盡興，工作時亦非常認真，思維新穎，讓我

學到很多，學會從不同角度看問題。」

與團隊共生活共成長

她坦言，這段奧運義工經歷令自己意識到，義工不僅是付出時間，而是與團隊共同生活和成長，「不要只專注自己的崗位，多觀察其他義工的工作方式，這樣學到更多，也更易融入團隊。」

時隔近20年參與全運會義務工作，梁子敏笑言現時科技突飛猛進，全運會將使用即時數據分析、智慧化管理系統等科技，令她感到期待，「當年我們在北京，靠walkie-talkie（對講機）溝通，現在電子設備已非常高效，但也要求義工快速適應新技術。」她建議義工應提前熟悉科技工具，並加強粵港澳地區溝通，「全運會是粵港澳首次聯手舉辦全國性賽事，希望將北京的經驗傳遞下去，與新義工共同創造難忘回憶。」

談到做義工的初心，梁子敏直言並非追求崇高目標，而是希望分享經驗、服務社會，「我之前在設計建築領域有數十年的工作經驗，現在退休了，這些知識如果可以用來幫助他人，為年輕一代提供一點啟發，我就覺得值得。」她的家人與朋友亦給予全力支持，「他們覺得我能代表香港參與全運會工作是很光榮的事。」

強調溝通藝術 退休校長：時刻做好情緒管理

從事教育工作數載的前中學校長梁鳳兒，退休後以義工服務的新使命繼續回饋社會。儘管有過多次參與大型活動的義工經驗，但今次是她首次參與國家級盛事，令她倍感榮幸：「全運會是難得盛事，我不想錯過，也希望學生把握這個機會，探索自己的潛能。」她認為參與義工服務對學生能產生深遠影響，不僅可接觸社會不同背景人士，增長見聞，更能鍛煉處事能力，鼓勵年輕人將義工經歷視為個人成長與職業規劃的起點。

身為全運會義工導師，梁鳳兒負責培訓義工禮儀和溝通技巧。她強調，義工的專業表現對大型活動服務質量至關重要，故在培訓中特別強調溝通的藝術，「溝通是義工服務的基石，好的義工需具備良好聆聽能力，準確理解服務對象的需求，並以同理心回應。」

全運會舉行期間或會出現各種突發情況，甚至可能有人因不了解情況而無故對義工「發難」

她鼓勵義工管理自身情緒，秉持服務宗旨，「無論遇到什麼情況都不要生氣或介意，始終以專業態度，以做好服務作為最高宗旨。」她傳授簡單實用的技巧：「當感到心急時，我會提醒自己冷靜三次，保持笑容，然後慢慢與對方溝通。培訓時我也是這樣告訴其他義工。」

勉年輕人將經歷視成長平台

今屆全運會義工中約2,000名是中學生。梁鳳兒相信對年輕人來說是難得的成長平台，透過做義工會接觸賽事後勤、媒體公關等領域，結識不同背景的專業人士，如工程師、傳媒工作者，甚至經驗豐富

香港菁英會副主席黃麗芳是多才多藝的領導者，活躍於科技、婦女權益和區域發展等領域，還兼任電台主持和專欄撰稿人。憑藉參與博鰲亞洲青年論壇香港會議、「特首盃」賽馬等大型活動的經驗，她成為今屆全運會的義工導師，專注於危機管理和媒體關係方面的培訓。

提醒義工注意行為規範

黃麗芳向香港文匯報記者表示，在全運會這樣大型賽事中，公眾的整體觀感可能取決於一件小事，尤其在社交媒體時代，「人人都是記者」，義工的一舉一動都有可能被放大檢視，「可能義工只是吃個零食或玩手機，但如果被拍到上網，就可能被誤解為不專業。」因此，她在培訓中會提醒義工注意行為規範，教導義工如何與媒體互動、化解誤解，在壓力下保持正面形象。

她憶述自己在博鰲亞洲青年論壇的一次難忘經歷：當時任嘉賓的知名演員周星馳到場，激發了粉絲的熱情，現場秩序一度混亂，「每個人都想拍照，但周星馳明確表示不接受採訪。」面對這突發情況，她迅速作出決斷，組織男性義工圍繞嘉賓形成保護圈，沿預先規劃出口路線護送其安全離開。這次經驗也成為她培訓全運會義工的寶貴素材。

須按現場需要靈活調配崗位

黃麗芳強調，義工不應固守崗位，而應根據現場需要靈活調配，以冷靜和團隊合作應對危機，才能確保賽事安全有序舉行，「遇到突發事件要執生，無論義工本來負責什麼職務，都要聽從指示，迅速行動。」

身為義工導師，她曾面試過多名義工，部分人履歷豐富多彩讓她感嘆，「有退休政府高官，還有一些在大型活動方面比我更專業，也有社會新人，大家背景五湖四海，光譜這麼廣，但我覺得不要緊。」由於義工服務的對象是人，既有心做義工，到會場時就應放下其他職業身份，「我是來做義工，聽大會指示做好事情，建立這個正向思維很重要。」

自稱「斜槓青年」的黃麗芳在多重身份間遊刃有餘，讓她更擅長理解不同觀點，「我自己有不同的協會，包括菁英會、互聯網專業協會、5G產業聯盟等，我也是電台主持人，亦會寫專欄，因我有多重角色，反而會更有同理心去理解他人。」

黃麗芳強調，全運會是粵港澳大灣區融合的重要里程碑，期望透過義工服務，促進區域交流，推動青年對大灣區的認同感，以開放心態面對不同文化背景的同事，「全運會讓粵港澳三地義工共同參與，來自不同地區的年輕人攜手合作，他們會建立友誼，相互學習，這對大灣區的未來至關重要。」

的長者，汲取多元人生智慧，探索職業可能性，「全運會不僅是一場體育盛事，更是學生拓闊視野的機會，義工服務亦是課堂教育的延伸。」

在她眼中，教育不應局限於書本，義工活動讓學生走進社區，面對現實挑戰，培養適應力、溝通技巧和同理心。當學生學會控制情緒、以專業態度服務他人時，這種成長將伴隨終身。除培養軟技能外，全運會的科技應用，如低碳和節能技術，能夠讓學生親身體驗科技如何融入生活，「學生能從真實場景中學習，了解科技如何推動可持續發展，也見證國家的科技水平。」

梁鳳兒雖已退休，但仍活躍於教育界，近期剛從武漢帶領教師交流學習返港。她將義工服務視為終身學習的體現，「做義工不僅是服務他人，也是寶貴的歷練，希望能將自己的人生經驗分享給年輕人，協助他們成長。」

港賽區統籌辦：市民申請熱情超乎想像

香港特區政府文化體育及旅遊局全運會香港賽區統籌辦公室於去年7月展開全運會義工招募，首輪面向18歲以上的成年人。統籌辦總項目經理（義工計劃）林文明在接受香港文匯報訪問時直言，市民的热情超乎想像，兩個月內收到逾3萬份申請，遠超原定1萬人目標。第二輪針對15歲至17歲青年的招募於同年10月至11月進行，亦吸引近2,000人申請。他們來自各行各業，包括學生、退休人士、公務員及企業員工，亦有來自近230個非牟利機構、制服團體及專業團體的團體申請。

為公平甄選，統籌辦邀請近300位社會賢達擔任義務評審，包括教育界、體育界及醫療衛生界代表，確保程序獨立透明。同時，為方便申請者，面試通常安排平日晚上、周末及假期進行，申請者可選三次機會參加。

今年1月，經過逾1,000場面試，統籌辦終於選出約1.8萬名成年「暫准義工領袖」及「暫准義工」，年齡介乎18歲至逾80歲，平均45歲。林文

明解釋，面試以小組形式進行，評估申請者的粵語及普通話能力、溝通技巧和團隊合作精神。部分具大型活動經驗或領導才能的申請者，可擔任義工領袖。

需通過培訓及測試賽方「上崗」

通過面試後，暫准義工還要完成各項培訓，內容涵蓋全運會介紹、義工守則、禮儀、溝通技巧、法規講座、緊急應對及人群管理技巧、模擬測試賽處境等。義工領袖另需完成6小時專項培訓，聚焦團隊管理、危機處理及媒體應對。林文明強調，全運會是全国最高水平賽事，義工需通過培訓及測試賽表現，否則無法正式「上崗」。

為在漫長的準備階段中激發義工熱情及提升凝聚力，統籌辦會舉行誓師大會、100日倒數及火炬跑等活動，「誓師大會將集合所有義工，設置一些趣味環節。火炬跑則邀請義工擔任火炬手，優先考慮殘疾人士、家庭義工或長者，表揚他們的



貢獻，並體現全運會的包容精神。全運會後，我們還計劃明年2月舉辦感謝大會。」

隨著賽事結束，統籌辦亦將解散，但林文明相



▲林文明 香港文匯報記者唐文 攝

▶暫准義工與導師互動交流，分享義工服務心得。 統籌辦供圖

信，這批受過訓練並同時有心服務社會的義工，無疑是寶貴的社會資源，「我們會詢問義工未來是否願意繼續參與類似活動，再與其他機構協調。」