



行政長官岑浩輝與澳門賽區全體志願者合影(澳門新聞局圖片)

以志願精神展現澳門城市魅力 全民共迎國家體育盛事

◆ 文：少楓 圖：澳門志願者總會、澳門新聞局

第十五屆全國運動會和全國第十二屆殘疾人運動會暨第九屆特殊奧林匹克運動會(下稱“十五運會及殘特奧會”)於本年十一月及十二月在廣東、香港、澳門三地聯合舉辦,這是全運會史上首次由三地聯合舉辦,澳門首次參與承辦全運會,對本地體育事業和社會經濟發展具有深遠意義。

“十五運會及殘特奧會”是三地合力打造的高水平競技平台,體現城市體育競技配套的綜合實力和團結協作,促進全國各地體育交流與合作,展示“一國兩

制”的制度優勢,向世界呈現開放、活力、包容的特區形象。在全城共迎全運會的熾熱氣氛下,澳門賽區組織委員會於十月舉行澳門體育代表團授旗儀式暨澳門賽區志願者誓師大會,1500名澳門賽區志願者在行政長官岑浩輝監誓下莊嚴宣誓。除了賽事組織和相關配套工作外,澳門賽區組織委員會分階段開展了志願者培訓,邀請國內和本地專家授課和現場指導,加強工作交流和累積實戰經驗,以最佳狀態迎接來自國內外的觀眾。

打造新時代志願之城

志願者是賽事成功的重要支柱,他們以熱情、友愛、互



澳門基金會支持澳門志願者總會提供各類專業培訓

助的志願精神，傳遞城市溫度。“十五運會及殘特奧會”澳門賽區籌備辦公室與本地近 20 個合作機構一同推進志願者招募及培訓工作，其中澳門志願者總會是培訓單位之一，該會共 350 名會員完成歷時超過一年的全運會志願者培訓，並派出會內資深志願者擔任澳門賽區志願者培訓導師。該會每年透過澳門基金會的資助計劃，為本地志願者提供多類型培訓、交流及實踐機會，推動本地志願服務專業化，如舉辦“粵港澳大灣區志願服務峰會”、“志願領袖專業培訓計劃”、“國際志願者日”等，澳門基金會的持續支持大大提升志願者隊伍的服務水準，使該會能為澳門舉辦“十五運會及殘特奧會”提供全面助力。

澳門志願者總會理事長歐鈺娜表示，志願服務在社會治理層面上具有靈活性，補充了公共服務的空白，成為政府治理的重要協同力量；同時亦是促進社會融合的潤滑劑，在不同服務中作為溝通橋樑，增進不同群體的理解和信任，有效減少衝突磨擦，強化社區之間的歸屬感和凝聚力。歐鈺娜指出，近年志願服務從傳統模式走向專業化和精細化，透過不同領域的資源聯動，以及數位化工具的幫助，有利志願者的招募和管理，策劃更具針對性的培訓，以及探索具社會成效的創新服務項目，創設平台讓志願者的專業能力和素養不斷提升，努力打造澳門成為新時代志願之城。

把澳門服務引進灣區

2022 年，該會獲澳門基金會支持舉辦“粵港澳大灣區志願服務峰會”，聯動灣區城市各志願單位來澳



澳門志願者總會理事長歐鈺娜

交流；翌年，“粵港澳大灣區志願服務聯盟”在廣東汕頭成立，為三地志願服務創新合作迎來機遇，與此同時，由澳門志願者總會開發、澳門基金會支持的“澳門 i 志願”系統已初步實現粵澳志願者身分及記錄互認、資訊互通等；及至 2024 年，首次有粵港澳大灣區城市的傑出志願者參與該會舉行的“志願者表彰典禮”，並促成“澳門志願服務聯盟”的成立，至今吸引 25 個本地企業或團體加入。歐鈺娜表示，聯盟成立後，多個灣區城市（如廣州和南沙）邀請澳門志願者總會進駐當地設立服務點，該會亦進一步強化本澳居民及學生



2024 年粵港澳大灣區志願服務峰會



“第十三屆澳門志願者表彰典禮”嘉許近 500 名積極參與服務的志願者

對大灣區志願服務發展趨勢的認知。

隨著灣區城市交流日漸頻繁，國際會議、公益年會、博覽會等大型項目吸引年青志願者參與，而在今年“十五運會及殘特奧會”的熱度下，該會亦新增了 800 名註冊志願者。歐鈺娜指出，志願者在服務中收穫友誼，在盛事中拓展視野，在平台上累積歷練，親身感受區域發展優勢，激發青年積極培養綜合競爭力。該會透過“澳門 i 志願”系統現正管理 1.25 萬名註冊志願者數據，每年整合超過 600 項多元化服務予志願者參與，精準錄入服務時數及保持資訊互通，系統在澳門基金會的支持下不斷優化，並在“十五運會及殘特奧會”的招募和培訓上發揮重要作用。歐鈺娜表示，全運會志願者達至大會要求的培訓時數後，仍可透過“澳門 i 志願”繼續選取感興趣的服務項目去參與，不僅能讓志願者持續提升技能和累積經驗，更能在全運會賽事上實踐應用。

培養資源整合和策劃能力

在學階段的青年投身志願服務能培養團隊協作和溝通能力，並能在服務過程中探索自己感興趣的專業領域現況，為自我認識及生涯規劃打好基礎。澳門基金會鼓勵社團以培養人才為發展目標，讓青年在參與中得到良好的實踐和鍛鍊，打造更多釋放青年潛力的優秀項目。澳門青年志願者協會獲基金會資助，首次舉辦“‘志’在有你一澳門青年創新志願服務計劃大賽”，項目以中



澳門青年志願者協會常務理事梁君濤



“志”在有你一澳門青年創新志願服務計劃大賽為參加者提供培訓

學生至初職青年為對象,以青年視角分析現時社會服務需求變化,再撰寫緊貼社會發展需求的創新服務計劃方案,共吸引 56 人參加。

“本會領導經常鼓勵大家不要被現有活動侷限思維,有新點子儘管提出,有新構思儘管去嘗試。”澳門青年志願者協會常務理事梁君濤如此說。

五年前加入協會的梁君濤是“‘志’在有 you—澳門青年創新志願服務計劃大賽”的組織者,他表示,社團架構及志願服務需持續探索和優化運作模式,不斷創新進步,讓服務項目配合居民所需,希望持續構思多元化項目,吸引更多青年加入志服工作。

該比賽將為參加者提供培訓,介紹本地及大灣區城市的志願服務特色,從活動策劃、形式及體制上全面認識服務現況,“要分析社會問題和需要,先要從認識社會入手。”梁君濤表示,比賽強調培養參加者的解難能力,學懂分析社會不同受眾的服務需求,以及檢視哪些服務已不適用,把被忽略的社會資源重新利用。他補充,參賽者撰寫的計劃方案不僅要有突破創新的思維,並須具可執行性,能協同其他社會團體,把服務資源整合和充分運用,如何以合理資源惠及更多受眾,讓項目的影響力發揮到最大。

見證鄉村振興成果

志願服務的形式多種多樣,除了專業技能的深化,澳門志願者總會亦十分重視前線志願者在服務



澳門青年志願者協會副理事長吳詩詠

過程中對受助者的心理構建,同時把正向溝通技巧應用在生活中,促進人際關係的和諧。該會獲澳門基金會支持舉辦“澳志飛翔—專業志願服務培訓計劃”,每年篩選近 20 名青年志願者,通過系統化專題培訓,掌握山區服務的專業知識與實踐技能,再到內地鄉村開展精準志願服務。參加者學習把心理理論和溝通技巧應用在案例分析上,特別是肢體語言和微表情如何向受助者傳達不同訊息,體現對受助者的尊重和關懷。

今年該活動組織參加者到貴州鄉村探訪,考察當地鄉村振興成果。參加者到縣城超市了解當地居民的生活水平,購置物資予村內居民,並探訪了困難戶進行慰問交流。此外,志願



志願者分隊走訪全村並與村民合照



澳門志願者總會或屬下分會為全運會志願者提供深化培訓

者們並在當地製作了一首特色打卡牆，舉辦燈會活動，又向村民展示了手機拍攝技巧，為村民拍下特色美照，鼓勵村民與外界分享貴州鄉風文化美景和生活面貌，以期推動當地旅遊業。澳門青年志願者協會副理事長吳詩詠由 2017 年至今參與該計劃，見證鄉村振興的成果，她表示，多年來不論是初訪或是回訪所見，各村落的通訊設備、基礎建設和生活保障也有明顯改善。她稱，“澳志飛翔—專業志願服務培訓計劃”到內地山區開展服務，雖然在當地只是貢獻微小力量，但有助青年拓展多元視野，對志願精神和信念有更深刻感悟，讓志願者體會到國家對鄉村振興的重視與投入，對公益事業保持熱忱。



澳門志願者總會或屬下分會為全運會志願者提供深化培訓

展現城市活力與溫度

澳門志願者總會理事長歐鈺娜在“十五運會及殘特奧會”澳門賽區中擔任場地支援導師，在賽事進行期間帶領約 10 名志願者在前線進行服務，“我們要熟悉賽區場地路線，時刻觀察賽區內觀眾及志願者的情況，如有人不適或發生衝突，導師須即時上前處理。”除了急救、禮儀、突發狀況應變外，她強調，志願者不可在服務過程中任意拍照或“追星”，而是帶著專業走上前線，內心充滿作為澳門志願者的優越感和自豪感。

为了更好地備戰迎接海外旅客，澳門志願者總會聯同珠海市志願者聯合會於 10 月國慶黃金周期間，安排兩地志願者於口岸接待旅客，他們手拿“澳門歡迎你”的標語，為旅客提供交通資訊，“我們的志願者在口岸接待旅客，指引他們公交方向，教他們如何用內地工具付車資，不少旅客報以真誠的謝意，又與志願者們合照。”歐鈺娜認為，即使不在競技場內支援賽事，居民親切地為旅客引路，展現歡迎的微笑，這些簡單小動作亦在展現“活力澳門”的城市魅力。

志願服務為社會發展帶來助益，促進社會和諧與穩定，提升整體道德水平與公民意識。澳門基金會多年來推動本地志願服務多元化、專業化，培養優秀青年專業成長和領導才能，在發展公益慈善的事業道路上，與各界攜手不斷前進。

澳門月刊