



香港家庭福利會 家庭教育服務 家庭關懷大使計劃

孫淑賢

I 背景資料

1.1 對象

家庭主婦、前服務使用者、區內有需要的家庭(因面臨家庭危機而導致在子女照顧或管教上出現困難的家庭)

1.2 推行時間

2001年9月至2003年2月

1.3 目標

- i. 發動婦女義工或前服務使用者以「朋輩」和「過來人」的身份，協助盡早識別及支援正面對管教子女困難的家長或出現危機的家庭；
- ii. 透過有系統的培訓課程及在互助過程中互相分享管教經驗，提升婦女義工及服務使用家庭處理家庭問題及管教子女方面的能力；
- iii. 提倡及推廣互助互惠的精神，以建立一個充滿友愛關懷的社群。

II 活動主要組成

2.1 計劃背景及理念

無情鬧市乏人問 有愛深山見良朋
家庭凝聚祥和氣 關懷互勉澤社群¹

每個人都希望能夠擁有親密和諧、融洽和氣的家庭關係。然則，有些家庭卻因不同的危機，如婚姻關係不和、離婚、家庭暴力、精神或情緒問題、經濟壓力、新來港或單親適應等，而影響了整個家庭生活。這些困難都會令這些家庭在功能或關係方面出現不同程度的危機。

但礙於中國人社會普遍有「家醜不可以外傳」的傳統觀念，不少人認為處於困境是件難於啟齒的「醜事」，當問題無法解決的時候亦只有默默忍受，未能及時主動尋求適當的協助，以致日積月累，一大堆的問題就可能慢慢演變成為難以解決的困局，整個家庭都蒙受極大的痛苦。

¹ 香港家庭福利會 家庭教育服務。(2003)。《家庭關懷大使計劃》服務特刊。香港：香港家庭福利會。

為了回應這些家庭的需要，香港家庭福利會於二零零一年三月至二零零三年二月期間，在社會福利署的資助下，於港島及離島區，本著以「兒童為重、家庭為本、社區為基礎」的理念，試驗推行「一站式」的外展家庭教育服務，又名「家庭關懷及支援計劃」。我們期望將家庭服務普及化，藉著靈活彈性的「到位」服務，以及建立有效的社區網絡，主動接觸及支援一些因面對家庭危機而導致在子女照顧或管教上出現困難的父母，提高他們的求助意識，並協助他們提升面對困難和管教子女的能力，預防問題惡化，改善及建立和諧的親子關係。

為了擴大與不同階層家長的接觸面，因而更有效地接觸目標家庭和擴展有關的支援網絡，家庭教育服務的同工籌組了「家庭關懷大使計劃」，希望能藉著發動婦女義工，協助盡早識別及接觸一些正面對困難或危機的父母，並為有需要的家庭提供支援服務。

2.2 工作手法的實踐

- i. 被甄選出來的婦女義工，需要接受一連串有系統的訓練課程，其中包括朋輩輔導技巧訓練、家訪實務、外展策略等以加強其對外展服務的認識。當婦女義工完成培訓，成為「家庭關懷大使」後，協助推行外展服務，即巡迴家長教育展覽、街頭家長分享會、家庭諮詢站、拍門洗樓探訪等，此外，「大使」亦需協助在場家庭填寫一份專為進行外展服務時用作識別危機家庭的評估工具，以協助社工盡早識別正面對危機的家庭；
- ii. 提供「到訪家長教育訓練」，除為有需要的家庭建立朋輩支援網絡外，亦協助他們訂定具體目標及計劃，並提供管教訓練，以提升有管教或兒童照顧困難的家長在管教及應付問題方面的能力，從而改善家庭關係；
- iii. 協助社工推行家長教育活動及與其他活動參加者分享正面管教的經驗，推廣助人自助的精神。
- iv. 使用傳媒網絡，進行社區教育工作。讓「大使」出席不同的報章及電台訪問，分享其在子女管教經驗及投身義務工作的得著，令她們的努力及貢獻獲得認同和讚賞。透過社區教育工作，不單能協助大使提升自信和能力感，亦有助於社區內推廣義務工作及互助互勵的精神。

III 檢討

3.1 結果

「計劃」開展十七個月內，成功培訓二十一位婦女義工成為「家庭關懷大使」，四十四個有需要的家庭曾經或正接受家庭評估、到訪家長教育訓練及關懷家訪等。此外，「大使」又共協助籌辦了十次的外展家長教育活動，當中超過二千五個家庭取得社會服務的資訊，而其中約四百個有需要的家庭在外展活動中透過「大使」協助，被轉介至家庭教育服務的社工作個別跟進。而共有二百四十位參加者出席了由「大使」分享他們在子女教養方面實際經驗的家庭教育活動。

服務成效

我們得到香港浸會大學社會工作學系秦安琪博士的協助，設計了一系列的「大使」評估問卷、服務使用家庭檢討問卷及「家庭需要評估問卷」，藉以搜集各參加者對整項計劃的回應及服務使用家庭所遇到的困難。

i. 改善家庭關係

在十七份回收的評估檢討問卷中，所有的「大使」均表示參與有關計劃對其個人成長以及改善家庭關係上有很大的幫助。而由已完成探訪的服務使用家庭所填寫的二十份檢討問卷中顯示，大使的探訪工作不單能給予他們情緒上一定程度的支援，對於協助他們提升管教能力的效能亦給予非常正面的回應。而由大使協助推行的家庭教育活動方面，超過百分之九十七的參加者，對有關活動在提升其管教子女的能力，以及鞏固家庭關係方面的效能給予相當高的評價。

至於對不同家庭在管教子女方面所遇到的困難，我們正為各方面及外展活動中所收集得來合共約一千八百份的「家庭需要評估問卷」進行分析，研究結果於二零零三年中旬完成。此項研究將能協助我們更了解服務使用家庭所面對的困難，並為制定家長教育工作方針及服務策略給予啟示。

ii. 為婦女增權締造一個新機會 -- 增強婦女的能力及提升其對社會的歸屬感

傳統上，照顧家庭被視為女性的「天職」，但她們的貢獻又似乎得不到社會的重視。策動婦女貢獻「天賦」的能力為有需要的家庭提供支援服務，實在為女性參與社會事務締造一個新機遇。衝破只作為「家庭主婦」的傳統角色，「大使」搖身一變，成為可以支援及促進有管教困難家長改變的一種催化劑。在照顧自己家庭的同時，婦女有機會走入社群，投身社會服務的行列，透過不同形式的社區參與，大大提升其對社會的歸屬感和承擔感。事實上，「大使」的工作不單見證了婦女傳統的美德，同時亦演繹了現代女性能力和自信的一面。

iii. 加強家庭凝聚力 強化家庭功能

服務過程中，我們不斷強調家庭參與的重要性，鼓勵「大使」的家庭成員積極參與及支援他們的「大使」家人提供服務。故此，透過互相鼓勵更能促進家庭溝通，提升各人對家庭的歸屬感，促進融洽親密的家庭關係，加強家庭凝聚力。而家人的支持亦是促使義工們更有動力去投入社會服務的其中一個重要關鍵。

參考外國的實踐經驗，家庭探訪不但能有效防止家庭關係惡化，對於預防虐兒亦有一定的成效(Klass,1996)。「大使」的工作不單協助分擔有需要家庭在管教上的壓力，而其分享個人實際的管教經驗，並協助有需要家庭定立實踐改善關係策略，亦有助提升這些家庭對改善家庭關係的動機，為預防家庭危機做了準備工作。



iv. 發展社區人力資源及互助網絡以回應區內家庭的需要

要為有需要的家庭拓大社區支援網絡，除了參與外展活動外，「大使」更會積極鼓勵身邊有需要的家庭接受服務，透過朋輩支援，提高面臨危機家庭的求助意識及動機，防止問題惡化；並為有需要的家庭提供度身設計的「到訪支援及教育訓練」，靈活彈性地配合個別家庭的需要。「大使」亦成為「朋輩支持者」，為社會不同階層而有需要的家庭提供支援，有助推動社會階層的溝通，維繫社會及服務使用家庭的關係，促進群體的融和。

3.3 困難及建議

i. 持續的投入

要維繫「大使」對服務的熱誠，同時要確保服務質素是整個計劃中最困難的事情。故此，仔細挑選義工，加上社工緊密的督導與支持對於維繫「大使」的士氣極為重要。故此，在小組成立初期，有需要為「大使」舉辦定期聚會或康樂活動以增進感情，而推動家庭支持及參與亦有助提高「大使」對服務的熱忱。但最重要的還是一開始便要為整個計劃訂定清楚的發展方針，例如可以考慮發掘有潛能的「大使」，加以培訓成為小組領袖，透過她們協助將服務小組發展成為可以獨立運作的自助及互助小組，將服務更有效地延續下去。

ii. 男士的參與

男士或會因工作關係而較少時間留在

家中照顧小孩，但根據過往服務經驗，不少父親仍然非常期望參與子女管教的工作。若能給予適當的支持，相信更能加強這些父親在參與管教工作上的動機和能力。訓練一群男性義工向有需要的父親提供適當支援當然就彌足珍貴。然則，要發動男義工提供相類似的服務，除了在時間安排上有一定困難外，一般男性相對於女性而言，在表達自己方面較為被動，故此便要培訓男性義工提供家訪訓練需要更多準備和鼓勵。因此，除了多作宣傳以推動男性積極參與義務工作外，為他們度身訂造不同類型的義務工作服務模式，亦可加強男士對服務的參與和投入感。

iii. 人手及資源不足

整項計劃由籌劃、宣傳、招募義工、提供培訓及督導、配對服務使用家庭和跟進等，每一項工作對專業人手方面都有很大的需求。可是，基於未有其他財政支援以聘請專職人員，所有工作都只由兩名家庭教育服務的註冊同工，在應付日常龐大工作量的同時，以額外兼任的方式營辦這項計劃，對於負責的同工來說，壓力的確非常之大。人手及資源上的制肘，實在限制了整個計劃的發展規模及延續性。

有見及此，我們決定出版本計劃的服務特刊、服務報告及訓練彙編，除了能作為日後服務發展參考之用外，亦期望能藉此增加公眾對是項計劃的了解和認受性，好讓計劃的精神及效能得以拓展至其他服務領域。

3.4 優質服務的元素

i. 服務的延伸性

雖然家庭教育服務的試驗期於二零零三年二月完成,但家庭關懷大使計劃的發展將會繼續並步入一個新階段。我們決定全面重整及擴展「大使」的服務角色,將「大使」小組融合於中心其他的服務小組內,並由大使發揮啟動作用,透過組員間互動互學,在其他小組內發掘及培訓更多有潛質的婦女擔任「大使」的工作。而「大使」亦有機會參與不同小組的服務,成為其他服務的支援

隊伍,肩負更多不同類型的工作,為有需要的家庭提供更多元化的支援。

IV 參考書目

香港家庭福利會 家庭教育服務。
(2003)。《家庭關懷大使計劃》服務特刊。香港：香港家庭福利會。

Klass, C.S. (1996). Home Visiting, Promoting Healthy Parent and Child Development. London : Paul H. Brookes Publishing Co.