

# 青少年的社會支援網絡

——香港個案——

趙維生

## 提要

社會支援網絡在中國人的社會中仍是個有待開發的概念。在香港，支援網絡在老人及傷殘人士照顧方面均已開展了研究，但在青少年方面的應用仍是十分有限。本文基於一項實證研究，探討香港青少年支援網絡的功能與侷限。文章提出由父母、教師與社會工作者結成的支援網絡，仍是香港青少年面對各種不同困難時的主要支援者，但支援網絡也同時出現一些侷限，包括支援的水平偏低，與在一些重要問題上出現支援差距。最重要的支援差距出現在學業問題及人際關係問題上，其中青少年期望支援網絡提供情緒上的支持，而支援者卻著重於協助青少年實質解決問題的方法。支援差距在家長支援及社工支援方面最為嚴重，造成支援網絡上的缺口。文章提出建立整全的支援網絡方法，並建議不同社工單位加強協調，使青少年的社會支援網絡更為有效。

### Abstract

The concept of support networks is still a concept that is underdeveloped in Chinese communities. In Hong Kong, research on this topic has been started in the areas of elderly care and the care for the disabled, but its application in the support of young people is still limited. Based on an empirical study carried out by the author, this paper attempts to examine the functions and constraint of the social support networks of youth in Hong Kong. It is pointed out that the support network formed by parents, school teachers and social workers is still, by and large, is still active in providing various kinds of support to the young people in need. Nevertheless, support gaps are still prevalent and the level of support provided has been found low. Young people are found in need of more emotional support whereas problem-solving is being stressed by the support network. Methods of improvement are suggested in the paper so as to improve the effectiveness of the support network of young people in Hong Kong.

社會支援網絡 (Social Support Network) 對西方先進福利國家來說完全不是一個陌生的概念。它的浮現和被廣泛研究和應用，其實跟福利國家的角色重組 (the transformation of state role) 和「社區照顧」作為政策目標的發展有著很密切的關係。英國社會政策大師沃克教授 (Walker, 1933) 曾明確指出「社區照顧」本身雖然是一個崇高的理想，但在政府對照顧者與被照顧者均缺乏支持的情況下，「社區照顧」就變相等同由家庭、鄰舍和地區內的志願服務人士提供的照顧；而沃克教授也進一步提出，「社區照顧」的政策目標，也逐漸變成鼓勵社區內的非正規照顧者（例如家人、鄰舍、朋友等），與區內的志願服務機構結合成一個支援網絡 (Support Networks)，逐步取代政府的照顧角色。

支援網絡的應用範圍，初期的確與「社區照顧」的發展息息相關，最普及的例子莫如老人和精神病康復者的「非住院化」(De-institutionalization)。例如英國學者黃格 (Wenger, 1984) 就深入研究北威爾斯的老人接受其家人、鄰舍與朋友間的非正規支援情況，而嘉柏蘭 (Caplan, 1974) 對精神病康復者的社會支援研究，更差不多成為研究社會支援網絡的經典。

支援網絡的研究和應用範圍在八十年代漸漸擴大，包括對單親家庭的支援、對離婚與再婚家庭的支援、未婚母親的支援、吸毒及戒毒者的支援等。而網絡的結構也不再侷限於非正規網絡，反而擴大至非正規網絡與正網絡（例如是專業社工、教師、醫護人員等）的合作 (Whittaker and Garbarino, 1984)，而網絡的功能也不單

在於提供個人護理，更在於情緒支持和協助解決問題等預防性工作。這種結合正規與非正規支援網絡而成較為整全的社會支援網絡 (Social Support Network)，也與沃克教授提出的方向不謀而合。

在香港，社會支援網絡及非正規支援網絡的研究和應用，還在於開發中的階段，而且較具規模的研究，大部分都圍繞老人及弱能人士的社會支援，對其他群體的支援網絡研究相對較少。這現象在中國大陸及台灣也有相似之處 (王思斌，一九九四；蘇景輝，一九九四)。具體來說，支援網絡在青少年方面的應用研究十分有限。而青年常被形容為處於風暴期，其所處身的社會位置常帶來很多鮮為成人察覺的壓力，社會支援網絡對處身於這個長成階段與社會位置的青年人，是否能發揮支援作用，實在是個急需探討的課題。

本文的核心主旨是探討香港青少年在遭遇困難時其社會支援網絡的運作情況及發揮的效果。文章的討論內容主要建基於筆者的一項香港青少年支援網絡研究 (趙維生等，一九九三)。是項研究於九三年底進行，在香港荃灣區不同中學，以分層叢集抽樣方法 (Stratified Cluster Sampling) 抽取了五八一名初中學生作為訪問樣本，再以結構性問卷進行訪問。下文引用的數據，均為此研究的結果。

在未開始詳細討論青少年的社會支援網絡前，讓我們先對支援網絡的概念問題作摘要的探討。

# 壹、社會支援網絡的概念問題

## 一、網絡的概念

處理社會支援網絡這概念其中一個最主要的困難，就是要面對各種既相似又不同的用詞。舉例來說，嘉柏蘭 (Caplan, 1974) 形容一種互相支持的人際關係網絡為「支持系統」(Support System)；米契爾 (Mitchell, 1969) 則稱這種網絡為「自然援助網絡」(Natural Helping Networks)。另一方面，費蘭特 (Froland, 1978) 則形容由家庭、鄰里等組成的互助關係為非正規支援系統 (Informal Support System)，而英國的沃克 (Walker, 1985)、奧遜 (Olsen, 1985) 與美國的韋特加和嘉柏連奴 (Whitaker and Garbarino, 1985) 則指這種支援互助為社會支援網絡 (Social Support Networks)。當然，不同學者對這概念有重點不同的闡釋，但為著討論上的方便，本文便概括地把不同的用詞粗略地統一稱為社會支援網絡。

理解社會支援網絡內容，首先我們必須從網絡的概念入手。雅倫教授 (Graham Allan, 1979) 曾經指出，「網絡」可以是一個較為誤導性的用詞。因為一提到「網絡」，便很容易使人聯想一個具規模而又緊密的關係網，但實際上一個支援網絡可能只是規模十分小，由一至兩個人組成的互助關係。因此我們必須對「網絡」一詞

有準確的掌握。根據韋莫特 (Wilmott, 1986) 的指出，「網絡」一詞最先由班吾斯 (Barnes, 1964) 引用，意指人與人之間的直接或間接接觸；而波特 (Bott, 1957) 則把這種人際間的直接及間接接觸分辨成「緊密網絡」(close-knit) 或和「疏鬆網絡」(loose-knit)。

值得一提的是班吾斯 (Barnes) 與波特 (Bott) 對「網絡」的闡解，只在於刻劃其結構性定義，但對其功能性組成則鮮有提及，反而是米契爾 (Mitchell, 1969) 對「網絡」的功能作出了些先驅性的解釋。根據米契爾的分析，「網絡」除了是固定的人際聯繫外，它更是影響人際間行為的動力。換句話說，在家庭網絡中的不同角色，均不斷地透過行為及思想的互動而互相影響。譬如說，在家庭網絡中父母親對子女的照顧，反過來塑造了子女對父母的信任或依賴，這就是網絡互動的結果。

從米契爾的概念推展，可了解「網絡」並不是一組靜態的人際關係，反而是個「活」的動力，因為網絡不單從人際關係互動構成，更發揮著影響每個人日常生活行為的功能。

威路文 (Wellman, 1981) 把米契爾 (Mitchell) 對「網絡」的解釋再一步發展，使之成為不獨是個人與個人間的關係網，而且更是家庭與家庭間，家族之間，甚至不同組群之間的互動聯繫。

## 二、網絡的類別

### (一) 緊密網絡與疏鬆網絡

正如前述，波特 (Bott, 1957) 認為網絡可根據其結構及組織分別為「緊密網絡」和「疏鬆網絡之分」，而所謂「緊密」或「疏鬆」網絡之分別並不在於其規模的大小，反而在於網絡內成員接觸的密度、親密程度、與固定程度 (density, intimacy and stability)。根據這標準，家庭關係一般都是個「緊密」(close-knit) 網絡，而鄰舍則可能是個「疏鬆」網絡。西方不少研究均證明「緊密網絡」較「疏鬆網絡」更具支援的潛力，但當然這仍需視乎支援的內容而定。

## (二) 正規網絡和非正規網絡

除了可依據網絡的結構分類外，還可以根據網絡的性質而分為正規網絡 (Formal Network) 和非正規網絡 (Informal Network)。英國著名社區社會學家亞柏南斯 (Abrams, 1980) 認為非正規網絡主要由家庭成員、朋友與鄰舍組成；而正規網絡則主要由社區內的專業或專職的社會服務工作者（例如社會工作者、教師、社區護士及醫生等）組成。亞柏南斯在比較研究傳統與現代鄰舍間的互助時更指出傳統的非正規網絡並非以鄰舍關係為核心，反而是以家庭關係、宗教和工作關係為主軸。這見解獨特的地方是打破了一般以為傳統社區的鄰舍關係網絡必然緊密的神話。

## (三) 自然網絡和人為網絡

除了以網絡的性質分類為非正規與正規的網絡外，更可以根據

其組成的方法分成自然網絡 (Natural Networks) 和人為組成的網絡 (Formal Networks)。連渣士和容格 (Lentjers and Jonkers, 1985) 認為由家人、朋友、鄰舍組成的非正規網絡為自然網絡，因為這些關係網絡是個人處身於不同的社會體系中「自然」的建立起來的；相反的，由專業服務者所刻意建立的網絡就顯著地人為化。

我們當然不能根據網絡是自然或人為來評定網絡的素質，包括其密度與深度，而且很多時候「自然網絡」與「人為網絡」也沒有確實和明顯的界線，例如鄰舍或宗教維繫的網絡，就不乏後天或人為組成的成份。而且從社會政策角度看，過分強調網絡的自然性，可能會疏於對所謂「自然網絡」的支援，結果反而導致「自然網絡」的衰退。

## (四) 支援網絡和社交網絡

最後，我們還可以根據網絡的功能分類。根據這標準，我們可以把網絡分成支援性網絡 (supportive networks) 和社交性網絡 (social networks)。這個功能性的分類對社會政策規劃來說非常重要，因為縱使每個人都因著自然或人為緣故同時屬數個不同網絡，但並非每個網絡都必然地發揮支援性，正如沃克 (Walker, 1985) 指出，就算是自然網絡也並不一定帶有支援的承諾。正如現代社區的睦鄰關係，平日見面縱然有不少的交談，但絕不等同於危難時的互助。因此，社會政策不單不能假定所有網絡均具支援功能，反而要考慮給予「自然網絡」更多支援，使之成為真正的支援網絡。

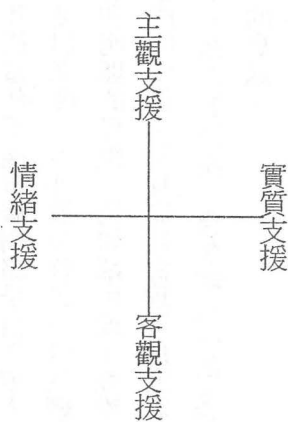
### 三、社會支援網絡的含意

正如前述，社會支援網絡是包括一切自然和人為組成的專業服務網絡；也象徵著正規與非正規網絡的互相介入與互相交織 (interweaving) (Bailey, 1982)。它是一個較為持久和固定的關係網，網絡內的成員均保持較頻密或親密的接觸。美國學者加柏連奴 (Garbarino, 1984) 形容社會支援網絡為一系列的人際關係互動，而互動的結果為帶給網絡內的個人不同層次的支援，包括資料提供、情感安慰、日常的個人照顧和精神支持等幫助。而韋特加 (Whitaker, 1984) 更認為社會支援網絡同時提供預防 (Prevention) 和補救性 (Remedy) 功能，其支援範圍包括向網絡內的個人或組群提供情緒支持、個人護理及保護、訊息及輔導，而且更包括其他物質援助，例如食物、住宿、金錢等，可見社會支援網絡的廣泛包容程度。

除了支援的來源由正規與非正規網絡交織、支援範圍廣泛外，加柏蘭 (Caplan, 1974) 更把社會支援網絡廣泛界定為包含主觀支援 (Subjective support) 和客觀支援 (Objective support) 兩個元素，前者是從被支援對象的主體觀點評定支援的內容；而後者則從提供支援者的角度評定支援的提供。前者是從現象學的角度強調受助者的主觀世界；而後者則從實證的角度看支援的提供。這個分析架構對研究社會支援網絡來說有十分重要的啟示，因為一直以來社會服

務工作者可能慣於從提供者的專業角度評估支援的需要。這種專業角度當然有其獨立的重要性，特別對於一些在壓力狀況下未能自我評估支援需要的人來說，專業或客觀支援就能給予受助者適當的協助。但專業的客觀支援也很可能忽視接受支援者本身對需要的評估，因而變得權威、家長式，但僵化和未能配合現實。舉例來說，一個年輕人在遇到挫折時需要網絡內的支網者（例如是家長、老師或社工）給予什麼內容的支援，就不能單從成人或專業的外在角度審訂，否則就可能與年輕人的主觀需要脫節。因此，加柏蘭指出的分析架構實在是非常重要的。

若把加柏蘭的分析架構，再添加到對支援範圍的層次，我們便可以為社會支援網絡釐定一個較完整的分析架構如下：



架構的橫軸為支援的功能：一端為實質支援，包括實質提供解決問題的方法，提供解決問題所需的資源（包括物質、金錢等）、及提供個人日常照顧（例如個人護理、飲食照料、陪伴外出等）；而另一端則為情緒支援，包括情感安慰、情緒支持、提供安全感、給予信心、稱許和人格的肯定等支援內容。

架構的縱軸則為支援的界定：一端為主觀支援，而另一端則為客觀支援。根據這分析架構，社會支援網絡包括下列四項支援：

1. 主觀情緒支援
2. 客觀情緒支援
3. 主觀實質支援
4. 客觀實質支援

以下對青少年社會支援網絡的討論，就是建基於上述這個分析架構。

## 貳、香港青少年社會支援網絡的運作情況

### 一、支援網絡運作的整體情況

整體來說，父母仍是香港青少年在其支援網絡中的最重要支援者。根據作者的研究，在青少年所遭遇的各種困難或壓力情況之下，父母曾經給予最多的支援，包括情緒支援與實質支援在內。舉例來說，在遭遇學業問題上，曾接受父母親協助的青年被訪者平均佔三十五%。

除了學業問題外，父母仍是其他支援項目的主要提供者。例如在青少年遇到來自人際關係問題的壓力時，就有約百分之二十一（一八·八%）曾經得到父母的協助。至於在一些曾經遭遇日常生活規律改變困擾的青少年中也有超過一成曾經得到父母在情緒上或實質上的支援。在青少年所常遇到的壓力或困難上，父母在所有項目中

均提供較學校教師或社工更多的支援（見表一）可見家庭這個非正規支援網絡仍是青少年支援網絡中最重要的支援提供者。

除了家長作為青少年最主要的支援者外，教師是青少年支援網絡內的次要支援者，而其支援多發揮於協助青少年解決其學業問題上。例如約百分之三十青少年（二九·二%）在遇到學業問題時得到老師的幫助。雖然這比例相對於家長略低，但相較社工的協助來說則相對高得多。當然，幫助學生解決學業上的問題是教師的職責，但學生在遭遇困難時勇於接受或尋求老師的協助，在一定程度上仍反映其在支援網絡內的重要性。

表一 青少年社會支援網絡的運作

問題類別	支援者	家長	教師	社工
學業問題		35% (1423)	29.2 (1187)	16.5 (673)
發生突發事件		18.8% (766)	15.5 (629)	12.8 (521)
人際關係不愉快		10.5 (427)	5.9 (239)	5.8 (237)
家庭關係的變異		13.8 (560)	7.8 (319)	8.3 (338)
日常生活規律的改變		9.3 (379)	5.9 (240)	5.6 (227)

( ) 內數字代表接受支援的人數

此外，教師在青少年支援網絡中的位置，也反映在其協助青少年解決人際關係問題上。作者的研究顯示，一五·五%的被訪青少年在遭遇人際關係的困難時，曾經得到老師的協助，反映老師對青少年學生的支援範圍，並不一定侷限在「學業

領域」，反而青少年也願意與老師傾訴一些「私人領域」的問題。當然，老師能否發揮「學業領域」以外的支援功能，則須視乎老師與學生關係等其他因素的影響。

相對於家長和老師來說，社工則扮演著一個較次要的輔助支援角色。例如在學業問題上曾接受社工支援的青少年，只得一六·五%，比較曾接受教師支援者少百分之五十；就算在一些被認為是社工本身「專業領域」內的問題，例如人際關係及家庭關係的變異等問題，社工所提供的支援程度仍比教師低。這一方面反映青少年學生可能視尋求社工協助為畏途，而另一方面也可能反映「見社工」對青少年學生來說可能是一個負面的標籤 (negative label)，也可能包含著本身「有問題」的身分，因此而被同學取笑甚至歧視。如何減低社工的標籤效應 (labeling effect) 實在是擴大社工在青少年社會支援網絡內的核心問題。

## 二、支援網絡的不足

儘管家長仍是被訪青少年最大的支援後盾，但事實上在各項問題上，支援網絡所提供的支援比例都頗低，就以青少年學生最為關心的學業問題為例，平均也只有百分之三十左右曾經得到家長、教師、或社工的協助，反之，在這問題上未曾得到支援或協助者仍佔大多數。當然我們不能簡單假定每個青少年學生都必定經歷學業方面的問題或壓力，但這偏低的支援比率則明顯反映現存支援網絡並未被善用。

表二 得不到支援的程度

	家 長	教 師	社 工
人際關係不愉快	26.3% (N=153)	23.8% (N=138)	20.8% (N=121)
家庭關係變異	11.2% (N=65)	21.2% (N=123)	17.7% (N=103)
發生突變事件	5.3% (N=31)	23.2% (N=135)	13.8% (N=80)
日常生活規律的改變	15% (N=87)	13.1% (N=76)	59.6% (N=346)

此外，在困擾年輕人較多的人際關係問題上，例如是朋輩間的彼此誤會、交友、追求、失戀等問題，青少年在支援網絡內所得到的支援，比率則更比學業問題為低。縱使仍有百分之二十左右的被訪者在遭遇這些問題時得到所需的支援，但從另一角度看，未曾得到支援者卻更多。雖然未曾得到支援者未必全部均曾經歷人際關係問題的困擾，但卻有二六·三%的青少年被訪者表示在有需要時得不到家長的支援；而得不到老師幫助的也同樣有二成半左右 (二二·八%)；有此需要而表示得不到社工協助的也有百分之二十 (二〇·八%)。

這項研究結果一方面反映青少年現存的支援網絡出現了頗為嚴重的缺口，因為在他們較為重視的問題上，平均二〇%在有需要時得不到支援網絡的協助；另一方面，這也叫專業的輔導工作者——例如社工——提高警覺。如果我們說年輕人避免與父母談及自

己的社交生活；如果說協助處理人際關係問題不是教師的「專業領域」，那爲什麼在人際關係問題這個社工的「專業領域」內，只有那麼少的青少年視社工爲支援者？爲什麼有二〇%的青年需要而得不到社工的支援？是社會工作者與這一代的青少年間出現了「代溝」，以致社工未能進入和體會青少年的現實困擾，還是社工的負面標籤效應太強，以致年輕人有需要求助時仍望而卻步？此外，社會工作者在支援網絡內是否過於被動，以致其支援的訊息未能準確地傳送給遭遇困難的青少年？這些都是我們必須反思的問題。

上述有關社工在支援網絡內的問題不單發生在人際關係不愉快的問題上，而且在改變日常生活規律這問題上也更爲顯著。事實上，不少青少年學生在面對一些慣常的生活規律受到破壞時，都能出現適應上的困難，在這種情況下，即時與適時的支援特別重要。但根據作者的研究發現，差不多百分之六十被訪者（五九·六%）在面對日常生活規律改變時得不到社工的支援，反映社工必須認真反省如何改善其在青少年支援網絡內的功能。

### 三、主觀與客觀支援的差距

#### (一) 學業問題

學業問題是青少年學生最關心的問題，也是帶給他們最多困擾之所在。同時，由這問題而引發的支援項目也最多。因此，從學業

問題所得的支援差距來看，最能有效反映支援網絡的可靠性和有效性。

所謂支援差距，其實是指青少年主觀期望得到的支援，與他們在實際經驗上所得到的支援項目的不同。例如在處理學業成績不佳的問題上，如果期望得到的支援項目是一些具體幫助（譬如協助介紹補習老師），但實際得到的是安全感和親切感，這便出現支援差距。這例子並不是說後者比前者重要，但對當事人來說，這項支援便顯得不切實際，或起碼與其期望不符，縱使當事人不錯是得到了一些支援，但卻有若望梅止渴，在這種情形下，支援網絡便顯出了支援上的缺口。

研究結果顯示教師在學業問題上出現的支援差距最少（見表三）。在三項最主要支援項目中，頭兩項都與當事人的期望吻合。在第三重要的支援項目中，當事人期望教師幫忙他們建立解決問題的信心（屬情緒支援項目），但教師所提供的仍是屬實質性支援的「提供有用資料」。在支援差距不大的同時，反映老師較強調其專業職責，也較著重實際協助學生解決學業困難之道；但學生除了期望老師扮演好其專業角色外，更能兼顧他們的情緒需要。但無論如何，由於教師在學業問題的專業範圍界定較爲明確，因此，出現的差距較少。

表三 學業問題上的支援

	家 長		老 師		社 工	
	客觀支援	主觀支援	客觀支援	主觀支援	客觀支援	主觀支援
第一重要	( 2 )	( 7 )	( 1 )	( 1 )	( 1 )	( 2 )
第二重要	( 1 )	( 6 )	( 2 )	( 2 )	( 2 )	( 6 )
第三重要	( 4 )	( 5 )	( 3 )	( 6 )	( 6 )	( 7 )

\* 項目說明：

實質支援

- (1)幫助了解問題成因
- (2)發掘解決問題方法
- (3)提供有用資料
- (4)提供具體幫助

情感支援

- (5)給予安全感和親切感
- (6)幫助建立解決問題的信心
- (7)體會感受、給予關懷及支持

至於社會工作者來說，出現的支援差距也並不太嚴重。在三項最重要支援項目當中，社工所提供的支援，其中兩項與青少年所期望的吻合，問題是雙方界定的重要性有所不同。例如學生最期望社工協助他們發掘解決困難的方法；但這項目只是社工的次要提供。然而，社工所出現的較大支援差距而有下列兩項：

1. 社工在支援項目提供上重複了教師的專業角色。
2. 社工並沒有如青少年期望般，加強在情緒方面的支援。事實上，研究結果發現，青少年在學業困難上期望社工多給予情緒上的支援，例如幫助他們建立解決問題的信心，並體會他們的感受、給予關懷及支持；但社工卻著眼於幫助了解問題成因而疏於體會當事人的感受，造成支援網絡上的缺口。

除了教師和社工帶來的支援差距外，最大的缺口出現在家長這個支援角色上（見表三）。事實上，青少年所期望的三個最重要支援項目，沒有一項出現在家長的客觀支援上。更具體來說，家長所提供的頭三個最要支援項目，全部是實質性的支援，例如發掘解決問題的方法、幫助了解問題成因，和提供具體幫助等；但在另一邊青少年所期望從父母得到的，卻全部是情感性的支援項目，例如體會他們的感受、給予關懷及支持，幫助建立信心、給予安全感等，反映子女期望與實際所得完全不吻合。造成這問題的原因可能由於父母過分緊張子女學業情況；一旦遇到問題便忙於第一時間解決問題，因而忽略了子女在情感支援上的重要需要。雖然家長此舉不難明白，但支援的差距可能會導致子女失望、孤單和對父母支援的不

信任，這樣對支援網絡的有效性便造成很大的打擊。

## (二) 人際關係問題

除了學業問題外，青少年的人際關係也是帶來主要壓力的來源。研究結果發現，支援網絡在這個問題上有很不錯的表現。首先，教師提供的支援與學生在這個問題上的支援期望，無論在支援項目上和在重要性的次序安排上都是完全一致，反映支援的功能充分發揮。

對於社工來說，他們大致上也發揮了青少年學生所期望的支援角色，只是在實質支援項目的提供上出現優先次序的輕微不協調。但總的來說，青少年期望社工首先協助他們解決問題，然後給予情感支持的次序，也能充分滿足。

至於家長方面，支援差距比較在學業問題方面則有顯著減少，而且基本上家長給予的支援項目跟子女期望的也完全吻合。剩下來的問題是支援項目優先次序安排上的差異。研究發現子女認為最重要的支援是情緒上的支持，具體來說，就是期望在遇到人際關係困擾時，父母能體會其感受，並給予關懷及支持。然而，父母提供支援時，卻只把這種情緒支援放在次要的位置，反而著重幫助子女了解問題成因。父母強調協助子女解決問題，而子女則希望父母首先給予他們感情上的支持，這種不協調現象一方面反映雙方在界定問題的重要性時缺乏溝通和了解，另一方面也反映家長可能過分強調解決問題 (problemsolving) 而輕於給予子女關懷的重要性。這個

表四 人際關係問題上的支援差距

	家 長		老 師		社 工	
	客觀支援	主觀支援	客觀支援	主觀支援	客觀支援	主觀支援
第一重要	( 1 )	( 7 )	( 1 )	( 1 )	( 2 )	( 1 )
第二重要	( 7 )	( 1 )	( 2 )	( 2 )	( 1 )	( 2 )
第三重要	( 2 )	( 2 )	( 7 )	( 7 )	( 7 )	( 7 )

\* 項目說明：

### 實質支援

- (1) 幫助了解問題成因
- (2) 發掘解決問題方法
- (3) 提供有用資料
- (4) 提供具體幫助

### 情感支援

- (5) 給予安全感和親切感
- (6) 幫助建立解決問題的信心
- (7) 體會感受、給予關懷及支持

情況若持續發展，結果也可能導致支援網絡出現缺口。

### (三) 家庭關係變異的問題

青少年與朋輩關係的起伏不定固然是壓力的來源，但我們不能忽略家庭內部成員關係的轉變也容易為青少年的生活添上不少的困擾。究竟在這問題上他們客觀上得到的支援與主觀期望的支援之間有沒有差距？

根據作者的研究，發現支援網絡在這方面表現佳。無論支援項目上，以至支援的優先次序安排上，均與青少年主觀的期望吻合。從這個角度看，支援青少年面對家庭關係變異的問題上，支援網絡可說是完全發揮正常功能。

舉例來說，青少年在這問題上，希望從家長、教師、社工方面得到的，均為情緒上的支援。面對從家庭關係而來的困擾，青少年需要的不是「局外人」的指導。在很大程度上，如何去解決家庭關係轉變這問題也並不掌握在作為年輕成員的手中。在這情況下，他們最需要父母給予的，就是給予他們安全感和親切感，其次就是體會他們感受。同時，他們也最需要身旁的支援者，例如是教師及社工，體會他們的感受，並給予關懷及支持。這種情感支持(emotional support)對這境況下的青少年來說特別顯得重要。

表五 關係變異問題上的支援差距

	家 長		老 師		社 工	
	客觀支援	主觀支援	客觀支援	主觀支援	客觀支援	主觀支援
第一重要	( 5 )	( 5 )	( 7 )	( 7 )	( 7 )	( 7 )
第二重要	( 7 )	( 7 )	( 5 )	( 5 )	( 5 )	( 5 )
第三重要	( 6 )	( 6 )	( 6 )	( 6 )	( 6 )	( 6 )

\* 項目說明：

#### 實質支援

- (1) 幫助了解問題成因
- (2) 發掘解決問題方法
- (3) 提供有用資料
- (4) 提供具體幫助

#### 情感支援

- (5) 給予安全感和親切感
- (6) 幫助建立解決問題的信心
- (7) 體會感受、給予關懷及支持

表六 發生不尋常或突變事件的支援差距

	家 長		老 師		社 工	
	客觀支援	主觀支援	客觀支援	主觀支援	客觀支援	主觀支援
第一重要	( 3 )	( 5 )	( 3 )	( 5 )	( 4 )	( 7 )
第二重要	( 6 )	( 7 )	( 6 )	( 7 )	( 7 )	( 5 )
第三重要	( 7 )	( 6 )	( 7 )	( 6 )	( 6 )	( 6 )

\* 項目說明：

實質支援

- (1)幫助了解問題成因
- (2)發掘解決問題方法
- (3)提供有用資料
- (4)提供具體幫助

情感支援

- (5)給予安全感和親切感
- (6)幫助建立解決問題的信心
- (7)體會感受、給予關懷及支持

表七 日常生活規律改變問題的支援差距

	家 長		老 師		社 工	
	客觀支援	主觀支援	客觀支援	主觀支援	客觀支援	主觀支援
第一重要	( 5 )	( 7 )	( 7 )	( 7 )	( 5 )	( 7 )
第二重要	( 7 )	( 5 )	( 5 )	( 6 )	( 3 )	( 6 )
第三重要	( 6 )	( 6 )	( 6 )	( 3 )	( 7 )	( 5 )

\* 項目說明：

實質支援

- (1)幫助了解問題成因
- (2)發掘解決問題方法
- (3)提供有用資料
- (4)提供具體幫助

情感支援

- (5)給予安全感和親切感
- (6)幫助建立解決問題的信心
- (7)體會感受、給予關懷及支持

#### 四、發生不尋常或突變事件的支援差距

雖然日常生活中突發事件並非經常出現，但一旦面對這些問題時，即時(immediate)而可靠(reliable)的支援便顯得特別重要。

在這個問題上，支援網絡不約而同地出現了支援差距：不論是家長、教師與社工，都是把實質支援放在最重要的位置上，但實際上青少年最需要的卻是情緒上的支援。具體來說，家長和教師提供的第一重要協助，都是立刻為處境中的青少年提供有用的資料，以便他們能從中找尋解決問題之道；而社工則著重提供具體的幫助，以協助青少年度過難關。

上述的支援對於危機介入(crisis intervention)來說可能是正確的；但它卻不是受助者心目中期望得到的幫助。根據作者研究發現，青少年在遭遇突發事件時，最期望得到的是家長與教師給予安全感 and 親切感；其次就是社工能體會他們的感受、給予關懷與支持。

造成這支援差距的其中一個主要原因，就是支援者對受助者在處理突發事情的能力上有不同的評估。對於支援者來說，青少年缺乏經驗，也未必有足夠能力應付突如其來的變化。這種評估當然有其正確合理之處；但問題是對受助的青少年來說，他們或許認為自己需要的不是由上而下或「家長式」的指導，反而是一種體諒與認同。我們當然不能說情緒支援比實質支援更為有效或更為重要，但

兩者之間的不協調很容易導致受助者對支援者感到失望，間接也導致支援網絡的失效。

#### 五、日常生活規律改變問題的支援差距

在這個問題上支援網絡大致上並沒有顯著的缺口，青少年受助者普通期望得到情緒方面的支持，除了在優先次序安排上有分歧外，各支援角色都充分發揮其支援功能。值得一提的是，青少年學生對老師的支援期望，不單停留在情緒支援方面，反而希望老師扮演實際協助者的角色，提供具體資料讓他們去面對生活規律的改變。青少年在這問題上期望教師而非社工扮演這個角色，一方面反映青少年與其學校老師的關係，另一方面也反映與社工間的疏離，這是社會工作者極為需要反省的。

### 參、如何改善支援網絡

#### 一、家庭方面

鑑於家庭是扮演十分重要的支援角色，社會服務機構除了向青少年提供支援服務外，亦應向家庭提供足夠的支援服務，使其能在

應付本身的壓力之餘，可以有能力給予年輕成員有效的支援。支援服務可包括下列各層面：

(一) 透過家庭生活教育，教養父母認識青少年情感上的需要，及了解青少年出現問題時的心理反應，及提供支援時的方法和技巧。

(二) 透過活動，幫助父母與子女建立更密切的關係，並鼓勵他們作出更深入的溝通，例如分享子女生活的困難和不愉快經驗、對父母教導方法的感覺等，從而協助家庭成員間建立更深層次的支持網絡。

(三) 為家庭內其他有需要的成員（例如：老人和長期病患者）提供更多、更全面的照顧。以減少家庭成員在照顧這群有需要人仕時所付出的精神及體力。這做法可間接增加家庭在支援青少年上的能力，亦即強化家庭的支援功能。

(四) 政府應考慮運用更多資源，設立「多元化的家庭服務中心」，此類型的服務單位是以家庭為本，均衡地提供補救性、預防性及發展性的服務，目標為增強家庭的支援能力，亦能彌補現時以補救性為主的家庭服務之缺口。而此類中心亦應與其他的社工單位合作及協調，例如青少年中心和老人中心，從不同層面去發展家庭為「支援者」(care agent) 的功能。

## 二、老師方面

由於學生對老師在支援上有雙重期望，老師在輔導學生時，需要兼顧他們的情緒需要，才能給予全人的照顧。所以，社會服務機

構及教育署應考慮向老師提供相應的支援性的服務，幫助老師去了解及處理學生的情緒問題。有需要時更應為他們提供個案或小組服務，以幫助他們應付處理學生問題時所帶來的壓力，和建立老師間的互相支持網絡。

除了教授課本上的知識外，老師也要為學生提供輔導的服務，此舉將會加重老師的工作壓力，因此亦應減低老師與學生的比例，使他們在學生需要時，能提供更全面而有效的支援。

## 三、社工方面

從調查結果顯示，受訪者只期望社工能協助他們解決問題，而不期望社工在情緒上提供支援。可是，提供情感上的支援是社工的其中一項重要功能。故此，社工界應加強宣傳工作，提供社工多方面的角色及功能，從而改變青少年對社工的認識及期望。

另一方面，社工給予的支援很低，而學生往往因害怕被視為問題人物或不良份子，而避免與社工接觸。因此，社工亦應向學生及其家長進行教育工作，使他們了解青少年遇到問題是十分正常的事情，以減低他們在向社工求助時遇到的「標籤效應」(stigmatization)。

再者，以服務性質為分割的工作手法已經過時，各社工單位應加強協調，提供整合性的服務，針對青少年、家長及老師不同需要提供不同種類的服務，運用多元化的工作手法，使服務對象能夠得到最大利益。

#### 四、公眾及社會方面

透過政府有關部門的鼓勵及協調，加強學校與社會服務機構的合作，建立正式的合作機制，以連結家庭以外的支援網絡，例如：兩者間的個案轉介及個案討論，以減低在支援上的真空；或合作舉辦預防性的教育活動，以增強中學生解決情緒問題的能力。

此外，政府有關部門與大眾傳媒機構應加強教育市民工作，一方面教育大眾去認識青少年的各方面成長需要（特別是情感上的需要），使他們更了解青少年的特徵，提供適當的支持。另一方面亦應向青少年宣揚「有需要時向別人求助是理所當然」的意識，使青少年明白向別人求助是一件十分平常的事，從而增加他們在有需要時向別人求助的動機。

（本文作者為英國雪菲爾德大學社會政策博士，現任香港浸會大學社會工作學系副教授）

#### 註釋

- 王思斌 社區照顧對中國社會的借鑒意義 社區照顧與華人社區  
香港聖公會港澳教區福利協會出版 一九九四 頁二一—三五  
趙維生 賴偉良 邵家臻 荃灣區初中學生的支援網絡研究 荃灣  
區議會及香港青年協會出版 一九九三 頁一—九六

蘇景輝 社區照顧 台灣的現況與未來發展 社區照顧與華人社區

香港聖公會港澳教區福利協會出版 一九九四 頁五五—六一

Abrams, P. "Social Change, Social Networks and Neighbourhood Care" *Social Work Service*, Vol.22, 1980.

Allan, G. A *Sociology of Friendship and Kinship*, George Allen and Unwin, 1979. Barnes, J. "Class and Committee in a Norwegian Inland Parish", *Human Relations*, Vol.7, No. 1, 1954.

Bayley, M. "Helping Care to Happen in the Community", in Walker, A. (ed) *Community Care*, Basil Blackwell and Martin Robertson, 1982.

Bott, E. *Family and Social Network*, London, Tavistock, 1957.

Caplan, G. *Support Systems and Community Mental Health*, Behavioural Publications, 1974.

Froland, C. "Talking about Networks and Help", in Froland and Pancoast (eds), *Networks for Helping: Illustrations from Research and Practice*, Portland State University, 1978.

Garbarino, J. "Social Support Networks: RX for the Helping Professionals", in Whitaker, J. & Garbarino, J. (eds) *Social Support Networks: Informal Helping in the Human Services*, Aldine De Gruyter, 1983.

- Lentjes, S. & Jonker, J. "Social Support Networks: A Literature Study", Yoder and Yonker (eds) Support Networks in a Caring Community, Martinus Nijhoff Publishers, 1985, pp41-58.
- Michell, J. (ed) Social Networks in Urban Situations: Analyses of Personal Relationships in Central African Towns, Manchester University Press, 1969.
- Olsen, R. "Social Support Networks from a British Perspective", in Whittaker, J. & Garbarino, J. (eds) Social Support Networks: Informal Helping in the Human Services, Aldine De Gruyter, 1983.
- Walker, A. "From Welfare State to Caring Society?: The Promise of Informal Support Networks", Yoder and Yonker (eds) Support Networks in a Caring Community, Martinus Nijhoff Publishers, 1985, pp41-58.
- Walker, A. "Community Care Policy: From Consensus to Conflict" in Bornat et al (eds), Community Care: A Reader, Open University Press, 1993.
- Wellman, B. "Applying Network Analysis to the Study of Support", in Gottlieb, B. (ed) Social Networks and Social Support, Sage, 1981.
- Whittaker, J. "Mutual Helping in Human Service Practice", in Whittaker, J. & Garbarino, J. (eds) Social Support Networks : Informal Helping in the Human Services, Aldine De Gruyter, 1983.
- Whittaker, J & Garbarino, J. (eds) Social Support Networks: Informal Helping in the Human Services, Aldine De Gruyter, 1983.
- Willmott, P. Social Networks, Informal Care and Public Policy, Policy Studies Institute, 1986.