

Special thanks to Society for Community Organization for their support with the creation of this report, and for allowing the release of the report on this website. For further information about issues related to underprivileged groups in Hong Kong, and other pieces published by Society for Community Organization, please link back to the Society for Community Organization website: <https://soco.org.hk/en/>

感謝香港社區組織協會對此報告的製作的大力支持，並允許本網站使用此報告。如對其他與香港弱勢社群有關的資訊,或香港社區組織協會其他出版物有興趣，請前往香港社區組織協會網址：<https://soco.org.hk/>

# 重尋露宿者

# 生命的軌跡

另類介入模式之建構及成效評估

作者：陳德茂博士



## SoCO

香港社區組織協會  
Society for Community Organization



香港浸會大學

HONG KONG BAPTIST UNIVERSITY

社會工作系  
SOCIAL WORK

# 目錄

撮要	3	
Executive Summary	5	
序一 - 香港社區組織協會主任	何喜華先生	8
序二 - 香港浸會大學社會工作系助理教授	陳德茂博士	9
第一章：簡介及背景	10	
第二章：香港露宿者服務的歷史	12	
第三章：過程和發展		
第一節：文獻回顧	15	
第二節：研究目的	21	
第四章：建構介入模式		
第一節：研究方法	23	
第二節：結果與分析	27	
第三節：建構介入模式	46	
第五章：介入模式的效果研究		
第一節：研究方法	63	
第二節：結果與分析	65	
第三節：討論	68	
第六章：總結	70	
參考文獻	72	
附錄		
時間線	76	
生命故事 ( 3 個範疇 ) 的時間線	78	
第一階段：服務提供者的焦點小組：服務提供者訪問提綱樣本	79	
第二階段：服務使用者的焦點小組：服務使用者訪問提綱樣本	80	
第三階段：個人訪談 - 生命故事工作研究個人訪談提綱樣本	81	
第二部份：介入模式的效果研究 - 個人訪問基線訪問提綱	82	
跟進訪問提綱	83	
鳴謝	84	

# 撮要

## 研究目的

本研究旨在以生命故事工作 ( Life Story Work ) 建構一個個人化的介入模式，為服務露宿者的社工提供一項新方法理解服務使用者的心靈需要，使他們更願意求助。此外，本研究亦會評估此介入模式對露宿者的有效度。

## 研究方法

本研究分為兩部份，1) 建構介入模式及 2) 研究其有效度。第一部份分為三個階段，包括三個服務提供者及五個服務使用者的焦點小組訪問，以收集參與者對現行露宿者服務的意見。同時研究也以深入個人訪問形式，收集十二位露宿者的生活體驗，以展開他們的生命故事。

第二部份採用為期四個月的隨機對照的準實驗設計，試行生命故事工作，用作評估其有效度。研究從 24 位參與者當中，抽取一半為實驗組，接受進行為期四個月的生命故事工作服務；另外 12 位則為對照組，於研究後半部份 ( 即最後兩個月 ) 接受生命故事工作服務。研究員透過個人訪問輔以問卷方式，收集他們對自我身分認同的轉變，以及對介入模式的評價。另外，研究亦透過焦點小組收集三位參與試行生命故事工作的社工對生命故事作介入的意見及評價。

## 參與者資料

於第一部份，27 位年齡從 36 到 77 歲的長期露宿者參與焦點小組訪問。他們的露宿年期由 1.5 至超過 20 年。參加者皆曾經或現正接受四間政府資助機構 ( 社區組織協會 ( Society for Community Organization，下稱 SoCO 或社協 )，基督教關懷無家者協會 ( Christian Concern for the Homeless Association，下稱無家者 )，救世軍 ( The Salvation Army ) 及聖雅各福群會 ( St.James Settlement，下稱聖雅各 ) 的服務。所有參與者皆自願參加此項研究。12 位參與深入個人訪問的服務使用於焦點小組中隨機選出。三個服務提供者的焦點小組訪問，成員包括前線社工至管理階層，服務露宿者經驗由半年至多於 20 年不等。

第二部份的研究，24 位接受社協服務的露宿者自願參與此項研究，年齡為 31 至 77 歲，露宿經驗由 1.5 年至 15 年不等，當中有 8 位於研究中途退出。三位社協的前線社工經過關於生命故事工作的簡介及培訓後，試行以此介入模式為參與者服務。



## 主要研究結果

1. 透過第一部份的焦點小組及深入個人訪問後，得出生命故事中的三個範疇包括 1) 家庭關係 2) 負面經歷及 3) 身分覺整可應用於露宿者服務。
2. 通過這三個範疇期望可以達到讓露宿者對過去的生命多一些演繹角度，對現在的生活多一份理解，對未來的生活多一些選擇以及加強社工對案主的認識及接納。
3. 生命故事工作有別於以往集中於提供物質援助的露宿者服務，是一項更個人化的服務協助露宿者。
4. 家庭關係作為其一個範疇，社工可介入傾談的範圍包括案主的成長背景，對家人的觀感或對案主重要的人等等。
5. 負面經歷中，建議可談及的範圍包括重整過往的經歷，反思以往的抉擇，了解這些經歷如何影響案主往後的人生等等。
6. 身分覺整涉及案主引以為榮或有滿足感的事情，例如：身分的自我肯定，發掘案主的技能及興趣，他的獨特才能等等。
7. 經過 4 個月的試驗，參與者於個人訪問中表示感到新的介入模式某程度上增進了他們與社工之間的關係，而且當遇上困難時更願意尋求特定社工的幫助。

8. 社工通過生命故事工作這一條隧道進入案主的內心世界時，案主亦同時透過這管道抒發鬱結。
9. 前線社工亦加深了對參與者的了解，並一定程度上促進了雙方關係。
10. 然而，經過四個月的時間，參與者的自我身分認同在統計學上並未因此介入模式而有明顯的改變。
11. 社工認為這介入模式比現行的方法更有系統，而感到溝通方式頗為新鮮。

## 總結

生命故事工作可為社工提供多一項選擇，作為一個具體而系統化的模式，配合以人為本的理念，為以往集中於物質上支援的露宿者服務帶來一個新的方向及一個更個人化的出路。縱然於本次成效研究受限於有限的時間及未有充足的配套支援等等的情況下，並未有十分顯著的成果，但是當著眼於鞏固社工與案主長期關係下，這服務模式的改良及長期應用效果十分值得往後跟進及探討。

# *Formulation of intervention model to assist street-sleepers and evaluation of its effectiveness*

## *Executive Summary*

### **Objective**

The objective of this research is to formulate an individualized intervention model, namely, the Life Story Work (LSW), as a tool for social workers to encourage and motivate the help-seeking behavior of homeless people. The behavioral changes of the homeless can be initiated by communicating with social workers. Therefore, this study also evaluates the effectiveness of this intervention model.


### **Methodology**

This study consists of two parts: 1) the formulation of an intervention model, and 2) evaluation of the effectiveness of this model. The first part has 4 stages, including the implementation of 3 focus groups for service providers and 5 for service users to collect their opinions on the current services, and 12 in-depth individual interviews with male users and 2 with female users, which are conducted to collect their life experiences to formulate an intervention model, namely, the LSW.

A four-month quasi-experimental design with a randomized wait-list control trial was carried out as the pilot test in the second part of the study, to evaluate the effectiveness of the LSW model. Twelve of the 24 participants were assigned to an experimental group in which LSW was carried out for 4 months. The other half were assigned as the control group in which LSW was carried out during the second half of the research period (i.e. the last two months). The researchers collected the opinions of the interviewees in terms of their changes in self-identity and evaluation of the model through the individual interviews and questionnaires. A focus group was conducted so that the 3 social workers who participated in the experiment could provide their evaluation.

### **Participant profile**

The chronically homeless participants in the first part of the study consisted of 27 male service users. They range from 36 to 77 years old. They have been homeless for 1.5 to more than 20 years. All of them are service recipients of one of the four subvented



organizations (the SoCO, Christian Concern for the Homeless Association, Salvation Army and St. James Settlement). All of the interviewees voluntarily took part in this research. Twelve were randomly selected from the focus groups to participate in an individual interview. Also, 2 female service users were interviewed. They were referred by the SoCO and had at least six months of street-sleeping experience. The three focus groups with the service providers included staff from frontline social workers to senior managers. They have been working as service providers for the homeless anywhere from six months to more than 20 years.

In the second part of the study, 24 male service users between 31 and 77 years old, receiving services from the SoCO, and have been homeless for 1.5 to 15 years, were invited to participate in the experiment. Among the subjects, 8 withdrew during this time. Three frontline social workers from the SoCO were trained to deliver the logistics of the LSW approach.

## Major findings

1. Through the focus groups and in-depth individual interviews, 3 dimensions of the LSW model have been identified, including: 1) family relationships, 2) negative experiences and 3) identity transformation.
2. These 3 dimensions help the homeless to understand their current situation so that they are able to make better future choices. They also help social workers to accept their clients and become better acquainted with them.
3. The LSW is an individualized service rather than providing tangible services to the homeless.
4. One of the dimensions, family relationships, allow social workers to review the family background of their client', such as perception of family members and significant others.
5. In terms of those with negative experiences, the suggested interview guide includes re-forming past experiences, reflecting previous choices and investigating how the experiences affect their life.

6. Identity transformation involves the situations which allow the clients to feel proud or fulfilled, such as their self-actualization, talents and interests.

7. After a four-month trial, the participants found that this type of service to some extent, enhanced their relationship with workers and claimed that they are now more willing to seek help from a particular worker.

8. By using LSW, the workers enter the inner world of the client, and the client also expresses his/her emotions.

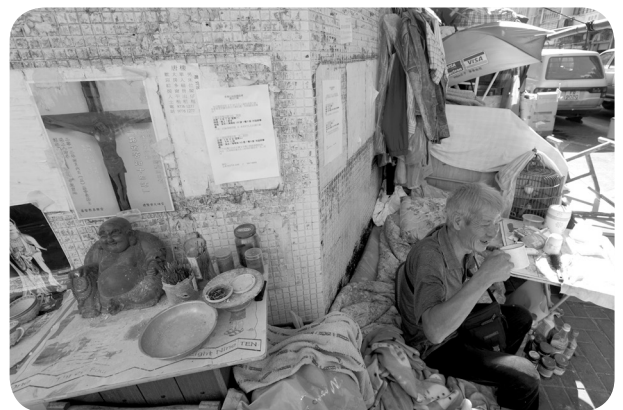
9. Frontline workers have also found that they have more information about their clients and would like improve their relationship to a certain degree.

10. However, this intervention model is not able to gauge details on the self-identity of participants to reach a statistical significance.

11. Workers agree LSW is a systemic and new intervention model that helps them to engage clients.

## Conclusion

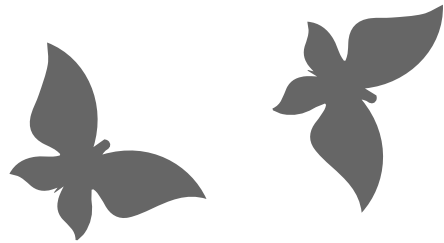
The LSW is a systematic and specific tool for workers who align with the underlying belief that there is the need for individualized services for the homeless. The model provides a new perspective in helping the homeless that goes beyond material or physical supports. Although some of the limitations, such as the duration of the experiment and sufficiency of support, might require further examination of the potential use of this intervention model, the changes in the client-worker relationship is still a valuable result. Therefore, further research on the modification of this model and the long-term effects is recommended.



# 序一 社會工作遺忘的生命故事

我從一九八八年開始進行籠屋倡議工作，當時我接觸到一位別人認為很「市儈」的長者。他因撞車而令身體殘障，住在大角咀籠屋。我嘗試深入和他詳談，了解到他以往的風光事情，以及他住在籠屋的原因。當我走進他的心靈時，才發現他的經歷沒有消失，反而可以見到他自豪驕傲的一面，而不是別人看到他「市儈」的一面。

他的故事正正反映了人生有如樹的年輪，環環相扣，而旁人只能看到表面的形態，但卻沒有看到裡面的紋理。假如我們要看到年輪的內部，就需要剖開樹木。樹的每一個年輪都代表不同經歷，仿如人受到不同環境所影響一樣。社工是一個對人的工作，我們需要有對人的關懷，因此當社工要進入案主的心靈時，就如剖開樹木，解構當中的環節，一起經歷案主的人生。



為露宿者提供服務時，我們往往會著重於改變大環境、制度，但人的故事也有很多值得細味的地方。這是對社工的一個重要提醒：社工關心的不只是案主當刻的心靈狀態，還需要深入發掘、認識案主，才可以看見另一個人。我們必須要認識案主，接納他們，才能關懷他們。

以生命故事作介入對了解露宿者呈現了重要的啟示，同時也為同工提供了一個新的視角認識服務使用者。因此，我亦特別鳴謝香港浸會大學陳德茂博士和他的團隊建構了生命故事對露宿者的介入，以及對介入手法的評估，令同工能夠具體地應用生命故事，協助露宿者重整他們的故事。



何喜華先生

香港社區組織協會主任



## 序二 不一樣的露宿者服務

現時露宿者的服務大多傾向以補救式的方向為露宿者解決即時需要，但在前線同工跟進個案時，不難發現露宿者需要的不單單是生理上支援，而是需要一個更深入、立體的服務介入，才可以讓同工真正地理解露宿者的處境。在此前題下，我們發現了為露宿者提供個人化服務的迫切性。

是次研究選取的生命故事工作 ( Life Story Work ) 正正能為露宿者和同工多一個選擇。社工與露宿者同行時，除了為他們解決一些即時需要外，也可以藉生命故事，與露宿者重溫他們的人生，重新發現一些存在但被遺忘的經歷、強項、長處等。同時，生命故事也讓同工更具體地了解露宿者的背景，從而提升露宿者服務的質素。

進行研究的過程中，我們發現當中有三個範疇都是影響露宿者決定離開家庭的重要因素：家庭關係、負面經歷及身分覺醒。三者關係密切，而且互有關連。露宿者的負面經歷會影響他們的家庭關係。當他們的家庭關係交惡時，便有更大機會決定離開家庭。社工以生命故事介入露宿者時，能夠更深入地了解露宿者的背景，亦可以進一步滿足露宿者的心靈需要，重新發現一些過去值得驕傲的經歷，達致露宿者的身分覺醒。生命故事就如一條隧道，而露宿者就像一座山。本研究將建立一個介入模式以深入認識他們，就如一條隧道貫通一座山，透過與露宿者一同回想和反思他們的人生經驗，讓服務提供者更完整地理解露宿者的心理，也同時讓露宿者更了解自己。我們期望生命故事可以為露宿者及同工帶來一個新試驗，為露宿者服務能提供更深入的服務。

是次研究得以順利完成，實有賴香港社區組織協會各同工的協助，期望本研究能為露宿者服務帶來新一頁。

陳德茂博士

香港浸會大學社會工作系助理教授





# 第一章

## 簡介及背景



# 第一章：簡介及背景

香港浸會大學社會工作系受社區組織協會（社協）所託，進行名為「建構協助露宿者的介入模式和有效性評估」的研究。這份文件是本次研究的報告。

跟據提案，本研究目的是建立一套介入模式，以提升輔助露宿者處理他們的個人問題，然後評估其有效性。該模式的主要方向是促進露宿者在求助動力上的可持續性。本項目的結果用以提高社協服務香港露宿者的質素。

本項目開始於 2015 年 1 月並於 2016 年 6 月完成。由香港浸會大學社會工作系陳德茂博士負責，聯同香港社區組織協會同工一起進行。

本研究項目選取生命故事作為介入模式，評估以生命作為主軸的故事描述，能否幫助露宿者服務提供者進入案主的世界，重選生命的可能性，以保持他們願意尋求協助的動力。

香港社區組織協會一直與被邊緣化的族群工作 40 多年。2003 年，獲香港特區政府資助，社協推出「曙光行動 - 邊緣社群支援計劃」（CASNET）服務露宿者、前罪犯、患有精神病及其他特殊困難的群體。十多年來，社協一直在回應他們的迫切需要，從而幫助這些被邊緣化的群體。

街頭露宿者是 CASNET 的服務對象之一。社協的服務宗旨是滿足他們的迫切需求，如提供食品和日用品、提供住宿（如臨時庇護所）或協助他們租住居所，並讓他們參與培訓和協助就業。在過去幾年，CASNET 的工作已經達到了標準要求。

然而，由於長期露宿者有複雜的個人問題，加上他們改變的動機非常低，令香港社區組織協會的社工對於服務介入感到很困難。

據香港城市大學、香港社區組織協會和其他兩個服務露宿者的非牟利機構進行的「全港無家者人口統計行動」調查中，受訪者平均露宿年期為大約 4 年。近 15% 的受訪者已經露宿超過 10 年，約 30% 的受訪者有各樣的成癮問題。超過一成的受訪者歸因於他們個人的問題而露宿，如吸毒，破碎的家庭關係等。調查結果顯示，該批露宿者需要更深入的援助，以及更理想的介入模式和技巧。

在此背景下，社協想進行一項研究以提高在協助露宿者服務的有效性。

# 第二章

## 香港露宿者服務的歷史



## 第二章：香港露宿者服務的歷史

寮屋區在 20 世紀 70 年代の間隙導致許多家庭遷出原居住地。政府啟動了安置方案，安置這些家庭轉往永久性公共房屋 ( Smart, 2002 )。然而，有些住戶不符合安置方案的條件，繼而被安置到臨時房屋區或中轉房屋 ( Kornatowski, 2010 )。當時露宿者問題仍沒有被發現，直到 1977 年香港大學進行的第一次調查「關心街頭露宿者計劃調查報告書」，才記錄了香港露宿者的情況。

在 80 年代中期非牟利組織——「香港露宿救濟會」第一次開展露宿者服務 ( Kornatowski, 2010 )。之後，救世軍於 1985 年發起一個有關露宿者的人權運動，他們形成了一個壓力團體，除了為露宿者爭取政策的關注，同時也提供了基本需要予露宿者。聯合國為提高國際對露宿者的意識，訂立 1987 年為「國際露宿者年」。香港社會福利署亦隨之設置「露宿者統籌委員會」，以組織露宿者服務、整合人力資源、發展外展隊、進行年度調查和提供緊急救援工作 ( Kornatowski, 2010 )。



在 20 世紀 90 年代，更多的非政府組織投入提供多種服務，如住房，宿舍，青少年活動中心等予露宿者。1997 年至 2003 年間，由於經濟動盪和 SARS 的蔓延，導致失業率高企和各行業減薪，令露宿者問題加劇，更多年輕人成為露宿者，而露宿的地點亦更明顯，如旅遊景點。在 1999 年，社協發表了一份露宿者調查研究，反映政府對露宿者服務的不足，及建議改善服務，如增設外展隊、增加住宿服務等 ( SoCO, 2010 )。及後在 2001 年，政府開展了「協助露宿者的三年工作計劃」以紓緩露宿者的問題。現時，社會福利署撥款資助 3 間非政府組織進行露宿者綜合服務。他們提供的服務包括：個案諮詢、外展工作、小組活動、個人護理、協助就業、提供緊急經濟援助、房屋安置和服務轉介 ( Social Welfare Department, HKSAR, 2005 )。



# 第三章

# 過程和發展



維修通道  
SERVICE PASSAGE

本洗手間設有無障礙廁位，供有需要人士使用。  
如有人士有需要，請向本中心查詢。  
If you have any special needs, please contact us for assistance.  
Tel: 2347 2222

女洗手間  
Ladies Toilet

CAUTION  
WET FLOOR  
小心地滑

CAUTION  
WET FLOOR  
小心地滑

# 第三章：過程和發展

## 第一節：文獻回顧

### 3.1.1 系統搜索


我們利用香港浸會大學圖書館主頁的搜尋器搜索有關露宿者的新聞和研究。在第一階段，我們輸入關鍵字「street-sleeper」和「street-sleeping」分別得出 632 及 358 項結果。惟數據庫包括不同類型的內容，如書 / 電子書、書評、論文、期刊文章、雜誌文章、報紙文章、視頻和網絡資源，當中我們只選擇期刊和報紙的文章，分別得出 476 項結果（43 篇期刊論文和 433 篇報紙文章）和 220 項結果（48 篇期刊文章和 173 篇報紙文章）。有趣的是，當中沒有一個期刊文章是直接與露宿者相關的。在第二階段中，我們輸入關鍵字「無家可歸」，得出 318957 報紙上的文章和 67076 雜誌文章。隨後，我們在加入「介入」作搜索，並對介於 2009 年 1 月 1 日和 2014 年 12 月 31 日之間以「homeless intervention」（無家者的介入）為題的英語學術論文，進行選擇和篩選，最後共取得 60 篇期刊文章。然而，大多數研究是專門針對指定群體，例如青年、婦女和退伍軍人，或是處理特定問題，如藥物濫用或精神病。由此可見，這些研究的背景並不完全與香港處境配合。因此，為了保證研究能回應現時香港社會的處境，我們需要作出不同的修定。

### 3.1.2 無家者的定義

為了取得世界各地無家者的概況，我們先收集並檢視了不同國家對無家者研究報告。無家者在大多數國家長期以來都被拒絕或忽視。近十年的努力美國成為首個國家為無家者下定義和處理他們的問題。然而，普遍國家仍然沒有對無家者的定義有所共識，或是對於構成「無家者」的原因亦沒有廣泛的認同。無家者的定義，不同國家、文化，以至不同的研究都不盡相同，然而無家者的定義對於如何概念化，評估，測量和應用此群體都是很重要的。無家者的定義可引導我們理解問題，作出處理、應對和尋求解決之道。聯邦政府定義「長期無家者」為「無人陪伴的無家者個人有傷殘的身體狀況（例如，精神疾病，酗酒 / 吸毒，愛滋病），無論是 a）一直在不斷流浪了 1 年以上，或 b）在過去的三年已至少有 4 次露宿。」（Caton, Wilkins & Anderson, 2007），在美國多個洲份已沿用這項定義。我們採用 Chamberlain and Mackenzie (1992) 提出關於無家者三個層次分類的文化定義：一級，二級和三級。一級無家者是沒有傳統的住宿，如住在設備簡陋的住所；二級無家者指經常從一個臨時庇護所轉移到另一個臨時庇護所，如緊急安置、暫時避難所等；三級無家者住在一個是低於最低社







會標準的地方，如寄宿房屋和有蓋停車場。一般而言，三級無家者的居住情況接近邊緣狀況。這定義並不包括被妥善安置或非無家可歸的情況，或居住環境達社會最低標準（即一個以廉價租金的居住單位，單位內有一間臥室、客廳、廚房和浴室）。此外，一些特殊情況，例如居住在神學院、學校宿舍等並不包括在無家者的最低標準內。

香港沒有官方無家者的定義，「街頭露宿 / 露宿者」是可互換並有相同意思的字詞。不過，值得指出的是，術語「街頭露宿 / 露宿者」應該從無家者的複雜含義加以區分，得出不同程度的無家可歸狀態。從我們的觀察，在大多數情況下，「短期街頭露宿 / 露宿者」是指生活在街道上，沒有一個固定居所的人。在這個意義上說，術語「露宿者」可能僅僅定義為第一級無家者。

我們可以露宿者的不同特徵（例如：年齡、性別、露宿時間、個人問題等）而把他們分類為不同的小組。經商議後，本研究指的「長期露宿者」是針對有長時間露宿經驗或是有較複雜的個人問題，而他們都不是居住在一個庇護所。

就香港無家者的普遍性及特點，加上香港的社會經濟和居住環境與外國不同，聯邦政府的定義未必能夠完全套用於此地。然而，根據 2014 年的研究（Au & Cheng, 2014），訪問了 323 名露宿者中約四分之一露宿街頭年日達 1 至 3 年，有 40% 受訪者露宿三年或以上；露宿的平均時間為 3.9 年，在街頭睡眠平均為 1.4 年。此外，大約有三分之一的參與者曾有以下問題：長期疾病或殘疾、酗酒、吸毒及聚眾賭博；大約五分之一的參與者指他們被診斷患有精神病。惟此數字低於由社協於 2010 年進行（SoCO, 2010）另一個類似的研究，訪問 112 位露宿人士其中有精神病、吸毒、酗酒和賭博這四種類型的問題的受訪者比例是分別為 5.2%、4.3%、3% 和 6%。不到百分之一露宿一年以上，80% 露宿不足一年。觀乎不同的研究結果，沒有明確數據可以就長期露宿者的普遍性及特點提出結論。

是次研究將依據 Au and Cheng (2014) 的研究結果，並針對以下的長期露宿者：a) 已連續露宿在至少 1.5 年或以上或在過去 4 年中有至少 3 次露宿；或 b) 有下列至少其中一個個人問題：精神疾病，吸毒，酗酒和賭博。

### 3.1.3 生命故事工作

生命故事工作 ( life story work ) 是一個社會工作的手法，當中涉及懷緬一個人的過去以故事描述來審視現過去和現在的生活經驗，以提升人的狀態 ( McKeown, Clarke & Repper, 2006; Thompson 2011; Rose, 2012 )。從案主的生命故事中提取一些重要信息並記錄下來，為改善專業服務提供線索 ( McKeown et al., 2006 )。生命故事工作通常使用於治療受創傷的兒童 ( Rose, 2012 )、腦退化症的病人 ( Mackinlay & Trevitt, 2012 )、長者 ( Gibson, 2011 )。生命故事工作特別多使用於長者面對寂寞、煩惱、焦慮、低自尊和抑鬱的治療。生命故事工作的貢獻眾多，如為腦退化症病人充權 ( Mackinlay & Trevitt, 2012 )、幫助在轉換不同醫療環境的患者適應 ( Murphy, 2000 )。

在 60 年代初期，Robert Butler 發表有關回憶工作和生命回顧的文章「The life review: An Interpretation of Reminiscence in the Aged」。他提出生命回顧是「自然發生的普遍心理過程。特點是逐步將過往經驗納入意識，尤其是重現尚未解決的內心矛盾，並回顧及重建這些回憶的經驗和矛盾。」 ( Butler, 1963 )

• Erik Erikson 後來建立了心理社會發展理

論，提出八個發展階段，它們具有獨特心理特徵 ( Guinee 1998; Sacco, 2013 )。生命故事工作成為政府機構認可的治療方式，例如英國衛生部已建議對腦退化症的護理專家進行生命故事工作培訓 ( Pouchly, Corbett & Edwards, 2013 )。

### 3.1.4 懷緬和生命回顧

生命故事工作涉及懷緬和生命回顧的過程。Robert Butler 定義回憶為「回想過去的行為或過程」和「生命回顧進程」。懷緬行為可能早在 10 歲開始 ( Havighurst & Glasser, 1972 )。Robert 指出回憶過往經歷 ( 包括痛苦經歷 ) 可得到明顯的好處，如增加自尊感、重申認同感。他稱懷緬為「生命回顧」，其特性為「自然而普遍的心理過程，在於逐步將過往經歷納入意識，以及重現未解決的心理衝突；同時，一般可以回顧和重新融入這些回憶引起的經歷和衝突。」一般情況下，當人面對終結和死亡或無法抵禦創傷時，此過程就會被引發。( Lewis & Butler, 1974 )。

懷緬作為個人治療幫助長者重建自己的生活。人生的成功取決於內心鬥爭的結果以解決怨恨、愧疚、痛苦、不信任、依賴和虛無主義的



老問題。直到死亡臨到的那一刻前，真摯重要的情感：愛、恨、復和、自我主張和自尊都可能浮現。

### 故事描述

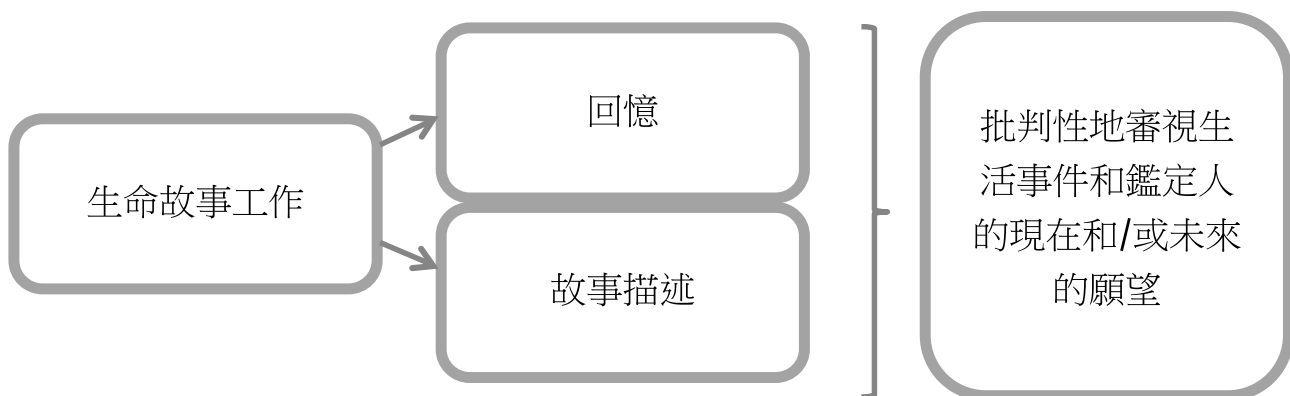
故事描述涉及敘述自己的親身經歷。敘事過程於社會工作實踐中幫助案主管理他們的生活中重要的時刻，例如在生涯發展和被邊緣化的經驗 (Freeman, 2011)。故事描述協助案主理解家庭經歷、家庭關係、個人和文化身分認同 (Koenig, 2013)。故事描述的優點包括 1) 作為一項有效、方便的渠道，輔導員可容易地提取一些關鍵字句，令他很容易記住案主的情況，2) 案主可方便直接傳遞自己的事情給輔導

員，故事是簡單直接的，案主不需學任何技巧也可傳達，3) 容許輔導員診斷或提示某些行動以改善不良狀況 (Bergner, 2007)。

講故事的懷緬治療幫助案主突出和分享自己重要的事件，使他們能夠為自己定位和了解仍然阻礙他們心理發展的問題，讓他們有機會釋放未表達的感情 (O' leary & Barry, 1998)

### 生命故事工作、懷緬和故事描述

三者之間的關係，在於生命故事工作涉及到兩個重要的元素——懷緬和故事描述，注重批判性地審視生活事件和識別人的現在和未來的願望 (Thompson, 2011)。



## 生命故事工作的功能

### – 優點 –

生命故事工作包括懷緬和故事描述。前者著重於平衡地審視正面與負面記憶和經驗 ( Preschl, Maercker & Wagner, 2012 )。通過回顧美好的回憶可以平衡負面的情緒，對案主是有益的 ( O' leary & Barry, 1998 )。生命故事工作鼓勵案主探索自己的一些社會行為偏差的背後原因 ( Read & Bowler, 2007 )。「The Therapeutic Purposes of Reminiscence」中列出了 13 項幫助案主的目的 ( Bender, Bauckham & Norris, 1999 )，當中包括促進社工和案主間的溝通、感受回憶的樂趣、促進情感和社交刺激、鼓勵個人回顧、製造小組的凝聚力、通過使用口述歷史以維持或提高技能、增進各世代的溝通、文化遺產的成就，以及研究個人透過精神價值來建構自己的生活。

生命故事工作能為案主帶來三方面的好處：1) 當案主談及他們的生活和享受分享他們的故事時，可能會發現自己感覺舒服，由此提高案主的溝通技巧和鼓勵他們與其他人交談，協助社工更了解案主，雙方建立更好的關係，案主感到受歡迎，讓案主與社工建立更好的信任和尊重對方，為案主充權。2) 感受回憶的樂趣，有抑鬱症或患有精神病的案主不滿足於他們的

處境，當案主與其他人分享自己的經驗時，他們會感受當中的樂趣。當他們發現可以愉快地與其他人分享他們的生活和經歷不同幅度的感受，他們的精神健康便會提升。3) 懷緬鼓勵重新喚醒已被社會定型的案主對生命的興趣，並通過重新肯定他們的自尊和自信，以促進他們在情感和社交的興趣。

Robert Butler 認為講述生命故事可以提高醫療專業人士和案主之間的溝通，通過放下內疚、未達成的目標和失敗以幫助案主 ( Butler, 2009 )。一些研究更表明，懷緬過程中，通過分享他們的記憶 ( Lappe, 1987 ) 可以提高個人的安全感、歸屬感和自尊感。此方法為患有抑鬱症的長者帶來正面的影響，一項研究指出，透過生命回顧治療有助減輕他們的抑鬱症狀 ( Preschl et al., 2012 )。

### – 限制 –

雖然生命故事工作對患者或案主有許多積極的影響，然而這一手法也有它的局限。病人或案主一直在談論他們的負面經驗可能會強化他們的悲傷及受傷害的感受，而不能抽離。可能會因此增加他們的抑鬱症狀，因此建議生命故事工作需由經驗豐富的專業人員指導 ( Korte, 2009 )。



生命故事工作的有效性會隨病人或案主不同的溝通能力而變化。具有較好溝通能力的病人或案主可能會從生命故事工作得到更好的成效 ( Bai et al., 2014 )。此外，觀乎生命故事的持續時間及其一致性，社工和案主可能需要比傳統方法更多的時間進行生命故事工作 ( Thompson, 2011 )。

### 生命故事工作形式

#### – 小組生命故事工作 –

生命故事小組促進長者之間的溝通和表達自己 ( O' leary, 1996 )。當組員聽取別人的生活故事可以得到一種新的意識和相互的了解，同時強化自尊感 ( O' leary & Barry, 2008 )。因為案主擁有更好的人際交往和友誼發展，這對案主有益，從小組中建立社群意識，而小組成員的互動幫助他們得到安全感和對他人的支持。生命故事小組應該是精心策劃和進行，所以由於案主與其他組員說他們的個人經歷時可能會感到不舒服，該組的領導者需要了解組員的焦慮並能夠妥善處理，讓他們感受到在小組中是愉快的。

#### – 一對一的生命故事工作 –

某些案主是比較適合個人生命故事工作，例

如是不能遵循小組的規則和行動不便的人 ( Bender et al., 2004 )。一對一的生命故事工作好處包括讓社工更輕鬆地訪問案主和不涉及太複雜的保密性問題 ( Haber, 2006 )。

#### – 生命故事的表現方式 –

生命故事有各種不同的方式來記錄，如故事書、記憶盒、相冊、數碼形式、小冊子、信件等 ( Thompson, 2011; Haber, 2006 )。Thompson ( 2011 ) 列出了一個表格，顯示不同格式的生活故事如下的好處：

形式	好處
拼貼畫	具創作性的活動
	提供視覺刺激
	容易接觸
記憶盒	幫助回憶
	提供視覺刺激
	提供觸覺刺激
生命故事書	於早期階段協作製造
	更多細節內容
	鼓勵回顧生命
幻燈片及影碟	刺激視覺
	可以加入音樂和 / 或聲音，支持參與和減少不安
小冊子	簡潔
	容易接觸
數碼方式	刺激視覺
	應用性廣泛



## 第二節：研究目的

這項研究的目的是在於更有效地協助露宿者處理個人問題，以維持尋求幫助的動力。預計研究結果將在露宿者服務帶來新的視野和更有效的手法，提升社區組織協會露宿者工作的質素。

在國外大多數生命故事工作研究都應用到長者身上，而在香港，一些社會服務機構也展示他們對生命故事工作研究的興趣。部份機構亦有開展生命故事工作，如匡智會資助研究生命故事工作於在智能障礙長者的有效性 ( Bai et al., 2014 )。這項研究表明，生命故事工作有效地改善了服務對象的生活質素以及令他們的情緒更加穩定，他們更感興趣於參與生命故事工作 ( Bai et al., 2014 )。一些本地的社會服務組織都帶出生命回顧幫助長者，如東華三院準提閣佛學會生命同行坊 ( 圓滿人生服務 ) 提供葬禮服務，並回顧和讚賞長者的過去，包括生命回顧小組和製作生命故事書。

據香港政府統計處的數字，香港露宿者的數量從2008年374位增加至2013年718位。然而，2013年8月全港無家者人口統計行動估計香港有1414位露宿者，此為官方數字的一倍以上。在同一個研究中顯示，約三分之二的受訪者為

51歲以上，其中41.91%有受心理困擾的症狀，當中33.45%有慢性疾病或殘疾。而2015年的全港無家者人口統計行動估計香港的露宿者增至1,614人 ( Law, 2016 January 11 )。

以生命故事工作作為露宿者服務介入手法在香港並不普遍。一般大多數提供給露宿者服務都是滿足他們的基本需求、醫療需求、住屋援助、經濟援助和個案諮詢。部份地區的街頭露宿者服務機構試圖以各種方案，提高露宿者和組織之間的交流與合作，同時提高公眾對這個問題的意識。社協在2002年、2007年和2014年分別三次舉辦露宿者圖片展，簡要記錄露宿者的生活故事。這些展覽吸引了媒體和公眾關注更多的露宿者的情況。

值得關注的是露宿者可否從生命故事工作中帶來有效的幫助，如增強他們的情感和社會的刺激，緩解他們的心理困擾的症狀，讓露宿者提高尋求幫助的動力。

由於露宿者被孤立於社會，故生命故事工作是合適的介入手法。他們可能於討論一些相關的社會問題感到不安，所以最好談論他們熟悉的過去經歷和個人經驗。當感到其他人正在聆聽他們的故事，可增強他們的自尊心。





# 第四章

## 建構介入模式



# 第四章：建構介入模式

本章節分為兩部份，分別為建構服務模式及評估其有效性。

這部份將集中於建構服務模式研究的部份。

## 第一節：研究方法

這部份採用了質性研究設計，並採用立意和方便抽樣的取樣方法。參加者主要是社協的案主，以及透過其他三個非政府組織（NGO），包括無家者、救世軍和聖雅各招募。所有被邀請的參與者於研究開始前都能夠提出任何關於研究內容的問題和完成訪問同意書。最重要的是，參加者都了解他們的參與是自願的，他們任何時候都可以退出研究。

本部份研究分為 3 個階段數據收集：

- 1) 服務提供者的焦點小組；
- 2) 服務使用者的焦點小組及
- 3) 個人訪談：生命故事工作的研究。

得到的數據用於建構針對露宿者計設的介入模式。

第一階段

服務提供者的焦點小組

第二階段

服務使用者的焦點小組

第三階段

個人訪談：生命故事工作的研究

## 第一階段：服務提供者的焦點小組

### – 宗旨 –

該專題小組的研究對象為提供至少 3 個月露宿者服務的服務提供者。研究目的是收集服務提供者對發展新的露宿者服務模式的意見。

### – 參與者 –

受訪者是曾經或正在為露宿者提供社會服務工作的社工。他們來自四個非政府組織，包括無家者、救世軍、聖雅各及社協，並已有至少 3 個月與露宿者直接工作的經驗。與會者均直接從 4 個非政府組織招募，屬自願參與。

### – 設計和程序 –

服務提供者的焦點小組以質性訪問並以問卷調查輔助。來自四個非政府組織的 13 位社工以混合方式參與 3 節焦點小組訪談。

開始訪談前，參與者需填寫一份從服務提供者角度的調查問卷（附錄 1）。調查問卷內容包括受訪者的人口統計資料、對露宿者現行政策的觀感、對露宿者的一般看法，這補充了半結構式焦點小組訪談。本次研究採用半結構化訪問，因它不只是讓訪問者在訪談前做好準備，但也給了空間讓受訪者提出對求助及案主和服務供應者關係的想法。

### – 材料 –

調查問卷：本次調查問卷共有 27 道問題。問卷從服務提供機構的角度出發，分為四個部份，包括：

- 1) 個人資料（基本人口統計資料），
- 2) 露宿者服務的工作經驗（為露宿者服務經驗資料），
- 3) 對現有露宿者服務的意見（主要是使用 5 分李克特量表量度風險因素、露宿主要原因和露宿者的需要，以及
- 4) 對現有露宿者的意見（主要是使用 5 分和 6 分李克特量表對露宿者觀感）。

訪問提綱：受訪者有一份訪問提綱，當中有 24 道問題，涉及三個方面：求助（影響求助意願的因素）、案主和社工關係的重要性（兩者關係對服務的有效程度之影響）和負面標籤（自我形象、公眾和社會對露宿者的態度）。



## 第二階段：服務使用者的焦點小組

### – 宗旨 –

服務使用者的焦點小組目的是收集服務使用者對現行露宿者服務模式的有效性及限制的意見，以建構可持續露宿者保持求助動機的介入模式。

### – 參與者 –

受訪者是曾經或現在街頭露宿者，他們 4 年內至少 3 次或露宿 1.5 年。受訪者的招募過程使用方便抽樣的方法。由無家者、救世軍、聖雅各和社協，這四間已與他們有接觸的服務提供者轉介，以及以 \$ 100 超市優惠券作誘因招募受訪者。

### – 設計和程序 –

服務使用者焦點小組研究以質性方式並輔以調查數據。五節焦點小組，共有 27 位受訪者參與。第 4 組和第 5 組的焦點小組則混合了來自不同地區的露宿者。

在進行焦點小組前，訪問者需完成從服務使用者角度填寫的一份調查問卷（附錄 2）。問卷的設計類似服務提供者的焦點小組研究之問卷，目的同上。

### – 材料 –

調查問卷：本次調查問卷以服務使用者的角度出發，共有 34 道問題。問卷共分為五個部份，包括：

- 1) 個人資料（基本人口資料）、
- 2) 露宿者的經驗（如露宿原因及持續時間）、
- 3) 個人問題（如藥物成癮、殘疾、前罪犯）、
- 4) 求助經驗及
- 5) 對現有露宿者服務的意見（主要使用 3 分李克特量表提問了解受訪者對輔導、醫療、住房和基本需求的看法）。

訪問提綱：訪問包括 31 道問題，當中涉及到 3 個方面：求助（影響露宿者求助意願的因素）、案主與社工關係的重要性（兩者關係對服務的有效程度之影響）和負面標籤（自我形象，公眾和社會對露宿者的態度）。



第三階段：

## 個人訪談 - 生命故事工作的研究

– 宗旨 –

生活故事研究的目的是收集長期露宿街頭的真  
實生活體驗，幫助建立可增強長期露宿者求助  
動機的介入模式。

– 參與者 –

第三階段共有 12 位受訪者。訪問員從服務使用  
者的焦點小組隨機抽出。然而，由於部份受訪  
者當時正受健康或情緒問題影響，因此無法參  
與個別訪談，所以最後是根據受訪者的狀態而  
選擇繼續研究。參與者得到 \$ 100 超市優惠券  
作為誘因。

– 設計和程序 –

受訪者透過四個組織被招募，兩位訪問員根據  
半結構化訪問提綱訪問他們。12 位受訪者中，  
有 11 位於參與者在他們所屬的機構中進行採  
訪。

訪問的時間約為 2 小時，涵蓋了 3 個範圍的問  
題：

- 1) 生命故事、
- 2) 與社工的關係和
- 3) 負面標籤。

– 材料 –

訪問提綱：訪問提綱涉及三個範疇，共 15 道問  
題：

- 1) 訪問員要求參與者講述他們成為露宿者前的  
故事，參與者有清晰時序可依從，過程中發掘  
他們生命中感到遺憾和滿意的事情；
- 2) 與社會工作者的關係，參與者分享他們接  
觸、尋求幫助，及與社工建立關係的過程；
- 3) 負面標籤，參與者講述對社會及他們自己對  
露宿者的感受和他們的受歧視的經歷。



## 第二節：結果與分析

這個計劃藉著 3 個服務提供者的焦點小組討論、5 個露宿者小組討論，12 個深入個人訪談的形式進行研究。

第一期：

### 3 個服務提供者焦點小組討論

三次服務提供者焦點小組討論的受訪者成員來

自四個露宿者服務機構，包括：社協、無家者、救世軍及聖雅各。參與者男女人數相若，他們服務時間最長為 20 多年，最短為半年，職位由前線社工至高層管理，見下圖。

討論範疇：露宿者尋求協助意欲、與社工及同儕的關係及負面標籤等。

	參與者	性別	年齡	現時職位	參與者所屬機構	從事露宿者服務年期
小組 1	社工一	女	51-55	中層管理	無家者	20 多年
	社工二	女	51-55	高層管理	無家者	20 年
	社工三	男	36-40	前線社工	無家者	2 年
	社工四	男	21-25	前線社工	救世軍	約 6 個月
	社工五	女	26-30	前線社工	救世軍	2 年
小組 2	社工六	女	21-25	前線社工	社協	10 個月
	社工七	女	31-35	前線社工	社協	10 年
	社工八	男	21-25	前線社工	聖雅各	6 個月
	社工九	女	26-30	前線社工	救世軍	6 個月
小組 3	社工十	女	26-30	中層督導	聖雅各	1.5 年
	社工十一	男	21-25	前線社工	聖雅各	2 年
	社工十二	男	46-50	前線社工	社協	16 年
	社工十三	男	31-35	前線社工	社協	7 個月



### 3 組社工焦點小組討論重點：

#### 第 1 個社工焦點小組討論：

- 社工的策略：社工咬住不放，誘導對方的需要，協助受助者與世界連接，找到 holy moment。
- 對露宿者的負面標籤：資本主義社會、政策執行者、家庭、職系、甚至自己，對當時人的抗拒或趕絕。

#### 第 2 個社工焦點小組討論：

- 著重為露宿者爭取物質性資源。
- 對過來人做義工效果存疑。
- 露宿者比黃賭毒人士更弱勢，社會傾向與他們保持距離。

#### 第 3 個社工焦點小組討論：

- 聆聽、關心、耐性很重要。
- 平時為露宿者提供資訊，做好準備，打好關係，有需要時就自然會找社工協助。
- 社工作為橋樑的角色，帶露宿者連接社會服務，如醫療等等。
- 負面標籤：社區人士對露宿者的觀感和政府對露宿者的政策傾向負面。

### 負面標籤一

#### 外界的負面標籤讓當事人也看矮自己

露宿者多以男性為主，然而他們比起黃、賭、毒的男士更為弱勢，被社會甚至家人負面標籤的情況更為嚴重。這可能因為露宿者涉及佔用公共空間的問題，另外就是衛生、精神健康、吸毒、樓價等等議題，相對地，其他社會議題則比較隱藏，所以露宿尤其引起公眾關注。

社會普遍標籤露宿者是咎由自取、懶惰、逃避工作，因而要露宿街頭，但隨著香港租金及樓價大幅上升，置業、租房的負擔越來越跟收入脫節，因此社會對露宿者多了一份同情。縱然接納多了，但社會對露宿者的認識還不足夠。現時雖然多了機構或以個人身分給露宿者派發物資，但派發的過程仍會與露宿者保持距離。政府對露宿者的態度亦不友善，現時政府及區議會對露宿者多採取趕絕的態度，只希望他們不佔據公共空間，未能從根本入手協助露宿者解決他們的問題和困難。另外部份傳媒報導都影響社會大眾對露宿者的觀感。同時有社工提出家人對露宿者的排擠有時比想像的更嚴重，那羞恥感讓露宿者的家人難以面對。

社工一：我試過出過一本書，開三個 section 做嘅。第一個 section 呢係講佢自己生命個改變啦，咁第二個部份呢就係講佢屋企人點樣睇佢嘅改變，我係無估到.....我係搵唔到屋企人寫。我當時呢.....我係幾悲哀.....即係當時對我嚟講，我嗰個感覺係.....幾淒涼，即係點解會吸毒都有咗，老友，咁點解瞓過街.....無人.....後尾歸根究底，同一啲屋企人傾過呢，原來其實佢覺得好可恥呀，露宿係 labeling 一啲嘢嘅。即係覺得係.....可恥呀，吸毒都會改咗，瞓街.....衰到瞓街。原來有啲嘢呢，係潛藏喺個羞恥感嗰度嘅。我後尾係要處理屋企人對佢嗰個羞恥感。咁嗰個係我始料不及嘅。

### 對服務模式的啟示

對於露宿者服務的介入，社工與露宿者關係的界線是一個頗具爭議性的地帶。應像家人一般，還是保持一點距離，避免他們過份依賴？然而，經過三個焦點小組討論可得出社工採取的態度應為尊重、愛、關懷、耐性，與他們同行，不以高高在上的態度，更不應該輕易放棄他們，接納他們，繼續跟進露宿者。

同時露宿者的家庭問題亦十分重要，部份受訪者認為露宿者對家人常懷負面感受，一方面令

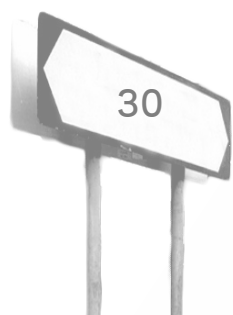
他們難於再接觸家人，另一方面可見他們對自己形象都傾向負面的。對此社工可多了解他們的家庭背景和心態，再接觸家人的障礙等，找出線索幫助他們有更多人生的選擇。

### 第二期：5 個露宿者焦點小組討論

訪問由 3 月 16 日至 25 日期間進行 5 組焦點小組討論

受訪者成員：來自四個機構，包括：社協、無家者、救世軍及聖雅各。5 組的露宿者受助人都曾經接受過機構不同程度的協助，同時他們與社工及機構亦建立了不同程度的聯繫。受訪者全是男性，年齡由 36 歲至 77 歲，平均年齡為 55.9 歲，露宿年期最短是 8 至 9 個月，最長為 20 多年，而首次露宿年齡最小 13 歲，最大為 67 歲，他們多集中在九龍區，有小部份是港島區，沒有受訪者在新界區，如下表。（見另頁。）

	參與者	年齡	露宿區域	總露宿年期	首次露宿年齡	轉介機構	在職人士
小組 1	案主一	43	九龍區	13	30	社協	否
	案主二	60	九龍區	10	50	社協	否
	案主三	58	九龍區	約 20 年	38	社協	否
	案主四	45	九龍區	約 10 年	34	社協	否
	案主五	77	九龍區	6-7	13	社協	否
	案主六	65	九龍區	2	62	社協	否
	案主七	53	九龍區	3.5	50	社協	否
小組 2	案主八	64	香港島	50	14-15	聖雅各	否
	案主九	68	香港島	8-9 月	67	聖雅各	否
	案主十	58	香港島	7-8	50 多歲	聖雅各	否
	案主十一	55	香港島	約 10 年	40	聖雅各	否
小組 3	案主十二	67	九龍區	約 2 年	64	社協	是
	案主十三	59	九龍區	8-9	50	社協	否
	案主十四	45	九龍區	約 3 年	42	社協	否
小組 4	案主十五	49	九龍區	19	30	救世軍	是
	案主十六	55	九龍區	3	52	救世軍	否
	案主十七	36	九龍區	8	32	救世軍	是
	案主十八	65	九龍區	15	50 多歲	救世軍	否
	案主十九	46	九龍區	15	31	救世軍	是
	案主二十	40	香港島	4	36	聖雅各	是
	案主二十一	60	九龍區	2.5	56	救世軍	否
小組 5	案主二十二	54	九龍區	1.5	46	無家者	否
	案主二十三	60	九龍區	5	55	無家者	否
	案主二十四	76	九龍區	10	63	無家者	否
	案主二十五	59	九龍區	20	30	無家者	否
	案主二十六	50	九龍區	11.5	24	無家者	否
	案主二十七	42	香港島	4	38	聖雅各	否



由於這研究對機構轉介受訪者時沒有特別要求，因此研究利用便利抽樣的方法邀請受訪者參與研究。接受訪問的露宿者都曾與機構接觸或向機構求助，所以研究沒有訪問從未接受機構協助的露宿者，但我們希望透過受訪者的個人訪問，講出他們的生命故事，從而找出由從未接受機構協助，到找機構協助的過程、感受及期望，再深入探討露宿者尋求機構協助的誘因。

討論範疇：露宿者尋求協助意欲、與社工、義工及其他露宿者的關係，及負面標籤。

### 5 組露宿者焦點小組討論重點：

#### 第 1 組露宿者焦點小組討論：

- 對改變和求助的掙扎：受訪者表達他們都想改變、就業，但連第一步都走不出。另一方面又覺得需要機構幫助，但機構的幫助有限，有種拉扯。受訪者覺得幫助都只是短期性的，長期都是要靠自己，自己要做些事情。
- 積極表達想爭取更多資源，能具體講出需要，如上樓，得到尊嚴。

#### 第 2 組露宿者焦點小組討論：

- 能互相幫助，住在 5-6 個人的小社區，有一個上班，有些雖已上樓但仍會到街上露宿。他們會守望相助過活，與社工很少接觸，社工對於他們來說只是探訪者。
- 得到社區接納：受訪者不覺得公眾歧視他們，反而覺得社區是很包容及接納他們。

#### 第 3 組露宿者焦點小組討論：

- 心理需要：除了物質需要，亦有提到社工的關心很重要。
- 了解社工崗位的局限性。
- 對義工的愛心表示欣賞。

#### 第 4 組露宿者焦點小組討論：

- 工作動機：一半以上都較有工作動機，較積極，有些甚至已就業。除了住屋方面，其他物資上的需要似乎不大。
- 盼望得到關心：他們多希望與其他人建立友誼，大部份受訪者對中心辦的活動都正面，如 BBQ、團年飯，他們感到社工的關心。
- 標籤反應：部份接受自己被標籤，覺得是露宿者自取的，另外一部份則覺得是社會造成的。

第 5 組露宿者焦點小組討論：

- 不止於物質需要，要心靈重建：這組受訪者多講關愛，這與他們接觸的機構社工的論調、文化很相似，講生命、人的價值觀、愛心、信任等等。除了關顧生活上的需要，還有心靈上的重建，認為是比較長遠及全面之道。
- 住及食都是重要的課題。無家者有提供住宿及膳食服務，而且地點相同，很是方便。

### 尋求協助意欲一

#### 物質需要、服務需要、情感需要互相交織

受訪者主動接觸機構，主要基於三方面需要：

- 1) 物質需要，
- 2) 服務需要，
- 3) 情感連繫或精神上的滿足。

第一類	物質需要，如食物、保溫用品。
第二類	服務需要，包括申請房屋、經濟援助、社會支援、醫療服務、求職及戒癮服務，如救世軍受助人案主二十一，他被外展社工接觸多次，又被邀請參與活動，因而與社工 / 機構建立關係，後來找社工幫忙申請援助基金。
第三類	情感連繫、精神上滿足：露宿者願意與社工建立關係，感到社工是他們的傾訴對象。

這三類的求助需要有時是交織在一起，因物資需要認識社工，繼而在服務申請想起曾接觸過他的社工。建立關係後，會找社工聊天，或當社工邀請他們當義工時，他們會欣然答應。受訪者案主十九因為物資的需要，而帶動他參與機構的活動，擴闊了他的生活圈子。

### 負面標籤

負面標籤方面，雖然近年社會大眾對露宿議題多了認識，部份市民理解亦明白樓價及租金高企難以置業及找到適合居所租住，對露宿者多了一點同情，但社會對露宿者仍沒有深入了解，負面標籤及歧視仍然存在。近期轉載自英國《每日郵報》的一則新聞揭示香港二十四小時營業的餐廳的深夜情況，同時近期的研究顯示露宿者於這些餐廳過夜的數字亦大幅增加 ( Law, 2016 )。由於居住問題，這餐廳成為了露宿者暫時安身的地方。大部份受訪者都曾經有被歧視的經驗，多數是遇到其他人在表情、肢體及語言上帶有歧視色彩的行為，如「眼挖挖」、「手指指」，露宿者一般的反應都是沉默，沒有直接跟對方爭執，如案主二十五表示面對不禮貌的對待他不會駁斥，只會在心中咒罵對方。

訪問員：唔知你哋點樣覺得呢宜家公眾對你哋嘅態度係點樣樣呢？一般，啫係市民大眾呀，街坊呀對你哋嘅態度係點樣樣呢？

案主七：負面。

案主一：歧視囉，唔尊重我哋囉。（訪問員：嗯，點唔尊重法？）當我哋乞衣囉！

訪問員：可唔可以具體講吓啲例子呀？或者...

案主一：啫係揸兜拿飯食咁囉！唔尊重我哋喇... 露宿者。

訪問員：佢哋啲樣係點樣呀？嗰啲眼神係點呀... 可唔可以形容？

案主一：歧視囉！眼挖挖，挖住你囉！

（訪問員：眼挖挖嘅）見你阻住條街呀，行開咁囉！阻住條街行路呀嘛。

雖然感到被歧視，露宿者普遍表示理解。受訪者案主二十更表示社會上對他們的控訴都是事實。

當被問到露宿者這個問題是誰的責任時，部份受訪者覺得是社會的責任，但亦有不少覺得是自己的責任，是自己的問題導致今日露宿的結果，他們內化了負面標籤（internalized stigma）認同主流社會對露宿者的論述。這亦

可能因為他們曾經親身看見其他破壞公共空間秩序的露宿者，例如在公眾地方吸毒、小便等，對途人或其社區內的居民做成滋擾，因此破壞了露宿者的形象。有些受訪者會自覺盡量減低滋擾，例如案主十九他只在晚上十一時後才睡在文化中心附近，翌日早上六時前就會把東西收拾好離開，又例如筲箕灣的受訪者會自行清潔露宿點附近的地方，他們甚至可以與鄰近的街坊建立一個良好的關係。

案主十九：問題係我覺得，令我最反感嘅一樣嘢係我覺得有時候，露宿者唔緊要，你不帶走一片雲彩呀。喂，你喇唔緊要，你唔好成日霸著一個地方。啫係最出名北角糖水道同旺角天橋嗰度，你唔好霸曬成個嘢。我唔介意你係某一個地方喇，譬如某個公園喇，或者譬如，就算你話係文化中心喇。唔緊要。（訪問員：嗯。）你喇完之後，係唔影響到人嘅嘢，譬如你話十一點至六點，差唔多嗰度無人行又唔阻訂嘅你喇嗰度，我唔介意。我覺得無問題。走，你擺埋啲嘢走呀。有啲人好似呢，拍吓「囉友」走，紙皮你都擺番走呀好心。（訪問員：嗯。）你擺嗰度啫係要人嘅，啫係真係好似執你手尾咁。有啲人呢就霸埋成條天橋底呀，真係好似.....佢係合法咁樣，阻埋條街咁呀，咁呀.....我都唔得啦。





受訪者與家人的關係普遍都是已經隔絕，少部份仍與家人聯絡，但他們會對家人隱瞞露宿者的身分，只有極少部份受訪者的家人既知道他的露宿者身分而且亦能保持聯繫。受訪者露宿時間越長及年紀越大，普遍與家人關係越加疏離。部份較年輕的受訪者（大概 45 歲以下）開始露宿是因為與家人關係不好所以離開家庭。在無家者的受訪者案主二十二就表示與家人重建關係對他的重要性，大部份受訪者在小組討論中未有深入討論他們與家人關係，需在個人訪問才可以再深入地探討有關議題。

### 對服務模式的啟示

經過五組露宿者焦點小組訪問，可以得出露宿者的需要並不止限於物質上，其心靈上的需要亦十分重要。社工及義工的關懷令他們感到安心，在孤單中知道還是有人會關心自己的。

他們了解社會對露宿者帶著負面標籤，而這類由外而轉至內的標籤被他們認同並內化了，變成對自己產生負面形象。有一些受訪者會嘗試積極地改變這些形象，如以就業或露宿者行為，區別自身與其他露宿者有所不同。

另一方面，家人關係同時都是他們關注並期望處理的問題，而有多位受訪者希望重建與家人的關係。服務機構可考慮以這方向為基礎，從而跟進或轉介，以幫助露宿者解決問題。

### 第三期：12 個深入訪談

這 12 個個人深入訪談的對象是在第二期 5 個露宿者焦點小組內的參與者，我們每組隨機抽 2-3 個參與者作個人深入訪談，但由於被抽中的參與者部份因為身體情況、時間安排等原因未能參與，最後我們按照參與者願意是否再接

			露宿		
露宿者	性別	年齡	首次露宿年齡	首次露宿年份	露宿年期
案主一	男	43	30	2000	13
案主二	男	60	20 多歲	~1980	10
案主三	男	58	20 多歲	~1980	20 多年
案主九	男	68	67	2014	8-9 個月
案主十二	男	67	40 多歲	~1990	~2
案主十三	男	59	51	2006	9 個月
案主十四	男	45	42	2012	~3
案主十六	男	55	52	2012	3
案主十九	男	46	30	2003	15
案主二十一	男	60	56	2011	2.5
案主二十二	男	54	46	2007	1.5
案主二十六	男	50	24	1987	6.5



受訪問來選出這 12 位個人訪談的對象，他們的基本個人資料如下表：

這 12 位接受個人訪問的露宿者都以生命故事的形式讓他們講述他們的家庭背景、成長經歷、曾從事職業、成為露宿者的經過，及與社工接

觸及建立關係的過程，以及負面標籤。當中我們發現兩個範疇是露宿者在講述生命故事時必會觸及的：原生家庭及社會行為偏差，而且對於他們而言這兩個範疇與他們選擇露宿有著緊密的關係。

	家庭							社會偏差行為	引以為傲 / 滿足感	重要他人
	父母	兄弟姐妹	婚姻	子女	聯繫家人	感情生活				
引致露宿的主要原因										
酒樓結業、精神病發作、試圖用刀斬父親，幸及時被母親阻止，然後離家出走，開始露宿的生涯	父母在世	1 個弟弟	未婚	沒有	有		濫藥 入獄 生理上殘障 精神病	交際技巧		
被姐姐扣除了公屋的戶籍，亦因為不想自己的社會偏差行為讓媽媽擔心，所以離開家庭	父親很早過身 母親在世	1 個姐姐 3 個妹妹 1 個弟弟	未婚	沒有	有		吸毒 濫藥 入獄 生理上殘障	信仰	弟弟	
被姐姐扣除了公屋的戶籍後，不能負擔租金，他便選擇露宿	父親很早過身 母親在世	1 個姐姐 3 個妹妹 1 個哥哥	未婚	沒有	有		吸毒 入獄		哥哥	
他原本住在公屋內，但最近身體很差，在家中無人照顧，露宿街頭是想有人照應	父親很早過身 母親在世	1 個哥哥 3 個弟弟 及 1 個妹妹	離婚	1 兒子	有		吸毒 入獄 生理上殘障	少年行船 去過很多地方及懂 玩雜耍	兒子及姪兒	
從事粥舖多年，但之後式微，不能支付租金	父母早已離逝	1 個弟弟 (離世)	離婚	2 女 1 子	沒有		吸毒 入獄	做義工		
到四十多歲時工作收入不穩，不能負擔高昂的租金，而選擇露宿。	父親過世 母親在世	3 個弟弟 2 個妹妹	離婚	沒有	沒有			看書、釣魚		
他覺得自己在家中好像可有可無，於是決定離開家人	父母在世	3 個妹妹	未婚	沒有	沒有		賭博	畫畫		
以前從事白粉買賣，因 97 後經濟很差，收入大減，未能應付租金開支，選擇露宿	父親過世 母親在世	2 個哥哥 1 個弟弟	分居	1 兒子	沒有	女朋友	吸毒 入獄		女朋友	
染上賭癮，欠下賭債，他不想連累家人，就離開家人	父親過世 母親在世	1 個弟弟 2 個妹妹	未婚	沒有	有		入獄 賭博	曬相技術		
曾從事五金廠及紙行，後來失業就找不到工作，加上政府收樓，再沒有能力租住房間。	父母親已過世	2 個姐姐	未婚	沒有	沒有		賭博			
他錯信朋友，誤墮投資陷阱，甚至連累家人招致損失，他覺得無面目面對家人，繼而離家出走，過著流浪的生活	父母在世	不便透露	未婚	沒有	有			之前的職業		
小欖精神病中心釋放出來後就離開家人，他表示想過獨立的生活，亦因為怕丟哥哥的臉子，所以不想再回家	父親很早過身 母親在世	4 個姐姐 1 個哥哥	未婚	沒有	有	男朋友	濫藥 入獄 生理上殘障 精神病			

## 生命故事

### (家庭·社會偏差行為·值得驕傲的事)

#### — 家庭 —

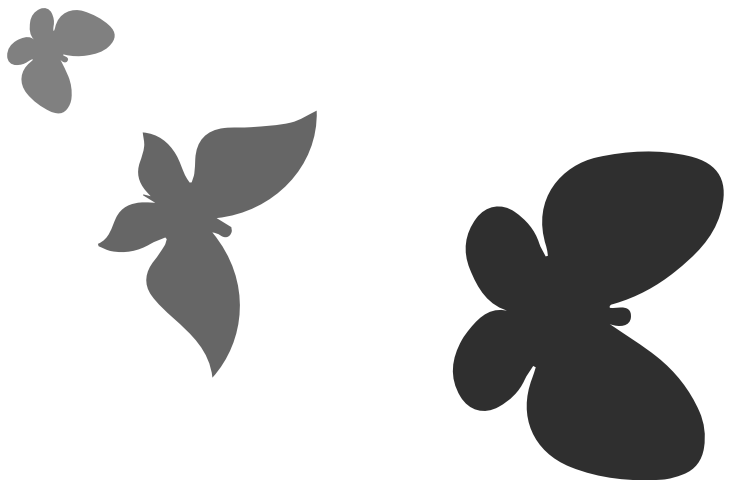
12 位受訪者的家庭背景：有 8 位是家中的長子或獨子，7 位父親已離世，2 位父母離世，3 位父母還健在。婚姻方面：8 位未婚，3 位離婚，1 位分居，3 位露宿者有子女，其中 7 位仍與家人有聯絡。感情生活方面，一位有女朋友，一位有男朋友，其他沒有感情生活。露宿者以生命故事形式講述時全都以原生家庭背景及與家人之間的關係作為他們故事的起點，對於他們來說家庭的生活與家庭成員間的關係很影響他們的成長經歷，而其他經歷，如學校的生活，就相對地較少提及。有些已婚的露宿者也會提及他們的核心家庭情況。

#### · 交惡或疏離的家庭關係，選擇露宿

全部受訪者都在不同時間開始與家人關係疏離或交惡。當中有些是一直沒有改善，甚至是完全不接觸，但亦有部份與家人仍有聯絡。

露宿者通常因為與家人期望有異而與家人發生爭執，後因不滿家人而離家，也有些是因不想關係再惡化，為減少磨擦而離家，寧可露宿。

案主二十二：初頭都唔想返屋企，好躊躇唔想返屋企，返到屋企嘅時候家人見到你，嘩，你上咗去一段時間咯，點解啊？咁呢段時間做乜，點解無聯絡佢地啊，究竟發生咩事啊？.....咁跟住追問啲生意做成點.....雖然佢地係我親人，但你點講.....嘩，咁大筆錢咯，我好難去開口同佢地講個段時間發生咁多嘅事，尤其以我當時嘅身分，吓，讀咁多書，做咁嘅職位，我為咗嚟樣嘢甚至放棄咗自己嘅高薪厚職，明明係一條好好嘅發展道路先啱啊，點解今時今日咁，返嚟咁嘅殘局嘅，咁個心點會好受，於是喺屋企逗留咗一段（時間），我諗唔超過兩個禮拜，咁佢地始終都會話（我）.....我驚佢地無人會接納我，我自己都接受唔到，於是我就唯有收拾行裝，靜雞雞就離開屋企。咁就開始咗我流浪嘅生活。就係咁流浪。



· 愧對家人

受訪者由於成就不如家人的期望，甚至成為露宿者，而感到丟臉，既不想面對家人，亦不想家人知道自己的境況，所以部份選擇不再見家人。

早期由內地來港定居的露宿者，他們當時為了要在新地方有所發展，獨立於原生家庭，建立自己的生活，甚至衣錦還鄉。現在如此境況實在難以面對家人，寧願在香港露宿街頭。亦有露宿者回想自己的行為弄至妻離子散，無限唏噓，覺得對不起家人。

部份露宿者決定離家露宿的出發點是為了家人，如不想賭債問題成為家人的負累，不想令家人擔心或避免因相處不來而爭吵，令關係進一步惡化。

案主十九—因為欠下賭債，追數公司追上門，不想連累家人於是離開。

案主十九：咁其實唔係嘅，錯就知道係自己錯，（訪問員：係）但係唔想再麻煩佢地先走，走出黎住囉（訪問員：嗯）變咗你唔喺度住，你變咗會少咗好多嘢嘅問題囉。

· 仍有聯繫，關係反更好

有些露宿者雖與家人不和，但亦不至於完全決裂，偶有會面，受訪者當中有7位與家人仍有聯繫。他們有些表示露宿後與家人的關係反而更好，因為與家人見面少了，磨擦亦因此減少了。大部份露宿者的家人並不知道他們露宿，亦有少數表示家人是知道的，但都未有阻止或特別回應。

· 重要他人（Significant others）珍貴回憶

受訪者講述他們過去與家人相處時，不其然勾起許多回憶：與誰關係最差、最好、最密切、影響最深，最掛心的等等，特別想起一些已去世但敬重的長輩，疼愛的後輩，都不勝唏噓，這些重要他人曾在他們生命時空中留下美好印記。

案主九—他在訪問的過程中每當提到他的兒子及姪子時，都面露笑容，他們都是案主九最掛心的親人。

訪問員：屋企人支唔支持你呀，佢哋知唔知你想戒（毒）？

案主九：知呀（訪問員：支唔支持㗎？）支持

訪問員：邊個最支持你？

案主九：成屋企人都支持啦。

訪問員：哈哈。笑呀。一講屋企人呢就好開心。

案主九：成屋企人都支持㗎。

訪問員：所以你宜家同屋企人關係都好好，每次呢一講起啲仔呀，啲侄仔呀（案主九：哈哈），你就笑，笑到呢，好開心㗎次次都。（案主九：係呀）。……佢哋知道你戒到嘅話呢，最開心都係佢哋啦。

案主九：係呀。

### 社會行為偏差 – 引而為憾

受訪的 12 位露宿者中，有 10 位在露宿之前都有涉及社會偏差行為，包括吸毒、販毒、酗酒、賭博、入獄。講述生命故事時，他們都很少主動深入地談及相關的行為，需要訪問員追問才會更詳細地講述當時的情況。

#### · 懊悔當初

在他們講述生命故事時，社會偏差行為往往讓他們感到懊悔，引發家庭不和，連累家人，入不敷支，甚至窮盡一生儲蓄。加上他們年紀漸大，難以找工作，令他們無法支付高昂的租金，逼於開始露宿生涯。

當被問及「若你可再演繹你的生命時，有沒有什麼事情、想法或決定想改變？」及「如果有一个人與你的經歷差不多，你會如何引導他，或你想告訴他什麼？」他們大部份都會以改變當時的社會偏差行為作答案，這反映他們覺得社會偏差行為很大程度上是造成今日狀況的原因。

案主十九— 當他還從事沖曬相片工作時，就染上賭癮，他稱當時他的收入還可以應該賭債，但之後沒有穩定的工作後，輸錢累積的債項已沒有能力償還。

案主十九：其實，賭就好早開始有，做曬相嗰時，因為（收入）穩定咗……幾乎一出糧就去賭嗰隻囉。

訪問員：賭啲咩呢？

案主十九：有時去賭吓馬嗰啲囉，有時咪過去澳門嗰啲囉。

...

訪問員：咁嗰個欠債係咪都算幾多吓？

案主十九：我自己認為就……多就唔係多嘅，係十零廿萬嗰啲咁嘅數，如果你要想還嘅都可以還到嗰隻囉……只不過係嗰段時間突然之間，你無咗嘢做，（訪問員：係）你變咗你想還都還唔到囉。

· 願意改變的原因

部份受訪者表示早已改變其偏差行為，如戒除賭癮及毒癮，有部份還在改變中，讓他們想改變的原因有：

→ 宗教影響：如案主二，因信仰的支持而決心戒毒。

→ 入不敷支：案主十九因為知道他不能再支付因賭錢而積下來的賭債，於是決心戒除豪賭的習慣。雖然間中還會小賭，但都會忍手。

→ 身體健康：案主九因腰部近年經常疼痛，決定戒毒，預防自己的健康狀況越來越差。

→ 環境轉變：案主一因為起初不習慣露宿街頭，所以以濫藥的方法令自己可以安睡。用藥 2-3 年後，因為被安排入住精神病院，最終以半年時間戒除，並至今沒有再濫藥的習慣。

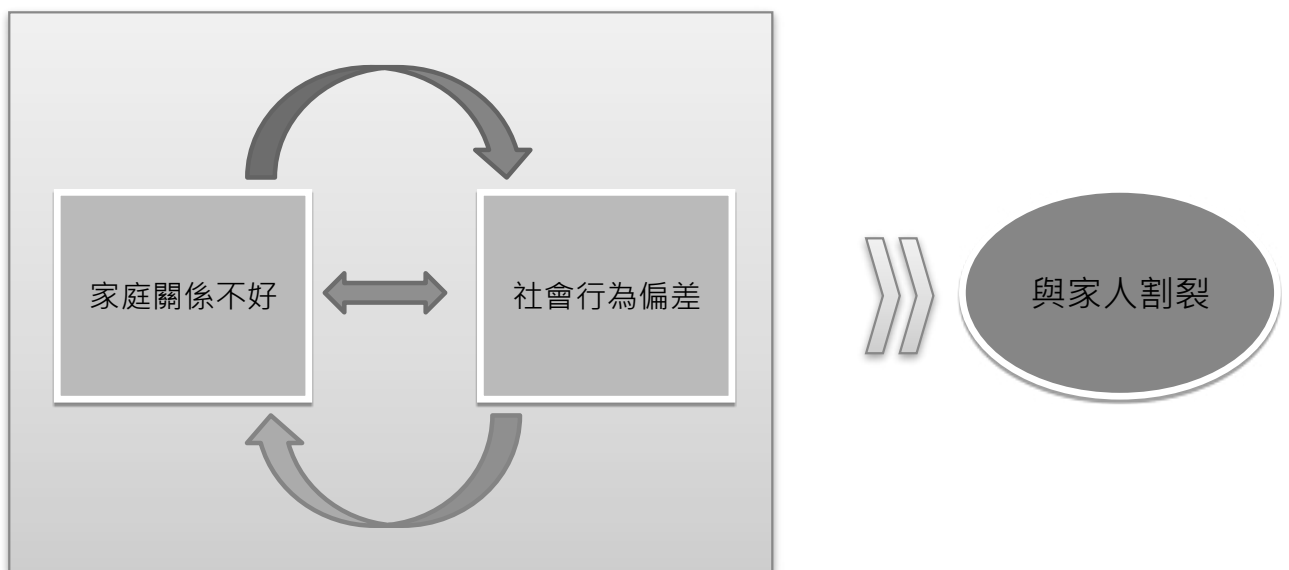
社會行為偏差，家庭關係和露宿的關係

研究發現，社會行為偏差和家庭關係兩者緊扣。受訪者中有 8 位曾經因為社會行為偏差而要入獄或教導所，因而與家人的關係疏離，導致日後與家庭割裂，離家露宿。

原生家庭普遍對受訪者的成長經驗都有一定的影響，在上一節亦提及到由於家庭沒有好好管教及照顧，受訪者之後出現社會偏差行為，接著選擇離開自己原生家庭。

可見家庭及社會行為偏差兩者因果難分，互相影響，最後當事人與家人割裂，離家露宿。

圖表一





## 值得驕傲的事

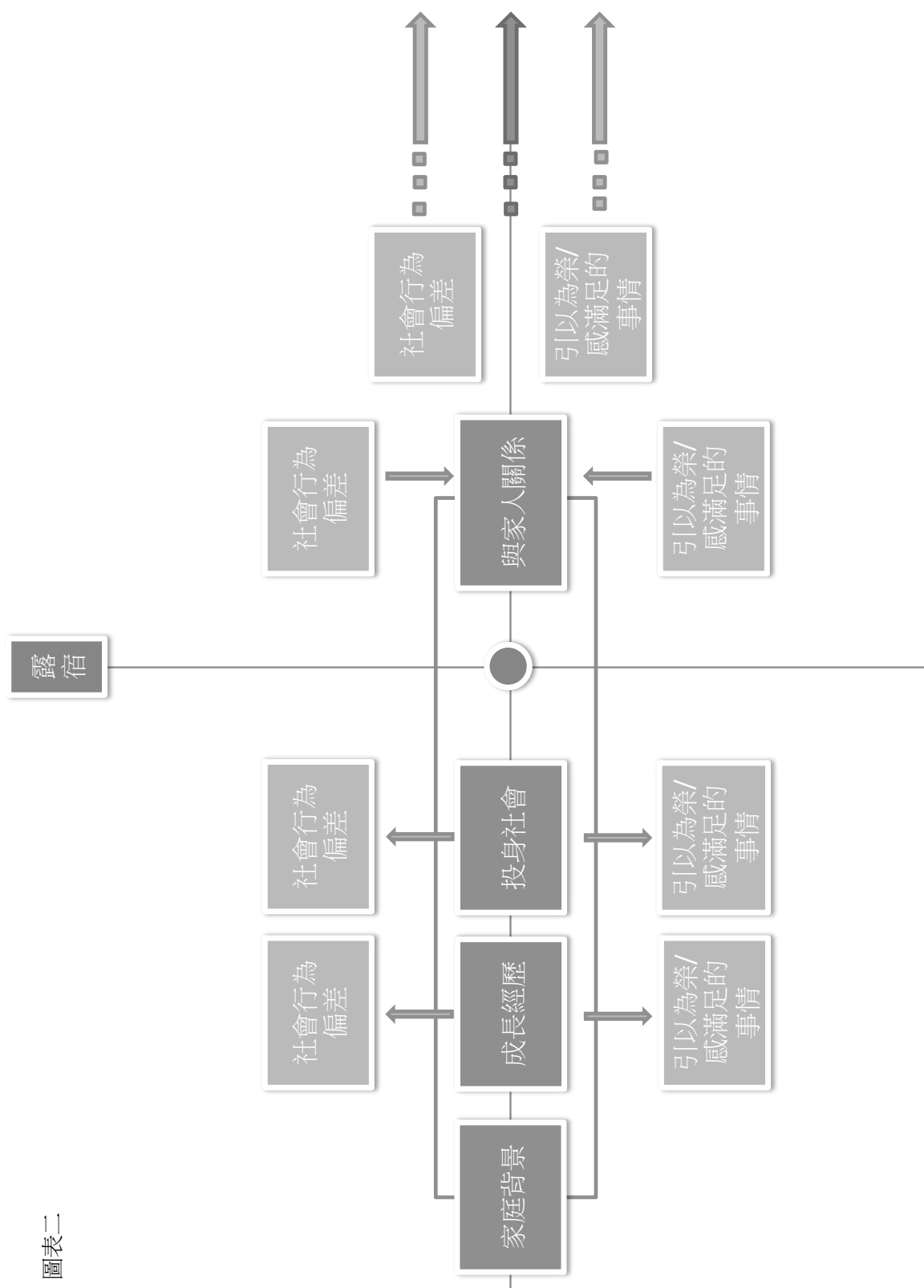
當社會，家人，甚至自己都對露宿者這個身分充滿負面感覺時，他們是否就被定格為一事無成，一生潦倒呢？他們有沒有成就，貢獻，甚至引而為傲的經驗呢？

訪問者當中只有兩位為以往的職業及技能感到驕傲，其他的受訪者都沒有主動提及自己感到滿足或引以為榮的事情或人物。訪問員需主動詢問或鼓勵他們。訪問員嘗試引導他們，除了職業外，一些重要他人、人際關係、技能、興趣，都可以是獲得滿足感或引以為榮的東西。經過引導之後，有不少受訪者都可以找到一點點成功經驗，而且他們會更投入地參與這個生命故事的訪問，從而成為生命故事裡，另一個重要的範疇。可能由於他們以前多有社會行為偏差或從事不法行為，令他們難以聯想到自己有符合社會期望的「成就」。

有關受訪者他們引以為榮或感滿足的事，除了可以讓他們分享正面的經驗外，還可以發掘他們的技能和興趣。由於大部份露宿者欠缺穩定工作，致有大量閒置時間，打發沉悶生活成為一個他們需要面對的問題。怎樣好好打發時間是他們的苦惱。這反映露宿者很期望充實生活及尋找到生活趣味。

部份露宿者擁有特別技能往往會被遺忘，但透過訪談，能重新發掘出這些寶藏，並確定自我能力或作出的貢獻。案主十四在訪問當中他提到自己在中學時的日本板畫比賽中得到亞軍，原來他現在也會偶然繪畫，提到自己會畫畫時，他頓時變得歡悅。另外，案主一亦有很強的交際能力，他只會認為自己是健談，很少讚賞自己這一方面的能力。另一案主十九一直在鼓勵同儕工作，在憶述自己能為朋友帶來自食其力的正能量，他為自己的感染力感到自豪，亦願意往後繼續去正面鼓勵別人。

然而，在訪問的過程中有些受訪者可能沒有意欲回應問題，可能因為當日心情影響或者提問的內容他提不起興趣，又或者家庭及社會行為偏差帶負面，所以他們重提的時候，難免會感到「不光彩」及愧疚等的負面感受，氣氛大多會變得沉重。訪問員嘗試引入正面的題目，如談及滿足感 / 引以為榮的事，就能改變當前氣氛。



圖表二



### 求助經驗

受訪者求助經驗不一，有些在求助前已抱有不信任心態，有些則開放接受幫助。以往沒有求助經驗的露宿者，通常面對走投無路，剩下最後一滴血 (last blood) 的時候，他們才會主動求助。縱使有些仍然不懂求助，但當社工主動接觸的時候，他們亦會馬上回應，接受援助。相對而言，部份主動求助的受訪者並未有這種障礙，一旦遇到困難都會直接聯絡一直有接觸的社工，覺得合情合理，沒有感到尷尬。

當談及求助之初，露宿者與社工接觸，交流談話內容多圍繞生活基本需要，如「食咗飯未？」、「夠唔夠暖？」，然後再慢慢了解露宿者的背景、露宿情況及原因。

部份露宿者十分抗拒與社工接觸，他們抗拒的原因包括：

- 覺得自己的過去不光彩，不想透露任何過去的經歷。
- 認為這是私隱問題，不願意透露個人資料予陌生人。（確保他們私隱得到保障）
- 怕公開後有反效果，不知道社工了解到他們的情況後，會採取什麼行動。
- 為了面子、怕難為情，部份露宿者覺得主動求助或表露自己的性情會感到尷尬。
- 先預期社工不能幫助他，有些露宿者社工的工作不理解，主觀覺得他們不能協助他們解決問題。另一方面有些露宿者很理解社工的工作範圍，一些政策上的問題，例如申請入住公屋，社工難以立刻解決問題。



### 社會負面標籤

受訪者被問及被社會負面標籤的經驗時，他們部份有經歷過被歧視，只有三位表示從來未試過被人歧視。他們認為社會對露宿者帶有歧視的原因可能是有些露宿者在街上行為不檢，引起途人及街坊不便，但他們都表示自己不會採取任何行動或反應，不理會其他人的眼光或言語。

案主三

訪問員：但係你覺得有陣時公眾對露宿者可能啲語言上或者啲態度上會唔會比較差啲㗎呢？

案主三：唔會，我覺得啲有陣時真係唔怪得人㗎，你自己即係搞到啲地方，我自己都覺得一場糊塗啦，你無地方馴咪求其搵張床.....墊住馴咪算囉，好似當係自己屋企咁，又電視機又洗衫，又周圍掛將啲底衫褲，都唔知似乜，我睇落去都唔順眼啊，唔好話人啲啲普通人啦。

訪問員：你都覺得佢哋佔用嘅空間.....（案主三：即係離譜）太多啦。

案主三：即係嗰度當好似自己屋企咁嘅，街嚟㗎咋，馴街㗎咋而家你，自量吓吓大佬。收音機、又電視機咁樣，衫褲又周圍掛。

當被問及自己與其他露宿者有何不同，受訪者都表示自己會較為乾淨，自重或顧及他人，例如他們會好好地收拾整理好地方、不會白天躺臥公共地方，減少對其他人的影響，可見他們其實不想被看扁。

### 工作

部份受訪露宿者有主動提及有關工作的話題。有工作的受訪者大都對於自己有能力工作感自豪。就算目前沒有工作的，當他們論及過去工作經驗，都會變得起勁。工作能力可能和男士形象緊扣，有工作是個顯示能力的標記。

受訪者大多打散工，原因為：沒有住址證明難找到長工、年紀漸大，競爭力下降，亦有一些受訪者不願做長工，可能過去有負面經驗、不想與合不來的人朝夕相對。案主十九不想找長





工，他表示散工不需要與人建立長期的合作關係，即使難以與同事合作也只是一段短時間。案主十三離開了原有長工後，不想工作，原因是「唔想受氣」，所以寧願申領綜援，可見他們部份在與人共處上存在一些心理障礙。另外，由於露宿生涯必須晚上休息，白天活動，這亦限制了他們無法找夜更工作。非在職的，大多希望自己找到工作，有安穩的生活。而提及以往的工作會勾起他們自豪的感受。



### 對服務模式的啟示

要認識服務對象，離不開了解他們的背景。生命故事是一個不錯的介入手法，去揭開他的過去，從而了解他目前的處境、想法。透過重尋一些遺失片段，遺忘的碎片，可發掘一些埋藏了的生命特質、元素，從而擴闊身分，締造更多可能性，對於當事人前面的路，夢想，也可以有嶄新的探索。

生命故事裡家庭幾乎是必會出現的一環。對露宿者群體來說，家庭關係大多是一個不愉快的記憶。脫離家庭，選擇露宿也不投靠家人，家庭對於他們是一個既遙遠又接近的地方。遙遠是他們拒絕家人，或被拒絕，又或雙方都不想在一起；接近是家庭的問題與他們的成長，人生路，選擇露宿息息相關。有的對家人仍有恨意，有的對家人滿懷愧疚，有些已經完全斷絕來往，有些仍不時見面，且隨著少見面關係反而較以前好。對於一些已經和家庭完全割裂的露宿者，原來有部份仍掙扎於要不要重尋家人，因此探討家人的議題幫助受助者以更多角度審視自己的疑惑，尋找答案。



引致露宿，或多或少都與早年社會行為偏差有關。此行為也是生命故事裡重要的轉捩點，他們為此付上生命沉重代價，如家庭關係割裂，一貧如洗，入獄等。回顧這段歷史，有些會更堅定自己要痛改前非，就算有些還沒有作出改變，但回想代價時，也會提高警惕性。

對自身負面的評價普遍存在與露宿者。如何扭轉這個定格，讓他們能更正面認識自己，或許能重拾自信，盼望，動力？他們需要一些新的角度去認識自己的多重面向，發掘過去遺忘了的能力，成就，生活裡的樂趣，生命出現過的重要他人。研究顯示擁有工作能力可建立他們的信心，不管是現在有工作或是過去曾工作都可好好利用來推動他們的自我認同和自信。這些遺失了的線索，對重塑當事人的生命至為重要。露宿者一般難以自動找到自己的長處，這是服務提供者的責任與他們共同探索。

服務提供者也適宜注意談話時的氣氛，如需要，太多負面的經歷可以幽默或較正面的題材舒緩，重要是當事人能投入分享他的故事。

露宿者會因應過去自身經歷或朋友間對服務提供者的論述而對求助主動、被動或抗拒。服務提供者宜耐性處理，遇到抗拒，要明白並接納他們的原因，慢慢化解對抗。對於帶著需求而來的求助者，也要適當誘發他的深層需要，不要滿足與表面的物質供應。漸漸建立關係，必須有互信的基礎才能豐富服務的內涵。切記態度要尊重，並重視所作承諾。

訪談過後，有部份受訪者表示過往未嘗試過這種交流模式。他們接受生命故事的訪談模式都有良好的感覺，因此預計以生命故事模式作介入可為他們帶來正面的影響。建議的生命故事介入露宿者的形式以家庭背景作為主幹，以連繫他們的社會行為偏差，以及有滿足感或引以為榮的事項。





### 第三節：介入模式

#### 4.3.1 介入的過程及跟進

- 家庭關係
- 負面經歷
- 身分覺整

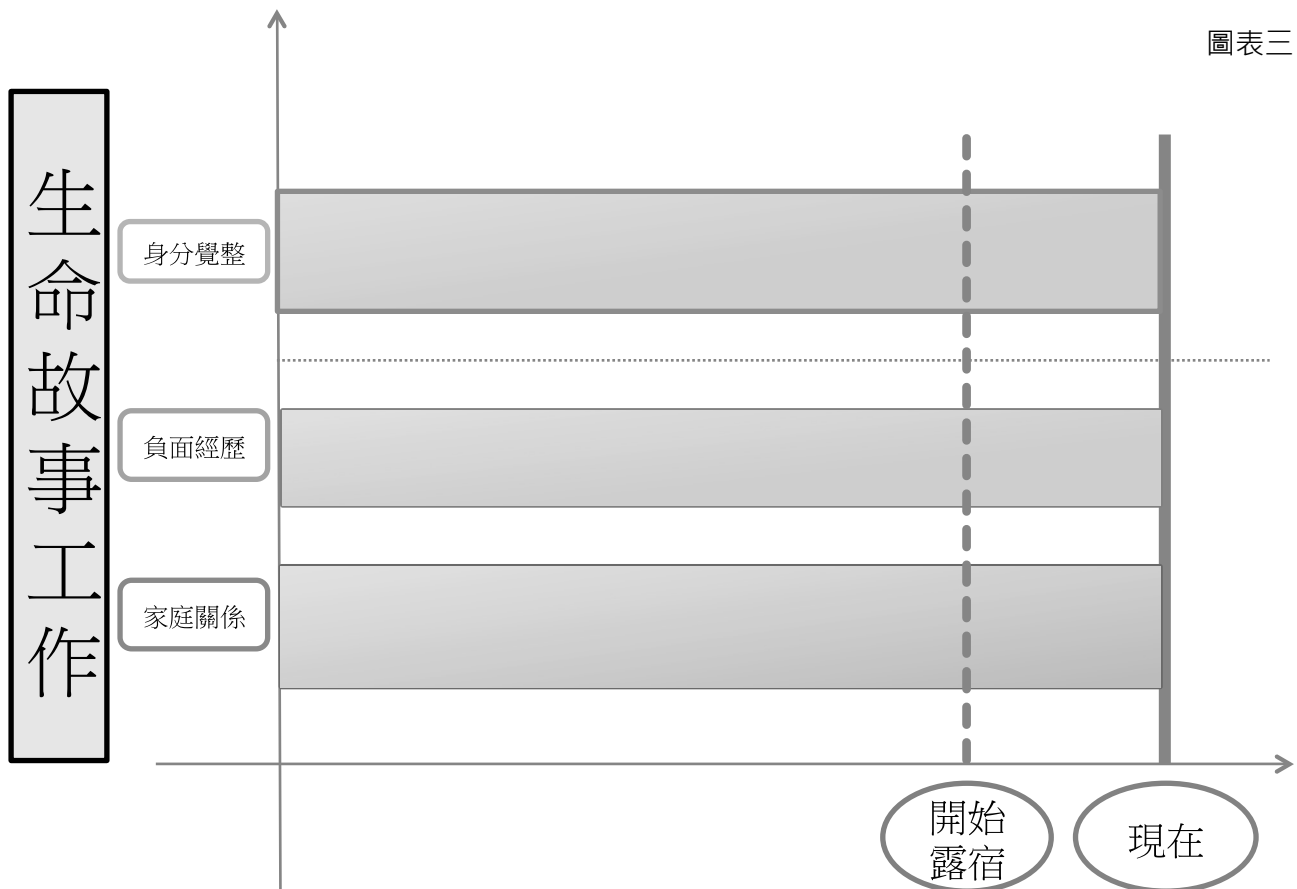
#### 4.3.2 介入前的基礎及準備

- 建立關係
- 準備工作
- 訪問開始

#### 4.3.1 介入過程及跟進

從今次露宿者研究所得我們發現生命故事 ( Life Story Work, LSW ) 就像一條隧道，以生命為本作為一道軌跡，協助同工更明白露宿者的內心世界及經歷，亦給予露宿者能夠再接觸其生命片段，讓他們可以對生活選擇多一份的考慮，而重塑及重尋自己的生命。透過重尋和展開的自己生命期望達到

- 1) 加強社工對案主的認識及接納、
- 2) 對過去的生命多一些演繹角度、
- 3) 對現在的生活多一份理解、及
- 4) 對未來的生活多一些選擇。



當與露宿者訪談時，想深入了解露宿者的人生，家庭背景的影響是最大的。以時間線形式進行生命故事工作時，往往原生家庭會成為主要談及的話題，而由此引伸出，一些間接或直接的原因造成他們離家露宿的決定。時間線由家庭的問題引伸至露宿時期多會連繫上社會偏差行為。原生家庭因素以及一些偏差行為相互影響下，造成了當時露宿的決定。

同時跟隨他們的人生故事時，負面經歷甚至社會偏差行為也成為一項他們當下建構自我形象的重要因素，他們很多時都會提及他們這些行為，在成長期至投身社會交上了損友、加入黑社會、染上上癮習慣等，繼而影響到他們的收入、與家人的關係，部份甚至因為這些行為問題與家人發生爭執，引致離開家人，選擇露宿。故進行生命故事時，社會行為偏差也是重要的一環。


綜觀以上兩項的範疇，對露宿者而言都是一些比較負面的經驗。故此，為平衡進行生命故事時，及避免他們對自己有过分負面的自我形象而影響自尊，需要加入另一範疇——身分覺整，當中包括滿足感或引以為榮的事。當談及這類

事物時，訪談氣氛將會變得輕鬆。同時與露宿者談論這方面的話題可以令露宿者更開懷地傾談，亦幫助他們建立一些自我價值。

同時由於大部份露宿者皆為男性，其剛陽性的特質會深深植入他們的行為上。所以這種價值會影響到他們的行為上，例如對自身的期許而導致不會主動求助。但是這方面的想法已根深蒂固，他們比較難以察覺這想法的影響，當進行生命故事工作時比較難以成為獨立的項目。然而當露宿者談及以上三項範疇時，可看見這男士剛陽性就像無形之手一直影響他們的判斷，從而作出的反應，行為。所以，露宿者未必清楚地意識到這想法的影響，但是事實上會左右了他們人生中各個階段，而幫助他們回想並理解這無形之手的影響亦可令他們對自己的人生有新的看法。

綜合研究所得，此報告建議為露宿者進行生命故事工作的範疇歸納為 3 個：

- 1) 家庭關係、
- 2) 負面經歷、
- 3) 身分覺整。



同時訪問員必須記著生命故事工作可能不只進行一次，可以不斷延續，有時露宿者可能因為記錯、環境轉變或個人觀感改變，而與之前所講的內容有出入，但訪問員都必信任露宿者所講的內容，不要持著批判態度作出質疑。

這個生命故事工作目的是協助露宿者重述他們的故事、重寫他們的人生、重整他們的人生，當露宿者並沒有意願放棄露宿或與家人重聚或修補關係，或改變其當當的偏差行為，我們都必須尊重，社工沒有必要改變他們的決定，重點是讓他們從重整他們的人生的過程當中可以讓他們有機會重選他們的抉擇。

#### － 男士剛陽性對求助的影響 －

研究之中部份露宿者在求助的過程中他們會覺得求助感到尷尬，他們覺得關係到面子問題，又或者不知道如何開口，所以男士剛陽性正正影響露宿者求助的模式。

以下的情況都可能在求助的過程中男性感到自尊心受損而拒絕求助。

- 主動求助，表現懦弱的一面
- 表達自己的感情
- 主動向家人修補關係
- 承認自己行為錯誤

一般男性都很抗拒求助，因為他們固有的形象都是幫助者 ( helper ) 及保護者 ( protector ) ，所以當他們身分由幫助者及保護者變為被幫助及被保護時，會感到難以適應。受訪中的露宿者部份向我們表示他們很少找社工求助，但當我們再仔細地問他們有否找機構提供物資或處理申請手續時，他們卻多數都表示有，他們一方面可能覺得求助是一些很嚴重的情況下才會求助，物資或辦理手續只是社工一些很正常的工作範疇，所以他們被問到找社工提供物資或處理申請手續會否感到尷尬，很多時他們都覺得沒有問題，認為有需要找社工是很合理的，另一方面亦反映他們對求助這字眼特別敏感，所以直接問有否向社工求助，他們都多數會回答：「好少」。他們求助的意欲十分低，通常只有在沒有辦法時才會主動求助。

#### － 心理情緒的壓抑 －

香港雖然是一個已發展的城市，但性別定型的文化概念 ( cultural concept ) 仍然根深柢固，一般男性內化社會規範 ( social norms ) ，他們對自尊、剛強、獨立、忍耐有一定的堅持，以致他們遇到困難時會把情感壓抑、逞強、自行解決問題，務求維持那種男士的刻板形象。

露宿者約 94% 都是男性，部份講述離開家人的原因是想解決當時的困難。男性保家衛國 (protect the family) 的思想深厚，從而令一些未能符合這種男性形象的男性感到自責。研究反映男性面對家庭衝突時，較少以調解衝突及協商的方法解決，寧願犧牲自己 (sacrifice) 或把自己邊緣化 (marginalize)，繼而選擇離開家人來解決問題。

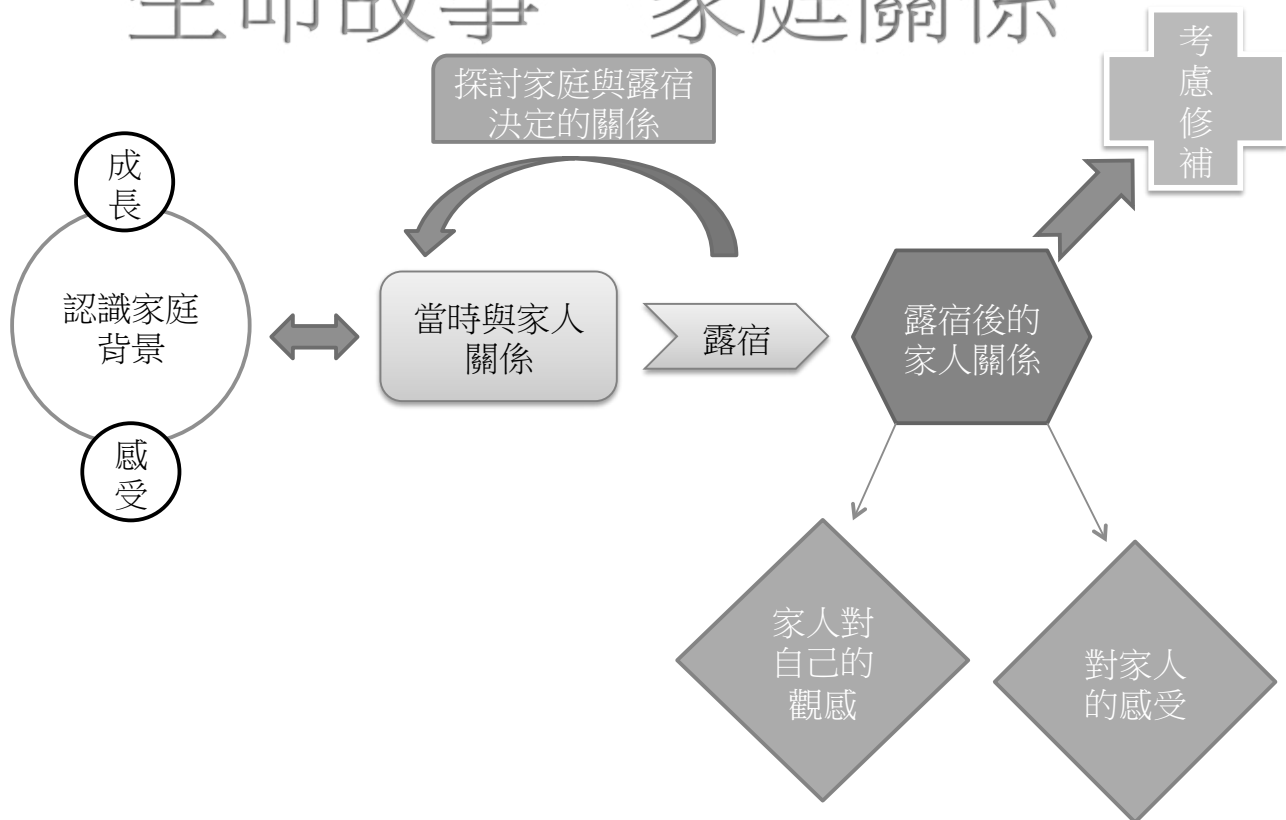
可嘗試探討他對一些問題感到困惑或糾結，是否因為他受到社會性別定型所規限，而限制了一些他們的想法或行動？例如，如果他們感到求助是無能的表現，可嘗試令他們感覺求助行為是正常的，如在初步接觸或建立關係時已開始在宣傳上傳遞求助是正常的訊息，到他講述生命故事時，可鼓勵他再多講自己的需要，及為他的需要提供合適的建議及協助，而建議及協助都是選擇性的，不用迫切地要求露宿者必須跟隨某個建議。

圖表四

進行生命故事的目標：	
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 加強社工對案主的認識及接納</li> <li>· 對過去的生命多一些演繹角度</li> <li>· 對現在的生活多一份理解</li> <li>· 對未來的生活多一些選擇</li> </ul>	
範疇	目的
家庭關係	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 多一點反思，同時有可能給予家人多一份體諒</li> <li>- 更肯定與家人的關係</li> <li>- 再思尋找失去了聯絡多年的親人的原因</li> <li>- 抒發內心的鬱結</li> <li>- 再思那些親人給他們影響及意義</li> </ul>
負面經歷	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 他們講述過去的經歷時讓他們對過去作出重整</li> <li>- 再反思面對困難或抉擇時，會如何選擇</li> </ul>
身分覺整	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 肯定自我身分</li> <li>- 給予一些建議讓他們參考，讓他們可以充實生活</li> <li>- 讓他們了解到一些自己長處，可以影響其他人作出改變</li> </ul>

圖表五

# 生命故事—家庭關係



## 家庭關係

由於建議的生命故事工作以時間線形式進行，先讓露宿者簡單地介紹自己以方便了解一些他們的背景資料。而同時原生家庭成為了起點，社工可以提出一些問題讓他們詳細講述更多自己的事情。

## — 成長背景 —

跟據研究所得，家庭對每位露宿者決定都有一定的影響，他們部份因為出現社會行為偏差，或因為家庭而出現社會行為偏差，接著選擇離開自己原生家庭，部份已婚的受訪者則離婚或分居，然後選擇獨自居住，從而導致與家人的疏離。

– 對家人的觀感 –

當與露宿者傾談其自小在家庭的環境時候，有些曾經與家人不和的露宿者可能會對家人抱有負面的情緒，有機會是感到怨恨，憤怒，無奈等等。當社工與露宿者深入討論這部份時，可以提供一個再思家人跟自己關係的時間。當可以抽離地思考，甚至嘗試站在家人的角度，這會多了反思，同時有可能給予家人多一份體諒。

– 與家人聯繫 –

談及露宿者當前與家人聯絡的情況以提供往後跟進的提示。如露宿當前沒有聯絡家人，可能迴避接觸家人，可以嘗試詳細了解他們沒有聯絡的原因而作出配合，如露宿者期望再與家人接觸，然而仍有點猶豫，社工提供轉介服務或作出輔導以解決他們的心結。當他們認為不必聯絡家人時，可以讓露宿者再思尋找或不尋找多年失去聯絡的原因。這些話題可給予他們及社工了解自己的想法。

當有些露宿者仍與家人聯絡，可透過他們講述其露宿後與家人正面的溝通狀況，讓他們更肯定與家人的關係。這些肯定可方便他們建立更加正面的自我觀感。

– 未能實現對自己的期望 –

由於成長背景是一項建立對自己期望的重要因素，亦即家庭影響露宿者對自身的期望。然而他們可能對自己未能實現期望感到內疚，加上男性的剛陽性，這些內疚感會直接影響他們的自尊。利用生命故事，可以讓他們抒發內心的鬱結。同時亦可重新審視這些期望的存在，從而連繫到現在他們對自己的期望。由此可幫助他們建立一項更加切合當前情況的方向。

– 重要他人 – ( Significant others )

有些露宿者會顯示出對某些親人特別重視，重視對方的觀感和感受。與他們傾談他們最掛心的親人，可讓他們再思那些親人給他們的影響及意義，從而有機會令他們更積極面對當下的生活困境。

但是不同露宿者對於家庭都有不同的感覺，不能千遍一律地認為與家人重聚或修補關係就是對露宿者最好的選擇，我們必先了解他們與家人的關係，他們對家人的感覺如何，然後才可以慢慢地評估他們是否適合與家人重修關係。



## 生命故事—家庭關係

範例問題：

— 認識家庭背景 —

- 介紹一下你如何成長的？
- 你的原生家庭是怎樣的？在這樣的家庭成長，你有什麼想法、感覺？

— 追問與家人的關係 —

- 最關心、願意幫助你是哪位家人？他／她如何表達關心？你的反應如何？
- 試想想，你們家庭關係，是否有一些時間較沒有那麼差？那些是什麼時候？情況如何？有沒有一些難忘的事件可以分享？（可詳細回憶此片段）在這事件中，哪些人物跟平時不同？有何不同？你可以給此片段起一個名（主題）嗎？為何那麼難忘？
- 你覺得你目前的狀況，是否和原生家庭、成長有關？如有，有什麼關係？
- 家裡有發生過什麼事，讓你決定要離開嗎？假如你可以從新再選擇，你會……？

— 露宿後的家人關係 —

- 你目前最掛念誰？跟他／她相處中最欣賞他／她什麼？
- 你目前還有跟一些家人有聯絡嗎？你們通常在哪見面？做些什麼？聊些什麼？你感覺如何？
- 家人知道你情況嗎？你喜歡這樣嗎？為什麼？

— 覺得家人對自己的觀感 —

- 你覺得家人怎看現在的你？
- 如果他們知道，你覺得他們會有什麼反應？你的感覺又會如何？

— 探討家庭與露宿者決定露宿的關係 —

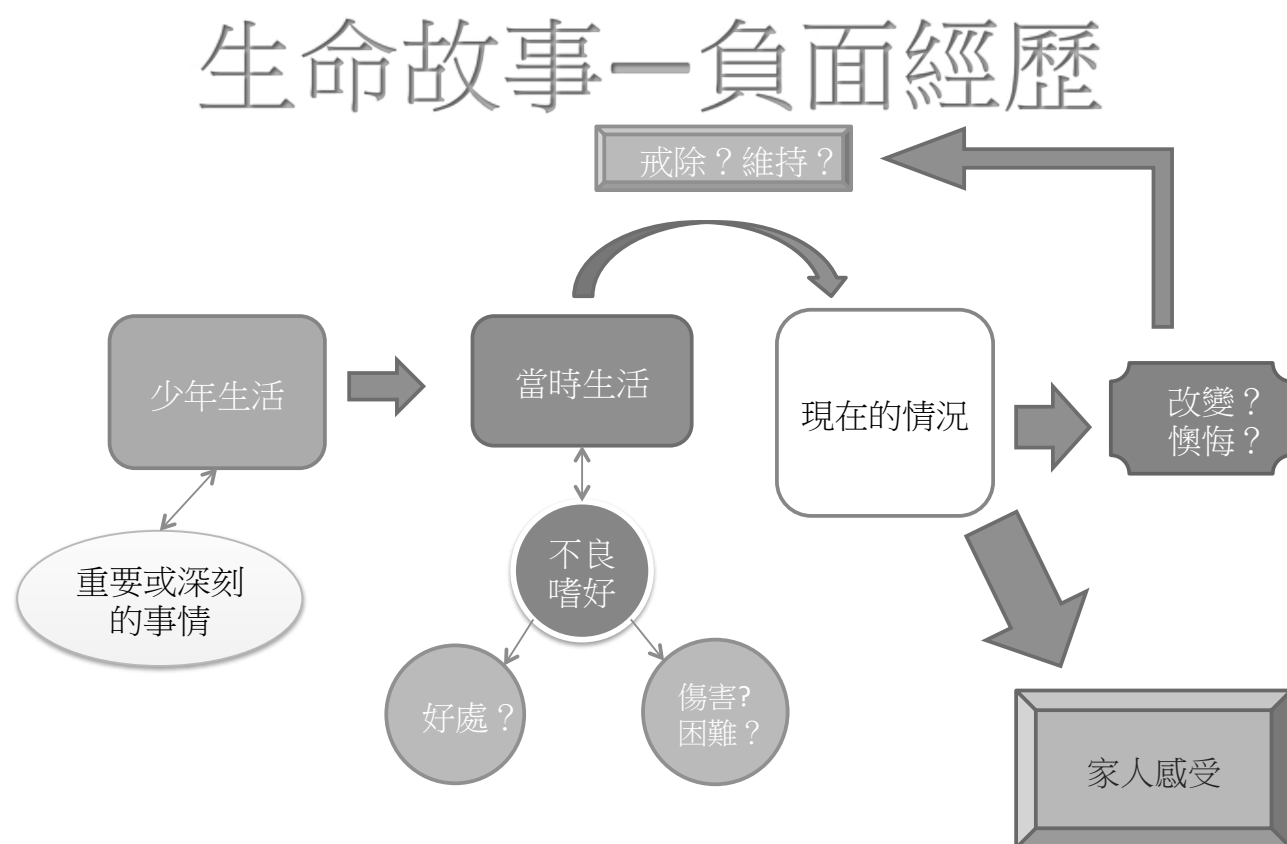
- 就你所講的家庭情況，露宿是否與你的家庭有關？

— 了解露宿者解決問題的方法 —

- 你有否嘗試修補與家人的關係？



圖表六



## 負面經歷

一般露宿者都不會日常交流中主動提到自己的負面經歷，以至偏差的行為，由於這些牽涉更深一層自己負面的形象。綜觀研究結果，他們大多數都有共同的特點，就是露宿前都出現社會行為偏差，包括加入黑社會、吸毒、欠下賭債、酗酒、性小眾...等等，當露宿者在生命故事裡訴說他們家庭的時候，他們很多時都會提及他們的社會行為偏差。生命故事可作為一個平台，描述這方面的事情，重新了解自己這一部份的人生。

## — 重整當初經歷 —

由於大部份露宿者對曾經涉及社會偏差行為，同時會將這些行為連繫上當前的露宿情況，所以會懊悔當初所做過的「錯事」。社工與他們談到此類行為時，可給他們一個抒發感受，以讓他們重整過去。

## — 解脫現況困局 —

進行生命故事時，嘗試要求他們再反思以往面對困難或抉擇，讓他們想像會如何選擇。這會提供一個渠道抽離想像更切合自己的選擇方

向。這些反思是十分重要的，因為給予他們自身擁有改變的動力，甚至可嘗試讓他們分析當時作出抉擇時所影響他們的因素，而更了解自己的能力和，從而減少一些可能有的自責感受。

### — 社會行為偏差與家庭的關係 —

回顧研究結果，社會行為偏差與家庭可謂息息相關，兩者互相影響，以致離家和露宿的決定。有部份因為這些行為導致最後與家人決裂，偏差行為成為一項原因致使露宿街頭。與露宿者講述他們的社會行為偏差，可作為一項切入點，讓他們再思與家人的關係，以重尋與家人割裂的原因，由此給他們考慮自己重修與家關係的起點。

然而，對這類行為露宿者可能並不感到懊悔，愧疚等的感受，有些會仍然理所當然地繼續這類行為。需要注意的是社工必需尊重對方的決定，改變與否必需由他們判斷。



### 生命故事—負面經歷

範例問題：

#### (1) 少年生活探究

- 可準備一個繪有時間線的圖，寫下他覺得重要或深刻的事情，例如：家庭 / 事業 / 感情生活 (附件二)。

#### (2) 當時生活探究

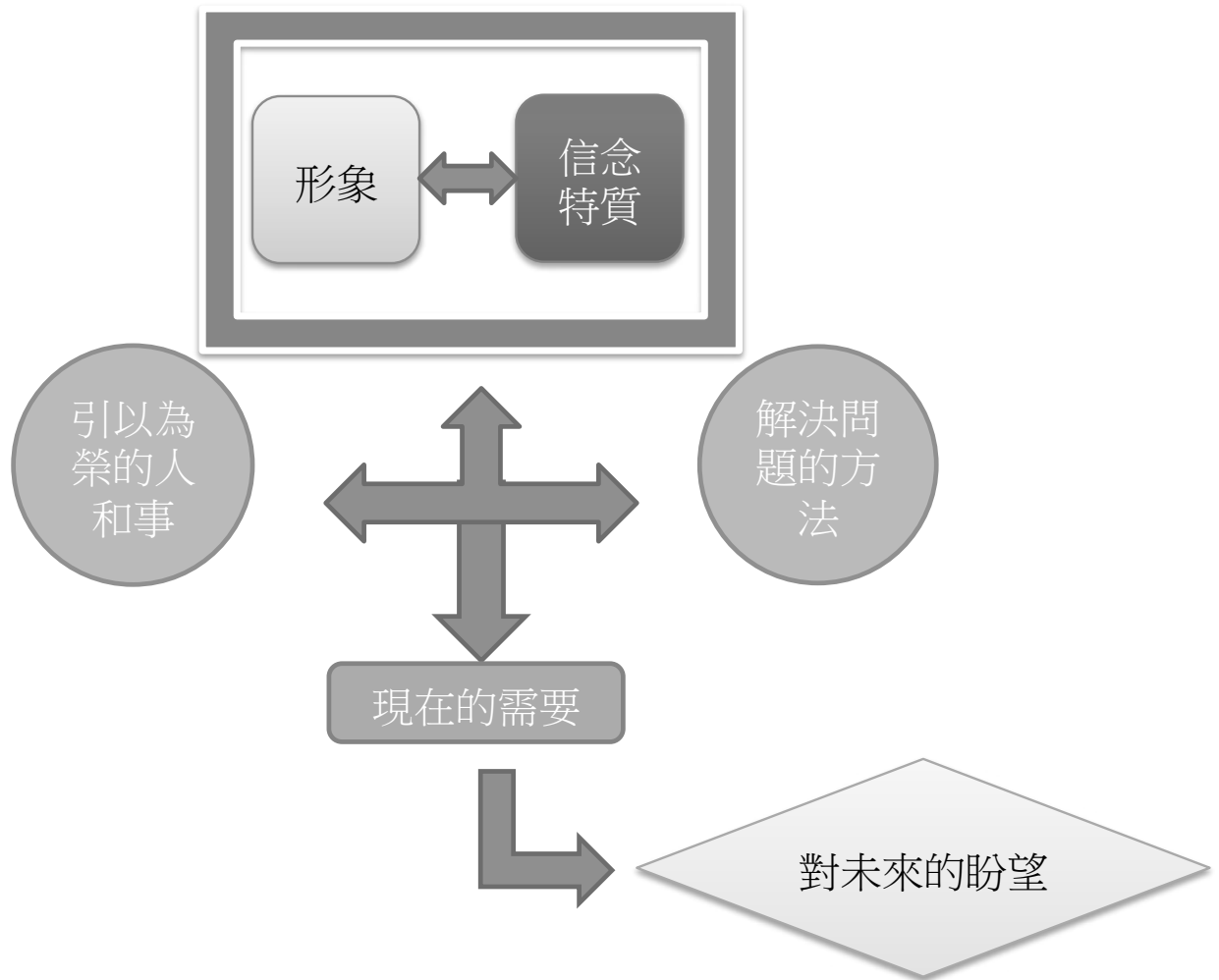
- 什麼時候，又如何開始不良嗜好？(例如：黑社會、販毒、賭、酗酒等) 家人知道嗎？他們的反應如何？探究當時的情況
- 此嗜好是否帶來一些傷害，更多的困難？是什麼？
- 它如何影響你的生活？影響你的生命？影響你的人際關係？家庭關係？影響你對自己的看法？

#### (3) 探究現在的情況

- 現在的你對此嗜好有何看法？你傾向戒除？維持？增多或減少？背後有什麼想法？
- 你和此嗜好的關係自開始到現在有何改變？當時有發生什麼事嗎？(如比喻為朋友關係，這段友誼如何隨時間而變化？10是最密切關係，1是最差關係，0是沒有關係)
- 你的家人知道你已經跟這個朋友疏遠了嗎？你猜他們感覺如何？會有什麼反應？

圖表七

# 生命故事—身分覺整



## 身分覺整

文獻回顧裡提及過平衡正面及負面經驗是生命故事的工作很重要的元素 (O' leary and Barry 2008) 。這令受訪者在受訪時可以提高

自己的自尊 (self-esteem) 及與別人分享正面的生活經驗可以讓生命回顧變得有趣味，減少鬱悶的情緒，享受講生命故事的過程 (Bender et la 1999) 。

由於露宿者的過去都會偏向一些負面的經驗，尤其是涉及社會行為偏差，如果只讓他們在生命故事裡一面倒講述這些負面經驗，很容易令他們繼續徘徊於負面的情緒，放大他對自己的負面形象。因此在生命故事裡面要讓受訪者講述一些讓他們引以為榮或有滿足感的事情，從而覺醒及整理自己的身分，這方面可帶來三項好處，

- 1) 提升自我形象和能力感、
- 2) 引導思考美好回憶從而給予當前生活的力量、
- 3) 建立多一份盼望

#### – 身分自我肯定 –

當訪問到露宿者認為社會普遍對露宿者的觀感以及他們作為露宿者如何看待露宿者這個族群時，很多時他們會將自己與其他露宿者作分野，肯定自我比其他露宿者較好的一面。可能受限於抽樣的方式，今次研究對象比較重視自我打理而有此傾向。惟可預想其他露宿者未必會有這項獨特的身分自我肯定。然而有此自我肯定的露宿者都會有點優越感，這感覺可引起他們對生活的積極性，以推動他們實現自己的盼望。

#### – 引發趣味 –

嘗試問一些令他們感到正面的事情或人物，這樣可以引發受訪者的興趣繼續對話，甚至讓他們更願意透露更多他們的故事。有些露宿者不太願意談及自己負面一面，由此作為引子，可令他們更有興趣，更投入生命故事工作的訪談當中。

#### – 重尋生活趣味 –

大部份沒有工作的露宿者需要面對大量空閒時間的情況，談及他們有興趣的事情，幫助他們尋找生活的趣味可讓社工了解他們個別的技能 and 興趣，有助日後的跟進工作。如可邀請他們參與活動，亦可以透過他們的技能協助其他有需要的人。這可以幫助他們提升自我形象，同時給與他們機會了解自己仍有能力幫助其他人。

#### – 發掘技能和興趣 –

嘗試建議他們積極參與活動，邀請他們參與活動，亦可以透過他們的技能協助其他有需要的人。這可改善他們以往負面的自我形象，從而增加他們的積極性。除此以外，多加留意他們的隨身物品，嘗試了解他們在日常生活中的喜好，打開話題匣子，例如其中一位研究受訪者，



我們發現他揹一個大背包，我們好奇問裡面載了什麼，他說內裡有書本及釣魚用具，原來他現在閒來會看書及釣魚打發時間。

— 獨特才能 —

談及他們獨有的能力，如受訪者中有畫畫技能的、有擅長交際的。以此方向傾談，讓他們更投入生命故事訪談中，由於這些技能都是發展自成長過程，社工由此角度引領更深入的家庭關係及成長背景。

有些露宿者會比較容易凝聚一些同路人，並以此影響其他人作出改變。由於露宿者一般會內化了負面標籤，所以難以察覺自己這方面的長處。透過生命故事讓他們意識到自己有這方面的能力，致使有更正面的形象，更甚者可以此為中心幫助更多露宿者。

露宿者比較不會談及這方面，社工必需細心觀察並嘗試提出各方面的問題，以找尋他們正面的部份。同時有些露宿者對傾談家庭及社會行為偏差會有些抗拒，這時社工可考慮以這方面切入，讓他們放下戒心，以完成生命故事工作。

### 生命故事—身分覺整

範例問題：

#### 1. 露宿者的形象

- 你覺得其他人如何看露宿者？你同意嗎？同意、不同意在何？你覺得為什麼他們會有這樣的想法？
- 你覺得自己跟一般露宿者有什麼不同之處？你欣賞自己這個不同嗎？你會努力保持還是改變這個不同之處？原因是？

#### 2. 個人信念特質

- 你喜歡自己嗎？（10代表十分喜歡，1分代表很不喜歡）喜歡或不喜歡哪一方面？
- 你說和...說關係最好，你猜在他/她心目中，你是怎樣的一個人？
- 如你有接觸的人中，他們展現什麼價值信念是你認同的？甚至堅守的？它們為何重要？你如何在生活中表現出這些價值信念？有沒有一些可分享的事件？人生中有沒有一些處境挑戰這些你認為重要的價值？當時是怎樣的？你如何應對？

### 3. 引以為榮的人和事

- 你有做過什麼事讓你覺得好勁，好掂，好威，好滿意，有貢獻，勝人一籌，好想讚一下自己的？誰知道？他的反應如何？
- 你有做過什麼讓自己感到快樂，滿足？現在還有做嗎？經常有機會做嗎？
- 你有什麼技能嗎？對誰最有貢獻？有人知道你這一些秘技嗎？誰？他們怎樣看你的能力？這些技能能有機會再發揮嗎？在什麼場合或場所？

### 4. 了解解決問題的方法

- 有沒有遇到什麼大難關？你怎樣熬過？這一分耐力對你日後有何幫助？

### 5. 探討現在的需要

- 你現在露宿的情況可以嗎？有沒有遇到困難

### 6. 探討及了解他對未來的盼望

- 你目前最大的希望是什麼？你如何努力讓自己夢想成真？
- 你相信未來會比現在好嗎？（10分相信，1分不相信）為什麼？好或不好在哪？

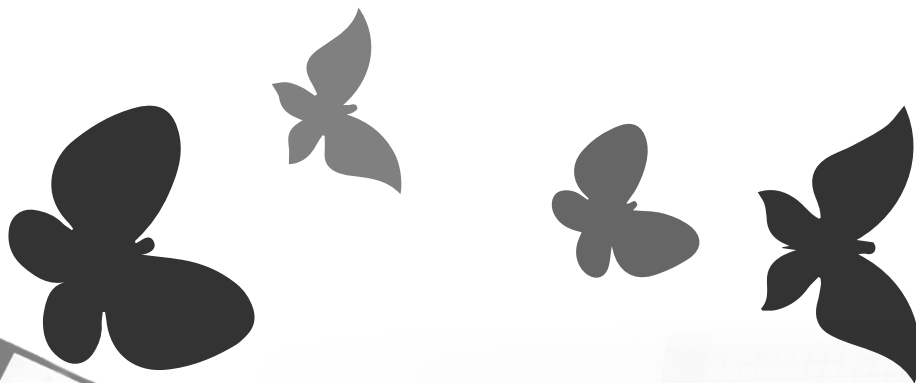
## 4.3.2 介入的基礎及準備

### – 建立關係 –

部份露宿者都對初認識的社工會保持一定距離，但當社工與露宿者作定期會面或探訪後，他們會較願意表達自己及談論一些較深入的話題，如家庭、工作情況，甚至主動求助，社工在這個階段除了派物資及基本的問候之外，可以嘗試：

- 提供資訊，如上樓申請手續、求助的渠道、技能訓練、協助尋找工作
- 找不同的傾談話題，如嗜好、日常生活
- 邀請露宿者參與機構活動，如燒烤、團年飯
- 了解求助需要（第一類物質需要、第二類服務需要、或第三類情感連繫）

這個階段讓露宿者感到他們被關心，覺得社工可以聆聽他們的心聲，甚至協助他們解決困擾及疑難。研究反映露宿者願意與社工建立關係多是因為感到社工的關懷、愛心及熱誠，讓他們減少對社工的疏離感。





－準備工作－

在與露宿者進行生命故事工作前，社工可以留意使用一些技巧以及注意心態上的準備，以讓露宿者感到講述他們的生命故事是正面的。

· 技巧

→ 多給予讚賞及認同，例如：他們講到他的專長時，可以給予一些讚許。

→ 重新建構 ( reframing )，例如：他們如把自己故事描述得很負面時，可嘗試把內容重新建構成較正面的事。

→ 選擇適當詞彙，使用中性的字眼，例如：以找尋社工代替求助。

· 心態

→ 同行者角色：露宿者可能面對很多問題和困難，單單以「幫」的態度與露宿者相處，並不能跟他們真切地接觸，以同行者的態度與他們相處可以讓他們感到被關懷。

→ 尊重：由於進行生命故事當中會涉及一些重選，社工需要緊記，他們的選擇必需尊重，如他們選擇堅持露宿，繼續參與某些偏差行為。生命故事工作並非強行改變露宿者的意願。

－訪談開始－

以生命故事作為介入模式時，亦有以下幾項需要注意：

· 進行生命故事最合適是社工與露宿者一對一進行，並持續同一位社工進行，同時因露宿者很重視自己的私隱，如有其他露宿者在場他們會感到不安，以致不願意盡情透露自己的過去

· 進行生命故事工作前露宿者的狀況如何？

→ 精神：露宿者有成癮問題，如吸食毒品，他當日有沒有吸食毒品？神志是否清醒？

→ 健康：留意露宿者 ( 尤其是長期病患者 ) 當日的身體狀況如何

→ 情緒：留意露宿者的情緒是否有異

→ 建議：可於進行生命故事工作前與當事人閒談，以確保他當日適宜接受生命故事工作。

→ 例如：「你今天好嗎？」、「食咗飯未？」、「今日好熱，去咗邊度抖涼？」

· 進行生命故事方式

· 進行生命故事工作的歷時長度

→ 大概半小時至四十五分鐘

→ 時間太長對部份露宿者 ( 如有上癮問題或長期病患 ) 來說是很難集中精神，影響了生命故事工作的效果

→ 盡量避免在露宿者作息的時段進行打擾



· 進行生命故事工作的地方 / 環境

→ 部份露宿者對於要離開自己的露宿點或前往其他地方會感到不安

→ 由於講及的內容會涉及私隱問題，如露宿者要求在街上傾談，可選擇人流較少的時段或到附近較靜的地方進行

→ 建議：盡量遷就露宿者的意願，讓他感到安心，才開始生命故事工作

· 準備的工具

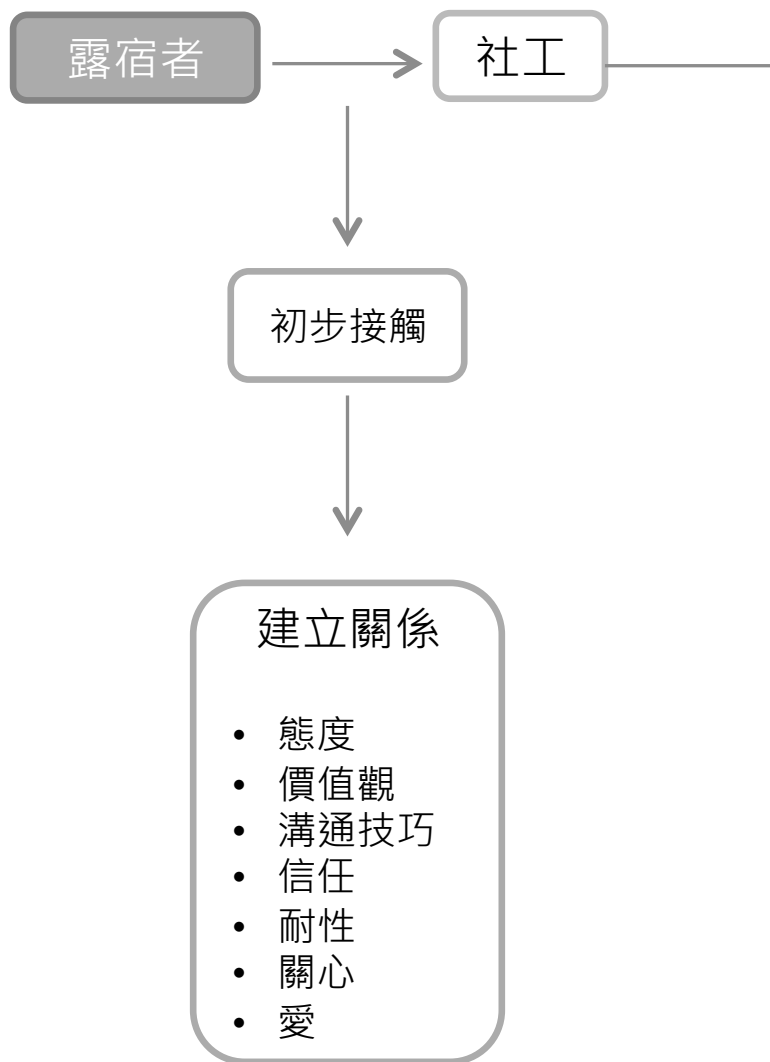
→ 紀錄表格及筆：簡單記錄露宿者的情況，以作跟進之用，不需要詳細記錄，這影響訪問員專心聆聽。

→ 可借助時間線圖表：由於生命故事多以年份及時序作為主線，所以時間線圖表，可以更容易記錄及掌握露宿者的生命故事。

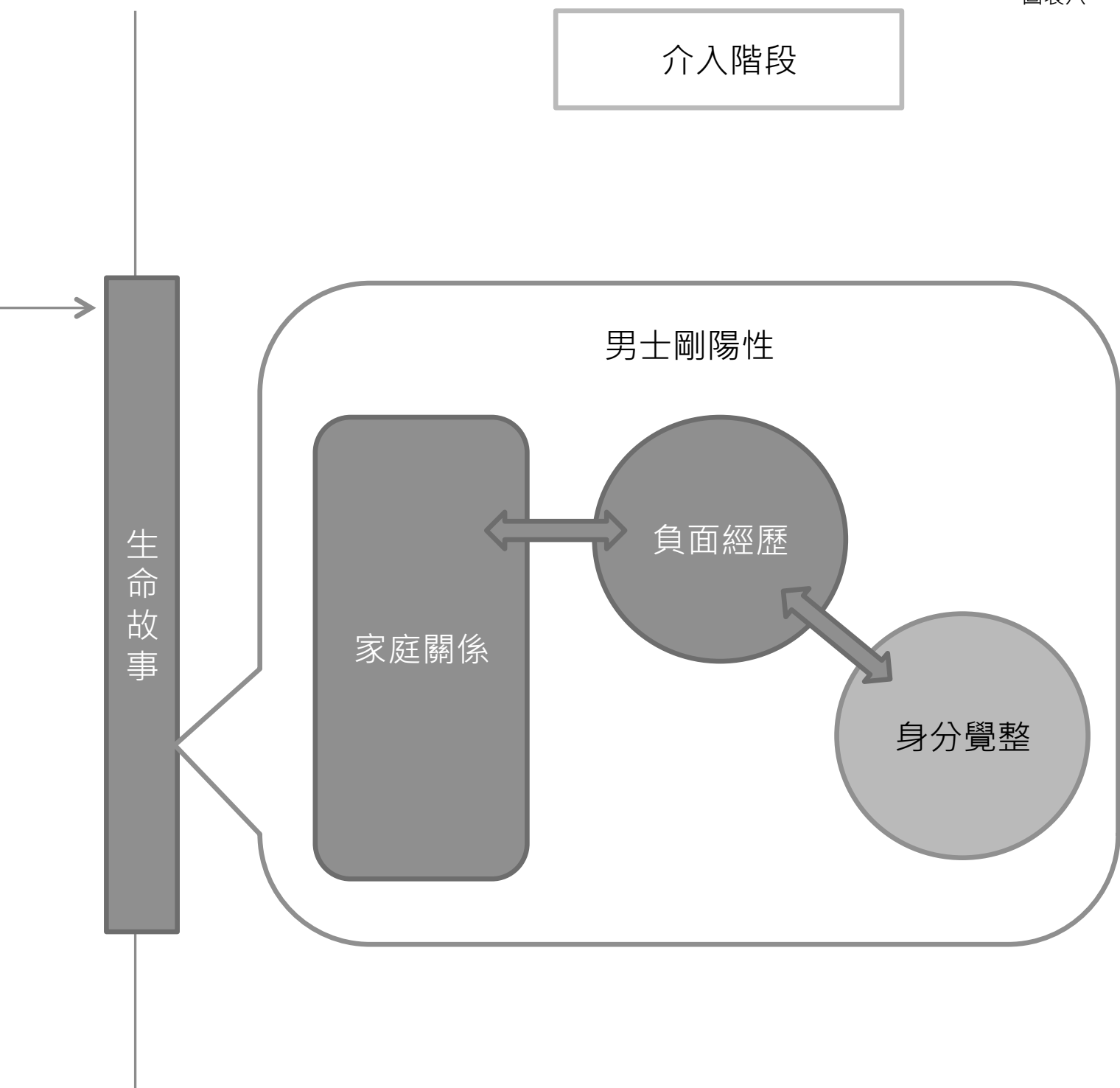
→ 表情圖案：有些露宿者不善於表達感情，可借用表情圖案讓他們表達當時情緒及感覺

→ 例如：開心 / 傷心，欣慰 / 難受，盼望 / 悔疚

## 評估階段

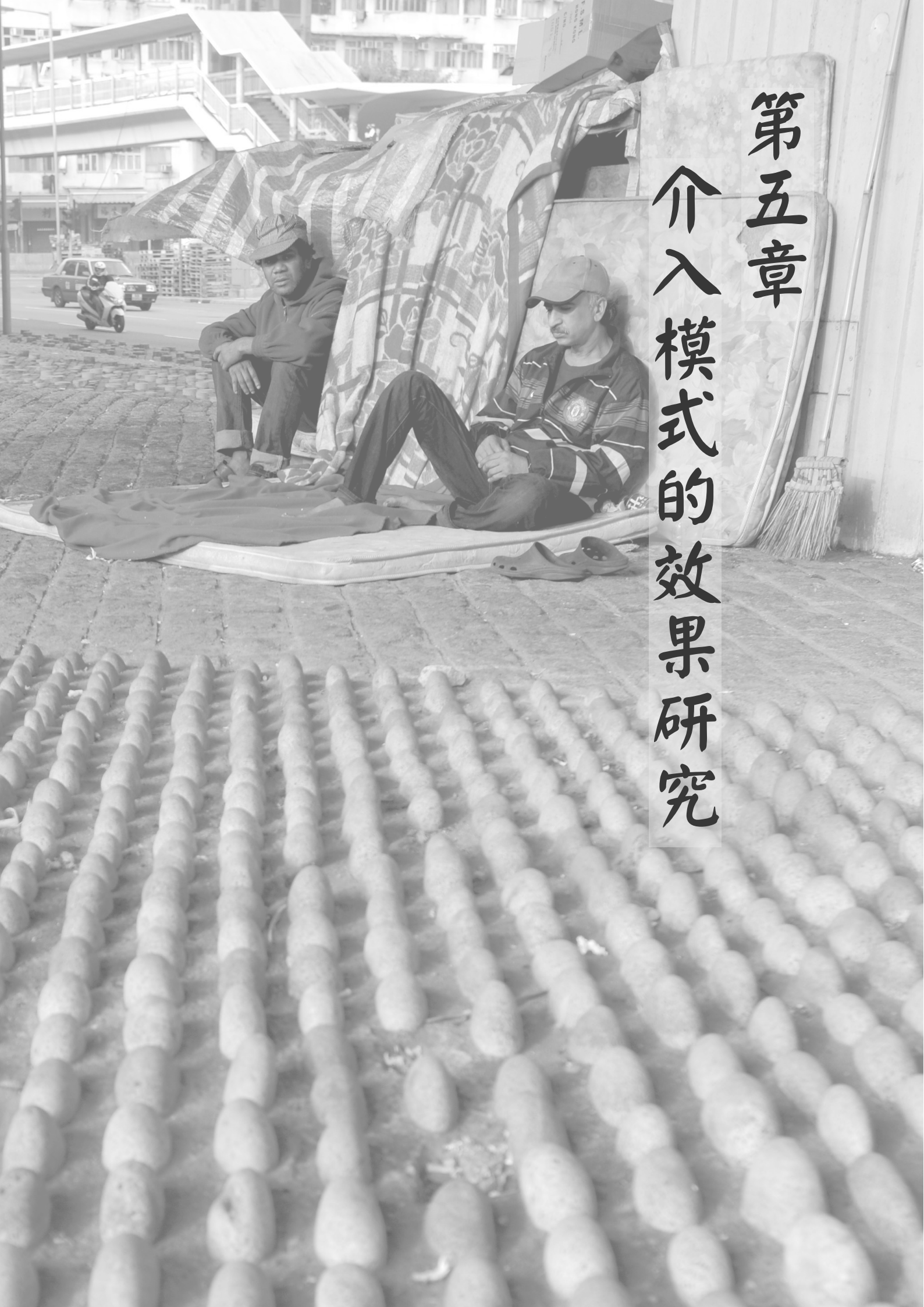


圖表八



# 第五章

## 介入模式的效果研究



# 第五章：介入模式的效果研究

## 第一節：研究方法

本採用準實驗設計 ( Quasi-experimental design ) 收集服務使用者及社工對試行建構的介入模式的意見及評估，以了解本服務模式於社協試行的狀況。

### 宗旨

研究目的是收集由以上研究所得的結果，即建構出的介入模式，由經訓練的社工用此模式試行生命故事工作體驗，幫助了解服務使用者及服務提供者對介入模式實行的意見以評價其有效度，包括雙方對這介入模式的評價，服務使用者對自己看法的變化，社工對服務使用者看法的變化，以及社工與服務使用者關係上的變化。

### 參與者

此實驗共有 24 位未曾參與第一部份第三階段的服務使用者參加。經社協轉介參與並隨機分派 12 位至實驗組 ( intervention group ) 及 12 位到對照組 ( wait-list control group ) 。參與者由於不同原因 ( 例如不願繼續、入獄、離開香港、失去聯絡 ) 於研究中途退出，因此最後完成整項的總參與者人數為 16 位。由 3 位社協一直有服務露宿者的社工參與試用介入模式。

### 設計和程序

此部份研究為準實驗設計 ( Quasi-experimental design ) ，參與者由社協邀請，24 位服務使用者參與為期 18 個星期 ( 由 15 年 12 月至 16 年 4 月 ) 的研究，期間社協的三位社工嘗試使用由第一部份研究所得的結果，以生命故事工作其中的三個範疇與參與的服務使用者溝通。本項研究採用隨機對照試驗 ( randomized controlled trial, RCT ) ，參與者平均分為實驗組及對照組。實驗期間雙方接觸的次數分別為實驗組二至三次，而對照組為一次。參與者接受三次訪問，分別為基線、第一次及第二次跟進訪問，每次訪問同時完成關於自我身分的問卷，每次訪問的時間約為 1 小時。基線 ( baseline ) 訪問於研究開始前進行，主要收集參加者的自我身分認同的數據以及填寫關於露宿的個人基本資料。於 9 個星期後進行第一次跟進訪問，實驗組的訪問包括自我身分認同以及他們對介入模式的評估，而對照組的訪問只有跟進其自我身分認同的改變。最後第 18 個星期後進行第二次跟進訪問，所有參加者的訪問包括自我身分認同以及他們對介入模式的評估。

而參與的服務提供者（社協社工）填寫對參加者及一般露宿者的觀感的問卷將會作為基線（baseline）的數據。最後以焦點小組形式收集社工們對介入模式就投入度，過程及成果作出的評估和意見。

## 材料

調查問卷：本次調查問卷以服務使用者的角度出發，共有 34 道問題。問卷共分為 5 個部份，包括：

- 1) 個人資料（基本人口資料），
- 2) 露宿者的經驗（如露宿原因及持續時間），
- 3) 自我概念清晰度量表。

## 自我概念清晰度量表

中文的自我概念清晰度量表為翻譯自 Campbell 等人（1996）的自我概念清晰度問卷（Wu & Watkins, 2009）。問卷包括 20 項問題，每個問題有 7 個等級由「1= 極不同意」到「7= 極度同意」，所有題目均反向編碼，分值越大代表自我概念清晰程度越高。範例問題包括：「我時常不知所措及未能決定應走的方向」，「我

時常感到生命中缺乏一個清晰的方向。」及「就是我想做，我也不會認為我能夠給予自己一個清晰，可信的描述。」。本研究中於三次時間點的可信度分別為 0.83, 0.92 及 0.92，顯示為可靠。

基線訪問提綱：

基線訪問提綱涉共六道問題關於參與者自我形象的描述。

跟進訪問提綱：

跟進訪問提綱涉及兩個範疇二方面的問題：

- 1) 參與者描述自我形象的轉變；
- 2) 對生命故事工作的評估。



## 第二節：結果與分析

經過為期約四個月的試行，並透過三個與服務使用者的訪談，及以問卷和焦點小組收集關於社工的資料，了解生命故事工作作為露宿者服務介入手法的有效性，包括雙方對這介入模式的評價，服務使用者對自己看法的變化，社工對服務使用者看法的變化，以及社工與服務使用者關係上的變化。

### 參與者

經過 4 個月的時間，於量化分析由於 8 位參與者退出及 2 位未能完成問卷，故最終納入數據分析的人數為 14 人，其中 7 人為實驗組，7 人為對照組。

	組別	年齡	婚姻狀況	首次露宿年齡	總共露宿了年期	現居地方
參加者一	實驗組	77	離婚	75	1.5~2	街頭 / 自搭帳篷
參加者二	實驗組	68	離婚	64	3	街頭 / 自搭帳篷
參加者三	實驗組	58	現已結婚	48	10	街頭 / 自搭帳篷
參加者四	實驗組	59	離婚	55	4	街頭 / 自搭帳篷
參加者五	實驗組	59	離婚	53	6	街頭 / 自搭帳篷
參加者六	實驗組	57	現已結婚	57	6	街頭 / 自搭帳篷
參加者七	實驗組	58	分居	55	1.5	露宿者之家宿舍
參加者八	實驗組	50	離婚	48	2	街頭 / 自搭帳篷
參加者九	實驗組	76	離婚	50	15	街頭 / 自搭帳篷
參加者十	實驗組	68	現已結婚	48	1.5	街頭 / 自搭帳篷
參加者十一	實驗組	47	從未結婚	41	6	街頭 / 自搭帳篷
參加者十二	實驗組	43	分居	39	1.5	街頭 / 自搭帳篷
參加者十三	對照組	54	離婚	51	2	街頭 / 自搭帳篷
參加者十四	對照組	48	分居	30	10	街頭 / 自搭帳篷
參加者十五	對照組	44	分居	43	1.5	臨時宿舍
參加者十六	對照組	49	從未結婚	42	7	臨時宿舍
參加者十七	對照組	62	離婚	59	3	街頭 / 自搭帳篷
參加者十八	對照組	53	離婚	48	4	街頭 / 自搭帳篷
參加者十九	對照組	51	分居	33	3	街頭 / 自搭帳篷
參加者二十	對照組	40	從未結婚	38	2	街頭 / 自搭帳篷
參加者二十一	對照組	42	分居	27	2	板房
參加者二十二	對照組	60	分居	58	2	街頭 / 自搭帳篷
參加者二十三	對照組	31	從未結婚	25	5	公司宿舍
參加者二十四	對照組	55	分居	11	15	街頭 / 自搭帳篷





## 自我形象

根據重複測量變異數分析 ( Repeated measure ANOVA ) 實驗及對照組的自我形象均沒有明顯改變。統計數據於下圖表示。

參與者的自我清晰量表的重複測量變異數分析 ( Repeated measure ANOVA )

	基線		第一次跟進		第二次跟進		F	P- 值
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差		
實驗組	67	20.62	93.57	18.12	68.71	32.28	3.06	0.14
對照組	75.43	9.22	69.57	23.34	77.43	15.86	1.27	0.36

參與者對自我形象的描述方式基本上沒有改變。如參與者四於三次訪問中都以負面的字眼形容自己。亦有參與者對自我形象的描述都一直保持正面，如參加者十八以勤力，不容易放棄形容自己，介入前後基本上對自己的看法皆沒有改變。

## 參與者評估

參與者於最後一次的跟進訪問中普遍對於生命故事工作抱有良好印象。這介入模式可讓他們抒發心中鬱結。由於露宿者一般很少機會與人談及比較深入的個人問題，而今次實驗能提供一個機會讓他們抒發感受。

## 增進與社工之間的關係

對大部份的參與者而言，社工採用這介入模式，都讓他們保持或增進與專責社工的關係。部份認為以往社工並沒有問及這類深入話題，當社工更了解他們，他們會更信任專責社工。部份因為一直與負責的社工關係良好，經過此介入模式的溝通後，雖然沒有特別增長，但是並沒有因為觸及人生負面的事件而讓關係變差。

由於以往與社工的溝通並未涉及詳細探討參與者過往人生，而這介入手法令參與者感受到社工的關心和鼓勵。有參與者表示，與社工分享自己的事情後，社工提供鼓勵，使自己感到被關心。所以與社工傾談過後，有參與者表示當有需要時更願意主動找尋專責社工幫助。



### 對三個訪問範疇的感受

對於生命故事工作中的三個範疇，其中家庭關係與負面經歷皆容易勾起參與者的難堪事情。當中部份參加者認為本來不想提及，但是基於認為社工訪問的出發點為幫助他們，大都願意回答。當中有些參加者認為與社工傾訴過後有點釋懷，而當提及第三項範疇身分覺整中的話題時，如工作，一般感覺正面。

### 進行生命故事的目標的評估

有 5 位參加者認為生命故事工作可讓他們對過去的生命有多一些不同的看法，如對家人釋懷了，想改正過往的過錯。部份認為這些已經過去了，由時間沖淡記憶。大部份參加者對現在自己的生活並無不同看法，他們不其然專注於環境物質上的局限。對過去的生命多了一些不同看法的參與者，都有對自己未來不同的盼望，例如更積極想除掉壞習慣。

### 服務提供者評估

最後，完成與露宿者進行生命故事工作後，透過焦點小組訪問 3 位社工提供他們對介入模式的評估。社工認為這介入模式對比較不穩定、接受服務經驗淺的露宿者比較有效，而對一些改變意欲低同時已曾接受很多服務幫助的露宿者則不太有效。

對於四個生命故事工作的目標評分，大家都給予促進他們與露宿者之間的關係最高分（1 至 10 分中，平均 6 分），對於其他的目標評分較低。而三個範疇中，一般認為負面經歷會比較容易暢談。

### 介入模式為服務引入的元素

生命故事工作提供一個了系統化的模式與露宿者溝通，可以方便快捷深化關係。生命故事工作作為一個平台給社工與露宿者共同分享大家的感受和生命。從而令雙方信任，關係上更好。透過此介入模式社工對案主有更多的認識，經深入了解後，社工像多了一面放大鏡，比以往對案主多一份理解。

### 介入模式的局限

由於提供的建議問題有限，社工擔心這交流形式的延續性問題。社工皆表示，當進行了一至兩次生命故事工作後如果延續這話題。當中有時會感到自己的提問會重複。

### 第三節：討論

社協的社工於露宿者服務引入生命故事工作作為一項工具以進入服務使用者的內心世界，此工具為他們的關係帶來了改變。

#### 更信任、親密的關係

其中一位參加者於生命故事工作中感受到社工的關懷及鼓勵，令他更有勇氣面對未來的挑戰，如嘗試戒除毒癮，找尋醫護協助其情緒問題。由此例子可見，這介入模式的效用十分依賴於社工的回應。同時大部份的露宿者都表示他們更信任社工，會願意提及更多自己的事情。當露宿者與社工之間建立深厚的信賴關係時，露宿者會更願意嘗試讓自己生活更好的方法。這種意願可能建基於露宿者對社工信任的同時，社工的期望亦為露宿者帶來動力。可見社工嘗試深入了解，讓露宿者感到其他人的關懷，就可更容易處理他們面對的困擾。

#### 對露宿者 - 難得的抒發渠道

對於露宿者而言，生命故事工作可作為一條渠道讓他們抒發對自己過往人生的鬱結，這種訪問的話題往往是一個禁區，露宿者對自己的身分往往難以啓齒。對於露宿者而言，這介入模式讓他們感受到社工期望深入了解他們，從而幫助他們。故此，對社工抱有正面的想法。

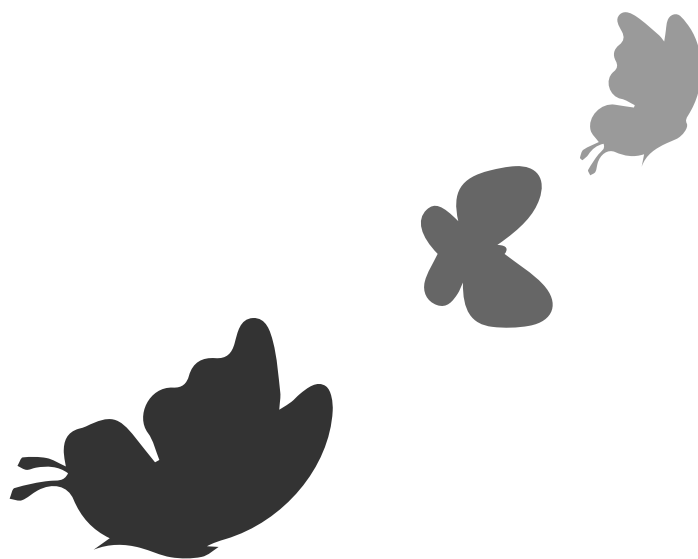
#### 對社工 - 有系統的方法進入內心世界

於研究中，參與者和社工不約而同地感到生命故事工作作為溝通的渠道為十分新鮮，露宿者表示，以往未曾有如此深入的探討他們過往的人生。社工認為這種溝通方式比以往更有系統地引導露宿者透露自己的人生及看法。這種獨特的談話內容可讓社工更有效地進入露宿者的內心世界。

## 自我形象不變

於本項研究中，生命故事工作未能有效改變露宿者的自我形象。露宿者的自我形象都傾向維持不變，而當中有本身較正面或負面的看法。由量性與質性數據所得的資料十分脗合，經過18個星期的時間，研究參加者對自我身分皆沒有轉變。由此得知，於短期內，及與社工有限接觸下，生命故事工作未能有效改變露宿者的自我形象，當中對自身抱有負面看法的露宿者更難以改變。同時值得注意的是，部份對自身抱有正面形象的露宿者，對自己一直保持正面的看法。

另外，社工與露宿者於本項研究中接觸的時間及次數皆較為有限，所以未能了解生命故事工作對露宿者的長期影響。例如當傾談生命故事後，他們需要一段時間咀嚼沉澱才能改變某些想法，於此研究結果當中，他們可能未有足夠時間經歷這過程，所以只有小部份服務使用者擴闊了對以往人生的視野。



## 對象的限制

社工認為生命故事工作對不同的露者有不同的反應，如他們會界定某部份經常接受各種服務的露宿者比較難以因這介入模式而有所轉變，主要原因是他們曾經歷這種回首人生或輔導的過程，對此已沒有太大感受。這批露宿者已失去這種新鮮感，所以效用自然不大。

故此，這介入模式可作為一項有效幫助社工初步進入露宿者世界的方式，並增進露宿者對社工的信任和雙方關係，但較難以了解其改變露宿者行為及想法的效用。

# 第六章

## 總結



# 第六章：總結

綜合這次研究的社工小組焦點訪問、露宿者小組焦點訪問及露宿者個人深入訪談的研究結果，我們擬定了以生命故事作為介入模式的流程（圖表八），更清晰地將生命故事分為3個階段：介入基礎與準備、介入過程及跟進。

以生命故事作為介入過程可以觸及露宿者3個範疇，包括1) 家庭關係、2) 負面經歷、3) 身分覺察，這3個範疇互有關連，露宿者選擇露宿的箇中原因很大可能就在這3點內找到，並同時可以了解他們背後的想法及心理狀況。

露宿者除了露宿的身分外，他們亦同時可能有長期疾病、成癮問題、家庭問題、情緒困擾……等等問題交織著，要讓他們有意欲繼續尋求協助，我們就要藉生命故事通往露宿者的內心世界，讓他們把自己的經歷重述，才有機會在過程中增進露宿者與社工的關係，並得到啟發，從而令他們可以重選自己的生命。

以生命故事作為介入模式於第二部份亦顯示了在增進露宿者與社工的關係方面甚有效，不局限於露宿者對社工的信任增加，而社工同樣地更了解露宿者的情況，從而方便他們日後跟進露宿者時更有效。

然而，於有限的時間及需要更充足的配套支援下，成果並未顯著。但是生命故事工作是一個具體而系統化的模式，建基於以人為本的理念下，這為社工提供多一項選擇，為以往集中於物質上支援的露宿者服務帶來另一個更個人化的方向。展望往後有關這服務模式的改良及長期應用效果可更適切配合服務使用者的需要。

今次研究針對以一對一的形式進行生命故事工作，未來可於這基礎上建立以小組形式進行，預想小組形式可幫助露宿者們增強凝聚力、方便他們交流資訊，同時可減低成本，所以往後可考慮小組工作形式進行生命故事工作。

對露宿者的介入服務可擴展至社區性的層面。縱使露宿者是社區中的一員，可是他們往往都是被排擠的一群。社區對露宿者的理解與接納，以及露宿者如何觀看自我身分是息息相關的。社區與露宿者互相影響的情況，以致由生命故事工作帶動露宿者的改變亦可作為對露宿者服務的未來研究方向。

# 參考文獻

- Au, L. S. & Ching, W. L. (2014). *H.O.P.E. Hong Kong 2013 Survey Study* (In Chinese). H. O. P. E. for the homeless. Retrieved on 17th January 2015 from [http://www.soco.org.hk/publication/private\\_housing/homeless%20research%202014\\_chinese.pdf](http://www.soco.org.hk/publication/private_housing/homeless%20research%202014_chinese.pdf)
- Bai, X., Ho, D. W., Fung, K., Tang, L., He, M., Young, K. W., ... & Kwok, T. (2014). Effectiveness of a life story work program on older adults with intellectual disabilities. *Clinical interventions in aging, 9*, 1865-1872.
- Bender, M. Bauckham, P. and Norris, A. (1999). *The therapeutic purposes of reminiscence*. London; SAGE Publication Ltd.
- Bergner, R. M. (2007). Therapeutic storytelling revisited. *American Journal of Psychotherapy, 61*(2), 149-162.
- Butler, R. N. (1963). *The life review: an interpretation of reminiscence in the aged. Psychiatry, 26*(2), 65-76.
- Butler, R. N. (2009). Telling life stories. *Journal of Psychosocial Nursing and Mental Health Services, 47*(11), 21-25.
- Caton, C. L. M., Wilkins, C., & Anderson, J. (2007). People who experience long-term homelessness: Characteristics and interventions. In D. Dennis, G. Locke, & J. Khadduri (Eds). *Toward Understanding Homelessness: The 2007 National Symposium on Homelessness Research* (pp.4.1-4.44). Retrieved on 17th January 2015 from <http://aspe.hhs.gov/hsp/homelessness/symposium07/report.pdf>
- Chamberlain, C. and MacKenzie, D. (1992). Understanding contemporary homelessness: Issues of definition and meaning. *Australian Journal of Social Issues, 27*(4), 274-297.
- Campbell, J. D., Trapnell, P. D., Heine, S. J., Katz, I. M., Lavallee, L. F., & Lehman, D. R. (1996). Self-concept clarity: Measurement, personality correlates, and cultural boundaries. *Journal of personality and social psychology, 70*(1), 141.



- Freeman, E. M. (2011) *Narrative Approaches in Social Work: A Life Span, Culturally Centered, Strengths Perspective*. Springfield IL: Charles C Thomas.
- Gibson, F. (2011). *Reminiscence and Life Story Work: A Practice Guide* (4th ed). London: Jessica Kinsley Publishers.
- Haber, D. (2006). Life Review: Implementation, theory, research, and therapy. *International Journal Ageing and Human Development*, 63(2), 153-171
- Havighurst, R. J. & Glasser, R. (1972) An exploratory study of reminiscence. *Journal of Gerontology*, 27(2), 245-253.
- Koenig, K. J. (2013). *Family storytelling: negotiating identities, teaching lessons and making meaning*. New York: Routledge
- Kornatowski, G. (2010). Partnerships and governance: Struggle, cooperation, and the role of NGOs in welfare delivery for the homeless in Hong Kong. *City, Culture and Society*, 1(3), 155-164.
- Kort, J., Bohlmeijer, E. T. and Smit, F. (2009). Prevention of depression and anxiety in later life: design of a randomized controlled trial for the clinical and economic evaluation of a life-review intervention. *BMC Public Health*, 9(1), 250-261.
- Lappe, J. M. (1987). Reminiscing: the life review therapy. *Journal of gerontological nursing*, 13(4), 12-16.
- Law, E. (2016 January 11). *Survey finds a 400% increase in the number of homeless people staying in 24-hour fast-food shops overnight* [Press release]. Retrieved on July 1, 2016 from <http://wikisites.cityu.edu.hk/sites/newscentre/en/pages/201601081718.aspx>
- Lewis, M. I. & Butler, R. N. (1974). Life review therapy: Putting memories to work in individual and group psychotherapy. *Geriatrics*, 29(11), 165-173

MacKinlay, E., & Trevitt, C. (2012). *Finding meaning in the experience of dementia: the place of spiritual reminiscence work*. London and Philadelphia: Jessica Kinsley Publishers.

McKeown, J., Clarke, A., & Repper, J. (2006). Life story work in health and social care: systematic literature review. *Journal of Advanced Nursing*, 55(2), 237-247.

Murphy, C. (2000). *Crackin' Lives: an evaluation of a life story-book project to assist patients from a long stay psychiatric hospital in their move to community care situations*. (unpublished report). Dementia Services Development Centre, University of Stirling, Stirling.

O' leary, E. (1996). *Counselling Older Adults: Perspectives, Approaches and Research*. London: Chapman & Hall.

O' leary, E., & Barry, N. (1998). Reminiscence therapy with older adults. *Journal of Social Work Practice*, 12(2), 159-165.


Read, S., & Bowler, C. (2007). Life story work and bereavement: shared reflections on its usefulness. *Learning Disability Practice*, 10(4), 10-14.

Pouchly, C., Corbett, L., & Edwards, K. (2013). Life story work - overcoming issues of consent and confidentiality. *Quality in Ageing and Older Adults*, 14(2), 116-127.

Preschl, B., Maercker, A., Wagner, B., Forstmeier, S., Baños, R. M., Alcañiz, M., ... & Botella, C. (2012). Life-review therapy with computer supplements for depression in the elderly: A randomized controlled trial. *Aging & mental health*, 16(8), 964-974.

Rose, R. (2012). *Life story therapy with traumatized children: a model for practice*. London and Philadelphia: Jessica Kinsley Publishers.

Sacco, R. G. (2013). Re-Envisaging the Eight Developmental Stages of Erik Erikson: The Fibonacci Life-Chart Method (FLCM). *Journal of Educational and Developmental Psychology*, 3(1), 140-146.



Smart, A. (2002). Agents of eviction: The squatter control and clearance division of Hong Kong' s Housing Department. *Singapore Journal of Tropical Geography*, 23(3), 333-347.

Social Welfare Department, HKSAR. (2005). *Services for Street Sleepers*. Retrieved on July 1, 2016 from [http://www.swd.gov.hk/en/textonly/site\\_pubsvc/page\\_family/sub\\_listofserv/id\\_serstsleeper/](http://www.swd.gov.hk/en/textonly/site_pubsvc/page_family/sub_listofserv/id_serstsleeper/)

Society for Community Organization. (1999). *1999 Survey Study on Hong Kong street-sleepers*. Society for Community Organization. Retrieved on 17th January 2015 from [http://www.soco.org.hk/publication/private\\_housing/streetsleepers\\_1999\\_c.zip](http://www.soco.org.hk/publication/private_housing/streetsleepers_1999_c.zip)

Society for Community Organization. (2010). *2010 Survey Study on Hong Kong street-sleepers*. Society for Community Organization. Retrieved on 17th January 2015 from

[https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=http%3A%2F%2Fwww.soco.org.hk%2Fpublication%2Fprivate\\_housing%2FSS\\_Research\\_2009\\_Report\\_Final.doc](https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=http%3A%2F%2Fwww.soco.org.hk%2Fpublication%2Fprivate_housing%2FSS_Research_2009_Report_Final.doc)

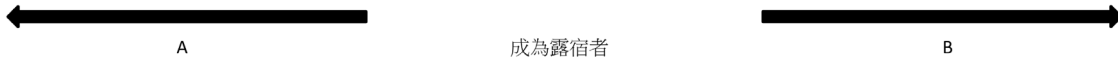
Thompson, R. (2011). Using life story work to enhance care. *Nursing older people*, 23(8), 16-21.

Zanjani, F., Downer, B. G., Hosier, A. F., Watkins, J. D. (2015). Memory Banking: A Life Story Intervention for Aging Preparation and Mental Health Promotion. *Journal of Aging and Health*, 27(2), 355-376

Wu, J., & Watkins, D. (2009). Development and validation of a chinese version of the self-concept clarity scale. *Psychologia*, 52(1), 67-79.

# 附錄

Timeline 時間線 \_\_\_\_\_ episode of street sleeping 第 \_\_\_\_\_ 次露宿



你露宿之前發生了什麼特別或重要事情？為什麼重要？(關於家庭？)

這件事有沒有什麼因素導致你選擇做露宿者？如何影響你呢？

當可以讓你再演繹你的生命時，你覺得你有沒有什麼事情、想法或決定想改變？

你有年輕的時候沒有夢想？

你這生命故事裡面有沒有讓你感到滿足/ 引以為傲/ 值得驕傲的事情？

求助誘因及負面標籤

Timeline 時間線



你露宿之前覺得社會如何看露宿者？

你露宿之後什麼時候開始經歷公眾負面標籤？你是怎樣被負面標籤？(請他舉例)

你如何回應？你如何處理？

自你露宿之後，有沒有與家人聯絡？原因是什麼？

(這問題是問與家人曾經或現在斷絕了來往的受訪者)

你覺得再聯絡家人是否很好？感覺如何？

Timeline 時間線



你在什麼時候開始跟社工接觸？

社工當時正在提供什麼服務？你覺得有用嗎？

你在什麼時候開始求助？發生了什麼事呢？

你對尋求協助是否有過掙扎？有什麼原因令你最後都尋求協助？

尋找協助後，你的感覺如何？會否繼續找社工協助？

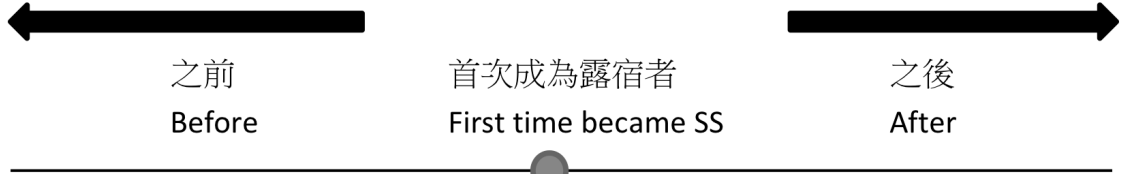
社工有多大影響你求助的意欲？

你可否形容一下你與社工之間的關係如何？

你期望社會擔任什麼角色？

如果機構安排跟進服務給你，你覺得是否有用？

Timeline 時間線



	之前 Before	首次成為露宿者 First time became SS	之後 After
家庭 Family			
學業 School life			
感情 Relationship			
事業 Career			
其他 Others			




# 生命故事 ( 3 個範疇 ) 的時間線

Timeline 時間線



<p><b>家庭關係</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識家庭背景</li> <li>● 與家人的關係</li> <li>● 家人對自己的觀感</li> <li>● 家庭與決定露宿的關係</li> <li>● 解決問題的方法</li> </ul>		
<p><b>負面經歷</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 少年生活探究             <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 不良嗜好</li> </ul> </li> <li>● 現在的情況             <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 有沒有那些不良的嗜好</li> <li>■ 如沒有，是什麼令到你有這個改變</li> <li>■ 如有，會否想戒除</li> </ul> </li> </ul>		
<p><b>身分覺整</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 引以為榮的人和事</li> <li>● 露宿者的形象</li> <li>● 對未來的盼望</li> <li>● 現在的需要</li> </ul>		



第一階段：服務提供者的焦點小組  
聚焦小組研究：服務提供者  
訪問提綱樣本

求助：

1. 根據你所提及的個案，有什麼原因導致求助者願意去改變他們的狀況？是否因為求助者本身、社會工作者、提供協助的機構，還是求助的機制？
2. 回顧那些成功個案，你認為有什麼原因導致求助者接受你的協助或轉介？有沒有內在或外在的因素？有什麼原因推動求助者繼續求助？

負面標籤：

1. 你覺得社會對無家者的態度如何？
2. 你覺得求助者的家人及朋友對他的態度如何？
3. 你覺得求助者的自我形象如何？
4. 你可否為下列的範疇提供一些個案例子
  - (1) 自我歧視 / 排擠
  - (2) 社會歧視 / 排擠
  - (3) 公眾歧視 / 排擠
  - (4) 公共機構或官方組織的歧視 / 排擠



## 第二階段：服務使用者的焦點小組

### 聚焦小組研究：服務使用者

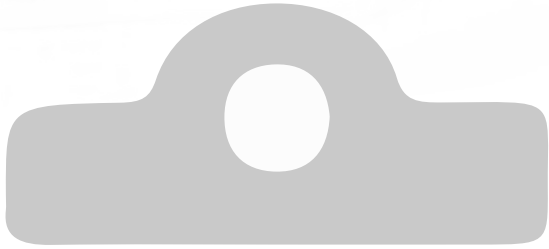
#### 訪問提綱樣本

##### 有關求助：

1. 你過去曾接觸的服務機構之中，是否曾成功地幫助你處理你的個人問題？
2. 在什麼情況下你由不想被協助或改變，轉為願意被協助或改變？
3. 你之後有否繼續尋求協助？如有，有什麼因素推動你繼續接受他們的服務，如沒有，什麼原因讓你不再求助？
4. 如有露宿者想詢問你的意見，而他／她是不想改變現況，你覺得有什麼服務是對他／她是最有效？
5. 你覺得 1) 現有制度 2) 服務機構 3) 轉介機構 4) 社工機構，或 5) 露宿者自己要作出甚麼改變才可幫助露宿者解決問題，以及讓他們繼續尋求協助？
6. 你認為你與這些露宿者同伴的關係會否影響你尋求協助的意願？為甚麼會？又為甚麼不會？
7. 你認為你與這些露宿者同伴的關係會否影響你處理個人問題的意願？如有，是如何影響？又為甚麼會有影響？如沒有，又為甚麼沒有影響？
8. 有沒有試過被露宿者同伴成功幫助的經驗，例如幫助你解決個人問題？
9. 比較你與服務提供者（如社工）的關係和與露宿者同伴的關係，你覺得哪一個更能讓你有意欲去尋求協助或作出改變？

##### 有關歧視／排擠：

1. 你覺得公眾對露宿者的態度如何？你有否試過因為露宿者的身分而受到不公平的對待？
2. 你覺得家人及朋友對露宿者的態度如何？你有否試過因為露宿者的身分而受到家人及朋友不同的對待？



## 第三階段：個人訪談 - 生命故事工作研究

### 個人訪談提綱樣本

#### 生命故事

1. 你在什麼時候開始第一次露宿？你露宿之前發生了什麼特別或重要事情？為什麼重要？
2. 這件事有沒有什麼因素導致你選擇做露宿者？如何影響你呢？
3. 當可以讓你再演繹你的生命時，你覺得你有沒有什麼事情、想法或決定想改變？你年輕的時候沒有夢想？
4. 你這生命故事裡面有沒有讓你感到滿足 / 引以為傲 / 值得驕傲的事情？
5. 如果有一個人與你的經驗差不多，你會如何引導他，或者你想告訴他什麼？

#### 求助誘因

1. 你在什麼時候開始跟社工接觸？社工當時正在提供什麼服務？你覺得有用嗎？
2. 你對尋求協助是否有過掙扎？有什麼原因令你最後都尋求協助？

#### 負面標籤

1. 你露宿之後什麼時候開始經歷公眾負面標籤？你是怎樣被負面標籤？（請他舉例）？
2. 自你露宿之後，有沒有與家人聯絡？




## 第二部份：介入模式的效果研究 - 個人訪問

### 基線訪問提綱

#### 自我形象

1. 你會如何形容自己（作為露宿者）？（如有困難，可提供選擇字眼，例如誠實，善良，有道德，友善，強大，勤力，機智，獨立，大方，自豪，倖存者）
2. 露宿的生活如何改變你的生命？
3. 露宿的生活怎樣改變你如何看自己的生命？
4. 露宿的生活怎樣改變你與家人的關係？
5. 露宿的生活怎樣改變你與朋友的關係？
6. 你與社工的接觸的經驗是怎樣？



## 跟進訪問提綱

### 對生命故事工作的評估

#### 過程評估

- 整體觀感
- 你對生命故事工作的整體印象是什麼？你有何感受？
- 對生命故事工作的評語
- 在介入模式中，有什麼你喜歡？有什麼你不喜歡？
- 對社工的評語
- 於與他們的交流中，你有何想法，感受？

#### 成果評估

- 生命故事工作整體效度的評估
- 你認為生命故事工作會不會對露宿者有益處？
- 你認為生命故事工作是否幫助到你？
- 生命故事工作的具體評價
- 你的參與會否影響到你對過往經歷的看法？
- 你認為生命故事工作影響你現在的生活？
- 你認為生命故事工作可否提升你應付未來的自信？



# 鳴謝

特別鳴謝在此報告中接受訪問的無名英雄，若他們沒有勇氣分享個人經歷，此報告決不能順利完成。  
在此再一次感謝他們的付出。以及鳴謝雷日昇先生提供關於露宿者生活實況的相片。

出版	香港社區組織協會
督印人	何喜華 香港社區組織協會主任
作者	陳德茂博士 香港浸會大學社會工作系助理教授
研究小組成員	香港浸會大學社會工作系 陳德茂博士 助理教授 陳應銓 研究助理 李小君 研究助理 陳茵茵 研究助理 何美琪 研究助理 香港社區組織協會 吳衛東 社區組織幹事 陳仲賢 社區組織幹事 薛錦屏 社區組織幹事 彭鴻昌 社區組織幹事
編輯小組成員	香港浸會大學社會工作系 陳應銓、何美琪、陳茵茵、劉子鈞 香港社區組織協會 吳衛東、陳仲賢、薛錦屏、彭鴻昌

出版日期 2016年9月

印刷數量 500

非賣品

版權所有 不得翻印

此研究內容只代表作者個人意見，並不代表香港浸會大學及香港社區組織協會立場