

Special thanks to Tung Wah Group of Hospital Youth and Family Services for their support with the creation of this report, and for allowing the release of the report on this website. For further information about other services of Tung Wah Group of Hospital, and other pieces published by Tung Wah Group of Hospital, please link back to the website:

<http://www.tungwahcsd.org/en/our-services/youth-and-family-services;category/9>

感謝東華三院青少年及家庭服務此報告的製作的大力支持，並允許本網站使用此報告。  
如對東華三院其他服務,或其他出版物有興趣，請前往東華三院網址：

<http://www.tungwahcsd.org/tc/our-services/youth-and-family-services;category/56>



東華三院  
Tung Wah Group of Hospitals



香港浸會大學  
HONG KONG BAPTIST UNIVERSITY  
社會工作系  
Department of Social Work

# 開啟男士服務之門- 「連繫男士」研究

二零一三年十月



# 目錄

<b>撮要</b>	3
Executive Summary	6
序一 — 東華三院社會服務總主任 姚子樑先生	9
序二 — 香港浸會大學社會工作系助理教授 陳德茂博士	11
<b>第一章：簡介</b>	13
<b>第二章：文獻回顧</b>	16
性別角色衝突	17
男士介入工作	30
總結	49
<b>第三章：研究方法</b>	52
受訪者資料 — 服務使用者	54
受訪者資料 — 前線社會工作者	56
<b>第四章：結果及分析</b>	58
A 一般男士不向社會服務機構求助的原因	58
B 最後求助原因	65
C 社會服務機構如何更切合男士需要	67
結果及分析重點總結	104
研究結果 - 補充資料：男女意見的分別	108
<b>第五章：總結篇</b>	113
一切從「冒險」開始	113
「裝備」好了嗎？	117
找對了方向和地圖了嗎？	122
<b>第六章：服務建議</b>	127
從機構層面改變對「男士求助」之態度	127
前線社會工作者之配合	129
<b>第七章：再思及限制</b>	138
附件一（聚焦小組訪問指引 — 服務使用者）	144
附件二（聚焦小組訪問指引 — 前線社工）	145
附件三（受訪者資料表 — 服務使用者）	146
附件四（受訪者資料表 — 前線社工）	147
附件五：服務建議 - 機構層面	148
附件六：服務建議圖表 - 社工層面	149

## 撮要

### 研究目的

是此研究主要是了解影響男士接受社福機構幫助的因素，當中包括從兩性服務使用者的討論中，了解男士求助時的顧慮及難處；同時亦從前線社會工作者的討論中，了解當下男士服務所面對的難題，及分享成功之道，以助同工更有效地與男性服務使用者連繫。

### 研究方法

研究共進行六次聚焦小組，分兩階段進行。第一階段對象為東華三院八個不同服務單位之服務使用者，共邀請了二十八位服務使用者，討論「影響男士到社福機構求助的因素及意願」。第二階段對象為東華三院之前線社會工作者，共邀請十六位社會工作者，分享「前線社工應如何與男士連繫」。

### 被訪者資料

受訪者以男性為多，佔總受訪人數 75%。受訪服務使用者年齡由十八歲至六十五歲，正接受東華三院「成癮」輔導工作或其他家庭服務。受訪前線社會工作員均為東華三院前線社工，他們的服務年資為一至二十二年。

### 主要研究結果

1. 整體而言，服務使用者及社工都認為社會論述及社會對男性標籤化，其中「男士求助是軟弱的表現」、「自己的問題也解決不了很失敗」等成為了男士不願求助的最大攔阻。其次，男士亦難於向他人表達自己內心感受及對機構或社工信心不足亦是阻礙男士求助的重要因素。

2. 男士最終願意求助於機構的原因，往往是關係到身邊的重要人物（如家人、朋友等）。不少男士表示因不想愛惜自己的人擔心，或是感受到身邊人對自己的支持與鼓勵，才有勇氣向機構求助。
3. 男性傾向相信自己的解難能力，缺乏對問題嚴重性的覺悟，往往待情況到了最後關頭才意識到自己真的解決不了難題。
4. 根據受訪服務使用者的意見，男性及女性受訪者對於機構、社工、及服務模式等都有不同的看法。男士對於社會上既有的標籤表現抗拒，期望機構在宣傳、採取的服務模式及介入手法等，能有較陽剛化的處理，以減低標籤效應及消除男性服務使用者之疑慮。

## 建議

### 機構層面

1. 男士對社會標籤的男士形象較為敏感，故無論在宣傳手法、活動 / 服務模式設計上，都應小心處理。建議減少標籤性的主題，及增強男士對機構服務之信心。
2. 在服務的宣傳策略上，宜多以男性角度去設計宣傳品。男性服務使用者較女士著重「成效」，建議宣傳品可列出一些簡潔易明的解決問題方向、成功例子等，從而吸引男士注意及令他們更願意接受幫助。
3. 機構的環境佈置亦是不少男士提及令其卻步之原因，機構應多嘗試較中性而避免過份女性化的佈置，讓男士走進機構時較容易接受及減少抗拒感。

### 前線社工層面

1. 男士較女士渴望「控制大局」及相信自己有能力操控，社工宜多加尊重及信任男性服務使用者之選擇，並多加肯定、鼓勵及欣賞，以減低男士一直被社會標籤對求助的負面感覺。

2. 在服務工作的在不同階段中（如介入、評估、轉變等），若能放下既有的信念及態度，多了解兩性服務使用者的不同需要，重新為男士工作建立認知，加上針對性的技巧（如了解男士的「最後一滴血」及抓緊連繫機會），定能令男士服務工作事半功倍。

## Executive Summary

### Objectives

The objective of this research is to understand the factors affecting male service users in their help-seeking behavior in the sector of social services. Through discussing with service users in both genders, more exploration can be found in understanding the worries and difficulties of men in need. At the same time, talking to frontline social workers can have a clearer picture on the current situation of those male service users. They can also share their past experience or successful cases with suggestion which benefit others in communicating with them.

### Methodology

Six one-session focus groups are conducted in two stages. In first stage, 28 service users are invited to attend the focus groups. They are from 8 different service setting of the Tung Wah Group of Hospitals (Tung Wah). The topic of the discussion is “factors which affect male to seek help in social services sectors”. For the second stage of the research, 16 frontline social workers of Tung Wah are invited to share on the topic of “how to engage with male service users in social services sector”.

### Profile of the respondents

All interviewees are invited from Tung Wah. In the first stage of the research, over 75% of the interviewee is male service users aged from 18 to 65. They are all currently receiving services from various addiction counseling centers or integrated service centres of Tung Wah. For the frontline social workers in the second stage, they have been serving as social workers for around 1 to 22 years.

### Major findings

1. In general, the major obstacle of discouraging males to ask for help is gender stereotypes. In the Chinese traditional beliefs, public has certain expectations on the performance of males. Men are usually being labeled as strong and so they are expected to be able to handle their own problems. Therefore, reaching out for help is an embarrassing act and a symbol of weakness. At the same time, it is difficult for male users to share his feelings and thoughts to others, particularly to mention them to unfamiliar agencies and social workers.
2. It takes a lot of courage and determination for men to take the initiative to ask for help when they are in need. Support from their significant others like family and friends are always the biggest motivation. In order to protect the people they care, men are willing to take the opportunity to talk to somebody else on their problems. Male are expected to handle himself well so that he can take good care of his family and the society. This is another traditional value in the Chinese society which hindering men from seeking help.
3. Normally, men have confidence in handling their own problems. They believe in their problem-solving skills which at the same time may have underestimated the seriousness of the problem. In this case, they may miss the golden time or opportunity to solve the problem.
4. According to the feedbacks from service users, both genders have diverse point of views towards the agencies, social workers and the mode of services delivery. Due to the labeling effect in society, men are more passive comparing to females. In order to lower such concerns, agencies are encouraged to put more effort in service promotion, service mode and intervention method. A neutral or masculine way may be more effective in eliminating the labeling effect and the worries of male service users.

## Recommendation

### Agency Level

Due to the labeling effect, agency is suggested to be more careful with service design. Neutral or more masculine topics are more suitable for male service users to have confidence in agency.

For the promotion strategy, agency is advised to design with the males' perspectives. Efficiency should be highlighted as it is more important to men than female. Simple and direct intervention model or successful cases can be presented clearly so that male service users can feel more comfortable and confident in receiving services.

Decoration of the service setting is one of the reasons affecting men in seeking help. For men, a neutral setting is more welcoming than a feminine one, or else they may resist the service due to uncomfortableness.

### Frontline workers level

Men tend to believe in their own ability and prefer to have control over matters. Therefore, workers are suggested to show more acceptance and appreciation in the decisions of male service users. This can ease the negative feelings towards the labeling effect.

During intervention, workers are advised to pay attention on the needs of service users in both genders in order to maximize the positive outcome. They can provide directed service with specific goals based on the understanding of males.

## 序一

根據中國傳統觀念，「男兒當自強」，男士面對個人或家庭都要保持堅強的形象，若面對困難時，未必願意尋求別人的協助，有機會讓問題持續及惡化。

有見及此，東華三院社會服務科邀請了香港浸會大學社會工作系，於2013年2月至3月期間，進行了「開啟男士服務之門 - 「連繫男士」研究」，嘗試從男性服務使用者及前線社工的角度探討男士求助的動機及困難，了解影響男士接受服務的因素，及提供男士服務所面對的難題。

從這次研究的結果顯示，社會對男性標籤化仍然是男士不願求助的最大原因，很多時到最後關頭才意識到自己真的無法解決難題才求助。是次研究亦為我們將來設計適合男士的預防及治療性服務，提供了寶貴的資料與啟示。

在此，我謹代表東華三院多謝香港浸會大學社會工作系助理教授陳德茂博士及其研究團隊，於百忙中抽空進行這個研究，讓社會人士更了解男士求助的動機，讓社會福利界可進一步探討如何配合男士的需要而設計適切的服務模式。

**姚子樑先生**

東華三院社會服務總主任

## 序二

在過往五十年中，我們不難發現香港的社會服務大多集中於女士服務，相反，男士服務可謂少之有少。不論在理論或是實戰上，女士服務往往得到極大的關注，然而，這現象能否代表男士並不需要相關的社會服務呢？

隨著社會經濟的進步，令男士在生活上湧現不同問題，如：失業、成癮行為問題等，可見生活壓力一天比一天大。一方面要負起照顧家庭、教育子女的責任，另一方面要應付工作上的事務，忙得不可開交。到底男士何時才能停下來喘喘氣？又或社會上能夠有相關的社會服務協助他們？

雖然近年主動求助的男士不斷有倍數的增長，但同時我們亦發現當中求助男士及社工都存有不少掙扎、困難。男士縱然面對極大的困難，但內心的忐忑、害怕被標籤的情感仍然揮之不去。即使部份服務使用者主動求助，接受服務，但最後的成效還是成疑。另一方面，負責男士服務的同工亦不約而同表示在「連繫男士」上，的確面對不少的困難。男士難以坦誠地表達情感，更遑論要求他們面對及解決自己的問題。當他們無法衝破這堵圍牆時，隨之亦不願再接受服務。

慶幸的是，不同機構都開始展開有關男士服務的探索，期望能夠為男士服務展開新一頁。我們相信「連繫男士」是男士服務的最具決定性的基礎，亦是延續其後服務的重要一環。此報告中我們將總結研究結果，並加入過往的經驗，整理出嶄新的「連繫男士」理論及技巧。

正如本研究的標題——《開啟男士服務之門－「連繫男士」研究》，此次研究僅為「連繫男士」開啟進入之門，好使社福界同工能夠更有效地進入男士的世界，亦期望將來男士服務有更進一步的發展。

**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

## 第一章：簡介

本書以香港男士服務為中心，透過過往文獻，以及訪問前線同工及服務使用者，繼而分析出一套較完整的連繫男士模式。書中內容可分為三部份：第一部份是對過往男士服務的文獻作出分析、第二部份是這次的研究內容及成果、第三部份則是就研究結果提出針對性的建議。

文獻回顧中，本書分別從性別衝突、求助時的障礙、社工表現及服務形式等多方面探討男士服務工作的現況。從文獻中，我們不難發現現時的機構服務都是以女士為主，男士即使受到問題困擾而希望求助時，卻會因為性別社教化而有所卻步。男士普遍都認為「輔導」一詞較負面，因而會感到尷尬及羞恥等。另一方面，社工不但被要求擁有過人的優點，如：有耐性、堅持、包容等，更需要擁有一定的背景基本知識（特別在家庭問題設定的介入），才能對男士作出合適的服務模式。

過往已有不少文獻說明男士服務工作的障礙和難處，然而各文獻都只在不同範疇作簡單的分析，對於男士服務工作技巧以及應注意的地方，都缺乏了一套完整的模式，因此本書的第二部份——研究內容及成果——顯得尤其重要。本書透過訪問服務使用者及前線同工，我們得出男士並非不願意求助，而是需要到達一個「重要關頭」才願意求助的特點。從研究中，我們亦發現男士在求助時，希望得到的是直截了當的解法方法。

到底怎樣的介入手法才能幫助男士服務有所突破呢？男士服務的介入工作，應該如何劃分階段？最有效的男士服務宣傳手法又是什麼？在介入過程中，社工要具備什麼條件才能令男士放下心理困擾或其他負面情緒而願意接受服務呢？甚至怎樣的服務環境設定下，怎樣才能令男士放下對服務的不安呢？本書的第三部份將一一深入探討。

### 給各位男士服務使用者，您們好：

過去一年多，我們由素未謀面，到今天幾乎每星期都見面，這是我們之間的一種緣份！其實看到你們的投入及付出，分享你們內心的感受，實在使我獲益良多，也是十分珍貴的。雖然看見大家在運動場上不一定是健步如飛，但享受與組員間的互動和關心，使我認定過去一年的付出及努力是值得的！

看著小組日漸擴大，參與不同的活動，認識更多的新朋友，使我有一個願望，希望大家都會認同這個男士小組是屬於你們生活的一部份。最後祝：各位身體健康，繼續精神奕奕！

賽馬會沙田綜合服務中心 張sir 敬上

### 馬先生：

謝謝你參與我們的男士戒煙小組，在小組中與我們及其他戒煙朋友一同討論「性別對戒煙的影響」。在戒煙服務上討論「性別」、「性別角色」是不容易的，大部份戒煙朋友一心想戒除煙癮，以「性別」作為戒煙中的其中一個討論點是我們的一個嘗試，感激你在小組中的投入參與。

還記得你在小組中分享到「男士工作壓力大，工作繁重，吸一支煙可令你減減壓，舒緩一下」，然而在「性別角色」討論後，你真的嘗試下在生活上、工作上放輕點，讓男士亦有自己的休息空間。要突破這性別角色定型，是不容易的，你走出了第一步，已經是我們的一大進步。

要打破社會上這個性別角色定型框架，過程路遙且崎嶇；是你令我們繼續堅持在「性別」及「性別角色」上作出討論，減少社會對性別角色的偏見，願我們將來可逐步改變社會，令社會更趨和諧。

戒煙綜合服務中心 Clement



第二章：

# 文獻回顧

## 第二章：文獻回顧

### 內容大綱

#### 1 性別角色衝突

- 1.1 調解模式的五個量表
- 1.2 社教化下的男士形象
- 1.3 性別角色衝突與心理困擾
- 1.4 恐懼女性形象及男士的反應
- 1.5 男士求助的障礙

#### 2 男士介入工作

- 2.1 連繫的重要
- 2.2 連繫的策略
  - 2.2.1 明白在社教化下的男士形象
  - 2.2.2 傳統介入方式不適用於男士
  - 2.2.3 明白並點出求助的內心掙扎
  - 2.2.4 讓男士敘述其社教化的經驗
  - 2.2.5 男士表達情感的限制——原因和突破
  - 2.2.6 服務的設定
- 2.3 社工的素質、知識和能力
- 2.4 性別覺醒治療 GAT
- 2.5 精神病的處理
- 2.6 小組工作

#### 3 總結

## 1. 性別角色衝突

在普遍情況下，大部份尋求心理援助服務的皆為女士。換句話說，即使男士面對強烈的憂鬱或遇到人際關係問題時，他們普遍未能充分利用求助服務 (Good, Dell & Mintz, 1989; Pederson & Vogel, 2007)。這個現象的出現是由於男士對機構服務傾向持有較負面的看法，以至他們對尋求服務的意願較為低。

過往有很多研究都對於男士尋求機構服務的經驗作出探討。研究發現，男士社教化下的性別角色會影響他們尋求服務的想法、感受和行動，使他們經歷因男士形象所產生的性別角色衝突 (gender role conflict)，這解釋了男士未能充分利用求助服務的情況。

### 1.1. 調解模式的五個量表

有見及此，Pederson 和 Vogel (2007) 假設了一種調解模式 (mediation model)，以找出「性別角色衝突」與「願意尋求心理和人際關係」之間的關係。此模式分析參加者，一：在求助過程中願意披露難處及自感羞恥之意向 (tendency to disclose distressing information and self-stigma associated with seeking help)，以及二：其對求助的態度 (attitudes toward seeking help) 兩者之關係。此模式的假定和建立是透過 575 名年齡介乎 18 至 40 歲的大學學生的參與而成的。為了找出調解模式中不同範疇的關係，這項研究的參加者須填寫以下不同量度工具：

#### 性別角色衝突量表 (Gender Role Conflict Scale-I (GRCS-I))

首先，性別角色衝突量表 (Gender Role Conflict Scale-I (GRCS-I)) 主要是量度性別角色衝突，它包含了四個子量表，分別有成功、力量和競爭 (Success,

Power and Competition (SPC) )、限制的情緒性 (Restricted Emotionality (RE) )、限制的男性間深情行為 (Restricted Affectionate Behaviour Between Men (RABBM) ) 以及工作與家庭之衝突 (Conflict Between Work and Family Relations (CBWFR) ) 。

在 SPC 子量表中，它描述男士的各種慾望和憂慮，包括對於達至成功與避免失敗、優越於別人和與別人競爭以獲得權力和成功。在 RE 子量表中，它描述男士害怕、難以找到準確的字詞或難以表達個人的感受。在 RABBM 中，它顯示男士向其他男士表達感受時會感到不安。至於在 CBWFR 子量表中，它描述當男士不能在工作或學校，以及家庭或享樂之間取得平衡，他們會因而感到壓力 (Hayes & Mahalik, 2000) 。如果一位男士在這些量表中取得一個較高的分數，這表示他有較大程度的性別角色衝突和較害怕女士形象。此外，這個分數與男士形象、男士性別角色壓力以及對男士形象態度的量度，有中等的正關聯。

#### 自我羞恥感量表 (Self-Stigma of Seeking Help Scale (SSOSH) )

尋求援助的自我羞恥感量表 (Self-Stigma of Seeking Help Scale (SSOSH) ) 主要用作量度人們對於接受機構服務的自我羞恥感。如果一位男士取得較高的總分數，這代表他對於尋求服務有較大的羞恥感。根據聚合效度 (convergent validity) 的結果，SSOSH 與社會烙印 (0.46 – 0.48) 、預期風險 (0.30 – 0.47) 、預期利益 (-0.40 – -0.45) 、尋求專業心理援助的態度 (-0.54 – -0.63) 、尋求服務的意願 (-0.34 – -0.38) 、自我壓力表露的傾向 (-0.25) 以及自我隱藏傾向 (0.15) 有關，而卻與整體的自尊和心理煩惱無關。

#### 壓力指數 (Distress Disclosure Index (DDI) )

壓力指數 (Distress Disclosure Index (DDI) ) 主要用作量度自我表達壓力的舒適程度。如果一位男士取得較高的分數，這代表他對於表達個人壓力有較大的舒適感。根據聚合效度的結果，DDI 與自我隱藏 (-0.35) 、自我表露 (0.43) 、社會支持 (0.32) 以及個性外向 (0.32) 有中等的關聯。

#### 尋求專業心理援助的態度量表 (Attitudes Toward Seeking Professional Psychological Help Scale (ATSPPH))

尋求專業心理援助的態度量表 (Attitudes Toward Seeking Professional Psychological Help Scale (ATSPPH)) 主要量度對於尋求服務的態度。如果一位男士取得較高的總分數，這代表他對於尋求援助有較正面的態度。

#### 尋求輔導意圖量表 (Intentions to Seek Counseling Inventory (ISCI))

尋求輔導意圖量表 (Intentions to Seek Counseling Inventory (ISCI)) 主要量度尋求心理和人際關係議題輔導的意願。如果一位男士取得較高的總分數，這代表他較有可能去尋求心理和人際關係議題的輔導。這個量表與對於贊同心理輔導有正向的關聯。

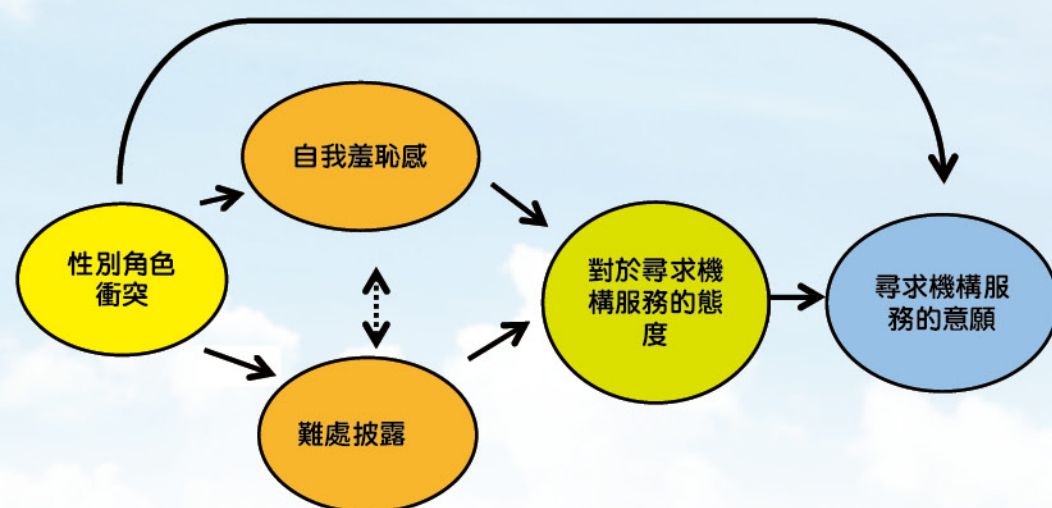
部分研究發現，有較大性別角色衝突的男士對尋求輔導持較負面的態度，他們較不願意尋求輔導 (Good & Dell, 1989) 。「性別角色衝突」和「對輔導持負面態度的關係」與「披露難處」 (distress disclosure) 和「自我羞恥感」 (self-stigma) 這兩項變量有關。

「披露難處」是指避免討論個人負面資訊和表達壓力的傾向。中國傳統上，社會都期望男士可以自行解決自己的問題，因此男士心理上的需求易被否定，情

感表達亦常受到抑制。尋求機構服務會使他們感到不安和傾向避免詳細地表露自我。給果顯示，男士的性別角色衝突與披露自我呈負相關。當男士愈有強烈的性別角色衝突，他們愈不會把自身的難處表達出來。因此，他們對於尋求機構服務持較負面的態度。

至於「自我羞恥感」，指社會對男士尋求輔導所持負面看法。假如男士尋求輔導，他們會被視為次等、不稱職或懦弱，這可能會使他們有很大的挫敗感，這些感受會阻止他們尋求輔導。換句話說，性別角色衝突與自我羞恥感為正關聯，因此當男性愈有強烈的性別角色衝突，他們愈對尋求輔導持負面的態度。總而言之，在性別角色衝突和尋求輔導意願的關係中，服務使用者的難處披露和自我羞恥感扮演一個中介的角色，影響男士對求助的態度。此外，服務使用者對尋求機構服務的態度亦是壓力表達、自我污名與尋求服務意願的中介角色。

以下的圖表描述了調解模式中的關係：



## 1.2. 社教化下的男士形象

性別角色衝突是人的內在 / 自我 (intrapersonal) 和人與人之間 / 人際 (interpersonal) 的張力 (strain) (Kierski & Blazina, 2009; Pederson & Vogel, 2007)。男士的性別角色張力是社教化的結果，男士普遍把一些社會規範 (societal norms) 的性別定型內化，而這些規範往往是對立、不協調和不能達到的。換句話說，男士正在經歷一個被社會塑造的過程，例如他們需要自行解決問題、否認其心理壓力和抑制情感的表達。這些都是男士形象的典範或不同方面的男士形象。

其實，有四個傳統觀念的男士形象已受到認同。第一，男士應該要討厭和害怕同性戀 (homophobic)，以及避免女士形象，就如我們俗語所說的「慹型」。第二，男士應該透過專注於競爭、成就和成功而取得地位和尊重。第三，男士應要堅忍、不易受傷害。這裡強調男士要在情感上堅強、有強健體魄、獨立和能做到自給自足。第四，男士應尋求暴力行為和大膽冒險 (Carlson & Shepard, 2005; Good, Dell & Mintz, 1989; Levant, 1990)。假如男士違反這些典範，他們可能受到譴責和產生負面的心理反應。

## 1.3. - 性別角色衝突與心理困擾

這性別角色張力的存在是由於男士形象的內化所致，亦即性格角色衝突 (Hayes & Mahalik, 2000; Kierski & Blazina, 2009; Pederson, & Vogel, 2007)。根據 Hayes 和 Mahalik (2000) 作出的研究，當男士透過社教化的過程而產生僵化的 (rigid)、性別歧視 (sexist) 和限制的性別角色 (restrictive gender roles)，他們便會經歷性別角色衝突。當性別角色衝突發生，男士會限制、約束自己，以及貶低或侵犯他人或自己。此外，這亦會使他們害怕女士形象。

假如男士僵化地 (rigidly) 扮演這傳統性別角色，這可能會導致他們產生人際和自我的衝突。基於他們的性別角色，男士可能會透過暴力和不負責任的社會行為去侵犯他人，那麼人際的衝突便會發生。而當男士自己違反了男士形象典範，他們內在的自我衝突便會發生。

假如他們違反男士形象典範，他們會感到羞恥和不安，這是因為真實的自我概念 (real self-concept) 和理想的自我概念 (ideal self-concept) 有所差異，以及他們經歷社會文化影響下產生的一些負面反應。對於性別角色衝突，四種因素已被確定，包括成功、力量和競爭 (Success, Power and Competition (SPC))、限制的情緒性 (Restricted Emotionality (RE))、限制的男性間深情行為 (Restricted Affectionate Behaviour Between Men (RABBM)) 以及工作與家庭關係之衝突 (Conflict Between Work and Family Relations (CBWFR)) (Hayes & Mahalik, 2000; Pederson & Vogel, 2007) (剛才一項研究中性別角色衝突量表中的四個子量表已提及。) 它們與低自尊心、低親密關係的能力、高焦慮和抑鬱有所關聯。這種性別角色衝突與男士的行為問題和幸福感 (feelings of well-being) 有關，例如敵意的人際行為，以及富侵略性的投射性心理防禦 (aggressive-projective psychological defenses)。

在研究中，他們發現經歷性別角色衝突的男士將會感到強烈的心理困擾。這種關係是透過使用性別角色衝突量表 (Gender Role Conflict Scale (GRCS)) 和簡明症狀量表 (Brief Symptom Inventory (BSI)) 而確認的。如上文所述，前者主要用來量度個人扮演傳統男士形象角色的僵化程度 (rigidity)。後者主要用來量度心理困擾程度。假如一位男士取得高分數，這代表他有較大的困擾。透過使用探索性及驗證性的因素分析 (exploratory and confirmatory factor analysis)，

研究人員得出六個心理症狀範疇，分別有抑鬱 (Depression) (D)、軀體化 (Somatization) (SOM)、敵意 (Hostility) (HOS)、社會舒適度 (Social Comfort) (SOC)、強迫程度 (Obsessive-Compulsiveness) (OC) 和恐懼性焦慮 (Phobic Anxiety) (PA)，它們與性別角色衝突的四種因素有關。

透過使用結構方程模型去顯示男士尋求機構服務方面性別角色衝突和心理困擾的關係，他們發現性別角色衝突顯著地預測敵意、社會不適和強迫感，卻沒有預測軀體化 (somatization)、恐懼性焦慮和抑鬱。另外，性別角色衝突亦會使求助的意願減少 (Pederson & Vogel, 2007)。

#### 1.4. 恐懼女性形象及男士的反應

Kierski 和 Blazina (2009) 根據 Hayes 和 Mahalik (2000) 作出的研究，利用恐懼女士形象 (perspective of fear of feminine (FOF)) 的觀點去考慮性別角色衝突。FOF 是一種影響男士兩方面的心理非線性現象 (non-linear phenomenon)。一方面，它增加男士去跟隨一些被預期的標準行為的意識，令他們產生各種不舒服的感覺，如無助、容易受傷害、依賴、孤獨、缺乏個人影響力和缺乏確定性。另一方面，它引起各種心理防禦去對抗有關違反性別角色的不適心理狀態，如分散 (distraction)、切斷 (disconnection)、分離 (disassociation) 情感。男士的性別角色衝突顯著地與較極端人際行為如敵意、不信任、分離和支配有關，這會導致很多領域的功能失調 (dysfunction)，影響工作和感情關係。

其實，正在經歷 FOF 的男士會在不同的領域受到影響。他們可能會遇到很多恐懼，而這些恐懼是根深柢固存在的 (deep-seated with existential connotation)。以下表格顯示了男士經常會遇到的十三種恐懼。

## 男士經常遇到的恐懼

- \* 隔離 (isolation)
- \* 擔心人生和社會安全  
(Fears about a proper/ safe place in life and society)
- \* 健康和安全
- \* 痛苦
- \* 缺乏正面 / 持久 / 與人的接觸  
(contact)
- \* 沒有能力照顧依賴自己的人
- \* 失去生命
- \* 喪失能力 (Incapacitation)
- \* 缺乏意義
- \* 不善於自己做的東西
- \* 令其他人失望
- \* 擔心與其他人的聯繫
- \* 不能控制或已超越其範圍

FOF 有兩種功能：一、量測男士有否違反性別角色，二、推動他的心理防禦。觸發 FOF 的外在和內在因素同樣重要。以下表格顯示了觸發 FOF 的外在和內在因素：

觸發恐懼女士形象 (FOF) 的因素	
內在	外在
當感到不確定時	當佔主導地位的女士具自信和當上領袖角色
當有過於情緒化的表現並被守護著	當遇到有男子氣概的女士
在親密的情境下 擔心在工作環境和伙伴上失去控制，慢慢失去傳統男士角色 當其他人嘗試靠近時，感到赤裸裸、無掩飾的（沒有防禦和保護）	受到女士的欺凌和恐嚇
當恐懼同性戀 失去傳統賺取金錢的地位（內在地） 在男士層級中地位卑微（內在地）	在親密的情境下 在董事會會議進行中，表達其脆弱性或顯示恐懼是禁忌 當其他人嘗試靠近 當他們（尤其是年輕男士）不想在女士面前表現自己的不足
擔心其他人不理解自己 擔心失去身份	當恐懼同性戀 失去傳統賺取金錢的地位（他人或自己如此理解） 在男士階層中地位卑微（如果 FOF 不是隱藏，而是可看見的）

男士將會經歷無意識和有意識的過程，以確保他們的情感和認知過程及行動是在文化認同，而性別角色又在安全範圍中。因此，FOF 成為監視這個過程的中介。

## 男士處理 FOF 的不同方法

- \* 根據傳統性別角色定型行事
- \* 以工作作為補償
- \* 失去傳統賺取金錢角色的安全感
- \* 擔心失去在工作環境和伙伴上的控制
- \* 氣盛的，帶勁的 (forceful)
- \* 無情的 (non-empathic)
- \* 行動導向
- \* 使用男士形象的體形特徵
- \* 富競爭的
- \* 在男士級層中地位卑微（如果 FOF 是可以被他人看見的）
- \* 誇大男士形象作防禦
- \* 感到赤裸裸、無掩飾的
- \* 擔心其他人不理解自己
- \* 扭曲 (deflection) 個人即時經驗
- \* 需要在其他人面前戴上面具
- \* 擔心失去身份
- \* 侵犯行為
- \* 不被他人喜歡
- \* 非常直接
- \* 從志同道合的人中尋求認同

男士將會經歷無意識和有意識的過程，以確保他們的情感和認知過程及行動是在文化認同，而性別角色又在安全範圍中。因此，FOF 成為監視這個過程的中介。

## 1.5. 男士求助的障礙

在求助的字眼上，男士對「輔導」已帶有負面感覺，相反較容易接受「工作坊」。加上，男士一般認為自己的困難和感受比較難向他人表露。當男士尋求機構服務時，他們會經歷沉重的壓力和自我掙扎，這是性別角色衝突所致 (Campbell, Neil, Jaffe & Kelly, 2010; Carlson & Shepard, 2005; Good, & Dell, 1989; Hayes & Mahalik, 2000; Levant, 1990; Pederson & Vogel, 2007)。由於男士把社會對男士尋求機構服務的負面形象內化，因此他們會把負面形象與自身劃上等號，從而視自己為次等、不稱職或懦弱。這種內化使他們產生強烈的負面情緒如尷尬、羞恥和心理困擾。當男士面對問題、困難或經歷心理困擾時，起初他們不會承認問題的存在 (Levant, 1990)。因此，這不但沒有帶動他們去求助，甚至使他們對於求助產生更大困難和阻力。

## 男士介入工作

### 2.1. 連繫的重要

連繫 (Engagement) 是指一項服務或一個社工與一位服務使用者之間的一種正面關係，而這種關係可以促進達成服務使用者所設定的特定目標 (Fletcher & StGeorge, 2010)。服務使用者如何在介入工作過程中被連繫，正反映社工在過程中連繫服務使用者的能力。這裡有幾種方法去量度連繫的程度。從連繫服務使用者的角度看，我們可以評估服務使用者的期望、社工和服務使用者關係的質素、出席率和服務使用者的滿意程度 (Fletcher & StGeorge, 2010)。從社工連繫服務使用者之能力角度看，我們可以計算連繫商數 (engagement quotient) (EQ)。EQ 是指服務使用者重見社工 (超過一次節數) 的百分率 (Tryon, 1986)。EQ 越高便代表社工連繫服務使用者的能力越高。在尋找這個商數的過程中，服務使用者的所有介入工作，都是由同一位社工負責處理。然後我們便要找出服務使用者在第一次機構服務後，仍繼續參與其後節數的人數。例如，如果一位社工有十位服務使用者，而當中有七位參與多於一次的節數，他的 EQ 便會是 70；或另一位社工有十位服務使用者，而當中只有兩位參與多於一次的節數，他的 EQ 便會是 20。

就我們所知，在人生中遇到困難的時候，男士相比起女士而言，有較低的意願去尋找機構服務。不過，一旦男士進行第一次服務後，我們如何能更成功地連繫男士？

### 2.2. 連繫的策略

如前文所述，我們知道男士的性別角色衝突令他們拒絕尋求機構服務，或即使已進行服務，但亦會拒絕繼續參與。在介入工作中連繫男士的策略，可概括

為在介入過程中滿足他們的需要和幫助他們兩方面。由於男士背負著社會所鼓吹的男士形象，作為社工，我們需要認知「社教化中的男士形象」為何物，而非帶著「處理內部心靈或人際病理」的概念進行男士介入工作 (Carlson & Shepard, 2005)。Carlson 和 Shepard (2005) 並嘗試這些策略應用在其臨床服務中，以及透過觀察和注意服務使用者言語和非言語的反應，找出男性服務使用者是否真的與社工有所連繫。

### 2.2.1. 明白在社教化下的男士形象

首先，我們應該要明白「社教化的男士形象」是受到文化、社會和經濟等背景因素影響 (Fletcher & StGeorge, 2010)。如能明白這概念，這可使社工對大部分男性服務使用者的內心世界有更深的認識。在此，社工應該對社教化過程如何「支配」男士的生活和影響他們的身心有一個更強的意識及更高的敏感度，之後談到 GAT 性別覺醒治療中再詳述。

### 2.2.2. 傳統介入方式不適用於男士

傳統上由於女士較願意求助，因此傳統的心理治療都結合了女性主義的治療，這促進了社會對女士經歷的了解，以及構成了女性發展的非性別歧視理論 (non-sexist theories of female development)。因此，普遍的治療手法集中於處理女士的需要。然而男女有別，這些治療手法不能滿足男士的需要，更不用說以此連繫他們。因傳統的介入強調性別定型的女士行為模式 (stereotypical female behaviour modes)，如情感表達、承認其的脆弱、建立一個與男士分高下 (superordinate-subordinate to men) 的情境，這正與社會建構下的男士形象對立 (Pederson & Vogel, 2007)。無可否認有些男士是願意尋求機構服務的。然而，他們的決定往往受到趨近傾向 (approach tendencies) 以及迴避傾向 (avoidance tendencies) 的衝突所推動。趨近傾向是指如：精神困擾、人生進程

的過渡、其他人施予的壓力等；而迴避傾向則如：自我羞恥感、成本、時間承諾 (time commitments) 和接觸到服務。當兩者發生衝突時，便會影響男士的求助意欲。換句話來說，當我們為男士提供服務時，我們應該考慮到男士的心理掙扎 (即社教化下男士形象對他們的影響)、我們對他們的態度 (即我們會否無意地偏袒女服務使用者，尤其在夫婦工作)，以及我們所用介入的方法。

### 2.2.3. 明白並點出求助的內心掙扎

我們應該點出男士求助的矛盾心理。男士願意接受機構服務並不是一件簡單的事情。他可能已經經歷一段長久內心掙扎的時期，過程中會產生一種矛盾的感覺。社工應該理解和預計男士形象的相關議題如何與男士求助的感受互相影響。社工需要給予男士尊重 (Fletcher & StGeorge, 2010)，以促進治療關係的建立。這種關係能夠讓社工連繫男士的掙扎和感受，以及避免社工與男性服務使用者對機構服務的期望產生兩極化，並使男性服務使用者產生感到被標籤 (stigmatization)、恐懼和羞恥 (Kierski & Blazina, 2009)。為了顯示對男服務使用者的尊重，社工應該接受並理解 (acknowledge) 他們的顧慮，如：他們對自身形象的顧慮，感到被逼面見社工等。在介入之先對他們的恐懼表示理解，及反映他們對機構服務感到矛盾亦是一件正常的事。與此同時，社工應該先了解他們對整個介入的過程是否存有任何疑問。然後，他們可以與男性服務使用者討論在介入過程中那些是必須，那些是可以選擇的。同時，讓他們有機會參與介入過程，以模擬社工與男性服務使用者之間的平等關係。此外，社工應該與他們建立一種堅固 (solid) 的治療和合作關係，嘗試找出他們對男士服務的期望，以及糾正一些錯誤的期望，或改變機構服務的結構去切合他們需要。透過目前的關係、加上理解服務使用者個人與別人關係的困擾，男士服務中的關係便可建立 (Kierski & Blazina, 2009)。



#### 2.2.4. 讓男士 述其社教化的經驗

我們應該在男士服務中指出和評估社教化下的男士形象。我們應首先處理男性服務使用者對男士形象角色的傳統性和僵化（rigidity）的信念。要做到這一點，我們可以透過與男士的接觸，從而觀察他的行為和反應。一旦我們看見社教化的男士形象對社工和服務使用者之間的影響，服務使用者過往的人生經驗和他們目前的問題之間的關連，那麼社工與服務使用者的關係便可得以建立。在夫婦工作中，我們可以邀請女方分享她們性別社教化的經驗，以鼓勵男士分享他們面對社教化男士形象的經歷。這樣可以使女性服務使用者有機會聆聽伴侶的心聲，亦可以使她們更深入地了解和欣賞男士因要遵循（adherence）性別角色，而如何約束自己。這樣可以讓她們轉移至一個新角度，幫助她們減少把男性伴侶的行為個人化和內化，進而明白男士的行為只是透過經驗而學習的。社工亦可以邀請男性服務使用者透過服務過程中所討論的內容、男士形象，以及一些具體的過往例子，去檢視他們受到社教化的經驗。

#### 2.2.5. 男士表達情感的限制 - 原因及突破

我們應該處理男士對表達情感的不自在。基於男士的心理、社教化和環境因素的影響，男士對自己的情感表達有很大的約束。為了促進男性服務使用者的情感表達，社工應首先評估男士不表達情感的原因。基本上，對於他們不表達感情，這裡大致有兩個原因：一、沒有能力識別和用言語表述其感受（即述情障礙 alexithymia）；二、不願意表達其感受（即關係的恐懼 relational dread）。對此社工可以在介入男士服務的最初階段，詢問一些以感受為主導的問題，使用一些促進情感上溝通的介入方法以理解服務使用者的反應，以防止後期服務使用者疏遠社工。社工亦可以在初期男士服務過程中收集一些資料，如他們身體的健康狀況和不適等，這可以作為述情障礙的指標。此外，社工應要意識到

服務使用者的精神狀態，尤其是患有抑鬱。若社工逼使抑鬱的服務使用者去表達其感受，這可能會增加他們的挫敗感，使他們的抑鬱情況惡化。一旦完成評估，因應不同原因，我們可以用以下不同方法幫助男服務使用者表達其情緒。

方法一，問題的發生是因為他們可能不經意地抑制其情緒，或未能找到適當的字詞去表達其內心感受。在這情況下，社工可以用以下三項介入手法。

1. 集中幫助男性服務使用者留意他的感受和幫助他們用言語表達感受。
2. 如果是進行夫婦工作，可以幫助女方認識到，當我們要求她的男伴侶分享情感時，他們的內心正面對的掙扎。這有助女性服務使用者減少對於男伴侶感到沮喪進而產生較大的同理心。
3. 設計一些功課給女性服務使用者，讓她們多練習反映其男伴侶的情感，以將在介入男士服務環節中的學習延伸至個案以外。

方法二，這是因為內化的性別角色，及 / 或對情感表達所用的言詞感到不自然。在這情況下，社工可以用以下的介入手法。

1. 確認其經歷、感受為有意義的。這令男性服務使用者知道他們在與人連繫上並沒有被視為失敗。  
例如：「你現在感到一片空白，對嗎？」
2. 強調男性服務使用者的困境。  
例如：「對於你來說，跟有多年分享感受經驗的女士談論感受是一件困難的事，更不用說在我面前，因為我是一位在談論感受上受過訓練的治療師。」

3. 當社工是男性，他可以使用自我揭露的方法去教導男性和女性服務使用者男士是如何受社教化影響而變得傾向於限制自己的情感。
4. 把男服務使用者的掙扎重新建構成（reframe）一種聯繫其女伴侶的努力。這是向女伴侶保證男性服務使用者不是故意避開她們，使她們放心。例如：「你想與你太太聯繫在一起的，只是很難找到合適的字眼。」
5. 使用由社工轉述（translation）的策略，即假如目前沒有足夠線索去幫助男性服務使用者向其女伴侶表達感受，可以使用他們非言語的線索，或使用直覺的方法。這策略旨在：
  - (5.1) 促進男性服務使用者留意自己感受；
  - (5.2) 幫助男服務使用者把社工的聲音內化，以及提升他們明確地表達細緻情感的能力；
  - (5.3) 促進女性服務使用者對其男伴侶的同理心，使他感受到女伴同情和理解，而非批評和挫折。

(Carlson, & Shepard, 2005)

有一點必須注意，在夫婦工作中，社工可以幫助服務使用者用「我覺得……」的句子來表達他們的情感。此外，社工應該幫助他們表達更多隱藏於憤怒或退縮下的脆弱情感。因為他們負面情感的表達會影響關係，例如在男士服務過程中，憤怒會常常表現出來，尤其是在夫婦工作中的男性服務使用者。社工可以把他們憤怒的表現重新建構成表達脆弱情感的一種方法，這樣可以減低他對其女伴侶的防禦，及教導他如何識別其真正的內在狀態。同樣值得注意的是，傳統的男士形象並不經常與負面的觀點有關聯，相反地，它亦有很多正面的看法。假如社工可以發掘傳統男士形象的正面看法，及利用它們協助男士服務，尤其是夫婦工作中，它們便可以幫助促進男士的改變。

### 2.2.6. 男士服務工作的設定

在一份心理學的文獻中，它建議在描述男士服務的字眼中使用「工作坊」而非「輔導」。此外，可在過程中集中解決問題或引入有創意的去標記和識別情感 (Fletcher & StGeorge, 2010)。同樣重要的是，要注意等候室和輔導室的安排，提供一種熟悉的感覺，有效減低他們的防禦機制，令他們在身處的環境中感到更舒適 (Levant, 1990)。

### 2.3. 社工的素質、知識和能力

除了這些連繫男士的策略外，社工亦應擁有某些能力。透過尊重男性服務使用者去促進社工與服務使用者彼此間的一種治療關係。(Kierski & Blazina, 2009; Tryon, 1986)。要建立這種關係，社工可以對服務使用者的顧慮表現得敏感，並具同理心地確認和承認其顧慮 (Fletcher & StGeorge, 2010; Tryon, 1986)。

從個人特徵中，社工應該展示某些男士服務的特徵和態度。他們亦應該展示其對問題留意和敏感 (Fletcher & StGeorge, 2010, Kierski & Blazina, 2009; Tryon, 1986)。無疑，社工應要對男性服務使用者所提出的顧慮和議題有足夠的敏感度 (Tryon, 1986)。當社工聆聽男性服務使用者的故事時，須注意自身的經歷可能會因服務使用者的故事，而出現負面反應，社工應謹慎地留意自己的反移情 (counter-transference) 和偏見 (prejudice) (Kierski, & Blazina, 2009)。

此外，社工須留意社會和文化的轉變，因它們會在各種的男士議題上產生不同的觀點，如文化和性別定型及普遍化、文化迷思 (cultural myths) 及角色定型 (typecasting) (Fletcher & StGeorge, 2010)。社工應該具備某些在輔導教科書中所講述的人際技巧，包括尊重、表裡如一、同理心、關懷、溫暖、友善、寬容、客觀和正面的關注 (Campbell, Neil, Jaffe, & Kelly, 2010; Fletcher, &

StGeorge, 2010; Tryon, 1986)。有了這些特質，社工便可與男性服務使用者盡快連繫起來。

另外，社工應該要有數項個人強項，包括韌力、毅力及內在強健等優點。當與男性服務使用者進行個案工作時，社工有時會從男性服務使用者中感受到強烈和易變的情緒（如憤怒、不公平等），他們應該要忍耐、接受和能夠保持繼續工作的狀態。這可令男性服務使用者感受到社工的理解和接納。社工亦應該在連繫男服務使用者前，對自身的信念和觀點作出自我反省。這種自我反省應包括考慮其個人與其父親、祖父或其他重要的男士的關係。這可幫助社工了解其個人信念，以至其對專業的實踐之影響（Fletcher & StGeorge, 2010; Kierski & Blazina, 2009）。

除了以上個人特徵外，社工應擁有不同的知識和介入手法以連繫男性服務使用者。在 Fletcher 和 StGeorge (2010) 作出的研究中，邀請一群社工、調解糾紛的社工、小組促進者（group facilitators）和兒童顧問，一同參與聚焦小組，透過過往的文獻回顧和曾與擔任父親角色的服務提供者連繫的工作經驗，而發展出的 13 條問題，去探討這些社工在調解家庭糾紛和與擔任父親角色的服務提供者進行服務工作所運用的技巧和知識範圍。然後，數據會分類和分析至不同的主題，包括：連繫父親角色的服務提供者的性質、連繫他們的指標、對他們的信念及社工在連繫他們方面的知識和強項。若要更有效地連繫男服務使用者，社工應擁有不同的知識。

首先，社工應擁有於男士服務工作角色的知識（knowledge of the role）和道德責任（ethical responsibilities），他們應了解到在不同的男士服務過程中（調

解、輔導等）他們的角色和限制。不論服務的形式如何，社工應維護他們工作上的核心原則，包括維護公平、維持他們立場的中立性，但同時保持好奇、客觀、不批判、值得信賴和寬容的態度，尤其在夫婦、家庭和小組工作中更為重要。

同樣地，保密亦是機構服務過程中重要的一環，在邀請受訪者填寫一份有關男士虐待及暴力求助問卷時，研究員可能發現某男性服務使用者牽涉到家庭暴力和虐待行為，他便會安排一個聚焦小組跟進情況（Campbell, Neil, Jaffe & Kelly, 2010）當中服務過程之保密與否，亦是影響此類男士求助意欲的其中一個因素（Campbell, Neil, Jaffe & Kelly, 2010; Tryon, 1986）。

其次，社工應擁有理論和歷史的知識。這裡指他們應該至少對服務過程中提出及討論的議題，有一定的基本背景知識。例如，當社工參與家庭糾紛的工作時，而過程中涉及到父母分居後的教養子女方式，社工便應知道父權（fatherhood）、兒童發展和雙親的立場（parenthood），或其他有關「父親」的不同主題，如：權力理論、男士和父權的理論。連繫男性服務使用者（即父親）是成功解決家庭糾紛的一個重要元素（Fletcher & StGeorge, 2010）。在家庭暴力的背景下，了解和認識在一段親密關係中家庭暴力的動態（dynamics），能夠幫助社工接近和連繫男性施虐者（Campbell, Neil, Jaffe & Kelly, 2010）。社工必須能診斷和對服務使用者所提出的問題和顧慮勾劃出方案。換言之，若社工有更高能力診斷、提出方案，及有更強的溝通技巧，那麼他們便可以更有效地連繫男性服務使用者。這或多或少與社工的經驗有關（Tryon, 1986）。

## 2.4 - 性別覺醒治療 (GAT)

前文多番提及性別議題 (gender issues)，這些議題不只限於男女生理上的分別，而且涉及到心理、社會和文化的層面。Good、Gilbert 和 Scher (1990) 認為無論採取任何一個治療的派別，最重要的是把性別的觀點納入所有治療方法之中。他們建議使用性別覺醒治療 (Gender Aware Therapy (GAT))，以下將描述這種介入方法的原則，希望社工將此用於男士服務工作之中。

原則一：須把性別概念融入於個案和精神健康之中。當社工與服務使用者進行個案工作時，他們應要理解服務使用者在性別看法上的困難和問題，使女士和男士得到平等的對待。他們亦應該把對性別效應 (gender effects) 和性別歧視的理解融入治療策略和目標。

原則二：須考慮他們在社會影響下所產生的問題。

原則三：須主動地改變女士和男士的性別不平等 (Pulerwitz, Michaelis, Verma & Weiss, 2010)。社工應要小心和主動地審視服務使用者的性格定型，以防止他們無意地重操性別的傳統概念。

原則四：須強調個案協作關係的發展。社工須擁有某些關於性別概念的知識，如：性別如何影響女士和男士的生活、對精神健康的介入手法等。社工亦應該淡化他們在整個服務過程的專家角色，相反地，他們應要建立一種協作和平等的關係。這個過程使服務使用者經歷一種更自由和較少定型的工作關係，使他們能夠感受、識別和擁有與其他性別建立一種「社會可接受 (socially acceptable)」的依賴關係之意向。

原則五：須尊重服務使用者改變的自由。GAT 強調和倡議人們有權選擇觀點、行為和感受。而且沒有必要把這些方面分類至傳統或非傳統、男士或女士及性別角色的範疇。

GAT 集中於整個機構服務過程中的社會形態、習俗和結構對個人發展的影響。要進行個案工作，社工應怎樣把性別意識和考慮融入在不同的階段中？以下的簡介可以給你一些指引。

在問題概念化 (problem conceptualization) 的階段，GAT 社工應尋求理解那方面的性別社教化會引起服務使用者的顧慮，以此更加了解他們對問題的看法。在介入的階段，社工應向服務使用者闡述性別和社教化的觀點，以及說明他們的成長是如何受到性別和社教化的影響。服務使用者一旦得到有關問題的新知識和看法時，他們亦可以在過程中應用和練習這些新技巧和行為，使他們在日常生活中能更有效地使用。在這個階段中，GAT 社工要發掘服務使用者的改變，並鼓勵他們去探討這些改變的含意、預期有可能遇到的困難，以及發展必要的技巧以更成功地實踐這些改變。

社工能夠幫助服務使用者去預期改變帶給他們的反應。同樣地，他們可以支持和幫助服務使用者發展有效的方法，去應付達至預期目標時的障礙和後果。

在個案完結的階段，GAT 社工應識別出與傳統的性別概念有關的責任，及幫助服務使用者總結在過程中的學習。這種治療方式，可幫助服務使用者了解在現今社會中的性別的概念及它們如何限制其感受、想法和行為。這可能是一個方法去減低性別社教化及男士形象對其態度、甚至求助行為的影響。

## 2.5. 精神病的處理

其實單是男士服務方法的調整並不足以讓社工在過程中連繫男士。因此最重要的是要考慮需為男性服務使用者提供什麼類型的服務，而這取決於男性服務使

用者當下所面對的問題，例如對於遭受精神病如抑鬱時，他們會拒絕承認或面對他們的處境。Apesoa-Varano、Hinton、Barker 及 Unutzer (2010) 建議臨床醫生或社工可使用三個普遍的方法去進行個案工作，使他們能夠在過程中連繫男性服務使用者。在個案工作過程當中，社工要謹記的是，當與男性服務使用者討論時，社工要重新建構何謂精神病及使用特定的語言，使他們沒有太大的精神包袱和造成顯著的標籤效應。

首先是用間接的方法，適用於當男性服務使用者已經有一段時間受到精神病的困擾。臨床醫生或社會會集中於徵狀而非強調精神疾病。有了這個方法，男性服務使用者可以在表達他們自己感受時感到安心，及更容易被連繫。

第二是用循序漸進的方法，適用於當臨床醫生或社工懷疑男性服務使用者可能有某種慢性的精神病。在這個方法中，臨床醫生或社會會緩慢地向男服務使用者介紹精神病的概念及其癥狀，以觀察和評估當他們知道自己可能患有精神病時的反應。在整個過程中，男性服務使用者會被問及感受，然後會進行討論和任何身體徵狀有關的治療，他們亦會被評估是否遵守最初的治療方法和預計他們在一段延長時間的協調情況。在此，臨床醫生或社工對服務使用者的尊重是非常重要的。他們可以連繫服務使用者大概是因為能夠指出和重視他們過往的經驗。

最後是用直接的方法，但只有醫生才能夠採取這個方法，他們一旦懷疑男性服務使用者患有抑鬱症，便會直接和立即告訴他們。為了讓服務使用者遵守治療程序，醫生須有一個較強的立場。然而，對於連繫男性服務使用者，這個方法的有效性仍需要更多研究，而這個方法能否於其他情況下（非精神病患者）亦

需要進一步研究。此外，假如這個方法真的使用出來，它會否觸發服務使用者的防禦機制和增加他們的負面情緒呢？這樣會影響他們對服務的連繫，甚至是影響他們繼續求助。

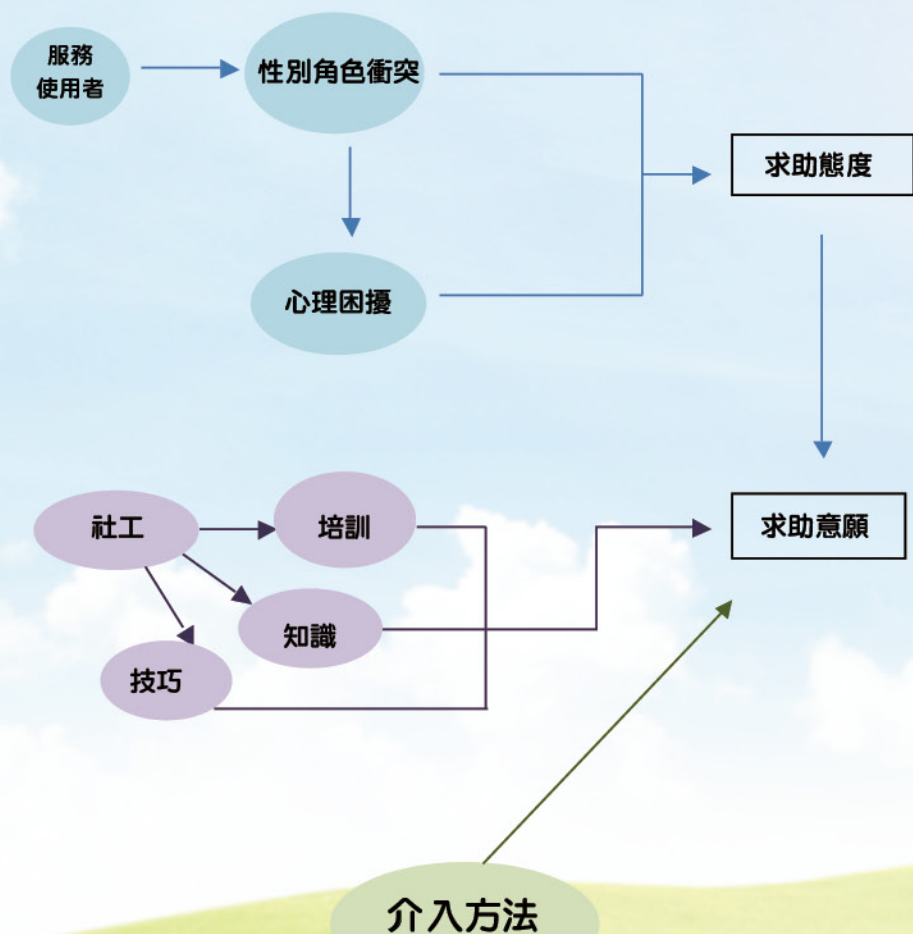
## 2.6. 小組工作

事實上，在很多研究中，臨床醫生、治療師或社工都有個共同的特點，就是使用小組工作以連繫男服務使用者，而小組的內容是多樣性的，如：健康和家庭暴力 (Apesoa-Varano, Hinton, Barker & Unutzer, 2010; Campbell, Neil, Jaffe & Kelly, 2010; Chovanec, 2009; Levant, 1990; Malcher, 2009; Pulerwitz, Michaelis, Verma & Weiss, 2010)。在 Levant (1990) 的研究中，他考慮到男性服務使用者在求助時所面對的阻礙，如：男士形象。因此，他強調這是有必要去為男性服務使用者設計適合他們的心理服務，以幫助社工更有效地連繫男士。要做到這一點，他指出可以以心理教育課程 (psychoeducational programs) 的形式開拓服務，而且是以結構小組 (structured group) 的形式進行，以符合男士的傳統學習模式。小組的過程中沒有規定男性服務使用者表達他們的感受，但給予他們學習新事物的機會。在小組中，最好是加入兩位促進員，一位和一般服務使用者角色相約。另一位對小組所關注的議題具經驗或曾受訓，他可以促進服務使用者間的分享意欲。Pulerwitz、Michaelis、Verma 及 Weiss (2010) 就這個情況作出補充，他們認為小組的組員應只有男性，因為這可以為男性服務使用者提供安全的地方，去公開地分享不同的話題。在小組裡，一些男性服務使用者表示他們感激有一個機會去認識其他男士及與他們討論和分享，使他能夠從其他人身上學習。此外，這個小組可包括不同類型的活動，如討論、辯論、角色扮演、集思廣益及個人反思 (Levant, 1990; Pulerwitz, Michaelis, Verma & Weiss, 2010)。

## 總結

當我們翻閱過往的文獻時，不難發現早已有不同學者在「如何有效連繫男士」課題的提出獨特見解。然而當我們在整理資料的過程中，卻發現這些見解十分零碎，有些是針對個案工作的見解，有些則是有關小組模式的解說，更有些是針對「男士形象」的論述，但卻欠缺了一套適用於不同階段連繫男士的方案。有見及此，是次的研究旨在「如何有效連繫男士」課題上，除了豐富過往的文獻理論框架外，更發展一套較完整連繫男士服務的模式。

以下圖表簡單總結以上文獻回顧，所分析出服務使用者求助時的心理困擾及社工具備的元素：



### 各位親愛男性服務使用者：

和你們一起工作，我漸漸了解到這是個抱著謙虛態度不斷探索的過程。你們當中或許有一些人，帶著一大堆別人看來是負面的思想、情緒和行為來到服務中心；有些工作人員或會因此架起防禦機制：訂下防衛界線、準備有色眼鏡、病態分類手冊、社會道德規章等去迎接你們，讓你們面對的問題更加貼身、更加個人化、更加揮之不去，這或許也是你們不喜愛到服務中心求助的原因。

要去仔細認識你們，原來是要解除預設、耐心聆聽你們的想法、同步感受你們的情緒，讓你們覺醒到以前的回應方法，如何讓問題一直持續。我相信只有在尊重和接受的環境下，你們一定可以看到自己內在的資源和更多的選擇。

Ken, ICAPT 敬上

### 親愛的男士們：

我們不經不覺得間已相處了約九個多月的時間，由一開始我們只有跑步活動，到現在我們還有電腦班，大食會和義工活動；由一開始你們陌生地稱呼我為李生，到現在你們溫柔地稱呼我為然仔；由一開始你們不太投入於活動中，到現在你們每一次活動都說說笑笑。正因大家的積極參與和投入，住住帶给了我這位經驗嘗淺的青年人無比力量。未來我們的男士小組仍需要大家的支持，希望我們的感情可以更進一步。

祝

生活愉快

社工 李卓然

9月1日

第三章：

# 研究方法

## 第三章：研究方法

### 3.1. 研究目的

1. 有什麼因素影響男士尋求社會服務？
  - 男士求助時猶豫些什麼？
  - 是什麼原因令男士願意面對求助的難處？
2. 前線社工應如何令男士願意求助？
  - 在開展男士服務時，有什麼理念／方法／技巧／經驗能幫助社工更有效地進行男士服務工作？
  - 社工怎樣能在不同層面中開展男士服務工作和相關之家庭服務？

### 3.2. 研究方法

是次研究為質性研究，研究分為兩個階段，對象分別為不同服務類別的服務使用者及前線社會工作者。第一階段中共邀請二十八位服務使用者參與，受訪者來自東華三院八個不同之服務單位，每個單位中邀請四位受訪者（分別三位為男性，一位為女性）參與，而每節共有兩個不同單位的受訪者參與聚焦小組，故每小組平均共有八位受訪者參與（分別約六位男性及兩位女性），共進行四次聚焦小組，在小組中參與者會討論「影響男士到社福機構求助的因素及意願」。

而第二階段共有十六位東華三院前線社會工作者分兩組參與合共兩次的聚焦小組，他們均來自八個不同之服務單位，分別是：「心瑜軒」多重成癮輔導服務中心、「平和坊」（問題賭博輔導服務）、綜合服務中心、越峰成長中心（濫用精神藥物者輔導服務）、「遠酒高飛」酗酒輔導服務、健康理財家庭輔導中心、戒煙綜合服務中心、「自力更生」綜合就業援助服務，在小組中分享前線的社工應如何與男士連繫。

### 3.3. 被訪者資料

受訪者中以男性為多，每組均為六位男性，兩位女性。由於是次研究主要是了解男士對服務的需求，因此受訪者主要為男性。然而在是次研究中，我們亦認為女性的聲音同樣重要，因此亦有數位女性受訪者參與。

三十二受訪服務使用者年齡十八至六十五歲，使用服務年期為數次至四年。他們一部份正接受東華三院之「成癮」服務，包括戒煙、戒酒、戒毒、戒賭等服務，另有一些參與東華的活動或義工服務，絕大部份受訪者均屬自願性服務使用者。

十六位前線社工從事社會服務年資為一至二十二年，他們均是從事東華三院之前線社工，提供戒除不同「成癮」問題的輔導服務及其他家庭服務。



### 受訪者資料 - 服務使用者

姓名	性別	年齡	職業	接受服務類型	接受服務年期	問題困擾年期	自願/非自願	求助原因
1	男	19	待業	戒毒	3年	3年	自願	要上庭
2	男	18	待業	戒毒	1年	6年	自願	感化官要求
3	男	23	燈光	戒毒	1年	4年	自願	爸爸介紹
4	女	19	侍應	戒毒	1年	2年	自願	爸爸介紹
5	男	34	車房	戒煙	2年	15年	自願	發現身體變差
6	女	53	主婦	戒煙	1年	30年	自願	影響家庭生活
7	男	52	部門主管	家人戒賭	3年以上	4年	自願	沒有解決辦法，面對家人賭博問題，而其他家人則極受困擾，希望由有經驗的社工提供有效的手段，再與家人分享，幫助有問題的家人
8	男	64	退休市場主任	戒賭	3年	3年	自願	因賭博而導致經濟及家庭問題
9	男	24	技工	戒賭	15個月	3年	自願	需要協助控制賭博問題
10	男	50	送貨	戒賭	3年	18年	自願	心理輔導，多功能支援
11	男	45	主理	戒賭	1年	5年	自願	債務困擾，親人勸導
12	女	49	主理	理財服務	1年	1年	自願	財務，家庭，感情，社會問題
13	男	47	扎鐵	戒賭	3個月	4年	自願	債務困擾
14	男	54	影音維修	戒酒	4年	10年	非自願	維護家庭關係；改善身體健康；防止問題惡化
15	女	44	待業	戒酒	2年	2年	自願	感覺飲酒令身體有傷害
16	男	58	退休	戒酒	5次	3年	非自願	影響日常生活，與親友及家人關係惡化；身體出現毛病
17	女	49	售貨員	綜合服務中心	2年	有	自願	與家人相處問題
18	男	60	待業	綜合服務中心	義工2年	不適用	不適用	幫人
19	男	54	裝修	綜合服務中心	義工	不適用	不適用	想幫人
20	男	55	待業	綜合服務中心	義工2年	不適用	不適用	想幫助老人家
21	男	29	推廣員	戒煙	1年	10年	自願	因為有小朋友在家，因此想戒煙；不想影響下一代，加上健康問題
22	男	40	活動助理	戒煙	半年	1年	自願	想戒煙
23	女	55	主婦	心瑜軒	半年	1年多	自願	吸煙問題、上網問題
24	男	49	人壽保險	戒酒	1年	7年	自願	NEED.CHANGE!
25	男	47	地盤工人	一般會員	2年	不適用	自願	在東華三院參加活動，可以學到很多知識，也可以強身健體
26	男	59	退休	一般會員	2年	不適用	自願	在東華三院接受輔導，一方面讓兒子（參加課餘活動，例如跆拳道，童軍，暑期活動等），另一方面亦讓自己參加有益的身心活動
27	男	44	文員	男士小組	2年	不適用	自願	I join Man Group Running Team
28	男	65	退休	債務輔導	半年多	1年	自願	投資股票失敗

### 受訪者資料 - 前線社會工作者

姓名	性別	社會服務界年資	東華服務年資	現職單位服務年資	現職單位
1	男	22年	18個月	18個月	越峰成長中心
2	男	4年	4年	4年	綜合服務中心
3	男	19年	6年	6年	健康理財家庭輔導中心
4	男	18年	5年	5年	平和坊
5	男	1.5年	1.5年	1.5年	家庭綜合服務中心
6	女	6年	11個月	11個月	戒煙綜合服務中心
7	男	6年	2個月	2個月	自力更生綜合就業援助服務
8	男	8年	6年	2年	越峰成長中心
9	男	14年	2年	2年	戒煙綜合服務中心
10	男	1年	0.5年	0.5年	健康理財家庭輔導中心
11	女	9年	7.5年	2.5年	平和坊
12	男	6年	3年	3年	家庭綜合服務中心
13	男	16年	2年	2年	「遠酒高飛」酗酒輔導服務
14	男	12年	10年	10年	越峰成長中心
15	男	16年	4年	少於1年	心瑜軒
16	女	13年	4個月	4個月	心瑜軒

### 給男士的信

謝謝你們給我一個寶貴機會，在小組活動中一起經歷、成長及體驗作為男士的苦與樂。

謝謝讓我成為你們的同路人。在我接觸你們時，讓我了解到你們不一樣的情感表達方式。你們往往因為不想身旁的人掛心，以及為了保護他們，以致選擇沉默及獨自面對困境。透過小組提供平台建立互助網絡，我希望你們感受到男士並不孤單，就算有多苦，再大的困難，組員亦會『撐』你呢。

謝謝你們給我學習的機會。我在加入男士服務工作小組以後，在籌備至推行男士活動過程中，對於性別意識的相關概念及內容，包括「性別定型」、「性別分工」、「性別主流化」、「性別為本」等概念都增加了認識。此外，透過輔導男士酗酒者的經驗，加強我對你們的特別處境及需要的了解，對於提升你們投入並持續參與服務有很大幫助。

謝謝你們給我反思的機會。在社會服務機構中，作為男性服務使用者的你們往往參與率偏低。作為一位提供酗酒輔導服務的社工，我所接觸到的服務使用者當中，有超過七成半為男性。如何抓緊這個機遇，再加以發展，以致更有效制定合適你們的社會服務，是我需要繼續努力學習的地方。



## 第四章： 結果及分析

## 第四章：結果及分析

從六次聚焦小組，我們嘗試就幾個範疇，總結出以下發現：

**A 一般男士不向社會服務機構求助的原因**

**B 最後男士求助於社會服務機構的原因**

**C 社會服務機構如何更切合男士**

c.1 機構層面

c.2 社工層面

c.3 介入模式

c.4 社教化的無形之手

**A 一般男士不向社會服務機構求助的原因**

參與研究社工們普遍認為男士求助行為不論統計數據上和他們求助的意識形態上與十年前有很大差別，男士求助愈趨普遍，社會接受程度可謂提高了不少。

(十年前，)女人先搵架嘛，有咩嘢服務都係搵個女人去搵呀..... 男人主動上去求助，好少。

(社工 3)

佢哋好似接受程度高咗..... 而家咁多人都正視情緒問題，尋求幫助又唔係淨係女士嘅專利，多咗男士咁諗嘅。而家普遍大眾對情緒呀、社會服務呀多咗認識，以前你搵社工傾計呀.....「吓？咁渣呀！」。但係而家多咗唔同嘅服務，好多人嚟到，佢知道我哋係邊到資助，甚至乎係咩服務，我嚟搵你哋幫手囉..... 唔係話我尋求情緒上面嘅幫助。(社工 6)

原因一，以往歸咎問題於男方身上的家暴及婚外情，現在角色可能已對調，男方亦可成為受害者，問題由男士一人轉向整體家庭。原因二，可能是女性地位提升了，工作能力以至經濟收入幾乎和男士看齊。男女地位較平等，家庭分工已改變，令男士不一定是家庭的供應者，保護者，強勢角色被淡化。原因三，不少男性當事人已把自己的身份看成服務使用者多於求助者，社工和服務使用者權力分佈較平均，對當事人來說減少尷尬感。

以前成日都係 EMA (婚外情)..... 一開始已經係男人嘅問題，男士一定係做錯架啦，男性俾人話有問題嗰個，但係到現今，其實都係家庭問題囉，個問題唔淨係男性問題呢！

(社工 4)

十年前... 女人係家庭主婦，男人係出去做嘢嘅，男人出去做個勢，係強啲、家庭地位高啲，你叫一個高嘅人去中心，要求助呀..... 佢哋好難去接受。但係而家唔係架啦，而家女士工作地位上升，男... 可能已經低咗，所以我覺得而家去求助嘅又唔太過。

(社工 5)

縱使現今情況比十多年前有進步，但男士求助仍被社會標籤，被看成是失敗、無面子、「唔掂」；相對來說，女性求助就是合理和自然的事。

我有病我睇醫生理所當然架嘛，冇人歧視你架。咁但係一話到要搵社工呢，我仍然都覺得，都仲有一啲標籤係度。一定係有問題先搵社工架。好人好姐呀，唔需要搵社工架，你定係有問題，先至搵社工。有啲嘢你解決唔到，先至搵社工。呢個係仍然係存在架。雖然，係比以前係已經好。

( 社工 1 )

男士 ..... 一向都係施予者，去供給。而女性 ..... 從古代以嚟，都係一個 .... 受助者、受支援嘅人士，如果出現問題嘅時候，女性搵人幫助 ...okay 冇問題。你係一個受助者呀嘛，你個角色冇變。但係你係一個男士嘅話，其實你係由一個施予者，變咗一個叫做接受者嘅時候，你個地位就會跌咗，你個身份就會變咗。其實男女開始平等，男人都可以接受自己成為一個受助者嘅時候。

( 社工 1 )

女性慣性地呢，就搵人去傾。男士少啲嘅。搵人傾係後步...後步...最後一步。女性就唔係啦，一開始已經 reach 咗 friend 呀。

( 社工 4 )

參與研究的社工們對男士求助抱有正面看法，視此行為為找一個更有效方法去處理正身處的情況，或人（包括社工）總會有解決不了的問題，向外求助是正常的事，又或看成男士只是向社工「諮詢意見」而已。

我唔覺得求助等於唔得囉！求助係我唔係唔得而去，而係其實我想 seek 一個更有效嘅方法去處理而家嘅嘢，其實係一個 positive 嘅諗法嚟。

( 社工 16 )

人有問題，咁當自己解決唔到就需要搵人幫手 ..... 男人都係人。

( 社工 4 )

我係中心見到啲男士都係通常都係避免用求助呢個字，通常都係 seeking advice。即係睇吓你哋有咩意見，睇吓你會點做，外化咗問題，避免幫助。佢本身真係唔覺得呢個係求助，只係問你意見。

( 社工 9 )

這樣的演繹下，使用服務之男士不被提供服務的社工看低，兩者之間的權力較均等，男士的自主性和選擇權仍穩操在他的手中。

個氣氛都唔同咗，我睇吓你比唔比到我，比唔到可能問其他（人）。

( 社工 9 )

然而，整體社會論述對男士向社會服務機構求助仍是傾向負面的，從所有參與研究服務使用者均對男士向社會服務機構求助表示抗拒中，可見一斑。他們一般稱此求助行為為「見社工」。當中不少男性服務使用者當初或至現在仍是不願主動向外求助，他們傾向不承認有問題，嘗試自行解決或努力撐下去。

我而家搵過我覺得冇乜大不了！但係如果未搵就 ..... 我覺得冇乜必要！即係可能會覺得搵社工，做乜嘢要搞到搵社工咁樣？

(服務使用者 11)

呢種逃避呢，係一種負面思想，亦都唔會覺得自己係有問題囉。

(服務使用者 14)

佢哋話總之有問題嘅，就一定係自己解決嫁喇，一定唔會干涉到其他人，點都好我(服務使用者)一定會死掂佢。

(社工 8)

雖然男士求助的數字近年有顯著提升，社工們普遍以較正面的態度看求助者，但不少男士仍不願主動求助，他們表示大致基於下列原因：

### 1. 男性自尊心強

男士們要面子，重視剛強形象。男性在家庭的主導地位，其照顧別人，供應家人的角色仍被看重。他們普遍認為社會意識形態塑造求助者形象為弱者。男士介意別人眼光，認為求助等同「不正常」，「失敗」，「唔掂」，甚至「做錯事」。在此等標籤影響下，觸發起他們感到羞恥、沒面子、產生自我質疑的負面情緒。

我講出嚟無面，梗係唔講啦！咁難受嘅嘢我點會講呀，唔講好過講。

(服務使用者 24)

搵社工有乜好嘢，一定係有問題嫁啦。

(服務使用者 24)

去親都覺得你有嘢事發生，一定有嘢大(事)，唔會係小嘢事，因為小嘢係屋企傾好晒，大嘢事先會去搵人嘅啫。

(服務使用者 26)

咁你一屋四人，爸爸去咗搵社工，咁其餘三個人會點諗呀你話 ..... 「爸爸做錯咗嘢事先去搵社工。」

(服務使用者 28)

社會標籤咗個人係廢人一樣，跟住佢呢世都有乜作用架啦 ..... 啲人的眼覺得你社福機構同佢做呢啲已經標籤咗你啦，即你好似打鑼咁，去標籤咗呢個男人。

(服務使用者 22)

失敗者先去求助囉！

(服務使用者 9)

即有個有個標籤喺度就話，你啲衰人啊，失敗者你唔嚟搵社工架啫？ ..... 好人好姐洗乜搵社工啫？

(服務使用者 8)

參與研究的社工留意到尤其涉及家裡困難的事，一般情況下，男士不願向人傾訴。

佢一聽到你話傾咩家庭啊、傾溝通啊，就唔嚟。佢覺得成班男人係埋一齊傾 family 嘅嘢，傾溝通嘅嘢冇用。第二.....佢唔想將佢覺得自己某啲處理事上面不足，或者佢唔想 disclose 屋企嘅嘢比太多人知。

( 社工 12)

我覺得有少少要面子，家庭嘅嘢唔想俾人知。

( 服務使用者 23)

就算男人幾個人再老友，都唔會講家庭壓力出嚟。即係可能會講小小，唔會講咁多架，透露兩句就唔會再講落去。

( 服務使用者 25, 服務使用者 26)

有些參與研究服務使用者認為男士「本質」為不想把自己脆弱一面顯露於人前，要忍住傷心，要表現堅強。對於解決不了的問題，面對龐大的壓力，有些男士會由大男人走向另一端變成小男人，選擇逃避。

自己想收埋嘅嘢，唔想俾人知道自己脆弱一面.....就算點樣難捱自己都要忍住，掩蓋咗嗰個傷心一面，表面扮得好堅強。呢啲係男性特點。唔會話好似女性咁輕易同人傾訴，三幾個吱吱喳喳乜都講晒出嚟。如果有人想搵我做特工，我可能係最佳人選。

( 服務使用者 28)

俾自己更多藉口去推延去搵呢啲服務.....佢哋都會係怕衰囉，就唔鍾意講自己啲衰嘢俾人聽嘅。

( 服務使用者 7)

## 2. 認為自己能處理到

男士認為自己的能力能駕馭該問題，不需要向別人訴說或求助。「覺得自己搞得掂」這說法幾乎在每一節服務使用者聚焦小組都出現。由於對問題的嚴重性缺乏危機感，往往當情況演變到十分惡劣的地步才醒覺，以致要去處理時難度就更大了。就成癮問題為例，當「發現」問題時，已達泥足深陷的地步了。

因為嗰時我就嚟十八歲，咁諗住自己搞得掂.....即係我自己知道我唔係上癮，我唔食我唔會死。即係就算覺得係有啲問題都覺得無問題嘅，頂得順味繼續囉。之後卒之發覺啦，一次身體檢查同你講話...「唔係嗰唔知得番幾多成咋嗰個功能」。(心想)嘩！大獲！咁咪即刻去求助囉，就嚟死啦嗰。

( 服務使用者 1)

一定初初以為自己解決到啦，洗乜搵人幫手。最尾唔掂先會搵人幫手嫁嘛，諗住自己做得到就唔好麻煩人，自己搞得掂算數。

( 服務使用者 26)

我控制到咪得囉，我係男人，我覺得我自己能力高，逢係能力搵得錢多個啲人呢，覺得自己能力仲愈高。但其實原來佢哋就好弱雞架啫。

( 服務使用者 22)

我會覺得自己搞得掂囉.....有個幻想嘅度呀，覺得話會唔會.....我其實都做到唔使靠人啦！

( 服務使用者 11)

## 3. 對社工缺乏信心

對初次求助的男士而言，社工是個陌生人，不知對方能力、態度、作風如何、是否可信，更遑論要把自己最困難、最脆弱的地方向對方公開。

信任囉.....即係我唔信你我做咩同你講嘢。你係一個陌生人，社工就有一定嘅觀點與角度諗法。但係未必個個搵佢幫助，都覺得係啱佢嘅.....即係如果嗰個社工講得唔啱聽嘅，佢就唔會搵囉。即係係大家嘅年齡有別啦，或者係意見唔同嘅話，咁就會覺得社工係無用囉。又或者係男仔覺得要面，所以唔會去搵社工幫助囉。

(服務使用者 4)

有些參與研究服務使用者(尤其年青人)覺得社工的社經地位和人生經歷和自己的不同，他們不會明白、接納和有能力和自己好好溝通。

因為佢哋都係可能都係...「唔好咁啦」、「吸毒唔好架」...咁樣囉。但係淨係識講呢幾句，鬼唔知唔好咩！即係佢哋代入唔到我哋個角色囉，因為佢哋都無經歷。

(服務使用者 4)

而家出嚟做社工嗰啲，一定係有番啲咁上下學歷，未經歷過我哋嘅經歷，所以佢哋會覺得大家嘅意見一定係好唔同，你未必感受到(我的感受)。

(服務使用者 6)

另外他們認為社工擁有權力，可能只會不斷規勸和督促，不但於事無補，還帶來煩惱。

一開始就係度啱啱嘢嘢，然後就叫我話喂唔好咁樣啦，唔好咁樣啦。嘩！仲煩過屋企阿媽，咁樣之後我就唔騷你架喇真係。

(服務使用者 1)

#### 4. 對求助過程缺乏信心

質疑社工/機構服務最終能幫到什麼，不清楚過程及所需時間，擔心自己的事被張揚(年青人特別害怕被家人知道)，甚至驚動警方。

可能佢想搵嘅.....搵人傾吓，之後佢又諗緊我搵社工佢會報警囉，之後佢(社工)轉頭又落案底，又話要同屋企人講。喂...！我想搵個人傾，你同我搞大件事，咁我梗係唔搵啦。佢仲要轉頭同你講「吓你吸毒啊？之後跟我番差館落一落口供先啦」，喂我搵社工幫我無啦啦我就要留案底？而屋企知道，個個 friend 都知道，仲要俾人拉埋。咁我搵你做咩啊？

(服務使用者 1)

#### 5. 不知如何開口，又不知向何處尋求幫助

係想搵人幫但係又唔知點開口，又唔知係邊度搵人幫。

(服務使用者 1)

就算察覺到有問題，佢去邊到搵服務呢？(我)亦都唔係咁清楚嘅。

(服務使用者 14)

## B 最後求助原因

參與研究的男性服務使用者最終跨出向社服機構求助的第一步，原因各異，有些男士主動，有些則是被動。以下為其中的原因：

### 1. 為健康、更美好形象、環境更清新。

除非你令到我覺得(改變後會有)健康、美好、環境同埋即係形象，最好係形象，個身唔好咁臭啦，成日食煙啦。

(服務使用者 6)

### 2. 想改變命運，不想被東西操控

我想改變我自己嘅命運，我唔想我命運掌握係啲嘢個到。我想我控制返佢。

(服務使用者 21)

### 3. 愧對一直支持、關心、愛惜自己的家人，因而有強烈的空虛和內咎感

一嚟好內疚，二嚟覺得自己好廢柴 ..... 因為覺得，人哋願意俾機會你，再俾一次機會你喇，咁你再衰落去呢，你自己都唔好意思啦！

(服務使用者 11)

### 4. 家人或朋友苦勸，又主動推介求助機構

我行第一步咪又係朋友介紹同睇報紙囉！因為佢(朋友)知道我情況，識咗好耐，識咗十幾年架喇已經！

(服務使用者 9)

係我太太有一日講「你飲酒好似多咗，依度東華三院好似有啲戒酒嘅指導」，咁我咪去囉。

(服務使用者 24)

## 5. 基於法律程式的需要

卒之我搵社工嘅原因係因為我要上庭。

(服務使用者 1)

### 6. 然而，大部分服務使用者組群都提到‘走投無路’的一個心理關口(如「死路一條」，「最後關頭」，「最後一滴血」，「爆煲」，「唔見棺材唔流淚」等)。就是到了一個快要失去最寶貴的東西的時候，可能是家庭、一段關係、金錢、朋友等，或有一種無法走下去，無法生活下去的感覺，終於承認自己沿用的方法解決不了問題，不能再靠自己

和身邊的人了。參與研究者認為女性在這方面的醒覺較早。  
男性多數都係叫做有尊嚴有自尊，我自己搞得掂做咩要搵人幫啫，就係你去到連自己都話我真係搞唔掂要搵人幫囉，咁個吓 ..... 即係終於放棄唔硬頸喇。

(服務使用者 1)

男嘅緊係要等到無咗啲嘢先至去搵啦。咁女就係唔會囉，襯有轉機嘅時候先嚟囉，咁有轉機個時即係有得挽回啦，但係男係無挽回嘅時候先搵人去幫。

(服務使用者 4)

再行遠啲就跳落懸崖度喇，即係再咁樣賭落去，就死路一條喇我！即係自己開始清醒喇，再輸唔起！再輸條命都有埋架喇！自己救自己囉，下定決心。個人已經係冇架喇，大家爭人錢啦，自己個內心呀、空虛、內疚也都齊喇，(個諗法就)一定湧上嚟喇！

(服務使用者 9)

平時賭完呢係內疚，但問題係仲有得賭嘛！即仲有機會翻生嘛！但呢次最後一滴血冇得翻生嘛！

(服務使用者 8)



## C 社會服務機構如何更切合男士需要

如何讓男士更願意向機構求助？參與研究者就機構宣傳策略、其他服務配套、介入手法、社工的態度、技巧和知識等，提供了意見，並就小組、個人和家庭的不同形式，介入手法，加以討論。

### c.1. 機構層面

著重吸引男士零的突破，願意踏出向社服機構求助的第一步，並在初次接觸經驗中獲得良好印象，願意繼續。其重點為突破心理關口，減少抗拒，願意作出嘗試。

#### c.1.1. 宣傳

- 透過宣傳，改變「到機構就等於有問題」這個觀念，到機構可以是參與聯誼活動、做運動、聊天，或是進一步改善及提升自己的門徑。

有問題先需要搵社工，無問題就唔可以同個社工講嘢嘅？喂其實你都可以搵個社工同你普通傾吓偈，咁樣大家了解吓啲生活丫。..... 而家有問題嘅人先需要搵社工 ..... 搞到人哋會覺得所以我搵社工即係我有問題啦，唯有我唔需要囉咁，即係我有問題。

(服務使用者 3)

- 將求助行為正常化，灌輸「肯求助才是贏家」的觀念，為求助者去建立一個正面形象。

係肯求助先係贏家啦，多啲灌輸你肯求助先係幫到你自己。

(服務使用者 5)

- 到學校宣傳，由小學階段開始灌輸：有困難可向外間什麼機構求助。

就要係學校個度做啦，灌輸一啲俾佢睇到有問題唔係問題嚟嘅，人一定有問題，只不過係點面對。咁東華三院係幫到社會，係專業嘅，種種令佢放心。依家無事架，小朋友只有開心咋嘛，但將來一出到嚟遇到問題，諗起係嗰以前有東華三院，咁我咪即刻搵社工，佢哋覺得唔係問題，依個長線問題；咁短嘅呢，即係我自己諗做多啲社會嘅接觸咪得囉，東華三院搞多啲社區活動：做啲旅行、優惠吓長者等等，叫小朋友參觀啲活動，同家長一齊參加，藉此溝通吓。唔一定要由教育開始，但咁樣對東華三院有認知。

(服務使用者 24)

- 報紙廣告宣傳力度加大，例如設計上增加吸引力，篇幅增大。

而家個廣告係報紙上 ... 只係一條好細嘅啫 ..... 少到呢，老花都睇唔到。

(服務使用者 24)

7百幾萬人就多啲上吓電視、賣吓廣告，個啲字眼比較突出，人哋一諗就會諗到

(服務使用者 25)

- 與診所及醫院合作，讓診所及醫院得知社福機構可提供何種服務，適時提供資料與求診者參考。(比較針對成癮行為)

「遠酒高飛」係從來都未聽過嘅，有冇電視廣告呀？我可以話比你哋聽，我哋睇政府診所呀，連政府診所嘅醫生都唔知呀。

(服務使用者 14)

- 宣傳內容要包括服務過程、保密性、具體能幫助到些什麼等。

如果你要求助呢，你第一件事就係你有信心先得，或者對屋企對佢（社工）有信心先得嘅……搵個人去求助又要係唔識架呢。

（服務使用者 8）

我係想知道你中間嘅過程係點樣囉，你會點樣幫人咁樣。例如就係諗住想搵個社工幫吓我，我點知你就揚開，然後就理直氣壯同你講「無啊，因為我哋擔心你，同理我覺得你屋企人有需要知囉。」

（服務使用者 1）

- 以重要身邊人為宣傳對象。男士大多不願親自行第一步去機構求助，而參與研究的服務使用者大部份表示身邊的家人、朋友在當事人的整個求助過程發揮重要影響力，由規勸踏出第一步，到持續接受機構服務，都擔當著守護、陪伴、支持及提醒的角色。例如家人若多明白陷於困難中的人的想法和自己可如何幫助他們，與其不斷規勸責難，不如給予多一點諒解和支持，鼓勵當事人及早求助。這一群重要人物可能比當事人更積極尋找資源，若能有效接觸，動員這些重要人物，可大大提高男士求助機會。（注意：這方法在一些當事人不想家人和朋友知道的情況下，另作別論。）

我點都會同我細佬去，真係拖住佢去啫，五次都拖足佢去架。一次睇吓佢自己去得唔得，但唔得。唯有約咗佢係邊到等，Call 佢一齊出嚟。

（服務使用者 16）

（家人）接受你過往嘅事情先啦。跟住解決問題，話俾佢聽，其實係有條路……有 n 咁多條路嘅，有一個可行嘅辦法，係可以解決嘅。

（服務使用者 11）

## c.1.2. 介入手法

### c.1.2.a. 以中性活動為號召

- 如果受困擾的服務使用者未想參加個人服務，可考慮以小組群體輕鬆活動開始，讓服務使用者不覺得有壓迫感，要把自己的底蘊揭露，或是覺得自己做得不對、不好而要找幫忙。活動的命題和宣傳的用字要稍加斟酌，盡可能不令人有任何負面聯想或感到被標籤，可考慮用「改變」、「改善」、「更好」、「更理想」等中性或正面字眼。（另參看 c.3.1.）

令人覺得東華三院都唔係去搵社工，係一個聯誼地方，捉吓棋聯誼吓，可能今次我哋見社工人哋唔知我係去見社工，即係變咗依個地方變得好普及，係人都上得去。基於依個層面，點令到佢普及就係頭先講，運動、聯誼等等。

（服務使用者 24）

例如用「研討會」你聽落去冇乜嘢架，煙酒研討會呀嘛。「遠酒高飛」即係你酗酒你要戒酒啦，但你個 topic 唔係……只係一個研討會一個調查之嘛。好似我哋今日咁，係做一個 research 架啫，咁佢就唔會覺得冇面囉。

（服務使用者 15）

個廣告話戒戒戒，即我做得唔啱，所以要戒。如果你將「戒煙」改為……「改善」、「改變命運」等等。（服務使用者 21）

- 與健康有關的工作坊，身體檢查，齊做運動等，都是理想的主題（尤其酗酒、吸煙等）。男士一般不抗拒免費身體檢查或參與運動類型的活動，他們樂意先瞭解一下自己的身體狀況，再考慮下一步。此外到機構只是做體檢而非「見社工」，此舉亦可免去負面標籤。

佢就會畀你講嘅心事出嚟，會分析比你聽，或者教你減壓、跑步，其實跑步係好好嘅減壓辦法，自己都有跑開因為跑步會出汗，個心情舒服咗好多。

(服務使用者 25)

一路跑嘅時候一路傾 ..... 我都估唔到原來跑步係 ok 嘅。即係反而我哋覺得係跑步場上面，仲容易過係果個 activity room 吹水。

(社工 12)

#### c.1.2.b. 以自助單張為介入

- 由於男士傾向自行解決問題，可先以自助小冊子吸引，除介紹問題及一些自助方案外，另附有機構聯絡資料，讓他們對問題有多一點理解及對機構有初步認識。

出面街嘅診所，有好好嘅 program 教你點樣處理膽固醇。點解 (機構) 冇教你點樣處理煙癮、處理酒癮？

(服務使用者 14)

#### c.1.2.c. 熱線服務

- 免除服務使用者須公開身份的憂慮，讓他們可抱著一種傾談、吐苦水等心態諮詢一下，而非以尋求幫助的心態，也許可降低其對機構的抗拒感。

唔使露面，你唔會知我係邊個。最緊要係我呻啲嘢我唔想俾我身邊識我嘅人知。

(服務使用者 1)

嗰個熱線裡面，做咗一個分流係裡面，(俾我哋知道)其實你哋都仲可以再幫到我架。但係首先你唔好俾我抗拒咗打呢個電話先，即係所有都係保密嘅，跟住覺得真係再有需要，先再跟進或者再問有無興趣。

(服務使用者 5)

- 以熱線為介入點，再進一步面談

熱線 ..... 你唔洗兜口兜面，好似冒梗險咁樣，要睇吓有冇人識得你 ..... 你就可以唔使現身，你就可以唔洗透露自己好多嘢 ..... entry point 非常重要 ..... 佢唔鍾意味收線囉 ..... 係 encourage 梗佢去個 service 囉。

(社工 10)

#### c.1.2.d. Apps

- 發推廣 Apps，不單沒有負面標籤，還給用家一種趕上潮流的感覺，在玩樂之餘不知不覺地對自己的問題及機構提供的服務有多一點認識。

咁如果我見到個 app 係咁有興趣，而我屋企人係有咁嘅需要 ..... 一傳十，十傳一百。

(社工 22)

### c.1.3. 接待質素及其他服務配套

- 接待員的禮貌和接待態度影響服務使用者對機構的第一個印象，有禮和態度親切有助提升服務使用者接觸機構的意欲和信心。服務使用者帶著問題來到一個陌生地方，特別敏感和容易感到被標籤，接待員須多加注意和體諒。

係接待個一刻 ..... 如果都感覺到係被歧視的話，幫我登記個個人眼超超，即係好睇唔起我，因為我有問題 .... 咁佢（服務使用者）已經 .... 有咗個戒心。  
（社工 1）

- 等待區空間避免擠迫和嘈吵，環境保持安靜。如正播放婦女節目、劇集、兒童節目，可索性關掉電視。

班男士對電視機聲好敏感。寧願熄咗佢 ..... 播緊新聞台 okay 嘅。但係你話播梗都市閒情呀劇集啲，寧願熄咗佢俾我自己靜吓，安安靜靜咁。  
（社工 4）

- 雜誌架可放報紙，或與車、運動等較中性或男性化雜誌，避免單單擺放女性化刊物或娛樂雜誌。

（會選擇）報紙囉 ..... 但係下面全部都係時裝呀，女性呀個啲書呢，你男仔連報紙都唔敢走去擺架。擺波經、手提電腦、體育世界呀啲囉，咁佢哋係會行過嚟擺架嘞。咁等嘅過程之中就唔會咁傻咁拘謹啦。  
（社工 5）

- 房間佈置予人輕鬆潔淨，裝潢、外觀較中性，不要女性化或幼兒化，例如不選用粉色系或配以公仔。室氣流通無異味，坐椅清潔舒適。

入房個個 setting，好輕鬆嘅，又好乾淨，冇異味呀，或者啲椅唔會霉霉爛爛有啲漬係到呀。我覺得最緊要要坐得舒服囉，坐到背脊都痛埋，我相信佢就唔會坐係到兩個鐘同你傾計呀。空氣清新，你空氣流通冇異味嘅或者係有啲香薰。  
（社工 1）

- 機構位置設在樓上，而非在地下樓層，以提高私隱度，減少用者尷尬感。

我哋係樓上，唔係屋邨好 common 嘅位，你唔洗寫住戒咩中心，係正個個公屋嘅地下 ..... 係人都見到你去，呢個已經減低咗佢個 Physical barrier 喇。  
（社工 10）

- 延長服務時間以方便工作的男士。參與研究者認為晚上是人會更多反省自己的時間。晚上想到機構求助的機會較日間繁忙時高。

譬如夜晚呀，可能佢自己無助嘅時候會打呢啲咁嘅電話。譬如佢（日頭）做緊嘢，根本就唔會諗咁多嘢，通常佢靜呀 ..... 有機會嘅夜晚好煩，就可能會打吓呢啲電話睇吓有咩幫到手。我係打電話去約個時間上去戒煙。  
（服務使用者 5）

- 每區都設有中心，方便使用者。

我建議開多啲，最好屋企隔離就有，咁就真係好。  
（服務使用者 23）

#### c.1.4. 提升前線社工的穩定性

- 關係不易建立，如前線社工人手替換頻繁或顯得太繁忙，會減低服務使用者找社工的意欲。

When the service users go for the social service, sometimes they cannot express. Because social worker is so busy...many social workers change their position. They (workers) go to different NGO.

(服務使用者 27)

### c.2 社工層面

當男士進行零的突破，踏出接觸服務機構的第一步，如何令他們願意繼續留下來接受服務以處理問題？參與研究的社工都認為服務使用者與社工關係的建立最為重要。當中社工能否瞭解服務使用者的心態和他們的目標甚為關鍵。

#### c.2.1. 信念

- 社工不是專家，服務使用者自己才是。

我哋絕對唔係專家 ..... 我哋有嘅嘢只不過係啲書本上面嘅知識。我哋只不過係聽埋聽埋啲 case 嘅經驗，然後懶係自己經歷過同埋你自己講返丫嘛。我總係話比自己聽，我唔係佢哋嘅專家，我係一個導遊，我只不過係條路上面會陪住你去行，同你去走，過程係 empower 佢一路去面對佢要面對嘅嘢囉。

(社工 16)

一個唔吸毒嘅人面對一個吸毒嘅人，其實你完全係唔清楚(對方)架。我真係唔係專家，其實你先識，你係 professional。

(社工 15)

- 相信服務使用者有一切的資源和能力解決他的問題。只是目前處於壓力下，狀態混亂，思路不清，暫時迷失方向。社工擔當在旁推動的角色，在旁打氣，給予明白和鼓勵，幫助他們看清自己的情況，讓他們自己選擇前路。

其實佢有晒 resources 喺度，其實擺晒所有嘢上嚟，只不過係一個冷球翹到亂晒，而我個角色都唔係幫你解冷，其實解冷果個係你自己(服務使用者)添，有人喺旁邊 understand 你個故事、understand 你個世界、或者讚吓你，有一個咁樣在旁推動角色，其實佢絕對有能力解決到自己嘅問題囉。

(社工 15)

- 社工只是同行者；就算是引領者亦是從後引領 --- lead from behind。

如果係 guidance 嘅話，guidance from behind，其實條路係佢行啦。

(社工 15)

#### c.2.2. 態度

- 不要當他們是「個案」，以懇切真誠態度先做朋友，和藹可親，用心聆聽，願意瞭解服務使用者，認識對方，體會他的感受，而非理性分析。到建立好一定信任度，服務使用者才願意打開心扉。

即係你係當我哋係 case 嘅時候，我哋咪對你係一個湊仔公囉就係咁簡單。你當我係朋友，即係當我哋唔係 case，當我哋朋友咁樣傾，你 feel 到佢係真心想幫你架嘛，我又會覺得你係社工嘅話，你係專業人士，咁我又信得過你，咁我咪搵你幫囉。

(服務使用者 1)

我覺得社工個心，佢對對象嘅心態係點樣。即係(假如對方)好似番工咁樣，真係一個工作形式 ..... 定係佢真係用心去同你傾偈，真係關心你，而同你傾到一啲咩方法可以一齊去做到。

(服務使用者 2)

一開頭都係話做朋友，唔好講社工 ..... 你做朋友都係做到好資深嘅 ... 叫做 ... 唔好話資深，即係我信你，我信得過你嘅時候，我有嘢時我就會搵你傾架啦。

(服務使用者 1)

睇返 worker 態度啦，worker 有尊重亦都用個心去，再加上介入技巧，就事半功倍啦。咁就會係吸引到個 case 留低，同理可以引到佢講出佢心底入面嘅嘢，或者背後嘅問題嘅根源。

(社工 1)

如果佢覺得你真係明白佢，你真係知道佢個難處喺邊，要好體諒到佢囉，唔係理性分析或者討論嘅嘢，你點樣明白佢係重要嘅。

(社工 11)

- 好奇心 ---- 放下前設，帶著好奇心去認識服務使用者，而這份好奇是環繞著對方關注的問題而發。與此同時亦應以服務使用者為中心 ---- 關心當事人的課題，由他主導議題，不要因要做評估而要獲取資料，或因著社工的個人好奇、興趣，而問一大堆問題。

佢會 expect 你究竟想唔想聽我講嘢，curious 我嘅情況，想唔想耐心聽吓我個處境。分清楚 curiosity 嘅意思唔係八卦 ..... 而係我好想知道其實有咩影響梗你，或者你而家面對嘅咩處境。

(社工 15)

其實 question 係 concern 梗我嘅嘢，我想知嘅嘢。reflection 好唔同，其實係返返去你嘅世界，去了解你個世界多啲囉。嗰個就係 respect，我好有興趣想了解你多啲，或者認識你多啲。

(社工 9)

- 尊重、明白、輕鬆接納服務使用者，讓他們重拾尊嚴。尤其對年青人，避免古板、擺出高姿態、以長輩式指導或規勸、過多的「不」等等，否則只會換來抗拒。

即係你(社工)上堂學完嘅乜嘢之後，你淨係跟番本書咁樣教，咁你不如俾本書我睇，我自己睇好過囉。

(服務使用者 1)

如果啲社工係永遠係企硬，係同我哋說教咁樣，即係我覺得我唔會聽囉。

(服務使用者 4)

- 社工須敏感於一般人士對社工作為專業人員地位的理解，小心處理權力議題。

(社工)有高學歷就係可以有呢啲高嘅想法囉 ..... 之後就你諗嘅嘢你講嘅嘢就係啱咁樣，因為我哋無學歷丫嘛。

(服務使用者 4)

唔好淨係識得俾人哋覺得你係讀到書出嚟做嘢就係一件好好嘅事。有時會睇番起我自己做唔到嘢，我自己諗番自己就會覺得大家有個對比係度囉。

(服務使用者 4)

- 平常心看求助，正常化求助行為。讓服務使用者不會感到自己求助是不正常的事。
- 謙卑（相信服務使用者是他自己的專家，不少當事人其實是帶著答案來見社工，目的只為聽聽意見，確認一下這方法是否湊效。而社工的角色可能只是把這個答案透過討論再呈現他跟前，讓他選擇。）

其實佢帶住個答案上嚟，佢只不過上嚟問吓你 ..... 呢個答案我值唔值得 work out 或者 ..... 想你鼓勵吓我，上到嚟就係聽吓你點講啦，我哋嘅步驟就係，將呢堆嘢呈現係佢面前。

( 社工 15)

- 即使與服務使用者已相識一段時間，也不要假設與服務使用者已經很熟落，而忘卻了這關係仍須持續地用心維繫。

你唔好以為自己同佢好熟囉，無論去到邊一個階段。你以為自己同佢好熟，咁就會等你有機會唔使再 engage 佢，唔使再尊重佢。我會成日提自己唔好落一個陷阱，就係同佢好熟囉，永遠佢都係你嘅 client 囉。永遠喺個 working relationship 裏面囉。Engagement 其實 on and off 都係不斷會進行緊。

( 社工 16)

### c.2.3. 技巧

- 和當事人有共同語言

(我哋)有咁高學歷呢，有陣時(社工)可以試吓用返第二啲 style 對我哋..可能容易啲打好個關係。即係你跟返佢(嘅語言)講 .... 比較俗啲呀，佢會好似覺得你明白佢啲咁樣。

( 服務使用者 )

- 對於急切尋找出路的當事人，他們希望社工像明燈指示方向。能一語中的快而準地點出問題癥結，鋪陳後果（如你這樣做，有可能……），建議出路，並給予選擇權。

佢係旁觀者，我就已經當局者迷咗落去 ..... 好似明燈咁樣，點醒晒我，咁所以我所有嘢會講晒俾佢聽！

( 服務使用者 9)

即要分析個個情況呀，即係唔好兜個大圈咁樣，話俾佢聽 ..... 究竟你而家係想點，或者你而家嘅出路係點樣，起碼有少少嘢俾你跟，你會覺得你想聽嘢

( 服務使用者 11)

- 對於警戒心較重、不善於表達的服務使用者，社工應採取較主動的態度，令服務使用者輕鬆下來，幫助他們減輕壓力，先建立好關係，再慢慢引導對方逐一訴說。

即係有時壓力真係有，有時唔講又唔係幾舒服，但又唔會全部講晒出嚟。即係社工係要主動啲嘅，要主動去引導我哋講出嚟，如果唔係叫我平時主動去搵佢係無可能，就算唔係幾開心都唔會講出嚟，可能會流露幾句出嚟，講出嚟訴吓苦，就唔會好似女士咁吱吱喳喳咁一大堆，我哋就唔會嘅。

(服務使用者 25)

- 對於社工及求助過程缺乏信心的服務使用者，可考慮安排「過來人」一起面見。親自接觸有求助經驗的服務使用者有助加強他們的信心。

用一個過來人嘅身份，或者陪同一個社工去 ..... 你(過來人)起碼都有戒過丫，都知我講梗咩丫。咁嘅情況，唔會話齋係社工讀完書，走去做……

(服務使用者 5)

約埋過來人一齊坐係度，咁樣一齊傾，起碼都知道佢講梗咩丫。即係因為有時佢可能講吓，我食完之後個心態係點樣，咁你都要食過先知佢諗緊乜嘢架嘛。以生命影響生命真係好重要！搵多個過來人真係坐係隔離呢，一齊聽一齊傾呢，其實係好好多架！即係你唔使就係一開頭就對住個社工……

(服務使用者 1)

- 對於心情混亂，前路一片迷惘的服務使用者，社工須要說話有力、一針見血、對他們有建議，而不是單純不斷的提問。

誠懇而有力囉我覺得！

(服務使用者 11)

佢仲要一針吉到你呀！

(服務使用者 12)

- 多讚賞和表示認同

讚賞為人帶來一份滿足感，尤其男士希望自己有一樣專長。瞭解他投放最多精力去實踐或鑽研的東西（例如砌模型），予以肯定。這是他重視的，亦可能是為他的人生帶來動力及支持的東西，心底渴望得到的認同。

我覺得讚同埋 reflection 係做男人(服務)重要嘅技巧。反而問問題有時真係唔係好 work 囉。比如讚賞嘅時候，highlight 到個男人佢過往嘅 energy 放喺邊度呀。如果你睇到個樣嘢，同佢繼續去 develop 落去，對佢而家面對緊嘅問題係有幫助囉。

(社工 15)

Appreciation，任何良好嘅嘢 ..... 咩動機意願咩都好，即係可能有啲嘢佢係睇唔到嘅，但係我哋睇到，可以將呢啲嘢再伸延、再拓展開去。

(社工 3)



- 好奇他的工作，欣賞他的努力。

有時我會讚佢嘅 ..... 好奇佢個工作 .....

( 社工 16)

讚賞 ..... 發掘佢咁過往嘅長處。例如可能佢咁之前係維修嘅，咁你即係等佢分享吓一啲維修嘅經驗，甚至乎原來釣魚佢係強手黎嘅。按著佢個種能力去安排一啲活動比佢，佢會係好受落讚賞，亦都好鐘意人咁發掘佢嘅長處。

( 社工 2)

- 表達信任 --- 信任並欣賞他想改變的動機（如想戒癮），相信他擁有能力及資源。

成功感滿足感 ..... appreciation 係好重要，有任何良好嘅動機呀，良好嘅意願呀。有少少嘢正嘅都要讚番一輪。再提昇一啲 motivation。

( 社工 3)

你信任佢有一個 motivation 去幫自己，信任佢有 internal resources 幫自己。

( 社工 11)

- 給予足夠空間讓他抒發、表達。

( 俾佢覺得 ) 你真係好 respect 我嘞，從來都有人肯聽我講嘢呀，咁我俾好夠嘅空間佢呻出嚟囉。

( 社工 16)

- 提建議時，可用婉轉手法，例如說成是其他人達至成功的方法供他參考，讓他選擇，避免強加自己的建議在男士身上。

有時俾 advice 都唔係直接俾 advice 佢。會話比佢聽之前啲人咁嘅，啲案例係咁，可能人咁就會成功嘞。唔係話要一定你咁揀，你可以唔好咁揀。

( 社工 3)

「丫你會唔會試吓 / 會諗過...」呢啲咁樣 tentative 嘅語氣去俾一啲意見，你就會變咗係同佢 discuss 囉，唔好令佢覺得 over power，你係 expert。

( 社工 11)

- 注入希望 --- 讓服務使用者看見當問題解決後他的盼望在哪。例如是已婚男士和太太關係出現問題，社工可嘗試燃起他能重新建立與太太關係的希望，甚至在後期適當時機，邀請太太一同見面，讓當事人知道社工不只關心他一人，也關心他的家人。（注意：當社工面見夫婦時，除注意保密外，亦須保持中立，不應偏幫任何一方，才能取得雙方信任。）

你有幾好關係都唔及於佢同屋企人能夠重新建立返個關係囉。要有個 hope 同家人重新點樣去建立返個關係，尤其是係要同佢太太，（令佢覺得）「你原來都唔淨係關心我嘞，原來你都關心我太太嘞。」甚至乎有陣時我淨係約佢太太嚟囉。

( 社工 16)

尤其是係做 couple，有陣時我就兩邊都嘅，我永遠嘅立場就中間嘅，有一個人講嘢係完全講得到個個真實出嚟，大家都將裏頭覺得真實嘅嘢擺出嚟會唔會可以搵到一個空間係大家都覺得舒服囉。

( 社工 16)

#### c.2.4. 知識、能力和操守

- 對服務使用者面對的問題有專業知識（如債務問題，要知道眼前可行的方案。如濫用物質，要知道不同物質的作用，服用後身體反應等），提供實際意見幫助。

其實每一種毒品唔同性質，白粉嗰啲真係上晒癮，毒品唔係樣樣都係身體 .... 其實係個心癮問題。

（服務使用者 1）

- 明白男士要走到此一步 --- 向機構求助，殊不簡單，乃是經過很多掙扎，衝破很多心理障礙，也可能是到了人生絕處。社工要欣賞他們的勇氣，敏感於他們矛盾的心情及背負的重擔。

「其實都好大勇氣喎！你要敢三唔識七都要話 ..... 你可唔可以幫我呀？我好唔掂喎！」唔係好容易做架喎呢件事！

（服務使用者 11）

要求助嘅時候，其實都已經係去到最後一步架喇。甚至乎好可能係被要求或者安排下先至去接受呢啲服務。

（社工 13）

- 明白男士（不同社經階層）在不同年紀及人生階段可能面對的問題。（服務使用者）例如年青男士可能是社交問題，中年男士則易感孤單，他們飽受生活壓力，危機處處；男性長者，他們有豐富的人生閱歷，有主見，且自尊心重。

我覺得就後生仔就比較少，未必會求助，可能未知個嚴重性。如果成熟啲啲，人生經歷多啲就知道都係搞唔掂，就會容易啲去搵多啲途徑。

（服務使用者 5）

到你四、五十歲嘅時候呢，上有高堂、下有兒女。嗰種未必係經濟壓力，而係一個責任嘅壓力。父母有問題，子女又讀緊書，健康問題，老婆又一日纏住你叫你唔好飲咁多酒。

（服務使用者 14）

六十歲以上，有兩個特點呢就係好有人生經驗啦、好有主見嘅，佢哋自尊心係好強嘅。

（社工 9）

- 男士以言語表達情感的字彙較女士少，值得注意的是不善於用言語表達並不代表缺乏情感。如果社工能夠替他們用精準的字眼表達出（reflect）他們不能言傳的內心感受，往往能有效連繫男士。例如：男士的自尊、安全感和能否控制局面有密切關連。當成癮男士發覺已失去控制能力，反而被事物操控的時候，那份不安，那份徬徨失措的感受，如能被社工瞭解及反映出來，對他們來說，是很大的釋放與安慰。再者，其實男士多通過行為去表現情感，社工不須規範當事人必須用情緒字眼去表達自己的感受，而嘗試從對方表述事件，表達意見，短短的一兩個字或行為、表情中揣摩他們的情感世界，並替當事人說出來，反映給他們知道。

描述唔到果個感覺嘅時候，你要比個形容詞佢，其實你要豐富佢個詞彙囉。  
做男士服務咁多年來，我諗係不斷累積緊好多形容詞去形容佢哋，好準確地有一個好簡單，好 sharp 嘅字形容到佢哋當下嘅處境或者感覺。

( 社工 15)

佢講粗口個一舊嘢，cover 咗九十個 meaning，即係所謂嘅 engagement，就係你幫佢去清晰佢自己嘅情況囉。

( 社工 11)

男人唔係唔表達情感嘅，男人係想表達情感，不過佢表達得嚟有啲可能 act out 咗。或者粗口個個字，其實佢背後講緊好多嘢比你聽，佢係表達緊啲意思或者佢表達緊情感。

( 社工 15)

- 明白他們的語言系統，更要明白他們的說話、表情或動作裡面包含的意思。不要期望男士能以言語充分表達自己的感受。和當事人短短的對話中，或可能曾出現過一兩個字詞、一個面部表情、一個動作，這些表達中，可能其實他們已表達了他的內心世界。社工要有敏銳的觀察力，以掌握他們的想法、喜好、心情與困難。知道他們的想法有助瞭解他的目標，以至明白何謂幫助他們。

我覺得最重要係個社工有冇辦法去了解到我，究竟係咪真真正正需要啲咩而觸動到我咁諗

( 服務使用者 21)

了解對方嘅特性呢，咁佢有咩喜好地方呢，藉著佢嘅喜好，了解佢嘅特性 ..... 自然會聽到對方嘅說話！

( 服務使用者 13)

你要用你無限嘅聯想同無限嘅忍耐，去問佢發生緊咩事呀。

( 社工 16)

- 男士的表達是簡短及表面的。要能在短短的回應中明白其豐富的含意又或追深，是需要相互以時間累積起來的信任才能達致的。

男士佢就真係第一節佢會係觀望，聽咗你嘅意見先啦。第二三次佢自己發覺真係 work 啦。咁佢就會返嚟同你分享囉。初初可能抱住質疑呀，半相信嘅態度咁樣。( 社工 6)

女士會好想同你分享呀，而男士得個想字，要多啲嘅時間去去深入再同佢傾呀，建立關係呀個方面呢，可能真係要多少少時間囉。

( 社工 6)

- 有耐性 --- (尤其在一些沒有逼切需要的群體) 社工和服務使用者建立關係需時。認識是雙向的，社工去瞭解服務使用者的同時服務使用者亦在評估、量度和摸索社工。如看看他是否談得來，是否能幫助自己。

男士可能第一節嘅時候可能會比較 defensive，可能拋吓你呀。你都要調整咗自己嘅心態呀，都會捧返佢哋少少，面子個樣嘢我都好感覺到嘅。你退呢一步呢，就可以行前好大步啦。

( 社工 6)

咁對於呢個情況嘅話，你真係要同佢溝通多啲。到之後佢就覺得同你幾好傾嘞。咁之後再繼續嚟囉，因為佢根本都唔知自己想點。

( 社工 5)

- 透過對話，瞭解他身邊的重要人物。適時利用此重要人物，鼓勵他面對，處理問題。如果問題牽涉到家人，如債務、理財等，可邀約家人一起來，可對情況有更全面瞭解。如有機會接觸家人，可鼓勵他們多接納、多包容當事人。（\* 關於這點可能視乎該求助者和家人的關係和家人的關心和支持度）

如果牽涉屋企人，比如理財，盡量說到佢太太，或者呀仔呀女。因為會知道好多嘢架，同理一齊（與其家人）去 join，一齊去幫佢手。

（社工 10）

作為你哋社工..... 幫果位人士呢，最主要係同佢言談之中睇佢可能對老婆好，或者親人呢..... 就盡量勸，係佢果方面落多啲嘴頭咁樣，即係如果你再繼續咁樣老婆會走佬呀咁樣，同佢講呢啲嘢，或者可以提醒佢咁樣！

（服務使用者 9）

即佢哋真係要搵到一個重要嘅人物，將會佢（對方）嘅前途，會俾佢（服務使用者）毀於一旦，佢就醒喇！

（服務使用者 7）

- 瞭解服務使用者是自願或非自願來使用服務。對非自願者，社工要花更多心思除去他們的恐懼與不安。

如果係自己想戒煙，我哋係好樂意主動去配合，俾佢哋幫我哋自己戒煙嘅。

（服務使用者 5）

- 不要相信表面的事物。服務使用者亦要一段時間評估、測試社工能否合得來，不會一開始就把自己所有的事和盤托出。因此社工必須作多角度深入瞭解，疑惑的話，不妨直接問清楚

男性會隱藏好多嘢事..... 總之佢會觀察一段時間唔會講比你聽。

（社工 4）

佢唔認同佢又唔出聲架喎。「睇你都似係心裡面唔係好同意喎」直接問佢囉，要直接問架有時要。

（社工 4）

- 避免挑戰和對男性服務使用者表示質疑

縱然你未必係認同佢嘅所作所為，但係可能都需要理解佢呢樣嘢背後有某啲原因，唔係嘅你就好難 engage 到佢。我哋吓吓都啄住佢，我相信會有下次囉。

（社工 1）

- 保密性 --- 除了不可隨便公開服務使用者資料外，要尊重他願意分享多少，包括在個案工作或小組活動中。

注重佢個個人私隱，萬一洩漏咗會影響到佢自己果個形象呀。俾到佢個信心呀，呢度講呢度散呀。邀請佢做過來人分享，佢係絕對唔會參加，因為佢自己覺得呢啲係自己嘅私隱。

（社工 1）

### c.2.5. 男女社工的性別身份各有所長

服務使用者有時因著對兩性的既有觀念，因應問題性質，會傾向選擇某一性別的社工。

- 有些男士認為男社工更能明白他們，認為在同性面前表達會自然一點。但亦有不少男士較喜歡見女社工，因他們不須帶著在同性群體中互相競爭比拼的心態，不須以強者示人，減低防禦心，較容易表達真正的自己，開放自己的難處。

其實呢我覺得做社工呢，女人係體貼過男仔啲。

(服務使用者 2)

異性係比較容易，無咁抗拒先，即係係親切啲（你硬打硬就的話……第一吓就係異性會好啲囉。

(服務使用者 5)

For the men service, the social worker...must be men...can't be women. If there is women, they maybe not freely to express.

(服務使用者 27)

起碼女士方面，佢哋（服務使用者）會驚對方會戴啲有色眼鏡呀，或者係性別嘅問題……覺得抵你死呀成日都賭。

(服務使用者 12)

- 男社工在帶戶外小組亦較合適，在戶外場景中，男服務使用者傾向盡量與女社工保持距離，減少身體接觸免尷尬。

男士嘅優勢呢，就係帶 outing 喇真係。帶 outing 係有著數嘅。女同事帶 outing 呢，。啲男士硬係好避忌……係為免尷尬。男同事帶 outing 嘅，叫做比較互動性又好啲嘅。

(社工 4)

- 男士在女社工面前，為免尷尬，會避開性方面的議題。

（同女社工講）冇意思架嘛，因為你感受唔到呀嘛。但係我同個男 worker 講。……我知道係，係咩一回事嘞。

(社工 4)

對於性方面……其實（同女社工）都係傾唔到嘅。

(社工 6)

### c.3. 介入模式

#### c.3.1. 小組 / 個人 / 家庭

參與研究的社工經驗中，小組和個人服務各有優勢，視乎服務使用者個人取向。

建立一個關係嘅，長期嘅關係可能係幾年，我又見到啲咁嘅 case 又真係個個改變係持續嘅，係 Individual counseling 做唔到嘅嘢。又譬如我哋有 case work……佢真係唔想同任何人講，如果你 engage 佢嘅時候，咁佢個改變就係個 counseling room 入面。

(社工 4)

- 個案工作，保密性高，聚焦集中，社工能針對當事人情況提供幫助，而且見面時間更具彈性。此形式適合當下深受困擾的群體。
- 小組則有幾個人或同路人互相分享、扶持，氣氛較熱鬧輕鬆。參與研究的社工經驗中，贊成不太正規、較輕鬆自然的戶外活動，比在機構中焗促的環境更能誘發男士表達多一點。此形式較適合沒有逼切問題要解決的群體。

一啲跑步小組，一啲行山小組。咁佢哋反而鐘意呢啲，咁樣係透過一啲過程裡面先可以同佢哋溝通到囉。我哋跑嘅過程之中呢，我哋幾個係度跑，喘晒氣咁啦。佢哋反而係會講出嚟，喺個環境令佢哋覺得舒服。我哋一路跑有幾個人，其實佢都聽到嘅，大家都係互相去交流嘅。好過你會喺個 room 嗰度坐定定而係我同你講一句，佢會唔會答我一句呢？喺個環境上佢會覺得搵到自己嘅安全感。

( 社工 5)

- 但對目前研究計劃中參與的社工負責的三類男士小組 --- 義工小組、興趣小組和戒癮小組來說，社工們均表示要成功組合和維繫小組，甚是困難。而能成組並維繫小組運作下去，實在不易。社工要有心理準備常會有人缺席或默默淡出，不須因此灰心失意。只要常常跟進和聯絡組員，其實他們感受到社工的誠意和真關心。

咁呢一次就好緊要喇，如果佢嚟第一次呢 .....at least 我有個機會，雖然佢都係同我講我都係唔參加個小組架喇，咁但係我 welcome 你再見我。

( 社工 12)

- 而要找到一個活動主題能貫穿不同階層人士的興趣，殊不容易。個別組員缺乏興趣和動力出席，原因可能是小組的時間和主題缺乏彈性，難以遷就不同人。

各方面嘅人撈埋一齊，好難為唔同嘅社會階層，或者唔同需要嘅人一齊去開個 group。

( 社工 12)

需要返工嗰啲呢，咁時間係難就架，因為你開組就一定有個特定時候。

( 社工 1)

- 另外，戒癮的服務使用者在個案工作中若已取得成績，自覺不須再進行小組工作或作同路人分享。能在個案工作中分享經歷已不容易，故他們大多不想再向其他人重新再暴露他們過去的困難。(當然，有些服務使用者是十分健談，樂意和人分享他的故事。)

例如 .... 我哋做就業問題。唔會叫佢分享、盡量都唔提其他嘢，專注於佢係就業方面有咩困難。我哋就會少提及佢嘅往事。

( 社工 4)

可能華人或者中國人都仍然可能我自己感覺 .... 要透露自己啲嘢比陌生人聽 .... 我相信都有啲保留嘅。特別係講一啲私隱呀，好衰嘅嘢，咁就佢哋未必係鐘意囉。

( 社工 1)

好明顯嘅原因就係佢哋會覺得就好 shame 嘅，即係我好似同人哋講我自己嘅失敗，佢係會覺得佢唔想話俾人知佢自己失敗嘅地方。其實佢自己已經要好大概意志嚟呢到架啦，仲要再去行多步。

( 社工 4)

要同其他人再分享呀，個需要性未必係好大。或者我需要某類服務既已經做到，仲要同其他分享或者活動？會唔鐘意囉！

( 社工 3)

- 對有明確目標的服務使用者，小組的任務必須清晰。閒聊分享，情緒支援式的小組不一定適合他們。

如果你話坐低傾，傾完冇嘢架喎，可能純粹(傾)。我唔係女人，我又唔需要話一啲叫做情緒渲洩呀呢樣我自己攞掂得啦。

(社工 2)

咁食煙其實唔係啲咩咁大問題啦。唔使大家聚埋喺隻傾...覺得冇咩嘢值得交流咁嘅樣架啫。

(社工 6)

我哋已經係義工制，即係佢哋嚟到已經知道係要啲咩做。準備啲咩嘢同當日要處理啲咩嘢。分好晒工呢佢哋嘅出席率都會比較高啲嘅。

(社工 2)

我覺得搞男人小組最緊要係有嘢比佢搞，即係一個 item，大家知道個 item 做啲乜，咁我覺得有癮咁味嚟囉....

(社工 15)

- 為活動或小組命名時，要注意標籤效應，要盡量中性及正面。例如「不再性沈溺」，「情緒抑鬱小組」都不合適。

其實發現唔少社福單位，改啲名真係好弊架。我係 client 我都唔會嚟參加啦「解決你的抑鬱情緒小組」.....改名原來都好重要囉。

(社工 15)

- 義工小組方面，由於成員都來自不同背景，當要義工湊合一起，他們不一定有共同生活經歷。另小組場景亦不適合公開個人私隱，成員亦未有此心理準備。因此，義工小組不宜公開太多個人經歷，反而在義務工作中讓他們發揮用處，甚至運用所長，在過程中得到認同和滿足感。

如果有其他陌生人喺度嘅時候，我又要從頭去披露自己，我又唔知你咩底細嘅時候，可能自己有個保護意識。可能算啦，可免則免啦。

(社工 2)

我覺得以一個義工形式，或者以一個呢啲形式俾佢哋呢，佢哋會搵到自己個個認同感呀。我可以幫老人家，裡面會得到自己一啲嘅認同。

(社工 5)

- 電腦班可以是一個不錯的平台。既有趣，又可豐富男士的技能，更可幫助他們提升地位(掌握資訊科技)。以此為號召，待關係建立後，便可和他們深入傾談。

如果係 create 一個 platform 嘅電腦班，有啲嘢比佢玩，而玩嘅過程當中呢，滲我哋個 message 比佢。咁一來佢哋玩緊就唔會走啦，第二有癮喇喎，係屋企裏面可以提升返多少少地位。到第三四次嘅時候呢，我哋先至慢慢討論。

(社工 8)

- 在男士小組工作中，參與研究的社工發現如明確把「家庭」設為新小組的討論議題，都不會受歡迎。原因可能是男士覺得這樣的討論沒什麼幫助，也可能擔心這樣顯示自己在家庭中能力不足或在家事上處理不當，與性別社教化下，男士在家庭擔當的保護者、供應者角色皆是背道而馳。另一方面，他們亦可能覺得是私隱，不願張揚。

擺到明講傾心事、吹吓水，佢就願意參加。講吓溝通呀、家庭關係呀，就唔參加。

(社工 12)

- 但如果小組已成立一段時間，成員間關係穩固，互相信任，其實「家庭」往往是男士吐心聲的主要議題。

其實男人講心聲呢，佢哋好多時係講 family 嘅，絕大部分 ..... 大概七八成講緊都係 family。其實講心事嘅啫，不過你發覺講講吓呢，都係圍繞緊 family。

(社工 15)

其實我覺得呢個真係一個階段性，你一班人嚟到，突然講屋企人，講乜鬼嘢丫。到慢慢大家 step in 入去，可以講深啲。可以兩回事嘅，我哋個 model 係 muti-family therapy group 幾個家庭一齊開組，幾個家庭嘅爸爸去 comment 果個爸爸，即係如果嗰個環境係成熟，佢哋都願意去 comment 同被 comment。

(社工 13)

- 至於小組由開始發展到成熟，由不認識到分享心事、難處，整個進程及不同階段的主題和連繫技巧，是可以再摸索的。
- 至於個人還是小組手法適用於某男士？除關乎問題性質外，還是要看他的個人意願。即他覺得哪一種形式較能連繫到他，這也跟問題性質有關。
- 家庭工作方面，參與研究的社工分享到以家庭介入手法去幫助年青人時，發覺父親往往是缺席的，相反母親則較為熱心。雖不能確定父親是真的太忙，還是性別角色促使家庭分工將照顧孩子的責任都落在母親身上。要突破和父親的關係，社工發現到訪家庭作客，吃一頓飯是很有果效的。在中國人的文化裡，到家中作客同枱食飯是別具意義，代表了關係的建立。

我哋就會做家訪，留嚟度食餐飯。咁同枱同阿老豆一齊食餐飯呢，個感覺又好唔同，係華人社會同枱食飯會覺得係自己人。

(社工 13)

- 在夫婦工作中，男士一般較沈默，面對表達流利的女方，他們難免感到無言又無奈。如社工能幫助男士表達出他們的感受和心聲，對他們來說就是一種最好的連繫。另一個做法是把幾對夫婦按性別分為兩組，讓他們先在組中暢所欲言，才進入夫婦工作環節。

如果係 couple 嘅男士，一定要幫佢講到佢個感受同心聲。通常係 couple work 入面，男人都唔出聲，比個女人哦一輪，其實佢係超泛濫，但係佢係唔到，所以 ..... 要好 knowledge 到，同埋係幫佢將呢樣嘢講出嚟。

(社工 11)

有啲話題就係分開男同女嘅 ..... 一班男人講晒先，然後先返嚟討論。

(社工 16)

### c.3.2. 任務導向式是否適合任務為本的男士？

- 男士目標為本，重實際，重果效。

因為男士個特質可能就係現實啲架，就比較功利主義，或者想一步登天都唔定。總之 worker 可以好快去幫我解決到問題嘅話，呢個就叻。你有嘢俾到佢，亦都可以信服到你呀，咁你就係可以幫到我架啲。咁可能女性就有啲唔同啦，女性就傾向可以有時係情緒支援咁嘅。

(社工 1)

因為我一路都覺得比較男性係比較目標為本，重個實際性嘅。

(社工 12)



- 尤其在戒癮服務中，男士往往帶著清晰的問題而來，目標明確。有時他們已快要面對嚴重後果，即急於要把問題處理的關頭（如要上法庭，債務迫近眉睫）。這個時候，他們往往要求社工以最迅速的方法解決他們的問題。因此，他們大多樂意接受和跟從建議。但他們卻沒興趣談情緒感受或更深入討論，他們覺得解決現行問題比分享更重要（尤其因賭博引起債務問題，此情況更為普遍）。面對這種實際又緊迫的難關，男性和女性服務使用者的要求、表現及反應都很一致。

非自願其實個動機係強呀.. 佢嘅動機就係要快啲攞掂佢。佢就會係，比較都聽 worker 嘅一啲.. 啲 advice 呀或者係意見跟住去做。

( 社工 4)

因為佢惹咗官非啦，法庭叫佢上嚟呀，會係... 「你快靚正 ..... 你快啲幫我諗條計出嚟攞掂咗佢。」

( 社工 1)

係錢，呢個對於男女嚟講都好重要。山窮水盡，又有晒錢、又爭好多債，然後最尾還唔到 ..... 大家都係相同面對緊嘅果種壓力。

( 社工 3)

- 面對服務使用者這個短期期望，參與研究的社工有好些討論。有些認為既然服務使用者要求一個快速的方案，專家式的指引正是他們所求。社工大可以用較強指導性的方法引導他。服務使用者心裡焦急，說不定也沒耐性

- 問題是：當服務使用者解決了燃眉之急，他們就可能不想再接受機構服務，因而令根本的問題還是沒有解決。例如解決了債務的即時壓力，但沒解決賭癮問題。

如果你再話再 focus 多少少你個長遠個情況咁唔得架嗎，你想做多步呢，佢會覺得冇需要啦。擺完啲嘢就走咗都好正常嘅。

( 社工 3)

佢上嚟真係好想你俾個答案我，咁解決到就走人.....但其實唔應該係咁樣囉。

( 社工 10)

- 當然，亦有服務使用者在處理好燃眉之急後，繼續處理較深入的問題，有一些情況亦是因社工幫助了服務使用者解決了最逼切的問題，服務使用者對社工增加了信心，選擇繼續留下來。另外，不論個人或小組工作中，社工的積極跟進，如致電問候等，都有助鼓勵服務使用者回頭使用服務。

- 儘管如此，但亦有一些參與研究的社工卻會嘗試不跟隨服務使用者的短線要求，在男士服務工作的初期把焦點放在反映他們焦急、緊張的心情，並鼓勵他們先多瞭解他們自身的情況，為將要面對的難關作心理預備，試圖把他們原先訂立的目標擴闊一點，讓他們多明白真象後再作全盤考慮。另外，為他們充權，減少對「失控」的懼怕（特別是戒癮者），亦同樣湊效。除了讓社工多瞭解他們，長遠來說，當服務使用者要面對、解決更深層次

我越發覺佢好驚某一啲嘢，佢好想攤返個 power 嘅時候，我會還返比佢，想佢知道有啲嘢佢係可以 control 得到，empower 返佢囉。

(社工 11)

坦白講如果佢第一次嚟問你呢，如果你比佢，佢 reject 你嘅機會係 95% 以上。第一次最好唔好俾任何 advice，當我講「我聽到你好心急，好想快啲解決個問題，亦都好急切嘅」，跟住佢就會講一堆嘢，咁個 focus 就變咗唔同咗囉。「咁心急，但係好似未得嘢，我哋要點樣處理呢個狀態。」即係個 focus 已經又係唔同咗，work 好多。可能你要聽多啲佢仍然用緊嘅方法其實係 work 嘅，不過佢好心急想快啲，咁你咪幫佢去處理佢果個好心急嘅狀態囉。其實有啲嘢都係用返佢嘅 skills，係用返佢嘅 resources。

(社工 11)

- 有些服務使用者並沒有什麼即時性或有嚴重後果的問題要解決，甚至根本沒有清晰明確的目標，那開放傾談式的介入方法較任務導向式可能會更適切。在傾談中找出表面問題的背後原因，若他們同意的話就可以談下去。

我覺得就要搵佢個原因嘅。第一次一定話解決債務呀，佢有冇啲係 hidden 嘅嘢，即係呢樣嘢係令到佢係會沉迷賭。而呢樣嘢係影響到佢係大到一定係佢要解決嘅，佢就會繼續落去。

(社工 4)

- 青少年不少對前路迷惘，所以傾談式的介入方法對此群體尤其合用。讓社工和服務使用者慢慢建立關係，多瞭解服務使用者的想法，長遠來說比趕忙解決燃眉之急對服務使用者更有幫助。

本身其實佢唔係好嚴重嘅，心理上又好正常，咁呢類呢就傾向於佢會睇返個 worker 點樣同佢係拆招。呢個人啱唔啱嘴型啦。咁發覺個 worker 都可以同佢傾嘢，似乎俾到一啲意見我嘢。咁佢又樂意再傾落去囉。

(社工 1)

#### c.4. 社教化的無形之手

性別社教化規範男女角色，以致在社會生活的男男女女為了達到這些性別角色要求而被定型、被期望，又不自覺地參與其中，自我塑造、自我要求，進一步被困在特定的行為表現和角色分工中。社工同樣在龐大的社會論述下成長生活，當然亦不能倖免。然而有參與研究的社工們提出需要敏感及醒覺社教化如何影響他們對人（尤其是男士工作），放下社教化孕育出諸般對男對女的前設更是重要。

如果真係 ..... 可以洗晒果啲前設，即係男人係點 ... 女人係點，用一個好奇心去問，可能我哋做 assessment 呢睇到個畫面會全面啲。首先我哋 aware 到，即係我哋都有 bias，有前設。更加 alarm 我哋點樣問問題。

(社工 14, 社工 10)

- 當社會論述要求男士剛強、承擔、成功、成為一家之主等時，若他們不能再靠自己解決問題或需向外尋求幫助，是會被看成是懦弱、失敗、丟臉，男士應如何面對這個被社會排擠，被自己唾棄的自我及面對這位看來能力高於自己的專業社工？

佢會覺得(求助)係一種懦弱嘅表現，好冇面嘅，可能佢哋會俾屋企人閒言閒語，會同我講唔想上嚟，因為尷尬。

(社工 8)

只不過男士係社會裏面，由細到大個文化、長大、教育令佢覺得要有能力。如果無能力就會無地位，所以好多時遇到困難好怕講出嚟。但把口呢我形容密到呢 ..... 講個心事係好難，依個係個社會嘅文化而形成。

(服務使用者 24)

男性就最收埋啲心事，有啲咩委屈都唔會 show 晒出嚟，可能因為要顧及面子丫嘛、係雄性丫嘛，要俾堅強一面人睇到。

(服務使用者 25)

- 「男士是理性導向？女士是情感導向？」

首先社工們有沒有被此框架限制著自己對自己性別的想法，從而對自己行為表現有一套期望？其實男社工也可以深入討論感情議題，不一定讓女社工專美。

我覺得男人(男社工)可以做情感嘅工作，係可以做得好深入好細緻好細膩。

(社工 15)

- 另外，社工有否察覺服務使用者也可能以此論述期望所見社工的行為表現或專長？以至服務使用者會因應社工的性別來展開話題，例如在女社工面前，會多談及情感而不會談及技術性話題。

會唔會係我哋嘅服務使用者傾向係男性嘅 worker 就係同佢講 technical 方面嘅嘢多啲，情感上嘅呢就覺得 ..... 男人老狗大家都男人，情感上嘅搵個女性，多啲佢情感上嘅嘢多啲。即係唔係我哋去主導，其實佢自己選擇緊。個主導權其實係個服務使用者度，原來佢係揀緊我哋男 worker 我就講呢啲；係女 worker 我就同你講多啲情緒上，因為覺得同女 worker 講情緒上嘅嘢 feel 得多啲、明白我多啲、或者你會願意去聽多啲。

(社工 16)

- 如果社工能先擴闊自己的性別觀念框架，好好利用自己性別 (masculinity and femininity) 的特質連繫服務使用者，服務使用者便可能有更大的自由度去討論他們關注的議題。

男士特徵比較 technic 啲嘅，又唔等於佢冇情感，我哋去 fill 緊個 gap，男士同男士嘅 engagement 就係由呢一 part 開始去 engage。但係女士，我會去 engage 一啲你平時甩咗、缺失咗果啲位。

(社工 11)

Worker 要多功能囉，每一個人性格都唔同，我哋十個人做，其實係可以有十種唔同嘅方法都係 work，咁就有一個特別一定要點樣先至做得好隻 case。

(社工 16)

- 關乎情感的工作，社工實在需要對自己有充分了解，也要有能力處理及盛載服務使用者的情感世界。

佢(服務使用者)好怕掂到自己,成個過程你真係會 feel 到佢嘅痛,你真係會試過同佢一齊流淚囉。你都會有感覺,其實係本身呢個人嘅性格你係願唔願意都係 touch 到一啲情感多啲嘅位嘅。你嘅生命係咪有空間去盛載人啲個種痛苦囉。

(社工 16)

- 參與研究的社工大都同意社工有需要幫助服務使用者去衝破其角色定形,擴闊他們的性別角色而非加強或把當事人更推向社會塑造的性別形象。

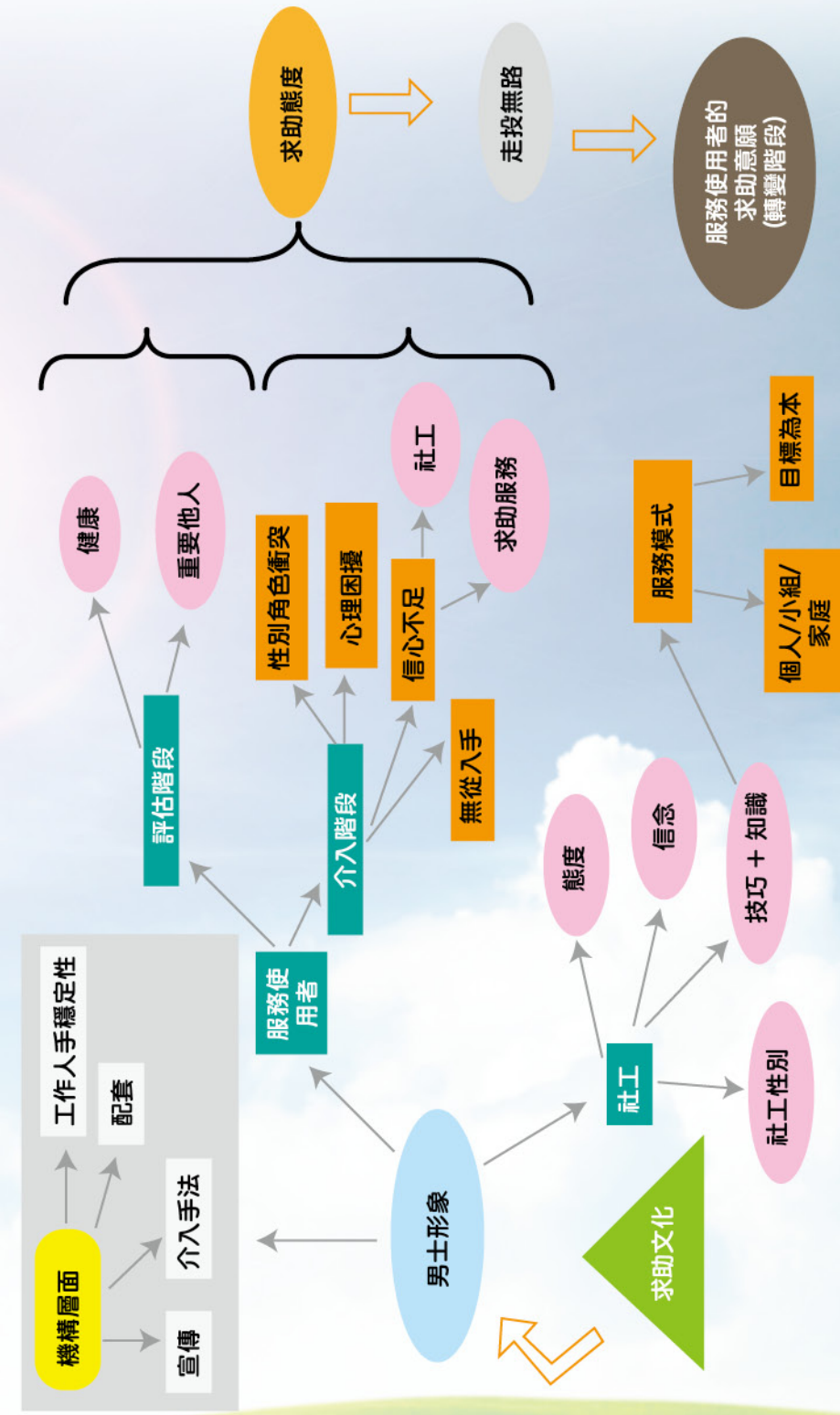
男人表達情緒嘅方式,可能同女士唔同,用一啲做嘅嘢去表達咗好多情緒,男人之間心照個啲嘢,只不過係個表達嘅方式唔同囉。啲 case 可能對我哋已經有個 expectation,如果我哋唔 aware,可能好多時就係同 client 走同一條路囉,覺得「男人應該係咁嘅,對住男人就傾呢啲,對住女人就傾啲樣嘢」要 aware 到,去開放囉。

(社工 14)

自己要 aware client 有冇呢一個嘅框,如果有我哋係要擺上枱,拆得到。咁可能你要主動話番比佢聽,即係令佢 broader。男士服務唔係助長梗兩個 extreme 嘅發生,我哋係將呢兩樣嘢拉番埋啲,即係男士可能多啲情感,男士可能唔係俾社會嘅 expectation 逼死咗.....好辛苦好孤獨,而係佢可以學緊或者係可以盛載到自己好 weak。而社工自己都要有需要。

(社工 11)

就以上結果,我們總結出以下圖表,並於下頁分析結果要點:



## 結果及分析重點總結

現今社會的求助文化無疑是對整個男士求助過程中最大的攔阻，男士一直被不同的標籤定形，男士前往求助會被認為是懦弱、沒有能力解決問題的一群，因而令不少男士卻步。從研究結果中，我們就服務使用者層面、社工層面、和機構層面三方面分析出所得之結果：

### 服務使用者層面

從服務使用者願意步進機構求助，我們大致會分為兩個階段：介入階段 (Intervention stage) 及評估階段 (Assessment stage)。在介入階段，男士們大多出現性別角色衝突，包括認為男士要顧及面子、不能顯露脆弱面等。這種角色定形之衝突在有形無形間影響了男士求助的態度，而與此同時，男士較寡言及不知從何說起，亦令男士更困難地願意被介入幫助。再者，男士對求助過程及社工認知不足、信心不足，亦是令其卻步之重要因素。

而當男士跨過了上述之困難，進入到評估階段，我們發現不少男士提及兩大因素，包括有關其個人健康，及關乎其重要他人 (significant others)，是有助於他們打開心扉，願意接受改變的主要因由。從聚焦小組組員分享中，我們得悉若以「家庭」、「改變」等為個人/小組工作、活動之引題，不少男士會感到抗拒，但若以其個人健康為主要入手點，則大部份男士服務使用者都較歡迎及樂意接受。而關乎其重要他人，則無論在介入階段還是評估階段，都發揮著重要的作用。華人男士素來以家庭/友人為重，當重要他人對服務使用者苦勸及推介機構服務，男士都不會感到過份抗拒，而當開始服務以後，重要他人之支持則是對他們最大的鼓勵，推動他們持續接受服務及改變。

### 社工層面

從聚焦小組分享中，就社工之「信念」、「態度」、「性別」及「其技巧、知識、能力與操守」四方面我們更深認識到服務使用者及社工本身，對於「社工」這個身份及角色在處理男士服務方面的意見。就信念方面，男士較女士喜歡操控自己正面對的難題，社工應信任男士有能力及資源解決其問題，亦應抱以尊重及信任之態度，亦服務使用者建立好良好之關係，同時亦應以平常心看待前來求助之男士，正常化求助行為，以減少男士求助的不安感。

男士一般較女士不善表達感受，他們在用字及表達事件方面未必如女士般仔細，情感表現上亦不及女士般豐富，但這並不代表男士不願意表達及不願透露。有時候男士的表達往往有很多弦外之音，如社工能更敏感於他們言詞背後所表達的意思，替他們用精準的字眼描繪出這些感受，亦是連繫男士的重要要素。男士多以目標為本，他們較重果效，因此在服務開始前與服務使用者訂立清晰之目標，讓他們更多了解整個服務過程，敏感於他們的實際需要，往往比要求男士分享感受及處理情緒更為有效。

社工之性別未必是影響男士願意求助與否的主因，部份受訪男士認為女社工較親切，更能明白自己，而在異性面對亦能有較自然之表達。但同時亦有部份受訪男士認為與女社工對話感到尷尬，尤其當需討論「性」方面之內容。

除社工性別外，不同服務模式在男士服務中亦各有長短。部份受訪服務使用者及社工認為戶外活動（特別是運動類）有助建立關係及連繫男士，離開機構等較焗促的環境能有助男士暢所欲言，減少面對面對話的尷尬感。但對於有著明確目標而前來求助的服務使用者（如戒癮），傳統個人及小組工作則卻優勝，因他們並不期望要建立長久關係，而單單希望解決目前困難而已。至於家庭小組工作，由於男士偏向不太喜愛將家事透露，因此這類模式較適合組員間已建立穩固及互信關係之服務使用者。

## 機構層面

在男士願意求助而接觸社工前，甚或是男士考慮是否求助，機構就是男士首個接觸到的媒介，初次接觸的第一感覺是否良好，深深影響著男士會否展開或繼續接受機構服務。機構若能多留意以下方面，則對整個男士服務工作事半功倍。在宣傳方面，機構必須改變「到機構求助就等於無能」等錯誤觀念，尤其應嘗試扭轉社會對男士求助的標籤及男士形象的錯誤定形。從宣導開始正常化求助行為，減少男士對求助的抗拒，對男士服務使用者予以鼓勵。服務使用者身邊之重要他人是引導及協助男士開啟服務之門的重要一員，在宣導方面可以這些重要他人為對象，讓他們多了解有關男士服務，從而由他們引導服務使用者考慮使用服務。

在介入手法方面，應以較中性的標題為活動主題以減少標籤。針對不同類型之求助者，機構應在服務模式方面更多元化，例如舉辦戶外活動、小組、個案工作等切合不同需要之服務使用者。而對於男士服務，以有關健康之活動、工作坊等作招來更為有效。熱線電話亦是不少受訪服務使用者較接受的介入途徑之一，他們認為熱線電話無須露面，能較輕鬆講出自己的難處。

在宣傳及活動設計以後，機構場地的配套及人手安排，亦是影響著能否成功連繫男士的重要因素。在環境方面，應盡量以較中性的擺設及佈置設計中心環境，以避免男士自感被標籤的壞形象。中心內工作人員對男士服務使用者的態度亦應注意，避免以奇異或質疑的目光看待男士服務使用者。在人手安排方面，有受訪服務使用者表示他們關注社工的流動性。男士要與社工的關係並不容易，雙方需要不少時間互相認識才能達至互信，若社工人手更替過於頻繁，將令服務使用者感到無所適從，因而減低他們再去求助之意欲。

## 從成功連繫到轉變階段

我們發現當男士打破了社會標籤的定形，了解及接受社工及機構的協助後，他們對求助的態度就開始有所改變。不少受訪男士提及從連繫後到轉變前，他們都曾經經歷過一種類似的經驗 - 「走投無路」、「最後一滴血」。就是當他們意識到自己有困難需要去解決，他們大多會先嘗試自己解決，不少受訪者在經歷過多次兜兜轉轉的苦戰後，才醒覺自己的方法無效，從而認真考慮要去改變。服務使用者及社工都表示若能及時讓服務使用者知道自己或會到「走投無路的境況」，或更早讓服務使用者了解自己使用的方法無效，就能更有效地幫助服務使用者早些跳出這困境，達到成功的轉變。

## 研究結果 - 補充資料：男女意見的分別

### 服務使用者

參與研究的男和女服務使用者均認為「自尊，要面」皆為男士不願主動求助的原因。但男士在此議題上演繹較女士豐富，表達出多層次，亦表現多一份同情和理解。例如他們認為這是男士自信，想嘗試自行解決問題的表現，並提到被標籤的苦情，感覺難受等，表示男士亦是「要面子」下的受害者，非到走投無路才求救，亦提及和文化傳統有關等。

因為男性自己解決到問題呀嘛，同女性唔同呀嘛。

(服務使用者 3, 男)

即係去到走投無路嘅時候先會……

(服務使用者 5, 男)

即係佢就……完全係無法子，……男性多數都係叫做有尊嚴有自尊，我自己搞得掂……做咩搵人幫啫，就係你去到連自己都話我真係搞唔掂要搵人幫囉……(A1) 男

其實都……其實都好大勇氣喎你諗下！即你要敢，即三唔識七又要話：『你可唔可以幫我呀？我好唔掂喎！』……唔係好容易做架喎呢件事！

(服務使用者 11, 男)

都中國人既社會中……

(服務使用者 8, 男)

同理男人有自信呢……我控制到咪得囉，我係男人，我覺得我自己能力高……

(服務使用者 22, 男)

只不過男士呢係社會裏面，由細到大個文化、長大、教育令佢覺得要有能力，如果無能力就會無地位，所以好多時遇到困難好怕講出黎。個把口呢我形容密到呢，……講個心事係好難……我做咩要講出黎呢？……我講出黎無面，梗係唔講啦！咁難受既野我點會講呀，唔講好過講。

(服務使用者 25, 男)

唔開心既野，自己想收埋既野，唔想比人知道自己脆弱一面，依 D 就可能係我地既特性。就算點樣難捱自己都要忍住，掩蓋左個個傷心一面，表面扮得好堅固。呢 d 係男性特點。

(服務使用者 29, 男)

相對來說，女士比較平面及負面看「要面子」這回事，她們當中有表示不理解，不明白為何男士會如此作繭自縛，自討苦吃，亦感覺這做法甚為不智，並不可取。

……喺我角度呢，面人地俾，架自己丟！

(服務使用者 12, 女)

……佢都唔願意踏出第一步，我真係唔明白……點解男人唔可以貫徹始終去改變？

(服務使用者 12, 女)

……我唔明，自尊心？即係咩意思呀？即係覺得自己能力高，所以唔需要搵？

(服務使用者 15, 女)

這差別可能源於不同性別本身的求助態度與經歷。女士較願意求助，不會認為求助和失敗有十分直接的關連，亦不對失敗產生很大的焦慮和抗拒，同時社會論述亦對女士求助較少負面標籤，女士在求助過程經驗較正面。可能基於此，她們對男士如何理解及串連起求助和沒面子感到疑惑和不同意。

另外男服務使用者對陌生的社工多抱有一種不易信任的態度，他們多番強調關係和保密性，並有建議設立熱線服務。

…首先你唔好畀佢抗拒咗打呢個電話先，即係所有都係保密嘅……，即係畀佢講咗先。

(服務使用者 5, 男)

…即係我信你，我信得過你嘅時候，我有嘢時我就會搵你傾架啦。

(服務使用者 1, 男)

男人其實就係心目中啊好自…自我…求助呢，第一件事就，你對果個有信心先得…無端端叫你話搵個…搵個人去求助又唔識架呢，我諗係…都係…所謂男人其實就係愛面子..唔係唔肯去求助！佢個心好想去求助！不過就驚，喂，我求你果時，到時候你唔幫我不特止，仲周圍幫我宣揚...點算啊?….(服務使用者 8, 男)

…我唔識你呀，我做咩要信你啫？

(服務使用者 11, 男)

相對下，女服務使用者的防衛、不信任的程度較少，她們一般願意開門見山地與社工討論問題。這可能和男士的羞恥感比女士強烈有關。帶著一個自己解決不了的問題，男士容易感到羞恥而不想向外張揚。另外男士傾向自我操控亦讓他們不易相信別人。對於何時才求助，兩個性別都覺得男士是要到走投無路，而女士則醒覺較早。

香港社會上，中國社會都係以男為主。…始於都覺得自己係一家之主，佢唔會比…屋企又好，出面都好，佢唔會希望受人支配既。

(服務使用者 19, 男)

…咁男嘅…要等到無咗啲嘢先至去搵啦，咁女就係唔會囉，襯有..轉機嘅時候…即係有得挽回啦。但係男係無挽回嘅時候先搵人去幫。

(服務使用者 4, 女)

## 社工

參與研究的男女社工在討論過程中的表達分別其實不大，兩者對男士求助的障礙，對其明白、接納的態度，以至回應的技巧、方法、信念有相當的共通性。唯兩項微小的分別是：一、回應男服務使用者較實務取向的特質，部分男社工傾向以為服務使用者解決問題，作專業意見提供的進路贏取服務使用者初期的信任，而女社工則較希望藉提供服務使用者有一個表達內心感受、情感、難處的平台和他們建立關係。這方面不確定和男女角色功能社教化有否關連：男士形象為任務導向，而女士則較情感導向。有趣的是，情感疏導雖並非為男服務使用者起初所期望，但此方法的湊效，表示男士其實也接受，甚至需要有一個表達情感的平台。整體上，社工都贊成不要追隨社會對性別的論述，反而要突破服務使用者既有的框架。





我(服務使用者)係黎 seek advice...通常呢個形勢出現呢就要花啲時間,即係去真係比啲 concrete 既 advice, 跟住先去做啲 engagement...可能拋一D professional 既 terms, 跟住先容易啲去建立關係。...如果佢要呢, 我就比 ne 啲佢, 即佢係黎擲啲 profession advice... 既姿態, 我先比返咁上下既 advice

(社工 9, 男)

...坦白講如果佢第一次黎問你呢, 如果你比(建議)佢, 佢 reject 你既機會係 95% 以上, 我覺得。...咁所以我地經驗係第一次最好唔好比任何 advice, 我會 engage...我聽到你好心急, 好想快啲解決個問題, 亦都好急切既, 跟住佢就會講一咋野, 咁個 focus 就變左唔同左囉, ...係囉, 咁心急, 但係好似未得啱, 咁所以我地點樣處理呢個狀態。...咁但係, 已經係 work 好多。...可能你要聽多啲佢仍然用緊既方法其實 work 既, 不過佢好心急想快啲可以, 咁你, 你咪幫佢去處理佢果個好心急既狀態囉...

(社工 11, 女)

其實, 佢唔會主動, 但係當你(社工)可能同佢傾到偈嘅時間, 其實佢內心都係想。

(服務使用者 5, 男)

即係當然你(社工)要係有啲...意見啊咁樣, ...有啲意見畀番我, 我已經好好啦覺得。

(服務使用者 1, 男)

二、男社工對機構的擺設裝修女性化似乎有較高的敏感度, 女社工沒提這方面的建議。這可能源於男士懼怕自己和女性化扯上關係, 以至他們對女性化擺設有較高的觸覺。

我地中心個 physical setting 呢, 都唔算太女性化既。比如你顏色啊, 即係你粉紅色啊...都係一個比較女性化或者係小朋友既 encouraging 多...中性的啲會舒服啲囉...

(社工 10, 男)

由於參與研究的社工男女比例和服務使用者男女比例分別為 13:3 和 21:7, 女性的人數及比例少, 因此以上觀察未必能概括實況。

#### 親愛的小組參加者:

在當初籌備時, 我們還擔心一班「大男人」會相對無言, 但逐漸熟絡後, 大家都放下身段, 真心真誠地分享, 讓我們能真實地體會一群有血有肉男士的內心感受, 更深明現今男士在社會中所承受的種種衝擊與壓力, 尤其是當討論到女性的社會經濟地位日漸提昇, 但社會對男性的要求與期望卻一如傳統, 沒有轉變, 那種無形的壓力, 實難以舒懷, 也難以啟齒向人傾訴。

小組雖然完結了, 但當中感到欣慰的是見證了大家的轉變: 在小組初期, 大家分享到當個人財政出現困難時, 其實很想另一半能體諒、能明白、能支持, 並共同面對經濟逆境; 但礙於各種原因未能如願, 心中開始責怪對方, 以致出現不少家庭衝突...到後來, 大家意識到不應對配偶有太多的「要求」、不應為自己設下思想上的枷鎖, 並學懂如何令配偶明白自己的真實狀況, 能夠放下身段, 做一個平凡但有自信的男人。

我們必需要說, 我們真的很欣賞大家願意放下一些傳統男士觀念, 學習如何欣賞、肯定配偶為家庭的付出, 學習如何分擔家庭責任, 重整一段褪色的婚姻, 重建一個快樂的家。

最後, 衷心祝福大家生活愉快, 繼續做個自強不息的男士。

健康理財家庭輔導中心 社工  
Benny & Square  
2013 年夏

### 給明叔的信明叔：

「男人」—— 這個身份，原來對你來說仍然這麼沉重、複雜。這是我與你們進行男士小組活動後的即時感受。

「意識接受，態度依舊」，誠如你在小組所言，香港既接受西方文化洗禮，但受限於中國傳統文化，男士想突破角色定型的框框，有時會感到舉步維艱。

但是，我堅信男士可以為自己做出最好選擇，只要你令自己、最愛的家人、以至朋友真正活得快樂。與他們多溝通、多關心，是達致美滿生活的不二法門；遇到自己內在或是外來的不安及壓力，記緊練習在小組學過教你舒緩、放下的方法。這樣下去，無論你是事業型男士、抑或煮飯湊仔公，都絕對是成功男士！願與我們這班男士共勉！

「平和坊」輔導員 Gordon

## 第五章： 總結篇

## 第五章：總結篇

### 一切從「冒險」開始

冒險對有些人來說是不智的、是非理性的、是不可能的，但與此同時亦有人窮半生的時間都想要去冒險，去追求那種刺激、去尋求那新鮮感。無疑，無論誰要去冒險都得拿出勇氣，展開那意想不到旅程，沒有人能保證期間可以絲毫無損的完成整個旅程。有些人，走了一半就回頭；有人迷路以後決定要找外援；當然亦有人堅持到底走完整個旅程。無論如何，當開展這個冒險之旅，總得踏出第一步，但要走這一步又談何容易呢？

要打開男士服務之門，就猶如一趟冒險之旅。十數年前，「見社工」是青年人和女士的專利，男士要去「見社工」就好像是要向外宣告「我無能！我搞不如自己的事！」。雖說今天男士接受機構服務已不再罕見，但長久以來的地方文化與社會論述，仍然深深影響著各服務使用者、機構、社工、甚或是他人對男士求助的目光。

### 機構及社工

#### 社工對冒險路程仍未熟識

『其實佢（服務使用者）有晒 resources 喺度，一開始你完全唔清楚佢架，但我真係唔係專家，其實佢先係、佢先識、佢先係 profession。』

（社工 15）

在森林裡尋尋覓覓的又豈只有服務使用者，社工在這個森林的迷宮內同樣是要冒險。男士服務的展開在香港不過是數十年間的事，對於這個森林迷宮，其實就連社工們也未摸透，未能清楚了解森林裡的路是怎樣的形勢。無論是要在迷宮裡覓尋迷失的男士，還是陪伴尋路的男士一同走出路，其實雙方都在探索階段，當你才剛找到新的路，你會發現又有另一條路等著你去發現和探索。甚至有時，陪伴同行期間，服務使用者比你更清楚自己該要走的是怎樣的路，而男士尤其喜歡操控自己的未來和方向，因此社工要做的，就是帶著好奇心去一同經歷和一同享受這趟冒險的旅程

### 服務使用者

#### 社會標籤令男士對求助產生負面感

『我講出嚟咁無面、咁難受嘅嘢……點講呀？唔講好過啦。搵社工有乜好嘢丫，一定係有問題先去搵架啦！』（服務使用者 24）

『即係有個標籤喺度就話…你啲衰人啊，失敗者你唔係嚟搵社工呀嘛？好人好者洗乜搵社工呀？』（服務使用者 8）

不少受訪的服務使用者都提及到「社會標籤」，女士求助是一件合理和自然的事，反之男士求助則會被看扁，認為是失敗、無面子、無能的表現。亦有受訪者表示若要求助，最好能在夜深人靜、沒有人會留意的時候去求助，又或者使用電話熱線，平版電腦 apps 等途徑，為的就是生怕被人認出，對他們指指點點，認為他們是個「無能的弱者」。這樣看來在此等標籤的影響下，男士對求助行為產生不少負面感覺，因而不願開展旅程的第一步。



## 對冒險旅程認識不足

『喂佢（社工）係一個陌生人，佢有一定嘅觀點與角度諗法，未必個個去搵佢幫助都覺得係啱架嘛！大家嘅年齡、學歷、意見都唔同嘅話，咁就覺得社工係無用囉！』（服務使用者 A）

## 「裝備」好了嗎？

每一次冒險，除了要拿出最大的勇氣外，出發前的裝備可說是少不得，在預備的時候我們一定要分清楚兩類最重要的裝備，就是非帶不可的和必不能帶的！

## 機構環境及佈置

『如果全部都係時裝呀果啲女性嘅書，啲男仔會連報紙都唔敢走去攤架！擺啲波經、電腦、體育果啲雜誌，佢地係會行過嚟攤架嘅嗰，咁等嘅過程就有咁傻咁拘謹啦。』（社工 5）

不少受訪者曾提及害怕機構環境佈置及擺設上過份娘娘腔，這不但令他們感到無比尷尬，亦喚起他們「我去錯了地方，這地方該是女性去的地方」這種根深柢固的意識。因此在受訪者眼中，一個以粉色系裝潢、有毛公仔、太多女性雜誌的環境頗不受男士歡迎；反之，若房間佈置予人輕鬆潔淨，外觀較中性的環境則能令他們在整個過程中感到較安心，亦能有助他們對機構及求助行為放下戒心。

## 服務第一印象令人感到不被接納

『係接待果一刻開始，如果都感覺到係被歧視的話...即係登記果個人又眼超超好睇唔起咁，覺得佢（服務使用者）係有問題嘅，其實佢已經有咗個戒心係度。』（社工 1）

從服務使用者走進機構起，他們就開始對四周環境開始觀察，除了佈置及擺設外，就是機構的員工。試想象當男士心裡帶著一大堆難題，好不容易才鼓起勇氣願意出發去冒險，但當一走進森林就發現危機處處，又怎能叫他們安心開展旅程呢？因此，在機構的裝備上，這重把關尤其重要。

## 社工

### 關係未能建立 / 陌生感

『如果有其他陌生人喺度嘅時候，我（服務使用者）又要從頭披露自己，我又唔知你咩底細嘅時候，可能自己有個保護意識。（社工 2）』

在未建立良好互信的關係前，不宜過早要求服務使用者在小組內與其他陌生服務使用者分享或披露自己的問題

以上所提及的，都是由受訪者告訴我們不應出現在冒險中的。接著就是一些很重要的元素，是應該在冒險出發前預備好，有這些工具與我們同往定必對整個旅程更有利：

## 機構

### 對求助態度灌輸正面的想法

『要知道肯求助先係贏家囉，多啲灌輸「你肯求助先係幫到你自己！」嘅諗法。』（服務使用者 3）

社會對男士形象的標籤之根深柢固是不可能一朝一夕被改變，但機構確有責任去改變這個想法。從宣傳起，讓大眾了解和明白到「見社工 / 去機構」不等於一定有問題，到機構可以是參與聯誼活動、聊天、提升技能等活動；另外，正常化求助行為亦十分重要，男士不願求助，最大的原因是怕被看成輸家、無能，若能令他們相信願意求助才是贏家，而非無能的表現就能對整個求助行為有更正面的影響。



## 改變抗拒感，從活動開始

如果係 Create 一個 platform 嘅電腦班，有啲嘢俾佢玩，而玩嘅過程當中呢，滲我哋個 message 俾佢。咁一來佢哋玩緊就唔係走啦，第二有係屋企裡面可以提升返多少少地位啦。到第三四次嘅時候呢，我哋先慢慢討論。（社工 8）

另外值得一提的是受訪者都對與健康有關的活動都不感抗拒，其中以做運動和身體檢查等為切入點最為有效。因此若能從小組活動等作宣傳亦為有效。

## 社工

### 引起「走投無路 concept」

男性多數都係叫做有尊嚴有自尊，我自己搞得掂做咩要搵人幫啫，就係你去到連自己都話我真係搞唔掂要搵人幫…咁個吓…即係終於放棄唔硬頸喇！（服務使用者 1）

男嘅梗係要等到無咗啲嘢先至去搵啦；咁女就係唔會囉，襯有轉機嘅時候先嚟囉，咁有轉機個時即係有得挽回啦，但係男係無法挽回嘅時候先搵人去幫。（服務使用者 4）

大部份男士服務使用者都有提到唯有感到「走投無路」時，才會考慮求助或有願意改變。因此，若社工能及早令他們意會到這種「走投無路」感，能讓他們及早改變而非真的到最後一刻才去改變。

## 態度的改變

如果真係可以洗晒果啲前設，即係男人係點…女人係點，用一個好奇心去問，可能我哋做 assessment 呢睇到個畫面會全面的。首先我哋要 aware 到我哋都有 bias、有前設，更加 alarm 我哋點樣問問題。（社工 14, 10）  
男士特徵比較 technical 啲嘅，又唔等於佢有情感，我哋去 fill 個 gap…男士同男士嘅 engagement 就係由呢一 part 開始去 engage。（社工 11）

社工對服務使用者的態度同樣重要，更多了解到男士特質後，應重新審視自己對男士服務使用者求助行為的態度。

## 服務使用者

### 同行者的支持

『一嚟覺得好內疚，二嚟覺得自己好廢柴……因為覺得家人願意俾機會你……一次又一次再俾機會你，咁你都仲再衰落去呢，你自己都唔好意思啦！』（服務使用者 11）

『作為你哋社工…幫果位人士呢，最主要係同佢言談之中睇佢可能對老婆好，或者親人呢…就盡量勸，係佢果方面落多啲嘴頭咁樣，即係如果你再繼續咁樣老婆會走佬呀，同佢講呢啲嘢或者可以提醒佢咁樣。

（服務使用者 9）

獨自一人去冒險是困難和獨孤的，在漫長的冒險的裡如能有同行者陪伴，就更能途中互相鼓勵扶持走到最後。

## 找對了方向和地圖了嗎？

還原基本步，面對這群已經冒了一段時間險，內心忐忑了好久才帶著戰兢又恐懼才開始首次冒險的男士，究竟是該由他們自己前去冒險，還是我們應該主動走進森林尋找他們呢？他們未能在森林找到我們，是方向不對？還是他們仍在戰兢著？還是正等待我們前去尋求他們？

「男士服務這森林就像迷宮，不知怎的特別搞！無論怎樣努力也好像找不到進不了去 / 離不開！」當我們對這個森林迷宮認識不足的時候，就一直試著用錯的方法去找出路，怎努力都只感徒然。試問拿著一張錯誤的地圖、壞掉的指南針又怎樣找到出路呢？

每一次旅程都是獨特的，男士服務使用者在森林迷惘的同時，社工在前往森林覓尋也許有時都感到迷惘，男士服務在港的開展只不過十數年，我們對男士服務的了解都不太深入，對男士的特性也是未有好好掌握，若能在對他們先有個更好的了解就對服務更事半功倍了。

### 社工

#### 男士特質 - 相信自己有能力駕馭問題

『初初以為自己解決到啦，駛乜搵人幫手啫... 最尾唔掂先會搵人幫手架嘛，諗住自己做得到就唔好麻煩人啦，自己搞掂算數！』(服務使用者 26)

男士都傾向相信自己有能力駕馭問題，不需要向別人訴說或求助。這種「我覺得自己搞得掂」的說法幾乎在每一節小組都出現過。而男士一般都到了「走投無路」才願意接受幫助，但事實上，男士內心仍然深信自己的能力。既然他們都願意走到這一步，而到了都覺得自己的方法未必行得通才「面懵懵」地來求助，我們何不信任他們的能力。

在迷宮裡，他們也許只是因為壓力、面對的狀況之混亂而暫時迷失路向。社工正正擔當著從旁推動的角色，在旁打氣、給予明白和鼓勵、幫助他們看清前景，讓他們重新選擇自己要走的路。

#### 男士特質 - 不懂表達情感不代表沒感情

『男人表達情緒嘅方式，可能同女士唔同，用一啲做嘅嘢去表達咗好多情緒，男人之間心照果啲嘢，只不過係個表達嘅方式唔同囉。』(社工 14)

男士以言語表達情感的字彙較女士少，值得注意的是不善於用言語表達並不代表缺乏情感。如果社工能夠替他們用精準的字眼表達出 (reflect) 他們不能言傳的內心感受，往往能有效連繫男士。再者，其實男士多通過行為去表現情感，社工不須規範當事人必須用情緒字眼去表達自己的感受，而嘗試從對方表述事件，表達意見，短短的一兩個字或行為、表情中揣摩他們的情感世界，並替當事人說出來，反映給他們知道。

## 男士特質 - 講求效率 / 成效

『因為男士個特質可能就係現實啲架，就比較功利主義，或者想一步登天都唔定。總之 worker 可以好快去幫我解決到問題嘅話，呢個就叻。你有嘢俾到佢，亦都可以信服到你呀，咁你就係可以幫到我架喎。』(社工 1)

先了解男士願意冒險的目的和他們想在旅程中得著什麼，能令每趟旅程更有果效。在每一次冒險中，男士對旅程的期望都不盡相同，有人希望快快解決現況、有人希望社工予以指引、有人只期望有個空間讓他們抒發一下內心的不快，總之每人都帶著不同的期望到來。

## 男女大不同

『起碼女士(女社工)方面…會驚對方條戴有色眼鏡呀，或者係性別問題…會覺得“抵你死呀成日都賭”…。』(服務使用者 12)

『(同女社工講)冇意思架嘛，因為你感受唔到呀嘛；但係同個男 Worker 講…我知道係咩一回事囉。』(社工 4)

男女社工各有優勢，對於不同的服務使用者，對面對男或女社工，各有偏好。唯獨當談及性方面的議題，則只有同性別社工能傾談到。

## 抓緊時機

『男人唔係唔表達情感嘅，男人係想表達情感，不過佢表達得嚟有可能 act out 咗。有時或者粗口個字，其實佢背後講梗好多嘢俾你聽，佢係表達梗的意思或者佢已經表達梗個情感！』(社工 15)

## 不同介入模式，用以不同需要之服務使用者

『要同其他人再分享呀…個需要性未必係好大。或者我需要某類服務既已經做到，仲要同其他人分享或者參加活動？會唔鍾意囉！』(社工 3)

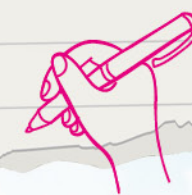
『約埋過來人一齊坐係度，咁樣一齊傾，起碼都知道佢講梗咩丫。即係因為有時佢可能講吓果個心態係點樣，咁你都要食過(毒品)先知佢諗梗乜嘢架嘛。以生命影響生命真係好重要！搵多個過來人真係坐係隔離呢，一齊聽一齊傾呢，其實係好好多架！』(服務使用者 1)

不同的冒險模式對於不同的服務使用者，都有著不同的影響。有些服務使用者只期望能盡快解決眼前問題、有些則只願意參與機構活動而未想開放自己與人分享、同時亦有些服務使用者期望聽取並他同道中心的分享，因而社工需敏感於個別情況及服務使用者的需要及取向。

### 給親愛的你(服務使用者)

和你們相處的時間雖然很短，但我相信當中所發生的事情，對你和我的人生都有著重大的轉變。在於我來看，你不但掙脫了對自己的束縛，毫無計較地去幫助區內有需要的長者，還能夠打開你緊閉的心房，向我表露你過去的成功和失敗。這表明了你对我信任，亦證明我們關係的建立。雖然本年度的計劃已經完結，但我們「心中的那團火」並不會容讓它就如此熄滅，付出過的汗水、學習到的經驗亦會成為日後發展的基石，盼望你有更好的前路。

東華三院余墨緣綜合服務中心  
社工鄭洪杰





The image features a white brick wall on the left and a white door with a silver handle on the right. The door is open, revealing a solid purple background. The text is overlaid on the purple background.

第六章：

# 服務建議

## 第六章：服務建議

男士服務在本港日漸普及，大眾已開始對男士服務工作與服務使用者的性別之間的關係重新定位，現今已開始有較多男士願意到社福機構求助，但不少前線社會工作者仍對此感吃力及無所適從。過往十多年各機構及研究人員努力提升男士求助的意願，但當服務介入後，卻漸漸發現男、女在接受機構服務時的需求截然不同，是次研究讓我們更深入察看及了解男士服務使用者的心態和需要，從而幫助前線社工更有效在男士服務中介入。

在服務建議方面，我們從兩大方向著手：(1) 機構層面 (Agency) 的配合，及 (2) 前線社會工作者之配合。

### 從機構層面改變對「男士求助」之態度

我們認為機構層面為開展男士服務的重要因素，也是男士願意求助之起始點。根據前文所提及之文獻及是次研究結果，我們了解到社會大眾對男士求助者的看法及態度，對男士願意求助之心態有著關鍵性之影響，若求助者因著求助行動而被社會視為弱者及失敗者，他們求助的意欲會較低，甚至不願意求助；與此同時社會對男士「應該要是強人」等之標籤越多，亦令男士對求助行為卻步。因此當機構能夠明白社會大眾及男士本身對「男士形象」的認識及態度，以及兩者互相影響如何塑造男士對求助的理解，而能重新建構兩者看法，將會是成功引導男士走進求助機構的第一步。

機構開展男士服務可以從不同方法入手。以男士服務宣傳為例，應減少對性別角色之標籤，從以減少男士對機構服務之抗拒感。同時亦應多從男士角度去設計宣傳品，從研究中我們發現男士傾向相信自己有能力解決問題，故期望能先

自己嘗試解決，因此若宣傳品能以簡潔易明的「清單 (Menus)」去列出一些簡單的認知及解決問題方向，讓男士有更多空間去了解問題及嘗試去解決，此舉較能吸引男士注意及願意開始被幫助（以宣傳品作首次介入點）。另一方面，男士比女士較著重「成效」，他們對於使用服務後之成果及有效程度較有興趣，若能在宣傳方面更清楚的讓他們知道求助之成效，例如一些過來人真實分享等，亦能大大提升他們願意尋求幫助之意欲。

當男士求助心態改變後，要讓男士願意走進機構亦非容易。從前走進機構的服務使用者多數為女士，故不少機構的設計及擺設都較女性化，這種設計讓不少男士認為機構這個地方總是有點「娘娘腔」，對之卻步不已。因此機構的設計應如何顯得較中性化，亦是機構值得好好考慮的地方。

在是次研究中，亦引証運動、健康、醫療保健等相關主題是能夠吸引男士接觸社服機構的介入手法。我們發現不少男士「成癮」問題均與其健康扯上關係，男性服務使用者亦表示他們較易接受醫生的建議和轉介，而嘗試從社會服務中接受「戒癮」服務。因此，機構的服務不一定只限於前線的社會工作，更可以與相鄰的診所和醫院建立良好的關係，藉由醫生的轉介服務，讓男士對接受機構服務的意願得以提高。另有關運動與保健活動，由於這些主題較中性，老少皆宜，亦不帶標籤，男士較少抗拒。可選擇低經濟成本，高參與彈性的運動，如跑步、行山等，在運動健身的同時亦可自由傾談。

鼓勵男士尋求機構服務，機構須有效地宣傳，包括直接面向普羅大眾，如廣告，和透過一些與潛在服務使用者有接觸的機構，如醫療機構等。此外，熱線、Apps 及自助 子（後兩者針對成癮行為）都是令男士感到較少威脅性的接觸手法。

## 前線社會工作者之配合

### 性別敏感

多年來，前線社工在男士服務工作方面以女性服務使用者為大多數，而與男性接觸較少，在面對兩性間截然不同的介入模式的需要及溝通技巧，顯然感到男性服務使用者時較難入手。

男士普遍不擅長用言語表達，這對社工的敏銳度和洞察力是一項考驗。不能再單靠言語的詳細表述和提問去認識當事人，反而要運用敏銳的觀察力，高效的閱讀情緒能力，才能掌握男士那簡短精要的神髓。能言他所不能言的感受，精準地反映他的心理狀態，就彷彿為他舒了一口積壓已久的怨氣，讓他知道被明白和接納。此外，真誠、尊重、信任和耐心的態度，讓男士覺得自己有能力操控，按他的自主作選擇，並透過讚賞、肯定，確認他的能力，為他充權，對男士尤為重要。

此外，男士的幾項特徵，都和「向外求助」的社會論述背道而馳。參與研究者都認為男士自尊心重，愛面子，傾向盡力自己處理問題，害怕事情失控，同時不想將自己的困難向人訴說，不欲展示自己的弱點時，亦質疑這些行為的成效。另外，一般男士在言語表達情感方面顯得匱乏，由於長期習慣不傾訴，容易產生一種無人明白的孤單感，尤以中年男士為甚。可惜的是傳統的傾談式介入方法亦不利他們的表達。為突破這些限制，以下為針對男士特色和阻礙他們主動接觸社服機構的因素，發展出的對應策略。

針對男士主動接觸社服機構的障礙	連繫男士的方法
自尊心、愛面子	機構宣傳到服務機構不一定只是求助 正常化，甚至正面看「求助」 以輕鬆活動為號召，「吹水」 宣傳字眼、活動命名要去標籤 小組以健康、運動作主題 機構不位於當眼處，例：樓上 熱線：身份隱藏 接待員態度親切 社工態度謙卑，以服務使用者為中心、為他自己的專家，尊重、接納、欣賞、信任 欣賞他的工作和長處 提意見時要婉轉，給與空間選擇權 盡力保密 小組初期，不談過去 / 困難
能操控、「攞得掂」	機構宣傳到服務機構不一定等同「唔掂」 熱線：來電者有操控權 印製自助小冊子 以 Apps 宣傳 社工信念：服務使用者是自己的專家，他有動機、資源、能力面對問題，由他主導議題，他也許已有答案，他以自主選擇前路，社工只是一個在旁或在後的角色，給與信任和支持 婉轉提意見，給與選擇權 社工注意權力議題，避免質疑服務使用者
雄性	機構裝潢較中性（不女性化） 等候區放置的刊物，播放的電視節目避免女性化 以關注健康（體檢、運動等）介入 善腦服務使用者外在環境，減低防禦
缺乏辭令（尤其情感）	社工要明白他的言語系統，能在對方簡短的表達中（可能非言語），抓住他的情感、意思、想法、困難 向他反映他的情緒、感受，避免不斷地提問 須耐性讓他慢慢表達
無人明白、孤單	社工帶着好奇心，真誠地想認識和了解他，用心聆聽，適時反映，表示理解明白 縱使相識已久，仍用心連繫 以他為中心，由他主導 社工須對不同人生階段的男士所面對的壓力與挑戰有所了解
實際、行動型	社工對問題有專業知識，提供實際建議 小組裡委以任務，運用他們的長處
對社工缺信心	社工當他是朋友一般，而不是個案 運用共同語言 注意權力關係 適時安排「過來人」一起面見 耐心地容讓關係逐步建立 明白服務使用者同時在評估，測試社工，實屬正常
對過程缺乏信心	宣傳資料簡介過程及保密安排 熱線，作為「探水温」的介入點 適時安排「過來人」一起面見
不知可向何處尋求幫助	加強宣傳：由小孩子教育開始，與醫療機構合作，運用廣告，小冊子，Apps 等

## 最後，我們嘗試把參與研究者的觀點歸納一下：

- 首先要知道不少男士是克服萬難才走到求助一步，當然亦有一部份是抱著多聽個意見而來，有些甚至帶著答案而來。有部份是自願，有些則是非自願。不管如何，服務使用者初次接觸機構的經驗對他是否會繼續下去起決定性作用。社工必須有足夠的心理準備服務使用者，亦同時在評估與自己此初次經驗是否值得他再來。所以初期掌握他的求助心態和期望，並適切回應最為關鍵。
- 接下來要表示欣賞、肯定、信任、尊重，以此建立彼此互信的關係。然後，社工需要明白、接納和反映服務使用者的內心世界，因為這樣才可以使他們放下防衛，向社工表達其真實的想法，不過社工不應全盤相信表面，或跟隨服務使用者要求，要適當地追深或擴闊他們的視野。
- 除此之外，社工需明白他的語言系統，並且在男士服務工作過程中給予他們選擇的權力，而當給予建議時，更需要小心包裝，並顧全對方的尊嚴。社工不應將自己的意願強加在他們身上，而且對於服務使用者不願啟齒的事，不要不停追問，要給予他們適當空間，等待他們感到安心才讓他們開口說出來。

整個男士服務工作過程大致可分為以下三個階段：(1) 介入、(2) 評估、及(3) 轉變。在各階段中以下有四大元素是值得稍作調整的，包括：信念、態度、認知 / 知識、及技巧，若能針對性地對放下一些既有的信念及態度，重新對男士服務工作建立正確的認知，加上更有效的技巧，定能令男士服務工作事半功倍。

## 男士服務工作過程的三個階段

### 階段一：介入

介入是為服務開展前的一些預備功夫及形象重塑階段，而當男士願意求助後，真正的介入才剛剛開始。

在介入的過程中，社工首要接受的信念是「男士願意尋求幫助是尋常事」。過往我們偏向相信男性是「硬頸族」，相信他們只想自己解決問題而不想別人插手自己的困難，但倘若當事人已願意踏出第一步前來求助（或接受被助），社工作為前線接受當事人者，更應給予男士信心，讓對方明白自己求助不是「異類」，求助已不再是女性的專利，男士亦有同樣的需要。

除了了解男士的需要，更應該要明白在現今的社會中，男士願意求助的確花了很多大勇氣。雖然社會已逐漸對男士求助持開放態度，但因著社會標籤、性別定型等問題，社會大眾或當事人本身仍對男士求助的行為抱有一定的心理障礙，因此社工更應對當事人多加鼓勵，並欣賞他們的勇氣和決心。

在這個過程中，社工首要的任務是與當事人建立良好互信關係，特別值得一提的是，要更小心及肯定地向男士服務使用者表明「保密」原則。在這次的研究訪問中，結果發現對社工缺乏信心正正是男士不願求助的其中一個原因，因著社會對性別定型的緣故，要男士打開心扉將自己最脆弱的一面與對方分享，他們顯然有莫大的難處、更難坦言。因此，建立互信的關係及令對方「安心分享」絕對是十分重要。

傳統的男士形象是「強」、「擁有權力」等，但當邀請男士進入機構時，他們會把此看成「卑躬屈膝」的事情，意思是說：「因為我有問題不能解決，所以要社工的幫助。」而這個解讀正正衝擊著男士形象，因此當男士面對專業的社工時，會感到不自在，亦對需要接受機構服務而感到羞恥。有見及此，我們認為進行男士服務工作時，社工需要讓他們明白二人的權力是平等的，並不會因為社工是專業人士而削弱了他們的地位。



## 階段二：評估

當雙方關係得以建立，當事人便能放心將所面對的困難及憂慮分享。在我們的受訪人中，不少曾提到他們願意求助的原因，是他們已「走投無路」，但心中仍有一些重要的人／事／物是自己珍惜的，因著想保存這些人／事／物和自己的關係或不想被自己拖累，他們願意求助。因此，在此階段，社工要相信每一個男士在一生的一些階段中（或在於某事上），他們都有自己看重的人／事／物，比方說是金錢、家人、朋友、健康、事業等等。這些人／事／物將會是影響著當事人的關鍵轉捩點，例如他們會因對家人要負責任而選擇戒煙、因看重自己的健康而決定戒毒、因看重朋友關係而戒賭等。

在評估的過程中，掌握和明白男士的掙扎是重要的，因男士求助者在分析事件上傾向理性，當他們意識到困難／問題存在時，多數已對該事件有一定的看法，而在研究結果中，我們亦知道不少受訪者曾經歷過「走投無路」、「最後一滴血」才去求助的心理關口，意即他們曾經嘗試過自己解決問題，但最終未能解決才尋求幫助。或許在傾談過程中，他們未必會表露很大的情緒起伏，但當他們談及他們的掙扎與難處時，一些較隱性的情緒已表達在其言語用詞中，如社工能及時捕捉到這些「重點」，讓他們更清楚了解自己掙扎背後的原因，背後看重的是什麼，便能引導他們及早明白事情的嚴重性及改變的需要。

而為了讓男士能及早明白「最後一滴血」的危機，可以與他們一同分析若問題繼續惡化下去，會對他們身邊最看重的人／事／物帶來怎樣的影響。因為很多時候，男士是為身邊最看重的人／事／物而改變的，所以及早讓男士看清危機和傷害，深信可以使他們「及早回頭」。

## 階段三：改變

我們除了要相信男士會改變之外，同時亦要尊重每位男性服務使用者改變的步伐。在是次研究中，我們看見男士希望改變的心態，絕對不比女性弱，只是男士從來都是不得而知，甚至連他們也不能預計自己什麼時候有轉變。作為前線社工，我們需要耐心靜候男士的改變，同時亦要對他們多作鼓勵，使他們繼續向前行。

研究中的受訪者均表示「最後一滴血」，是男士轉變的一個契機，前線的社工應該在前期的介入和評估階段，及早了解眼前男性服務使用者的「最後一滴血」是什麼，以回應男士對改變的看法。

除了「最後一滴血」是一個契機外，在這個階段中，我們可以邀請男性服務使用者的重要他人一同參與過程，透過重要他人與前線社工的配合，更可有效肯定及推動男士願意改變的決心。與此同時，重要他人亦成為在機構外，協助男士改變的一股力量。

## 小組工作

除個人工作，因應服務性質及對象情況，小組工作可能更為適合。男士的小組工作比個人工作的考慮因素更多，難度更大。我們參考了參與研究社工的實戰經驗，又配合男士特徵，建議如下：

小組初期：活動主題鮮明清晰，實務導向，因應成員個人能力或獨特性委以任務。讓他們完成後，能產生成功感、能力感，不談過去困難。（成員可自由參加）

中期： 可訂定共同有興趣的主題討論（即廣東話的「吹水」）

成熟期： 當組員彼此熟悉，互相信任，可進到個人的進深分享。（固定組員）

### 年齡、人生階段等因素

此外，男士工作亦有其複雜性，因此並非能夠簡單籠統地歸為一類。我們發現不同年齡，不同人生階段（求學、在職、婚後、有孩子、中年、近退休）都為男士帶來不同範疇的人生挑戰。另外，社經地位，以至問題性質本身亦影響他們的求助態度及行為。例如青年人較輕看問題的嚴重性，反而朋輩對他們影響最大。中年以上求助動機較強，但亦難放下自尊。問題性質方面，儘管同是處理成癮，但如該問題影響範圍小或社會排斥性低（如酗酒），當事人的求助羞恥感會較小，可能只是抱著多聽個意見的心態。若問題嚴重甚至觸犯法例（如吸毒），他們會特別關心保密，信任的議題，求助動機較低。又如問題已達燃眉之急（如債務問題），當事人會傾向信任及跟從社工的實際指引，對求助抗拒較小，樂意接受幫助。因此前線人員須掌握服務使用者的人生階段，求助心態、期望，以便適切而準確地應對。

### 不拘泥於社工性別

其實男女社工各有特長，參與研究的社工普遍認為男女社工在男士工作上各有所長。社工們不宜劃地為牢，限制了自己的發揮和與服務使用者可探索的領域。如男社工可以探索情感的世界，女社工亦可了解男士喜愛的活動如釣魚、足球等。如果碰到有些性別敏感的議題，可引入另一性別的社工一起處理。

## 第七章： 再思及限制

## 第七章：再思及限制

### 1. 社會論述

社會建構的男士形象約定俗成，成為一套男士的行為以至思想的規範，加上社會對男士求助的論述——「失敗者」，無疑是男士醒覺自身問題及踏出求助一步的最大障礙。在風險因素越來越高的世代，男士卻要努力地守住男性不能失敗的形象，既不能失敗，也不能向人傾訴，致令他們活在壓力，張力和孤單裡。參與研究者觀察到男人的自尊和他渴望掌控多少事物成正比，由於要掌權，要操控 (in control)，卻因此掉進反被這個要求控制 (being controlled) 的深淵。醒覺這個把男女角色定型的社教化的存在和影響是拆解這囚籠的第一步。要進一步突破框架，讓男士不羞於求助，是要透過社服界努力淡化求助的負面標籤，正常化男士求助行為和前線社工特別敏銳的性別觸覺。

### 2. 性別敏感的介入手法

針對大部份男士對機構服務的懼怕，對暴露情感世界的不安，對用言詞表達內心感受的陌生，對自尊、操控的執著，社工須給予諒解及施以合適及針對這些特徵的介入手法。

### 3. 重要人物

男士堅持「靠自己」亦造成他們非走到絕路都不會尋求幫助的心態。如何讓男士早一點醒覺問題的嚴重性，以至及早積極尋求方法面對或解決？有參與研究的服務使用者提出動員身邊人。在處理成癮的案例中，普遍發現推動當事人向外求助的主因，乃是身邊重要人物的鼓勵。根據此線索，機

構可針對性地以身邊人為宣傳對象，鼓勵他們留意身邊家人、朋友有否需要。倘若當事人已開始接觸機構，社工可嘗試發掘出他重視的身邊人，以其為助力加強當事人改變的動機。應用「身邊人」這方法，在其他的社會服務領域中是否適用，尚待探討。

### 限制

是次研究中，受訪對象較集中於一些戒除成癮問題的服務使用者及相關之社工，結果有可能未能表達或完全普及至其他類別之男士服務。另外，受訪對象較多為基層或中低層人士，在社會地位分佈方面並不全面，而他們對尋求機構服務的需求及期望，與社經地位較高之人士可能會有分別，因此將來在研究男士服務需要時，可多加了解不同社經地位人士的需要及觀點。

是次研究中，我們集中了解服務使用者的需要，及作為前線男士服務社工所面對的困難應對方法，對於其他議題我們仍未有作深入了解。受訪的社工亦多數為男性社工，故未能了解社工的性別對男士服務使用者是否有影響，例如同性或異性作為社工，哪一方較有成效，還是兩者並無分別？服務使用者較重視的是社工之性別，還是介入模式或說話技巧較重要，我們亦沒有在是次研究中著力探究。另外，參與研究的女性社工較少，因此未必能整全地分別出兩個性別的社工對男士服務的現況和挑戰的看法。

### 致每位經歷變幻的男士：

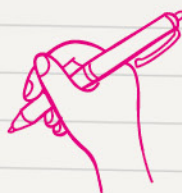
自完成六次「每當變幻時男士小組」聚會後，已經有數月沒有再坐在一起暢所欲言一番，不知你們近來好嗎？生活又有甚麼不同呢？

在聚會中，你們各自為自己起了個別名，一個代表自己人生、自己性格的別名，你們還記得嗎？我衷心希望你们記著自己的別名，因為這個名字就是你們賦予自己生命的意義。緊記著，你們不再是「無用」的男人，你們的「失敗」會隨著時間流逝而變成一段回憶，而無論這些回憶曾經為你帶來何等程度的痛苦和折磨，這些也只是人生中的一個枝節。而生命中有不同的枝節，你又何需要過份在意其中一兩個枝節呢？正如我們聚會的主題曲，「每當變幻時」的歌詞所說，「逝去了的都已逝去」，懷緬過去仍是人之常情，但著眼於現在才是最重要。我們的生命不是因往事而活著，而是為了明日的生活而奮鬥、堅持、痛快的活著。

希望你们每位都能夠重整自己的人生，重拾自信，為將來更遠的人生路繼續打拼，成為一位真真正正經得起變幻的男子漢，大丈夫。尊敬你們的生命，就讓我們一起期待著明天的來臨，好好為自己編寫一個更精彩的生命故事。多謝每位經歷變幻的男士。

祝  
事事順境！

賽馬會大角咀綜合服務中心  
社工 Tony 上



## 參考文獻 \*

- \* Apesoa-Varano, E. C., Hinton, L., Barker, J. C., & Unützer, J. (2010). Clinician Approaches and Strategies for Engaging Older Men in Depression Care. *The American Journal Geriatric Psychiatry*, 18(7), 586 — 595.
- \* Campbell, M., Neil, J. A., Jaffe, P. G., & Kelly, T. (2010). Engaging Abusive Men in Seeking Community Intervention: A Critical Research & Practice Priority. *Journal of Family Violence*, 25, 413 — 422. DOI : 10.1007/s10896-010-9302-z.
- \* Carlson, M. E., & Shepard, D. S. (2005). Engaging Men in Couples Counseling: Strategies for Overcoming Ambivalence and Inexpressiveness. *The Family Journal*, 13, 383 — 391. DOI : 10.1177/1066480705278467.
- \* Chovanec, M. G. (2009). Facilitating Change in Group Work with Absive Men: Examining Stages of Change. *Social Work With Groups*, 32, 125 — 142. DOI : 10.1080/01609510802413055.
- \* Chan, T.M. Simon (2009a). Revisiting the Father-son Conflicts in Chinese Families from a Cultural Lens: Implications for Family-centered Practice. *The Hong Kong Journal of Social Work*, Vol 43, 2009, pp43-57.
- \* Chan, T.M. Simon, (2009b). In the Name of Justice: The Indigenous Account for the Father-son Conflict in Asian-Chinese Families. *International Journal of Child Health and Human Development* 2009; 2(4), pp. 467-476.
- \* Chan, T.M. Simon (2010). [Research Brief: Trauma from Sexual Abuse: The Untold Story of Male Victims in Hong Kong] *The Hong Kong Journal of Social Work*, Vol 44, No.1, 69-76.
- \* Chan, T.M.Simon (2012a). The Manifestation of Family Triangulation in Asian-Chinese Families and its Relevance to Father-Son Conflict. *Journal of Social Work Practice*. DOI :10.1080/02650533.2012.753516
- \* Chan, T.M.Simon (2012b). Family therapy in Macau: Development, Challenges and opportunities. *Journal of Family Therapy*.doi: 10.1111/j.1467-6427.2011.00578.x
- \* Chan, T.M. Simon (2012c). The Key Challenges of Working with Chinese Men: Social Worker Accounts. *Journal of Social Work Practice*, 26(2) pp 215-232.





- \* Chan, T.M. Simon (2013a). East and West: Exploration of Father-Son Conflict in Chinese Culture from the Perspective of Family Triangulation in the West and the Classical Opera stories in the East. In Chan K.B. (Eds.) International Handbook of Chinese Families, New York: Springer.pp393-401.
- \* Fletcher, R. J., & Stgeorge, J. M. (2010). Practitioners' understanding of father engagement in the context of family dispute resolution. Journal of Family Studies, 16, 101 — 115.
- \* Good, G. E., Dell, D. M., & Mintz, L. B. (1989). Male Role and Gender Role Conflict : Relations to Help Seeking in Men. Journal of Counseling Psychology, 36(3), 295 — 300.
- \* Good, G. E., Gilbert, L. A., & Scher, M. (1990). Gender Aware Therapy : A Synthesis of Feminist Therapy and Knowledge About Gender. Journal of Counseling and Development, 68(4), 376 — 380.
- \* Hayes, J. A., & Mahalik, J. R. (2000). Gender Role Conflict and Psychological Distress in Male Counseling Centre Clients. Psychology of Men & Masculinity, 1(2), 116 — 125. DOI : 10.1037/1524-9220.1.2.116.
- \* Kierski, W., & Blazina, C. (2009). The Male Fear of the Feminine and Its Effects on Counseling and Psychotherapy. The Journal of Men' s Studies, 17(2), 155 — 172. DOI : 10.3149/jms.1702.155.
- \* Levant, R. F. (1990). Psychological Services Designed for Men : A Psychoeducational Approach. Psychotherapy, 27(3), 309 — 315.
- \* Malcher, G. (2009). Engaging men in health care. Australian Family Physician, 38(3), 92 — 95.
- \* Pederson, E. L., & Vogel, D. L. (2007). Male Gender Role Conflict and Willingness to Seek Counseling : Testing a Mediation Model on College-Aged Men. Journal of Counseling Psychology, 54(4), 373 — 384.
- \* Pulerwitz, J., Michaelis, A., Verma, R., & Weiss, E. (2010). Addressing Gender Dynamics and Engaging Men in HIV Programs : Lessons Learned from Horizons Research. Public health Reports, 125(2), 282 — 292.

- \* Tryon, G. S. (1986). Client and Counselor Characteristics and Engagement in Counseling. Journal of Counselling Psychology, 33(4), 471 — 474.
- \* 陳德茂 (2009a)。《被遺忘的主角—反思男性性侵犯倖存者的創傷研究報告書》。香港：香港明愛曉暉計劃。
- \* 陳德茂 (2009b)。《走向服務的另一端—香港男士服務的挑戰》。香港：香港明愛男士成長中心。
- \* 陳德茂 (2011)。《男士喪親之痛—面對家人自殺真實歷程》。香港：生命熱線。
- \* 陳德茂 (2013a)。《敘事治療於讀寫障礙學童及其家庭組群的應用—多媒體自學教材示範》。香港：香港浸會大學。
- \* 陳德茂編 (2013b)。《靜靜起義—男士工作新思潮》。香港：圓桌文化。
- \* 陳德茂，李健賢，黎偉倫 (2010)。《在你遙遠的附近—尋找男士離婚足跡》。香港：香港明愛男士成長中心。
- \* 陳德茂，鍾綺蓮 (2010)。《尋解導向治療法：多媒自學教材示範》。香港：香港浸會大學。
- \* 陳德茂、李永年 (2013)。《上海青少年性態度及行為研究》，《青年研究學報》，第十六卷，第一期，頁 149-160。
- \* 陳國康、陳德茂 (2001)。《男性主義運動》，載社聯社區發展部社區發展資料彙編編輯委員會編，《社區發展服務：總結與變革》，頁 45-63。香港：香港社會服務聯會。
- \* 陳國康、陳德茂、黎偉倫編 (2013)。《那些年…從困惑走到不惑》。香港：青森文化。

## 附件一（聚焦小組訪問指引 - 服務使用者）

### 題目：是什麼因素 / 原因影響男士到社福機構的求助意願？

1. 在你的觀察之中，為什麼男士對求助有所猶豫？是什麼因素 / 原因使男士不願意到社福機構求助？
2. 是什麼因素 / 原因使你願意到社福機構求助？
3. 在什麼情況下，男士會到社福機構求助？
4. 在不同的階段中（如：在第一次的面談、個案評估、要求男士作出改變等階段），有沒有一些特別的因素影響男士的求助意欲？
5. 這個社會是怎樣看男士向別人求助的行為？這個看法如何影響你的求助意願？
6. 在什麼情況下，社工可以於個人和家庭服務方面有效連繫男士？
7. 你有沒有建議 / 方法 / 技巧 / 經驗可以分享有助前線社工於小組服務方面連繫男士？

## 附件二（聚焦小組訪問指引 - 前線社工）

### 題目：前線的社工應如何與男士連繫服務？

1. 在你的工作中，當要開展男士服務 / 連繫男士時有什麼挑戰？
2. 這個社會是怎樣看男士向別人求助的行為？這個看法如何影響你與男士開展服務 / 連繫男士的方法 / 方向？
3. 作為男 / 女性的社工，你在與男士開展服務 / 連繫男士時遇過什麼挑戰？
4. 在不同的階段中連繫男士（如：在第一次的面談、個案評估、要求男士作出改變等階段），你曾遇過什麼挑戰？
5. 在什麼情況下，社工可以於個人和家庭服務方面有效連繫男士？
6. 你有沒有建議 / 方法 / 技巧 / 經驗可以分享有助前線社工於小組服務方面連繫男士？
7. 有沒有建議 / 方法 / 技巧 / 經驗有助不同性別的前線社工有效連繫男士？

## 附件三（受訪者資料表 - 服務使用者）

### 個人資料搜集

姓名： \_\_\_\_\_ 性別： \_\_\_\_\_ 年齡： \_\_\_\_\_

職業： \_\_\_\_\_ 接受服務類別： \_\_\_\_\_

接受服務時段： \_\_\_\_\_ 受問題困擾年期： \_\_\_\_\_

自願 / 非自願 \* 接受服務服務 （\* 請刪去不適用者）

接受服務原因：

---

---

---

---

你認為有什麼方法可以鼓勵男士到社福機構接受服務？

---

---

---

---



## 附件四（受訪者資料表 - 前線社工）

### 個人資料搜集

姓名：\_\_\_\_\_ 性別：\_\_\_\_\_

社會服務界年資：\_\_\_\_\_ 現職單位服務類別：\_\_\_\_\_

前線的社工應如何與男士連繫服務？

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

## 附件五：服務建議 - 機構層面

信念	以男性霸權社會 - 有部份男士仍被邊緣化，其需要仍是未能被滿足。
態度	機構服務需要不斷轉型，以迎合這群無助男士。
知識 / 認知	對男士形象的認識
技巧	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 重建男士形象：宣傳 - 刊物（提供改變之步驟）、廣告（字眼上與男士形象關係） - 多作成效宣傳（過來人真實分享）</li> <li>- 機構設置上的安排</li> <li>- 與醫療機構合作</li> </ul>

## 附件六：服務建議圖表 - 社工層面

	介入階段	評估階段	轉變階段
	男士踏出求助		
信念	男士來求助是正常事	相信男人一生中會有他看重的人／事／物（錢、親人、朋友、健康、事業等）	相信男人會改變，但不一定跟工作人員的步伐
態度	謙虛，好奇，性別敏感，性別中立		
	對男士形象的認識		
知識 / 認知	了解男士形象 - 被社會標籤 明白男士需要 男士求助需要很大的勇氣 明白他們的害怕和擔心	明白男士的掙扎 - 權力控制	明白男士的轉捩點（最後一滴血）
	非直接指引，用戶主導，尊重，肯定他們、過來人分享，刻度問題，鼓勵與挑戰，外化		
技巧	建立信任 - 保密 用過來人分享 多鼓勵 權力平等	找出重要他人／事／物 知道他的最後一滴血 讓他們及早明白事情的嚴重性（及早知道最後關頭、對身邊人造成的傷害）	動員重要他人 肯定男士改變的決心



## 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。

- 出版：東華三院
- 督印人：姚子樑 東華三院社服總主任
- 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  
林嘉欣 研究助理  
何美琪 研究助理  
東華三院社會服務科  
王鳳儀 社服主任（青少年及家庭服務）  
萬家偉 督導主任（學生輔導）  
顏菁菁 計劃協調主任（家庭及青年輔導）  
東華三院「男士服務發展」工作小組成員
- 編輯小組成員：香港浸會大學社會工作系  
林嘉欣、劉卓嘉、劉子鈞、何美琪、麥佩珊  
東華三院社會服務科  
萬家偉

出版日期：2013年10月

印刷數量：1,200本

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東華三院立場