

香港基督教服務處 在天水圍建立鄰舍互助網絡的經驗及建議

香港基督教服務處在天水圍開展服務的過程

本處於 2004 年天恆邨滅門慘案發生後，透過焦點小組及實地考察，發覺該區位處偏遠，鄰近欠缺社會服務設施，而居民則大部份來自弱勢家庭。本處認為該區需要大力發展鄰舍互助網絡，才可加強社區的自助能力，預防家庭悲劇重演，遂申請公益金資助，自 2005 年 9 月開始，率先在天恆邨開展「**天恆社區網絡計畫**」，以天恆邨居民為服務對象，目的是發展居民之間的鄰里互助關係，建立一個關懷的社區。

建立社區網絡的經驗和成果

從這兩年本處在天恆邨工作的經驗所得，**社區網絡的建立的確可以發揮到「建立社區能力」的功能**。「建立社區能力」的意思是指「建立互助關係、及早識別高危家庭、強化整個社區解決問題的能力」。

天恆社區網絡計畫共有 3 位社工，他們以多元化的社區工作手法，透過不同類型的活動和服務，接觸邨內 5,700 戶共 24,000 居民，發展不同層次的關係網絡，又著力引入外界資源，同時創造合作平台，促進地區團體建立伙伴關係。

至現時為止，該計畫的主要工作成果包括：

- 網絡了邨內 662 個家庭（約佔全邨 11.5%住戶）共 2,243 人為網絡會員
- 組織了邨內 237 居民成為義工，部份義工是以往曾接受街坊義工服務的受助者。計畫亦成立了 4 個義工組，經常為居民提供義工服務。
- 發展了 2 個婦女互助網及 1 個街坊互助網。婦女網以定期聚會形式進行，讓婦女互相認識，繼而建立社交功能，再進一步發揮互助功能。而街坊互助網則是組織街坊探訪邨內較弱勢的家庭，繼而讓街坊建立自然的的社交及互助關係。街坊互助網今年內已探訪了邨內約 100 個家庭，部份家庭更已開始了定期互訪。
- 28 次成功引入區外（包括商界、教會、熱心人士等）資源（包括實物援助、義工服務、義務導師指導等）協助居民解決日常生活的問題及改善居民生活。
- 促成了邨內 14 個互助委員會舉行多次聯合活動，現時本計畫為互委會聯會的其中一個成員。
- 聯合邨內互委會、學校、區議員、教會及其他服務單位，舉辦各式大型社區活動，以建立社區內正面的氣氛。
- 共為 49 個個案及潛在個案提供輔導服務，以協助居民面對困難。

（有關上述街坊互助網的傳媒報道，可參閱附頁）

對支援天水圍區內高危家庭的建議

1. **社區網絡工作是其中一個有效的策略**去及早識別高危家庭，並透過強化這些家庭的社區網絡而提升其解決問題的能力。
2. 社區網絡工作**須在小型社區（例如一個公共屋邨）內進行**，假如社區太大，居民便難以建立強烈的歸屬感，網絡工作只會事倍功半。

3. 要建立持續有效的鄰里互助網絡，必須**透過密切接觸和日常互動，細水長流地下功夫，才可見成效**，因為一來網絡工作者需要時間在區內與居民建立互信關係，另一方面，居民之間的關係若要達到互助功效，亦需要長時間發展和鞏固，所以社區網絡工作的年期不能太短（建議最少3年）。
4. 現今的香港社會與六、七十年代比較，人與人的關係已變得很疏離，期望鄰舍關係能自然發展是很不實際的想法。另一方面，就公共屋邨以言，互助委員會的成員全都是義工性質，其工作是依賴成員個人的熱誠和能力去推展的，故此實在不應靠賴互助委員會完全承擔建立鄰舍互助網絡的責任。**社會工作是一個顧及「人在環境」的專業，從理念到培訓到實際工作都擔負使命去建立一個助人自助的社會環境**，所以政府若要藉着強化社區網絡去協助高危家庭，必須要加入專業社工的元素，一方面可直接「建立社區能力」，另一方面亦可以協助居民組織去關顧這些高危家庭（例如培訓互委會委員、伙拍互委會探訪高危家庭、舉辦聯會活動等）。
5. **許多弱勢家庭因害怕遭人歧視，所以容易與人有隔膜**，有時候縱使街坊知悉其困難，亦難打破隔膜去幫助他們。然而若區內有網絡社工，居民便可把這些家庭的情況告知社工，由社工透過不同途徑主動與其接觸，或引導街坊以不同方法鼓勵這些家庭參與網絡的活動，讓其與社區接軌，繼而逐漸接受其他所需服務。

事實上，**部份高危家庭仍很主動接觸社區**，部份則需要專業社工協助發展人際關係，**所以專業社工與居民組織是可以相輔相乘，環環緊扣地為社區結網，發揮社區的最大能力。**

6. **網絡服務與綜合家庭服務中心可起互補作用**。相對以輔導為主的服務模式，網絡工作給予服務使用者較自然、無標籤效應並較「就腳」的服務，而當網絡計畫能接觸到高危家庭後，亦可按其需要轉介至綜合家庭服務中心接受深入輔導；反之，當綜合家庭服務中心的個案有需要加強其社區網絡時，中心亦可介紹個案至網絡計畫，透過網絡服務讓個案認識更多街坊，以催化互助關係。

明報 2007 年 10 月 17 日 港聞

師奶義工探街坊及時拆彈 天水圍鄰里互助概念起重要作用

【明報專訊】周日傳出天水圍天耀邨三母子墮樓消息後，在天恆邨當了兩年多義工的李太心急如焚，「弊啦弊啦，會不會是她呢？」原來，李太口中的「她」，是一名同樣有情緒問題的太太，丈夫同樣是長期住院、同樣要獨力照顧兩個孩子。

唯一不同的是，「她」去年透過天恆邨的「街坊互助網」認識李太，遇到煩惱會致電李太傾訴。「她視我如好友，情緒問題近來已逐漸減少。其實，街坊互助，有時比社工或熱線服務來得更直接有效。」李太說。

政府將協調天水圍區 82 互委會

政府消息稱，在六七十年代，市民一樣經歷過生活艱苦的日子，一樣出現過不少家庭問題，當年社會服務沒今天好，但鄰里互助對化解家庭危機起了重要作用。天水圍再發生家庭慘劇後，政府雖有決心解決種種社區問題，但增撥資源並不足夠，更要積極引入「社區互助」的概念。勞工及福利局長張建宗昨日亦說，因應三母子墮樓慘案，會加強推廣鄰里支援網絡，例如協調天水圍區 82 個屋邨互助委員會的工作，令其發揮更積極的功能。

天恆邨「街坊互助網」 借出耳朵

其實，鄰里互助的概念早在水圍萌芽成長。家住天恆邨的李太，兩年多前參加香港基督教服務處舉辦的「天恆社區網絡計劃」。該計劃包括由 28 名婦女義工組成的「街坊互助網」，定期在邨內家訪，每星期還到商場附近擺設攤位，向街坊宣揚家庭和諧及情緒控制信息，義工與街坊傾談間，若發現有人面對家庭問題，會緊密接觸對方給予關懷；若發現對方需要求助，便交社工處理。

李太覺得活動很有意義，遂報名成為義工，還與另一名義工陳太成為好拍檔，不時結伴四出探訪街坊。李太說：「我們都是 5 年前搬來，人生路不熟，朋友又不多，做義工可以識到朋友，亦幫到人，有機會我也會邀請子女朋友的家長參加活動。」

資源所限邨外街坊未受惠

李太與陳太說，聽到周日發生的慘案均感震撼，因身邊有朋友正面對類似問題，幸好及時被發現跟進。李太說：「去年夏天，我發現這位太太缺席學校家長活動，便與陳太到訪她家，誰知對方一開門，便見她臉色蒼白，不斷說『死啦死啦……我呼吸困難呀』，原來她要獨力照顧兩名女兒，丈夫因精神病長期住院，令她承受巨大壓力，久而久之患上輕度抑鬱。」

二人說，過去一年積極跟進這位太太的情況，常邀她出席活動散心，與她分擔照顧女兒的壓力，現在對方的情緒問題已得到紓緩。負責計劃的社工彭雅珠說，天恆邨有 5760 戶、約兩萬多名居民，來自天水圍其他屋邨的婦女，知道他們會定期舉辦活動也希望參與，但可惜資源有限，故計劃目前只能為天恆邨居民服務，邨外街坊未能受惠，希望類似計劃在水圍能夠全面展開。

明報記者 彭碧珊



「遇到問題，誰都想及時找朋友傾訴！」李太(左)與陳太(右)當了天水圍天恆邨「街坊互助網」義工兩年多。他們說，以義工身分探訪有需要家庭，更容易建立友誼。社工彭雅珠(中)說，計劃由 05 年開始，公益金的資助到 2010 年便會結束。(曾國宗攝)