

主辦機構



捐助機構



香港賽馬會慈善信託基金

# 明愛賽馬會思達計劃-男士社交及情緒支援服務 男士單次諮詢服務成效報告 及 實務智慧

黃大傑、梁仲康、鍾斯曉、游達裕 著

# 明愛賽馬會思達計劃 – 男士社交及情緒支援服務 男士單次諮詢服務成效報告及實務智慧

黃大傑、梁仲康、鍾斯曉、游達裕

地址：香港黃大仙樂善道 26 號東頭社區中心 2 樓

電話：2649 9158

電郵：fsmensproject@caritassws.org.hk

網址：<http://mencentre.caritas.org.hk>

出版：香港明愛家庭服務

督印人：林綺雲

設計：馬偉明

出版日期：二零二二年三月

非賣品

版權所有 不得翻印

ISBN：978-988-74686-4-6

# 目錄

序	5
1. 背景	6
2. 文獻回顧	7
3. 單次諮詢服務簡介	9
3.1 轉介個案	10
3.2 處理高危個案	10
4. 服務成效和服務使用者對服務的評價	11
4.1. 服務使用者的背景資料	11
4.2. 服務成效	15
4.3. 服務使用者對服務的評價	17
5. 實務智慧總結	18
5.1. 單次諮詢對應男士的特性	18
5.2. 應用尋解介入模式於單次諮詢的經驗	18
5.3. 社工的學習心得及反思	26
6. 對其他社會服務的啟示	28
6.1. 單次諮詢能融入多元化工作手法的服務	28
6.2. 單次諮詢為個案服務使用者提供多一種選擇	28
7. 結語	29
【後記】	30
附件一：單次諮詢服務傳單	31
附件二：單次諮詢服務前問卷	32
附件三：單次諮詢服務後問卷	34
附件四：單次諮詢服務 – 服務後檢討問卷	36
附件五：單次諮詢服務後回饋證書範本	38
參考文獻	39



# 序

在香港社福界中，專為男士而設的服務數量甚少，而專為男士介入而編寫的書刊更是鳳毛麟角，這本《男士單次諮詢服務成效報告及實務智慧》報告，為男士服務帶來又一項重要參考。

有關男士與社會服務的關係，一直存有迷思。究竟是男士沒有興趣使用社會服務，抑或現有社會服務的默認設定、慣性語言和提供方式，並未切合目標男士受眾的特性？讀者應該可以在這報告內找到一些啟示。

這本報告能順利面世，必須感謝香港賽馬會慈善信託基金過去六年來，一直支持本中心透過「明愛賽馬會思達計劃 – 男士社交及情緒支援服務」（後稱「本計劃」）為男士提供多元而優質的社會服務；同時，亦須感謝本計劃的顧問游達裕先生，他既是熱心的學者，也是資深社工兼社工老師，多年來不遺餘力培育業界人才。他給予本計劃三名社工持續定期的督導，不止讓他們掌握單次諮詢的精髓，更提升了他們介入男士個案的成效。

三名社工在共同學習及實踐單次諮詢的過程中，也展現了信任和團結，他們願意一起會見服務使用者，互相支援與提點，事後花大量時間檢視面談錄音，逐句分析，認真反思，自然得到相當想理的成果。此外，必須感謝六十名男士在這期間接受了本計劃的單次諮詢服務，他們對本計劃的信任、想改善自身處境的決心，見證了男士亦可以為改變生活而採取主動。本報告中的案例，均來自本計劃的真實個案，但為尊重他們的私隱，內容已作適當修改。

最後，本報告提出單次諮詢面談時的智慧及心得，包括語言運用、時間管理、目標訂定等等，例如採用「諮詢」，而非「輔導」、「徵詢意見」，而非「求助」；也視男士為解難的同行者，而非問題的製造者。這些地方都顯示了服務具備「性別角度」的敏銳度，相信有助同工與目標男士受眾建立關係，令服務更見成效。期望藉著本報告，將單次諮詢服務與現有男士服務結合的經驗，推介給同工參考，並為業界勇於創新帶來支持和鼓勵。

王柏軒  
明愛賽馬會思達計劃督導主任



# 1. 背景

2016年2月1日至2019年5月31日期間，香港明愛接受香港賽馬會慈善信託基金捐助，推出「明愛賽馬會思達計劃 – 男士社交及情緒支援服務」（後稱「本計劃」），為18至60歲男士提供一站式的社交及情緒支援服務，當中包含個案服務。在計劃結束後安排檢討本計劃個案服務的成效，方法是通過隨機抽樣，檢視三份一左右的個案記錄。研究員發現「超過八成的服務使用者都出現正面的改變，並且與個案目標相符」（游達裕，2019，頁14），這反映本計劃個案服務的成效很高，但也同時顯示，個案服務的工作量非常龐大，尤其是本計劃的人手編制有限（當時只有兩名前線社工和一名中心主任）；所以個案工作不單對本計劃的整體服務發展有很大的影響，還令同工承擔非常沉重的工作量。以這樣的人手編制來看，研究員建議本計劃日後應發展短期輔導或單次諮詢服務，並將有長期輔導需要的男士轉介給其他服務單位跟進（游達裕，2019，頁23）。

隨後，在馬會繼續支持下推展第二期長達三年的「明愛賽馬會思達計劃 – 男士社交及情緒支援服務」（2019 – 2022）。在第一期服務計劃檢討過後，本計劃考慮到人手編制的限制，決定推出以尋解介入模式（De Jong & Berg, 2013）為主的男士單次諮詢服務，以配合男士服務的整體發展。

本報告主要闡述推行單次諮詢服務的情況和安排，並交代該服務的成效，以及總結男士單次諮詢服務的實務智慧，最後進一步探討單次諮詢對社會服務的啟示。

## 2. 文獻回顧

上世紀九十年代，心理治療師 Talmon 發現，接受他心理治療的服務使用者往往在一次治療後就終止了，而其他同期的輔導服務裏，大部份服務使用者亦只是跟輔導員 / 心理治療師見了一次後，就再也沒有見面，輔導也隨即結束，由此他猜想單次諮詢會是一種有價值的輔導模式。後來，他的跟進研究發現，在接受單次諮詢的服務使用者裏，高達 78% 表示一次心理治療就已經足夠，並對服務表示滿意，無需繼續跟治療師見面 (Talmon, 1990)，自此他十分積極推廣單次諮詢。

由於單次諮詢是有計劃的短期心理治療 (planned short-term psychotherapy) 的一種特殊形式，所以我們會在短期心理治療的脈絡下檢視單次諮詢。

從過往文獻所見，在涉及不同類別的服務使用者、採納不同的心理治療學派，以及治療期限長短等因素上，有計劃的短期心理治療，包括單次諮詢，與無期限的心理治療比較，兩者在成效上沒有顯著分別 (Bloom, 2001, p. 76)。過去三十多年來，有計劃的短期心理治療甚受歡迎並獲普遍採用，主要原因是服務使用者在求助的早期階段，改變的動機往往是最強的，而大部份的正面改變亦都是發生在這個階段 (Battino 2006; Howard, Kopta, Krause, & Orlinsky, 1986; Hubble, Duncan, & Miller, 1999; Seligman, 1995)。此外，大部份服務使用者期望接受有時限 / 短期的心理治療 (Gelso & Johnson, 1983)，當中 84.6% 更直接選擇短期心理治療，並同時展現良好的治療效果 (Cummings, 1977, p. 496)。以上研究結果都是支持推行有計劃的短期心理治療的強力證據。

有學者從過往文獻中總結出單次諮詢的成效 (Bloom, 2001; Campbell, 2012)，更有研究指出最受惠於單次諮詢面談的服務使用者，都是受到清晰而可解決的問題困擾，並有動力去改變 (Cameron, 2007; Campbell, 2012)。Talmon (1990) 早已指出，輔導員會於單次諮詢裏應用不同心理治療學派的手法，而其他學者則發現尋解介入模式和敘事治療是最常被採納的介入手法 (Campbell, 2012, p. 16)。

不過，在香港社會服務裏，單次諮詢至今仍未普及。2018 至 2020 年期間，游達裕為東華三院賽馬會「家•加愛」中心的單次諮詢服務擔任顧問，除了訓練社工應用尋解介入模式於單次諮詢上，為他們提供持續的督導，還協助籌劃和推展該項服務；此外，游氏亦由 2021 年開始，擔任香港基督教服務處慈慧幼苗中心顧問，協助籌劃尋解介入模式的單次輔導服務。

其後，香港大學研究團隊為「家•加愛」中心的整體服務進行成效評估，發現 48 名服務使用者在接受單次諮詢後，對未來的掌控感、問題困擾程度和應付問題的信心等三方面都有改善，



而在一個月後的跟進裏，更發現他們能維持這些改變，並達到統計學上的顯著水平（Tsui, Yuen, Lo, & Lai, 2020, pp. 30 – 31）。研究員進一步訪問其中 9 名服務使用者，他們均表示接受服務後有以下得著：（1）能擴闊自己的視野，從而找到應對問題的方法；（2）接受服務後感到壓力減少，對前路有更清晰的方向；（3）更有信心去解決問題；（4）感到受肯定和尊重；（5）對自己的思考、情緒和行為模式有更敏銳的覺察等（Tsui et al., 2020, p. 35）。

另外，學者陳德茂（2013）指出，男士基於：（1）自尊心、（2）擔心社工未能夠真正明白及接納自己、（3）不清楚服務所需的時間及社工會聯絡自己的親友等原因，而不會向社福機構求助。故此，提供單次諮詢服務時需小心考慮以上因素，避免打擊男士接受服務的信心。

過往的研究指出，男士比女士更少參與社福機構舉辦的活動，而且普遍礙於強者形象，甚少表達自己的訴求和情感，這些因素都會影響社工的介入（平等機會委員會，2012）。學者 O'Neil（1982）亦提出男士的約束性情緒特徵（restrictive emotionality），令他們認為表露情緒是不必要、費時及無助解決問題的。因此，當社工進行情感介入或以情緒作為輔導焦點時，男士的約束性情緒特徵便會成為障礙。而尋解面談的特點是不會聚焦於男士的情緒，所以也就不會受這方面的影響。



### 3. 單次諮詢服務簡介

本計劃設計了單次諮詢服務宣傳單張（附件一），便利同工在不同活動裏推廣，而該服務的詳細資料亦會同時刊載於本計劃通訊、網頁和臉書上。倘若合資格男士接觸相關資訊或經同工推介後，發現自己需要有關服務，可致電本中心預約，而整個諮詢會面及填寫問卷約兩小時。一般來說，本計劃社工會盡早與服務使用者見面，但因中心人手有限，大部份單次諮詢安排在兩星期內，只有少於一成在兩星期之後。

服務使用者抵達本中心後，社工會讓他先觀看單次諮詢介紹短片，然後邀請他填寫面談前問卷（附件二）。問卷內容除了詢問服務使用者一些簡單的資料外，還包括他對服務的期望、會面前出現的改變（pre-session change），以及三條涉及成效評估的問題。

之後，社工需確定服務使用者已掌握單次諮詢的流程，面談才會正式開始。面談進行約 75 分鐘後，社工便離開面談室，思考剛才面談的內容，再於 10 分鐘左右後重返面談室，就該節面談給予服務使用者回饋，同時將回饋證書交給服務使用者，面談才算正式結束。最後，服務使用者需填寫另一份面談後問卷（附件三），內容包括檢討單次諮詢服務，以及三條與成效評估有關的問題。如果服務使用者日後遇到其他問題，仍是可以到中心接受另一節單次諮詢面談。

在面談後一至兩個月內，社工會以 WhatsApp 或電話聯絡服務使用者，了解他的近況，並邀請他填妥另一份跟進問卷（附件四），這些資料亦會作為成效評估之用。

面談前後，社工會再三向服務使用者強調單次諮詢服務是一次性的介入，以免他因為沒有獲得跟進而感到失望。

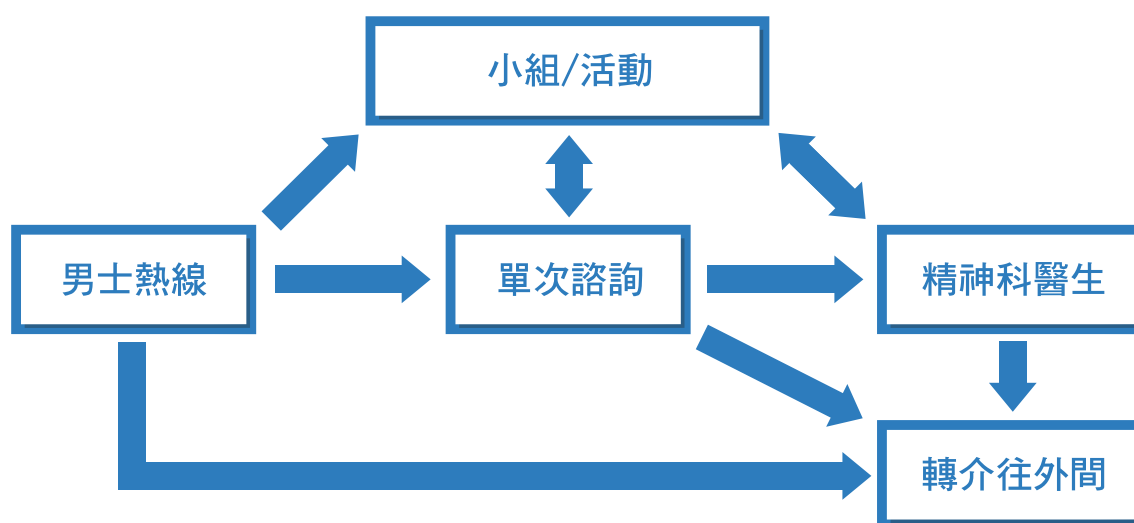
#### 服務流程圖：





### 3.1 轉介個案

由於有些服務使用者只是從宣傳單張的介紹去認識單次諮詢服務，所以未能準確掌握這項服務所涵蓋的範圍而產生誤解。遇到這些情況，社工會再次澄清該服務的範圍；假若服務使用者有明確的服務要求，但卻不屬單次諮詢服務的範圍，包括離婚法律諮詢、離婚調解、精神科診斷或社交訓練等，社工會按著相關要求而作出轉介，如轉介他到調解中心接受離婚調解服務、到民政事務處接受離婚法律諮詢，甚至給他介紹本計劃相關服務或活動，例如社交訓練小組、精神科醫生到診服務等。



### 3.2 處理高危個案

單次諮詢屬於一次性面談，無法提供長期輔導，因此不適合處理需持續跟進的高危個案。在單次諮詢結束時，若社工發現服務使用者有自殺、自殘、家暴等風險，在徵得他的同意之後，會安排他接受其他輔導，以確保他得到適當的服務，讓他或身邊人免受嚴重傷害。

## 4. 服務成效和服務使用者對服務的評價

我們根據三份問卷結果（附件二、三和四），作出該項單次諮詢服務的成效評估。

### 4.1. 服務使用者的背景資料

服務人次：60

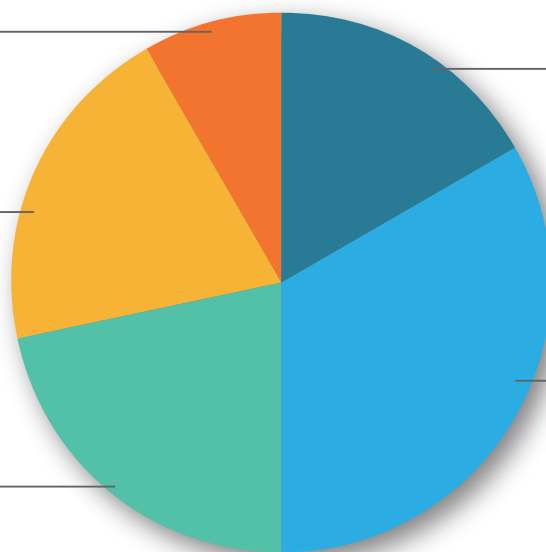
服務使用者年齡分佈：

年齡分佈

61歲或以上  
8.3%

51-60歲或以上  
20.0%

41-50歲或以上  
21.7%



18-30歲或以上  
16.7%

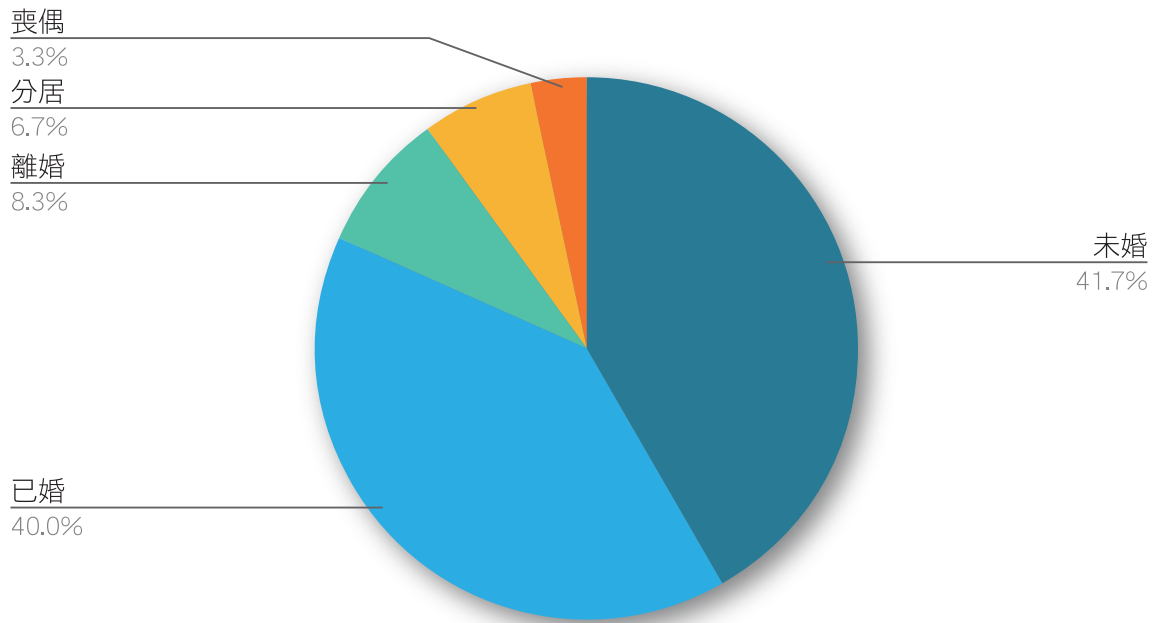
31-40歲或以上  
33.3%



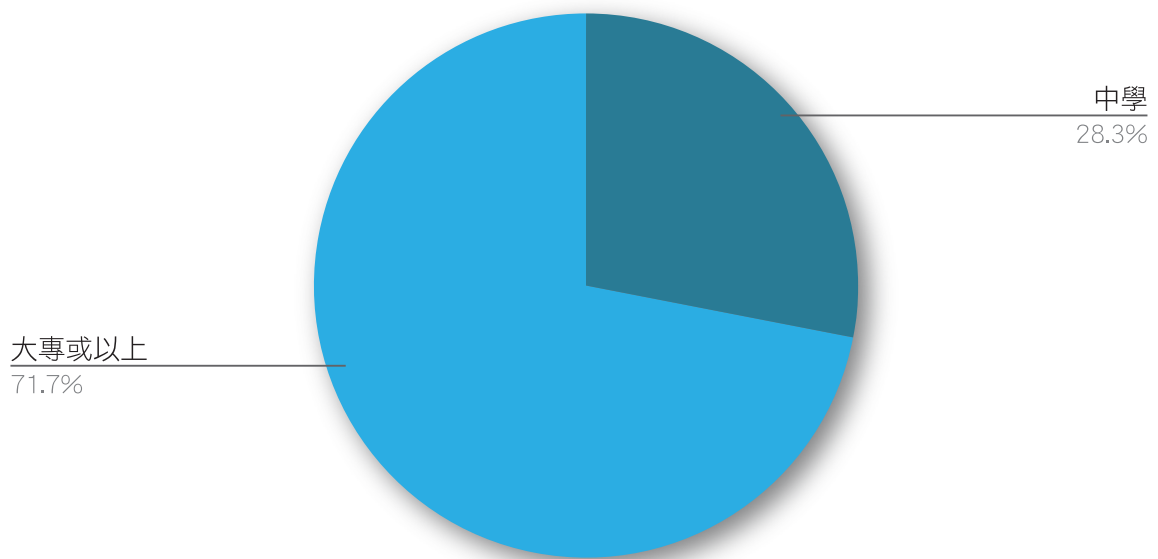


## 婚姻狀況：

婚姻狀況

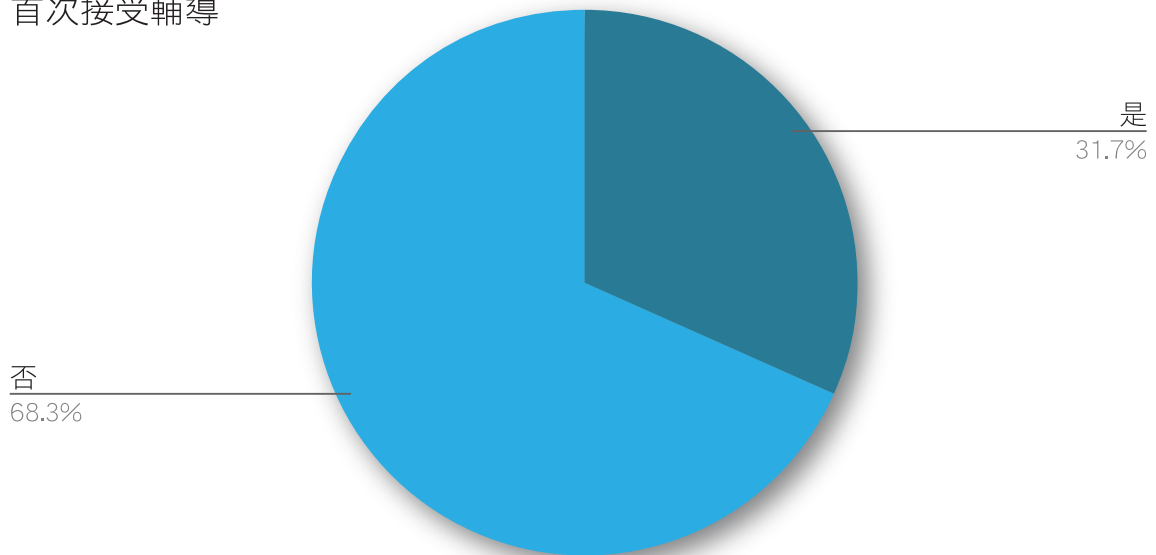


## 教育程度：

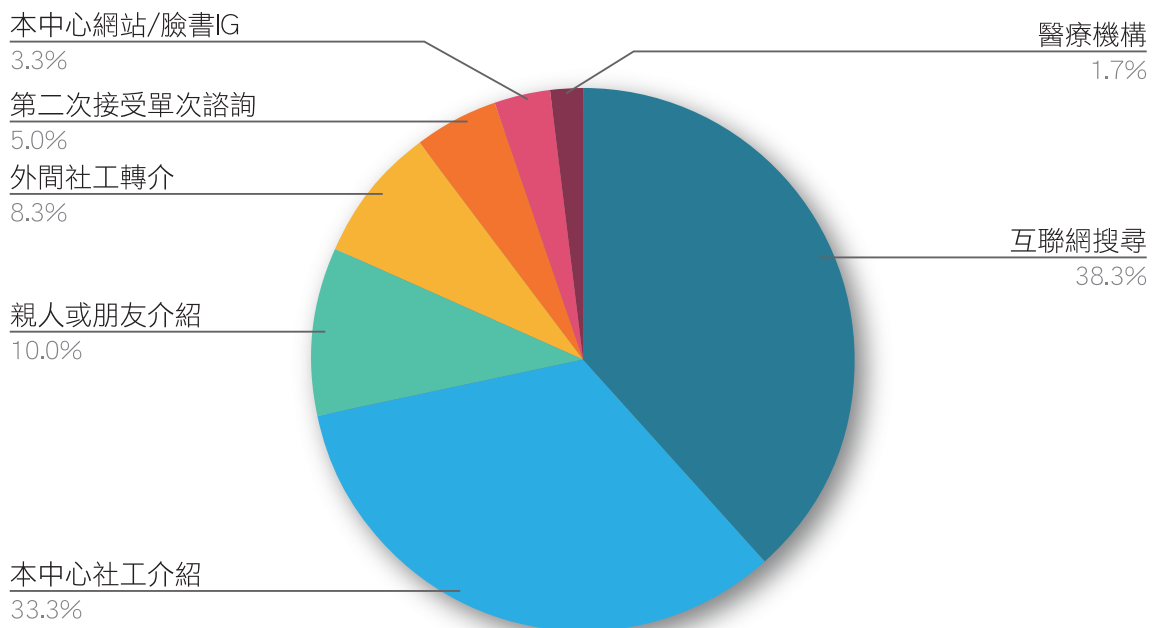


### 是否首次接受輔導：

首次接受輔導



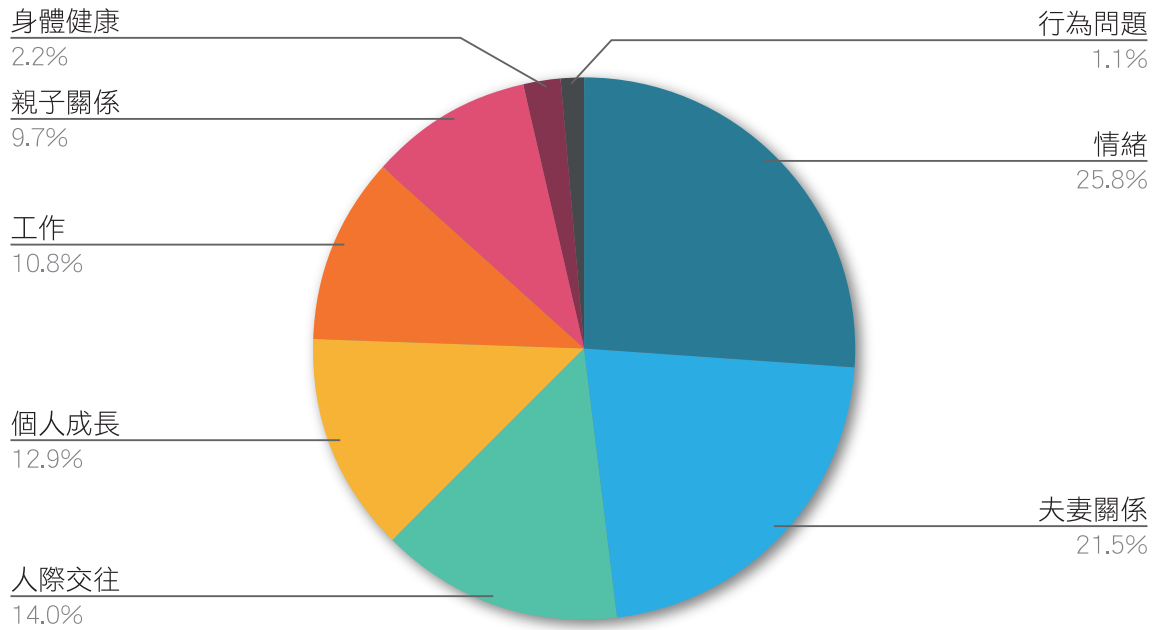
### 如何進入本計劃單次諮詢服務：





## 服務使用者填寫的困擾類型（每人可填寫 1 至 2 項）：

### 困擾類型



不少男士表示自己並非因為家庭問題，而是生活上遇到一些困擾，不知道向甚麼類型的社會服務中心尋求協助，最終選擇了本計劃的單次諮詢服務。而關注情緒、人際交往、個人成長、工作等「非家庭問題為焦點」的服務使用者佔 63.5%，比關注夫妻及親子關係的（共佔 31.2%）高出超過一倍，至於未婚的服務使用者亦佔 41.7%。由此可見，男士並非只關心如何成為「好爸爸」、「好丈夫」，還會關注個人成長和生活各方面的困擾，這正是本計劃以男士為本的定位（游達裕，2019，頁 20 - 22），而非以家庭崗位去界定男士的角色，這樣的設計反而吸引了很多「未成家立室」的男士前來本中心接受單次諮詢服務。

此外，超過三成（31.7%）的服務使用者是「首次接受輔導服務」，更有超過四成（41.6%）是在互聯網搜尋、或從本計劃相關網站、臉書及 Instagram 得知單次諮詢服務後預約面談。這些數據不單顯示男士會主動尋求輔導，還進一步挑戰傳統認為「男士普遍缺乏動機向社福機構尋求輔導服務」的刻板印象。我們相信本計劃服務的設計能針對男士的特性。

## 4.2. 服務成效

在單次諮詢面談前、面談後，以及面談結束後一至兩個月，服務使用者需要填寫成效評估問卷（附件二、三及四），主要針對以下三方面進行評分：（1）對未來感到掌控的程度；（2）問題對生活的困擾程度；（3）有效應對問題的信心。

服務使用者在以上三個時間點上自我評估的平均分如下：

(1-10分)	面談前評分 A (SD) n = 60	面談後即時評分 B (SD) n = 60	一至兩個月後評分 C (SD) n = 57
對未來感到掌控的程度 (高分表示較高掌控)	3.35 (1.80)	6.70 (1.49)	5.70 (1.60)
問題對生活的困擾程度 (高分表示困擾較嚴重)	7.55 (1.65)	5.32 (1.90)	5.30 (1.85)
有效應對問題的信心 (高分表示較大信心)	3.87 (1.78)	6.37 (1.40)	5.50 (1.56)

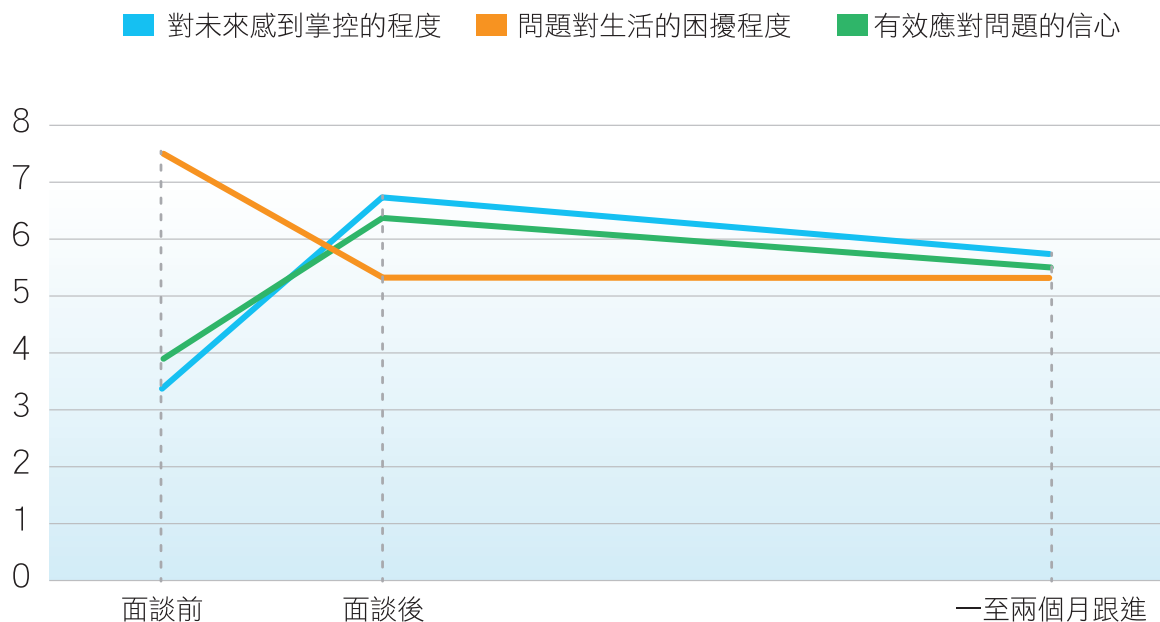
服務使用者在三項評分的轉變：

	面談後的轉變 (B - A) 平均分 (T 值) n = 60	1-2 個月跟進與面談前比較 (C - A) 平均分 (T 值) n = 57
對未來感到掌控的程度	3.35 (11.55*)	2.27 (10.45*)
問題對生活的困擾程度	-2.23 (-8.50*)	-2.23 (-8.89*)
有效應對問題的信心	2.50 (10.14*)	1.55 (7.11*)

\* T 檢定， $p < 0.01$



以折線圖表示：



從上圖可見，服務使用者接受單次諮詢面談後，以及一至兩個月後與面談前比較，在三方面都有明顯進步，包括感到更能掌控未來、更有信心應對問題，以及問題困擾程度減低，這些改變全都達到統計學上的顯著水平 ( $p < 0.01$ , T 檢定)。

在面談後一至兩個月的跟進裏，超過一半 (33/57) 的服務使用者表示自己在行為、認知、情緒或關係等方面有進一步改善，人數分佈如下 (有些服務使用者在兩項或以上出現進一步改善)：

一至兩個月後，服務使用者在以下範疇出現進一步改善的人數分佈：

範疇	人數
行為	19
認知	15
情緒	8
關係	10

從上述資料可見，單次諮詢服務能夠展示出持續的效果。



### 4.3. 服務使用者對服務的評價

從諮詢後的檢討問卷結果可知，服務使用者對單次諮詢服務感到很滿意，滿意度的平均分達到 5.08（1 分為非常不滿意，6 分為非常滿意，n = 58），並且願意將這服務推薦給有相近困擾的朋友，這方面的平均分為 5.25（1 分為一定不會推薦，6 分為一定會推薦，n = 57）。

此外，服務使用者對服務給予的評價大部份都很正面，包括：感到被了解 / 明白 / 欣賞、能讓自己認清方向、能得到實質意見、十分有用、很專業、會面後有很多新方向 / 新想法、給自己很大的正能量去處理問題、幫自己釐清一些疑難、提醒一些自己未留意的有用方法、教會自己珍惜所擁有的東西是難能可貴的，有助走出低谷、以提問形式引導自己去思考出路等。



## 5. 實務智慧總結

### 5.1. 單次諮詢對應男士的特性

本服務的對象是男士，宣傳單張（附件一）的設計集中介紹單次諮詢的特色，包括：聚焦解困而非發掘問題的成因、解釋諮詢流程和時間分配，以及對服務使用者的效果等，讓有意使用服務的男士對單次諮詢有較充份的了解。此外，宣傳單張亦強調專注於男士的人生閱歷及所長，協助他們尋找出路，重新掌握自己的生活；而遣詞用字會以「諮詢」、「徵詢意見」取代「輔導」、「求助」，有助男士以平等的角色看待自己，積極投入單次諮詢服務。

在單次諮詢面談中，社工會聚焦於與服務使用者並肩向目標進發，協助他清晰描述未來的理想生活，然後一起尋找可行的方法，以建立他實踐目標的信心。這些具體行動，能令男士更掌握自己的生活，而不必探究問題的成因，減少將問題歸咎於個人因素，從而一步一步遠離困擾，可謂配合男士行動取向的特徵。

整個諮詢過程當中，社工會在開始時花最多時間澄清服務使用者的目標，之後才探索他的行動計劃、確認他的解難能力，和審視他的成功經驗，藉此推動其改變的決心。因為這服務強調從男士的強項出發，關注於他如何達到力所能及的目標，所以 O' Neil (1982) 在他的性別角色衝突理論中提到，男士往往因為害怕無法控制自己的處境和狀況，而抗拒參與輔導，並不會在單次諮詢面談出現。

單次諮詢過程中，社工非常關注服務使用者所使用的關鍵詞語，以便在回應中採用這些詞語，去表達對男士的理解和尊重。至於男士本身不熟悉的情感部份，社工也不會刻意去探索，而只會專注於他們對理想生活的渴求，使之成為具體的目標，然後按他們的步伐，一步步朝目標前行，最終遠離困擾。

### 5.2. 應用尋解介入模式於單次諮詢的經驗

#### 5.2.1. 預先知道介入流程有助迅速建立關係

據了解，大部份服務使用者從未接觸過單次諮詢，如果他們預早掌握諮詢的過程，是會有助提升他們的掌控感及安全感；因此，單次諮詢面談前，先播放相關介紹短片，可令服務使用者對過程有更多掌握，思考將要討論的事情，為隨後的諮詢作好準備，以增加投入感。這個安排有極大的正面作用，特別是對輔導或單次諮詢過程有所疑惑的服務使用者，可以趁此機會主動提出問題，而社工也可借解答問題來增加他對有關服務的認識，從而促進他的投入感。

### 5.2.2. 社工須有效分配每個環節的時間

完整的單次諮詢介入為一節的面談，而每次面談時間固定（一般約 1.5 小時），共分為幾個環節。社工需要清楚掌握諮詢的進程，有效分配每個環節的時間，以有效協助服務使用者向理想生活的目標進發。社工通常會利用首 15 分鐘去與服務使用者建立良好的工作關係，並總結他的主要困擾和初步期望，然後花 20 至 30 分鐘釐清目標，餘下時間則集中探討出路。這樣安排能令面談聚焦於服務使用者期望改變的方向，而非一直徘徊在困擾的事情上。

### 5.2.3. 抓緊討論的焦點

由於諮詢的時間有限，所以一開始社工便會邀請服務使用者分享令他困擾的事情，然後留意他敘述事件時的感受、觀點和期望，藉此明白他的經歷，這有助建立信任的關係。

單次諮詢過程中，社工常常會錯過一些重要時機，以致無法引導服務使用者，遑論與對方迅速建立關係並引領他轉向目標。總結過往經驗，社工需特別留意以下訊息，或引導服務使用者關注以下焦點：

- 1) 服務使用者最近遇到的困擾事情，他能清晰描述出來
- 2) 即使服務使用者對困擾事情感到煩惱、憂心，但他仍想改善該情況

如果社工能夠及早捕捉這些內容，然後跟服務使用者一起去探討，對於澄清目標和尋找出路會是事半功倍。

### 5.2.4. 目標為本

許多輔導模式會假設服務使用者的困擾是由過往的經驗所造成，以致社工投放很多時間跟他探討過往的經歷，希望從中找到解決問題的方法。本計劃的單次諮詢服務採納尋解介入模式，強調以服務使用者期望的改變作引領，而不理會問題的根源，因此當他表達困擾後，社工只會集中了解他期望的轉變，例如：

「你期望的轉變是怎樣的？如果情況有些改善，你認為會和現在有甚麼不同？」

有些服務使用者會重複講述自己的困擾，社工會尊重對方，用心聆聽。即使有服務使用者申訴不滿達 30 分鐘之久，社工仍是會耐心聆聽，直至對方感到被明白，不滿的情緒得以舒緩，亦開始重複表達困擾的內容，這時社工才逐步引領他轉向目標，如：



「（總結服務使用者面對的困擾），這段時間發生了很多不如意的事，令你感到苦惱和難過，你來到中心，相信不想類似的事情繼續發生，很想有些改變，如果這次面談真的可以幫助你達成改變的目標，你認為那會是甚麼？」

### 5.2.5 釐清目標的重要性

釐清目標是整個單次諮詢面談極之重要的部份。不少時候，服務使用者在尋求服務時都感到迷惘，只能說出較為空泛或抽象的期望，例如「找到人生的意義」、「解決婚姻問題」，但對於何謂「解決婚姻問題」或「人生意義」就不甚了了。

透過諮詢過程，社工會協助服務使用者將目標轉化為清晰具體的情境，從而使他更有信心往目標方向進發；但是，澄清目標的過程並不容易，社工需不斷跟服務使用者協商，並給予適當引導，才可達到理想的目標。

根據尋解介入模式，良好目標的元素包括（Berg, 1994, pp. 67 – 78; Berg & Miller, 1992, pp. 32 – 44）：

1. 對服務使用者來說是重要的
2. 細微、簡易和可行
3. 具體、清晰和行動取向
4. 包含積極的替代行為
5. 展示嶄新行為的開始而非終結
6. 服務使用者需付出努力才能達到的（並非輕而易舉的事）

以下是從協商至良好目標的一些例子：

改善抑鬱的心情 → 做運動（做運動時感到心情舒暢）、跟朋友見面聊天

我不想跟家人吵架 → 跟家人開心吃晚飯、一起聊天開玩笑、互相關心對方

改善夫婦關係 → 周末一起郊遊、出外吃飯、彼此有更親密的對話

能夠建立良好的目標，單次諮詢已經取得一半成功，餘下就是協助服務使用者找出達到目標的方法或途徑，並加強他實踐的信心。

### 5.2.6. 釐清目標的技巧

#### A. 從困擾中發掘期望

服務使用者表達困擾時，他的期盼亦常常混在其中，社工需要用心聆聽，並將它反映出來。透過社工的引導，服務使用者能逐步離開解決問題的框架，進入釐清目標的方向，如：

「我八成半收入都拿來給太太做家用，餘下的才花在日常返工搭車食飯，十幾年來都是這樣，太太仍感不滿。我這樣做是為甚麼呢？她感受不到嗎？原來她真的是感受不到的！」

以上服務使用者的說話，正是表達出他對妻子的不滿，認為自己盡心盡力為家庭，但卻得不到回報；反過來看，他其實亦說出自己的期盼，希望所付出的能夠得到妻子的欣賞和重視。社工可以回應他的關注和期盼，然後引領他去探索目標：

「見到你多年來盡心盡力為家庭付出，但太太仍感不滿，你對此一定感到失望和氣憤，你希望這些付出能被太太欣賞和重視。如果太太能夠欣賞和重視你的付出，她會有何表現？」

## B. 深化目標

大部份服務使用者無法即時說出清晰、可行、行動取向的目標，這需靠社工不斷引導，才找到理想的目標。以下例子中的服務使用者是一個單親父親，正展示社工與他釐清理想目標的過程：

### 例子一

- 服務使用者：** 我不想永遠做鶻鶻，不想永遠給人看不起。
- 社工：** 你不想永遠給人看不起，那麼你希望自己是怎樣的？
- 服務使用者：** 我希望自己可以改變，讓別人看到我的另一面、好的一面。也希望自己更有信心，別人踩我時，我可以理直氣壯去跟對方講道理，如果不是這樣，自己會一路沉淪落去，一直給人看不起。
- 社工：** 你希望讓別人看到你好的一面，對自己更有信心，別人踩你時，可以說出自己的想法，理直氣壯地跟對方講道理。
- 服務使用者：** 那麼，我便沒有這麼軟弱，我覺得自己一直很軟弱，很自卑，真的很自卑。
- 社工：** 如果你不是這麼軟弱，你會做甚麼呢？
- 服務使用者：** 做甚麼……我會做些事，令別人對我好些。
- 社工：** 做些事令別人對你好些……，譬如呢？
- 服務使用者：** ……我想，以往多年，我只是關心家裏的事，只是記掛著子女甚麼時候放學，然後去買餅……，這樣是得不到其他人重視的。因為照顧小朋友，生活圈子變得好小，甚至跟一些好朋友很久都沒有見面。所以我今日到中心時，想起有個老朋友住在附近，便嘗試約他，看看他有沒有空聚舊。



- 社工：** 你會約朋友見面，積極去擴闊生活圈子，你還會做甚麼呢？
- 服務使用者：** 一步一步吧，都是隨遇而安，但我肯定現在是要擴闊自己的朋友圈。很多事情我也要放手，現在子女已長大，需要放手讓他們處理自己的事，我不能夠插手太多，不是不管他們，而是信任他們會做好自己的本份。
- 社工：** 如果擴闊朋友圈，放手讓子女處理自己的事，你覺得會為生活帶來甚麼改變？
- 服務使用者：** 相信到時我會輕鬆一點，即使遇上不如意的事，我也不會太放在心頭。

以上對話顯示，服務使用者正逐步釐清自己期望的改變。這些理想生活的細節越能清晰展現，越能增加服務使用者改變的動力和信心。

### C. 關注服務使用者的回應

單次諮詢服務強調社工與服務使用者一同探求出路，那麼服務使用者的反應是一個十分重要的指標，讓社工判斷面談是否往有用的方向進發。如果談論的方向對服務使用者來說是有用的話，他會表現得很投入、雀躍和興奮。相反，假若他表現得興趣缺缺，並一再把話題帶回困擾中，社工便需提高警覺，留意探討的目標是否出現問題，包括：

- 1) 所訂的目標對於服務使用者來說是否吸引？是否重要？
- 2) 所訂的目標是否容易做到？是否在服務使用者掌控之中？

### D. 面對難以建立理想目標的一些情況

有些時候，服務使用者只執著於一些難以達到的目標，包括期望他人改變，如面臨婚姻破裂，只希望另一半回心轉意，但對方堅決要離婚；又或者服務使用者深深陷入負面情緒裏，即使社工不斷詢問他的期望，他仍無法回答，不覺得情況會有改善。遇上這些情況，社工可嘗試跨過困擾服務使用者的問題，直接詢問他不再受困擾問題影響時，生活會有甚麼改變，從而發掘可行的目標。

## 例子二

- 社工：** 你現在的處境真的非常困難，好像怎樣做都改變不了現況，假如這些問題都不再困擾你，你覺得生活會有甚麼不同呢？
- 服務使用者：** 我會開心一點，不用整天想著這些問題。
- 社工：** 當你開心一點的時候，你會做甚麼呢？
- 服務使用者：** 可能會約朋友食飯、打波，這幾年都很少跟他們見面了。

有服務使用者參加中心的小組活動後，社工建議他接受單次諮詢，但他無法清晰說明困擾自己的問題，而社工亦感到難以跟他釐清期望的改變，請看以下例子。

### 例子三

- 社工：** 你提過感到情緒壓抑和工作上沒有滿足感，最近的情況是怎樣的呢？
- 服務使用者：** 情緒壓抑方面……我想由小都大都是這樣的……即是特別跟……自小我跟家人很少傾偈，即是我經常將自己收藏起來，就是這樣……而工作上沒有滿足感方面……我在同一個部門工作了廿多年，但都……我們間中都會轉換崗位的，但整體來說，工作性質其實沒有很大改變……
- 社工：** 這情況都持續了好一段日子，那麼最近有甚麼原因令你想改善情緒和工作這兩方面的事情？
- 服務使用者：** 最近我參加中心的活動，社工跟我傾談下，他發現我的一個問題是報喜不報憂。
- 社工：** 除了這個原因，最近還有沒有其他事，令你關心自己並想有些改變？
- 服務使用者：** 都沒有甚麼特別的事……
- 社工：** 你如何看報喜不報憂的情況？這是否對你造成困擾呢？
- 服務使用者：** 我也不知道，可能是一個問題吧，但又不是一个很大的困擾……，但我覺得既然可能是這樣，也想改善一下，因為始終覺得自己收起太多負面的東西，長遠來說對自己也沒有益處，縱使短期內對我沒有甚麼影響，但積累下去，也不知有甚麼影響。
- 社工：** 所以你留意到，不斷將負面的東西收起來，長遠來說對你可能有不好的影響，你有點擔心，你也提到希望有所改善。如果能改善的話，你期望改善後會是怎樣的？
- 服務使用者：** 會怎樣呀？甚麼意思？
- 社工：** 你有點擔心要不斷將負面的東西收起來，長期下去可能會對你有不好的影響，你想改善現在的情況，如果改善之後，你會有甚麼不同？
- 服務使用者：** 可能包袱沒有那麼沉重，即是……個人來說會放輕一點，可能會……我也不大清楚。
- 社工：** 如果你能夠放輕一點，會是怎樣的？
- 服務使用者：** 唔……我會……具體的情況我也不知道。

就是這樣，面談花了不少時間，社工亦無法協助服務使用者釐清他期望的改變，以致單次諮



詢未能發揮功效；幸好，以上的情況並不多見，而大部份面談都能幫助服務使用者找到理想的改變目標。

也有不少情況，服務使用者最後制定的目標跟原先困擾沒有關連，這類面談仍可算是成功的，例如服務使用者開始尋求服務時，伴侶已離開了自己，他卻執意要破鏡重圓，後來發現機會實在極之渺茫，社工於是小心地以提問引導他，令他慢慢擴闊思考方向，最終將目標定為讓自己更快樂過日子。

### 5.2.7. 欣賞 / 讚賞服務使用者

#### A. 欣賞 / 讚賞的作用

服務使用者常常將注意力集中在問題上，以致因為無法改變現狀而感到迷惘、沮喪和自責，甚至忽視了生活中正面的部份，以及自己的優點和能力；更加有不少服務使用者未能察覺自己嘗試過有用的方法去改善狀況，因而否定自己曾努力的付出。所以在面談過程中，社工需特別留意服務使用者的強項、值得欣賞的性格、想法和行為，以及曾付出過的努力等，然後將這些觀察回饋給他，幫助他看到自己值得欣賞的地方，以增強他的自信心和效能感。

另一方面，部份服務使用者會因為遭受困擾而感到抑鬱，陷入負面情緒，信心和自尊感也相繼受到打擊，讚賞對提升這類服務使用者的動力特別有效。

#### B. 找出值得欣賞的地方

無論在面談過程中還是面談結束時，社工都應對服務使用者的優點和強項表達欣賞，尤其是服務使用者曾遇過不少挫敗，他的努力和堅持是十分難得的，而這些也往往是他本人所忽略的。另外，服務使用者可能會提及一些願意幫忙自己的朋友，而社工相信他定必有些優點、行動或曾付出過的努力，才會獲得朋友對他的關懷和支持，這些都值得進一步探討，例如他可能是一個很好的聆聽者，或者他曾經無私地幫助過朋友，這些都值得欣賞，有待社工協助他發掘出來。

#### C. 讚賞技巧

要有效讚賞服務使用者，需盡量具體明確，較理想是有實例支持。社工若發現服務使用者曾為改變而付出努力，便應邀請他詳盡描述有關細節，包括他如何應對、個人的想法等，這樣社工才較容易向他表達欣賞，如：「非常欣賞你好愛護一對子女，為了照顧他們，你放棄了自己的事業和社交生活，不單每天用心照顧他們的起居飲食，當他們不快樂時，你亦敏銳地覺察得到，願意花時間跟他們傾心事，真是不容易呢！」

### 5.2.8. 會談後的回饋和回饋證書

#### A. 回饋的結構和功用

在諮詢臨結束前，社工是會離開面談室約 10 分鐘，思考給予回饋的內容，同時製作一張回饋證書（附件五），當中包括服務使用者遭受的困擾、諮詢後確立的目標、社工對服務使用者的



欣賞，以及對服務使用者的行動建議。社工向服務使用者給予回饋後，會將回饋證書交給他，面談到此便正式結束。

回饋證書的用意，是讓服務使用者感到社工是認真看待諮詢的過程，更重要的是給服務使用者留下記錄，清楚列明他的目標、優點，以及有助他達到目標的方法。

不少服務使用者曾向社工反映，回饋證書除了有提示作用外，還是一個很好的鼓勵。有服務使用者回到家裏，將回饋證書放在當眼處，當感到迷惘時，這張證書會幫他回想起當日的會面，再次確認自己的方向。

## B. 注意事項

社工需用簡潔的句子，慢慢說出回饋訊息，讓服務使用者能認真聆聽和思考其內容；同時多列舉對方曾提及的例子，以加強回饋的效力。

行動建議要盡量具體，並且是服務使用者曾嘗試過而有用的方法。如果面談中無法訂立理想的目標，亦找不到有用可行的方法，社工可建議服務使用者留意日後情況好轉的時刻，分析自己做了甚麼才會有這些轉變。

### 5.2.9. 流程清晰令輔導更加聚焦

一般的個案服務需要六節甚至更多的節數，並跨越半年或更長時間，加上期間經常要處理突發事件，令輔導目標不斷轉移，方向也容易變得模糊，甚至失去焦點。

單次諮詢的流程清晰，社工和服務使用者在面談前都能清楚掌握，由了解問題、釐清目標、尋找方法，到面談後回饋訊息，整個結構非常緊密，環環相扣，所以服務使用者容易投入諮詢過程，令諮詢更加聚焦，因此能大大發揮諮詢的效果。

### 5.2.10. 邀請本中心其他參加者接受單次諮詢服務

有些服務使用者並非一開始便採用單次諮詢服務，而是經過其他社工的介入（如小組、工作坊等）才接受單次諮詢，因此他們可能會對這服務懷有不同的期望，社工對此要保持警覺。遇上這種情況，社工需先聆聽對方的分享，了解他之前的服務經驗，在適當時機才引領他進入單次諮詢的方向。

舉例來說，有服務使用者曾參與本計劃提升自我認識的小組，這些小組採用了其他心理治療學派的技巧，如家庭圖、不同類型的溝通模式等，來幫助組員進行自我探索、回顧過往的成長經歷，以加深對自己的認識。但是，單次諮詢不會依循這個路徑，這些組員接受服務後容易會有期望落差，甚至再提及過往經歷。面對這情境，社工需用多些時間去聆聽他們的成長經歷，但要盡快抓緊時機，引領面談進入尋解介入模式的方向。



## 例子四

**服務使用者：**……在自我探索小組裏，我發現自己一直在討好其他人，還討好了很多年……這令我覺得好委屈，整天都滿足不到自己的渴望……我想再探索深一點，對自己有更多認識。

**社工：**在過往的小組裏，你有很多發現，包括知道自己經常討好其他人，同時感到很委屈，未能滿足自己的渴望，希望對自己有更深的了解，假如你對自己了解更多，可以滿足自己的渴望，不再感到委屈自己，那麼生活會有甚麼不同？

## 5.3. 社工的學習心得及反思

### 5.3.1. 培訓特色以及應用所學技巧時的困難

本計劃顧問游達裕在單次諮詢服務相關訓練方面有豐富的經驗，他先為本計劃社工提供幾節尋解介入模式的培訓，培訓過程循序漸進。顧問把介入流程細分為幾個階段，包括轉向出路、深化目標和發掘小改變，目的是令社工容易掌握有關技巧和面談各個環節，為他們執行單次諮詢打下良好的基礎。

不過，社工實際應用有關技巧時，仍然面對不少困難。例如，未能即時掌握服務使用者所表達的大量訊息，因此錯過了介入的時機；有時忽略服務使用者表達的重要經驗和使用過的關鍵詞語，影響雙方建立關係；甚至不時返回探索問題原因的框架，偏離了尋解介入模式。

### 5.3.2. 檢視面談錄音是有效的學習方法

面對以上的困難，社工主動提出將面談的過程錄音，以作督導之用；而機構亦增撥資源，為本計劃三名社工安排每月一節的督導，大家都覺得這方法的學習效益很大。經過大概半年的時間，社工應用尋解介入模式於單次諮詢面談的技巧已頗純熟，大大減少了常犯的錯誤。

大部份服務使用者對錄音安排抱正面的態度，超過八成的服務使用者會即時同意和接受面談錄音，約一成在起初有些疑慮，經社工解釋後亦會同意，少於一成的服務使用者最終仍拒絕錄音。無論是否接受面談錄音，都不會影響他們接受單次諮詢服務的資格。從經驗所知，拒絕錄音的個案一般都涉及較敏感的個人經歷，如婚外情。

### 5.3.3. 探索背景和分析問題的習慣並不容易放棄

許多心理治療學派的框架是「先了解個案的背景、分析問題的成因，然後探討解決的方法」。過往本計劃三名社工亦慣於跟從這個進路，覺得要全面而深入掌握個案的資料，才可作出精準的評估，從中找到解決問題的方法。

尋解介入模式卻認為找到出路跟分析問題原因沒有關係，而每節單次諮詢面談的時間非常有限，更容不下花太多時間去了解問題的細節並分析其原因，所以面談的焦點在於釐清服務使用者的目標，然後根據他過往的成功經驗去尋找出路。

督導裏，三名社工發現自己經常犯上尋根究柢的毛病，於是只好不斷提醒自己避免犯錯，這個過程也實在花了不少時間，最終也能克服。

#### 5.3.4. 討論目標的過程有助建立關係

初期，社工對於單次諮詢都抱有懷疑，認為在沒有具體了解服務使用者的背景和問題下，如何可以明白他們的經歷，或進入他們的內心世界？然而，實踐了一段日子之後，社工便發現這些想法只是迷思。其實，即使社工不刻意問及，服務使用者也會在面談中自然透露一些重要的訊息，足夠令社工明白他當前的狀況。況且，縱使過去的一切會對服務使用者有所影響，但將來的改變才是他所期盼的，更是面談的焦點。

困擾和目標往往是一體兩面。「每晚都家嘈屋閉」這句話背後，可能反映服務使用者此刻最期望「改善與家人的相處」；相反，「我希望有時間多些陪子女」這句話的背後，可能反映了服務使用者此刻非常忙碌，沒有時間與孩子相處以致彼此關係疏離。透過探討目標和期望，社工便可了解服務使用者正在面對的問題。

其實，社工能夠準確明白服務使用者的期望和目標，已經可以有效地讓對方感到被明白，有助雙方建立關係。從諮詢後的問卷回應中，社工發現自己即使沒有花太多時間去了解服務使用者的問題和過往經歷，對方仍然能夠充份感受到社工的關懷和支持。



## 6. 對其他社會服務的啟示

經過三年的實踐，明確地證實了單次諮詢服務的效用。以下嘗試總結是次服務的經驗，並探討它對其他社會服務的啟示。

### 6.1. 單次諮詢能融入多元化工作手法的服務

本計劃提供多元化工作手法，包括熱線、講座、室內 / 戶外活動、工作坊、小組和單次諮詢等。而單次諮詢服務的使用者來自四方八面：有些是從本計劃相關網站、臉書及 Instagram 得知該服務；也有些參加中心的其他活動後獲同工推介而接受服務。此外，有些服務使用者通過單次諮詢而首次接觸本計劃，繼而參加中心的其他活動。總括而言，單次諮詢與本計劃其他服務 / 活動緊密連接，形成一個動態的服務網絡，並根據本計劃的理念而建構出男士社交及情緒支援服務模型。我們再將這次的經驗跟東華三院賽馬會「家•加愛」中心的單次諮詢比較，發現兩者的服務模式非常相似，兩間機構都是在人手有限下，將單次諮詢融入中心整體服務，而且同樣採納多元化工作手法 (Tsui et al., 2020)。

其實，許多中心正是以多元化工作手法推展社會服務，可算是香港社會服務的特色。從這次服務的經驗來看，單次諮詢與其他工作手法能輕易融合，對於採用多元化工作手法的中心，面對人手有限和工作量沉重，會是有相當優勢的。

因此，我們建議其他服務中心應積極考慮採納單次諮詢。我們想特別指出，綜合青少年服務中心的個案服務一直未能普及，可能是人手編制不足，或青少年大多不願意接受長期輔導，但青少年在成長階段仍會遇上不少困惑，所以單次諮詢是非常適合這類中心的，很值得推介。

### 6.2. 單次諮詢為個案服務使用者提供多一種選擇

現時，不少中心提供個案服務，而一般個案工作包括接案、評估、介入和跟進等多個環節，處理個案的時間由幾個月至一年多不等，甚至長達幾年，造成非常沉重的工作量。從本計劃的單次諮詢服務所見，不少男士都樂於接受一次會面的輔導，而東華三院賽馬會「家•加愛」中心的單次諮詢亦很受夫婦 / 家長歡迎，兩間中心所處理的問題非常類近而且廣泛，包括情緒困擾、精神病、人際關係問題、管教困難、夫婦不和、職場適應、沉溺問題、成長困惑等等，更展示出很高的成效。單次諮詢在西方國家已經發展了一段頗長日子 (Hampson et al., 1999; Perkins, 2006; Young, Weir, & Rycroft, 2012)，可惜香港社福界仍未普遍應用。

假如各類型社會服務中心能同時提供個案和單次諮詢兩種服務選擇，並清楚說明兩者的分別，相信能夠更善用社會服務的資源，並配合服務使用者的不同特性和期望。這裏再三強調，我們並非建議以單次諮詢去取代傳統的個案服務，只是希望提供多一個服務選項；畢竟，我們相信單次諮詢更加符合某些服務使用者的期望，令他們從中獲益。

## 7. 結語

本計劃推行單次諮詢服務已經三年，從本報告分析結果所知，男士會主動向社福機構尋求諮詢服務，而尋解介入模式的單次諮詢能對應男士的特徵，包括以行動為焦點的取向、強調他們的強項、視他們為尋找出路的同行者，以及不會專注於他們的情緒。從評估結果可見，服務使用者對單次諮詢感到滿意，給予高度的正面評價，並且表示能從中得益甚大，包括感到更能掌控未來、更有信心應對問題，以及問題對生活困擾的程度減低等，他們的進步亦有持續的效果。

最後，我們建議採用多元化工作手法的中心應考慮加入單次諮詢服務，並且讓服務使用者在接受個案服務以外有多一種選擇。謹此希望本報告能為推廣單次諮詢服務增添一分力量。





## 【後記】

我有幸擔任本計劃的服務顧問，跟三位社工 Chris（黃大傑）、Mark（梁仲康）和 Cyril（鍾斯曉）一起籌劃和推展單次諮詢服務。這是我們一趟難忘的學習旅程。

計劃開始時，我先為他們提供幾節尋解介入模式的培訓，之後他們便根據所學來推展這項服務。早期，他們在服務過程中遇到不少困難，尤其是對尋解介入抱有疑惑。我們於是一起檢討，互相學習，大家慢慢建立起信心來。為了進一步幫助他們掌握介入的技巧，我曾與他們一起接見服務使用者；本計劃更安排在早階段由兩位社工共同與服務使用者會面，以增加互相觀摩學習的機會。後來機構增撥資源，邀請我為三位社工提供每月一次的定期督導，維持了年半的時間。每次的督導，大家會一起檢視各人的面談錄音，學習過程非常認真和嚴謹。

由於他們三人都是初次應用尋解介入模式到工作上，所以與服務使用者面談時，心中難免有不少疑惑，也生起了一連串的問題，例如：沒有對服務使用者作全面評估，介入會否失準？單次諮詢是否能產生較長期的治療效果？經過大家反覆討論、不斷檢視介入過程和服務使用者回饋，他們最終相信精煉的尋解介入模式能產生巨大而長期的功效。

我們曾分析多個單次諮詢的面談過程，發現只要能跟從尋解介入的流程，大部份服務使用者都可遠離困擾，迅速找到出路，這令大家感到非常驚訝。每節面談結束前，社工會向服務使用者給予回饋，而彼此都感到極之振奮，因為回饋訊息見證了雙方努力取得的成果，包括幫助服務使用者釐清目標、發掘有用而可行的方法，以及欣賞他怎樣去努力改變；我們更見到有服務使用者對回饋證書珍而重之，相信它能推動自己進一步的改變。儘管大家為這服務付出了巨大的心力，但卻取得令人非常欣慰的成果，可謂十分值得。

我始終相信社會工作的專業是建立在實務上，只有我們的工作能改善服務使用者的生活狀況，為他們帶來裨益，同時可實踐社會工作的信念，這樣才能獲得社會各界的認同和尊重；至於社工努力不懈投入學習和社福機構的鼎力支持，更是必不可少的元素。

游達裕  
明愛賽馬會思達計劃服務顧問

## 附件一

### 服務對象

18-60歲男士，生活受困擾  
並希望透過單次諮詢服務找到出路。

### 服務流程 (約兩小時)

#### 預約

- 致電明愛男士成長中心 26499158
- 預約見面日期、時間



#### 單次諮詢

- 填寫服務申請表及面談前問卷
- 觀看服務簡介短片
- 面談 (約75分鐘)
- 休息 (10分鐘)
- 總結 (10分鐘)
- 填寫面談後問卷



#### 檢討

- 為了解服務成效，社工會於一至兩個月以適當的方法跟你聯絡 (約10分鐘)

### 簡介

**社**會普遍期望男士表現成熟穩重、冷靜性、獨當一面及有能力處理問題。因此，當男士在生活中面對較難處理的困難及挑戰時，這些性別定形可能對男士形成求助壓力，令他們難以啟齒尋求協助。有時想尋求意見，卻又因工作繁忙而未能接受長期輔導服務。以致一直受問題所困，身心亦持續受到影響。



香港明愛  
Caritas  
HONG KONG

香港賽馬會慈善信託基金  
The Hong Kong Jockey Club Charities Trust  
HO JOE HEE HONG HING TOGETHER

明愛賽馬會思達計劃-男士社交及情緒支援服務  
Caritas Jockey Club Project Cedar - Social and Emotional Support Service for Men



單次諮詢服務  
(Single Session Consultation Service)

問題可能很複雜  
出路可以很簡單

為幫助男士走出困擾，本中心特設費用全免的單次諮詢服務，讓有需要的男士能在單一次諮詢中，釐清所困擾的事件，發揮已擁有的能力，找出合適的舒解方案，向著目標邁進，重新掌握自己的生活。

### 服務特色

#### 1. 單次介入模式

**文**獻記載<sup>1</sup>，單次諮詢適用於不同的個案，亦如長期輔導般幫助服務使用者解困。諮詢集中於回應目前的困境，聚焦於探討解困的方向，而非發掘過往的成長背景或問題成因。這尤其適合從未接受面談，或想以較短時間回應眼前挑戰的男士。同時，單次諮詢服務，可讓男士減少承受長期輔導的壓力，令使用服務變得更為輕鬆、簡單。此模式於外國已得到廣泛使用，亦逐漸普及於本港不同社會服務。



#### 2. 社工諮詢團隊

**由**曾受專項督導男社工將提供的諮詢服務，令男士既能認清困擾所在，亦能一同尋求合適的達到目標的方案。為提高服務質素，過程將會有錄音安排作檢討及培訓用途，個人私隱絕對保密。

#### 3. 正面導向支援

**我**們重視男士的能力及內在資源，透過引導及發揮男士的所長，突顯男士的成功經驗，回想出現較理想情況的時間以及確實想帶來的轉變，以積極的心態面對挑戰。

<sup>1</sup>Cummings, N. A. (1977). Prolonged (ideal) versus short-term (realistic) psychotherapy. Professional Psychology, 8 (4), 491 - 501.  
A primer on single session therapy and its potential application in humanitarian situations Intervention 2013, Volume 11, Number 1, Page 8 - 23

### 服務時間

星期一、三、五  
10am-1pm, 2pm-6pm  
星期二、四  
2pm-9:30pm

### 聯絡我們

☎ : 2649 9158

📍 : 九龍黃大仙樂善道  
26號東頭社區中心二樓

🌐 : <http://mencentre.caritas.org.hk/>



香港明愛  
Caritas  
HONG KONG

香港賽馬會慈善信託基金  
The Hong Kong Jockey Club Charities Trust  
HO JOE HEE HONG HING TOGETHER

明愛賽馬會思達計劃-男士社交及情緒支援服務  
Caritas Jockey Club Project Cedar - Social and Emotional Support Service for Men



附件二

# 明愛賽馬會思達計劃 男士社交及情緒支援服務

## 單次諮詢服務前問卷

請填寫以下問卷，並於諮詢前交予負責社工。

姓名：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_

1. 甚麼問題驅使你到本中心接受服務？

主要問題：\_\_\_\_\_

次要問題：\_\_\_\_\_

2. 狀況評估：(請圈出合適選項)

a. 面對這些問題，你現在感到：

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

十分迷惘

十分掌握方向

b. 這些問題現正對你造成的困擾程度：

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

沒有影響

非常嚴重



c. 現在你能有效應對這些問題的信心：

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

全沒有信心

非常有信心

3. 如果這次諮詢服務對你有幫助，將為你帶來甚麼改變？

\_\_\_\_\_

4. 自從預約諮詢後，自己 / 其他人曾有哪些好轉是你期望能持續下去的？

\_\_\_\_\_

5. 請列出所有你想在今次諮詢中要處理的事項？（依次序填寫）

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

6. 為檢討諮詢服務成效，我們會於一至兩個月再次透過電話了解你的情況，需時約 15 分鐘。

請顯示你方便聯絡的日期：\_\_\_\_\_

時間：\_\_\_\_\_



# 明愛賽馬會思達計劃 男士社交及情緒支援服務

## 單次諮詢服務後問卷

姓名：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_

1. 針對你要處理的問題：

a. 面對這些問題，你現在感到：

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

十分迷惘

十分掌握方向

b. 這些問題現正對你造成的困擾程度：

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

沒有影響

非常嚴重

c. 現在你能有效應對這些問題的信心：

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

全沒有信心

非常有信心

2. 整體來說，你對這次服務是否感到滿意：

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

非常不滿意

非常滿意

3. 如果你的朋友遇到相近的困擾，你會推薦這服務給他們嗎？

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
----------	----------	----------	----------	----------	----------

一定不會

一定會

4. 你對今天這單次諮詢服務的其他意見：\_\_\_\_\_

---

---

---

---

5. 完成是次諮詢服務後，就所提出的問題，你這刻是否仍有其他服務需要？

沒有

有，請註明：\_\_\_\_\_

---

---



## 附件四

# 明愛賽馬會思達計劃 男士社交及情緒支援服務

## 單次諮詢服務 - 服務後跟進問卷

姓名：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_

1. 你曾因以下問題驅你到本中心接受服務：

(按服務使用者面談前問卷內容填寫)

主要問題：\_\_\_\_\_

次要問題：\_\_\_\_\_

2. 現況評估：(請圈出合適選項)

a. 面對這些問題，你現在感到：(接受服務前的分數： 分)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

十分迷惘

十分掌握方向

b. 這些問題現正對你造成的困擾程度：(接受服務前的分數： 分)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

沒有影響

非常嚴重

c. 現在你能有效應對這些問題的信心：(接受服務前的分數： 分)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

全沒有信心

非常有信心

3. 自從上次諮詢之後，你還發現有甚麼改善 / 正面的改變？

---

---

---

---

---

---



明愛賽馬會思達計劃-男士社交及情緒支援服務  
Caritas Jockey Club Project Cedar - Social and Emotional Support Service for Men

## 單次諮詢服務後回饋

### 感謝 陳大文 於 2021 年 1 月 1 日的出席

你目前的困擾：

1. 跟女朋友分手
2. 人生失去方向

你期望達致的目標：

1. 建立有意思的群體生活
2. 有自信，欣賞自己的付出，成為自己的電池
3. 過充實的生活

我們欣賞你：

1. 具反思能力，會重新檢視自己的狀況
2. 有動力去尋求改變
3. 敏銳而具同理心，明白身邊人的感受
4. 勇於嘗試
5. 重視朋友之間的感情

我們鼓勵你透過以下行動逐步達致目標：

1. 多與朋友相聚
2. 與朋友分享自己的心情、想法
3. 挑戰新事物，例如煮食、沖咖啡、考車牌、行山
4. 專注和發展自己感興趣的事，如打籃球、整理家居

本中心社工將於 2月2日或以後聯絡你，以了解你的進度。



## 參考文獻

- 平等機會委員會 (2012)。《性別定型及其對男性的影響探索性研究報告》。香港：平等機會委員會。
- 陳德茂 (2013)。《開啟男士服務之門——「連繫男士」研究》。香港：東華三院。
- 游達裕編著 (2019)。《男人新天地：思達計劃服務檢討及男士工作實務智慧》。香港：香港明愛。
- Battino, R. (2006). *Expectation: The very brief therapy book*. Cromwell Press.
- Berg, I. K. (1994). *Family based services: A solution-focused approach*. Brief Therapy.
- Berg, I. K., & Miller, S. D. (1992). *Working with problem drinker: A solution-focused approach*. Norton.
- Bloom, B. (2001). Focused single-session psychotherapy: A review of the clinical and research literature. *Brief treatment and crisis intervention*, 1(1), 75 – 86.
- Campbell, A. (2012). Single-session approaches to therapy: Time to review. *The Australian and New Zealand Journal of Family Therapy*, 23(1), 15 – 26.
- Cummings, N. A. (1977). Prolonged (ideal) versus short-term (realistic) psychotherapy. *Professional Psychology*, 8(4), 491 – 501.
- De Jong, P., & Berg, I. K. (2013). *Interviewing for solutions*. Brooks/Cole.
- Gelso, C. J., & Johnson, D. H. (1983). *Explorations in time-limited counseling and psychotherapy*. Teachers College Press.
- Hampson, R., O' Hanlon, J., Franklin, A., Pentony, M., Fridgant, L., & Heins, T. (1999). The place of single session family consultations: Five years' experience in Canberra. *Australian and New Zealand Journal of Family Therapy*, 20(4), 195 – 200.
- Howard, K. I., Kopta, S. M., Krause, M. S., Orlinsky, D. E. (1986). The dose-effect relationship in psychotherapy. *American Psychologist*, 41, 159 – 164.
- Hubble, M. A., Duncan, B. L., & Miller, S. D. (Eds.). (1999). *The heart and soul of change: What works in therapy*. American Psychological Association.
- Miller, J. K., & Slive, A. (2004). Breaking down the barriers to clinical service delivery: Walk-in family therapy. *Journal of Marital and Therapy*, 30(1), 95 – 103.
- O' Neil, J. M. (1982). Gender role conflict and strain in men's lives. In K. Solomon & N. B. Levy (Eds.), *Men in transition* (pp. 5 – 44). Plenum Publishing Co.
- Paul, K. E., & van Ommeren, M. (2013). A primer on single session therapy and its potential application in humanitarian situations. *Intervention*, 11(1), 8 – 23.
- Perkins, R. (2006). The effectiveness of one session of therapy using a single-session therapy approach for children and adolescents with mental health problems. *Psychology and Psychotherapy: Research, Theory and Practice*, 79(2), 215 – 227.
- Seligman, M. (1995). The effectiveness of psychotherapy. *American Psychologist*, 50, 965 – 974.
- Talmon, M. (1990). *Single-session therapy: Maximizing the effect of the first (and often only) therapeutic encounter*. Jossey – Bass.
- Tsui, S. K., Yuen, W. Y., Lo, W. K., & Lai, K. Y. (2020). Report on project evaluation for 'Tung Wah Group of Hospitals Jockey Club LOVE Family Centre'. Department of Social Work and Social Administration, The University of Hong Kong.
- Young, J., Weir, S., & Rycroft P. (2012). Implementing single session therapy. *Australian and New Zealand Journal of Family Therapy*, 33(1), 84 – 97.



**男士單次諮詢服務成效報告  
及  
實務智慧**



9 789887 468646