

家庭在經濟不景時期 的抗逆能力

馬麗莊 王家英 劉玉琮 編

香港亞太研究所



HONG KONG INSTITUTE OF ASIA-PACIFIC STUDIES

THE CHINESE UNIVERSITY OF HONG KONG

SHEWAN TOMES BUILDING, AUSTIN, NEW TERRITORIES

HONG KONG

公共政策論壇報告

家庭在經濟不景時期的抗逆能力

馬麗莊
王家英
劉玉琮
編

香港中文大學
香港亞太研究所

編者簡介

馬麗莊博士為香港中文大學社會工作學系教授兼系主任。

王家英博士為香港中文大學香港亞太研究所研究統籌員。

劉玉琮博士為香港中文大學社會工作學系助理教授。

鳴謝

本論壇及其相關報告之完成，有賴電訊盈科有限公司資助，
編者謹此致謝。

•

© 馬麗莊 王家英 劉玉琮 2003

ISBN 962-441-136-0

版權所有 不准翻印

目 錄

前言	1
----------	---

討論內容

香港經濟困難對市民家庭生活的影響	3
回應現時家庭需要的社會服務	7
三種值得關注的家庭類別	15
香港失業問題及服務	19
「家庭為本」：整體公共政策的方針	22
香港家庭的抗逆能力是高是低？	27
受訪者的收入狀況	29
勞工處還可以做甚麼：監管？失業援助金？	31
家庭更艱難的經濟處境：長期多人失業	32
「家庭為本」的服務僅限於家內嗎？	35
家庭解體：鼓勵青少年「北上」的後遺症	36
總結	37
附錄一：參加者名單	39
附錄二：經濟困難對香港市民在家庭上的影響 意見調查結果	40

家庭在經濟不景時期的抗逆能力

前言

（馬麗莊）

今天（2003年2月8日），我們在這裏舉行「家庭在經濟不景時期的抗逆能力」論壇，這是香港中文大學香港亞太研究所在本學年舉行的公共政策論壇系列的第三次。首先，我們恭請香港亞太研究所所長楊汝萬教授致開幕詞。

（楊汝萬）

公共政策論壇是我和劉兆佳教授早於1998年共同發起的公共政策研討系列的一部分。該系列每年包括四至五個主題。具體做法是，選擇市民、學者及施政者覺得重要的香港社會問題，委託香港亞太研究所進行電話民意調查。然後，我們就用類似於今天論壇的方式，邀請學者、施政者，以及對該主題有所認識的專業人士參加，公布調查結果，並請各位發表真知灼見，進入更深入的討論。幾年來，我們發現這個做法非常有效，以至延續至今。

上一次論壇於2002年12月中舉行，主題是有關房屋政策，特別邀得房屋及規劃地政局局長孫明揚先生解釋有關穩定樓市的九項措施，由我主持。今日研討的主題是，當下大多數香港人都關注的經濟困難對於家庭有甚麼影響，特別是家庭的抗逆能力。

2 家庭在經濟不景時期的抗逆能力

在現今的香港，最令人關注的問題就是香港的經濟環境十分困難。1997 年的金融風暴對香港經濟產生很惡劣的影響。剛開始時，香港市民大都抱著比較樂觀的態度，以為這樣的影響是短暫的。然而，時至今日，五年多了，我們的經濟似乎仍然每況愈下，並不斷出現內困外憂。例如，我們正面對財赤及減薪等內部問題，外來的重大政治經濟問題則包括可能很快就在中東展開的戰爭，這些因素都在困擾著香港的經濟環境以及社會的整體氣氛。在這個大環境下，弱勢社群無可避免地遭受巨大的衝擊。

香港是一個以儒家為主導的社會。在這樣經濟困難的環境下，怎樣使家庭能夠發揮其功能，值得我們重視。「血濃於水」的觀念或許可以使香港的弱勢社群從家庭中找到依靠，因為家庭存在抗逆能力。

我們怎樣可以指望在將來走出經濟困境呢？許多學者和施政者認為，香港的經濟好轉有賴多方面的發展，特別是經濟發展。董特首在上個月的施政報告展示了一系列的發展方向，特別是同珠江三角洲的進一步融合。我們非常希望這些發展方針能夠按部就班地執行，使香港走出現在的困境。

我們不難察覺，無論是香港人還是整個香港社會，現正瀰漫著一種極度悲觀的情緒。然而，如果我們能夠認真地看看香港過去幾十年的情況，比較客觀地分析香港目前的經濟困境，可能就會發現，現在的香港其實並不是歷史上最差的情況。

可能在座很多人都未曾經歷過 1950、1960 年代的香港處境。那一代香港人所經過的辛酸和艱苦，遠非今日年輕一輩所能想像。在歷史的對比中，我們不難發現，目前香港人面對的經濟困難和家庭困難，並不比昔日差。

今天，我們非常高興能邀請到社會福利署總社會工作主任馮民樂先生、勞工處高級勞工事務主任麥志東先生、香港大學社會工作及社會行政學系講座教授周永新教授，以及香港社會服務聯會行政總裁方敏生女士，分別從施政者、學者以及專業

人士的角度，針對我們的調查結果，作深刻的評論。我們希望能透過今天的交流，集思廣益，向社會和政府提出意見，共同尋找可以改善香港整個經濟環境和社會環境的可行辦法。

香港經濟困難對市民家庭生活的影響

（馬麗莊）

自亞洲金融危機以來，香港社會經歷泡沫經濟破滅和經濟轉型，正在面對非常沉重的社會問題，如失業率攀升、減薪、裁員，以及負資產等。我們認為，面對這樣的經濟困局，其實並不僅是個人的經驗，亦是家庭的經驗。家庭是個人十分重要的情感支持後盾。個人和家庭何嘗不是相互倚賴、相互扶持呢？在這樣的理念下，我們嘗試探討經濟困難對家庭的影響。

簡要文獻回顧

我們回顧本港的有關文獻時發現，1999 年分別有三項研究與此課題相關。第一項是香港中文大學呂大樂教授和王卓祺教授針對市民對失業、失業率和各種福利事業的看法進行的研究；第二項研究是香港明愛社區發展服務集中探討失業人士在不同方面的主觀生活感受；第三項是香港社會服務聯會關於失業對於個人、家庭及社會三方面影響的研究（呂大樂、王卓祺，1999；香港明愛社區發展服務，1999；崔志輝，1999）。

這三項研究分別在各自研究範疇中找到很有意思的發現。然而，我們看到，這些研究的焦點主要集中在失業對於個人的負面影響，並未涉及失業對於家庭的影響。或許由於研究目標不同，香港社會服務聯會的研究只借助一個問題調查個人失業對家庭有何影響，並未涉及家庭生活的其他範疇，如溝通、關懷和家庭團結等。有鑒於此，我們在設計是次調查時，首先回顧上述三項研究的有關貢獻，同時指出需要加強的部分。

4 家庭在經濟不景時期的抗逆能力

研究方法

我們利用電話調查，透過問卷收集資料。這次研究經隨機抽樣成功訪問 1,015 人，回應率為 49.9%，若將可信度設於 95%，抽樣誤差為正或負 3.08% 之內。收集資料的時間為 2002 年 12 月 10 日至 12 日晚上六時至十時半（詳見王家英等，2003：37-38）。

研究發現

對於香港的經濟現況，79.2% 受訪者評為差，只有很少數人認為好。展望香港未來三年的經濟前景，45.1% 受訪者認為與現在一樣，有 29.3% 認為會變差，而持樂觀態度者相對較少，只有 16.6%。總體來看，無論是靜觀現狀還是展望未來，香港市民對於香港經濟情況的態度可以概括為四個字：審慎悲觀！

那麼，香港市民現時的家庭狀況怎樣呢？我們從如下幾個方面調查香港家庭的生活狀況，包括家庭溝通、家庭團結、失業者與家人之間的關係。失業者與家人之間的關係包括兩個指標：一是負面指標，即與配偶及家人之間的爭吵；一是正面指標，即失業者對於家庭生活的總體滿足感。

結果發現，認為家人之間的溝通「與以往一樣」者佔 63.3%，而認為家人溝通「增加」和「減少」者分別佔 15.2% 和 20.3%。有關與配偶爭吵方面，有 71.4% 受訪者認為「與以往一樣」，認為「增加」者佔 16.4%，「減少」者佔 11.3%。有關與其他家人的爭吵方面，有 72.8% 受訪者認為「與以往一樣」，「增加」和「減少」分別為 10.2% 和 14.7%。同樣，有關家庭團結的情況也是以沒有變化為主，除了有 14.1% 受訪者表示「減少」之外，認為「增加」者佔 20.3%。至於家人關懷方面，也顯現類似的情況。

接下來，讓我們看看受訪者在經濟不景時的人生態度。我們不僅看負面的指標，也看正面的指標，如受訪者對「珍惜所

擁有的一切」、「做人更積極」的想法，以及前述對家庭生活的總體滿足感。在兩項有關積極人生態度的指標中，我們有一個特別的發現，就是認為「增加」所佔的百分比很高，而表示「減少」的人卻只佔數個百分點至一成多。

我們同時可以看到，雖然市民主觀上對香港的經濟情況持審慎悲觀態度，但對於現在的家庭生活感到滿意者超過半數，令人鼓舞。當然，同樣值得關心的是，有 15.8% 的受訪者不滿意現時的家庭生活。我們在學術上最關心的就是這一群受訪者。他們對經濟狀況的主觀看法，與對家庭狀況的主觀看法之間有沒有關係呢？如果有關係，是哪一方面的關係呢？此外，在失業率高企的時候，失業人士和受家人失業影響之人士的家庭生活狀況是怎樣的呢？兩者有沒有關係呢？

我們從數據中初步發現，市民對經濟現況的評估與對家庭生活看法，存在一定的相關性。交互表列分析結果顯示，那些認為香港經濟現況差的市民，覺得家人之間的溝通減少了、家人之間的關懷減少了，以及不滿意總體家庭生活的比例，均較其他人士為高。

現在讓我們看看，市民對於未來三年香港經濟前景的評估，與其現時家庭生活狀況兩者之間的關係。認為香港經濟會變好的受訪者，其滿意總體家庭生活、感到家人之間的關懷增加了，以及人生態度更加積極的比例，均較其他人士為高。

接下來，我們將討論失業人士家庭生活狀況和在職人士家庭生活狀況之間的分別。在我們的調查中，有 15.3% 的受訪者失業。與在職受訪者相比，失業受訪者對家庭生活的滿意程度比較低，與家人之間的溝通明顯減少，與配偶的爭吵增加。不過，我們發現就業狀況和「與其他家人的爭吵」一項，在統計上沒有顯著的差異。而在職受訪者無論在家庭團結方面，或積極的人生態度方面的表現，都比失業受訪者為優。

對於市民來說，失業和減薪都是真實的憂慮。那麼，這些憂慮與家庭生活狀況有沒有關係呢？相對於不擔心自己和家人

6 家庭在經濟不景時期的抗逆能力

失業和減薪的受訪者，擔心家人有上述經濟困境的受訪者，在家庭生活上明顯較為負面。擔心者較多不滿意家庭的整體生活狀況，認為家人溝通、家庭團結和家人互相關懷的程度都有所減少，與配偶及家人的爭吵增加，而且較缺乏積極的人生態度。

有關物業按揭和負資產問題與家庭生活狀況的關係，可以看到兩個不同的比較。我們把物業按揭分為未完成供樓和已完成供樓，負資產分為受負資產影響和未受負資產影響。我們發現，未完成物業按揭的受訪者認為，自己的家庭溝通和家庭團結比以前增加，人生態度也比以前積極，更加「珍惜所擁有的一切」的比例，均較其他人士為高。可能是因為受訪者在面對這些問題，需要與家人多些傾談和商討，以解決燃眉之急。而負資產物業對家庭狀況的影響就沒有這麼好了，兩者呈現負相關，包括家人之間的關懷減少，與配偶及家人間的爭吵增加。

最後，我們檢視受訪者的生活感受與家庭生活狀況的相關性。我們用三個指標測量受訪者的生活感受，包括他們的主觀生活壓力程度、抑鬱程度，以及出現自殺念頭的頻度。調查發現，那些生活壓力程度高、抑鬱程度高，間中或者經常有自殺念頭的受訪者的家庭生活狀況的共通之處在於：家庭生活滿意程度較低，家人溝通、家庭團結及家人互相關懷減少，與配偶和家人的爭吵增加，正面的人生態度也較弱。

總結

總而言之，我們的研究數據顯示，香港市民對於經濟現況和前景，普遍持悲觀的態度。然而，在這樣的逆境之下，大多數市民的家庭生活狀況實際上並沒有很大的改變。我們看到，五成半至七成多的受訪者感到對家庭生活的整體滿意程度和家庭生活不同範疇的情況與以往相若。這結果說明香港家庭在面對經濟困境時有相當強的抗逆能力，家庭作為個人的支援網絡扮演了非常重要的角色。

建議

雖然上述的發現值得欣喜，但對我們研究小組來說，最擔心的是，仍有一成多的受訪者對於家庭生活感到不滿意。這一成多受訪者的共通之處是面對各種的經濟困境，包括失業、減薪、經歷負資產，或無經濟能力繼續繳付樓宇按揭等。鑒於上述的研究發現，我們提出以下建議：

首先，我們希望香港特區政府迅速推動香港經濟復甦，盡快結束這種經濟蕭條的局面。更重要的是恢復香港市民對經濟前景的信心。我們希望，在經濟復甦之前，政府全力解決香港的失業問題，起碼要減輕市民對於失業的憂慮。

其次，雖然香港家庭對經濟逆境具有抗逆能力是值得我們鼓舞，但我們不應忽視，由一成多受訪者所構成的弱勢社群，仍亟待幫助。無論是從家庭生活環節還是主觀生活感受的角度來看，他們都是高危的一群，其處境令人擔憂。社會應為他們提供支援性服務，或其他相關服務。在提供服務方面，我們希望政府部門、公營的福利機構，以及非營利的福利機構堅持以「家庭為本」的服務方針。「家庭為本」的服務對象不僅包括高危人士，同時也要考慮他們的家庭的整體需要，以及其他家庭成員的個別需要。

最後，「預防勝於治療」這句老話提醒我們，應針對大部分仍然作為支援網絡的家庭，開展進一步教育及推廣工作，鞏固甚至繼續提升家庭的抗逆能力。

回應現時家庭需要的社會服務

（馮民樂）

我今日演講的題目是「鞏固家庭，抗逆自強」，主要分五個方面：第一，家庭的重要性；第二，政府政策的目標；第

8 家庭在經濟不景時期的抗逆能力

三，我們當前面對的挑戰；第四，家庭問題的成因；第五，切合現時家庭需要的社會服務。

家庭的重要性

家庭的重要性實不用多講。大家都知道，家庭是人類關係中最源遠流長的制度，是家庭成員從中獲得力量的泉源。家庭為家庭成員提供親密感和安全感，提供互相扶持、關懷和分享。家庭是一個人學習基本道德價值觀念的地方，家庭成員在共同應付衝突、危機和患難的時刻提供支持，並學會相親相愛及彼此關懷。

政府政策的目標

政府的政策實際上非常重視家庭作為社會的一個基本單位，因此，家庭及兒童福利服務的目標便是維繫和加強家庭凝聚力，促進家庭和睦，協助個人和家庭預防或應付問題，並為未能自行應付需要的家庭提供協助。在 2002-03 財政年度中，社會福利署在家庭及兒童福利服務的預算開支超過 18 億元。

當前面對的挑戰

正如聯合國的報告指出，家庭正面對許多挑戰，是全世界普遍存在的現象，如家庭結構的變化，其中包括核心家庭和單親家庭增加、家庭人數愈來愈少、二人家庭數目增加等，「二人」包括夫婦、母子、父子、兩個男人、兩個女人等，此情況外國較多，香港較少。

2001 年的人口普查統計給我們的啓示之一是，從現時推想到 30 年後，香港將出現家庭垂直化的現象，這情況在外國已經開始了。將來的香港家庭可能會是幾代同時存在，但不一定同堂；亦有可能一家人之中，一個成員在加拿大，一個在香港，一個在大陸。由平輩人組成的家庭愈來愈少。這是人類有史以

來從未發生過的現象，將對家庭產生很大的影響。如此看來，家庭凝聚力將降低。

近年香港經濟不景，一些社會現象，例如劇增的離婚及單親人士、自殺及家庭暴力案件等，尤其令人擔心。我們可從如下數據中看到香港家庭凝聚力的下降。

單親家庭的數目逐年增加。1991 年為 34,000 個，到 2001 年為 58,000 個，上升達七成。相對來說，與未滿 18 歲的子女同住而又曾經離婚的人士的比率增加不多，現時的比率為 3.7%，1991 年是 2.3%。至於結婚率，現在年輕的一代較多選擇不結婚。以前，每年 1,000 人有 10 人結婚，現在降低到 5.8 人。離婚率卻不斷上升，1991 年為 1.4%，現在飆升至 2.3%。

虐待兒童的舉報數字趨於穩定，2002 年的最新數字是 520 個個案，較上一年跌了三個百分點。而虐待配偶的舉報個案數目增加極為顯著。數字可能反映現時舉報人數增加，亦可能是虐待配偶現象真的增加。男女被打的個案合計，2001 年與 2002 年相差 25%。男人被打也非常嚴重。自殺個案今年已突破 1,000 人大關，比 2001 年增加了 3.7%，當中香港整體人口增加也是一個因素。在全球化的趨勢下，香港的貧富懸殊的差距顯著加大。

總括而言，任何導致家庭問題產生的成因，應該從家庭的人際網絡及多個層面的因素，加以全盤的考慮。危機因素及保護因素等均應由家庭人際關係方面加以調和。因此，家庭人際關係是預防、處理及控制家庭問題的工作重點。這些正是政府的工作所在。

家庭問題的成因

家庭問題的成因非常複雜，不可完全歸咎於某個因素，如婚姻破裂、經濟不景等，這些因素可以影響家庭問題的產生，但家庭問題未必只是某個因素造成的。通常有三類因素影響家

家庭問題的產生：一是危機因素，可以增加家庭問題產生的可能性；二是保護因素，保護家庭在承受家外壓力和逆境時不產生問題；三是突發因素，有些突發事件引起家庭問題。讓我們分析一下這些因素。

危機因素包括多種個人心理因素，譬如有些人對子女有不恰當的期望、抑鬱、自尊很低；也包括家庭或社會因素，譬如出生時家庭已經破裂、孤兒等；還包括社會文化因素，尤其種族排斥；最後包括經濟環境的經歷，譬如負資產、失業等。這些都是外圍因素，影響個人和家庭。

其實，家庭一些保護因素可作為屏障，幫助個人及家庭抵抗逆境帶來的負面影響。如父母從未想過孩子偷了家裏十塊錢、發覺配偶有第三者、隨時引發的家庭暴力、自殺等，有些人不知該怎樣處理這些情況。穩固的家庭關係可以緩衝這些突發因素帶來的負面影響，可以幫助家庭成員解決問題。同一個事件，為甚麼有些人會這樣做，有些人不會這樣做呢？家庭抗逆能力和保護因素使然。

這些保護因素可在三個層面中產生影響。在個人層面，保護因素包括收入、教育、解決問題的技能、處理壓力的能力、心理及生理的健康及力量等。家庭層面的保護因素包括家庭成員之間的互相關懷和支持、家庭凝聚力及適應力等。社區層面的保護因素包括社區人士或鄰里之間的互相照顧及支持網絡、幫助別人的機會、可振奮人心的榜樣，以及容易得到醫療及社會服務的機會等，這些都可以在家庭網絡之外，為面對問題的人士提供支援，增強力量。相反地，如果這些保護因素減弱或失效，家庭就比較容易產生暴力或自殺等惡性事件。

除了保護因素之外，家庭抗逆能力會隨著家庭成功應付壓力或解決衝突的經驗而增強。其實，這個模式好像人體抵抗病菌的能力一樣。出生時，母親給了我們抗體抵禦病菌的襲擊；長大後就要學習自己抵抗病菌。人體在學習抵抗病菌的過程中形成自己的保護屏障。

如果個人、家庭和社區的保護屏障良好，即使存在負資產、抑鬱、失業等問題，個人和家庭也較有能力經受這些突發因素。

總而言之，危機因素未必導致家庭問題，因為有保護因素作為保護屏障，充當家庭抗逆能力的泉源。突發因素對於家庭既有負面影響，又有正面影響。負面影響是存在一個危機，正面影響就是在處理負面影響的過程中，加強了家庭的「免疫力」。

上述因素都是家庭人際關係的重要環節。如果我們想要預防、處理和控制家庭問題，就要從家庭人際關係入手開展工作。

切合現時家庭需要的社會服務

「社會福利改革」這名詞，可能是大家在最近幾年聽得最多的一個名詞。香港社會福利在最近十年中有很大的擴展。現在，政府許多改革都希望能夠切合現時的社會需要，提供更符合成本效益的福利服務，以確定福利服務的持續性，支援有需要的人士，使社會福利服務更加多元化、多選擇，以及更容易獲得。

2001 年，社會福利署委託香港大學完成了一項對香港家庭服務比較全面的檢討。該檢討的主要目標是，盡可能善用有限資源，提供適切的服務。

預防性服務是非常重要的，然而常常被忽視。以往的家庭服務將大部分時間和資源都用在補救性服務上，預防性服務非常零散，缺乏系統性、全面性和針對性。而家庭的需要正在不斷轉變，以往的服務手法不能迅速作出有效的回應。政府採取根據家庭服務的檢討，三管齊下，提出在三個不同層面為家庭提供一系列的預防、支援及專責服務，以增強家庭的抗逆能力，防止家庭問題的發生，並及時處理已經發生的問題。

第一個層面是預防問題和危機；第二個層面是支援服務，從發展計劃到深入的輔導；第三個層面是在問題發生後，提供專門服務和危機介入。增強家庭「免疫力」需要從這三個方面開展工作。社會福利署和非政府機構已經做了大量的工作。

第一層面服務是預防問題和危機。在過去的一年裏，政府已加強各種預防工作，舉辦了許多大型宣傳活動和社區教育活動、特定的家庭教育，以及外展工作。目的是預防問題發生，盡早識別需要特別照顧的家庭，改善服務的方便程度，即市民在有需要的時候，可以盡快找到想要的服務。

舉辦宣傳及社區教育活動的目的，是促進市民認識防止家庭暴力，及早尋求適切援助的重要性，使市民學習應付挑戰的知識和技巧，重拾對家庭及社區暴力事件的正確價值觀和態度，並向市民灌輸家庭關懷的觀念，使他們認識到，家庭是支持家人應付人生各種挑戰的動力來源。

2001 年 12 月至 2002 年 7 月，我們開展了一項題為「家庭動力迎挑戰」的宣傳活動，包括各式各樣全港及地區性的活動。後來根據這項活動推出了一系列電台節目、電視劇集和錄音帶，並出版了一本小冊子。當時參加的人數達三萬多人，如果加上收聽電台和觀看電視節目的人士，被影響的市民更多。電台廣播劇播出後，當即有一百多位聽眾致電電台回應。

從 2002 年 8 月到現在，我們正在開展「凝聚家庭、齊抗暴力」宣傳活動，盡可能促使市民認識家庭暴力，及早尋求適切援助的重要性。活動包括舉行標語創作比賽、海報設計比賽、製作電視宣傳短片和電台節目、尋找「家庭抗逆大使」等。為了加強這項宣傳活動的持久性，社會福利署現正在地政總署和房屋署的協助下，安排在全港各區議會轄下地區內指定地點的路旁擺放橫額、街板和海報作宣傳用途，方便市民在面對困難時尋求協助。大約三個星期之後，大家可能會在街上看見我們的宣傳廣告牌，內容是說，當你面對困難可以到哪裏找到幫助。

這是一項突破性的舉動。以前只有區議員使用街板宣傳自己，我們很少用。現在，社會福利署和非政府機構也用街板宣傳服務，其實是非常重要的環節。遇到問題的人未必前來參與我們的宣傳活動。如果他們不肯來，我們就不能給他們提供服務。宣傳就是盡量用多種方法接觸他們。

為加強宣傳活動的持久力，社會福利署還從 2002 年 7 月起，在全港推行一項「傳心傳義」的義工運動，呼籲各界攜手合作，推廣積極的人生觀，並透過義工和社會知名人士分享人生經歷，鼓勵市民關懷互愛。

另外，從 2002 年 9 月開始，在衛生署聯合籌辦下，我們在母嬰健康院為受虐兒童的父母舉辦健康教育和改善親子關係活動。還有倡導社區關懷和社區抗逆能力的義工運動，成立家庭支援網絡隊。

最近，大家可能從報紙上看到，從 2003 年 1 月開始，社會福利署與警方制訂了強制轉介制度。對於家庭暴力個案，即使當事人不同意，警方也有權轉介給社會福利署，以便及早介入，不要等到問題進一步惡化。

第二層面服務是綜合家庭服務中心提供的服務。在支援工作層面，政府已把以往的家庭服務中心轉為綜合家庭服務中心，為有需要的家庭提供全面的資源、支援及輔導。這些服務有的針對抗逆能力，有的針對解決已經出現的問題。綜合家庭服務在社區中好像爪一樣，盡量抓住資源，而且只要有需要的人士來到綜合家庭服務中心，中心便盡可能為他們安排相應的一站式服務。

第三層面服務是專為有危機的家庭而設，在提供專業服務方面，政府已設立及加強專門服務，幫助亟需援助的家庭重新培養抗逆能力。其中包括五個保護家庭及兒童服務課、首創的 24 小時家庭危機支援中心、第四間婦女庇護中心，以及自殺危機處理中心。這些機構可以迅速回應並介入危機。