



前言

靠著神的恩典，投入網上輔導(Internet Mentor)工作整整四年。這工作越做越有迫切感，原因有二：其一是現今網路技術發展速度極快，而且已進入每一個人的生活圈子裏，成為日常不可或缺的部分，加上網民數目增長速度也相當驚人；其二，在研究網路文化的同時，發現網上的討論區遍地開花，網民踴躍積極參與討論，寫網誌的人越來越多，但是爭論的情況也越來越激烈，往往是你一言我一語的，好不熱鬧。甚至有不少是專門針對牧者傳道的惡意批評、挑剔。反而針對個人問題又真正能提供合符聖經原則的論點，實在並不很多。因此筆者覺得，以一對一的方式來提供針對性的輔導方法會較為有果效。因此決定參與以電郵方式與網友交通，提供輔導的網導工作，這些網友都是來自多個純傳福音網域的回應表。

研究數據基礎

這四年來筆者的信箱之下，共累積了超過3,300多個名字，換言之，這三千多人若有任何來信，便由筆者負責回覆，有問題也由筆者解答。

網友在福音網站填寫回應表後收到的第一封回信，是由網站系統草擬發出的，從第二封來信開始才是網導工作的開始。筆者所負責的三千多名網友中，有兩封以上來信的超過630人，回信率統計有20%，即登入網站又與網導員有通信的，每10人中只有2人，四年累計與網友往來通信共超過5,600

封。有的是來了三幾封通信後便沒有再續；有的一年來一兩封；有的隔了很長時間才再來信，多數是遇上困難，或有心結解不開，需要尋求幫助的時候，他們便會想起要找網導員。最多通信的一位網友，四年以來共往來了700多封。網站的要求是有信必覆的。

本文研究分析的資料也就是基於這四年間，以超過5,600封的往來電郵作基礎，有幾點需要說明一下的：

1. 這個研究的數據，只是筆者個人的網導資料內容的分析，並不代表整個網導工作所面對的問題。相信會有一些問題筆者可能不曾遇過的。
2. 網友大部份來自國內不同地區，而且分佈相當平均，位於大城市的網友較多，相信這是基於通信設備較普及，但並不凸顯某地區或城市出現不尋常的情況，所以這研究所覆蓋的地域，可算是相當平均而沒有特定性。
3. 近期收到的回應有部分是透過手機傳出的，而手機傳送的回應資料是沒有顯示年齡、性別及屬靈歷程的選項，因此年齡、性別及屬靈歷程的三項統計中出現相當數目未知的數據。不過此類網友回信率相對偏低。

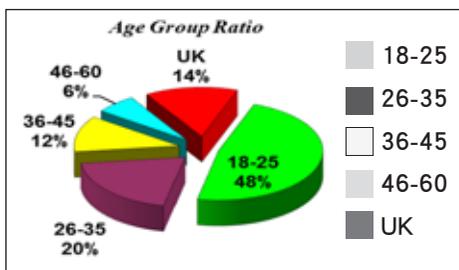
統計數據

一、性別與年齡分佈

網站將登入的網友年齡分為四個組別，分別是18-25歲，26-35歲，36-45歲及46-60(以上)，以手機

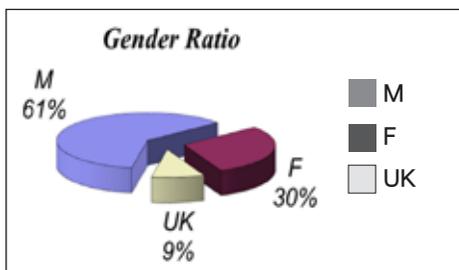
回應的網友是沒有提供此項資料。網站所定最低年齡是18歲，這是由於國內不容許向18歲以下人士傳福音的，但實際上，筆者網友群中有不少是不滿18歲的，最年幼的回應者只有11歲，但由於沒有低於18歲的組別，所以將未滿18歲的仍歸入18至25的組別計算。從圖表所示，35歲以下的年青人士佔絕大多數，這是符合一般人的理解，這也是最需要福音的一群。(圖中UK代表未知)

網友年齡分佈



在性別方面的大概情況也如一般人的理解，男女的比例是2：1。以手機回應的也沒有提供這項資料，但那只低於10%，對研究的影響不大。

網友性別比例



二、網友覆蓋地區

由於筆者所服侍的對象是使用簡體中文字的群體，所以絕大部份的網友居住在中國大陸，包括了大江南北共406個省市地區，佔了全部信箱名字中的95.7%，而在其中有6.2%只知道來自中國，而不知其所在的省市。另有4.23%是來自海外129個國家地區，包括了歐洲、南北美洲、非洲、中東(包括多個伊斯蘭國家)、亞洲(包括中亞及東南亞地區多個國家)、紐西蘭等地。可見中國人在海外渴望福音信息的大有人在，最為突出的一個案例是在2012年春，有網友到了

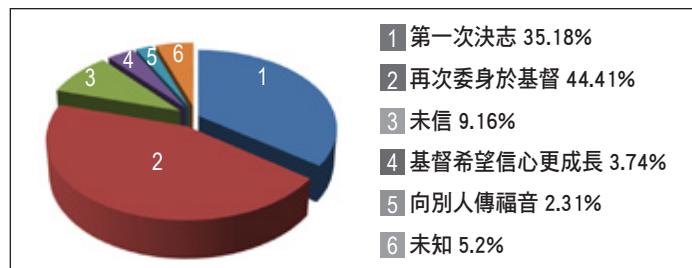
非洲安哥拉的首都羅安達工作，希望在當地尋找華人教會或查經班崇拜，筆者曾多方打聽，直接或間接向多個差傳機構查詢，得到的答案均表示在羅安達沒有任何華人事工。根據網友回覆的資料，在安國有約20萬華工，從事建築、五金、建材、服裝及超市等生意，但找不到華人福音事工。

三、屬靈歷程統計

網站把回應的網友的屬靈歷程分為五組，即：

1. 第一次祈禱決志者；2. 將生命再次委身於基督者；3. 尚未相信者；4. 是基督徒，希望在信心上更成長者；5. 是基督徒，希望向別人傳福音者。從網友的通信中，發現有些雖然選填是第一次祈禱決志接受基督者，但其實並未真正相信耶穌基督的，網導員只能按他們所填寫的作跟進。雖然如此，這些還不清楚救恩真理者，及那些尚未相信的網友，經筆者詳細解釋福音要義及引導後，當中有11位作出了明確的決志祈禱。感謝主！

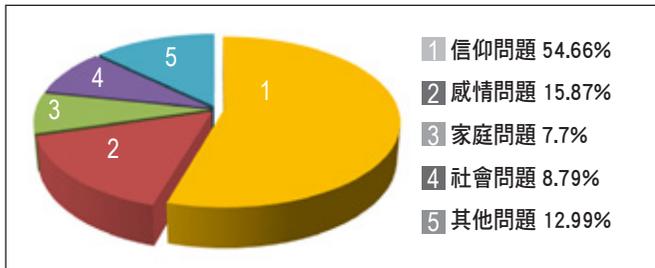
網友屬靈歷程統計



四、問題分析

筆者將網友發出的問題歸納為四大類別：1. 信仰問題；2. 感情與情緒問題；3. 家庭問題；4. 社會問題；5. 其他問題。由於網站的設立是以傳福音為主，網域選用了不同名稱便利搜尋，例如「真愛」、「婚姻」、「上帝」、「耶穌」、「仰望耶穌」、「認識神」、「神的愛」、「神愛世人」、「人生最大的問題」、「回家的路」、「豐盛人生」等等，凡50多個，(註)但內容其實只有一個，就是純講救恩真理。網友們發出的問題也多與網域主題有關。

網友問題分類



1. 信仰問題

回應中最多出現的是有關信仰問題，佔全部問題的54.66%，這類問題包括神學教義、解經釋經、個人靈性、教會問題、宗教及異端。由於第一封回信內有請網友提出代禱事項，讓網導員可以為網友代禱，這項代禱要求也被歸入信仰問題之內作統計，提出代禱要求的佔信仰問題的26.2%，按其代禱要求而發出禱文的有76%。

宗教問題以問及天主教與基督教的分別較多，其次是安息日與主日問題。曾有幾位網友查詢有關東方閃電的問題，其中一人在獲得正確的指引之後，成功脫離了東方閃電。2012年最熱議的題目是「世界末日」及「主再來」。至於個人靈性方面，較多要求教導怎樣祈禱。還有部分涉及祭祖、吃祭祀之物、龍鳳圖案飾物等等，林林總總，這可以反映今日在國內信徒的信仰根基仍然薄弱，而且仍受民間宗教的思想所影響，對真理認識的程度仍有很大的落差。

有關教會的問題並不很多，約佔8.6%，有些是表示不滿教會的行政，或不認同教會領導的處事方法等。雖然有些案例較極端，但也反映出國內教會的一些狀況。

能夠堅持參與查考聖經或願意接受門訓的不多，能完成查考一卷福音書以上的只有幾人。

2. 感情與情緒問題

網導工作中，較多需要處理的是個人感情問題，當中涉及的有情緒問題、婚姻關係、男女交友及戀愛、人際關係等，佔總問題的15.87%。而其中以個人情緒問題佔31.7%，戀愛交往的問題佔

16%，當中有較多問及信與不信的交往，婚嫁是否只在信徒之內？其次是擔心自己的親密朋友不被家人接納，甚至有被拆散的恐慌。

涉及婚姻問題佔23.4%，當中包括了離婚、婚外情、婚前性行為等問題，較突出的案例有一宗在2010年底，引導一個破碎了的家庭破鏡重圓，大大顯出神的作為。涉及離婚案例有好幾宗，其中一宗在差不多兩年來的引導與鼓勵，二人成功復婚，感謝主！

人際關係佔其中的11.3%，情況較多出現於工作上。有一案例較特別的，一位老師對其宿舍室友十分不滿，但經勸導、禱告和聖靈的帶領，二人成了好朋友，還向室友傳講福音。

因學業或升學而影響個人情緒的問題佔17.6%，當中有不少是家長為子女升學問題而煩惱的。

3. 家庭問題

家庭問題佔7.7%，其中兩代之間的問題佔了50%，較為顯著的導因是父母教導的方法和溝通的技巧出問題。

家庭問題中夫妻關係佔其中的25.6%，出現問題較多是夫妻中只有一方是基督徒的家庭。婆媳間出現的問題佔1.7%，比因金錢或經濟所產生的問題的22.7%為少，這兩方面並沒有太特別的案例。

4. 社會問題

被歸納為社會問題類的，包括了傷病及醫療事故、賭博、工作與就業、死亡及同性戀等問題。以醫療傷病問題較多，佔其中的43.8%。

工作及就業問題佔其中的38.8%，有部分是涉及公平交易原則，或靠拉關係爭取擢升上位的問題，國內這種風氣盛行，令很多正義的信徒在升職事上顯得吃虧。

賭博問題雖然佔其中的8%，但遺害極深。有一案例是一位在外地打工的網友，因賭博而輸光了家財，還欠下高利貸，可悲的是放款人竟是自己同鄉。網友雖然誠心悔改，可惜欠債數目不菲，還款乏力，整天在埋怨神沒有救他。

有關死亡的問題約佔其中的7.5%，多數是因失

去親人要尋求安慰。最後是有關同性戀問題佔其中的2%，而且早在四年前已出現。

5. 其他問題

其他的問題佔12.99%，其中包括了移民、不滿政府、社會不公、介紹影音材料、購買屬靈物品、畢業論文、尋找講道材料或其他閒談等等。雖然這類問題超越筆者事奉的範圍，也不符合網站設立的原意，若有可能幫忙的，也會盡力幫忙。

小結

「你們的神說，你們要安慰，安慰我的百姓。」(賽四十1)

筆者認為網導工作的最重要功能，是要使尋找安慰的人得著安慰。神的話就是使人得著安慰的源頭，能給人帶來安慰就是牧養。筆者並非要排除寫網誌的網宣工作，網誌與網導兩者就好比大型的佈道會與個人佈道的分別，兩者同樣重要，互為補足，四年來的工作可以分享一些體會：

一、網導工作貴乎誠懇，雖然只是透過文字作媒體，但言詞、語氣、思想進路和以誠懇的態度回應，收信人閱讀的時候，必可以感受出來，因而得著安慰。

二、網導工作絕不可以馬虎的草草了事，否則失去了網導的意義。曾經閱讀過其他網導員的回信，發覺有些回信不十分認真。

三、網站招收網導員時，並不要求有什麼訓練，其實作為網導工作者，是需要有一些裝備，特別在教義及聖經倫理問題上的認識，有必要有較深的修養。

四、網站的網導工作並沒有「金鐘罩、鐵布衫」，不會不受到攻擊的，四年的工作中，共出現了兩個存心搗蛋的人士，污言穢語，當然可以交給網站管理員處理，不過在交給管理員之前，也給他一次悔改的機會，好言相勸。

能夠在網上事奉是很大的恩典，筆者盼望讀友們能從本文中得到一些啟發，去研究、改善及參與網導工作。並且可以探討一些提供更好網導渠道的可行方法，特別在手機越來越方便，功能越來越多的時候，網導工作也許有其相應轉型的契機。人心中的疑問總是需要獲得答案的，相信一對一的網導工作，在提供安慰的言語功能上，一時很難被取代。

註：

網域名稱是以英文輸入，由於本文並未徵求網站同意，域名不便公開，此處所列舉的中文譯名只作介紹之用，從網友回應資料中可找出類似不同的網域計有58個。

(作者為三藩市灣區一教會長老，從事網導工作超過五年，本文乃作者前四年的工作分析。)