

青年社會工作的理念

陸偉聰 *

前 言

社會工作是一門專業，它不單從理論層次脫離了社會學的約束，自成一門獨立的學科，而且從實用的層面發展出多個不同的工作領域，包括個案工作、團體工作、社區工作等不同的工作方法，同時也發展出以不同的服務對象的工作實踐理論，包括學校社會工作、工廠社會工作、醫院社會工作、家庭社會工作、老人社會工作、兒童社會工作、青年社會工作等多種不同的範疇。

青年社會工作的概念

青年社會工作主要的服務對象是青少年和青年人，由於不同的社會對年青人的界定有不同的標準，因此在闡述青年社會工作的同時，很難將青年的年齡界限作一個放諸四海而皆準的尺度，不過雖然對青年的界定沒有一致的標準，但不會影響我們探討青年社會工作的概念。

青年社會工作是指將社會工作實施於以青少年及青年人為主要服務對象的身上；運用社會工作的專業知識和技術，對於青年人的需要，包括在經濟的、社會的、情緒的，以及家庭方面提供預防、治療及培育發展等方面的專業服務。因此青年社會工作沒有局限於某一個指定的服務場所，青年工作可以在青年中心、社區組織、教育機構或戶外場所進行。

* 澳門理工學院行政暨應用科學學校兼任講師、澳門青年委員會委員

青年服務的價值與意義

青年服務是青年社會工作的具體表現，是針對青年人作為特定的服務對象，透過社會工作的理論基礎，配合具體的工作技巧，來達到服務社會的目的。然而，在我們開始運用專業的時候，必須要找到它的價值與意義，才能驅使我們契而不捨地推動我們的服務。

1. 重整社會動力

青年人是社會動力的來源，以人口的比例來說，一般都佔有生產力的大部分，根據澳門統計暨普查司一九九三年七月公佈的《第十三次人口普查暨第三次住屋普查》人口統計數字顯示，年齡在10歲至39歲之間的人口，佔了總人口的55.48%，顯示在澳門居住的人當中，有超過一半是屬於青年人這個層次的。而根據澳門統計暨普查司公佈的另一份《就業調查－1996年第一季》的資料顯示，在勞動人口方面，14至34歲間年齡層的人士，也佔了總勞動人口的44.96%，可想而知青年人在社會動力資源上，佔了近一半，對社會的發展是舉足輕重。

然而，社會的人力資源是否能夠得到充分開發，而人力資源之運用又是否能充分地被利用，這是一個很值得關注的問題，從有關的統計數字來分析，25歲至34歲的人口有83862人，但這個年齡層的就業人口只是62531人，只佔了該年齡層人口的74.57%，可見大約還有25%的青年人仍未投入勞動力市場，影響這些人投入社會的因素很多，如能有效協助青年人突破發展的障礙，發掘青年人的潛能，這將對社會的發展有莫大的裨益，青少年服務的目標就是要重整這些社會動力，讓社會的資源盡量發揮。

2. 緩和社會矛盾

社會上的資源分配，不是完全平均地分佈在每位成員當中，往往因為年齡、性別、種族、信仰，甚至因為個人的經濟環境、健康狀況及教育程度的差異而令社會上出現不平等的現象。

因年齡關係而存在的不公平現象就更為明顯，而傑達·馬特拉斯（Judah Matras）也說：“一般而言，社會係由成年男性所支配與控制：女性附屬於男性，兒童附屬於成人，而中年人往往支配年輕人與老年人。”¹

這就是說社會上大部分的資源是掌握在成年人手中，尤其是中年人的手中，而這群社會的中堅分子擁有經濟的決策權，同時憑着優先的權力取得較高的回報，包括金錢、名譽、地位與權力。

年青一群在未進入這個社會權力階層之前，都要面對在教育、就業、政治參與和其他權益方面的競爭，青年社會工作的作用，就是如何幫助青年人在這場競爭中建立

1. 《社會不平等——社會階層化與流動》，105頁。

傑達·馬特拉斯著，李明 譯，台灣：桂冠圖書公司，1990。

自信心，保持理性的態度，積極和有建設性地去融入這個社會，以圖減少因為社會不公平而導致的各種衝突。

3. 推動社會改革

社會的運動往往是由於傳統的社會制度未能配合到社會環境的改變而產生的，傳統的社會制度是操縱在社會一群既得利益者手中，在既得利益的利誘下，原有的勢力會竭力維持社會原有的制度，卻忽略了社會環境的變遷，青年工作的焦點就是如何洞察社會的變化，使原有的社會制度可適應社會的演變。縱觀中國歷史上多次的社會改革，包括清末光緒期間的維新運動、1917年的五四運動、以及1989年的六四事件的發生，都是由一群對社會的變遷具有前瞻眼光的年青知識分子所推動。

社會改革的實現通常需要從制度層面着手，但在蘊釀的過程中，則需要經過社區教育、社會動員、團體互動及制定政策等步驟，才達到社會改革的目的。青年工作的目的是推動社會朝向積極的方向發展，以科學和理性的態度去探討社會的問題，透過社區教育活動讓更多社會人士去認識改革的需要，並組織一些中堅分子去推動有關的工作，以便能結集出團體的力量和共識，形成一個有組織的群體去表達具體的素求，從而在制度的層面來確立社會改革的實現。

4. 治理社會問題

犯罪問題是社會發展的一個矛盾現象，社會的發展愈快，社會的犯罪問題就更複雜，這包括了犯案類型的多樣化和嚴重化、犯罪行為的組織化、犯罪者的年齡年輕化等。

根據澳門社工學院兼職導師陳欣欣博士發表的《澳門青少年犯罪問題》一文中指出：“在1993年及以前，澳門的青少年最普遍是在15歲時犯罪，1989－1992年達33.5%、1992年達38.2%、1993年達37.6%，但在1994年時，則以14歲時犯罪的青少年佔最多，達36%，而15歲者則只有20%，這是青少年罪犯年齡下降的一個象徵。此外，1989－1992年14歲及以下犯罪的青少年佔17.3%、1992年的佔55.9%、1993年的佔56%、1994的佔70%，而年齡在13歲以下的青少年罪犯在1989－1992年中佔29.1%、1992年的佔27.6%、1993年的佔32.3%、1994年的佔34%；由此可見，青少年罪犯年齡在14歲及以下者佔全部青少年罪犯人數一半以上，近年更達七成之多，而年齡在13歲及以下者也在逐年增加之中，這也是青少年犯罪年輕化的另一個象徵。”

因此青少年犯罪的問題已經成為社會上一個令人關注的課題，青少年的服務也因而承擔了一個重要的責任。青年工作針對青少年與社會不協調的關係，從年青人對社會的疏離感而陷於社會邊緣的處境出發，提供有效的心理輔導和團體活動等治療性的服務，使青少年在明白了自身的處境後，逐漸脫離犯罪的誘惑，又或者為那些自覺性較低，依賴性較強的年青人提供一個支援系統，使他們能夠在社會工作者的協助下，建立一個較積極的生活目標，重新面對新生活。

青年社會工作的理論架構

1. 倫理道德

從事青少年服務的人士，在工作中必然碰到很多與社會價值觀和倫理道德標準發生衝突的問題，如果青年工作者本身能有一套清楚的倫理道德觀念和專業的守則，當遇到挫折與挑戰時，便可以堅定自己的信念，不會迷失於價值標準的灰色地帶中。因此，人生觀和職業道德是支持一個青年工作者提供服務的信念基礎。

• **人生觀**：人生觀牽涉到人與自然和人與人之間關係的探討，青年工作者的工作範圍通常以着重人與人之間的關係。如何調衡人與人之間的關係是青年社會工作者首要的工作任務，一方面是與案主建立互信的關係，另一方面清楚與案主的工作關係，工作員在面對案主的時候不能有以下那些不正確的觀念：

1. 工作員是強者，案主是弱者，所以你需要我的協助。
2. 工作員是施恩者，幫助案主是出於同情他。
3. 工作員要徹底幫助案主，以致可介入他或她的私人生活，與案主建立親密的感情關係。
4. 工作員是道德仲裁者，對案主的行為進行批判。

人生觀的另一個課題是青年社會工作者必須要深信每個個體存在的價值，無論案主的遭遇如何，工作員必須堅持案主的問題必有出路的信念，而且工作員對事物的看法也要採取樂觀的心態，這樣案主在工作員支持下，才可以慢慢建立起自信心來。

• **職業道德**：青年工作者的工作內容，絕大部分是接觸人，因此社會工作者必須持守嚴格的專業守則，才能發揮到最佳的服務水準，以下是澳門社會工作人員協進會在一九九六年七月五日制定的《澳門社會工作專業守則》中有關“一般職業道德行為標準”的條文，可以作為青年工作者在提供服務時的參考：

1. 尋找並了解本身的價值及行為狀況與所服務的宗旨。
2. 維護並提高專業價值、知識和專業方法，避免任何損害專業功能的行為。
3. 認明專業或個人的限制，鼓勵所有相關知識與技術的使用，並應用科學方法做探討。
4. 提供專業知識與技術，以促進良好政策與方案的推展，提升社會中每個人生活的品質。
5. 認明並說明個人、團體、社區、國家與國際社會問題的社會需要，以發揮社會工作專業作用。
6. 有義務向所服務的人士、機構和社會交代，確保服務的質素。
7. 在服務時應廉潔、公正、有禮，並勇於承擔責任。

8. 在從事研究工作時，須審慎考慮所採用之手段對個人和社會可能導致的後果，保障他人免受傷害。
9. 恪守專業道德守則。

2. 宏觀認知

· **歷史背境：**青年工作者在提供服務之前，應該對服務的發展過程及其原有歷史淵源要有一個概括的認識，否則工作人員對服務有不知從何入手的困難，也比較難掌握到服務對象、服務機構和服務社區的特質。如果工作人員對有關的歷史背境有深入的認識，實有助青年社會工作者對服務產生認同感，培養更積極的工作態度。

· **社會環境：**青年工作者在提供服務的時候，千萬不要只把焦點集中在案主的身上，因為一個問題的產生，往往不單是由案主一個人所引起，問題成因的背後必然存在着多種因素，可能是案主成長過程中身邊的家人或朋友、也可能是社會制度的問題，導致問題延禍在案主的身上，因此青年社會工作者應該看清楚服務對象所處的社會環境，包括案主周圍的人物、出入的場所、生活的方式和所處的社會制度，這樣工作人員才可以知道服務的目標與工作的重點。

· **相對行為：**人類的各種行為不會是由遺傳基因決定所起的自動反應，每一個行為的背後，必然存在着誘因，這可能是由一個刺激所引起，又可能是行為發生前的動機所驅使，甚或行為者本身在無意識狀態下的結果。

青年社會工作者對案主的行為，必須保留着一種客觀的觀察態度，不應該只從某一個角度去判斷案主的行為成因，例如不要只從心理學行為學派的角度判定案主的行為是因為有了刺激才發生，也不要以為案主的行為背後一定隱藏着某些動機，又或者以為弱智人士的行為是沒有意識的。所以青年社會工作者在了解案主行為的時候，要先找出與案主行為相關的線索，才判別那些是產生案主行為的相對原因。

3. 微觀技術

· **人際關係技巧：**人際關係的好壞，決定了社會工作者能否提供到良好服務質素的先決條件，如何開創良好的人際關係，與案主保持着一個互信和諧的關係是所有青年工作者優先考慮的課題。

人際關係往往建立在人與人之間的溝通上，社會工作者必須要認真掌握好溝通的各種不同的模式，一方面明白案主所採取的溝通模式，另一方面警惕自己與別人溝通的方式，以破除溝通過程中的障礙，這些溝通模式按照維琴尼亞·薩提爾（Virginia M. Satir）所說的共有五種，即討好型、責備型、電腦型、打岔型和一致型，社會工作者能夠熟識這些溝通模式的特性，一定能改善與案主的溝通²。

2. 《家庭如何塑造人》，67頁。

維琴尼亞·薩提爾著，吳就君譯，台灣：時報出版公司，1983。

溝通方面還有其他的技巧要配合，包括社會工作人員要耐心傾聽案主說話，了解案主的人格特質和觀察案主的身體語言，從案主說話時的眉目、眼神、嘴巴動態、手勢、身體的移動和語氣等訊息來判斷案主的意向。

· 諮商輔導知識：青年工作者經常會遇到很多因為群體生活適應困難，及缺乏自主能力的青年，為解決這類型問題，往往需要到個案工作的介入，而個案工作主要是透過諮商輔導來實施。

諮商輔導是一個增進當事人了解及處理自己問題的能力的一種助人的過程，因此社會工作者因應不同的輔導環境及案主的狀態，而應用不同的諮商輔導知識來為案主服務，根據游黎麗玲所歸納的諮商理論³主要可分為五種：

1. 當事人中心治療法 (Client-centered Therapy)
2. 論理情緒治療法 (Rational -emotive Therapy)
3. 行為矯正法 (Behaviour Modification)
4. 個人心理學 (Individual Psychology)
5. 現實治療法 (Reality Therapy)

· 團體動力的運用：在闡述運用團體動力之前，我們也需要知道社會團體工作在青年社會工作中的作用：團體工作運作的情境是在一群相互影響的年青人中，構成的要素主要包括團體中的人、團體、問題及場所。因此團體工作在青年社會工作的功能主要是利用團體中的各種要素，去介入青年問題當中，藉着團體的動力去推動團體朝向事前所擬定好的目標。

團體動力的運用，要先具備三個先決的條件：同感、尊重和真誠。同感是要工作人員切身處地投入案主的感受當中；尊重是需要社工員對案主的人身自主權給予尊重；而真誠可在團體成員中建立互信的關係⁴。

根據吉絜拉·克那普卡 (Gisela Konopka) 的論點⁵，青年社會工作者運用團體動力的時候，是可以透過以下各媒體實施的：

1. 社會工作人員和團體成員間專業的人際關係的發展；
2. 團體成員間的人際關係；
3. 語言的溝通；
4. 非語言的溝通；
5. 意圖性的選擇、創造環境。

3. 《學生輔導》，263 – 296頁。

游黎麗玲著，香港：中文大學出版社，1990。

4. 《小組輔導與心理治療》，117 – 123頁。

林孟平著，香港：商務印書館，1993。

5. 《社會團體工作》，164頁。

吉絜拉·克那普卡著，廖清碧、黃倫芬等譯，台灣：桂冠圖書公司，1983。

結 語

青年社會工作的發展是社會工作專業化分工的一個現象，而青年社會工作的特點是透過各種社會工作方法，包括個案工作、團體工作的技巧，以青少年及青年作為服務對象，利用青年中心或社區中心、學校及外展社會工作等情境的聯合，達到青年社會工作的服務目標。

