

淺談青少年外展社會工作

陳慧女

壹、前言

街頭遊童（本文所指遊童，泛指在街頭遊蕩的兒童及青少年）已成爲世界性的普遍現象。不同國家的遊童成因也多少有其類似之處，綜而言之，大抵有以下幾個「動機上的因素」：家庭破碎、兒童疏忽或虐待、貧窮、勞動力的遷移、雙親死亡、長期失業問題、住宅供給短缺等（Roux, 1994）。尤其是在邁向成年階段的青少年時期，因其身心發展、社會適應都處在多變之時，上述的這些因素都可能成爲其發展階段中的危機，事實上，這些危機問題的解決都必須耗費極大的個人及社會成本。

環顧社會工作的發展，早期宗教慈善團體走入貧民社區，提供貧窮者實物及心理的支持，即爲初始走入社區的外展工作方法。歷經二、三個世紀以來的發展，雖然社會福利愈趨多元，但在直接服務方面所提供的服務方式大抵不脫個案、團體、社區工作方法。爲能提供案主適切的服務、專業的社會工作者也不斷在模塑處遇、介

入的技巧；尤其近年來青少年逃學、躉家、未婚懷孕，犯罪行爲等問題的愈趨嚴重，與其事後提供關懷輔導的補救服務，不如事前的預防宣導服務，更能收實效。

既然青少年的問題愈趨多元，且其主動求助的動機偏低，因此，專業工作者對於此時期的案主群所提供的福利服務內容與方式，就不能只是停留在傳統的方法階段，而應發展具多元化、貼近其需求的福利服務。其中，「外展服務」的主動出擊方式，應是較能貼近青少年，並與之同步成長的工作方法。因此，本文即在簡介外展工作、實施現況，並就實際上可能遭遇的問題加以討論。

貳、何謂外展社會工作

一、外展社會工作釋義

在國內已出版的社會工作辭典中並未提及外展社會工作（out-reaching social work）的定義，故在此謹參考相關實務工作的經驗爲青少年外展社會工作做以下的定義：它是一種針對兒童及青少

年所做的服務工作，以逃學、蹺家、失依、無家可歸的兒童及青少年為服務對象，社會工作者至其經常流連聚集的地方，主動與之接觸並建立關係，結合個案、團體、社區工作等方法，就其所遭遇之家庭、學業困擾、情緒、職業適應、休閒活動等問題，提供立即性、緊急性、甚或是長期性的服務，這些服務內容包括：心理輔導、課業指導、資源提供、轉介服務、康樂或教育活動等。

廣義而言，外展社會工作是以社區工作為基礎，並結合個案、團體工作方法，進行主動積極的處遇，對社區中的潛在案主群提供福利服務，而運用在青少年的外展服務，即為青少年外展社會工作。

二、外展社會工作在台灣的實施情形

台灣地區曾經實施之青少年外展社會工作，以民國六十七年至七十年期間，張老師首先參照國外街頭社會工作(Street Social Work)所推展的「街頭輔導工作」為最初的先驅，其以經常出入不良場所或在鬧區遊蕩，以及生活發生急困之青少年為服務對象。然而，當時在推展該工作時，卻遭遇以下的困境：服務方案理論基礎模糊、志願服務人力素質不齊、督導制度未盡理想、與有關單位之協調配合不足、輔導對象與輔導功能不夠明確，以及缺乏固定工作據點等問題而暫停(吳澄波，一九九四)。

在近二十年之後，台灣的青少年問題比以往複雜，一般的社會工作所從事的服務方式仍以問題發生之後的處遇、治療為主；在事前的預防工作仍稍嫌不足。由於事前的預防可以將問題防患於未然，並將問題的嚴重性降低，所以外展社會工作便有別於長久以來的個

案、團體工作方法，而在關注青少年問題的趨勢之下，已有若干的民間團體開始在推展。目前有天主教善牧基金會(楊士範、周瑞德，一九九七)、勵馨基金會等團體於台北市地區進行實驗性質的外展工作。

叁、簡介二個外展工作方案

簡單瞭解台灣本地的外展經驗之後，以下擬介紹二個外展的相關方案，一為南非、一為香港的模式，以茲參考。

一、南非——街頭智慧(Street-Wise)方案(以下引自(Roux, 1994)):

由於南非的政治暴動，黑人區缺乏就業機會，致使許多人必須遷移至白人居住的城市謀生。這種遷移的勞動系統造成孩子們必須受託於他人，而缺乏父母管束的孩子則易於走向街頭生活。此外，由於工業化與現代化，傳統的大家庭為核心家庭所取代，使得家庭結構發生改變；再加上黑人在社會福利資源方面原本就較為匱乏，無法擁有較好的生活品質，因此，許多的民間團體紛紛成立藉以提供所需，「街頭智慧方案」也就應運而生。

該方案是在一九八六年由南非人類學家Jill Swart及教育家Chris Williams所規劃實施。它是由非官方單位、無種族區別的宗教團體所組成，致力於街頭遊童的教育及工作技巧訓練。方案的基本理念：所有的孩子都應有發展個人潛能的機會與權利，而且在往後的社會中知道如何選擇其生活方式。主要目標在提供遊童安置、教育機會、職業訓練，盡可能使其回歸家庭，並增進其基本的生活能力。其工

作模式如圖一所示，並簡略說明如後：

(一)街頭外展(street outreach)：主動上街頭尋找遊童，提供其所需，如：衣服、食物、醫療照顧、保護其免於受虐待，以及教育方案等。

(二)庇護所(shelter)：創造一個如家一般溫暖舒適的安置場所，提供其休閒活動等。

(三)評估(assessment)：目的在協助遊童的家庭協調及尋找合適的寄養家庭。從社會、心理、教育等三個面向進行評估。首先從社會觀點評估其家庭背景、街頭生活動機，再由心理學角度評估其過去經驗的負面影響、心理諮商的需要程度，最後從教育學取向評估以瞭解其認知發展與教育程度，俾便安排合適的教育資源。

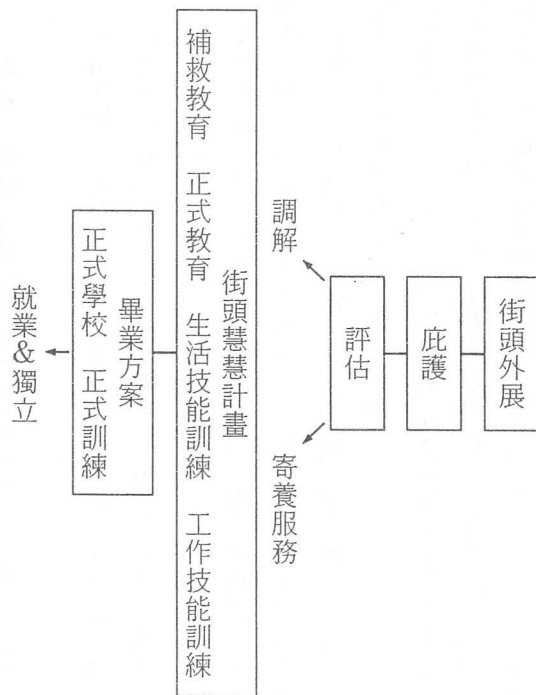
(四)街頭智慧教育計畫(street-wise education project)：主要有以下四方面：

1. 補救性教育方案(remedial education programme)：提供遊童教育，使其具備基本的識字與算術能力，不致成爲文盲。
2. 正式教育(formal education)：於補救教育之後所提供的「一般正式教育系統，以預防遊童錯失教育發展中的重要學習時機。
3. 生活技能訓練(life-skill training)：提供健康及衛生教育、性教育、藥物諮詢，以及藝術、心理劇治療等。
4. 工作技能訓練(job-skill training)：協助遊童具備一技之長，使能在社會中謀生。

(五)畢業方案(graduate programme)：爲離開街頭智慧方案的孩子們所準備的正式學校教育或正式就業訓練，其中包括追蹤輔導部

分，爲其創造一新生的空間。

圖一 街頭智慧模式



該方案實施多年之後，有以下的檢討：(1)社區的承諾與涉入是該方案成功與否的關鍵，所以，初期的工作重點是教育社區有關於街頭遊童的概況、方案的特點等。(2)在街頭生活經驗愈久的孩子，他們的能力愈低。(3)絕大多數的孩子具有解決問題的能力，以及在各種環境求生存的能力，但是他們在心理健康及社會適應上有迫切的需求。另一方面，也遭遇到若干阻礙，而未能完全達其成效，其低成功率的原因爲：(1)遊童不知道該方案的哪一部分能協助其自立。(2)遊童習慣獨來獨往，不喜歡受限、(3)本身有其獨特的生活方式與行爲模式，不喜歡被外人打探私事、(4)不願失去自主性。

二、香港的外展工作

香港在青少年外展工作的發展已行之有年，其推展也極具成效。

以下謹引自Peter Newbery(1996)所撰之「Youth outreach—a crisis service for marginal youth」的外展社工員工作手冊。簡略介紹其實際工作方式：

主要的服務標的人口群為十至十六歲、因個人或家庭問題而逃家但尚未涉及犯罪次文化體系的兒童及青少年。工作的基本信念在「提供青少年愛的支持與鼓勵，使其得以解決問題、發展潛能，並進而對社會有正向的貢獻」。工作方式為：由二名社工員、二名志工所組成的團隊，自深夜至清晨六時，在青少年經常聚集之處進行外展工作。工作的目標在重建青少年與正常社會之間的聯結，社工員扮演中介的橋樑角色，與街頭青少年建立信任的關係之後，將之帶至暫時的庇護中心，並適時提供其物質支持、生涯指導、轉介等服務。

至於其助人關係的理論架構乃採用Carl Rogers的案主中心理論。提供孩童一種支持、協助的關係，社工員需有瞭解、接納、真誠的助人態度，必須在街頭的短暫時間內與之建立助人關係，並維持這種關係直至該少年與專業助人工作者接觸。建立並維持「助人」或「友好」的關係是外展工作小組的重要工作。一般而言，街頭遊蕩的青少年和父母親之間有著不良的溝通關係，所以，社工員應該讓他知道有人願意瞭解他，傾聽他的問題，並與他一起討論。

特別一提的是，外展服務和庇護所的安置服務並非二個不相干的獨立個體，它們是一體的兩面，二方面的功能需相輔相成，不能

偏廢。

三、小結

如果以Erikson的人生發展階段理論來看，青少年時期的發展主題為「認同或角色混淆」，在同儕團體與社會經驗中尋求自我的認同與自尊的形成；而其發展危機則有自殺、反社會行為、未婚懷孕、逃家輟學、藥物濫用、吸毒、賣淫、犯罪等行為(Martind, Lecroy & Lortie, 1997)。就青少年發展危機的任務而言，最重要的是在社會互動中建立其自主性，並且能夠維持一種和「有意義的他人」聯結的感覺。正如以上所介紹的二個外展方案的原則以及所面臨的問題與限制，青少年之身心雖然尚未臻成熟，但其尋求個人自主、不願意受限制的特質，是工作人員在進行外展工作中必須具備的認知與考量。亦即在一一定的原則下進行助人工作，卻又不限制其個人的自主與發展，因此，工作人員在面臨限制與給予自主之間的權衡是有待斟酌的。

肆、幾個待思考的問題

由以上簡述的二個外展工作模式，大抵可歸納其方式與流程為：
(1) 社工員主動接觸在街頭游蕩的孩子，(2) 與之初步接觸並確認服務對象，(3) 瞭解其需求並建立關係，(4) 提供相關的服務，(5) 後續追蹤服務。

對於如何實施外展工作，以及外展工作可能會面臨的困境，筆者認為以下幾個問題是值得進一步思考的：

一、如何找到潛在的案主群

既然外展工作是預防性的工作，那麼要運用何種方法才能找到潛在的個案呢？只是走入街頭進行定點或游擊式的尋找，所找到的孩子可能只是冰山的一角，較不符合成本效益。應思考如何有效尋找潛在案主群的策略，例如：結合警政體系定期或不定期的深夜臨檢措施、貫徹學校中輟生通報系統，將警政、社工、教育、輔導體系等加以整合，不管是地毯式的或滾雪球式的尋索，儘可能找到街頭流浪的孩子，以減少其誤入歧途的機會。

二、分辨街頭青少年逃家的類型

對於孩子逃家型態的瞭解，有助於問題的分析、診斷與處遇。因此，瞭解孩子為何離家？以及其逃家的型態？會是建構外展工作方式的首要入門。孩子選擇在街頭遊蕩，必有其原因，國內外許多的研究均顯示絕大多數是家庭的問題與壓力，致其亟欲向外尋求自由及解放，加上外面世界、同儕的刺激與引誘，使其寧可選擇離家。基本上，對於逃家行為的型態，現今最常見的分類方式是採 Zide & Cherry (1992) 的逃出 (running from) 與逃向 (running to) 二型，再加上被趕出 (thrown out)、被遺棄 (throw away) 二型，為街頭遊蕩成因之四類型 (余漢儀，一九九五)。

三、建構專業的外展工作處遇體系

正如所有的專業體系必須建立其獨特的工作流程一般，外展工作也必須建制完整的處遇體系，從街頭找到潛在案主群之後的處遇，

很重要的一個部分是後送 (back up) 的資源系統，這些資源可能包括緊急或短期庇護中心、相關的服務方案，以及最後的就學或就業輔導等，這些處遇流程中的每一個環節，都可以結合既有的服務措施，例如就業諮詢、學業輔導、心理輔導、親職輔導、資源轉介，以及關懷中心、中途之家、中途學校等安置措施，以建構完整的外展工作處遇模式及後續資源網絡。

四、外展社工員的培養及專業訓練

從上節對外展工作的介紹，大約可以瞭解其所需的工作人員需有下列的特質：積極、主動、外向的人格特質、善與人溝通、具服務的熱誠，對兒童、青少年有興趣，且因其工作時間多在深夜，需有較高的機動性。就安全性及機動性而言，男性工作人員是比女性工作人員為佳的考量。然而，社會工作一直是女性居多的專業，加上目前尚未有完整的外展人才培訓制度，在專業人力的量及質方面均有其限制，這是必須加以克服的。

另一個思考點為：可以培訓男性志願服務工作者，搭配外展社工員以進行深夜的外訪工作，這是較佳的方式；然基本前提是需有理想的督導制度，以及完整的外展志工訓練方案，以確保服務品質，且不致流失人力。

五、建立後續的就學及就業服務體系

在一連串處遇之後所提供的後續服務，最重要的是協助其具備自主、自立的精神、繼續就學或就業，那麼才能建構完整的服務體系，而非只是找到潛在的案主群而已。一如街頭智慧的畢業方案，

就學或就業是這個階段的孩子們所能做的積極性選擇。因此，輔導其升學，如補校的繼續教育、中途學校的規劃等，以及提供青少年就業的管道，都是非常必要的措施。

需進一步瞭解的是，青少年的就業管道很少，一來是勞基法並不鼓勵僱用童工，再則如民國八十一年通過的就業服務法，除了將原住民、中高齡、殘障、生活扶助戶、負擔家計婦女之就業加以保障外，並未將青少年就業輔導部分納入。以現況而言，為解決該問題並提供正常的就業管道，實有青少年就業服務法以保障青少年就業之必要（黃木添、王明仁，一九九八）。

伍、結論與展望

台灣的社會福利及社會工作已經隨著政治、經濟、社會、文化的多元及變遷而不斷地在轉變及進行中，在這之間也欣見社會工作在直接服務及間接服務的方法上有諸多的嚐試與創新，當然，這仍需要相當的時間及經驗累積，以建構較佳的服務方式。外展工作的發展猶待嚐試與觀察，在上一節所提的幾個問題及討論，都需要進一步的思考與檢驗。也期待實務工作者能夠不斷的努力與實踐，藉由實務的經驗產出實務上的理論，而非僅只採借外來的相關理論作為工作的指引，在多元化的知識運用及工作方法的發展之下，相信本土社會工作的專業化是指日可待的。

（本文作者為東吳大學社研所社工組畢業，目前任職於勵馨基金會）
參考書目：

余漢儀 兒童虐待：現象檢視與問題反思 台北 巨流出版社 一

九九五

吳澄波 街頭青少年的輔導策略 收錄於「問題青少年輔導保護與安置手冊」 台北 世界展望會 一九九三

黃木添、王明仁 談中途輟學學生的服務與輔導 扶幼季刊 一〇

六期 台中 中華兒童福利基金會 一九九八 頁二—四

楊士範、周瑞德 台灣都市街頭遊童現象之初探——以台北市為例

台北市兒童及少年性交易防控工作報告 一九九七

Asnford, J. B., Lecory, C. W. & Lortie, K. L. (1997) Human behavior in the social Environment—a multidimensional perspective.

Pacific Grove: Brooks/Cole Publishing Company.

Newbery, P. (1986) Youth outreach: a crisis service for marginal youth. (manual for outreach workers)

Roux, J. L. (1994) Street-Wise: towards a relevant education system for street children in South Africa. Education and Society, 12(2), 63-68.

Zide, M. R. & Cherry, A. L. (1992) A typology of runaway youth: and empirically based definition. Child and Adolescent Social Work Journal, 9(2), 155-168.