

作令筆者每日都會反思工作和生活意義所在。期望新學制和最低工資推行後，「展翅青見計劃」的發展有新的契機。

「不怕花落去，明年花更好。」

協助有特別就業困難的青少年融入社會

中華錫安傳道會社會服務部，由1970年起提供社會服務，已有四十年歷史。現時三間社會服務中心，包括由社會福利署資助的慈雲山錫安青少年綜合服務中心，以及兩間自負盈虧的中心，恩慈家庭及幼兒互助中心及青少年就業培訓及創藝發展中心。

本會的慈雲山錫安青少年綜合服務中心由1999年起提供青少年就業培訓服務，2005年更成立慈雲山錫安青少年綜合服務中心分處青少年就業培訓及創藝發展中心成為全港首間一站式青少年就業培訓及輔導中心。

本會使命：透過本會屬下各個地區教會和社會服務組織的緊密合作，在地區內傳揚神與人、人與人（及自己）和人與自然環境（包括所處的社區、社會、國家，甚至全世界）之間的復和關係。

最初，本會提供青少年就業服務的焦點在於協助青少年過渡由學校到工作的種種預備與適應。其後，有特別就業困難的青少年引起本會社工的關注。特別就業困難的青少年，往往長時間不願尋找工作，極難獲聘，或重複失業。

三位前線社工分別就三類有特別就業困難的青少年，敘述他們的服務經驗以及專業反思。

- ◆ 協助隱蔽的青少年
- ◆ 協助有學習困難青少年
- ◆ 協助外展青少年

協助隱蔽的青少年

社會工作員周煥傑先生

誰定義隱蔽

要追溯【隱蔽】這名詞，便要追溯至 80 年代中期，Kitao & Eiichi (1984) 第一次在學術領域裡使用的 Hikikomori 一詞。Hikikomori 是由兩個日本名詞【hiki】與【komori】組成，意指【退隱】與【隱蔽】，意指某些人斷絕所有社會活動，將收藏自己於一個地方終老。

聽到這種隱世的生活方式，我們會馬上聯想到武俠世界的高人或小部分選擇歸園田居的退休人士，但現實卻是，有為數不少的青少年選擇這種生活方式。我們不禁會問，為什麼他們會有這種「另類」的想法呢？是為了逃避現實的陰暗面？抑或是，他們只能在虛擬世界中找到自我呢？以下，筆者將跟大家分享一個個案，以便與讀者一同了解隱蔽青年背後的心路歷程，與及人生重建的過程。

隱蔽青年也是普通人

很多人一聽到【隱蔽】這名字，會認為是他們不負責任，對社會、家人與自己沒承擔……既不讀書又不工作，只顧自己喜樂，沉醉於打機世界之中。其實，他們只是順著人的天性，享受逸樂，逃避痛苦的狀態。情況猶如我們工作過後，計劃去旅行充電，又何嘗不是追求玩樂的另一種呢？

表面上，他們在現實生活有太多挫敗及自卑感，所以要在網絡世界找尋到自我滿足感，但到底有什麼原因令他們走上隱蔽之路，我們根本無法單憑表面的徵狀去猜想。因此，進行個案分析是十分重要的一個步驟。

邊緣回望期

我們相信，每個人的行為，或多或少與他們成長歷程有密切關係。

足足隱蔽了五年的阿樹，出身於健康之家，父母有穩定工作，一家人（包括父母、阿樹與弟弟）共住一私人單位。回想 5 年前，即中一至中三期間，他朋友不多（只有 4 個），讀書成績又不好（三年都是考獲尾三十名內）。自知不是讀書材料的他，又沒參加任何課外活動或學會。即使他渴望認識多些朋友，也處處碰壁。期間，他在機緣巧合下途經一間網吧，五年【閉關】的生涯就由進門的一刻開始。他表示，自中三輟學後，便經常到網吧玩 on-line 遊戲，每天平均超過 10 小時，直到累了才回家抱頭大睡。回望這些生活，即使父母當時不停勸罵，他亦置之不理或故意採取【靜默】的態度回應。當時，他只發現一直以來原來與父母的溝通只是【雞同鴨講】而已。

初接觸案主時，他自稱好比一棵怕羞草，形容自己很沉默，最開心莫過於暢遊網絡世界，能避開現實，舒服快活。他曾表示現實中與他人接觸是很煩惱的事情，加上他

認為出去工作會面臨很多人事及工作上的挑戰，自己沒信心可應付到，因此當時的他特別喜歡利用上網去逃避現實。

如何走出隱蔽之網？

『一個眼神，全因社會福利署保障部同事一個既奇怪又帶點鄙視的眼神！』當日的事，阿樹至今仍然歷歷在目。

隱蔽的第四年，阿樹開始準備為自己的將來打算，但弟弟譏諷他應該去拿綜援度日，他想了一會便走到附近的社會福利署的保障部，準備提交申請表格。就在這一刻，阿樹目睹對方不友善的眼神——他總覺得這名職員好像看不起他。他停住了，馬上收回表格。當時是2010年4月，他立下決心不再過隱蔽的日子，於是他接受一位社署社工的轉介，參加了本中心的展翅計劃，並開始嘗試融入社區生活。

探索發現期

明顯地，案主已有想改變的動力，因此工作人員的首要任務，是試圖了解他的真正需要：他內心渴望認識更多朋友，享受一起玩的感觉。於是，工作人員先安排他參加六天的展翅核心課程及25天的『活動工作人員及歷奇助理訓練』，讓他一步一步過回正常的生活規律及慢慢學習與一大班朋友相處的方式。首階段完成後，工作人員又嘗試與案主一同分析其性格與興趣，並鼓勵他報讀另外兩個為期一個月的

選修技能課程——『西式飽餅及甜品製作訓練課程』及『西餐廚藝培訓課程』。逐漸，他發覺自己原來很喜歡烹飪。一份久違了的踏實的感覺再次出現。他終於意識到自己原來一直為自己找藉口，問題只是自己不敢嘗試或不知從何開始嘗試。

今天，他終於踏出了人生重要的一步。

期間，工作人員曾邀請他擔任展翅核心課程客席嘉賓，讓他可以現身說法訴說自己昔日的經歷，至今他已參加了四場分享會。分享可以令阿樹重整及回望自己的改變之餘，亦令他成為其他人眼中的主角，從中也增加其自信心。

充權與戲劇小組

戲劇可以改變人，大概在阿樹身上可看得見。

半年前的他獲邀參加了工作人員舉辦的駐中心劇團。中心劇團主要由一班未有方向的青少年組成，透過「一人一故事分享」、「演繹不同角色」及「探討人生價值劇場」等方式，他們共同編作了一個以阿樹做藍本的故事劇本，而主角當然交由阿樹擔綱。該場後來在區內成功表演了兩場，大獲好評。在後來舉辦的分享會中，阿樹表示自己從未想過自己能夠成為主角，也從未唸過那麼多的台詞。致謝時，他向大家承諾，以後要與劇中主角一樣那麼『爭氣！！！！』獲掌聲的剎那間，他覺得自己好比一個『不倒翁』，相信以後的路不再畏懼，亦不怕跌低，並會繼續

鼓勵自己及身邊的人向前走。

阿樹的故事可能只是冰山一角，在香港仍有不少在現實中『被去權』的隱蔽青年，他們在各方面的生活層面都缺乏權能及不被肯定，自然便會進入虛擬世界『充權』，盡情地放下煩憂的思緒。若我們可以花心力了解這些『隱蔽』青年的內心世界，大家便可以對他們多一份體諒及理解，並可以適時地為他們提供更合切的支援。

改寫命運

事實上，阿樹一類青少年根本和一般人無異，問題只是他們暫時未見到將來的曙光，未曾甦醒去抓緊希望。

筆者其實不太喜歡『隱蔽青年』這存在嚴重標籤效應的名稱，因為受到傳媒等潛移默化後，當人們一聽此名稱，總覺這青少年必定十分頹廢，是社會的寄生昆蟲。

但事實往往並不如此。

加上，踏入青年人的成長期，他們愈被指責，愈覺反感，也會愈反叛……要他們走出虛幻世界就更困難。筆者建議，為了減少標籤效應，社會人士應稱呼他們做『等位』青年，因為他們只在等一個自己會甦醒的機會，一發功，他們的前途將會無可限量。

協助有學習困難青少年

社會工作員梁鳳兒小姐

學習困難青少年的特性

在待業青少年群組中，不乏一些具有學習困難的青少年。有學習困難／懷疑學習困難的青少年的特性是他們的速度會較一般人慢，學習一樣新事物時，即使是很簡單的工序，也要比一般人的時間長；他們的轉化、應變的能力也較低，故處理複雜、多變的工作時也會力有不逮。其實，他們在學期間也未能跟上進度，在學習、社交方面也出現困難，但他們大多是學校內的乖學生，不會在校內生事，只是成績較遜，故常常也被老師、社工忽略。

學習困難青少年一般都有語言、讀寫、或發展性協調等障礙，更有可能同時多過一種。這些障礙令他們有別於一般青少年，他們的行為表現也有一定的差異，形成社交障礙。需要共同感的青少年多未能接納、了解學習困難青少年的限制，故他們往往未能建立良好的朋輩關係，甚至被排斥，成為欺凌的對象。能力不足、不善人際溝通為他們的學習、社交或成長方面也帶來很多失敗、負面的經歷，自信心也因而受損，進一步影響其社交及各方面的表現。部分青少年，其中大部分為女性，若未能處理因障礙而帶來的負面感受，或是自我的不和諧，更會出現情緒問題或困擾。

面對的就業困難

由此可以想像，具學習困難青少年在投入勞動市場時面對極大的困難。因著能力的限制，勞動市場中很多的工種或職位也不適合他們。他們可以應付一些簡單、細小、較常規性的工序，如包裝、打字等。但一些較複雜、綜合、需具獨立思考、溝通能力的工作，如文員、接待員等，他們可能未能應付。面對講求效率的工作，如侍應、快餐連鎖店後勤等工作，他們會感到很大壓力。他們的求職選擇也相對減少。

學習困難青少年一般也能完成中五（因中學校內升班要求不嚴格），卻未能獲取會考合格的學歷。中五程度的學歷令他們或父母對其工作的性質、工種、薪金也有一定的期望，例如他們都期望自己能找到辦公室、圖書館、活動工作人員等較穩定、舒適的工作，而將清潔、包裝、廚務、送件等較次等、勞動的工作置於考慮之外。自我期望與能力的差異，加上欠缺對勞動市場實際需求的認知，令具學習困難青少年在求職面試中不斷落空，就算獲聘，僱主在看到他們實際的工作表現後，也很快地把他們辭退。他們在求職的道路上總是跌跌碰碰，卻又未能認知問題的所在，屢試屢敗的經歷造成自我形象低落，產生退縮行為，甚至乎成為「隱蔽青年」。

需要及介入方法

就上文所述的特性和就業困難，具學習困難的青少年需要 1) 僱主的接納、2) 支持的群體、3) 自信的建立。

首先，有學習困難青少年能力的限制是需要僱主很大的體諒和接納。一般僱主講求效率，不願意付上較長時間指導他們某項工作，或讓他們慢慢適應某個工序。好像欣（化名）的僱主開初也是想聘請一個能獨立完成工作的員工，但欣的速度比一般人慢，她的加入無助減輕其他同事的工作量。僱主沒有辭退欣是因看到她的勤力、盡責不忍心，才讓她能繼續留下工作。但僱主也表示只能容納一個有特別需要的員工，不能負擔多一個。社福機構較商營公司的接納程度為高。本機構也在勞工處展翹青見的資源下，聘請具學習困難的青少年「Action S4」¹為員工，營造一個鼓勵性的環境，讓他們慢慢建立對工作的信心。

其次，有學習困難青少年缺少朋友，也甚少有歸屬感，面對困難時也不懂求助。因此，自 2007 年本機構開辦為期半年的「伴我啟航」青少年就業嚮導計劃。計劃旨在透過具連續性的活動，包含歷奇、義工、成長嚮導（mentorship）三方面，讓有學習困難青少年與其他待業青年、成長嚮導共同經歷、互相認識、建立關係、彼此支援。而自 2008 年開辦的「支青組」（在職青年信仰小組）

¹ 「Action S4」為展翹青見轄下的一個協助特別就業困難青少年的計劃

也旨在信仰中建立一個支援的群體，讓他們感到被支持。另外，成長中不斷經歷挫敗令有學習困難青少年失去信心和效能感。「伴我啟航青年就業嚮導計劃」²引入歷奇元素，為青少年製造成功經驗，提升他們的自信及抗逆力。其中乘風航海上歷奇訓練需要他們克服畏水、畏高的心理障礙，成功完成海上訓練大大提升他們的信心，是個很有力的成功經驗。

成功個案

文（化名）自踏入中學期間，疑因學習困難（語言及發展性障礙），在校內經常遭受同學的排斥及欺凌，整個中學生涯也在驚恐、啞忍、逃避下渡過，自信心受損。就是在畢業後，文在進修和找工也經歷坎坷：修讀職訓局時因被同學欺凌而輟學、修讀展翅課程因身體不靈敏而被勸喻退出；獲聘見習印刷員、非牟利機構實習生也因能力不逮而很快地遭辭退。文透過展翅計劃認識我們後，被機構僱用為「Action S4」，最初就是連換釘書機釘、購買杯麵也不懂。機構提供一個接納、鼓勵的空間，慢慢指導他，給予他長時間適應中心的運作。同時，文參加了第一屆的「伴我啟航」計劃，自信心大增，結識了不少好友。經一位成長嚮導的轉介，文有機會受聘於律師樓任辦公室助理

² 「伴我啟航青年就業嚮導計劃」為本中心舉辦為期六個月，並由成長嚮導陪同待業青少年一同參與的計劃

工作，至今已有三年之久。期間，文一直參加「支青組」及其他中心、教會活動，是機構內的活躍份子。現在文還主動連繫其他具學習困難的待業青年，以他的經歷，讓他們同樣感到被關心、支持。

小結

香港有不少具學習困難的青少年，但他們卻是常被忽略的一群。在學期間如是（很多有學習困難的學生也被分流到正規學校而沒有被特別照顧），在求職過程就更是如此。相比其他如智障或精神康復的弱勢群體，政府會特別規劃服務，社會也時有關注他們的需要；但這些具學習困難或懷疑學習困難的青少年，他們沒有（或他們也不想有）一個「名份」去爭取政府和社會的資源。所以，這很倚靠我們在前線服務他們的同工，「看到」這群慣於隱藏、不懂為自己發聲的青少年，「了解」他們的限制，「明白」他們的感受，為他們爭取更多「機會」。在協助他們在勞動市場上覓得一職之時，其實更是為他們的生命灌注肯定和意義。

協助外展青少年

社會工作員吳仲偉先生

時下的外展青少年

大家有沒有試過約外展青少年去參加招聘會或見工，而他們爽約或最後缺席面試的經驗呢，而當你詢問他們為何爽約的原因，他們總會給你層出不窮的答案，當然，他們給你的理由，大多是不合理的，又或者是難以接受的。他們可能會告訴你「我唔知醒」、「我約了一個朋友打波」、「我無錢搭車」等等，諸如此類。曾經試過最過份的，是責怪我前一天沒有提醒他，令他忘記了面試。

社工是 Social Work

我記得有一位前輩曾經跟我說過，社工的英文之所以叫 Social Work，原因是我們的工作就是在與服務使用者建立工作關係之前，就必先建立良好的關係，要先有“Social”，才可以“Work”。其實我覺得相當適配合用於外展青少年工作之上。

- ◆ 職前培訓課程：期望別太高，旨在與他們建立良好的關係

記得有一次星期一早上，我上午是不用上班的，一個三年前曾參與中心青少年就業培訓課程的外展青少年突然致電我手提，仍在睡夢的我聽到一把聲音：

青少年：偉 Sir，救命呀！

工作員：咩事呀！你宜家喺邊？

青少年：我宜家見緊工呀！

工作員：你見緊工打比我仲咩呢？

青少年：我宜家填緊表。但張表格係英文，啲英文唔識填！

工作員：嘩！咁 High！見咩工呀？

青少年：投資顧問呀！好似人工幾高，又無需經驗。

工作員：咁苟？你串比我聽，睇吓可唔可以幫到你。

青少年：“A” “d” “d” “r” “e” “s” “s”

工作員：唔係呱！上堂咪教過囉！

青少年：鬼記得咩！

工作員：“Address”係地址。

青少年：哦！咁…（如是者，問了廿幾個英文單字）

最後，雖然面試失敗，但是由那一次開始，那位之前閒賦在家，終日無所事事的青年人，所有關於撰寫履歷表、上網登記工作面試、見工面試前的準備工作，甚至再之後與同事相處的問題，都會主動找我，希望可以提供意見給他，而他現在已經可以成功就業及自己解決職場的問題。

由那次開始，我明白到期望外展青少年在完成職前培訓課程之後，就能夠學懂寫履歷表及面試技巧，是我們對他們的期望過高。我們應該藉著外展青少年參與職前培訓課程，和他們建立基本的認識關係，從中再建立良好的社

交關係 (Social Relationship)。

到他們真的需要遞交履歷表或見工面試的時候，我們之前建立的關係就可以發揮作用，社工可以助他們一臂之力。這時候可以將工作人員和青少年的社交關係 (Social Relationship) 轉變成工作關係 (Working Relationship)。

◆ 職前的啟動輔導：切忌「皇帝唔急太監急」

用太監形容自己好似不是太好，但事實上，在協助外展青少年找工作的過程中，你事事都比他著急，成功的機會不一定會更高。

很多時候，當你見到一個你認識的外展青少年，經常流連球場、閒賦在家的時候，總是希望他可以找到自己的方向，盡快可以找一份工作，投入勞動市場。有時可能你會比他還要急，當你留意到一些合適他的工作，你會毫不猶豫找他，甚至幫他致電去僱主預約埋面試，之後又想盡辦法去找他，希望在他面試前可以執一執自己，加強面試的對答，但最終的結果，可能只是換來一句「無興趣」、「咁遠，車錢都蝕埋啦」、「人工咁少，浪費咗我呢個人材」，之後繼續是懶懶閒的“Hea”。

那麼，是不是註定要失敗呢？那又不一定的。想成功，一定要「急其所急，想其所想」

◆ 職前的啟動輔導：「急其所急，想其所想」

面對待業的外展青少年，身為青年就業的社工，的確會為他們心急，怕他們閒賦太久會失去找工作的動力。而事實上，社工應該要急其所急，想其所想。如果那時候，他急著去玩，而你卻急著幫他找工作，那麼，你一定注定失敗。但是如果你可以講到比青年人知，工作如何可以令他玩得更開心，他卻可能會好用心去找工作。

過去，曾經有一個經常只顧玩樂，不想找工作的外展青少年，每次叫他找工作，他都會講「宜家仲咁細，玩吓先啦，使乜咁快搵嘢做啫」，而我就會跟他說講「無錯，你宜家仲細，但你去玩都要錢架，點解你唔趁你啲朋友返學嘅時間，去返工賺錢，到你啲朋友放假，你咪可以同他們去玩啦」。

結果，由於身邊的朋友都上工上學。他終於接受建議，嘗試去找工作，起初到日本餐廳做侍應，後來開始入廚房學做壽司當學徒，雖然並非每一份工都持續到，尤其是學校長假期就最容易離職，但經歷多次的轉工，他現在是一間日本餐廳的初級廚師學徒，而且工作越來越穩定。

◆ 什麼時候外展青少年會較願意合作和主動去找工作：

1. 等錢使（尤其是想換電話）；
2. 開始拍拖，開支比之前大；

3. 長假期之後（因為一同玩的朋友都開始要返學，而一個人無需返學會比較悶）

4. 屋企出現了劇變（家人過身、父母分居、父或母失業而缺乏經濟支援）

5. 身邊有朋友找到工作；

其實社工只要能夠找緊這些重要時刻，成功的機會就會大大提升。在那個關鍵時刻未出現之前，社工有什麼可以做？社工可以與服務使用者建立良好關係，因為那個關鍵時刻可能隨時出現，好像上文提及問英文生字的年青人。

◆ 在職支援輔導：工作員不宜過份說教，宜投其所好

提升外展青少年找工作的動機是一個挑戰，提升動機之後，協助他們找工作是另一個挑戰，成功入職之後，如何讓他們可以在同一份工作之上持續地工作，就是最後一個挑戰。

作為青年工作者，應該同年青人講生涯規劃（例如工作前景、晉升階梯、如何增值自己），但面對外展青少年，這些都只是空談，因為他們關心的不是這些。他們可能關心這份工作會否影響他們和朋友去玩等等。

我們有時就要協助他們在工作之上，找一些工作的推動力，例如這份工作有沒有樣子吸引的異性（靚仔、靚女）、額外的報酬（免費膳食、佣金、勤工獎金等）。當

然，我們最終的目標都是希望他們會關心自己的工作及整個生涯規劃。當他們開始關注自己的生涯規劃，例如和工作員談到工作前景、晉升階梯、如何增值自己，大概這個個案可以稱得上成功。而工作員和青少年的工作關係（Working Relationship）可轉為社交關係（Social Relationship），如再沒有其他需要跟進，便可以完結個案了。