

青少年求救時，師長可以這樣做

少責備、多關心 用愛包容青少年

文·林潔欣

調查資料提供·臺灣芯福里情緒教育推廣協會

科技帶來進步，也帶來危機，資訊爆炸讓正值青少年階段的孩子在還未真的成熟為大人前，就被動或主動的接受超過這年紀的訊息與觀念。根據臺灣芯福里情緒教育推廣協會和親子天下雜誌，在2014年針對全台中小學生做的情緒力大調查中，反映出這時代的青少年普遍有的現象：

一、有情緒困擾的學生越來越多：在2008至2013年6年間，有情緒障礙的學生人數就成長了45%，主要原因歸納為①課業、人際、感情；②孩子普遍缺乏挫折忍耐力、衝動易怒以及缺乏同理心；③霸凌仍是校園難解的問題。

二、輔導人力不足：在學校輔導體制方面，65%輔導老師認為，輔導人力不足；58%輔導老師認為，家長和任課老師的輔導知能不足；另外共有71%的中小學生認為老師需要提升情緒管理能力。

三、親子溝通不順暢：調查發現，即使孩子有心事不會解決，也不想和大人說。共計有62%的孩子表示心情不好時不知道該怎麼辦；碰到困擾時，有50%的孩子不會先找老師談，另大約40%的孩子不想找爸媽訴苦。

以上調查顯示，青少年階段孩子生活中的兩大重點場域：家庭與學校的功能一旦不

足，孩子在轉變成大人的過程中易因為困擾未獲解決，開始向外尋求安慰。這時，因為時常被訓斥、課業跟不上或被霸凌的學生開始在外遊蕩，遇上看似同病相憐或志同道合的朋友時，邊緣化的機率即開始增加。

家庭功能不彰 青少年教養缺口

現在教育部修訂的「學校訂定教師輔導與管教學生辦法注意事項」中第三章第19條針對「低學業成就學生之處理」規定：「先請教師（導師）了解其學業成就偏低之原因，並針對成因採取有效之輔導與管教方式，當輔導無效，教師認為應進一步輔導時，得以書面申請學校輔導處（室）處理，必要時並應尋求社政或輔導相關機構支援或協助。」因此，國中小學輔導室除了有學校編制內的輔導老師之外，社工也是可尋求的另一管道。

目前在新北市汐止區青山國中小服務的學校社工師劉芷吟說，行為偏差的學生，除了學習成就低之外，來自暴力與破碎家庭的孩子佔大多數。但她表示，破碎家庭不代表有經濟困境，最主要的原因是關係不好、溝通有困難。這時候，學校社工師的角色即是要深入家庭，主動釋出善意地與父母溝通。

劉社工師舉自己服務的對象為例，有位孩



劉芷吟社工師（右）用遊戲引起學生興趣（圖·劉芷吟提供）

子每天遲到得很嚴重，甚至不來上課，經過了解發現，他每天都沈溺在電動中，父母也縱容他打，認為「反正孩子也乖乖在家沒做壞事，既然不想去上課就不要去好了」。社工師一開始與這位同學聊的時候，他並不理會，但當她帶著玩具坐在旁邊陪孩子幾天後，孩子開始主動攀談。當時，劉社工師沒有一下子就質問孩子怎麼不去上課，而是漸進式的建立關係，花了整整一學期的時間說服他。接著與父母和老師討論，每天限制他打電動的時間，老師則像鬧鐘一樣於晨間叫他起床上學，大家通力合作後，終於讓這孩子上學去了。

另一位個案是就讀國中一年級的小哲，「從小生長在單親家庭，由從事臨時工的父親照顧，家裡還有年邁的祖父母，小哲父親因工作無法照顧他，媽媽不在身邊又沒有兄弟姊妹，所以在成長過程中很渴望有同儕的陪伴，加上有輕微的智能問題，在學業成就

低、反應慢、不擅言詞等情形下，導致他在學校大多像小弟一樣跟在大哥角色的同學旁邊。久而久之，他遂從原本乖巧的個性轉變成幫大哥買菸酒或做壞事的小弟了。」

劉社工師回憶到剛接觸小哲時，個性害羞內向，對於社工的問題多以「嗯嗯啊啊」帶過。但他不願意參加資源班，覺得會被同

學譏笑和欺負，「他甚至只要聽到『資源班』三字就會崩潰大哭」，經過老師及社工師的評估後，小哲目前仍留在普通班級，但因為課業對小哲太難，只能跟著大哥型同學在班上遊走、擾亂班級秩序。當時班導師透過班級會議告訴同學關於小哲的狀況，讓同學了解並接納他，另外定期安排心理師和志工媽媽與小哲會談，了解他近期的生活情形；家庭部分提供經濟協助改善家庭生活，增強父親對小哲的照顧責任，提醒他須注意孩子的生活及就學。之後，劉社工師欣慰的說：「小哲的行為有逐漸改善，沒有再翻牆出學校，能夠認知到自己不當的行為，也與同學的人際關係逐漸改善。」這亦是一個三方配合讓孩子回到正軌的例子。

建立關係 彼此了解

除了學校輔導室老師和社工師之外，在公辦民營的機構中，也有不少是服務區域性青

少年的，勵友中心是其中一個。該機構針對青少年的服務項目很多，有邊緣危機、性交易少年短期安置、家庭服務與培力服務。潛能開發班則是中心透過團體課程進駐學校的一個方式。

負責的石志偉主任和我們分享，在他的觀察，孩子成長到青少年，已經有獨立思考與溝通能力，藉由遊戲與個別訪談，的確可以漸漸地突破孩子的心防。「現在造成青少年問題最大的主因是因為『疏離』，無論是與家庭、與學校老師和同學，甚至與整個社會都存在著疏離感。」在成長中的孩子，正是大量吸收外界事物的年紀，這時假使沒有正向引導的大人，很容易就走偏。

所以社福團體進駐學校，主要得先和孩子建立關係。用面談了解孩子的喜好，在上課時準備他們愛吃的點心，討論他們喜歡的議題，漸漸地，孩子會發現原來有人尊重他。之後再從遊戲中互動增添熟悉感，最後深入內心地詢問他們希望自己未來是什麼樣子。

「有些孩子會說：『我以後就是會去那種不用成績就可以進去的學校啦～』」石主任說，在他聽來，會說這些話的孩子其實還是在意念的學校，「既然不想念那些學校，為什麼不再努力一點點？」他順勢提出這個疑問，沒想到，真的有孩子願意請石主任教他們功課。「那次期中考，大部分的孩子都及格了，還有三個拿到最佳進步獎。當他們拿著獎狀來和我說：『這是我們第一次拿到學校發的獎狀。』」時，我覺得好感動。」

而青少年在這個階段，學習理解別人很重要，許多霸凌與破壞，都是因為不能感同身受。例如，剛剛石主任提到的那個班級，有一天一群男同學表示可能會被記過，因為生輔組長說他們霸凌一位女同學。「她很白目

呀，我們只說『妳憨喔』，她就哭了。老師就說我們霸凌她。」後來石主任找來這位女同學進入團體，請兩方把話說開，才發現，原來這女同學小四時被醫師宣判有輕微智能問題，從此她認定自己是「智障」，只要有人說到類似的言語，就會刺激到她。有趣的是，當女同學說完，有好幾位男同學紛紛附和自己是這樣，所以很了解她的心情。

「事情最後的發展是：女同學進入了這個團體，和大家一起學習成為好夥伴。」石主任笑著說，經由互相了解，霸凌者和被霸凌者也會成為朋友。

等待成長 耐心期盼

許多服務青少年的社工們都表示，其實這個階段的孩子很單純，只是在家庭失能或學業落後的沮喪下，找不到認同感，當他們發現有人關心時，多半會給予直接的回饋。第一份工作就在善牧基金會負責青少年的蘆洲少年中心侯雯琪主任說，她常和新進或實習的社工們說，我們不能奢望一位已身處邊緣的青少年短時間內被改變，哪怕是他從「打死人」轉變為「打傷人」，都是一種進步。她說，很多青少年因為身處的環境關係，無法脫離這樣的情境，可能是打架鬧事，可能是隨著宮廟陣頭遊行，延誤了學業。孩子在社區遇到社工人員，一開始或許不想理，但久而久之，「發現我們會每週定時定點出現，他們遇到的問題可獲得解決，即便是『懷孕』這樣的事，我們也會幫忙處理。再加上定時辦出遊或社團活動，每天至少供一餐，將這個開放空間營造成家人的關係，為青少年補足家庭應該有的養育和教育功能。」侯主任說，每到寒暑假，中心就會出現許多「100元小孩」，可能父母都在上



勵友中心社工與學生們互動（圖·勵友中心提供）

班，給孩子100元吃飯，他們帶著錢在外面遊蕩，有時一天只花10元買飲料，其他錢都拿去買煙，「其實大部分的家長都不清楚孩子是怎麼過的」。

對家長來說，這些孩子外型已經像大人了，當希望他們負責任時，把他們當大人；當想管教時，又把他們當小孩。「有些活動我們邀請家長一同參與，才發現他們連和子女一起坐下來聊天都不會。」侯主任說，中心有位女生，因為和媽媽吵架離家，國中都沒讀完就去學種睫毛，前陣子聯絡上，在言談間成熟許多，還說她想回去學校念高中。另一位孩子，之前因為吸毒觸法，出來後當了爸爸，「我看到他折著一件件的小衣服，問我一些關於寶寶的問題，忽然覺得好感動。」

「我時常告訴孩子，他們是很重要的，要在意自己的價值，要看重自己。」侯主任舉

她曾經服務過的例子：「有位爸爸過世，家庭狀況很多、遭到家人性侵，被帶去安置的女生，每次陪她去掃墓都在抽煙，有次我和她說：『妳在外面抽煙我無法說什麼，但我希望妳不要帶回機構，除了我很為難之外，也希望妳可以不要做這行為。』下車時，我看到她把煙留在車上沒帶下去。後來我寫信給她提到：『當我看到香煙留在車上時，我知道妳開始做不一樣的選擇。』如今她開始上班了，因為我的那句：『妳可以做不一樣的選擇』。」

後記：採訪了三位第一線接觸青少年的社工，都不約而同地希望師長們對於青少年能多點包容，畢竟每個人都經歷過，只要我們相信孩子有無限可能，試著給他們空間和時間，哪怕進步的很慢或只有一點點，都是好的開始，不是嗎？💕