澳門特區青年問題與服務發展藍圖

跟進研究報告書

香港城市大學

應用社會科學系青年研究室

盧鐵榮教授

區廖淑貞博士

鄭漢光博士

目　　錄

目錄 i

報告用表索引 iii

行政摘要

(甲) 引言 v
(乙) 中學生的生活狀況 v
(丙) 中學生家長的生活狀況 vii
(丁) 青少年的偏差及違法行為 ix
(戊) 2002 年及 2012 年數據之比較 x
(己) 澳門特區青少年服務之執行情況 xi
(庚) 跟進研究的建議 xiv

第一章　研究背景

1.1 簡介 1
1.2 研究工作內容 2
1.3 研究數據之量度工具 6

第二章　一般青少年的生活狀況調查

2.1 個人資料 16
2.2 心理狀態 18
2.3 家庭 22
2.4 朋輩 25
2.5 一般、偏差及違法行為 27
2.6 社區活動 31
2.7 求助方法 37
2.8 獲得性知識的途徑 40
2.9 義工參與 41

第三章　家長的生活狀況調查

3.1 個人資料 42
3.2 心理狀態 47
3.3 家庭 49
3.4 子女問題 52
3.5 社區活動 54
3.6 求助方法 56
3.7 家長及其子女回應的比較 59

第四章　偏差及違法行為的分析

4.1 偏差行為及違法行為與各項目的關係 61
4.2 青少年偏差行為及違法行為與他們父母的社會經濟地位的分析 66

第五章　**2001-02 年及 2011-2012 年數據之比較**

5.1　比較 2001-02 年及 2011-12 年數據　67
5.2　比較 2001-02 年與 2011-12 年的中學生和住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年四組被訪者　70

第六章　青少年及家庭綜合服務中心的質性研究

6.1　背景　78
6.2　中心提供的服務　79
6.3　被訪青少年及家長對青少年及家庭綜合服務中心的意見　81
6.4　服務使用者之個人成長　84
6.5　服務使用者其他的意見　92
6.6　服務提供上的困難　96
6.7　結語　98

第七章　社區青年服務隊的質性研究

7.1　背景　99
7.2　服務隊提供的核心服務　100
7.3　被訪青少年對社區青年服務隊的意見　103
7.4　服務使用者之個人成長　111
7.5　服務使用者其他的意見　118
7.6　服務提供上的困難　120
7.7　深宵外展服務的需要性　125
7.8　結語　126

第八章　總結

8.1　青少年生活狀況和服務需要調查　128
8.2　澳門特區青年問題與服務發展藍圖之執行情況　131
8.3　服務推行上之困難及建議　138
8.4　結語　146

參考資料　148

鳴謝　150

報告用表索引

第一章

表 1.2.1.2	問卷類別	3
表 1.2.2.2	服務使用者聚焦小組人數	5
表 1.2.3.2	服務提供者及決策者聚焦小組人數	6
表 1.3	量表的信度	7

第二章

表 2.1	個人資料	16
表 2.2.1	被訪前三個月內通常遇到的問題	19
表 2.2.2	壓力感與通常遇到的問題之關係	20
表 2.2.3	壓力感與健康之關係	21
表 2.3.1	與青少年同住的家庭成員	22
表 2.3.2	青少年對父母之管教及相處的方式之滿意程度	22
表 2.3.3	與父母居住及青少年各方面的平均值	23
表 2.3.4	中學生回應與父母傾談時間及父母在外地留宿的情況	24
表 2.4.1	朋友類型分佈情況	25
表 2.4.2	受朋輩正面影響	26
表 2.5.1	一般/偏差行為	28
表 2.5.2	違法行為	29
表 2.5.3	曾被警察拉或被法庭定罪	30
表 2.5.4	曾參與黑社會	30
表 2.6.1	參與社區或青年中心的情況	31
表 2.6.2	最想參加/使用的青年活動或服務	32
表 2.6.3	最想參加活動或使用服務的主要原因	33
表 2.6.4	設施現時是否足夠	34
表 2.6.5	社會服務現時是否足夠	35
表 2.6.6	青少年認為本澳所提供的活動及服務之足夠程度	36
表 2.7.1	如遇上問題會向誰求助	37
表 2.7.2	過去三個月內向社工尋求幫助	38
表 2.7.3	覺得社工能幫助解決哪方面的問題	39
表 2.8	從何處獲得性知識	40
表 2.9.1	曾參與義工服務	41
表 2.9.2	參與義工服務的情況	41

第三章

表 3.1	個人資料	44
表 3.2.1	被訪家長被訪前三個月內通常遇到的問題	47
表 3.2.2	壓力與通常遇到的問題之關係	48

表 3.3.1 被訪父母回應他們在外地留宿情況 49
表 3.3.2 被訪父母回應親子傾談的時間 49
表 3.3.3 親子傾談時間與子女通常遇到的問題之關係 50
表 3.3.4 與子女在一起時通常會做什麼 51
表 3.4.1 最擔心子女什麼 52
表 3.4.2 覺得哪些因素最影響子女的成長 53
表 3.5.1 認為政府或民間團體最應該增加哪些服務來幫助青少年人 54
表 3.5.2 最希望從政府或民間團體活動得到的東西 55
表 3.6.1 如遇上問題會向誰求助 56
表 3.6.2 被訪前三個月內向社工尋求幫助 57
表 3.6.3 覺得社工能幫助解決哪方面的問題 58
表 3.7.1 三個月內有家庭經濟困難或接受政府救濟金 59
表 3.7.2 有關「親子傾談時間」及「父母在外地留宿」家長與子女回應的差別及分佈情況 60

第四章

表 4.1 偏差行為及違法行為與各項目的關係 64
表 4.2 青少年的偏差行為及違法行為與父母的社會經濟地位的關係 66

第五章

表 5.1 各量表的比較 67
表 5.2.1 自我效能及自尊感的比較 70
表 5.2.2 偏差行為、違法行為及使用受管制藥物的比較 71
表 5.2.3 父母的支援、家庭衝突及管教模式的比較 74
表 5.2.4 朋輩關係的比較 76
表 5.2.5 學校的依附及投入的比較 77

行政摘要

(甲) 引言

在 2003 年「澳門特別行政區青年問題與服務發展藍圖研究」中，香港城市大學青年研究室對澳門特區政府社會工作局提供的青少年服務作出了兩大建議，建議成立「青少年及家庭綜合服務中心」和「社區青年工作隊」。服務推行了接近十年，澳門特區政府社會工作局認為應該為以上的服務作出評估，特別是自澳門特區開放博彩業以後，賭博風氣或會令青少年的偏差行為惡化。因此，澳門特別行政區政府社會工作局再次委託香港城市大學青年研究室就有關問題進行問卷調查及聚焦小組，並與 2001-02 年同類研究進行比較分析。

(乙) 中學生的生活狀況

本研究訪問了超過 2,700 名中學生，問卷共設十三個量表，範圍涵蓋「心理狀態」、「家庭」、「朋輩」等各方面。以下總結了被訪中學生的日常行為及他們對澳門現時社區服務的意見。

個人心理狀況

澳門青少年的自尊感、自我效能、普通健康及情緒與心理健康均達到可接受的一般水平。被訪者感到壓力的最主要來源都與「學業」有關，欠佳的家庭關係次之。不過，綜觀整體青少年，他們的煩惱程度並不特別高。

家庭

問卷除了瞭解被訪學生是否與家庭同住、在外留宿情況等一般背景資料之外，亦就「家長支援」、「父母管教模式」、「家庭衝突」及「親子溝通」進行了量度。研究結果顯示父母支援達可接受程度。相比情感支援，父母較為重視對子女的技術支援。他們的家庭衝突很少，但是親子溝通的時間也不多。根據心理學的研究顯示，較為理想的管教模式（即對青少年成長有積極作用）為權威式的管教。但本

研究顯示較多家長採取一些較為不利於青少年成長的管教方式（如放任式），較少採取較好的權威式管教方式。影響青少年的另一個重要因素在於與父母同住與否。數據顯示，相比只與父或母一方同住以及沒有與父母同住的青少年，與父母同住的青少年在家庭溝通及管教模式方面的表現較出色。

朋輩

朋輩關係對青少年來說是最重要的一環，數據顯示青少年與朋輩的關係良好。而受朋輩影響的多寡亦會對青少年的日常行為產生影響。這些影響一般來說是正面的，如「和好朋友一起做義工服務」。不過，朋輩也能帶來某些負面的影響，例如「一起看色情電影/刊物」。另外也有一些值得留意的數字，例如超過四成的青少年有最少一名「親密的異性朋友」。超過一成半的青少年有最少一名「有黑社會背景的朋友」，也有超過半成認識三名或以上的黑人物。這些數據反映青少年正面對著很大的引誘和挑戰。

行為

研究亦調查了青少年的一般日常行為、偏差行為及違法行為。最顯著的偏差行為是「說謊」、「玩有賭博成分的遊戲（如: 麻雀/ 紙牌等）」及「購買冒牌或翻版物品（包括手袋/ 衣物/ 影音光碟/ 電腦軟件等）」，表示有這些行為的青少年約有四成至七成。青少年的違法行為並不嚴重，當中約有半成被訪青少年曾經 「攜帶武器以備打架時用」、「未經許可，進入別人的屋內」或「在家中偷錢」，但只有不足 3%的人會「經常」或「間中」做出這些行為。在受訪的青少年當中，有 3%間中至經常與黑社會朋友來往，當中有 1.8%曾參與黑社會，顯示黑社會對青少年有一定的影響力。

青少年對社區服務的意見

受訪的青少年很少參與社區中心的服務或活動，故此他們的意見只可作為參考，並未能反映他們如何評估服務。在各項活動或服務中，最受青少年歡迎的是一些娛樂性的活動，例如「日營」、「旅行」、「遠足」等，而非一些像講座或功課輔導等較嚴肅的活動。這正與他們選擇活動的背後原因相符：約七成人選擇活動時都以「消閒及康樂」和「結交朋友」為主，而自己增值則次之。除社區或青年中心

之外，研究亦調查了青少年對社區公共設施(如圖書館、公園)和社會服務的意見。整體來說，青少年對大多數設施都表示不足，當中以運動和康樂方面的設施最為缺乏，例如花式單車場、溜冰場/滑板場、室內運動場地等。相對地，公園、戶外遊樂場、圖書館、自修室、電腦上網設施等與教育有關的設施則不太缺乏。至於社會服務方面，青少年認為「領袖/人際關係訓練」、「情緒/心理輔導」、「學生功課輔導服務」及「家庭服務/家庭生活教育」方面的服務最不足夠。

求助方法

在遇到困難時，青少年最常向「朋友」求助，其次是找「同學」、「父母」或「自行解決」。而老師不是普遍的青少年求助對象，只有兩成半青少年會向他們求助。調查亦發現社工同樣不是青少年的求助對象，超過八成半青少年不會向社工求助。他們對社工的認識亦有限，有一成半至兩成不知道社工可提供甚麼服務及覺得社工幫不了許多。但也有約一半青少年認為社工可幫助自己「處理情緒或脾氣」 、「改善與別人相處的技巧」及「處理自己的壓力或焦慮」。

獲取性知識的途徑

研究調查發現青少年主要透過「老師」、「朋友」和「同學」獲取性知識，其次是「網上資料/電腦軟件」和「家長」。而從「兄弟姊妹」和「社區中心」獲得性知識的被訪者則很少。

義工參與

研究發現中學生踴躍參與義工服務，當中最認為參與義工服務對幫助別人是重要的，其次是參與義工服務使他們感到自己是一個有用的人。整體而言，義工參與對被訪者、服務團體及社會有著正面的影響。

(丙) 中學生家長的生活狀況

本研究訪問了 2,160 名中學生家長，問卷範圍涵蓋「心理狀況」、「家庭」和「子女問題」等方面。問卷亦涉及家長在遇到問題時的求助方法。

家長背景

被訪家長的學歷偏低，中三或以下程度約佔六成，其配偶的學歷相約。婚姻狀況方面，有一成被訪家長已與配偶分居、離婚或喪偶，代表澳門家庭中約有一成是單親家庭。此外，居澳年期少於十年的家長佔 18.1%，被訪家長平均在澳居住二十六年，顯示被訪家長中新移民家庭的比例並不高。

經濟

經濟方面，多於一半被訪家庭平均每月總收入高於$17,000，由此可見，澳門社會的經濟環境屬良好；亦有兩成以上的家庭月入$21,000 至$29,999 或以上；月入$30,000 都有一定的人數，佔被訪家庭的 20.6%。雖然家庭平均月入不俗，但在被訪者中亦有不少家庭反映有家庭收入不穩定的問題，而且這個問題亦與家長的壓力感有明顯關係，值得關注 。

個人心理狀況

被訪家長感到壓力的來源主要與「工作」和「健康」有關，欠佳的配偶關係和子女關係次之，整體上家長日常遇到的問題並不特別多。

子女溝通

大部份家長晚上大都能留在家中陪伴子女。不過，雖然有不少家長表示自己頗多與子女傾談，但持相同看法的子女明顯較少，可見家長仍需注意子女的感受，多與子女傾談。本研究亦發現家長越多與子女傾談，子女遇到問題的情況就越少。雖然大多數家長都頗多與子女一起，他們大多只是與子女一起吃飯和看電視；相反，不足四成會與子女分享感受或給予子女情緒支持，這與上述子女覺得父母很少與自己傾談的結果吻合。

子女問題

近八成的家長最擔憂子女的「結交壞朋友」及「學業成績」兩方面。這看法同時反映在家長認為有需要增加的服務上。有過半數家長認為，政府或民間團體最應該提供多些學業輔導予青少年。與此同時，四成半家長認為參加這些活動的首要

目的是「改善子女學習成績」。雖然家長在子女問題上的表現極為一致，但研究結果反映了家長在子女成長的過程中較側重於學業成績，忽略了照顧其他方面的發展。

求助方法

當遇到問題時，六成家長表示會向配偶求助，表示會向社工求助的只有百分之六。如同青少年，家長對社工提供的服務也所知不多，有近四成的家長表示不知道社工可以提供甚麼服務，亦有兩成以上的家長認為社工無助於解決自己的問題。但是亦有一些家長覺得社工可以幫助自己處理情緒和壓力，改善與家人和別人相處的技巧，以及幫助提升自己獨立處事的信心。

(丁) 青少年的偏差及違法行為

此章收集了所有中學生、住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年的回應，找出「偏差行為」及「違法行為」是否與下列各項目有關，並檢定其相關程度。這些項目包括：個人背景、行為、心理狀態、家庭、朋輩、學校及對青少年服務之期望等。

偏差行為

總括來說，青少年的「偏差行為」與「與黑社會朋友來往」及「違法行為」的關係最為強烈，這表示他們越多有偏差行為，與黑社會朋友來往或有違法行為也越多，反之亦然。另外，研究結果亦顯示青少年越多受朋輩的負面影響或有黑社會背景的朋友，他們也就越多有偏差行為，反之亦然。另外，偏差行為較多的青少年，一般是父母的感情及技術支援較少，父母傾向尚權式和疏忽式管教, 而較少權威式或放任式管教，而與父母傾談的時間也較少。雖然關係的強烈程度稍次，但青少年的「家庭衝突」、「對學校的依附及投入」及「學校裏有同學叫他們入黑社會」與他們是否有偏差行為也構成一定的關係。

違法行為

「違法行為」所展現的各種關係，和「偏差行為」與各項目的關係相約。一如上

述偏差行為，青少年有越多違法行為，就越多與黑社會朋友來往、越受朋輩的負面影響或有較多黑社會背景的朋友。另外，違法行為越多的青少年，他們的學歷程度通常較低，同時他們的家庭衝突越多。調查亦發現違法行為與曾否被警察拉或曾否被定罪也呈正比的關係。

求助

研究發現青少年越多「偏差行為」和「違法行為」，他們在遇上問題時會越多求助於網上討論區及其他人士，而非家人或師長，但是他們卻曾向社工求助。

家庭的社會經濟地位

本研究亦嘗試了解家庭的社會經濟地位與子女的「偏差行為」及「違法行為」是否相關。數據顯示，只有「教育程度」及「經濟困難」與偏差行為有輕微的關連性，而「經濟困難」也與違法行為有輕微的關連性，其餘所有的關係皆呈不顯著。由此可見，父母或家庭的社會經濟地位未對子女的行為構成重要的影響。

(戊) 2002 年及 2012 年數據之比較

個人心理狀況

個人心理狀況由自我效能及自尊感組成，跟進研究顯示2012年青少年的心理狀態有改善及增強。另外，2011-2年的住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年的自我效能比中學生較高。

偏差及違法行為及使用受管制藥物

總括而言，青少年的偏差及違法行為及使用受管制藥物並不嚴重。跟進研究顯示2012年被訪者這方面的行為減少，而中學生比住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年顯著地少。

家庭

跟進研究顯示2011-2年的家長較多重視感情支援，而父母的技術支援沒有顯著的改變，但是中學生較住院/及接受外展或社會重返廳服務之青少年獲得較多父母

的感情支援和技術支援。至於家庭衝突方面，2011-2年中學生的家庭衝突顯著減少，而住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年就有較多家庭衝突。

關於家長的管教模式，2011-2年的家長較多採取放任式與疏忽式管教，而對青少年成長較為理想的權威式管教，及較為不利於青少年成長的尚權式管教則有顯著減少，看來家庭教育方面仍有待發展。另一方面，住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年的家長反而減少了較為不利於青少年成長的放任式管教，這個情況與中學生組別不一樣。

朋輩

朋輩關係於跟進研究及舊有研究沒有顯著的差別，反映2011-2年的被訪者的朋輩關係依然良好，不過分析顯示中學生較住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年有更良好的朋輩關係。而2011-2年的中學生受朋輩負面的影響顯著地較少，但2011-2年住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年較2001-2年的更容易受朋輩負面影響。

學校

2011-2年的青少年對學校的依附及投入在統計學上有顯著的減少。當中，中學生較住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年對學校的投入感較強。

(己) 澳門特區青少年服務之執行情況

目前澳門社會工作局資助的青少年服務主要是由青少年及家庭綜合服務中心及社區青年服務隊提供。

<u>青少年及家庭綜合服務中心</u>

青少年及家庭綜合服務中心由聖公會澳門社會服務處負責營運，為居住及活躍於氹仔區內的兒童、少年、青年及他們的家庭成員提供發展性及支援性的服務，包括青少年發展活動、青少年輔導及支援服務、家庭生活教育、家庭輔導及支援服務、學校支援服務，以及增值服務。

在青少年發展活動方面，中心為一般青少年舉辦各種活動、訓練及計劃，目的是針對他們的家庭和人際關係、提升自我認識及自尊感、以及社會責任感等；青少年輔導及支援服務協助需要額外支援的青少年去應付及克服在成長中遇到的困難，例如個案輔導工作、生涯規劃等；為了讓青少年有健康成長的環境，中心亦會舉辦各類的家庭生活教育及親子活動，以強化家庭的功能及預防家庭問題的出現；家庭輔導及支援服務以個案及小組手法，改良親子關係，加強家庭成員間的溝通，協助其解決家庭問題；學校支援服務則為學校度身訂造適合學生的教育性及訓練性的活動，以提高學生的自我效能和抗逆能力，及協助學生提升他們的家庭關係、人際關係、朋輩關係、學習動機及社會責任感。除了上述五大基本服務外，中心更設置合作社及為青少年提供工作實習機會。中心亦經常與社區上其他機構及部門合作及跟進社會工作局轉介來的個案。

服務使用者對青少年及家庭綜合服務中心的意見

被訪青少年整體認為中心令他們有「家」的感覺，並對中心產生歸屬感；中心負責的家庭服務有其獨特性，及提供多元化的活動及設施；中心工作員的態度友善、採用的規則適當；被訪家長普遍對中心的地點、環境、設施感到滿意。

服務使用者之個人成長

服務對被訪青少年及家長有正面的影響，青少年認為他們從參與中心的活動中可交朋結友，建立友誼；有些提升了溝通技巧及領袖才能；有些利用中心安排的活動及服務去實現夢想；有些從義工服務中認識及學會關心社會。家長則從參加講座及活動中，學到如何積極地處理子女問題，並從家長互相分享及支援中充電；家長亦表示兒童在中心活動中得到身心發展。

服務提供上的困難

政府提供的資助只足夠支持薪酬及恆常運作費；由於人手不足，有些服務不能滿足居民的要求；有經驗的社工及活協亦有不穩定的情況，員工流失率亦偏高。

社區青年服務隊

自 2004 年，澳門共成立了三隊社區青年服務隊，分別由聖公會澳門社會服務處及街坊會聯合總會主理整個澳門半島及氹仔區。社區青年服務隊主要為身處不利環境的青少年服務，負責提供以下五項核心服務：外展工作、青少年生涯發展計劃、危機兒青家庭支援服務、預防藥物濫用服務及社區支援計劃。

外展工作透過輔導、指引及舉辦活動等去增強青少年解決問題的能力和抗逆力；生涯發展計劃則舉辦職前培訓及提供就業訓練和試工服務等，以協助輟學青少年準備回歸主流社會；危機兒青家庭支援服務以多層面介入的服務，將家庭、家長與青少年的需要一併考慮和分析，處理服務對象的需要及問題；社工提供的預防藥物濫用服務提升服務對象對濫藥危機的關注及意識，並協助他們戒除濫藥；而社區支援計劃針對輕度違法的青少年，利用不多於六個月的訓練及學習計劃等，讓他們認識到自己所犯的過錯乃犯罪行為，並學會自我控制和面對朋輩壓力，糾正其偏差行為。

服務使用者對社區青年服務隊的意見

被訪者表示外展社工會到街外主動接觸他們，及帶他們回服務隊認識那裡的設施和服務；社工會透過他們認識其朋友，並會使用電話或 Facebook 作聯絡及溝通，從中瞭解他們的情況。此外，社工亦會利用服務隊的場地及設施舉辦多樣化活動，吸引青少年參與中心有系統的訓練活動，來配合青少年的身心發展，如興趣班、生活技能課程等等。社工亦會透過不同的工作手法，為青少年提供輔導和指引，增強他們解決問題的能力。另外，若青少年有心事，他們亦可主動尋求社工的輔導和幫助；若遇到有青少年無心學業，社工會為他們找學校、補習和跟進功課，提升就學的信心。被訪者表示當他們在就業上有問題，社工也為他們提供職前培訓和試工服務，更有社工從旁指導和支持。因此，不少被訪者都認為社工以真誠、愛心對待青少年。

服務使用者之個人成長

社區青年服務隊的服務、活動及輔導使青少年由消極變得積極，並協助他們尋回目標和方向；他們漸漸對服務隊發展出一種歸屬感，會主動分擔在服務隊的工作，學習到承擔責任；在行動之前，會先考慮行為會如何影響他人；學懂自我控制情緒及自律，漸漸發展出為他人設想的能力，不致經常與他人發生磨擦；更有部份青少年發展了和諧的家庭關係。

服務提供上的困難

社工很難接觸時下的青少年，因為他們不會像昔日的青少年般時常在公眾場所流連，聚集的模式轉變為「屋企化」，加上青少年變得越來越隱蔽，流動性亦比以往高，而且澳門賭權開放後使青少年有更多賺錢的機會，他們寧願選擇在外面"跟大佬"，都不願意跟社工回中心。另外，由於大多數青少年向賭場方向發展，參與生涯發展計劃的人數越來越少。在家庭方面，現在較以往更難接觸到青少年的家長，提供家庭輔導很困難。有關機構的人力資源方面，由於外面的職位太吸引，有時侯機構的員工流失問題嚴重，服務質素受到影響。

(庚) 跟進研究的建議

是次研究跟進了 2003 年完成的澳門特區青年問題與服務發展藍圖研究 (盧鐵榮、區廖淑貞、黃成榮及鄭漢光，2005)，探究現時藍圖推行之情況。藍圖從社會系統理念出發，勾劃出應用於青少年中心服務及外展工作上的綜合服務模式，以回應社區上不同種類青少年的需要，並支援其家庭。研究隊發現藍圖的各項目已經開始推行，服務效果也較為理想，但是在服務推行上遇到不少困難。研究隊提出以下相關的建議，作為當局之參考：

1. 青少年發展活動應加強運動和康樂方面的設施，以切合青少年對此類活動的需求。

2. 研究發現父母較為重視對子女的技術支援及採取一些較為不利於青少年成長的管教方式，家長在與子女傾談方面的看法亦明顯與子女的不一致，

故建議有關家庭生活方面的教育需要加強家長管教子女和親子相處的能力。

3. 被訪家長較中學生容易感到壓力，但許多家長都不會向社工求助，並且認為社工無助於解決自己的問題及不知道社工可提供什麼服務；可見家庭輔導及支援服務需要增加宣傳，並增強服務以迎合家長的需要。

4. 澳門的家庭問題將會隨著經濟急劇發展而繼續惡化，青少年及家庭綜合服務中心及社區青年服務隊雖然在提供青少年為本的家庭服務上面對挑戰，卻又顯示此服務的存在價值。建議社會工作局必須繼續這方面的培訓、支援及活動津貼，協助中心及服務隊的社工完成艱難的任務，而機構必須善用此些訓練資源。

5. 青少年及家庭綜合服務中心應繼續推行更優質的發展性與預防性社區服務，讓參加者透過社區活動，一步一步的明白他們一些未被發掘的深層次問題，而因此主動接受中心其他「治療」性質的服務。中心應繼續教育社區人士在有個人或家庭問題時尋求專業服務。

6. 有較多偏差行為之青少年，較常使用受管制藥物，他們的朋友關係薄弱，較容易受朋輩的負面影響，對學校的依附及投入感亦較低。另外，他們的父母支援較差，有較多家庭衝突，而家長較常採取一些較為不利於青少年成長的管教方式，較少採取較為理想的權威式管教，顯示家庭教育有必要改善。因此社區青年服務隊推行的各類服務，包括外展工作、社區支援計劃、危機兒青家庭支援服務、預防青少年濫藥服務及青少年生涯發展計劃，仍需要繼續發展及加強。

7. 社會工作局可在各項服務穩定下來時，考慮每年度舉行一次地區服務協調會議，邀請同一社區內的青少年服務或家庭服務單位參與，分享各單位的年度活動計劃和服務重點，訂定協調策略以避免服務重疊和找出被忽略的社群，各單位並可以發展共同合作的基礎和機制。

8. 建議社會工作局維持現時社區青年服務隊的服務指標，但修改核心服務工作時數的計算方法。

9. 在服務的監察方面，建議社會工作局及有關機構探究可否簡化行政程序及活動表格，既能完成交待及監察的目的，也可讓社工能花更多時間在前線工作上，提高執行活動方面的效率及彈性。

10. 機構員工反映由於是一筆過撥款之關係，社會工作局現在沒有限制機構聘用員工的薪金，因而就會出現一些薪酬上之差別，建議社會工作局在進行資助改革工作時，可一併考慮及處理同工這方面的意見。

11. 在澳門服務青少年的前線社工工作繁忙，他們已沒有時間及空間將日常工作上的實際經驗紀錄下來，特別是當資深的同工離職後，不單人才流失了，該等重要的社工知識也同時流失。建議社會工作局盡早堵塞此知識流失上的漏洞，為澳門建立本土的社區青年工作的知識及資料庫。

12. 建議夜展工作繼續沿用現時的服務模式進行，由各服務隊的社工基於服務對象的需要及出沒的時間，以活動計劃形式在特定的熱門地點舉辦活動。

13. 建議有需要針對青少年的發展狀況、日常行為，特別是偏差行為，每五年一次推行定期的綜合調查，幫助政府有關部門、學者及市民大眾了解澳門特區青少年的發展趨勢。

第一章　研究背景

1.1 簡介

2000 年初期，澳門特別行政區政府社會工作局有鑑於澳門的青少年問題日趨惡化，特別是邊緣青少年的偏差價值、違規行為與犯罪的現象，廣受社會關注，故邀請香港城市大學青年研究室，對有關問題作一整體而深入的研究，並為未來的政策路向和服務規劃，訂立具體和指導性的發展藍圖。在 2003 年研究隊完成了「澳門特別行政區青年問題與服務發展藍圖研究」報告 (盧鐵榮、區廖淑貞、黃成榮及鄭漢光，2005)，報告對澳門特區政府社會工作局提供的青少年服務作出了兩大建議，建議成立「青少年及家庭綜合服務中心」和「社區青年工作隊」，以應付社會急劇的轉變，及滿足兒童、青少年及其家庭的特別需要。往後的幾年間，這兩類服務相繼在澳門成立。

自 2003 年至現在接近十年，以上服務已全面推行，部份服務更已運作了多年時間，澳門特區政府社會工作局認為應該為以上的服務作出評估，檢討該服務能否切合現時青少年的需要，特別是隨著澳門特區開放博彩業，因賭博而衍生的社會問題日趨嚴重，青少年接觸賭博風氣的機會增多，偏差行為或會日益惡化。因此，澳門特區政府社會工作局再次委託香港城市大學青年研究室盧鐵榮教授提供研究工作，了解現時澳門的社會情況對青少年行為的影響，及社會工作局提供的青少年服務能否應付社會上青少年問題急劇的轉變。

研究工作範圍包括：

1.1.1　探討澳門特區青少年的發展需要。

1.1.2　全面研究「青少年及家庭綜合服務中心」和「社區青年工作隊」，為處於上述發展需要的青少年提供的各種服務，能否切合他們的需要。

1.2 研究工作內容

是次研究以三個部份進行，如下：

第一部份： 澳門青少年生活狀況調查，以問卷調查的方式進行。

第二部份： 「青少年及家庭綜合服務中心」和「社區青年工作隊」服務受眾的意見調查，以聚焦小組形式進行。

第三部份： 服務提供者及服務決策者對青少年服務的意見調查，以聚焦小組及面談訪問形式進行。

1.2.1 第一部份 – 澳門青少年生活狀況調查

1.2.1.1 研究目的

i. 分析澳門特區青少年行為的現狀、特徵、趨勢和服務需要

ii. 將 2001-02 年問卷的數據，與 2011-12 年問卷的數據作比較，以探討澳門特別行政區博彩業開放前後，青少年服務需要之轉變。

iii. 對澳門特區政府社會工作局的相關服務提供意見。

1.2.1.2 抽樣及數據收集

研究隊以隨機抽樣方法，在澳門特區全日制中學中，抽出及邀請了 2,755 位中學生及 2,160 位中學生家長接受問卷調查。收集數據程序如下：

i. 在每個地區（即聖安多尼堂、望德堂、風順堂、大堂、花地瑪堂及青洲區）以隨機抽樣方法，抽出及邀請部份本澳全日制中學接受問卷調查；

ii. 於接受調查的學校中，以分層抽樣抽出指定的班級；

iii. 研究員於指定的班級派發及收集問卷；

iv. 問卷以自填方式進行；

v. 問卷的甲部份由學生即時自行填寫，並於填妥後放入收集箱內；

vi. 研究隊邀請學生的家長參與填寫問卷乙部份，由學生帶問卷回家給家長填寫，並於 3 天之內帶返並放進指定的收集箱內；

vii. 基於問卷印有編號，為免學生懷疑身份會被揭露，問卷由學生自己隨意抽取。

viii. 此外，年齡介乎十一至二十一歲的住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年也是是次的研究對象，由有關機構協助收集數據。於 2011 年 11 月 24 日所有介乎上述年齡並住在澳門監獄及少年感化院的青少年，也被邀請接受問卷調查，共收回問卷 44 份供分析用。而街青及接受感化的青少年方面，得社會重返廳、勵青中心、勵新中心、聖公會北區青年服務隊、街總社區青年服務隊及聖公會氹仔青年服務隊的協助，於 2011 年 12 月至 2012 年 2 月期間，邀請符合上述年齡的青少年填答問卷，成功收回可分析的問卷 286 份。問卷主要以自填方式收集；唯部份被訪者因教育程度不高，故由社工或研究員協助填寫。問卷共收回 330 份，詳細的人數分佈及回應率見表 1.2.1.2。

表 1.2.1.2 問卷類別

問卷類別	問卷對象	個案總數	收回問卷總數	回應率[1]
甲	中學生	2755	2755	100%
乙	中學生家長	2755	2160	78.4%
丙	街青	232	170	73.3%
戊	獄中青少年	15	15	100%
己	接受社會重返廳跟進的青少年	121	99	81.8%
庚	住在半收容中心的青少年	25	17	68.0%
辛	住在少年感化院的青少年	29	29	100%

1.2.1.3 問卷設計

i. <u>中學生卷</u>（甲卷）

此問卷按照舊有 2003 年「澳門特別行政區青年問題與服務發展藍圖研究」的問卷甲卷設計，但因應過去十年的社會轉變情況而新增了項目，最後問卷共有 180 條題目。其中個人資料佔 22 題，包括被訪者的「住屋類型」、「住屋情況」、「居

[1]回應率= (收回問卷總數/個案總數)*100

住地區」、「與誰一起居住」、「與父母傾談時間」、「父母婚姻關係」、「父親在外地留宿情況」、「母親在外地留宿情況」、「父母教育程度」、「父母職業」、「家庭每月收入」、「家庭有否經濟困難」、「有否接受政府救濟金」、學生本人有否「參與黑社會」、「被警察拉」及「被法庭定罪」。此外，亦包括青少年的「性別」、「宗教」、「出生日期」、「出生地點」、「居澳年期」及「就讀級別」。另外，問卷內容及量度工具包括了以下的八個範疇，包括：a）心理狀態、 b）行為、c）家庭與父母、d）朋輩、e）學校、f）對青少年服務之期望及尋求協助、g）義工參與以及 h）性教育。

ii. 家長卷（乙卷）

此問卷共有 62 條題目。其中個人資料佔 19 題，包括被訪者的「住屋類型」、「住屋情況」、「居住地區」、「與誰一起居住」、「婚姻狀況」、「宗教」、「出生地點」、「居澳年期」、「家庭每月總收入」、「家庭有否經濟困難」、「有否接受政府救濟金」、被訪者本人及配偶的「年齡」、「教育程度」、「職業」及他們「在外地留宿」的情況。此外，並註明被訪者本人與轉交問卷的那名學生的關係，例如：母子或其他等。此外，問卷內容也包括下列五個範疇：a）心理狀態、b）健康狀況、c）與子女的關係、d）子女的問題及 e）對社會服務的期望及尋求協助等。

1.2.2 第二部份 – 服務受眾的意見調查

1.2.2.1 研究目的

i. 評估「青少年及家庭綜合服務中心」和「社區青年工作隊」提供的各種服務能否切合青少年的需要。

ii. 對澳門特區政府社會工作局的相關服務提供意見。

1.2.2.2 資料收集形式

是項服務受眾的意見調查，分別以四個服務單位：包括聖公會亞仔青年服務隊、街總社區青年服務隊、聖公會北區青年服務隊和聖公會亞仔青少年及家庭綜合服務中心；和八個聚焦小組進行。研究隊邀請接受上述「青少年及家庭綜合服務中心」和「社區青年工作隊」服務的青少年及其家長出席聚焦小組，分享和討論接受過的服務及所遇到的困難、個人的成長、對服務的感覺和期望，以及對工作人員的感覺。是項調查的抽樣採用非隨機方法，由服務提供者介紹聚焦小組成員，以下為參與聚焦小組的單位和出席人數：

表 1.2.2.2 服務使用者聚焦小組人數

服務使用者聚焦小組	聚會日期/時間	出席人數	總人數
1. 聖公會亞仔青年服務隊 青少年組	20/03/2012 (二) 下午 5:00	6	19
2. 街總社區青年服務隊 青少年組	27/03/2012 (二) 下午 3:00	7	
3. 聖公會北區青年服務隊 青少年組	02/04/2012 (一) 下午 7:00	6	
4. 聖公會亞仔青少年及家庭綜合服務中心青少年組（12-17 歲）	31/03/2012 (六) 下午 3:00	6	24
5. 聖公會亞仔青少年及家庭綜合服務中心青年組（18-25 歲）	31/03/2012 (六) 下午 4:00	7	
6. 聖公會亞仔青少年及家庭綜合服務中心青少年及青年組(12-25 歲)	07/07/2012 (六) 下午 4:30	11	
7. 聖公會亞仔青少年及家庭綜合服務中心家長組	31/03/2012 (六) 下午 5:00	3	9
8. 聖公會亞仔青少年及家庭綜合服務中心家長組	07/07/2012 (六) 下午 2:30	6	

1.2.3 第三部份 – 服務提供者及政府決策者的意見調查

1.2.3.1 研究目的

i. 研究現時「青少年及家庭綜合服務中心」和「社區青年工作隊」如何為青少年提供切合他們需要的服務；

ii. 就「青少年及家庭綜合服務中心」和「社區青年工作隊」的未來發展，規劃模式、運作機制與資源配置等政策方針和服

務規劃提供建議；

iii. 對澳門特區政府社會工作局的相關服務提供意見。

1.2.3.2 服務提供者及決策者聚焦小組人數

此部份的研究對象為「青少年及家庭綜合服務中心」和「社區青年工作隊」的服務提供者及社會工作局的主管。研究隊邀請工作隊及中心的負責人和同工參與聚焦小組，收集他們對青少年服務的意見，探討服務如何切合澳門青少年的需要。在探討服務的決策情況方面，研究隊訪問了社會工作局的有關官員，以交流彼此對澳門青少年服務及是次研究的意見，令研究隊更能掌握澳門青少年服務的發展形勢。是項調查的聚焦小組成員包括：

表 1.2.3.2 服務提供者及決策者聚焦小組人數

工作人員聚焦小組	聚會日期/時間	出席人數	總人數
1. 街總社區青年服務隊專業工作員	21/03/2012 (三) 下午 3:00	15	29
2. 聖公會氹仔青少年及家庭綜合服務中心專業工作員	02/04/2012 (一) 下午 3:00	4	
3. 聖公會北區及氹仔青少年服務隊專業工作員	03/04/2012 (二) 上午 11:00	10	
4. 社會工作局的主管	29/02/2012 (三)	2	2

1.3 研究數據之量度工具

除個人資料之外，甲卷量度的範疇共有七個，包括：a）心理狀態、b）行為、c）家庭與父母、d）朋輩、e）學校、f）對青少年服務之期望及尋求協助及 g）義工參與。

以上七個範疇包含了十五個量表，各量表之統計數字見表 1.3。量表的內部信度由可接受程度至非常高，克倫巴赫阿爾法系數(Cronbach’s Alpha)達.56 至.88 水平。

表 1.3 量表的信度

量表	項目數量	N	平均值	標準差	克倫巴赫 阿爾法系數
自尊感 [1]	8	2703	2.87	. 52	.85
自我效能 [1]	10	2676	2.65	. 39	.80
普通健康 [1]	9	2694	2.73	.43	.76
情緒與心理健康 [1]	7	2732	2.53	.53	.77
壓力感[1]	1	2751	2.98	.85	不適用
偏差行為 [2]	17	2754	.36	.39	.84
違法行為 [2]	15	2754	.07	.27	.93
父母的感情支援 [1]	5	2715	2.46	.69	.88
父母的技術支援 [1]	7	2693	2.64	.51	.80
放任式管教 [1]	3	2715	2.60	.62	.56
尚權式管教 [1]	4	2727	2.51	.65	.71
權威式管教 [1]	4	2711	2.56	.58	.70
疏忽式管教[1]	1	2732	2.09	.81	不適用
家庭衝突 [2]	3	2736	.89	.81	.71
朋輩關係 [1]	5	2734	3.16	.51	.79
受朋輩負面影響 [3]	3	2740	1.62	.50	.63
對學校的依附及投入 [1]	13	2680	3.00	.38	.75

[1] 四點量表: 1=非常不同意, 2=不同意, 3=同意, 4=非常同意
[2] 五點量表: 0=沒有, 1=很少, 2=間中, 3=頗多, 4=經常
[3] 四點量表: 1=一定不會, 2=不會, 3=會, 4=一定會

而乙卷量度下列五個範疇：a）心理狀態、b）健康狀況、c）與子女的關係、d）子女的問題及 e）對社會服務的期望及尋求協助。兩問卷所包括各範疇的內容詳列如下：

1.3.1 青少年問卷

1.3.1.1 心理狀態

心理狀態範疇分五變項，其包括：「自尊感」、「自我效能」、「壓力感」、「普通健康」及「情緒與心理健康」。「自尊感」參考鄭漢光(Cheng, 1997, 1998)訂定的 Chinese Adolescent Self Esteem Scales(CASES) 的 GS Scale，取出其中六項題目及 Goldberg & Williams (1988) 的 General Health Questionnaire 當中的兩項量度；其

量表包含：「懷疑自己的才幹」、「對自己頗滿意」、「信任自己」、「覺得自己有些優點」、「覺得自己是個失敗者」、「覺得自己無用」、「對自己失去信心」及「自覺沒有甚麼值得自豪」。每項由一分（非常不同意）至四分（非常同意）量度，量表平均值為 2.87，反映被訪者的自尊感介乎中等。此量表的信度非常高，克倫巴赫阿爾法系數達 .85。

「自我效能」有十項：「覺得每樣事情都難以應付」、「覺得堅持理想和達成目標是輕而易舉的」、「能冷靜地面對困難，因信賴自己處理問題的能力」、「相信若付出必要的努力，自己一定能解決大多數的難題」、「若能盡力去做的話，自己總是能夠解決難題的」、「有麻煩的時候，自己通常能想到一些應付的方法」、「自信能有效地應付任何突如其來的事情」、「即使別人反對，自己仍有辦法取得所要的」、「以自己的才智，相信自己定能應付意料之外的情況」及「無論什麼事在自己身上發生，自己都能夠應付自如」；其中九項是在 Schwarzer et al. (1997)修訂的中譯本中抽出作為量度工具，另外一項是採納 Goldberg & Williams (1988) 的 General Health Questionnaire 量度。每項由一分（非常不同意）至四分（非常同意）量度，量表平均值為 2.65，反映被訪者的自我效能中等。此量表的信度相當高，克倫巴赫阿爾法系數達 .80。

「普通健康」是指在過去一個星期的健康情況，參考 Goldberg & Williams (1988) 的 General Health Questionnaire，取出九項題目量度，它們是：「做事能集中注意力 (集中精神)」、「為擔憂而失眠」、「覺得自己在各方面擔當有用的角色」、「覺得處事可以拿定主意」、「覺得無法克服困難」、「覺得日常生活有趣味」、「能夠勇敢面對問題」、「覺得不快樂及憂鬱」及「大致上感到快樂」。每項由一分（非常不同意）至四分（非常同意）量度，量表平均值為 2.73，反映被訪者的精神健康情況良好。此量表的信度頗高，克倫巴赫阿爾法系數達 .76。

「情緒與心理健康」是以 Lovibond & Lovibond (1995)的情緒自評量表的其中七項題目量度，其包括：「覺得很難讓自己安靜下來」、「對事情往往作出過敏反應」、「覺得自己消耗很多精神」、「感到忐忑不安」、「感到很難放鬆自己」、「無法容忍任何阻礙自己繼續工作的事情」及「發覺自己很容易被觸怒」。每項由一分（非

常不同意）至四分（非常同意）量度，量表平均值為 2.53，反映被訪者感到情緒壓力的程度為中等。此量表的信度頗高，克倫巴赫阿爾法系數達 .77。

「壓力感」方面共有十四項，包括一項研究隊自設題目「最近自己對壓力的感覺」以反映被訪者感到壓力的整體情況，再配合十三項自設的題目以反映壓力的來源，如：「健康」、「學校生活的適應」、「與家人關係」、「與有不良行為的朋友交往」、「學業成績」、「父母互相吵架」、「受人歧視」、「生活環境的適應」、「與人溝通有困難」、「男女感情問題」、「家庭收入不穩定」、「家人用暴力對待自己」及「學習上遇到困難」。

1.3.1.2 行為

行為範疇共有四十四項，包括「普通行為」十二項、「偏差行為」十七項及「違法行為」十五項。問卷的題目是參考香港及外國的資料而設計 (Baldry & Farrington, 2000; Hong Kong of Social Service, 1998; Soldz & Cui, 2001; 黃成榮及鄭漢光, 2000; American Psychiatric Council Association, 1987)。

十二項的「普通行為」包括：「看影帶／影碟」、「玩電腦遊戲／電子遊戲」、「上網瀏覽／玩 ICQ／MSN／ FACEBOOK／BLOG 等」、「學音樂／樂器練習」、「閱讀報紙／書刊」、「閱讀漫畫」、「進行康體活動」、「看電視／聽收音機」、「做義工／參與社會服務」、「閱讀小說／雜誌」、「溫習／讀書」及「行商場／逛街」。

十七項的「偏差行為」是：「購買冒牌或翻版物品」、「玩有賭博成分的遊戲」、「用說話欺凌別人」、「蓄意在街上掉垃圾／吐痰」、「飲酒」、「以實際行為欺凌別人」、「未獲父母的准許，整晚外出不回家」、「看色情物品」、「與黑社會朋友來往」、「吸煙」、「與異性發生性行為」、「投注博彩活動」、「說謊」、「離家出走」、「逃學/曠課」、「網上欺凌他人」及「殘害動物」。每項由零分（沒有）、一分（很少）、兩分（間中）、三分（頗多）及四分（經常）量度，量表平均值為 .36，反映被訪者偏差行為的程度為沒有至很少。此量表的信度頗高，克倫巴赫阿爾法系數達 .84。

十五項的「違法行為」是：「在店舖偷竊」、「在公眾地方塗鴉／塗劃牆壁」、「偷竊汽車內的東西」、「在街上「撩」人、侮辱人或打架」、「未經許可，進入別人的屋內」、「蓄意乘車不付車資」、「無牌駕駛車輛」、「在朋友家中偷竊」、「攜帶攻擊性武器」、「破壞公共設施」、「破壞別人房子或店舖」、「使用受管制藥物」、「在家中偷錢」、「欺負或打小朋友」及「縱火」。每項由零分（沒有）、一分（很少）、兩分（間中）、三分（頗多）及四分（經常）量度，量表平均值為 .07，反映被訪者違法行為的程度接近沒有。此量表的信度頗高，克倫巴赫阿爾法系數達 .93。

1.3.1.3 家庭與父母

家庭及父母範疇分七項來探討，其包括：「父母的情感支援」、「父母的技術支援」、「放任式父母管教模式」、「尚權式父母管教模式」、「權威式父母管教模式」、「疏忽式父母管教模式」及「家庭衝突」。

「父母的情感支援」裏有五項：「可以與父母分享自己的感受」、「當向父母傾訴時，他們會使自己感覺好些」、「覺得父母是自己可以傾訴的人」、「如果向父母傾訴，他們會嘗試了解自己的感受」及「當因某事感到不開心時，自己的父母會聆聽」。在「父母的技術支援」方面有七項，它們是：「如果自己想認識社會事物或時事，可以問父母」、「如果自己在功課上需要幫忙，可以問父母」、「當自己把問題告訴父母時，他們會建議他／她如何處理」、「如果自己的健康出現問題，可以向父母傾訴」、「如果自己感到沉悶，父母會建議他／她去做某些事情」、「如果想去某地方，自己可以請父母教怎樣去」及「如果自己和朋友意見不合，父母會給意見如何去處理」。以上的量表是參考 Wills et al. (1992) 及 Wills et al. (1996) ，取出十二項題目量度；每項由一分（非常不同意）至四分（非常同意）量度，「父母的感情支援」及「技術支援量表」平均值分別為 2.46 及 2.64，反映家長較為留意子女實質問題上的指引，而較忽略關注子女感情方面的需要。此外，兩量表的信度均相當高，克倫巴赫阿爾法系數分別達 .88 及 .80。

有關父母管教的模式的意見，是以 Buri (1991) 的父母權威問卷 (Parental Authority Questionnaire, PAQ) 來量度 Baumrind (1971) 界定的四類父母管教模式：「放任式」(Permissive) 、「尚權式」(Authoritarian)、「權威式」(Authoritative)

及「疏忽式」(Neglectful) 的父母管教孩子的模式。當中「放任式」有三項：「父母認為一個健康的家庭，孩子應和父母享有平等的權利」、「父母認為孩子應有自由去決定和做自己想做的事，即使這些事並非父母所期望的」、及「每當家庭要作出決定時，父母都會跟從子女的意願」。「尚權式」有四項：「父母總是覺得應用多些權力，令孩子做一些合乎父母期望的行為」、「父母要孩子知道父母才是一家之主」、「父母不准許他／她質疑他們的決定」及「如果他／她不同意父母的意見，他們便會感到非常不快」。「權威式」亦有四項：「當他／她覺得家中的規矩不合理時，父母總是鼓勵家中各人用言語溝通」、「父母以道理和紀律去指導孩子的活動和決定」、「當家中孩子日漸長大時，父母總是理性和客觀地指引和教導他們」及「當父母對他／她的期望不合理時，他／她可以自由地與他們議論」。「疏忽式」就會了解「父母對孩子的行為是否很少作出指引和對他／她有沒有期望」。總共有十二項題目量度被訪者的父母管教模式，每項由一分（非常不同意）至四分（非常同意）量度，「放任式」、「尚權式」、「權威式」及「疏忽式」的量表平均值分別為 2.60、2.51、2.56 及 2.09；各父母管教模式的量表的信度為可接受程度，克倫巴赫阿爾法系數為 .56 至 .71。還有一項是被訪學生對父母之管教及相處的方式的滿意程度。

至於家庭衝突方面包括有三項自設題目量度被訪者家庭和諧及暴力的情況，分別為：「與家人吵鬧」、「家人用暴力對待他／她」及「家人用無理的言語向他／她發洩不滿」。每項由零分（沒有）至四分（經常）量度，量表平均值為 .89，反映被訪者很少遇到家庭衝突的情況。此量表的信度頗高，克倫巴赫阿爾法系數達 .71。

1.3.1.4 朋輩

朋輩範疇也包括了三項，包括：「朋輩關係」、「朋輩的影響」及「朋輩之類型」。「朋輩關係」共有五項，其中兩項自設，三項是在 Sharabany (1994) 的親密友誼量表(Intimate Friendship Scale)中抽出作為量度工具，題目包含：「自己會與好朋友分享他／她愉快的經驗」、「自己有很多好朋友」、「每當有需要時，自己的好朋友會幫他／她」、「當自己的好朋友告訴自己他／她的問題時，自己會細心聆聽」

及「自己與自己的好朋友無所不談」。每項由一分（非常不同意）至四分（非常同意）量度，量表平均值為 3.16，反映被訪者的朋輩關係良好。此量表的信度頗高，克倫巴赫阿爾法系數達 .79。

「朋輩的影響」亦有五項，分別兩項包括「受朋黨的正面影響」及三項「受朋輩的負面影響」,「受朋黨的正面影響」有兩項自設題目：「假如他／她的好朋友找他／她陪他做功課／溫習，他／她會否去」及「假如他／她的好朋友找他／她一起去做義工服務，他／她會否去」。「受朋輩的負面影響」是參考 Dalton (1999) 及 Dielman et al. (1987) 的研究，採納當中三項量度，分別有：「假如自己要溫習以準備測驗，但朋友邀約自己到戲院看戲，自己會否和他們一起去」、「假如你的「死黨」曠課，自己會否跟他一起不上課」及「如果他／她的「死黨」請吸煙，他／她是否會吸」;「朋輩的影響」每項由一分（一定不會）至四分（一定會）量度，量表平均值為 1.62，反映被訪者較少受朋輩的負面影響。此量表的信度為可接受程度，克倫巴赫阿爾法系數為 .63。而「朋輩類型」有五項自設題目，為「勤奮好學的朋友」、「有黑社會背景的朋友」、「親密的異性朋友」、「愛觀看色情刊物／電影等的朋友」及「愛觀看暴力刊物／電影等的朋友」。

1.3.1.5 學校

在學校方面是收集被訪學生對學校的依附及投入的程度，以 Simcha-Fagan & Schwartz (1986)訂定的「學校依附及投入量表」(School Attachment-Commitment Scale)的十三項，其包括：「學業對他／她將來的工作的重要性」、「時常交齊功課」、「學校裏被人針對」、認為「學校生活是浪費時間的」、「他／她重視老師的想法」、「在學校他／她感到沉悶」、「他／她用功讀書」、「他／她對學校的課程感到滿意」、「他／她喜歡學校」、認為「學校成績對他／她很重要」、「他／她時常逃學／曠課」、「他／她花很少時間做功課」及認為「學校是一個結識朋友的好地方」。每項由一分（非常不同意）至四分（非常同意）量度，量表平均值為 3.00，反映被訪者對學校的依附和投入感頗強。此量表的信度頗高，克倫巴赫阿爾法系數達 .75。

1.3.1.6 對青少年服務之期望及尋求協助

在對青少年服務之期望方面，共有八項自設題目，包括：有否「參加社區中心／兒童或青年中心的活動」、「最想參加／使用那些青年活動或服務」、「最想參加那些活動或服務的主要原因」、「在過去三個月，有沒有向社工尋求幫助」、「覺得社工能幫他／她解決那方面的問題」、「從何處獲得有關性方面的知識」、「居住的社區內各項設施是否足夠」及「居住的社區內各項社會服務現時是否足夠」。而在尋求協助方面就想了解當被訪學生「遇上問題時，會向誰尋求幫助」。

1.3.1.7 義工參與

義工參與方面包括了一項題目問及參與義工服務的時間及共有十一項題目探討義工服務對其個人、機構及社會的影響，其中四項自設，六項是參考 Clary et al. (1994) 以及一項題目取自 Penner (2002)，其包括：「無論我心情有多壞，義工服務可以幫助我忘記不好的感覺」、「參與義工服務幫助我個人成長 (如: 自信心/ 自尊感增強)」、「義工服務幫助我探索不同的行業」、「參與義工服務後，我的人際關係變好了」、「義工服務幫助我了解自己的長處和短處」、「參與義工服務加強我與服務團體的連繫 (如: 更加認識服務機構)」、「我覺得幫助別人是重要的」、「參與義工服務加強我與社會的連繫 (如: 對社會問題更加關心)」、「參與義工服務使我感到我是一個有用的人」、「我的朋友是義工」及「我打算將來繼續參與義工服務」。

1.3.1.8 接受外展或社會重返廳服務及住院青少年的問卷（丙卷、戊卷至辛卷）

問卷內容大致與甲卷相同。唯部份項目，因應調查對象的背景而有所改動。在「一般行為」、「偏差行為」、「違法行為」、「經濟困難」、「接受政府救濟金」、「參加社區中心/兒童或青年中心的活動」及「與黑社會朋友來往」的項目上，中學生及街青問卷是問及「最近三個月內」的情況，而社會重返廳、少年感化院及監獄問卷是問及「在今次犯事前」的情況。

此外，社會重返廳、少年感化院及監獄問卷問及「普通健康」、「情緒與心理健康」、「家庭衝突」、「父母的感情支援」、「父母的技術支援」、「父母的管教模式」、「親子傾談時間」、「父母在外地留宿」、「父母的婚姻狀況」、「朋輩關係」、「朋輩的影

響」、「壓力感」、「有多少黑社會朋友」、「是否參加黑社會」、「學校裏有同學叫入黑社會」、「對學校的依附及投入」、「義工參與」、「曾向社工求助」、「如遇上問題時會向誰求助」及「與誰一起居住」等問題，是指被訪者於今次犯事前的情況；中學生及街青問卷就是問及現時或一向以來的情況。如有街青被訪者在填答問卷時已非在學，他們便須填答以前是學生時的情況。

1.3.2 家長問卷

1.3.2.1 心理狀態

家長的心理狀態範疇，包括了「自尊感」及「壓力感」兩項變數。「自尊感」的題目設計與甲卷相同，共八項。唯「壓力感」的部份題目因應家長/監護人的身份與學生有別而作出修訂，共十項。

1.3.2.2 健康狀況

健康範疇可兩分為「普通健康」和「情緒與心理健康」狀況。「普通健康」狀況是參考 Goldberg & Williams (1988) 的 General Health Questionnaire，取出十項題目量度，包括：「能集中注意力」、「擔憂而失眠」、「覺得自己在各方面擔當有用的角色」、「處事可以拿定主意」、「克服困難」、「覺得日常生活有趣味」、「能夠勇敢面對問題」、「覺得不快樂及憂鬱」、「感到快樂」及「覺得每樣事情難以應付」。而「情緒與心理健康」方面有七項題目與甲卷相同。

1.3.2.3 與子女的關係

這項目內有兩項自設題目以反映被訪家長與子女的關係，內容包括：「通常與子女傾談的時間有多少」及「當與子女在一起的時候，最通常會做些什麼」。

1.3.2.4 子女的問題

這項目內有三項關於被訪家長最擔心子女些什麼的自設題目，家長會被問及：「最擔心子女些什麼」、「覺得那些因素最影響子女的成長」及「認為政府或民間團體最應該增加什麼服務來幫助青少年人」。

1.3.2.5 對社會服務的期望及尋求協助

對社會服務的期望及尋求協助包括：「政府或民間團體最應該增加那些服務來幫助青少年人」、「在過去三個月，有否向社工尋求幫助」、「覺得社工能幫助解決些什麼問題」、「參加政府或民間團體舉辦的活動，最想得到什麼」及了解被訪家長「如遇上問題時，會向誰尋求幫助」。

第二章　一般青少年的生活狀況調查

2.1 個人資料

被訪者共有 2,755 位中學生，男女均半，男性佔總數的 46%，女性則佔 54%。接近九成被訪者年齡介乎十三至十九歲，另有一些年紀較大的學生介乎二十至廿三歲，約佔 2.54%。被訪者學歷分佈平均，就讀初一至高三的各佔約一成半。另一方面，約七成被訪者表示自己沒有宗教信仰，信奉佛教、基督教和天主教的分別佔 8.6%、7.5%和 3.9%，而拜祖先和拜土地/觀音/天后等的被訪者合共亦有 9.8%。接近八成的被訪青少年均於澳門本土出生(78.0%)，其次是內地(19.3%)和香港(1.0%)。居澳年期方面，約八成（79.4%）被訪者皆在澳門住滿十一年或以上，餘下的兩成（20.3%）被訪者則少於十年，其中居住了三年或以下的只有 5.0%，顯示新抵澳的中學生並不多。詳細被訪者的個人資料刊載於表 2.1。

表 2.1 個人資料

項目		百分比 (N)
性別	男	46.0%
	女	54.0%
		100% (2683)
年齡	11	.04%
	12	8.5%
	13	12.1%
	14	14.9%
	15	16.6%
	16	16.5%
	17	14.8%
	18	9.3%
	19	4.8%
	20	1.5%
	21	.8%
	22	.2%
	23	.04%
		100% (2728)

(接下頁)

(續上頁)

學歷	初一	17.4%
	初二	16.5%
	初三	18.6%
	高一	16.9%
	高二	16.4%
	高三	14.2%
		100% (2752)
宗教	沒有	68.6%
	佛教	8.6%
	基督教	7.5%
	拜祖先	5.8%
	天主教	3.9%
	拜土地/觀音/天后等	4.0%
	其他[1]	1.6%
		100% (2682)
出生地點	澳門	78.0%
	中國大陸	19.3%
	香港	1.0%
	台灣	.7%
	其他	1.0%
		100% (2746)
居澳年期	一年或以下	2.3%
	2 至 3 年	2.7%
	4 至 5 年	2.4%
	6 至 7 年	5.9%
	8 至 10 年	7.0%
	11 至 15 年	45.7%
	16 年或以上	33.7%
		100% (2715)

[1] 其他:回教、孔教、道教或信奉多於一個宗教或其他

2.2 心理狀態

2.2.1 通常遇到的問題

大部份被訪者很少遇到問題（見表 2.2.1）。相對來說，被訪者通常遇到的問題是與學習有關；分別約一成半（14.6%）及近一成（8.2%）被訪者表示在被訪前三個月內經常遇到「學習上的困難」及「學業成績欠佳」等問題，但亦分別有超過六成（64.1%）及七成（73.1%）被訪者表示只是間中有甚至沒有同類問題。

其次較多的被訪者面對的是有關家庭方面的問題。約一成半被訪者（14.0%）表示經常及頗多遇到「與家人關係欠佳」；頗多及經常遇到「父母互相吵架」的也有 10.8%。

雖然有近七成（67.8%）被訪者表示沒有「與有不良行為的朋友交往」，但也有約一成（10.8%）間中至經常「與有不良行為的朋友交往」。另外較少遇見的問題是「受人歧視」及「男女感情問題」，分別有 63.6%及 62.9%表示沒有上述情況，表示很少或間中遇到「受人歧視」及「男女感情問題」的約有三成（分別為 31.9%及 30.7%）。

表 2.2.1 被訪前三個月內通常遇到的問題

通常遇到的問題 [1]	沒有	很少	間中	頗多	經常	平均值 (N)
學習上遇到困難	11.0	18.0	35.1	21.4	14.6	2.11 (2736)
學業成績欠佳	13.2	22.2	37.7	18.6	8.2	1.86 (2744)
與家人關係欠佳	27.5	29.5	28.9	8.1	5.9	1.52 (2749)
健康欠佳	18.4	30.3	36.5	10.8	4.0	1.35 (2745)
父母互相吵架	39.1	30.6	19.5	6.2	4.6	1.07 (2742)
不適應學校生活	39.2	32.3	19.5	5.6	3.3	1.02 (2748)
與人溝通有困難	45.1	29.2	17.0	5.3	3.4	.93 (2749)
與朋友關係欠佳	45.7	36.0	14.5	2.4	1.5	.78 (2741)
家庭收入不穩定	56.1	24.4	13.4	3.5	2.5	.72 (2747)
不適應生活環境	56.3	26.5	11.8	3.4	2.1	.69 (2744)
男女感情問題	62.9	18.9	11.8	3.9	2.6	.64 (2742)
受人歧視	63.6	24.1	7.8	2.1	2.4	.56 (2746)
與有不良行為的朋友交往	67.8	21.4	8.1	1.6	1.1	.47 (2739)

[1] 五點量表：0=沒有，1=很少，2=間中，3=頗多，4=經常

2.2.2 壓力

被訪者的壓力感與各項通常遇到的問題有顯著且正面的關係；即是當遇到的問題越大時，壓力感亦越大（見表 2.2.2）。與「壓力感」有較強關係的是「學習上遇到困難」，但關係並不很強烈（相關系數＝.32）；此外，「學業成績欠佳」及「不適應學校生活」與「壓力感」也有一定的關係，相關值分別為 .22 及.21；而其他的問題與「壓力感」的相關值皆低於 .20。

表 2.2.2 壓力感與通常遇到的問題之關係

	我最近覺得自己有很大的壓力 [1]	
通常遇到的問題 [2]	**相關系數 [3]**	**顯著程度 (p)**
學習上遇到困難	.32	***
學業成績欠佳	.22	***
不適應學校生活	.21	***
與家人關係欠佳	.19	***
健康欠佳	.18	***
不適應生活環境	.15	***
與人溝通有困難	.12	***
父母互相吵架	.12	***
男女感情問題	.11	***
與朋友關係欠佳	.10	***
受人歧視	.08	***
家庭收入不穩定	.08	***
與有不良行為的朋友交往	.03	ns

[1] 四點量表：1=非常不同意，2=不同意，3=同意，4=非常同意
[2] 五點量表：0=沒有，1=很少，2=間中，3=頗多，4=經常
[3] 皮爾遜相關系數(Pearson Correlation Coefficient)，相關值由 0 至±1
*** $p \leq .001$, ns $p > .05$

另外，被訪者的壓力感與普通健康有顯著且負面的關係；即是當遇到的問題越大時，健康情況亦越差，相關值為 -.33。壓力感亦與情緒與心理健康有負面的關係；即是當遇到的問題越大時，情緒與心理健康亦越差，相關值為 -.45（見表 2.2.3）。

表 2.2.3 壓力感與健康之關係

	我最近覺得自己有很大的壓力 [1]	
健康狀態 [1]	**相關系數 [2]**	**顯著程度 (p)**
普通健康	-.33	***
情緒與心理健康	-.45	***

[1] 四點量表：1=非常不同意，2=不同意，3=同意，4=非常同意

[2] 皮爾遜相關系數(Pearson Correlation Coefficient)，相關值由 0 至±1

2.3 家庭

2.3.1 與青少年同住的家庭成員

七成至八成被訪者均與父母（82.8%）或兄弟姊妹（72.6%）同住；然而，17.2%被訪者並非在完整家庭架構（即並非與父和母同住）下成長，13.6%只與父或母一方同住，3.7%沒有與父母同住（見表 2.3.1）。

表 2.3.1 與青少年同住的家庭成員

與父母	82.8%	N=2727
與兄弟姊妹	72.6%	
只與父或母其中一方	13.6%	
與(外)祖父母	12.8%	
與其他親人	6.1%	
沒有與父母	3.7%	
與其他人	2.5%	
與朋友	.8%	

註：此題目可選多項，唯有關父母的選擇不會重疊

2.3.2 父母管教模式

有關青少年對父母管教模式之滿意程度的數據可見表 2.3.2，平均值為 2.71，有近七成（68.5%）被訪者表示對父母管教模式及與父母的相處方式感到滿意，反映被訪者的滿意程度為頗高。

表 2.3.2 青少年對父母之管教及相處的方式之滿意程度

非常不滿意	不滿意	滿意	非常滿意	平均值 (N)
7.6%	24.0%	58.0%	10.5%	2.71 (2693)

[1] 四點量表: 1=非常不同意, 2=不同意, 3=同意, 4=非常同意

2.3.3 家庭管教、支援及衝突

比起沒有與父母同住的青少年，與父母同住的青少年在各方面的表現皆較出色，例如對學校生活有較強的責任感及投入感、與家庭有較良好的溝通、較佳的家長支援，其家長也較多尚權式及權威式管教（見表 2.3.3）。

另外，被訪中學生的家庭衝突也並不嚴重，但只與父或母其中一方同住的青少年顯得較常與家庭發生衝突（見表 2.3.3）。

表 2.3.3 與父母居住及青少年各方面的平均值

	與父母同住	只與父或母其中一方	沒有與父母
對學校的依附及投入[1]	3.00	2.99	2.89
與父母傾談時間[2]	2.00	1.99	1.89
父母的感情支援[1]	2.47	2.43	2.34
父母的技術支援[1]	2.66	2.59	2.49
偏差行為[2]	.28	.34	.51
權威式管教[1]	2.57	2.54	2.44
尚權式管教[1]	2.53	2.46	2.41
疏忽式管教[1]	2.09	2.08	2.13
放任式管教[1]	2.60	2.62	2.50
家庭衝突[2]	.87	.93	.92

[1] 四點量表: 1=非常不同意, 2=不同意, 3=同意, 4=非常同意
[2] 五點量表: 0=沒有, 1=很少, 2=間中, 3=頗多, 4=經常

2.3.4 親子傾談時間及父母在外地留宿

被訪中學生中，達四成（40.3%）回應他們很少或沒有與父母傾談，頗多或經常與父母傾談的只佔兩成（21.9%）。父母在外地留宿方面，八成（80.7%）中學生指父親很少或沒有在外地留宿；表示母親很少或沒有在外地留宿的就達九成（90.1%）。反映即使父母不多在外地留宿，但他們並不經常與子女傾談（見表2.3.4）。

表 2.3.4 中學生回應與父母傾談時間及父母在外地留宿的情況

	被訪者在最近三個月內遇到以下情況的頻密程度					
項目 [1]	**沒有**	**很少**	**間中**	**頗多**	**經常**	**平均值 (N)**
與父母傾談的時間	8.9%	31.4%	37.8%	15.6%	6.3%	1.79 (2720)
父親在外地留宿	52%	28.7%	9.4%	4.6%	5.3%	.83 (2566)
母親在外地留宿	65.0%	25.1%	5.8%	1.8%	2.3%	.51 (2640)

[1] 五點量表：0=沒有，1=很少，2=間中，3=頗多，4=經常

2.4 朋輩

2.4.1 朋友類型

被訪者一般來說都有不同類型的朋友（見表 2.4.1）。一方面，九成半（95.3%）被訪者有「勤奮好學的朋友」，另方面也有少於半數被訪者有至少一名愛觀看「色情刊物/電影」和「暴力刊物/電影」的朋友（分別是 45.8%及 42.9%）。而有「親密異性朋友」的被訪者也達四成以上（45.1%）。更值得留意的是，有一成半以上（17.6%）的被訪者認識「有黑社會背景的朋友」，11.8%有一至兩名的黑社會朋友，5.8%有三名或以上的黑社會朋友；此外，約 3%被訪者在被訪前三個月內，間中甚至經常與黑社會朋友來往；在學校裏有同學叫他們加入黑社會的也佔 3%。

表 2.4.1 朋友類型分佈情況

朋友類型	沒有	1-2 個	3-4 個	5-6 個	7 個或以上	% (N)
勤奮好學的朋友	4.7%	28.8%	27.2%	11.7%	27.8%	100% (2730)
有黑社會背景的朋友	82.4%	11.8%	2.2%	.7%	2.9%	100% (2729)
親密的異性朋友	54.9%	31.2%	7.6%	2.1%	4.2%	100% (2725)
愛觀看色情刊物/電影等的朋友	54.2%	23.0%	8.0%	2.5%	12.4%	100% (2726)
愛觀看暴力刊物/電影等的朋友	57.1%	19.9%	8.8%	3.1%	11.1%	100% (2728)
	沒有	很少	間中	頗多	經常	平均值 (N)
被訪前三個月內與黑社會朋友來往 [1]	93.1%	3.9%	1.7%	0.5%	0.8%	.12 (2747)
	非常不同意	不同意	同意	非常同意	--	平均值 (N)
在學校裏有同學叫他們加入黑社會	72.2%	24.8%	1.9%	1.1%	--	1.32 (2742)

[1] 五點量表：0=沒有，1=很少，2=間中，3=頗多，4=經常

2.4.2 朋輩影響

至於受朋輩影響方面，我們發現大部份被訪中學生受到朋輩的正面影響（見表 2.4.2）。例如：九成（91.0%）被訪者願意「陪自己的好朋友做功課/溫習」，而願意「和好朋友一起做義工服務」的也超過八成（81.6%）。

然而，也有部份的被訪中學生受到朋輩的負面影響（見表 2.4.2）。例如：31.8% 被訪者即使要準備測驗，但若有朋友約他們到戲院看戲，他們也會一起去；表示一定不會去的被訪者少於兩成（18.4%）。

表 2.4.2 受朋輩正面影響 [1]

正面影響	一定不會	不會	會	一定會	平均值 (N)
假如你的好朋友找你陪他做功課/溫習，你會去嗎？	1.8%	7.2%	65.6%	25.4%	3.15 (2739)
假如你的好朋友找你一起去做義工服務，你會去嗎？	3.2%	15.2%	64.3%	17.3%	2.96 (2739)
負面影響					
假如你要溫習以準備測驗，但朋友約你到戲院看戲，你會和他們一起去嗎?	18.4%	49.8%	28.8%	3.0%	2.16 (2741)
假如你的「死黨」曠課，你也會跟他一起不上課嗎?	68.9%	26.6%	3.0%	1.5%	1.37 (2746)
如果你的「死黨」請你吸煙，你會吸嗎?	72.3%	23.5%	2.9%	1.3%	1.33 (2744)

[1] 四點量表：1=一定不會，2=不會，3=會，4=一定會

2.5 一般、偏差及違法行為

2.5.1 一般及偏差行為

青少年的一般行為是指一般青少年日常或有益身心的活動，例如看電視、逛街、進行康樂活動或做義工等；而偏差行為則是指一般未為社會規範所接受的行為，這些行為一般偏離社會人士所接受的行為特徵，例如欺凌別人、說謊、與異性發生性行為等。

有關被訪中學生進行各項行為的情況，我們邀請被訪者逐一以他們進行該項行為的頻密情況回答。在一般行為中，以「上網瀏覽/ 玩 ICQ/ MSN/ FACEBOOK/ BLOG 等」為最普遍的活動，佔被訪者五成（50.0%）。其次是看電視/聽收音機，人數達三成（30.4%）。經常「看電視/聽收音機」的被訪者，相比於經常「溫習/讀書」的被訪者(28.7%)，稍為多了 1.7%；此外，「玩電腦遊戲/電子遊戲」亦是青少年常參與的活動之一, 經常玩電腦遊戲/電子遊戲的佔被訪者 23.5%。相對其他的一般行為，被訪者最少「做義工/參與社會服務」，但間中甚至經常參與的也有 31.1%（見表 2.5.1）。

至於偏差行為方面，一成（10.1%）被訪者經常或頗多「說謊」，其次是「玩有賭博成分的遊戲」及「購買冒牌或翻版物品」，分別佔 7.7%和 6.2%。此外，多於半成（6.9%）被訪者有與黑社會朋友來往的，當中經常或頗多與黑社會朋友來往的也有 1.3%。

表 2.5.1 一般/偏差行為

	被訪者在最近三個月內有以下行為/習慣的頻密程度					
	沒有	很少	間中	頗多	經常	平均值(N)
一般行為 [1]						
上網瀏覽/ 玩 ICQ/ MSN/ FACEBOOK/ BLOG 等	3.5%	5.5%	16.5%	24.5%	50.0%	3.12 (2747)
看電視/聽收音機	3.4%	11.1%	27.8%	27.3%	30.4%	2.70 (2739)
溫習/讀書	3.1%	11.2%	30.2%	26.8%	28.7%	2.67 (2739)
玩電腦遊戲/電子遊戲	12.9%	17.9%	25.7%	19.9%	23.5%	2.23 (2750)
行商場/逛街	7.1%	22.3%	40.6%	18.4%	11.6%	2.05 (2741)
看影帶/影碟	15.9%	19.7%	34.6%	16.5%	13.3%	1.92 (2744)
閱讀報紙/書刊	11.5%	25.5%	35.6%	15.9%	11.4%	1.90 (2747)
進行康體活動，如球類活動/游泳	11.1%	27.9%	35.6%	12.6%	12.9%	1.88 (2745)
閱讀小說/雜誌	17.0%	25.4%	30.4%	12.8%	14.3%	1.82 (2746)
閱讀漫畫	36.8%	22.6%	21.1%	8.9%	10.6%	1.34 (2748)
學音樂/樂器練習	47.8%	20.0%	13.5%	8.6%	10.1%	1.13 (2749)
做義工/參與社會服務	40.8%	28.1%	19.9%	5.3%	5.9%	1.08 (2748)
偏差行為 [1]	沒有	很少	間中	頗多	經常	平均值(N)
說謊	26.4%	39.2%	24.3%	5.1%	5.0%	1.23 (2750)
玩有賭博成分的遊戲（如: 麻雀/紙牌等）	52.9%	22.6%	16.9%	4.8%	2.9%	.82 (2746)
購買冒牌或翻版物品（包括手袋/衣物/ 影音光碟/ 電腦軟件等）	56.2%	22.9%	14.6%	3.3%	2.9%	.74 (2746)
用說話欺凌別人	61.0%	28.0%	8.5%	1.5%	.9%	.53 (2745)
飲酒	69.4%	18.6%	9.1%	1.7%	1.1%	.46 (2748)
未獲父母的准許，整晚外出不回家	77.3%	12.0%	5.4%	2.0%	3.3%	.42 (2751)
看色情物品（包括: 電影/ 影音光碟/ 網頁/ 刊物等）	77.6%	11.4%	6.9%	1.5%	2.6%	.41 (2741)
我時常逃學/曠課。[2]	80.5%	16.3%	--	2.1%	1.1%	.27 (2735)
以實際行為欺凌別人	82.3%	13.4%	2.8%	.9%	.5%	.24 (2738)
蓄意在街上掉垃圾/吐痰	83.2%	12.0%	3.1%	.9%	.7%	.24 (2750)
網上欺凌他人	88.9%	6.7%	2.3%	.9%	1.2%	.19 (2748)
投注博彩活動（如: 賭波/ 賭馬/賭狗/ 白鴿票/ 六合彩等）	92.7%	4.0%	1.9%	.8%	.7%	.13 (2747)
與黑社會朋友來往	93.1%	3.9%	1.7%	.5%	.8%	.12 (2747)
吸煙	94.2%	2.2%	1.6%	.8%	1.1%	.12 (2748)
與異性發生性行為	94.4%	2.7%	1.5%	.7%	.7%	.11 (2748)
離家出走	95.4%	2.9%	1.1%	.3%	.3%	.07 (2752)
殘害動物	96.8%	2.1%	.4%	.4%	.4%	.06 (2749)

[1] 五點量表：0=沒有，1=很少，2=間中，3=頗多，4=經常

[2] 編碼與其他題目有別：0=非常不同意，1 =不同意，3 =同意，4 =非常同意

2.5.2 違法行為

有關被訪中學生進行違法行為的情況，我們邀請被訪者就一系列青少年人有可能違反的法律制約行為，以他們在被訪前三個月內進行該項行為的頻密情況作答。結果顯示，佔兩成左右（21.0%）被訪中學生在被訪前三個月內涉及一項或以上違法行為，只涉及一項違法行為的被訪者超過一成（12.2%），而涉及六項或以上違法行為的被訪者佔 1.9%。

各項違法行為當中，約 4.8%至 6.9%被訪者曾經「攜帶武器以備打架時用」、「未經許可，進入別人的屋內」、「在家中偷錢」、「在街上『撩』人、侮辱人或打架」、「欺負或打小朋友」及「破壞公共設施」；另有約 2.1%至 3.9%在被訪前三個月內曾「在公眾地方塗鴉/塗劃牆壁」、「無牌駕駛車輛」、「蓄意乘車不付車資」和「在店舖偷竊」；至於在被訪前三個內曾經「在朋友家中偷竊」、「偷竊汽車內的東西」、「使用受管制藥物」、「破壞別人房子或店舖」和「縱火」的，只有 1.6%至 2.1%。

表 2.5.2 違法行為

	被訪前三個月內有以下行為/習慣的頻密程度					
違法行為 [1]	**沒有**	**很少**	**間中**	**頗多**	**經常**	**平均值**
攜帶武器以備打架時用	93.2%	3.8%	1.4%	.6%	1.0%	.12 (2748)
未經許可，進入別人的屋內	93.1%	5.2%	1.0%	.3%	.5%	.10 (2747)
在家中偷錢	93.6%	4.3%	1.0%	.5%	.6%	.10 (2748)
在街上「撩」人、侮辱人或打架	94.4%	3.6%	.8%	.5%	.7%	.10 (2746)
欺負或打小朋友	94.4%	3.7%	1.0%	.4%	.5%	.09 (2752)
破壞公共設施	95.2%	3.4%	.5%	.3%	.6%	.08 (2750)
在公眾地方塗鴉/塗劃牆壁	96.1%	2.3%	1.0%	.3%	.3%	.07 (2751)
無牌駕駛車輛	96.9%	1.6%	.9%	.1%	.4%	.06 (2748)
蓄意乘車不付車資	96.8%	1.9%	.6%	.4%	.4%	.06 (2743)
在店舖偷竊	97.9%	.7%	.7%	.3%	.5%	.05 (2751)
在朋友家中偷竊	98.0%	.9%	.7%	.1%	.3%	.04 (2748)
偷竊汽車內的東西	98.3%	.6%	.7%	.2%	.3%	.04 (2751)
使用受管制藥物	98.4%	.5%	.5%	.2%	.3%	.04 (2745)
破壞別人房子或店舖	97.9%	1.3%	.3%	.1%	.3%	.03 (2751)
縱火	98.4%	.8%	.4%	.1%	.4%	.03 (2749)

[1] 五點量表：0=沒有，1=很少，2=間中，3=頗多，4=經常

2.5.3 被捕與定罪

被訪中學生中，2.0%被訪者曾被警察拉，當中有兩成半（26.4%）只被拉過一次，但有近兩成（17.0%）被拉過四次；至於曾被法庭定罪的被訪者不足百分之一，但當中有兩成半（25.0%）被法庭定罪兩次或以上，亦有七成以上（70.8%）不願回應被定罪的次數，詳見表 2.5.3。

表 2.5.3 曾被警察拉或被法庭定罪

曾被警察拉		2.0% (n=53)	N=2680
被警察拉的次數	一次	26.4%	
	兩次	11.3%	
	三次	1.9%	
	四次或以上	17.0 %	
	沒有回應	43.4%	
		100% (N=53)	
曾被法庭定罪		0.9% (n=24)	N=2682
被法庭定罪的次數	一次	4.2%	
	兩次或以上	25.0%	
	沒有回應	70.8%	
		100% (N=24)	

2.5.4 參與黑社會

被訪中學生中，1.8%被訪者曾參與黑社會，但當中有超過一成半（16.3%）參與黑社會四年或以上，但亦有七成以上（73.5%）不願回應參與年數，詳見表 2.5.4。

表 2.5.4 曾參與黑社會

曾參與黑社會		1.8% (n=49)	N=2674
參與黑社會的年數	一年	4.1%	
	兩年	2.0%	
	三年	4.1%	
	四年或以上	16.3%	
	沒有回應	73.5%	
		100% (N=49)	

2.6 社區活動

2.6.1 參與社區或青年中心的情況

當問及被訪前三個月內參加社區中心或青年中心的情況時，近八成（79.6%）被訪者表示很少或沒有參與社區或青年中心的活動；經常或頗多時候參與的被訪者只佔 7.0%。（見表 2.6.1）

表 2.6.1 參與社區或青年中心的情況

沒有	55.2%
很少	24.4%
間中	13.4%
頗多	3.8%
經常	3.2%
N	2747 (100%)

2.6.2 最想參加或使用社區或青年中心的活動或服務

被訪者最希望參加的是戶外活動；五成七（56.9%）最希望參加「日營、旅行、遠足」，而最希望參加「宿營/露營」也有五成半（55.6%）；其次，超過一半（54.4%）最希望能參加「興趣班/學習班」。此外，近半數被訪者最希望「使用電腦/上網」（48.7%）和參加「技能訓練」（46.1%）；至於最希望能「使用音樂室/設施」的也有四成（40.0%）。另外，有一成多（13.4%）的被訪者表示他們最想「與社工傾談自己切身的問題」，反映輔導服務有一定的需求；可是，最想參加「講座/研討會」的只有約百分之六（5.8%），詳見表 2.6.2。

表 2.6.2 最想參加/使用的青年活動或服務

	n	百份比
日營、旅行、遠足	1555	56.9%
宿營/露營	1521	55.6%
興趣班/學習班	1488	54.4%
使用電腦/上網	1332	48.7%
技能訓練	1261	46.1%
使用音樂室/設施	1094	40.0%
競技比賽/球賽	845	30.9%
嘉年華會	718	26.2%
義務工作/社區服務	634	23.2%
使用溫習室/閱覽室	626	22.9%
功課輔導	609	22.3%
使用康樂用品/設施	517	18.9%
與社工傾談自己切身的問題	366	13.4%
講座/研討會	158	5.8%
沒有	114	4.2%
其他	52	1.9%

註：此題目可選多項，n 為選擇該項的人數，N=2735

2.6.3 最想參加活動或使用服務的原因

被訪者最想參加各項活動/服務的原因，主要是為了「消閒及康樂」（71.5%）和「結交朋友」（70.8%）；其次是為了「學習知識及技能」（62.6%）和「發展自己多方面的才能」（61.5%）；也有近四成（38.4%）是為了「有助將來就業」；三成半（36.0%）是為「改善學業的成績」；而為「解決個人問題」和「分享感受或情緒支持」也各佔超過兩成半（分別為 28.6%及 26.8%）。至於為「幫助他人及服務社會」的也佔兩成多（21.0%），而為「了解社區事務」而參加青年活動或使用青年服務的就佔一成多（12.9%），詳見表 2.6.3。

表 2.6.3 最想參加活動或使用服務的主要原因

	n	百份比
消閒及康樂	1952	71.5%
結交朋友	1932	70.8%
學習知識及技能	1708	62.6%
發展自己多方面的才能	1680	61.5%
有助將來就業	1047	38.4%
改善學業的成績	982	36.0%
解決個人問題	780	28.6%
分享感受或情緒支持	732	26.8%
幫助他人及服務社會	573	21.0%
了解社區事務	353	12.9%
其他	52	1.9%

註：此題目可選多項，n 為選擇該項的人數，N=2730

2.6.4 設施是否足夠

普遍來說，相比圖書館/自修室、文娛設施或公園等，被訪者較認為運動和康樂方面的設施不足夠（見表 2.6.4）。約佔七成（68.7%）被訪中學生認為「花式單車場」不足夠或十分不足夠；至於「溜冰場/滑板場」，認為不足夠或十分不足夠的也有七成（72.9%）；還有「室內運動場地」、「郊野公園/郊遊地點」和「戶外康樂營舍設施」，約六成被訪者（分別為 64.5%，61.5%和 55.4%）認為這些設施不足夠甚至十分不足夠。相比下，較少被訪者（約半數）認為「文娛設施/展覽」、「游泳池」和「戶外運動場地」不足夠（分別為 48.7%，51.8%，53.0%）。

表 2.6.4 設施現時是否足夠

	十分足夠	足夠	不足夠	十分不足夠	不知道	N	平均值[1]
花式單車場	2.6%	9.3%	32.1%	36.6%	19.3%	2730	3.27
溜冰場/滑板場	3.4%	12.8%	34.1%	38.8%	10.8%	2730	3.21
室內運動場地	5.3%	20.8%	36.0%	28.5%	9.4%	2731	2.97
郊野公園/郊遊地點	4.9%	26.0%	35.9%	25.6%	7.6%	2723	2.89
戶外康樂營舍設施	5.7%	29.0%	34.5%	20.9%	10.0%	2712	2.78
文娛設施/展覽	6.7%	30.3%	29.1%	19.6%	14.3%	2726	2.71
游泳池	7.1%	33.7%	30.0%	21.8%	7.4%	2724	2.71
戶外運動場地	7.2%	32.0%	33.0%	20.0%	7.9%	2731	2.71
青少年中心	5.9%	39.5%	30.0%	13.8%	10.8%	2724	2.58
電腦上網設施	9.8%	36.1%	25.6%	17.9%	10.6%	2726	2.58
圖書館/自修室	9.0%	45.7%	25.6%	14.0%	5.7%	2722	2.47
公園/戶外遊樂場	10.7%	46.7%	22.7%	14.2%	5.6%	2717	2.42

[1] 平均值：1=十分足夠，2=足夠，3=不足夠，4=十分不足夠（回答「不知道」的答案沒有計算在內）

2.6.5 社會服務是否足夠

至於社會服務方面，認為「情緒/心理輔導服務」不足夠甚至十分不足夠的被訪者達 43%；認為「學生功課輔導服務」不足夠甚至十分不足夠達 40.4% ；「領袖/人際關係訓練」和「家庭服務/家庭生活教育」也達 40.2%和 39.4%；認為「職業輔導服務」不足夠甚至十分不足夠達 37.1%；認為「進修諮詢服務」不足夠或十分不足夠達三成半（35.9%）。但在「義務工作」方面，有五成（50.7%）被訪者認為足夠或十分足夠。此外，最多被訪者不知道是否足夠的服務是「新移民服務」(39.3%)，其次是「職業輔導服務」(34.7%)，和「領袖/人際關係訓練」(32.9%)。詳見表 2.6.5。

表 2.6.5 社會服務現時是否足夠

	十分足夠	足夠	不足夠	十分不足夠	不知道	N	平均值 [1]
領袖/人際關係訓練	3.9%	23.0%	27.1%	13.1%	32.9%	2727	2.74
新移民服務	4.0%	20.9%	26.2%	9.6%	39.3%	2722	2.68
職業輔導服務	4.2%	24.0%	27.0%	10.1%	34.7%	2729	2.66
情緒/心理輔導服務	4.8%	30.4%	29.8%	13.2%	21.8%	2728	2.66
進修諮詢服務	4.6%	27.1%	25.9%	10.0%	32.4%	2725	2.61
家庭服務/家庭生活教育	5.0%	32.7%	28.7%	10.7%	23.0%	2725	2.59
學生功課輔導服務	6.0%	36.4%	29.4%	11.0%	17.1%	2725	2.55
電話熱線求助服務	6.1%	34.8%	25.8%	9.0%	24.3%	2727	2.50
外展社工服務	5.6%	39.5%	25.6%	6.9%	22.5%	2730	2.44
防治賭博服務	10.1%	35.2%	21.5%	10.9%	22.3%	2725	2.43
防治濫藥服務	9.6%	38.9%	20.4%	9.0%	22.2%	2722	2.37
童軍	8.2%	38.6%	20.3%	7.3%	25.5%	2723	2.36
學校社會工作服務	7.3%	46.8%	21.9%	7.2%	16.8%	2730	2.35
義務工作	10.2%	40.5%	19.6%	7.3%	22.3%	2713	2.31

[1] 平均值：1=十分足夠，2=足夠，3=不足夠，4=十分不足夠（回答「不知道」的答案沒有計算在內）

2.6.6 青少年認為本澳所提供的活動及服務之足夠程度

被訪者認為本澳所提供的活動及服務之足夠程度的數據可見表 2.6.6，平均值為 2.56，有六成（60.2%）被訪者表示認為本澳所提供的活動及服務是足夠及非常足夠。

表 2.6.6 青少年認為本澳所提供的活動及服務之足夠程度

非常不足夠	不足夠	足夠	非常足夠	平均值 [1] (N)
7.7%	32.1%	56.4%	3.8%	2.56 (2620)

[1] 平均值：1=十分不足夠，2=不足夠，3=足夠，4=十分足夠

2.7 求助方法

為了解青少年的求助方法，研究隊設有三項有關的問題，包括：「如果遇上問題，被訪者會向誰求助」，實際上「在過去三個月，被訪者有沒有向社工尋求幫助」及「一般來說，被訪者覺得社工能幫助他們解決哪方面的問題」等。從以上問題的回應，我們可了解到當遇上問題時，被訪者除了會否向別人求助之外，被訪者會否獨自解決或以不理會問題來解決困難；還可知道被訪者是否認識及理解社工的工作，及他們對社工有何期望。

2.7.1 如遇上問題會向誰求助

如果遇上問題，七成以上（71.2%）被訪者會向「朋友」求助，會求助於「同學」或「獨自解決」的也分別有 54.1%和 49.3%；而表示會向「家長」求助的就不足一半（47.6%），反映家長並非子女最主要的求助對象；至於會向「老師」和「社工」求助的則較少，分別只有約兩成半及一成半，反映被訪者遇到困難時，較少向成人求助，甚至有 6.4%被訪中學生表示如遇上問題會選擇「不理會問題」（見表 2.7.1）。

表 2.7.1 如遇上問題會向誰求助

	n	百份比
朋友	1949	71.2%
同學	1479	54.1%
獨自解決	1349	49.3%
家長	1301	47.6%
兄弟姊妹	818	29.9%
老師	665	24.3%
網上討論區 (如: Facebook 等)	506	18.5%
社工	360	13.2%
其他親人	292	10.7%
不理會問題	175	6.4%

註：此題目可選多項，n 為選擇該項的人數，N=2736

2.7.2 在被訪前三個月內曾否向社工求助

在尋求社工幫助方面，我們進一步發現，近八成半被訪中學生實際上在被訪前三個月內是沒有向社工尋求幫助（84.5%），只有百分之一（1.3%）被訪者頗多或經常找社工幫忙（見表 2.7.2）。

表 2.7.2 過去三個月內向社工尋求幫助

沒有	84.5%
很少	10.1%
間中	4.2%
頗多	.6%
經常	.7%
N	2667 (100%)

2.7.3 覺得社工能幫助解決哪些問題

對社工的工作或角色的認識及期望方面，近五成半（54.1%）被訪者認為社工最能夠幫助自己「處理情緒或脾氣」；此外，四成半被訪者認為社工能夠幫助自己「改善與別人相處的技巧」（45.7%）和「處理壓力或焦慮」（45.0%）；認為社工能協助「改善與家人相處的技巧」和「改善與朋輩相處的技巧」的也約有三成半（35.7%）。相對上述的印象，被訪者認為，社工較難以解決他們「就業」和「個人財政」方面的問題，分別只有 13.3%和 6.6%的被訪者認為社工能幫助他們解決；同時，略少於兩成被訪者認為自己「不知道社工可提供什麼服務」（16.1%）和「覺得社工幫不了許多」（19.4%），反映被訪者對社工的認識有限，或認為自己的問題不易由社工解決（見表 2.7.3）。

表 2.7.3 覺得社工能幫助解決哪方面的問題

	n	百份比
處理自己的情緒或脾氣	1464	54.1%
改善與別人相處的技巧	1238	45.7%
處理自己的壓力或焦慮	1217	45.0%
改善與家人相處的技巧	967	35.7%
改善與朋輩相處的技巧	966	35.7%
控制自己的行為	875	32.3%
提升獨立處事的信心	858	31.7%
升學/學業	690	25.5%
適應生活的轉變	640	23.6%
其實我覺得社工幫不了我許多	526	19.4%
我不知道社工可提供什麼服務	437	16.1%
就業	360	13.3%
個人財政問題	178	6.6%
其他問題	43	1.6%

註：此題目可選多項，n 為選擇該項的人數，N=2707

2.8 獲得性知識的途徑

被訪中學生獲得性知識的途徑是多方面的。當中超過半數被訪者從 「老師」（60.5%）獲得性知識，其次為「朋友」(54.3%)，和「同學」(46.3%)。由此可見老師在灌輸性知識方面有一定的重要性。

此外，三至四成被訪者分別從「網上資料/電腦軟件」（39.6%）、「家長」（35.8%）、「學校社工」（31.7%）和「漫畫/雜誌/報刊/電視/電台」（31.6%）獲得性知識。從「政府機構」和「社區中心」獲得性知識的被訪者分別佔 20.6%及 13.5%（見表 2.8）。

表 2.8 從何處獲得性知識

	n	百份比
老師	1655	60.5%
朋友	1486	54.3%
同學	1266	46.3%
網上資料/電腦軟件	1082	39.6%
家長	978	35.8%
學校社工	868	31.7%
漫畫/雜誌/報刊/電視/電台	865	31.6%
政府機構	563	20.6%
VCD 影碟/DVD 影碟/影帶	405	14.8%
社區中心	368	13.5%
兄弟姊妹	347	12.7%
其他	87	3.2%

註：此題目可選多項，n 為選擇該項的人數，N=2735

2.9 義工參與

在被訪中學生中，有近四成曾參與義工服務，當中一半以上有一年或以下的服務經驗，超過一成被訪者服務了四年或以上，可見中學生踴躍參與義工服務（見表 2.9.1）。

表 2.9.1 曾參與義工服務

曾參與義工服務		37.9% (n=1002)	N=2646
曾參與義工服務的年數	一年或以下	59.4%	
	兩年	10.8%	
	三年	5.9%	
	四年或以上	10.4%	
	沒有回應	13.6%	
		100% (N=1002)	

當問及被訪者參與義工服務後的情況，發現他們最認為參與義工服務對幫助別人是重要的（平均值= 5.57），其次是參與義工服務使他們感到自己是一個有用的人（平均值= 4.89），參與義工服務幫助他們個人成長和加強他們與社會的連繫（平均值= 4.86）。雖然他們最不同意義工服務可以幫助他們忘記不好的感覺，但平均值亦不低（4.21）。整體而言，義工參與對被訪者、服務團體及社會有著正面的影響（見表 2.9.2）。

表 2.9.2 參與義工服務的情況

參與義工服務的情況 [1]	平均值 (N)
我覺得幫助別人是重要的	5.57 (991)
參與義工服務使我感到我是一個有用的人	4.89 (990)
參與義工服務幫助我個人成長 (如: 自信心/ 自尊感增強)	4.86 (995)
參與義工服務加強我與社會的連繫 (如: 對社會問題更加關心)	4.86 (993)
參與義工服務加強我與服務團體的連繫 (如: 更加認識服務機構)	4.80 (992)
我打算將來繼續參與義工服務	4.70 (995)
我的朋友是義工	4.70 (994)
義工服務幫助我探索不同的行業	4.62 (992)
義工服務幫助我了解自己的長處和短處	4.58 (991)
參與義工服務後，我的人際關係變好了	4.58 (992)
無論我心情有多壞，義工服務可以幫助我忘記不好的感覺	4.21 (993)

[1] 七點量表：1=非常不同意 至 7=非常同意

第三章　家長的生活狀況調查

3.1 個人資料

被訪家長共 2,160 人，其中 2.3%是監護人，以女性佔多，佔總數的六成八（68.3%），男性則佔三成多（31.7%）。被訪家長平均年齡為 45 歲，八成八（88.1%）被訪家長年齡介乎 35 至 54 歲，約四成（42.2%）介乎 35 至 44 歲，55 歲或以上的只佔百分之九（9.1%）。被訪家長配偶年齡平均為 47 歲，年齡分佈與被訪家長相約，超過八成（83.1%）年齡介乎 35 至 54 歲，當中介乎 45 至 54 歲的稍多，佔被訪家長總人數約五成（50.9%），反映被訪家長較其配偶稍年輕（見表 3.1）。

被訪家長的學歷主要是初中至高中（見表 3.1），小學或以下學歷的家長約佔兩成（18.6%）；初中的佔四成（40.9%）及高中的也約佔三成（28.1%）；就讀至大專/大學程度的有一成多（12.5%）。同樣，被訪家長配偶的學歷與被訪家長相約，都是介乎初中至高中；不過，就讀至初中（39.5%）或高中（27.6%）的配偶都略少於被訪家長本人；而小學或以下程度的配偶比被訪家長稍多，佔兩成二（22.4%）；就讀至大專/大學程度的有一成（10.5%）。

宗教方面，約四成五（44.3%）被訪家長表示自己沒有宗教信仰；拜祖先和信奉佛教的被訪家長分別約佔兩成（分別為 18.8%及 20.6%）；至於拜土地/觀音/天后等的被訪家長約佔一成（9.6%）；而信奉基督教和天主教的被訪家長明顯比被訪的中學生少（見表 2.1），分別只有 2.7%及 2.8%（見表 3.1）。

此外，約八成三（82.7%）被訪家長是正式結婚的，不過也有一成（11.1%）的被訪家長已與配偶分居、離婚或喪偶，換言之澳門家庭中可能至少有一成的單親家庭存在。另外，七成（69.7%）被訪家長於中國內地出生，出生於澳門佔兩成半（25.1%）。居澳年期方面，被訪家長平均在澳居住二十六年；居住澳門少於十年的佔 18.1%；十一至二十年的佔 16.6%，二十一至三十年的佔 25.7%；四十一至五十年的佔 12.7%，反映來自新移民家庭的學生佔學生人口的比例並不十分高（見表 3.1）。

此外，絕大部份被訪家長（分別是 95.2%及 83.9%）與子女及配偶同住；至於與非直屬親人或朋友同住的也有 7.6%（見表 3.1）。

家庭收入方面，被訪家庭平均每月總收入（以澳門元計算）的差距甚廣（見表 3.1）。月入$10,999 以下的佔 19.7%；38.9%家庭月入$11,000 至$20,999；月入$21,000 至$29,999 的家庭佔 20.9%；月入$30,000 或以上都有一定的人數，佔被訪家庭的 20.6%。整體來說，多於一半被訪家庭平均每月總收入高於$17,000。由此可見，澳門社會的經濟環境屬良好。而表示在被訪前三個月內有經濟困難的約佔兩成（18.5%）；領取政府救濟金的佔半成（5.9%）（見表 3.1）。

表 3.1 個人資料

項目		百分比 (N)
性別	女	68.3%
	男	31.7%
		100% (2120)
年齡 (平均：45 歲)	24 或以下 [1]	1.1%
	25-34	1.8%
	35-44	42.2%
	45-54	45.9%
	55-64	5.6%
	65 或以上	3.5%
		100% (2106)
配偶年齡 (平均：47 歲)	21-24	.2%
	25-34	1.5%
	35-44	32.2%
	45-54	50.9%
	55-64	9.3%
	65 或以上	6.0%
		100% (1908)
學歷	從未入學	1.0%
	小學或以下	17.6%
	初中	40.9%
	高中	28.1%
	大專/大學或以上	12.5%
		100% (2046)
配偶學歷	從未入學	1.0%
	小學或以下	21.4%
	初中	39.5%
	高中	27.6%
	大專/大學或以上	10.5%
		100% (1837)

(接下頁)

(續上頁)

宗教	沒有	44.3%
	拜祖先	18.8%
	佛教	20.6%
	拜土地/觀音/天后等	9.6%
	天主教	2.7%
	基督教	2.8%
	其他 [2]	1.2%
		100% (2038)
婚姻狀況	正式結婚	82.7%
	喪偶	2.9%
	離婚	6.0%
	分居	2.2%
	同居	3.6%
	未婚	2.6%
		100% (2121)
出生地點	中國大陸	69.7%
	澳門	25.1%
	其他	2.7%
	香港	2.5%
		100% (2080)
居澳年期 (平均：26 年)	1 至 10 年	18.1%
	11 至 20 年	16.6%
	21 至 30 年	25.7%
	31 至 40 年	14.9%
	41 至 50 年	12.7%
	51 至 60 年	3.1%
	61 年或以上	8.9%
		100% (2160)
與誰一起居住 [3]	子女	95.2%
	配偶	83.9%
	父母／配偶的父母	12.5%
	其他親人	5.4%
	朋友	.6%
	其他人	1.6%
		N=2069

(接下頁)

(續上頁)

平均每月家庭總收入(澳門元)	0 – 2,999	1.7%
	3,000 – 4,999	1.5%
	5,000 – 6,999	4.0%
	7,000 – 8,999	5.3%
	9,000 – 10,999	7.2%
	11,000 – 12,999	9.5%
	13,000 – 14,999	7.8%
	15,000 – 16,999	7.8%
	17,000 – 18,999	5.3%
	19,000 – 20,999	8.5%
	21,000 – 22,999	6.6%
	23,000 – 24,999	4.8%
	25,000 – 26,999	4.2%
	27,000 – 29,999	5.3%
	30,000 或以上	20.6%
		100% (2054)
家庭經濟情況	有經濟困難	18.5%
	有接受政府救濟金	5.9%

[1] 由於被訪者的最低年齡為 11 歲，父母年齡一般應較大，出現這情況可能是兄姊代填問卷的結果。
[2] 其他:回教、孔教、道教或信奉多於一個宗教或其他
[3] 此題目可選多項

3.2 心理狀態

3.2.1 通常遇到的問題

整體來說，被訪家長通常遇到的問題較多在健康欠佳（平均值= 1.24），工作（平均值= 1.15）， 和與配偶的關係欠佳的問題上（平均值= 1.09）（見表 3.2.1）。經常遇到「健康欠佳」，「與配偶關係欠佳」，和「家庭收入不穩定」的被訪者約佔半成（4.6%）；經常遇到「工作上的問題」的佔百分之三點一（3.1%），頗多或間中遇到「工作上的問題」的佔三成半（34.4%）。其次是有關與子女關係的問題，在被訪前三個月內，間中甚至經常遇到「與子女關係欠佳」佔近三成（28.7%）；然而，約九成以上被訪家長表示沒有或很少「受人歧視」（90.6%）和「失業/ 待業/ 求職等」（87.8%）。

表 3.2.1 被訪家長被訪前三個月內通常遇到的問題

通常遇到的問題 [1]	沒有	很少	間中	頗多	經常	平均值 (N)
健康欠佳	32.3%	26.3%	30.8%	6.0%	4.6%	1.24 (2080)
工作上的問題	35.9%	26.6%	27.4%	7.0%	3.1%	1.15 (2067)
與配偶關係欠佳	38.7%	26.3%	26.5%	4.0%	4.6%	1.09 (2036)
與子女關係欠佳	39.7%	31.5%	23.5%	3.7%	1.5%	.96 (2085)
家庭收入不穩定	53.2%	20.4%	18.3%	3.7%	4.6%	.86 (2082)
與人溝通有困難	55.2%	29.3%	12.7%	1.7%	1.1%	.64 (2070)
不適應生活環境	68.1%	21.4%	8.8%	1.1%	.6%	.45 (2069)
受人歧視	69.9%	20.7%	7.0%	1.6%	.7%	.42 (2066)
失業/ 待業/ 求職等	78.6%	9.2%	7.9%	1.8%	2.5%	.40 (2067)

[1] 五點量表：0=沒有，1=很少，2=間中，3=頗多，4=經常

3.2.2 壓力

被訪家長感到壓力的情況，與他們通常遇到的問題有顯著正面的關係；即是當遇到的問題越大時，壓力感亦越大（見表 3.2.2）。與「壓力感」有較強關係的是「工作上的問題」和「健康欠佳」，關係可算是中等（相關系數分別是 .35 及 .31）；此外，「與子女關係欠佳」、「與配偶關係欠佳」、「家庭收入不穩定」及「與人溝通有困難」等問題與「壓力感」也有一定的關係（相關系數為 .18 至 .26）；而其他問題則與「壓力感」的關係較低（相關系數均低於 .17）。然而，以上各項問題與壓力的關係普遍比中學生強（見表 2.2.2），反映被訪家長較容易感到壓力。

表 3.2.2 壓力與通常遇到的問題之關係

項目	我最近覺得自己有很大的壓力 [1]	
通常遇到的問題 [2]	**相關系數 [3]**	**顯著程度 (p)**
工作上的問題	.35	***
健康欠佳	.31	***
與子女關係欠佳	.26	***
與配偶關係欠佳	.26	***
家庭收入不穩定	.24	***
與人溝通有困難	.18	***
不適應生活環境	.17	***
受人歧視	.16	***
失業/ 待業/ 求職等	.12	***

[1] 四點量表：1=非常不同意，2=不同意，3=同意，4=非常同意
[2] 五點量表：0=沒有，1=很少，2=間中，3=頗多，4=經常
[3] 皮爾遜相關系數(Pearson Correlation Coefficient)，相關值由 0 至±1
*** $p \leq .001$

3.3 家庭

3.3.1 外地留宿

結果顯示父母一般很少在外地留宿，只是父親在外地留宿的情況比母親多（見表 3.3.1）。被訪家庭中，八成半（85.6%）父親及約九成半（93.9%）母親也很少甚至沒有在外地留宿。然而，約百分之五（5.3%）父親經常或頗多在外地留宿，母親同類情況的就只有 2.4%，反映在晚間留守在家中照顧家人方面，母親擔當了主要的角色。

表 3.3.1 被訪父母回應他們在外地留宿情況

項目 [1]	沒有	很少	間中	頗多	經常	平均值 (N)
父親在外地留宿	58.4%	27.2%	9.1%	2.5%	2.8%	.64 (1834)
母親在外地留宿	69.5%	24.4%	3.6%	1.1%	1.3%	.40 (1953)

[1] 五點量表：0=沒有，1=很少，2=間中，3=頗多，4=經常

3.3.2 親子傾談時間

近五成（49.0%）被訪家長表示他們經常或頗多時候與子女傾談；但也有一成以上（12.5%）表示很少與子女傾談； 1.5%被訪家長甚至表示沒有與子女傾談（見表 3.3.2）。

表 3.3.2 被訪父母回應親子傾談的時間

項目 [1]	沒有	很少	間中	頗多	經常	平均值 (N)
被訪前三個月內與子女傾談的時間	1.5%	12.5%	37.0%	19.4%	29.6%	2.63 (2088)

[1] 五點量表：0=沒有，1=很少，2=間中，3=頗多，4=經常

3.3.3 親子傾談時間與子女通常遇到的問題之關係

當我們把家長回應他們與子女傾談的時間的多寡，與子女回應他們通常遇到困難的情況作出分析，就發現親子傾談時間與各項子女通常遇到的問題有顯著的負面關係；即是當家長越多與子女傾談，子女遇到問題的情況就越少（見表 3.3.3）。與「親子傾談時間」有較強關係的是「與家人關欠佳」，但關係只屬一般（相關值 = -.19）；其次是「父母互相吵架」和「家庭經濟收入不穩定」，反映夫妻關係和家庭經濟狀況與親子溝通也有一定的關連（相關值 = -.11）；至於「學業成績欠佳」和「男女感情問題」也與「親子傾談時間」有輕微的關連（相關值 = -.10）；而其他的問題與「親子傾談時間」的相關值皆低於 -.09。

表 3.3.3 親子傾談時間與子女通常遇到的問題之關係

項目	被訪家長回應親子傾談的時間 [1]	
子女回應他們通常遇到的問題 [1]	**相關系數 [2]**	**顯著程度 (p)**
與家人關係欠佳	-.19	***
父母互相吵架	-.11	***
家庭收入不穩定	-.11	***
男女感情問題	-.10	***
學業成績欠佳	-.10	***
不適應學校生活	-.09	***
與有不良行為的朋友交往	-.08	***
學習上遇到困難	-.08	***
健康欠佳	-.07	***
不適應生活環境	-.06	**
與人溝通有困難	-.05	*
受人歧視	-.04	ns
與朋友關係欠佳	-.02	ns

[1] 五點量表：0=沒有，1=很少，2=間中，3=頗多，4=經常
[2] 皮爾遜相關系數(Pearson Correlation Coefficient)，相關值由 0 至±1
*** $p \leq .001$
** $p \leq .01$
* $p \leq .05$
ns $p > .05$

3.3.4 日常親子活動

八成半被訪家長與子女在一起的時候是一起吃飯（85.7%），而六成半「一起看電視」（64.6%）；其次約四成的會「交代家事/其他事情」（43.8%）；至於「分享感受或情緒支持」、「解決問題」、「各自做自己的事」、「認識社會事物或時事」及「探訪親友」的，亦超過三成（分別為 36.5%、35.8%、33.6%、32.8%及 30.4%）。相對地，較少被訪家長會與子女一起「進行康樂或消閒活動」（24.1%）及「幫助子女溫習或教子女做功課」（21.3%），與子女一起學習技能者更少，只有 5.7%（見表 3.3.4）。

表 3.3.4 與子女在一起時通常會做什麼

	n	百份比
一起吃飯	1811	85.7%
一起看電視	1365	64.6%
交代家事/其他事情	926	43.8%
分享感受或情緒支持	770	36.5%
解決問題	756	35.8%
各自做自己的事	709	33.6%
認識社會事物或時事	692	32.8%
探訪親友	641	30.4%
進行康樂或消閒活動	510	24.1%
幫助子女溫習/教子女做功課	450	21.3%
學習技能(如音樂、手藝等)	120	5.7%
其他	17	.8%

註：此題目可選多項，n 為選擇該項的人數，N=2112

3.4 子女問題

3.4.1 擔憂子女方面

一般家長最為擔心子女的，都是在學業和結交壞朋友上（見表 3.4.1）。從調查所得，近八成的被訪家長擔心子女「結交壞朋友」和「學業成績差」（分別佔 78.3%，78.1%）。此外，擔心子女「身體健康差」和「有不良習慣」的，也分別佔六成（61.6%）及近五成（48.9%）；亦有三成半以上擔心子女「違法/犯案」（38.3%）和「不懂待人處事的技巧」（36.3%）。其餘的還有擔心子女「沒有一技之長」、「將來找不到工作」、「在學校裏被同學欺負」和「結交異性朋友」，也分別佔約兩成（23.2%，22.3%，20.2%及 19.9%）；可是只有百分之五（5.2%）家長擔心子女「不適應澳門的生活」，這與有百分之五被訪中學生居澳只有三年或以下相當吻合（見表 2.1）。

表 3.4.1 最擔心子女什麼

	n	百份比
結交壞朋友	1657	78.3%
學業成績差	1652	78.1%
身體健康差	1303	61.6%
有不良習慣	1034	48.9%
違法/犯案	811	38.3%
不懂待人處事的技巧	769	36.3%
沒有一技之長	491	23.2%
將來找不到工作	471	22.3%
在學校裏被同學欺負	427	20.2%
結交異性朋友	422	19.9%
不能適應澳門的生活	110	5.2%
其他	20	.9%

註：此題目可選多項，n 為選擇該項的人數，N=2116

3.4.2 影響子女成長的因素

在被訪家長眼中最影響子女成長的因素主要有四方面：「學業成績」（50.7%），「子女自己的性格」（41.5%），「家庭生活」（41.1%）及「與朋輩的關係」（35.2%），當中以學業最受關注，一半的家長認為這樣是最影響子女成長的因素；另外也有三成被訪家長認為澳門的「賭博事業」（31.4%）和「社會經濟環境」（30.0%）會影響其子女的成長（見表 3.4.2）。

表 3.4.2 覺得哪些因素最影響子女的成長

	n	百份比
學業成績	1060	50.7%
子女自己的性格	868	41.5%
家庭生活	860	41.1%
子女的朋輩關係	735	35.2%
賭博事業	656	31.4%
社會經濟環境	627	30.0%
大眾傳媒	398	19.0%
與師長的關係	363	17.4%
其他	24	1.1%

註：此題目可選多項，n 為選擇該項的人數，N=2091

3.5 社區活動

3.5.1 政府或民間團體最應增加哪些服務

與上文有超過半數的被訪家長關心子女學業的數據相吻合，有五成三（53.0%）被訪家長認為有需要增加「學業輔導」服務。其他較顯著需要增加的服務計劃有：「就業輔導」（44.5%），「防治濫藥服務」（42.8%），「康體活動」（42.3%）及「防治賭博服務」（40.4%）。值得留意的是，三成（30.3%）的被訪家長認為需要加強社會服務方面的宣傳，可見家長很想知道社會上有什麼社會服務，或想加深對這些服務的認識（見表 3.5.1）。

表 3.5.1 認為政府或民間團體最應該增加哪些服務來幫助青少年人

	n	百份比
學業輔導	1111	53.0%
就業輔導	934	44.5%
防治濫藥服務	898	42.8%
康體活動	888	42.3%
防治賭博服務	847	40.4%
游泳池、體育場地	678	32.3%
進修機會予離校人士	665	31.7%
社會服務的宣傳	635	30.3%
警務人員的巡邏	536	25.6%
社區中心	521	24.8%
公園 /遊樂場	410	19.6%
家長會	350	16.7%
其他	34	1.6%

註：此題目可選多項，n 為選擇該項的人數，N=2097

3.5.2 最希望從政府或民間團體活動得到的東西

約有一半（44.1%）的被訪家長表示，如有時間參加政府或民間團體所舉辦的活動，他們最想「改善子女學業成績」。此外，也有兩至三成被訪家長想藉此「學習管教子女」（33.5%）、「學習知識及技能」（33.3%）、得到「消閒及康樂」（29.8%）、「幫助他人及服務社會」（22.0%）和「提高就業機會」（20.2%）。另外一成（10.0%）的被訪家長希望「分享感受或情緒支持」；被訪家長較少期望從參與活動中「發展自己的領導才能」（9.3%）。此外，約有 3.3%被訪家長想「適應澳門的生活」（見表 3.5.2），這與擔心子女不能適應澳門生活的情況相約（5.2%，見表 3.4.1）。

表 3.5.2 最希望從政府或民間團體活動得到的東西

	n	百份比
改善子女學業成績	836	44.1%
學習管教子女	635	33.5%
學習知識及技能	630	33.3%
消閒及康樂	564	29.8%
幫助他人及服務社會	416	22.0%
提高就業機會	382	20.2%
經濟援助	318	16.8%
結交朋友	247	13.0%
了解社區事務	222	11.7%
解決個人問題	204	10.8%
分享感受或情緒支持	192	10.0%
發展自己的領導才能	176	9.3%
適應澳門的生活	63	3.3%
其他	24	1.3%

註：此題目最多可選三多項，n 為選擇該項的人數，N=1894

3.6 求助方法

3.6.1 如遇上問題會向誰求助

雖然有近八成半（83.9%）被訪家長與配偶居住（見表 3.1），但只有六成二（62.2%）在遇到問題時會向「配偶」求助，其次有四成半（45.3%）家長會找「朋友」求助；而選擇「獨自解決」或找「兄弟姊妹」幫助的則超過三成（分別為 34.8%及 30.2%）。約兩成半家長表示會向「子女」（27.6%）或「其他親人」（25.6%）求助。至於會向「社工」求助的就佔 6.0%（見表 3.6.1）。

表 3.6.1 如遇上問題會向誰求助

	N	百份比
配偶	1300	62.2%
朋友	948	45.3%
獨自解決	728	34.8%
兄弟姊妹	631	30.2%
子女	577	27.6%
其他親人	535	25.6%
社工	125	6.0%
鄰居	88	4.2%
不理會問題	70	3.3%
其他人	22	1.1%

註：此題目可選多項，n 為選擇該項的人數，N=2091

3.6.2 曾否向社工求助

當被問及有沒有尋求社工幫助的經驗時，超過九成（93.6%）被訪家長在被訪前三個月內沒有向社工尋求幫助，只有 2.7%曾在被訪前三個月內間中、頗多或經常找社工幫忙（見表 3.6.2）。

表 3.6.2 被訪前三個月內向社工尋求幫助

沒有	93.6%
很少	3.7%
間中	2.2%
頗多	.3%
經常	.2%
N	2068 (100%)

3.6.3 覺得社工能幫助解決哪些問題

相比中學生，被訪家長就更少認同社工能幫助自己解決問題，約四分一家長「覺得社工幫不了許多」（23.1%，見表 3.6.3），而且，近四成被訪家長（37.8%）「不知道社工可提供什麼服務」，遠超過學生的回應，中學生回應他們「不知道社工可提供什麼服務」有 16.1%，這反映被訪家長對社工的認識比子女更少，或更認為社工無助於解決自己的問題。

雖然如此，也有兩成被訪家長認為社工可幫助自己處理「情緒或脾氣」（23.4%）和「壓力或焦慮」（22.5%），改善「與家人相處技巧」情況（20.0%）和「改善與別人相處的技巧」（15.8%）。此外，也有約一成的被訪家長覺得社工能幫助自己「提升獨立處事的信心」（10.8%）（見表 3.6.3）。

表 3.6.3 覺得社工能幫助解決哪方面的問題

	n	百份比
我不知道社工可提供什麼服務	764	37.8%
處理自己的情緒或脾氣	472	23.4%
其實我覺得社工幫不了我許多	467	23.1%
處理自己的壓力或焦慮	455	22.5%
改善與家人相處的技巧	404	20.0%
改善與別人相處的技巧	320	15.8%
適應生活的轉變	296	14.7%
就業	273	13.5%
提升獨立處事的信心	219	10.8%
個人財政問題	138	6.8%
其他問題	68	3.4%

註：此題目可選多項，n 為選擇該項的人數，N=2019

3.7 家長及其子女回應的比較

3.7.1 家庭經濟困難及接受救濟金

在同一被訪家庭樣本中，父母/監護人與子女在家庭經濟方面的理解一致（見表 3.7.1）。近兩成（18.1%）被訪父母/監護人表示家庭在被訪前三個月內曾遇到經濟困難，反映被訪家庭有一定的經濟壓力；有一成半（14.7%）子女表示家庭有經濟困難，反映兩者看法存在著的差異不太大，只有少部份子女未能了解其家庭的經濟環境。

至於領取政府救濟金方面，兩者的回應相約。百分之八（8.0%）的被訪家長表示其家庭有領取政府救濟金，與百分之六子女（6.0%）承認有接受政府救濟金的情況接近（見表 3.7.1）。

表 3.7.1 三個月內有家庭經濟困難或接受政府救濟金

	學生回應	父母/監護人回應	N
有經濟困難	14.7%	18.1%	1870
有接受政府救濟金	8.0%	6.0%	1797

3.7.2「親子傾談時間」與「父母在外地留宿」情況

透過被訪子女與被訪家長的配對分析（即每個被訪者的回應配對他/她的家長的回應）發現父母與子女對「親子之間傾談時間」的看法是不一致的。當中，三成（29.8%）的父母表示他們經常與子女傾談，然而他們的子女只有 6.8%表示經常與父母傾談，相反近四成（38.5%）子女表示很少或沒有與父母傾談（見表 3.7.2），反映了子女與父母對傾談時間的多寡有差距。

此外，父親與子女對「父親在外地留宿」的看法，及母親與子女對「母親在外地留宿」的看法也不一致。對於父母經常或頗多在外地留宿的家庭來說，子女覺得父母沒在家留宿的情況遠超過父母自覺。例如 3.3%父親認為自己經常或頗多在外地留宿，但認為父親經常或頗多在外地留宿的子女卻有 6.0%；類似的情況亦發生在母親身上。1.7%母親認為自己經常或頗多在外地留宿，然而認為母親經常或頗多在外地留宿的子女卻有 2.8%（見表 3.7.2）。

表 3.7.2 有關「親子傾談時間」及「父母在外地留宿」家長與子女回應的差別及分佈情況

項目	被訪前三個月內有關以下情況的頻密程度						T 配對檢定 (df)
	沒有	很少	間中	頗多	經常	平均值	
親子傾談時間 [1#]							29.14*** (1853)
父母看與子女傾談的時間	1.5%	12.0%	37.2%	19.5%	29.8%	2.64	
子女看與父母傾談的時間	8.0%	30.5%	38.2%	16.5%	6.8%	1.83	
父親在外地留宿 [1^]							-2.59** (568)
父親看自己在外地留宿	56.9%	31.0%	8.8%	1.9%	1.4%	.60	
子女看父親在外地留宿	53.0%	32.6%	8.5%	3.0%	3.0%	.70	
母親在外地留宿 [1&]							-2.65** (1180)
母親看自己在外地留宿	70.1%	25.3%	3.0%	1.0%	.7%	.40	
子女看母親在外地留宿	68.6%	23.5%	5.2%	1.4%	1.4%	.44	

[1] 五點量表：0=沒有，1=很少，2=間中，3=頗多，4=經常
[#] 此欄之分析，只考慮家長卷(乙卷)中自稱為**學生的父母**的回應配對其子女的回應
[^] 此欄之分析，只考慮家長卷(乙卷)中自稱為**學生的父親**的回應配對其子女的回應
[&] 此欄之分析，只考慮家長卷(乙卷)中自稱為**學生的母親**的回應配對其子女的回應
*** p<.001
** p≤.01

第四章　偏差及違法行為的分析

此部份綜合了中學生，住在院舍或獄中，及接受外展社工或社會重返廳服務之青少年的回應，就著他們的偏差行為、違法行為、曾否被警察拘捕及曾否被定罪對應被訪者的個人背景、行為、心理狀態、家庭、朋輩、學校及對青少年服務之期望等逐一分析。

4.1 偏差行為及違法行為與各項目的關係

是次調查的「偏差行為」包括以下十七項：「購買冒牌或翻版物品」、「玩有賭博成分的遊戲」、「用說話欺凌別人」、「蓄意在街上掉垃圾／吐痰」、「飲酒」、「以實際行為欺凌別人」、「未獲父母的准許，整晚外出不回家」、「看色情物品」、「與黑社會朋友來往」、「吸煙」、「與異性發生性行為」、「投注博彩活動」、「說謊」、「離家出走」、「逃學/曠課」、「網上欺凌他人」及「殘害動物」。

而「違法行為」則包括以下十五項：「在店舖偷竊」、「在公眾地方塗鴉／塗劃牆壁」、「偷竊汽車內的東西」、「在街上「撩」人、侮辱人或打架」、「未經許可，進入別人的屋內」、「蓄意乘車不付車資」、「無牌駕駛車輛」、「在朋友家中偷竊」、「攜帶攻擊性武器」、「破壞公共設施」、「破壞別人房子或店舖」、「使用受管制藥物」、「在家中偷錢」、「欺負或打小朋友」及「縱火」。

被訪者的「偏差行為」及「違法行為」與個人背景、行為、心理狀態、家庭、朋輩、學校，以及他們對青少年服務之期望等各項目，都存在顯著的關係（見表 4.1）。

4.1.1 偏差行為

有關青少年的「偏差行為」與各個類別的關係，當中以「偏差行為」與「與黑社會朋友來往」的關係最為強烈（相關值 = .72），表示被訪青少年的偏差行為越多，他們與黑社會朋友來往就越多; 同樣地，青少年與黑社會朋友來往越多，他們的偏差行為就越多。另外值得留意的是，「偏差行為」與「違法行為」也有頗密切的關連（相關值 = .70），表示偏差行為越多，違法行為也越多，反之亦然。此外「受朋輩的負面影響」和「有黑社會背景的朋友」的情況與青少年的偏差行為的關係亦頗為密切（兩者相關值是 .62

及.61）：被訪青少年的偏差行為越多，他們就越容易受朋輩的負面影響，並且有更多黑社會背景的朋友；同樣當青少年越容易受朋輩的負面影響或有更多黑社會背景的朋友，他們的偏差行為就越多。另外，曾否「被警察拉」或「被法庭定罪」,「對學校的依附及投入」及「學校裏有同學叫他們入黑社會」與青少年的偏差行為也有一定的關係。青少年的偏差行為越多，他們越傾向被警察拉、被法庭定罪、在學校裏就有越多同學叫他們入黑社會（相關值分別是 .31, .26 及 .41）。相反地，越多偏差行為的青少年，他們對學校的依附及投入就越少（相關值= -.46）。至於性別與青少年偏差行為的關係，統計上發現男性的偏差行為（平均值= .57）較女性的偏差行為（平均值= .32）為高（t = 14.366，p≤ .001，df = 2409.772）。

而在家庭方面，「家庭衝突」與青少年的偏差行為較有關係：家庭衝突越多，青少年的偏差行為就越多（相關值=.41）；同時「父母的技術支援」、「感情支援」,「親子傾談時間」和是否「與父母同住」與青少年的偏差行為也有些關係，雖然相關值較低。這表示父母越多技術支援、感情支援，或越多與子女傾談，或與子女同住，青少年的偏差行為便越少（相關值分別是 -.21, -.15, -.20 及 -.10）。

本研究顯示，被訪者的「偏差行為」與他們「如遇上問題時向誰尋求協助，或是否理會問題」也有一定的關連。這些關連當中，青少年最常會「求助於網上討論區」（相關值＝.11）和「獨自解決」（相關值＝.10）；然而，他們最不會「向家長尋求協助」（相關值＝-.23），其次是不會「向老師尋求協助」（相關值＝-.14）。此外，有越多偏差行為的青少年，越多向社工求助（相關值＝.33）。

4.1.2 違法行為

有關青少年的「違法行為」與各項目的關係，與「偏差行為」與各項目的關係相似，只是「違法行為」與各項目的關連性一般來說比偏差行為略低（見表 4.1）。最值得注意的是「違法行為」與「跟黑社會朋友來往」的關係，兩者的關連性最強（相關值＝.57），被訪青少年的違法行為越多，他們與黑社會朋友來往也越多，或者青少年與黑社會朋友來往越多，他們的違法行為就越多。而「受朋輩的負面影響」和「有黑社會背景的朋友」的情況與青少年的違法行為的關連性亦頗強（相關值分別是 .40 及.39）：被訪青少年的違法行為越多，他們就越容易受朋輩的負面影響，並且有更多黑社會背景的朋友；同樣

當青少年越容易受朋輩的負面影響或有更多黑社會背景的朋友，他們的違法行為也越多。而曾否「被警察拉」或「被法庭定罪」與青少年的違法行為也有相當的關連（相關值分別是 .30 及 .26），違法行為越多，被警察拉或被法庭定罪的機會就越高。

「學歷」、「對學校的依附及投入」及「學校裏有同學叫他們入黑社會」與青少年的違法行為也有一定的關連（相關值分別是 -.15, -.25, 和 .37）。這表示違法行為越多的青少年，他們的學歷傾向較低，反映他們比一般青少年較早輟學；更重要的是，青少年的違法行為越多，對學校依附或投入的程度也較低，而在學校裏有同學叫他們入黑社會的情況也越多。我們也發現如果學校裏有越多同學叫他們入黑社會的話，青少年對學校的依附和投入感就越低（相關值= -.35）。至於性別與青少年違法行為的關係，一般來說男性的違法行為（平均值= .16）較女性的違法行為（平均值= .04）偏高（$t = 9.496$，$p \leq .001$，$df = 1909.433$）。

在家庭方面，「家庭衝突」跟青少年的違法行為有較強的關係（相關值是 .29）。這表示家庭衝突越多，青少年的違法行為就越多，而違法行為較多的青少年，也是來自較多衝突的家庭。另外，沒有與父母同住的青少年，較跟父或母同住的，有較多的違法行為；而相對於與父母同住的青少年，他們的違法行為顯得更多。至於「親子傾談時間」、「父母的技術支援」和「母親在外地留宿」與青少年的違法行為的關係只屬輕微（相關值分別是 -.08, -.10, .11），雖然統計上有顯著關連，但其關連性較低。

本研究顯示，被訪者的「違法行為」與他們「如遇上問題時向誰尋求協助，或是否理會問題」有一定的關連。這些關連當中，青少年最常會「求助於網上討論區」（相關值＝.10）；然而，他們最不會「向家長尋求協助」（相關值＝-.15），但是他們會向社工求助（相關值＝.25）。

表 4.1 偏差行為及違法行為與各項目的關係

	偏差行為 [1]	違法行為 [2]
個人背景	**相關系數**	**相關系數**
性別 [b]	-.27***	-.21***
年齡 [a]	.16***	.03ns
學歷 [b]	.01ns	-.15***
宗教 [b]	.03ns	.04*
出生地點 [b]	-.07***	.001ns
居澳年期 [a]	.09***	.001ns
曾被警察拉 [b]	.31***	.30***
曾被法庭定罪 [b]	.26***	.26***
行為		
一般行為 [a]	.10***	.06***
偏差行為 [a]	---	.70***
違法行為 [a]	.70***	---
心理狀態		
自我效能 [a]	.07***	.04*
自尊感 [a]	-.06**	-.03ns
感到很大壓力 [a]	-.04*	-.09***
家庭		
父母的感情支援 [a]	-.15***	-.03ns
父母的技術支援 [a]	-.21***	-.10***
父母放任式管教 [a]	-.10***	-.04*
父母尚權式管教 [a]	.12***	.05**
父母權威式管教 [a]	-.14***	-.05**
父母疏忽式管教 [a]	.14***	.11***
家庭衝突 [a]	.41***	.29***
與父母同住 [b]	-.10***	-.06***
與父母傾談的時間 [a]	-.20***	-.08***
父親在外地留宿 [a]	.14***	.08***
母親在外地留宿 [a]	.17***	.11***
父母的婚姻狀況 [b]	.10***	.08***
經濟困難 [b]	-.17***	-.11***
接受政府救濟金 [b]	-.05*	-.07***

(接下頁)

(續上頁)

		偏差行為	違法行為
朋輩			
朋輩關係 [a]		-.04*	-.10***
受朋輩的負面影響 [a]		.62***	.40***
與黑社會朋友來往 [a]		.72***	.57***
有黑社會背景的朋友 [a]		.61***	.39***
學校裏有同學叫入黑社會 [a]		.41***	.37***
學校			
對學校的依附及投入 [a]		-.46***	-.25***
青少年服務			
曾向社工求助 [a]		.33***	.25***
曾參加社區中心/兒童或青年中心活動 [a]		.12***	.18***
如遇上問題，會……	求助於家長 [b]	-.23***	-.15***
	求助於老師 [b]	-.14***	-.04*
	求助於社工 [b]	.06**	.08***
	求助於兄弟姊妹 [b]	-.05**	-.03ns
	求助於其他親人 [b]	-.02ns	.01ns
	求助於朋友 [b]	.01ns	-.06**
	求助於同學 [b]	-.05**	-.07***
	獨自解決 [b]	.10***	.05**
	求助於網上討論區(如:Facebook 等) [b]	.11***	.10***
	求助於其他人 [b]	.08***	.07***
	不理會問題 [b]	.07***	.07***
覺得社工幫不了許多 [b]		.06**	-.002ns
不知道社工可提供什麼服務 [b]		.05**	.02ns

[1]N=2940-3083
[2]N=2886-3083
a:此項目的相關系數為皮爾遜相關系數(Pearson Correlation Coefficient)，相關系數由 0 至±1
b:此項目的相關系數為非參數測定(non-parametric test of association)，相關系數由 0 至±1。
*** p ≤ .001; ** p ≤ .01; * p ≤ .05; ns:不顯著

4.2 青少年偏差行為及違法行為與他們父母的社會經濟地位的分析

父母的社會經濟地位與子女的偏差行為及違法行為的關係一般並不太顯著，只有教育程度及經濟困難與偏差行為（相關值分別為 -.07 及-.05）及經濟困難與違法行為有輕微的關連性（相關值 -.05），反映父母的社會經濟地位並不是子女有偏差及違法行為的一個重要因素（見表 4.2）。

表 4.2 青少年的偏差行為及違法行為與父母的社會經濟地位的關係

	偏差行為 [1]	違法行為 [1]
父母的社會經濟地位	相關系數	相關系數
出生地點 [b]	-.03ns	-.03ns
居澳年期 [a]	.01ns	.002ns
居住地區 [b]	.01ns	.008ns
住屋類型 [b]	-.01ns	-.02ns
住屋情況 [b]	-.002ns	.02ns
教育程度 [b]	-.07**	-.002ns
家庭月入 [a]	-.04ns	-.02ns
經濟困難 [b]	-.05*	-.05*
接受政府救濟金 [b]	.01ns	.01ns

[1]N=1794-1872
[a] 此項目的相關系數為皮爾遜相關系數(Pearson Correlation Coefficient)，相關系數由 0 至±1
[b] 此項目的相關系數為非參數測定(non-parametric test of association)，相關系數由 0 至±1
** $p \leq .01$; * $p \leq .05$; ns:不顯著

第五章　2001-02 年及 2011-12 年數據之比較

5.1 比較 2001-02 年及 2011-12 年數據

此部份綜合了 2001-02 年舊有的研究及 2011-12 年跟進研究的中學生，住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年的回應，就著他們的偏差及違法行為、心理狀態、家庭、朋輩、學校之量表逐一分析。為了比較 2001-02 年及 2011-12 年兩組被訪者的資料，是次分析選取了這兩次研究的十一至十九歲的青少年作比較，詳細地研究兩者之分別。兩份問卷之設計均包含了十三個量表，各量表之統計數字見表 5.1。

表 5.1 各量表的比較

量表	項目數量	研究年份	N	平均值	標準差	平均差	t[a]
自我效能 [1]	10	2012	2882	2.66	.39	.09	9.62***
		2002	3333	2.57	.37		
自尊感 [1]	8	2012	2910	2.88	.52	.13	10.17***
		2002	3357	2.75	.48		
偏差行為 [2]	12	2012	2976	.46	.55	-.24	-4.60***
		2002	3428	.70	3.00		
違法行為 [2]	13	2012	2976	.10	.32	-.01	-1.70ns
		2002	3423	.11	.30		
父母的感情支援 [1]	5	2012	2936	2.45	.69	.06	3.45***
		2002	3381	2.39	.67		
父母的技術支援 [1]	7	2012	2906	2.63	.52	.00	-.10ns
		2002	3376	2.63	.50		
權威式管教 [1]	4	2012	2933	2.55	.58	-.04	-2.78*
		2002	3380	2.59	.55		
尚權式管教 [1]	4	2012	2944	2.53	.65	-.07	-4.72***
		2002	3399	2.60	.62		
放任式管教 [1]	3	2012	2932	2.59	.62	.06	3.84***
		2002	3396	2.53	.65		
疏忽式管教 [1]	1	2012	2956	2.10	.82	.07	3.71***
		2002	3416	2.03	.80		
家庭衝突 [2]	3	2012	2956	.94	.85	-.12	-5.51***
		2002	3401	1.06	.91		
朋輩關係 [1]	5	2012	2953	3.16	.51	.00	.31ns
		2002	3411	3.16	.50		
受朋輩負面影響 [3]	3	2012	2961	1.71	.58	-.04	-2.08*
		2002	3406	1.75	.58		
對學校的依附及投入 [1]	13	2012	2891	2.96	.39	-.04	-4.66***
		2002	3329	3.00	.37		

[a]df= 3693.776-6397
[1] 四點量表: 1=非常不同意, 2=不同意, 3=同意, 4=非常同意
[2] 五點量表: 0=沒有, 1=很少, 2=間中, 3=頗多, 4=經常
[3] 四點量表: 1=一定不會, 2=不會, 3=會, 4=一定會
* $p < .05$; ***$p < .001$; ns $p > .05$

5.1.1個人心理狀況

個人心理狀況由自我效能及自尊感組成。在自我效能方面，跟進研究的量表平均值為2.66，而舊有研究的量表平均值為2.57，在統計學上有顯著的增多 (平均差= .09, p< .001)。同時，青少年的自尊感在統計學上亦有顯著的增多 (平均差= .13, p< .001)，跟進研究的量表平均值為2.88，而舊有研究的量表平均值為2.75。整體而言，青少年的心理狀態有改善(見表5.1)。

5.1.2偏差及違法行為

此部份的偏差及違法行為量表由廿五項行為組成，有別於第四章的三十二項行為。本偏差行為量表包括十二項：購買冒牌或翻版物品、玩有賭博成分的遊戲、用說話欺凌別人、以實際行為欺凌別人、蓄意在街上掉垃圾/吐痰、吸煙、飲酒、未獲父母的准許而整晚外出不回家、看色情物品、逃學、與黑社會朋友來往、與異性發生性行為。跟進研究的量表平均值為.46，而舊有研究的量表平均值為.70，在統計學上有顯著的差別(平均差= -.24, p< .001)，反映被訪者的偏差行為減少(見表5.1)。

違法行為則有十三項：在家中偷錢、在朋友家中偷竊、在店舖偷竊、偷竊汽車內的東西、破壞公共設施、在公眾地方塗鴉/塗劃牆壁、破壞別人房子或店舖、在街上侮辱人或打架、攜帶攻擊性武器、未經許可而進入別人的屋內、無牌駕駛車輛、使用受管制藥物及蓄意乘車不付車資。跟進研究的量表平均值為.10，而舊有研究的量表平均值為.11，在統計學上未有顯著的差別。總括而言，青少年的偏差及違法行為並不嚴重(見表5.1)。

5.1.3 家庭

在家庭方面，問卷量度了父母的感情支援和技術支援、管教模式及家庭衝突。有關父母的感情支援，跟進研究的量表平均值為2.45，相比舊有研究的量表平均值2.39，顯示現今較多家長重視感情支援 (平均差= .06, p< .001)，但是技術支援方面沒有顯著的改變(見表5.1)。

有關家長管教模式方面，對青少年成長較為理想的權威式的管教在統計學上有顯著的減少，跟進研究的量表平均值是2.55，舊有研究的量表平均值是2.59，兩組的平均差為 -.04

(p< .05)。較為不利於青少年成長的尚權式管教在跟進研究中的量表平均值為2.53，而舊有研究的量表平均值為2.60，在統計學上亦有顯著的減少 (平均差= -.07, p< .001, 見表5.1)。

但是，另外兩種較為不利於青少年成長的放任式與疏忽式管教則有增加，放任式管教在跟進研究的量表平均值為2.59，舊有研究的量表平均值為2.53，在統計學上有顯著的增多 (平均差= .06, p< .001)；疏忽式管教在跟進研究的平均值為2.10，舊有研究的平均值為2.03，在統計學上亦有顯著的增加 (平均差= .07, p< .001，見表5.1)。看來家庭教育方面仍有待增強。

至於家庭衝突方面，跟進研究的量表平均值為.94，舊有研究的量表平均值為1.06，在統計學上有顯著的下降 (平均差= -.12, p< .001，見表5.1)。

5.1.4 朋輩

朋輩關係對青少年的成長是重要的一環。「朋輩關係」於跟進研究及舊有研究的量表平均值相約（3.16），在統計學上沒有顯著的差別，反映被訪者的朋輩關係依然良好。不過，朋輩也能帶來某些負面的影響；相比舊有研究的「受朋輩負面影響」(平均值= 1.75)，跟進研究的青少年受朋輩負面的影響顯著地減少 (平均值= 1.71; 平均差= -.04, p< .05，見表5.1)，反映現今青少年較少受朋輩負面影響。

5.1.5 學校

跟進研究的青少年對學校的依附及投入在統計學上有顯著的減少，跟進研究的量表平均值為2.96，舊有研究的量表平均值為3.00，兩組的平均差為 -.04 (p< .001，見表5.1)。

5.2 比較 2001-02 年與 2011-12 年的中學生和住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年四組被訪者

5.2.1個人心理狀況

在自我效能方面，現今的中學生的量表平均值為2.65，舊有研究的量表平均值為2.56，在統計學上有顯著的增加 (平均差= .09, p< .001)。而住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年在跟進研究的量表平均值為2.74，舊有研究的量表平均值為2.60，兩組的平均差為.14，在統計學上有亦顯著的增加 (p< .001)。另外，研究發現跟進研究的住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年較中學生有較佳的自我效能（平均值分別為2.74及2.65; 平均差= .09, p< .001），但兩組別在舊有研究的自我效能沒有顯著的分別 (見表5.2.1)。

同時，2011-12年青少年的自尊感亦有所提升。中學生在跟進研究的量表平均值為2.88，舊有研究的量表平均值為2.75，在統計學上有顯著的增加 (平均差= .13, p< .001)。而住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年在跟進研究的量表平均值為2.89，舊有研究的量表平均值為2.75，兩組的平均差為 .14，在統計學上亦有顯著的增多 (p< .001，見表5.2.1)。總括而言，青少年的心理狀況愈來愈良好。

另一方面，2011-12年中學生的自尊感跟住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年相約，平均值分別為2.88及2.89，而舊有研究的平均值兩組別均是2.75，平均差在統計學上並不顯著(見表5.2.1)。

表 5.2.1 自我效能及自尊感的比較

量表	研究年份	平均值		平均差
		中學生	住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年	
自我效能 [1]	2012	2.65	2.74	.09***
	2002	2.56	2.60	.04ns
	平均差	.09***	.14***	
自尊感 [1]	2012	2.88	2.89	.02ns
	2002	2.75	2.75	.01ns
	平均差	.13***	.14***	

[1] 四點量表: 1=非常不同意, 2=不同意, 3=同意, 4=非常同意
* p < .05; ** p < .01; ***p < .001

5.2.2 偏差行為、違法行為及使用受管制藥物

在偏差行為、違法行為及使用受管制藥物上，中學生比較住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年顯著地少。2011-12年中學生的偏差行為量表的平均值為.37，而住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年的量表的平均值為1.27，在統計學上顯著地少 (平均差 = .90, p< .001)。另外，2001-02年研究亦有相同的趨勢，中學生的偏差行為量表的平均值為.53，比較住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年 (平均值= .2.04) 少了 1.52 (p< .001，見表5.2.2)。

有關兩組別在違法行為的狀況，與偏差行為相似，跟進研究的中學生在違法行為量表的平均值為.06，而住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年的量表平均值為.40，在統計學上顯著地少 (平均差= .33, p< .001)。另外，舊有研究的中學生在違法行為量表的平均值為.07，住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年的量表平均值是 .43，兩組相差 .35，在統計學上顯著地少 (p< .001，見表5.2.2)。

在使用受管制藥物上，現今中學生的平均值為.03，住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年的平均值是.43，在統計學上顯著地少 (平均差= .40, p< .001)。而舊有研究亦有相同的趨勢，中學生的平均值為.07，住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年的平均值是.67，在統計學上顯著地少 (平均差= .60, p< .001，見表5.2.2)。

表 5.2.2 偏差行為、違法行為及使用受管制藥物的比較

量表	研究年份	平均值		平均差
		中學生	住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年	
偏差行為 [1]	2012	.37	1.27	.90***
	2002	.53	2.04	1.52***
	平均差	-.16***	-.78*	
違法行為 [1]	2012	.06	.40	.33***
	2002	.07	.43	.35***
	平均差	-.008ns	-.03ns	
使用受管制藥物 [1]	2012	.03	.43	.40***
	2002	.07	.67	.60***
	平均差	-.04***	-.24***	

[1]五點量表: 0=沒有, 1=很少, 2=間中, 3=頗多, 4=經常
***p < .001; *p < .05; ns p > .05

另一方面，當比較跟進研究與舊有研究在偏差行為、違法行為及使用受管制藥物上的趨勢時，發現跟進研究的偏差行為及使用受管制藥物的頻率都有顯著下跌，但違法行為在統計學上未有顯著地減少。現今中學生的偏差行為量表的平均值為.37，比較舊有研究的量表 (平均值= .53) 減少了 -.16 (p< .001)。同時，現今住院/接受外展或社會重返廳服務的青少年的偏差行為量表的平均值為1.27，舊有研究的量表平均值是2.04，在統計學上有顯著的下降 (平均差= -.78, p< .05)。有關使用受管制藥物方面，中學生在跟進研究的平均值為.03，舊有研究的平均值是.07，在統計學上有顯著的下降 (平均差= -.04, p< .001)。而住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年在跟進研究的平均值為.43，舊有研究的平均值是.67，在統計學上有顯著的下降 (平均差= -.24, p< .001，見表5.2.2)。

5.2.3 家庭

有關家庭方面，問卷量度了父母的感情支援和技術支援、家庭衝突及管教模式。整體而言，澳門的家長提供的感情支援在統計學上有顯著的上升（見表5.1），但是表5.2.3顯示，只有2012年中學生的家長增加了感情支援；跟進研究 (平均值= 2.46) 相比舊有研究 (平均值= 2.39) 增加了，在統計學上屬顯著 (平均差= .07, p< .001) 。但是，於住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年中，跟進研究與舊有研究的平均差沒有顯著差別。

另外，在2011-12年跟進研究中的住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年的平均值為2.38，在統計學上顯著地比中學生的 2.46 較低 (平均差= -.08, p< .05)。可是，舊有研究中的中學生與住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年的平均值相近，在統計學上沒有顯著的分別 (見表5.2.3)。

關於父母的技術支援，住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年在2012年跟進研究中 (平均值= 2.52) 較舊有研究 (平均值= 2.61) 少了-.09，顯示這群組的父母所提供的技術支援在統計學上顯著地減少 (p< .05)。中學生父母於跟進研究及舊有研究中則提供了相約的技術支援 (見表5.2.3)。

當比較2011-12年跟進研究中的兩組被訪者，數據表示中學生較住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年獲得較多的技術支援 (2.65及2.52; 平均差= -.13, p< .001)。而在舊有研究中，兩組別的平均值則未見顯著的分別 (見表5.2.3)。

整體而言，澳門的家庭衝突在統計學上有顯著的下降（見表5.1），但是表5.2.3顯示，只有中學生的家庭衝突有顯著減少，跟進研究的量表平均值是 .89及舊有研究 1.03，平均差= -.14 (p< .001)，而2001-02年及2011-12年的住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年的家庭衝突則未有顯著差別。

當比較中學生與住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年的家庭衝突，發現住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年的家庭較中學生的家庭有較多家庭衝突 (跟進研究 1.40及.89; 平均差= .52, p< .001; 舊有研究 1.34及1.03; 平均差= .31, p< .001)。

表 5.2.3 父母的支援、家庭衝突及管教模式的比較

量表	研究年份	平均值		平均差
		中學生	住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年	
父母的感情支援 [1]	2012	2.46	2.38	-.08*
	2002	2.39	2.40	.01ns
	平均差	.07***	-.02ns	
父母的技術支援 [1]	2012	2.65	2.52	-.13***
	2002	2.64	2.61	-.03ns
	平均差	.01ns	-.09*	
家庭衝突 [2]	2012	.89	1.40	.52***
	2002	1.03	1.34	.31***
	平均差	-.14***	.06ns	
權威式管教 [1]	2012	2.56	2.48	-.08*
	2002	2.59	2.58	-.02ns
	平均差	-.03*	-.09*	
放任式管教 [1]	2012	2.59	2.52	-.07*
	2002	2.51	2.64	.13***
	平均差	.08***	-.12*	
尚權式管教 [1]	2012	2.51	2.62	.11**
	2002	2.60	2.61	.01ns
	平均差	-.08***	.01ns	
疏忽式管教 [1]	2012	2.08	2.27	.19***
	2002	2.00	2.25	.25***
	平均差	.08***	.03ns	

[1] 四點量表: 1=非常不同意, 2=不同意, 3=同意, 4=非常同意
[2] 五點量表: 0=沒有, 1=很少, 2=間中, 3=頗多, 4=經常
* $p < .05$; ** $p < .01$; ***$p < .001$; ns $p > .05$

關於家長的管教模式，結果發現對青少年成長較為理想的權威式管教有顯著減少。在中學生當中，跟進研究 (平均值= 2.56) 較舊有研究 (平均值= 2.59) 有顯著減少 (平均差= -.03, p< .05)；而在住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年當中，跟進研究 (平均值= 2.48) 較舊有研究 (平均值= 2.58) 亦有顯著減少 (平均差= -.09, p< .05，見表5.2.3)。

當分析2011-12年中學生與住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年的權威式管教，發現中學生 (平均值= 2.56) 較住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年的平均值 2.48 為高，在統計學上有顯著的差距 (平均差= -.08, p< .05，見表5.2.3)。舊有研究並沒有此項發現。

就中學生於跟進研究及舊有研究的數據分析，較為不利於青少年成長的放任式管教 (平均值= 2.59及2.51; 平均差= .08, p< .001) 及疏忽式管教 (平均值= 2.08及2.00; 平均差=.08, p< .001) 在統計學上有顯著增多，而同樣較為不利於青少年成長的尚權式則在統計學上有顯著減少 (平均值= 2.51及2.60; 平均差=-.08, p< .001)。另一方面，住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年的家長反而減少了放任式管教 (平均值= 2.52及2.64; 平均差= -.12, p< .05)，這個情況與中學生組別不一樣。另外，尚權式及疏忽式管教則在統計學上未有顯著的分別 (見表5.2.3)。

當比較中學生與住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年的父母管教模式時，數據分析顯示在2011-12年跟進研究的中學生家長較住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年的家長多採用權威式 (平均值= 2.56及2.48; 平均差= -.08, p< .05) 及放任式管教 (平均值= 2.59及2.52; 平均差= -.07, p< .05)，但他們亦同時較少採用尚權式 (平均值= 2.51及2.62; 平均差= .11, p< .01) 及疏忽式管教 (平均值= 2.08及2.27; 平均差= .19, p< .001)。另外，舊有研究的中學生家長則較少採取放任式 (平均值= 2.51及2.64; 平均差= .13, p< .001) 及疏忽式管教 (平均值= 2.00及2.25; 平均差= .25, p< .001)，權威式及疏忽式管教則在統計學上未見顯著的差別 (見表5.2.3)。

5.2.4 朋輩

研究發現，十年前及現時的青少年在朋輩關係上沒有顯著差別，反映被訪者的朋輩關係依然良好。不過分析顯示中學生較住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年有更良好的朋輩關係。在跟進研究中，中學生的平均值是 3.17，住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年的平均值是 3.09，平均差是 -.07，在統計學上有顯著的差別 (p< .05)。而在舊有研究中，中學生的平均值是 3.17，住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年的平均值是 3.07，平均差是 -.10，在統計學上亦有顯著的差別 (p< .001，見表5.2.4)。

但是，朋輩也能帶來某些負面的影響。相比之下發現住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年較容易受朋輩負面影響。在跟進研究中，中學生的平均值是 1.62，住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年的平均值是 2.52，平均差是 .90，在統計學上有顯著的差別 (p< .001)。而在舊有研究中，中學生的平均值是 1.66，住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年的平均值是 2.37，平均差是 .70，在統計學上亦有顯著的差別 (p< .001)。另外，跟進研究的中學生受朋輩負面影響的程度較舊有研究的中學生顯著地低 (平均值分別為1.62及1.66; 平均差= -.05, p< .001)。但有一項數字值得留意的，跟進研究中的住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年較舊有研究的更容易受朋輩負面影響 (平均值分別為2.52及2.37; 平均差= .16, p< .001，見表5.2.4)，反映他們的內心傾向容易受負面的朋輩壓力影響。

表5.2.4 朋輩關係的比較

量表	研究年份	平均值		平均差
		中學生	住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年	
朋輩關係 [1]	2012	3.17	3.09	-.07*
	2002	3.17	3.07	-.10***
	平均差	.001ns	.02ns	
受朋輩負面影響 [2]	2012	1.62	2.52	.90***
	2002	1.66	2.37	.70***
	平均差	-.05***	.16***	

[1] 四點量表: 1=非常不同意, 2=不同意, 3=同意, 4=非常同意
[2] 四點量表: 1=一定不會, 2=不會, 3=會, 4=一定會
* p < .05; *** p < .001; ns p > .05

5.2.5 學校

整體而言，跟進研究的青少年對學校的依附及投入有下降；當中，跟進研究的中學生的平均值為3.00，舊有研究的是3.04，在統計學上有顯著的減少 (平均差= -.04, p< .001)。而跟進研究的住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年的平均值為2.64，舊有研究的是2.74，在統計學上亦有顯著的減少 (平均差= -.12, p< .001，見表5.2.5)。

另外，中學生較住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年對學校的投入感較強，在跟進研究的平均值分別為3.00及2.62，平均差是 -.38，在統計學上屬顯著的分別 (p< .001)。而在舊有研究中，中學生同樣地較住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年顯著地有較強的投入感 (平均值= 3.04及2.74; 平均差= -.30, p< .001，見表5.2.5)。

表5.2.5 學校的依附及投入的比較

量表	研究年份	平均值		平均差
		中學生	住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年	
對學校的依附及投入 [1]	2012	3.00	2.62	-.38***
	2002	3.04	2.74	-.30***
	平均差	-.04***	-.12***	

[1] 四點量表: 1=非常不同意, 2=不同意, 3=同意, 4=非常同意
***p < .001

第六章　青少年及家庭綜合服務中心的質性研究

以上二至五章探討了一般青少年及其家長如何看他們的問題、需求、社區參與、援助方法等方面，本研究除了作出量性分析，亦會採取一個不同的研究方式，希望從一個質性的方面探討一群服務使用者（青少年及家長）與服務提供者（社工及中心主任）對服務的評價及意見。

6.1 背景

第一所青少年及家庭綜合服務中心於 2009 年開始籌備，由聖公會澳門社會服務處（聖公會）負責營運。由於此服務在澳門來說是一項嶄新的服務，所以社會工作局以公開邀請本澳非牟利性社會服務機構承辦的方式招募機構承辦此服務，共有七間機構向社會工作局提交承辦申請，通過特設的評審小組評估後，獲選承辦的機構會有兩年營運期，兩年後再檢視獲選機構是否適合繼續營運下去。

這青少年及家庭綜合服務中心於 2010 年 4 月 1 日正式向外提供服務，每週開放六天（星期一休息）。中心的服務對象為居住及活躍於氹仔區內的兒童、少年、青年及他們的家庭成員。中心的人手編制是一名主任、六名社工、五名活動協調員、一名文員及三名助理人員（可以是清潔或保安等）。中心在此基礎上，額外雇用多一名文員和兩名活動協調員，因為中心有三層，在安排上需要有工作人員在櫃台處當值；因而中心現時共有一名中心主任、六名社工、七名活動協調員、兩名文員及三名助理人員。

中心的目標會員數目為六千位基本會員及二千位家庭會員；每名社工每年需負責二十個個案，及舉行活動小組不少於二百節，而活動小組並不包括個案輔導工作。根據招標所定下的目標，中心須於第一年完成 60%的目標，第二年必須完全達到目標。直至 2012 年，中心共有六千位基本會員及一千五百位家庭成員。就會員人數而言，中心已經達標，但就家庭會員的數目而言，仍與目標有一定距離。

聖公會在提交承辦申請前曾作服務規劃及準備工作，在氹仔街頭作六百份問卷調查，以

了解氹仔區居民及社區人士的服務需求。獲選承辦後，中心在裝修期間亦有繼續街頭問卷調查，同時亦有舉辦各種街頭活動，拜訪區內的學校及社區組織，亦有在當地報紙宣傳，以推廣中心及招收會員。中心在正式開幕前成功招收了約一千名會員。

中心成立後，為配合宣傳中心及推廣其服務計劃，中心於 2010 年的暑假推出了近一百項暑期活動，亦舉辦中心開放日，邀請氹仔區的居民參觀中心內的設備和推介中心的活動。同年，中心亦開始編制及印刷通訊季刊，作為與會員及居民溝通的橋樑，介紹中心的活動、服務及課程。

6.2 中心提供的服務

中心提供的服務以發展性及支援性為主，主要分成五個範疇，包括青少年發展活動、青少年輔導及支援服務、家庭生活教育、家庭輔導及支援服務，以及學校支援服務。此外，中心另提供增值服務。

6.2.1 青少年發展活動

中心會為青少年舉辦不同的活動，以協助他們善用餘暇，建立良好的家庭和人際關係，提升他們的自我認識及自尊感、社群化和社交能力、以及社會責任感等。這服務針對一般青少年，中心為他們舉辦各種興趣小組、社交活動、人際關係及溝通技巧訓練、義務工作和提供工作體驗、社會意識及領袖人才培育計劃；這範疇的活動是最多青少年參與的。如社工發現參與活動的青少年當中，有部份人士有需要進一步的支援，社工便會轉介他們去接受青少年輔導及支援的服務。

6.2.2 青少年輔導及支援服務

這服務是針對部份需要額外支援的青少年而提供的進一步服務，例如個案輔導工作、生涯規劃等。青少年身處暴風期，待人處世方面仍有待學習。他們可能在朋輩關係、學業成績、家庭關係或升學擇業方面感到困難或面對困擾，他們極需要有經驗的專業人士為他們開解和提供指引，因而社工的輔導及支援是非常重要的。中心會透過各種類型的輔導和支援活動，協助他們去應付及克服在成長中遇到的困難，提高他們解決問題的能

力，讓他們能夠獨立地面對生活中不同的挑戰。

6.2.3 家庭生活教育及親子活動

為了強化家庭的功能，以預防家庭問題的出現，中心會組織家庭生活教育和親子活動，以增加家庭成員互相間的了解，學習以正確及正面的方式來溝通，加強家長管教子女和親子相處的能力，助長親子關係，使家庭關係變得和諧，讓青少年有健康成長的環境。中心為區內不同階段及不同需要的家庭，舉辦各種類的親子教育活動。同時，中心亦有提供課餘託管服務、婚前輔導服務、兒童遊戲小組及其他學前教育活動。中心亦有舉辦“家長學堂”的課程，以興趣為主。為吸引家長繼續參與中心的活動，中心讓修畢親子教育課程的家長用其修畢的學分，換領活動券去報名參加中心其他的活動。這範疇的活動是中心第二受歡迎的服務。如當中有家庭成員需要額外的支援，社工便會轉介他們至家庭輔導及支援服務，作個案輔導及跟進。

6.2.4 家庭輔導及支援服務

由於區內有很多雙職家庭，家長在繁忙的工作中，可能會缺乏時間照顧子女，導致其關係疏離，或在大家日常的溝通上出現困難；亦有部份家長不懂怎樣管教子女，對他們的學業太緊張，在日常生活及交友管束過嚴，導致親子衝突、關係緊張。家庭輔導及支援服務是以個案及小組手法，改良親子關係，加強家庭成員間的溝通，協助其解決家庭問題。社工亦會按需要為服務使用者推介和轉介運用其他有用的資源，及為有共同困難的家長組織支援及互助小組，強化他們的社區支援系統，使他們有能力面對壓力和困擾。

6.2.5 學校支援服務

中心既為在學青少年提供課後活動，也加強與學校合作，為學校度身訂造適合學生的訓練課程及活動，以提高學生的自我效能和抗逆能力。現時中心主要為氹仔區內 幾所中學、小學及幼稚園提供學校支援服務。中心會主動與學校聯絡，提供教育性及訓練性的活動，協助學生提升他們的家庭關係、人際關係、朋輩關係、學習動機及社會責任感。如學校需要社工為問題學生作進一步支援時，學校便會轉介學生給中心的社工去跟進，但這類個案並不多。

6.2.6 增值服務

除了上述五大基本服務外，中心更提供增值服務，包括在中心內設置合作社，為青少年提供實習機會。合作社提供物品寄賣及食物部，令學員在完成興趣班後可以把完成品寄賣，賣物所得的款項會全數交給學員。除合作社外，中心亦有提供慶祝生日服務，如提供卡拉 OK 房及燒烤場等場地，讓會員舉行生日聚會及親子活動；同時亦藉此提供實習機會給年青人在生日會做導師，帶領活動，讓他們可得到時薪兼職工作。中心亦有舉辦單車導賞員訓練，給年青人另一個工作實習的機會，用單車導賞方式介紹氹仔區的旅遊景點。

6.2.7 與社區上其他機構及部門的合作

中心與區內其他機構經常有合作，亦會跟進社會工作局轉介來的個案。例如兒青院舍及社區青年服務隊社工會帶他們的服務對象使用中心的設施，中心社工亦有和他們一起進行活動。社區青年服務隊較多使用中心場地，但會自行管理帶來的服務使用者。中心亦會轉介個案給社區青年服務隊，但由於個案的性質與中心的服務性質不同，服務隊是不會轉介個案給中心的。

6.3 被訪青少年及家長對青少年及家庭綜合服務中心的意見

研究隊透過多個焦點小組，收集了一群青少年及家長的意見以作質性分析，詳細的研究方法請參考 1.2.2.2。

大部份被訪者認為中心的場所和設施，都適合青少年和家庭聚會，活動設計多元化，切合和滿足家庭中不同年齡和角色的需要，活動亦可讓一家大小一同參與，來到中心的人都可在這裡找到屬於自己的角落和空間，才會令他們願意來中心參加活動和逗留，覺得賓至如歸，並會對中心產生歸屬感：

> "我第一次來中心是參加 career explorer 計劃，由暑假至回校，在回校第一天我已捨不得這間中心，因為可能對這間中心有歸屬感，回來時感覺舒服，又可學到東西，有時回來"hea"(隨意遊玩)一下又完了一天，所以這間中心給予我的感覺是好玩之餘，學到東西又有歸屬感。職員亦很樂意了解我的情況。" (青少年)

"我比較喜歡聽別人說自己的故事，這裏的社工與你聊天，可能因為接觸的層面比較廣，會聽到很多不同範疇，一些他做義工的經驗、他聽過的一些故事，分享一些有趣的事給我知道。這是其中一個我想留在這裏的原因。" (青少年)

6.3.1 中心服務有其獨特性和多元化

以下將列出一些不同被訪者對中心的意見的整合，這些意見將反映被訪者對中心的一些獨特看法。

研究隊曾探究中心的青少年為本家庭服務，會否與氹仔區內家庭服務重疊，發現中心的服務對象是以青少年及年青夫婦為主。雖然氹仔區有教育暨青年局及社會工作局的家庭暨社區服務廳提供服務予家庭及年青人，但他們提供的服務和中心的不大一樣。教育暨青年局並不會在氹仔區提供個案輔導工作，而且較多針對有心理問題的兒童，有心理學家為他們提供心理治療；而社會工作局家庭暨社區服務廳則是負責協助陷入困境的個人和家庭，當中包括兒童、青少年、家庭、長者等。相對於這兩個部門，中心的家庭服務雖有些少重疊，但卻是以青少年的發展性及支援性為核心的家庭服務。中心負責人認為：

"中心獨持之處是由多種不同渠道及多層面接觸青少年，提供輔導及其他支援，亦因為中心有設施吸引他們使用服務，接觸面比這兩個部門廣泛。透過中心的活動以了解青少年的家庭狀況，從而由此作介入點去協助青少年發展。在藍圖上說明青少年及家庭綜合服務中心是須以家庭為本的。"(中心主任)

而在面談中，中心負責人認為中心在青少年為本家庭服務的策劃上十分做了六至七分；但在實行上則只有四分，實行上有點困難。雖然如此，很多被訪家長及青少年覺得中心令他們有「家」的感覺，是因為在場所及環境上，令到來中心的人士，無論大小都覺得舒適自在，願意逗留。中心提供的活動及設施上多元化，適合不同年齡和角色人士的需要，氣氛和諧輕鬆：

"我比較喜歡多小孩子。可能因為我平日回家，父母不是上班就是睡覺，與他們相處與溝通都少。我來到中心見到家長帶小朋友到這裏，滿溫馨的，而且很舒服，因為始終這裏的年齡層比較廣，由小朋友到年齡較大的都可以加入。" (青少年)

"這裏的活動多元化，雖是以親子、家庭活動為中心，但其實亦有很多年青人活動，我可以嘗試到不同的東西。中心有能力宣傳令一群年輕人到來參加活動，加

入組別，試到我想試的事。" (青少年)

6.3.2 有關中心工作人員工作態度

中心工作員的態度和善、親切、熱心及有愛心地提供專業的服務。工作員善於聆聽，主動與服務使用者聊天，鼓勵他們分享，對待他們如自己的朋友，讓他們可放心的表達自己，更有機會給服務提供者與服務使用者之間，發展良好的溝通和正面的關係：

> "工作員真的要很有愛心，很有耐性才可做到。況且現今澳門的行業種類多，人工亦好，他們不是對這裡很有歸屬感，不會留下這麼久的。這裡的員工服務一流，態度一流，專業知識一流，亦很有活力，有愛心。" (家長)

> "我的社工其實是比較好的，你與他對話，你會覺得一直想與他聊天，不會覺得他要你快點說完，他想走了那種感覺。你會覺得好像與很久沒見的朋友對話一樣，你與他聊天會很高興，他會很耐心地聆聽。之後有高興的事，他會告訴你，就如與你分享那種感覺。" (青少年)

> "很主動找你聊天，有幫助我們，如平日上課導師教授時，他們也會幫忙發問一些引導性問題。" (青少年)

> "如有一些小孩子玩棋盤遊戲，有時他們玩完不開心，社工會開解他們。" (青少年)

此外，工作員也很緊貼的聯絡及支持服務使用者，協助解決和跟進他們的問題，讓壓力消減，為問題找出路：

> "他們很好，有什麼問題都可以問他們，他們都會找一些解決方法給你。比如我說教孩子困難，他們會提出未來中心有些什麼小組，到時會通知我參加。" (家長)

> "他們很熱心。我當時很迷惘，聽完了講座後就抓住工作員訴苦，他就表示未來舉辦的一些活動會適合我。不久，我便突然接到電話邀我參加，很是開心，參加後真的能令我放鬆了，我沒想過他真的把這事放在心上。" (家長)

> "我覺得這裏的職員很盡責，昨天因為我到內地一會，晚上才回來。中心想致電提醒我今晚集會的時間，我看看電話有十個未接留電，第一個是我的朋友，有九個是這裏的職員，是找不到你就會不斷找你。這裏職員的態度很好，好像求你一樣，令你滿舒服的，會不好意思推卻。" (青少年)

6.3.3 有關中心工作守則及價值觀

受訪者認為中心的規則適當，社工多運用鼓勵性和支持性的工作手法，而避免採用懲處的方式和較嚴厲的對待：

> "這裏的人很好，以社工為例，有時我做錯事或做得不好，他們不會像「阿頭」般斥責我，而用另一種方式告訴我。我不介意接受批評的，但我覺得這樣做事會比較舒服，我又改善到。他們做事的方式很好。" (青少年)

> "我的孩子較頑皮，有時會與其他孩子吵架，若在學校便會給老師罰了。但在這裡，他們會安排先見社工了解他的情況，與他開解，不是不問情由便罰他，趕他出去。他們是跟得很貼的。"(家長)

參加過中心活動的家長覺得很有意義，期望能有多些的親子和家庭活動。另外，家長也對中心的服務內容提供了意見：

> "新成立的中心，未有一個穩定的基礎，願意嘗試很多不同的範疇，這樣做是好的。接著就看可以如何整合核心而又適合社區需要的活動，集中地去做，如此成效可能會更深一層。我希望他們可以摸索到一適合這社區前進的道路。"(家長)

> "最好這裡的社工與學校及家長也有聯繫，有時孩子在學校發生事，這裡的社工可作為學校、家長和孩子三方面的溝通橋樑。"(家長)

總的來說，中心是綜合性地服務家庭中各成員，特定為每一個不同的家庭角色設計活動和課程。透過這些活動，家庭中每一個成員都可得到各自所需和各自的發展，若他們可以將所學到的，或是將在中心得到的成功感和快樂帶回家中，對整個家庭都有好處。

6.4 服務使用者之個人成長

被訪者均一致認為他們從參與中心的活動中有所得著。有些青少年認識新朋友，建立友誼；有些學習到溝通技巧及領袖才能；有些從義工服務中認識社會，服務身處不利環境的人士，因而培育了社會意識；而兒童也在中心活動中得到身心發展。家長則從參加親子講座及活動中，學到處理子女的積極方法，及有效的溝通途徑；並從家長互相分享及支援中充電，去面對日常生活上的挑戰。下文將分述被訪青少年及家長在各方面的得著。

6.4.1 服務對青少年成長的影響

6.4.1.1 認識朋友，建立友誼

青少年處於成長期，交朋結友是他們發展任務之一，從而學習待人處世之道。中心透過舉辦社交活動、興趣小組或社區研習計劃，提供了一個安全、關懷和有指導的環境，讓青少年可以與不同階層的人接觸，擴闊生活圈子，學習與人交往，並且發展朋友關係，建立真摯的友誼：

> "我參與這計劃已有兩、三年，最初來參加的人來自不同的階層，不同的學校。我們到來後參加一個宿營，令我們建立友誼，之後再去實習。" (青少年)

> "沒有了這個計劃，我本身認識的人會很有限，我不會認識到 XXX，亦不會認識到 YYY，因我們本身來自不同院校，但來到這裏，我認識到澳門旅遊學院、澳大、理工的同學，甚至有碩士的同學，我認識到不同性格和各樣特質的同學，我覺得擴大了以前的生活圈子。" (青少年)

> "這增加了我的溝通機會，例如 RRR 是住在我家附近的，但我以前完全不認識他；自從認識他之後，我突然有一種與他很友好的感覺…" (青少年)

6.4.1.2 溝通技巧訓練

當青少年在參與活動時，多了接觸外界的機會，他們就會發現一直與家人、同學和老師的溝通方式不夠用或不合用，就如向小朋友或長者提供義工服務，又或是做調查訪問時，溝通模式也和固有的方式有些不同。若要義工服務、訪問做得好，就要透過一些溝通技巧訓練，來提升處事的能力。在不同的活動計劃中，中心都安排了有關之技巧訓練，讓參加者掌握更好的溝通能力，順利完成計劃。參加者透過這些學習和實踐，提升了溝通能力之餘，亦會將新學來的溝通技巧運用在與家人、朋友和同學之間的相處中，發展更和諧的關係：

> "我的成長是在溝通方面，我學習到的是與人溝通的技巧，亦有與小孩子溝通的技巧；這些技能亦可在我日常生活中善用。" (青少年)

> "我們讀書時主要是躲在象牙塔裏，沒有一些實踐機會。但這裏給了我們很多機會，其實學習到的是經驗，如何與小孩子相處，如何去教導他們，而且有很多活動令我與中學生相處，因我將來亦是教中學的，可以知道如何與他們去溝通或接觸，其中可能會發生的磨擦或遇到的事情等，我可以在正式做老師之前自己先處

理這些事，明白這些事。" (青少年)

青少年除了喜歡接觸外界，學習與人溝通之外，中心的活動和訓練也令他們瞭解與家人溝通的重要性。他們現在希望能夠與家人多些溝通，或讓家人參加一些與子女溝通的課程，以增進家庭成員之間的關係：

"父母因太忙，與子女的溝通少了很多。我們在幾年前還可以溝通，但現在他們要加班很長時間，我們溝通的時間亦少了，我們所面對的事情，他們又不太知道，在溝通上已經隔了數層障礙。" (青少年)

"現在的父母壓力大，大部份人是在賭場工作，他們沒太多時間管教子女，賭場的工作時間不穩定，如果這裏開辦類似學習如何與子女溝通的課程，我想對他們溝通上會有幫助。" (青少年)

"我回家後家人仍未回來，吃飯洗澡睡覺後家人就回來了。翌日他們起床時我又上學了，我與家人的感覺就像大家是租客一樣。自從來到這個中心後，我覺得我與家人相處太少了，我真需要與他們出外逛街、聊天，逛街是次要，聊天才是重要。" (青少年)

6.4.1.3 領袖才能訓練

青少年時期是一個由兒童成長至成年人的中介階段。青少年在身型上、體能上很快便有成年人的模樣，他們會對很多成年人的事情也變得很有興趣，而且也很想有同樣的表現，但是他們在心智、知識或人生經驗上，都未有足夠能力去應付。所以中心提供有系統的領袖才能訓練，讓青少年試煉成人世界的要求。在中心設計的訓練活動中，參加者可以學習到獨立思考和處事，及一些領導知識和技巧，如主持會議，策劃、統籌及組織活動，工作分配和跟進，對外聯繫，工作交代，帶領較淺經驗的少年人完成工作任務，和建立良好的人際關係等：

"我有興趣參加此活動，是因為看到他們宣傳一個叫「遊戲街」的活動，以前自己多是以參加者身份參與這些活動，今次就想以舉辦者身份參加，體驗一下。" (青少年)

"我參加了中心舉行的 Career Explorer 計劃，主要是給十六歲或以上的年青人參加，讓他們發揮自己的潛能，學習一下將來可應用的技巧。這計劃分階段，第一階段是在中心實習，並到不同的康樂部門學習；第二階段是可以自己籌備一些活動，譬如以導師身份去教導小孩子。" (青少年)

"我們主要是以一個輔助的形式去輔導其他人。最初我們有一名導師跟進我們，現在我們可以嘗試做導師的角色，幫助其他人。另外我們可以自己獨立去完成一些東西，如自己的人生規劃、志向等，亦有自己開組，負責招募、籌備及舉辦活動。" (青少年)

"其實一個人做是做不到的，我們要分配一人做一部份，一人做另一部份，之後合在一起才能做到一個動畫。我們學到分配工作。" (青少年)

"我比較喜歡中心的活動，計劃得很好，我喜歡那種固定和很細緻的設計，不會行差踏錯。我們可以做到每一步如何走，定好了計劃便不會常常改變，因為一有改變便會有很多變數突然出現，大大影響到整個計劃的效果。我就比較喜歡這樣做計劃。" (青少年)

中心給予年青人很多機會去試煉和認識不同的人。被訪者參加活動後，覺得自己在舉辦活動的範疇和領域中得到裨益，擴闊視野，體現團隊精神，增強青少年間之溝通和合作，更從活動計劃中學習到時間管理。

6.4.1.4 實現夢想

青少年有很多夢想，就是因為有夢想，他們便會有動力向著自己的目標邁進。中心安排多元化的活動和服務，給不同年齡組別的年青人，培養他們各方面的才能，和提供機會、訓練和場地予他們，讓他們能夠在安全的環境下試煉自己的能力，實現自己的夢想：

"我們在十月辦了一個比賽，最重要是場地，因為澳門通常要有在政府註冊的團體，否則政府不會租給他們。我們找了場地兩個月也一無所獲，沒有人願意租給我們。我們與中心談過，中心租場地給我們的價錢已便宜了一半，又借了音響給我們，什麼也借給我們。我們辦完這次比賽後覺得澳門的跳舞氣氛好了，因為有很多人參加比賽。多謝中心借出場地予我們，有這樣一個地方才可以成功舉辦比賽。接著的比賽，他們亦會以中心的名義向文化局申請資金，協助我們去舉辦比賽。" (青少年)

"上年中心舉辦跳舞比賽，我們到來參加，他們說做會員後就可以到來練習了，那時我們就入會。之後每週六、日，我們也會到這裏練習，房間是不用付租，並且非常廣闊，可以讓很多人練習。在上年十一月我們就與中心合作舉辦了比賽。這種關係就一直維持下去，我們仍在這裏練習，接著計劃舉辦下一場比賽。" (青少年)

當青少年想實現的目標可以有機會達到，他們便會努力地逐步的去實現他們自己的夢想，逐步的踏向可能成功之路。通過組織活動及比賽的過程，他們間接地建立了領袖能

力和與他人溝通的能力。

6.4.1.5 培育社會意識

在幼兒到兒童期間，人的生活圈子多是環繞在家庭和學校之間；到了青少年期，很自然地，他們便會對家、校以外的事物產生很大的興趣，很想多些機會接觸和了解身處的社區、社會，甚至漸漸推廣至整個世界。在這時期，若青少年能有機會多接觸和認識有關這個社會的事情，是有助他們的成長，可以成為一個關心社會、理性處事的人。中心透過義工服務，讓青少年認識社會：

> "我是一個大學生，在很偶然的機會下參加了一個義教活動，到內地山區教導小孩，與小孩上課和說故事，之後就繼續一些教育性的活動，總之有關教育範疇且適合我的，就會到這裏協助活動。" (青少年)

> "我覺得大專生學習計劃不錯，所以就去報名，須經面試的。可能有數百人報名，但它的名額只有八十名。其實這亦是一個義工計劃，我很想了解澳門這方面的義工情況。" (青少年)

> "在暑假參與了一個名為模擬超級市場的活動，有時可能會策劃小朋友託管班與宿營。原本他們來這裏已有要做的事，我們負責看管，導師就負責教導他們。" (青少年)

此外，中心在這方面亦設計了有系統的培育計劃，讓青少年在導師的指導下，研究他們有興趣之社會題目，搜集及分析資料，並將資料和結論透過不同的方式，如動畫、照片集、錄影片等方式發佈出來：

> "那計劃好像是叫青少年關心社會共創美好明天，主要是一群青少年，看看平日或是社會上有何問題，再用不同形式表達出來。可以做問卷訪問，可以拍一套紀錄片，又可以製作動畫，拍攝相片之類。我們每週都會到來上課，中心聘請一些導師教導我們。" (青少年)

> "我們有不同組別的人分別圍繞此大題目，講述現今澳門社會的情況。我們談論了金錢影響青少年的價值觀，如何影響他們對事物之見解。我們上網搜集資料，找近期的新聞。因為我們是動畫組，會透過動畫來表達，又會訪問身邊的青少年。會有很多種方法，我們可自行選擇。" (青少年)

這學習過程除了令青少年就他們有興趣的社會議題作較深入的探究外，更可讓參加者學習到整個調查研究的過程，由搜集資料到製作報告，再到發佈的整個過程；有參加者更

將這些知識和技巧，運用到日常生活中。這些計劃可使參加者擴闊視野，讓他們認識社會，接觸不同的群組，以及提供自我實踐的機會，為自己的未來作準備：

> "中心有一個高教學生義工計劃，是要我們去感受社區人士如何可以加強親子聯繫。之後我們設計一些遊戲項目及親子活動，讓家長可以多點時間陪小孩子，與家人多點相處，現在是準備培訓和設計遊戲的階段。之前做過九型人格的培訓，教我們去認識不同人格的人，之後會有一個社區調查，我們會出外訪問家長與小孩，我們會被分派到其他社區去了解社區人士到底需要什麼，還要考慮設計什麼活動才能配合他們的需要。" (青少年)

> "我們是抽籤抽到做動畫的，接著我們就學習了一些程式去寫動畫，可能平日生活上沒留意到的社會議題，正因為這個計劃是關於一些人的生活習慣及社會問題，做了這計劃之後，我有時會留意一下這些議題，令我關心社會的機會多了。" (青少年)

> "生活在澳門這社區感覺比較枯燥，人們天天上班、上學，之後回家就睡覺了。我現在就是希望改變這種感覺，我是讀管理學的，亦想瞭解社會上人與人的關係，現在這活動可令我接觸到更多社區上的人，了解他們為甚麼這樣做事，他們有何需求等，都會幫助我了解社會的狀況，主要是認識社會的結構是怎樣的。" (青少年)

> "即將中學畢業，如果沒做這計劃的話可能會少了一些社會經驗，做活動計劃的經驗亦會欠奉。而且我們做完這計劃後會向大學教授報告，就可以學到如何面對，可以把自己的意見報告出來。這是一個很好的經驗，很珍惜、很期待這次經驗。" (青少年)

中心透過義工服務和培育計劃，不但讓接受服務的對象受惠，亦讓青少年從自己的參與中得到成長，培養正確的人生價值觀，有助自身人格的成長。義工服務的重要理念是無償奉獻，熱心助人，其目標是在鼓勵參與者透過社會服務激發愛心，發現自身長處，增強自信，確立自我價值，並增強對社會的歸屬感。

6.4.2 被訪家長如何看中心服務對家長的影響

6.4.2.1 兒童培育

家長對兒童心智上的發展是很關注的，他們會很想自己的孩子學習多些東西。中心每季都舉辦不少興趣發展課程讓兒童參加，一些熱門的課程很易爆滿。小孩子對於自己鍾愛的活動也很有興趣參與，覺得很快樂，而家長也珍惜這些親子時間：

"其實我兩個小孩子挺喜歡到這裏玩，因有遊戲，又有書可以看，內容是一大群小孩子一起玩，會有一些球類和遊戲給他們，讓他們伸展一下，家長會帶著小孩子一起玩。" (家長)

除了不希望孩子落後於他人之外，有家長很想孩子善用時間，又有些希望孩子透過學習一些自己喜歡的東西，而從中得到成長：

"我的兒子開朗了，懂得主動些，之前他很內向、很害羞，但現在來到這裏玩遊戲，他要自己拿一張卡去登記才能玩，要自己做到那件事才行，不然沒人協助你的。你玩遊戲就要排隊，不能想要時就要，那令他學到規矩這回事。這令他主動些、有了少許自信，較之前有進步。" (家長)

"小孩子在待人接物方面會有得著，中心內 有一些規範，他又接觸到別的東西，令他更懂事，也學會守紀律。其實這裏的環境和場地都舒適，很安全，家長很安心讓他們在這裏學習，小孩子在這裏真的可以學到很多，很放心。" (家長)

"我的孩子參加的是託管班，而他的功課及成績也可以的。上了課幾天，我問孩子覺得怎樣，他說開心和學到東西，學到一些自理的能力。" (家長)

"孩子參加完活動後主動要求再到中心參加活動，他開心已是得著了。特別是我的兒子以前的人際關係不很好，來到這裡後有很大的改變，多了和小朋友交往，以往回家不會說與誰玩的，但來這裡之後，回家就會講與誰玩、玩什麼、與誰聊天。今年的小朋友人數愈來愈多，多了朋友，他也多了東西與我說。有這樣的轉變是因為這裡的導師沒有學校裏的老師嚴肅，會有少許自由度，孩子便歡喜，他有一些空間去自由發展。" (家長)

另有些家長藉著孩子在中心學東西之時候，他們可以忙裡偷閒，找回一些自己的時間，做自己想做的事情，例如參與中心的活動或課程，讓自己增值：

"女兒都在這裏持續學琴，亦有參加興趣班，如繪畫、大肌肉、小肌肉的訓練及遊戲班等等。如有親子班，我自己有時間亦會參加。"(家長)

"小朋友來中心玩，我就參與這裏一些講座、夫婦聚會和網路世界等活動。" (家長)

6.4.2.2 家長互助及支援

在孩子成長的過程中，家長在管教上和在與孩子的相處上，都會遇到不少困難。家長有時因為孤軍作戰而筋疲力盡，對著孩子什麼辦法也沒有，情況令人沮喪。中心為家長提供家長教育，協助他們了解面對問題的底蘊和處理方法：

"我來參加家長講座和活動，因初時我覺得很無助，我想知道如何引導我的孩子不太害羞和退縮呢？所以我來參加講座。" (家長)

"我的小孩八歲，其實他開始懂事，但他有脾氣。我上了一些控制情緒的課程，因我想不到辦法去處理他的問題。" (家長)

"我覺得是先教家長如何管教和懂得放鬆，當家庭中有正能量，家庭也會和諧，孩子亦會易教。其實孩子是很在意家長的，家長是孩子的啟蒙老師，所以家長懂得管教是很重要的。這裡間中有些課程或講座，給予不同成長階段孩子的父母。我曾經參加過一個半年的課程，叫家長人生規劃，每週一課，內容包括處理孩子和自己的情緒，處理考試、功課的壓力，處理孩子與同學、朋友的相處，自己的人生規劃，兩夫婦的相處等等。"(家長)

"我想來中心的家長都是關心小孩子成長的，但很多時候他們沒有方法。我覺得透過這個平台，能夠滿足他們的需要，學到親子、夫妻之間的相處，家庭自然和諧，自然有利促進孩子的成長。小孩子出現問題時，我們有機會學到處理方法，做不到不要緊，勝於一無所知。"(家長)

"我聽過一些講座，是與管教、情緒等有關的，對我的幫助是使我可紓緩自己在管教上的壓力。"(家長)

中心也成立了一些家長互助小組或活動，透過參與小組的家長互相分享和學習，讓他們得到同路人之了解和支持的感覺，更因其他家長也是面對著類似的情況，而不覺得自己是孤單的：

"在這裡上一課說的東西，可以等同整週在公司說公事以外的東西。在這裡大家有一個渠道發表內心的屈結，在教導小孩子上不高興，也有一個途徑說出來，不用悶著，沒了這渠道真的很慘。好像聽到我說教兩個小朋友很辛苦，大家知道了，而我也發洩了出來；有時向丈夫發洩，他也會積聚了很多委屈，而你在外面是很難有這機會發洩的。你在外面無緣無故怎會有一課，大家坐在一起把內心告訴別人？其實很難的，這個機會真的很重要，在外間是找不到的。"(家長)

"這裏的親子講座，每位家長總會有一些教孩子的問題，大家坐在一起，就可把自己的問題說出來，我的兒子怎樣之類，大家都會在課程中吸收了大家及導師提供的一些處理方法。為人父母，真的每一事都要學習，天天新鮮，有時覺得為何自己的孩子會這樣，別人的孩子又不會呢？有時孩子發脾氣，為何他會如此呢？他的孩子與我的孩子又未必相同，自己有自己的問題。這是與家長聊天的一個很好的平台。"(家長)

"這裏可以有一些渠道、資源協助你處理孩子的情況，不用自己四出尋找，這是一個很好的平台，讓大家互相支持。在這世代，工作上、時間上，大家不容易表達

一些自己難受的事，但面對自己最關心的子女，大家均是同路人，就不會介意說出自己遇到的困難。大家訴說過後亦輕鬆多了，總好過不能說，回去後還繼續有壓力，自己亦要充電。來到這裏，孩子們有活動，大家就可以坐下喝茶、聊天，亦是一個好的充電方式。"(家長)

有被訪家長覺得可以考慮按不同孩子的年齡層，提供多個讓家長交流的平台，一起走這條管教的路，讓大家感到有一種支持，不會標籤自己失敗。透過家長之間的聚會，在資深導師帶領之下，將來遇到子女在不同階段的轉變時，學習如何了解及引導他們。

6.5 服務使用者其他的意見

這中心擁有整座三層高的大樓，場地足夠，設施齊全。三層樓宇中，地下層的設計分幾個區域，由正門直進入的便是寬闊的大堂和接待櫃位，大堂中央放了可坐十多人的大圓圈梳化，大堂的右手邊是合作社和休閒處，設有梳化、檯子，且地方寬敞。社區人士可在休閒處閒坐、看書報或聊天，或等候接回孩子一起離開。另外一邊設了幾個小組房間，其中一個設計成球型而沒有門的房間，舖了地毯和設有腰枕，讓青少年或親子可以自由自在地交往。這一層亦設有電腦、電玩遊戲及 Band 房，會員可借用。整個地下層大部份都是用玻璃間格，光線充足，工作員可容易看到房間裏發生的事情。

氹仔的居民多是中產的家庭，中心的地點方便，環境舒服而且地方寬敞，活動比較適合中產居民的生活方式及服務需要，深受家長歡迎：

"中心環境好、人好、地點亦方便，因為自己住在氹仔。在澳門來說，有這麼大的地方給家庭使用亦算少有。這裏是整座大廈的，地方又舒服，這裏已經很好了。"(家長)

"小孩子放學，再參加興趣班，回家再做功課，他的時間也很緊湊，來這裏這麼方便，他就可以省回很多時間，對休息上是好的。我滿意環境舒適，學習沒那麼侷促，現在的課程亦比以前多元化了。"(家長)

"這裡的環境好，服務分區清晰，地方清潔衛生，員工服務態度好，收費亦算合理。"(家長)

"這裡的環境好，夠安全，可讓孩子在這裡安全地買東西吃，這樣亦是讓孩子學習自理能力的好地方。"(家長)

"因氹仔的居民多是中產的，這裏的家長帶小孩來輕鬆一下，看看書，遊玩一下是很好的。這裏環境好，設施尚新，設計亦很舒服，進來不是像要尋求輔導的個案般，我覺得是一種優勢。"(家長)

另外，在一樓和二樓設有禮堂、舞蹈室、卡拉 OK 房、樂隊練習室、影樓、烹飪室、其他多用途房間，多位被訪者都很滿意這裡的器材和設施，認為設施齊全完善，亦方便他們使用：

"我大概是兩年前接觸這間中心，參加興趣班。它邀請一名香港 DJ 來到做講座，教導一些技術上的東西，「捽碟」與混音。這間中心有一套 DJ set 的器材，是由 DJ 教授這些活動。" (青少年)

"區內 Band 房，包括私人辦的，似乎比較少，來氹仔聖公會這裏便宜又方便回家。" (青少年)

"我滿意這裏的器材，可能較少人使用，所以比較新淨。而且設有 Band 房、卡拉 OK 房，想用之時基本上亦沒人用的，可以用到，這就是我滿意的地方。" (青少年)

"這裏設施完善，很乾淨，而且這裏的工作人員很好。" (青少年)

"這裏的設備不錯，有 Band 房、卡拉 OK 房，電腦、玩遊戲亦有，跳舞亦有，其實很多元化。" (青少年)

"這裏的場地設施很好，其他社區中心也沒有 Band 房、影樓之類，可以給予我們年青人很多機會去試，因為我們參加不同活動時可以認識到不同的人，做很多不同的事。" (青少年)

中心的天台更設有燒烤場，廁所內有嬰兒室。這裡的設施是歡迎外界租用，服務使用者亦可以租用這裡的設施，讓全家人一起渡過快樂的時光。這樣的做法實已將服務中心擴展成為社區中心的功效，讓社區上的人士聚會，增進友誼：

"我最初來到這裏，到洗手間看見有嬰兒室，在澳門很少會看見這類設施，這中心連嬰兒室也有，設備很齊全。這裏有獨立讓嬰兒換尿片的空間，感覺很好。" (青少年)

"我參加的就是一些夫婦溝通的聚會。我另外參與了一些人借用場地舉辦的活動，例如天台可有燒烤活動，一群人可以聊天，亦是很好的環境去聚會。" (家長)

雖然場地及設施很完善，但是青少年仍然覺得需要有改善的空間，特別是樂隊練習室、卡拉 OK 房及電腦方面的設施：

"這裡的設施齊全，樂器、電腦、舞蹈室等，也有很多配套，那已經滿足到我們的需要。像是 Band 房，這裏的 Band 房不是免費但比較便宜。卡拉 OK 房也會供我們使用，但我覺得它的使用時間很短。" (青少年)

"我覺得有些使用時間比較短。如使用卡拉 OK 房的時間好像比較短，只有四十五分鐘左右，雖然沒有很多人在輪候，但我覺得使用設施的時間延長一點會比較好。" (青少年)

"卡拉 OK 房的音響不是太好。我們只有四十五分鐘，但他準備已用了大部份時間，我們唱了不久，我們又不太懂該如何弄，之後他又到來弄了很久，浪費了很多時間。" (青少年)

"我覺得普通會員借 Band 房與卡拉 OK 房要付五十元一節是比較昂貴；這裏的電腦又常壞又比較慢，而且有些要用的程式是沒有的。" (青少年)

"政府可以給予更多資助這間中心，平日在這裏租 Band 房要付錢的，如果有政府資助就可免費了。" (青少年)

"電腦比較慢，可以升級一下。" (青少年)

"廚房的工具齊全，但好像似是一個人的廚房。廚房面積很大，但設備只夠一個人用。" (青少年)

"我覺得社區中心之間的連繫不強。如果中心之間有溝通，舉辦活動時可與其他中心一起分享，很多設施亦可以分享。中心這麼多設施，如果空置了會很浪費，可否聯絡一下其他社會機構以宣傳。" (青少年)

此外，家長也對戶外活動、停車處及保安方面表達了改善的意見：

"戶外活動其實亦重要的，全在室內的活動對小孩子的肢體發展沒那麼大，如可以有戶外活動會更好。"(家長)

"如果中心可以有更多戶外空間，可能會更有優勢，舉行更多戶外活動，中心之活動就更多元化了。" (家長)

"這裡沒有停車處，最好中心向政府申請一個停車處，可讓家長停車一、兩分鐘，給孩子安全上落車。"(家長)

"在保安方面，星期一有保安員在大門口把守讓託管學生出入，因那天中心是不辦

公的，只開放給託管班。其他中心開放的日子，那裡便沒有保安員，有時看見一些孩子隨意出出入入，他們容易發生危險，若有保安員把守會安全些。"(家長)

亦有青少年認為中心位置太偏僻，看外面不知道這間是什麼，活動宣傳不太夠，需要多加宣傳。他們並且提出一些建議：

"貼海報啊，貼在街市吧。街市是主婦的場地啊。"(青少年)

"學校會將海報貼在一些不起眼的地方，如宣傳夠，學校亦會重視該活動，有效的宣傳方法是透過學校協助，他們會找學生會人員往有關年齡層的班別宣傳。其實，在澳門是有很多活動的，但若我們不主動去找是不會知道的。我參加中心的活動，通常是朋友通知，或是中心發短訊給我們而得知，很少是透過海報知道的。"(青少年)

"我想若要吸引家長參加的話，可以先有一些活動或興趣班吸引家長參加，再舉辦親子活動，之後才與他們慢慢聊天，薰陶他們如何與子女溝通會好一些。外面有很多機構，你只要登記電話號碼，就會傳送短訊告訴你有何活動、有何新產品之類，其實我覺得社會機構亦可做同樣的宣傳。"(青少年)

"如要聯絡家長的話，可透過接觸一些民間團體。我覺得這種宣傳方法會比自己不停貼海報更好。"(青少年)

另外，由於中心平時會有社會工作系的實習學生，暑假期間亦會有一些參與職業訓練計劃的青年擔任導師助手，每位工作人員有指定的分工，因而有時候會出現工作人員間溝通上之問題：

"有一次我致電問我們上課的時間，我跟他說我們是這班的，接聽電話的人說他不太清楚。他替我轉接到別人，之後又接了別人，又別人，到第四個人才回答到我何時才上課。那些工作員真的好像不太清楚是什麼回事的。" (青少年)

"因為不同職員是負責不同部門的。致電去問他不懂，因為他不是那部門的人，如你是青年組的，突然有人問你幼兒組的活動，你不會清楚的，所以你自然會退回予那部門的職員，那部門的職員又再接到相關負責的職員處，他才會較熟悉那項活動。"(青少年)

"其實中心是否應該有一個形式，或是有一份表格記下何時有什麼活動，在哪室之類，而這份表格是每一部門都可以看到的。"(青少年)

不過，亦有青少年指出，在中心門口左旁有一塊告示板，每天會寫下房間的活動與使用房間的組別，並且經常更新，但沒有很多人會留意到。

6.6 服務提供上的困難

中心反映政府資助不足，每月津助只足夠支持人工及恆常運作費，而活動經費及部份額外員工的支出須自給自足。中心最常面對的問題是人手不足，特別是星期六，日活動最多的時間，人手不足的情況便更明顯。使用政府資助聘請來的人手不足以支持大量的活動及服務，因此中心要時常邀請實習學生幫忙及須自資聘請額外人手以支持中心服務的運作。由於人手不足，有些服務不能滿足居民的要求，例如遊戲小組未能涵蓋所有幼兒年齡。有家長認為資助不足或會影響服務的多元化及延續性：

> "這裏資源不足夠，人手亦不足。這是一個非牟利機構，多放一些資源讓服務、活動、班組的延續性長些會較好。"(家長)

> "期望服務要多元化及延續性，和給多些資源做有特別需要的孩子和家長的服務。"(家長)

> "希望中心改善持續性，真要改善課程的持續性。這裏的空間這麼好，政府應該給更多資源，聘請導師去幫助小孩子，讓他們別只懂看電視，真的浪費了時間，時間流失了就沒有了。"(家長)

> "我的孩子是參加託管班的，在這裡做功課、補習，但這裡的導師的情況不很穩定，中心又因經費不太夠而未能提供多些課外活動，我也不介意這些活動收費。有時因導師（亦是學生身份）要考試時，他們的出席就不太穩定了，所以只可以替孩子理好功課，其他活動就做不到了。" (家長)

有建議家長也可以當義工，協助安排和帶領一些兒童活動：

> "是否家長也可以在這裡當義工，如在託管的導師不太穩定時，家長義工可以協助，在教不同的孩子時，也可增進對自己孩子的了解。又或是家長可協助帶領一些活動給其他孩子，如宿營。" (家長)

此外，有經驗的活協及社工亦有不穩定的情況，員工流失率亦偏高。部份員工亦有透露工資不大理想，補假欠彈性及太多文書工作的問題：

> “七名社工中只有三名做了兩年以上，而活協亦面對同樣的困難，七人中只有三人做了兩年以上。”(中心主任)

> “一名社工須兼顧訓練，行政，帶活動及文書工作，實在難以兼顧。”(社工)

對於人手不足及不穩定的問題，多名被訪家長亦認為政府應該增加資助，挽留人才，令社工更能夠專注地工作：

"因有很多父母兩人都要出外工作，無論他們是貧或富，都沒時間照顧子女，到發生問題時已經太遲了，所以若能有多些社工去協助這些青少年和家庭會好些。但澳門的社工很缺乏，人工又少，很難留著人才。聽說有社工畢業後，因人工低而轉職到賭場裡工作，這是很浪費人才的。若政府能多給些資源予這些服務，令社工的人工高一些，這可留著多些社工呢。" (家長)

"我覺得可以幫到青少年的是社工，老師也不可能，因他們有很多教學的事要做，很難抽空去處理學生的情緒。現時在澳門的學校每間都可能會有二千以上學生，但只得一個社工，人手是遠遠追不上需求的，若政府能多些資助社工，讓他們的薪資好一些，那便可留到人才和吸引多些社工留下來。" (家長)

"工作人員都非常好。不過我覺得他們做的東西很雜，可能他們真的聘請不到人，什麼也要做，變成有時他們不可以專注。好是他們真的很用心工作，我知道他們是很有心教導小孩子，不過有時力不從心，很辛苦。其實我們亦很希望政府可以多投放資源，因他們亦要吃飯的。不只是我們家長得到自己的東西就可以，他們也要吃飯的，他們已經付出了這麼棒的愛心，得不到自己應有的東西，不太公平了。" (家長)

"他們真的很有愛心，很投身工作。其實他們之人工不高，但他們仍然願意在這裏工作，在這裏我看到他們當中的心智。但如果資源許可，可以支援這方面的話，更容易挽留一些有心和更好的人才。事實上，澳門的人手市場短缺，所以我很欣賞他們有愛心、不太計較金錢，亦不太計較他們所做的工種是否與他們的專業有關係。社工亦不介意做文書的工作，甚至做接待工作，所以看到他們的心，我是很欣賞他們的。" (家長)

"他們很有耐心教導小孩子，剛剛參加課程才知道原來他們是社工，他們會很長時間在這裏工作。那些社工，我見他們亦做文書工作，有時甚至在櫃位幫忙，這好像比較浪費。文書應該是由其他職員做的，因社工是一個專門學科，他們有時間其實可與家長聊聊天，針對性協助家長探討及處理家庭問題，或專注於某一方面。" (家長)

此外，在服務使用者方面，亦有被訪社工有感目標使用者有不穩定的情況，特別是十四至十九歲的青少年，很多時社工需要運用外展手法配合中心服務，來吸引他們到中心。

6.7 結語

中心的服務是以發展性和支援性為主，主要分五個範疇：青少年發展活動、青少年輔導及支援服務、家庭生活教育及親子活動、家庭輔導及支援服務及學校支援服務。中心的服務宗旨是以青少年及其家庭為本，場所、設施和活動設計，都是以切合和滿足青少年及其家庭中各人的需要為目標。雖然中心與教育暨青年局和社會工作局家庭暨社區服務廳的家庭服務有些少重疊，不過服務對象和服務手法就與該兩部門不同。

從多個聚焦小組，研究隊收集了一群青少年和家長的意見。被訪者都認為他們從參與中心的活動中得到個人的成長。他們所得著的包括：有機會認識新朋友，建立真摯友誼；從參與溝通技巧訓練中，提升與家人、朋友和同學之溝通能力，改善相互的關係；從領袖才能訓練中擴闊視野，學習到團隊精神，時間管理，和按部就班的做事方式；透過義工服務和有系統的培育計劃，青少年直接地了解自己的社會，由此而產生一份使命感，從而立志為社區的團結、和諧、穩定作貢獻。孩子也喜歡到中心學東西／遊玩，家長也珍惜一起參加活動的親子時間；透過家長課程和家長互助小組，家長得到互相支持，壓力也減輕了。

中心的環境好，整座大廈連天台四層提供青少年和家庭服務，有固定而足夠的場地，地方寬廣，設施齊全和適切，服務分區清晰，地方清潔衛生，到來的人都覺得很舒服和願意逗留。中心的氣氛和諧，被訪青少年及家長對中心員工的工作熱誠就有不少的讚賞。至於中心所面對的主要困難是人手緊張，影響服務的多元化及延續性；另一困難是員工流失率高，導致人手問題更嚴重。被訪者建議政府應該加強支援來解決人手問題。

第七章　　社區青年服務隊的質性研究

7.1 背景

自 2004 年開始推行青年問題與服務發展藍圖至今，澳門共成立了三隊社區青年服務隊[2]。由於社區青年服務隊之服務範疇較外展工作隊增加和復雜，所以社會工作局邀請了香港城市大學盧鐵榮教授編寫了一份政策文本，文本包含服務內容及執行細則，好讓服務隊依循，亦讓舊有的外展工作隊逐步轉型至社區青年服務隊，直至現在服務隊的運作情況都是理想的。現時服務隊的工作人員組合，是根據這政策文本建議之人手編制而設立的，即一名主任及十四名社工，及其他的支援人員及四名活動協調員。

第一隊社區青年服務隊在北區成立，整個北區的人口約等於澳門的一半，而青少年人口約七萬人左右。藍圖開始時，當時聖公會澳門社會服務處(聖公會)正在北區主理一隊外展隊，早期已在黑沙灣、台山和祐漢等幾個小區做外展服務，試驗結果證實是可行的。社會工作局就決定將該外展隊擴充為社區青年服務隊，而不另設新隊，以維持區內 青少年服務的連續性。聖公會服務整個北區，包括：黑沙環、台山、望廈、青洲、筷子基、祐漢、關閘、林茂塘、水塘和馬場。現有一名主任及兩名分隊隊長，每一分隊有六名社工，即共十四名社工，並有一名文員及其他活動協調員。

第二隊社區青年服務隊由社會工作局委託街坊會聯合總會（街總）主理，一開始就是以社區青年服務隊的模式來營運。現有一名隊長，兩名分隊隊長，十二名社工，即共有十四名社工，四名活動協調員，一名總務，總共二十名同事。兩地區分隊是相同人數，每分隊七名社工，男女同事數目亦相等，分別處理中區包括聖安多尼及望德兩堂區，和南區包括大堂及風順堂區。因街總在全澳門分佈了多間坊會，亦設有不同的服務，如托兒所、家庭服務、青少年服務，義工服務等，服務較為全面，服務與服務間互相有支援。社會工作局考慮了機構的背景、資源及承擔，及社區青年服務的挑戰性及復雜性，所以就委託了街總去主理這服務隊。考慮到有關服務為嶄新的服務模式，故社會工作局與街總取得共識為街總社區青年服務隊提供顧問支援服務，訓練及支援同事。

第三隊社區青年服務隊在氹仔開辦，該區的青少年人口不足二萬，但考慮到它無論是公

[2]於 2005 年澳門特區青年問題與服務發展藍圖研究報告中稱為「社區青少年工作隊」。

屋和私樓，都有很多新建的樓宇，多了不少新的和年青的家庭遷進了該區。雖然當時區內的青年問題並不顯著，但畢竟要在服務提供後，區內青少年的需要才會較明朗化，所以在此區多設一隊。這隊亦是委託了聖公會主理，以配合由聖公會在丞仔主理的青少年及家庭綜合服務中心，期望在同一機構同時提供兩類服務的情況下，在人力及資源的調配會較為理想，希望有較好的協同效應。在訪問時，該隊的中心及設施只投入服務兩個月，但是一年前社工已在不同的地方舉辦小組和活動，並有個案三十二個。由於這裡是新的服務試點，人手只有一名主任、三名社工和兩名活動協調員，要作評估後，才考慮是否擴大服務區域至路環和石排灣的居屋和公屋，和增加人手至編制中的十四名社工。

7.2 服務隊提供的核心服務

很多青少年須面對著成長上的困難，但因種種的原因，而未有機會使用青少年及家庭綜合服務中心的設施和服務，因此有必要為這類面對危機的青少年，提供另類的服務，社區青少年服務隊便是主要服務這群身處不利環境的青少年，負責提供以下五項核心服務：外展工作、青少年生涯發展計劃、危機兒青家庭支援服務、預防藥物濫用服務及社區支援計劃。

7.2.1 外展工作

外展工作是服務因個人能力和家庭支援較薄弱，容易受不良朋輩的感染而做出不當行為的青少年。外展社工能夠主動接觸經常流連於公共場所的青少年，與他們建立良好的工作關係，並透過不同的工作手法，如提供輔導及指引，舉辦義工服務、歷奇訓練、預防性小組、社區和訓練活動等，去增強他們解決問題的能力和抗逆力， 引導他們走向正軌。在有需要時，亦會轉介有關的青少年接受其他服務，亦會與有關青少年的家人共同商討處理問題的方法，並在有需要時輔導其家人，更會與青少年及家庭綜合服務中心的社工合作，一同處理有關問題。社工也以項目計劃形式進入學校及社區網路，為學校轉介的學生開設朋輩小組，甚至度身設計一些小組以設合青少年的需要。他們亦在學校舉行專題講座，例如校園欺凌問題，預防濫藥講座，這些講座普遍在有較多個案的學校中舉辦，學校亦會主動聯絡服務隊為時常犯校規或有行為問題的同學作輔導。

7.2.2 生涯發展計劃

外展社工接觸青少年後，會為輟學及待業而未到法定工作年齡的青少年提供一個「中轉加油站」的青少年生涯發展計劃，以協助他們舒緩及解決因輟學帶來的壓力和困難，並以積極的方法定立自己的路向。此計劃除了是為輟學青少年準備回歸主流教育作補充學習外，還會舉辦職前培訓，提供就業訓練和試工服務等，裝備他們投身工作之知識、態度及技巧，協助他們重建積極的生活方式，重回社會正軌，預防他們因流連街頭而被黑社會吸納及利用進行非法的勾當。

生涯發展計劃主要目的是提供青少年的職業導向輔導及訓練，例如人際關係訓練、模擬面試、模擬情景解難訓練等，並在社區的“關懷商戶”網絡商中提供不同長短實習期限的工作體驗計劃，分別為期六日，十二日及廿四日。希望可以透過這個計劃將青少年的興趣在培訓後變成他們的專業技能。學員會有服務隊所給予的活動津貼，六日有五百元，十二日有一千元，廿四日有二千三百元，同時服務隊亦會提供一至六個月的確立路向跟進計劃。此外，服務隊亦有找李力持來協助青少年做拍攝隊創業，將拍攝隊的優秀人才推薦給澳門電台工作。另外亦有計劃發展調配咖啡的訓練，以擴闊青年人找工作的範疇，而不局限在侍應服務員或洗頭等工作。

7.2.3 危機兒青家庭支援服務

社區青少年服務隊以外展及富彈性的手法，配以多層面介入的服務，將家庭、家長與青少年的需要一併考慮和分析，這樣社工較能完整地了解和處理服務對象的需要及問題。危機兒青家庭支援服務及早識別有特別需要的困難家庭，並提供即時援助。此外，社工對青少年的父母提供輔導、小組活動、親子教育和活動、溝通技巧等訓練，令家庭能發揮其正常的功能，家庭成員和諧相處，青少年健康地成長。

由於危機兒青的家長多是在職的，較少時間與社工溝通，故較難建立緊密的工作關係，因而提供家庭輔導是困難的，個案也較少。其實已有社區青年服務隊在這方面有些突破，那裏有定期的家長會議，家長小組等活動。雖然社工表示很難直接去輔導家長，但是他們可以提供機會給家長宣洩。在家長支援小組中，組員互相宣洩，慢慢便會說出與孩子發生的問題，社工便可提供指引。小組初期穩定出席的家長約有十人，後期漸漸有些新人加入，這小組是積聚幾年時間才成形的。

7.2.4 預防藥物濫用服務

社工透過外展手法到青少年聚集的地方，主動接觸有濫用藥物的服務對象，以達至「及早識別、及早介入」的效果。社工透過個人輔導、小組輔導、師友支援計劃等手法，提升服務對象對危機的關注及意識，並協助他們戒除不良生活習慣及脫離毒害，重新掌握生命，建立健康人生。社工會以歷奇活動及動機性面談去預防及戒除濫藥，亦會舉辦一些活動以協助青少年取替濫藥習慣，例如他們會邀請濫藥青少年參與舞台表演及拍反濫藥宣傳影片，令拍攝者聯想到“自己拍禁毒片，自己就要以身作則”的道理。另外，社工亦會邀請成功戒除濫藥的“過來人”到學校演講，談濫藥的害處及作朋輩輔導。社工亦會為中學生、家長、老師及社區人士舉辦預防濫用精神科藥物活動，增強青少年的抗誘力和抗逆力，同時連繫社區團體、學校、家長及其他社區人士組成網絡，透過宣傳及推廣活動，共同建立關懷支持的抗毒社區。

7.2.5 社區支援計劃

對處理輕度違法的青少年，警方除了作出警誡外，會轉介他們往有關的社會服務單位去接受輔導和參加教育或訓練活動。目的是讓他們認識到自己所犯的過錯乃犯罪行為，並學會自我控制和面對朋輩壓力，決心改過不再犯事。他們的家長也可以參與計劃，藉以增加他們對照顧和指導子女的知識和技巧，使他們明白到家庭生活和家長的參與對子女的成長和發展是非常重要。社區支援計劃便是協助警方推行將違法青少年從司法系統「分流」， 並提供上述服務的措施。

執行方面，社工會在一段短期（一般約 4 個月）的時間內，支援警方警誡的青少年，如社工認為有需要，可視乎個別青少年的情況，例如因疾病、考試或離境等因素而缺席某些活動，訂定較長的期限，但最長不能超過六個月。社工需與青少年訂立協議，清楚明確地列出在這段時間內青少年需完成的事工(例如訓練及學習計劃、跳舞活動等)及須遵守的行為，以方便日後的檢討。這段期限讓社工有足夠時間指導和協助青少年糾正其偏差行為，做一個奉公守法的市民。接受服務的青少年在初期可能會誤以為這是一種另類處罰，但當他們與社工建立關係及接受服務後，這種想法便會減少，並接受了該服務「以人為本」的精神，甚至會帶同朋友一起參加社工安排的活動。而完成社區支援計劃的青少年，有些會留下來繼續接受社工的輔導，成為外展服務的個案。

7.3 被訪青少年對社區青年服務隊的意見

7.3.1 被訪者如何看外展社工接觸青少年的手法及往後中心跟進工作

7.3.1.1 街外主動接觸工作

外展社工在巡區時，主動接觸經常流連於公共場所的青少年，包括街頭、球場、公園、卡拉 OK、網吧、商場、快餐店等青少年經常聚集的地方，與青少年建立關係。社工會主動介紹自己，與他們聊天。 當他們尚未認識服務隊所提供的服務時，社工會介紹服務隊的活動，及帶他們回服務隊認識那裡的設施和服務，並為他們舉辦活動：

> "我先是在街上閒蕩，然後在公園坐坐，然後就在街上遇到他們社工，開始時他們先介紹自己，然後表達他們的來源啦...當天就帶我到服務隊這裡。" (青少年)

> 我坐在公園時，有社工接近和我聊天。叫我們回來參加打邊爐聚會。就是這樣了。"(青少年)

> "以前我們都是坐在公園那裡抽煙，聊聊天，聊著聊著就有人（社工）走過來問我們廁所在哪裡…之後又問我們在做甚麼？我們住在哪裡的？"(青少年)

7.3.1.2 透過受助者之朋輩網絡接觸

社工認識青少年後，會透過他們認識其朋友；因此有些青少年是跟隨朋友一起來服務隊玩，然後認識了服務隊的社工，才經常到服務隊和參加活動：

> "多數也是別人介紹，約來這裡一塊兒玩，如果有空想過來，打電話給相熟的社工就可以來。"(青少年)

> "我是陪朋友一起來借洗手間，然後朋友告訴我這裡有很多活動，可以一齊玩，然後就一直來至現在。"(青少年)

> "我那時也是跟朋友在一起的，只在門口等他，然後有個社工走出來，跟我聊天，又叫我進去坐坐。"(青少年)

> "和朋友玩，所以就識到他們（社工），那些社工有時去找…平時我們去那就去那找…公園，再不是就網吧…認識了之後叫我參加活動。"(青少年)

> "我有個朋友是認識這裡的社工，他帶我來的。"(青少年)

> "因為那個社工跟進我妹妹的，就這樣認識到那個社工…就跟進了我，知道我的情況…"(青少年)

"因為當初讀書時有人介紹，我熟識了這裡的社工之後，便慢慢地來了這裡玩耍。"(青少年)

7.3.1.3 多樣化的跟進接觸手法

在接觸時，社工會取得青少年的電話作聯絡，亦有使用 Facebook 與他們聯絡。社工與青少年稔熟後，會常常去電與青少年溝通，瞭解他們的情況，亦邀請他們到服務隊和參加活動：

"社工打電話給我的。他關心我的呀。"(青少年)

"關係好呀。雖未至於甚麼都跟他們說，但有時候社工打電話給我問今晚如何呀？說一下近況，閒聊一下。自己很少主動找社工聊天，因為很忙。" (青少年)

"我們常去打球的一個地方，社工都會去那裡；有時候會發短訊給你；有時候有空就會約出來的。現在這個服務隊開放了以後，我們就會回來。"(青少年)

"大家年齡也不是相差太遠而已，多個朋友吧。如果有問題或者有事打電話諮詢他(社工)的話，他也會幫助我的。" (青少年)

7.3.1.4 引進青少年參與中心的活動

此外，社工亦會利用服務隊的場地及設施，來吸引青少年到服務隊。有青少年從社工知道服務隊裡有齊全的設備，就來服務隊了。社工亦會運用這些設施，舉辦青少年活動以增加接觸他們的機會，希望他們多出席活動後，與社工有穩定的聯絡：

"社工巡區時，在聚龍軒（商場）見到我們，告訴我們大三巴的服務隊是有跳舞場地提供，並鼓勵我們來跳舞！"(青少年)

"聚龍軒是商場...我們試過被其他人驅趕， 他人責罵， 更試過被其他人侮辱，頗辛苦及不開心...來了這裡一、 兩次，我們都覺得很不俗，因為什麼設備都齊全。最後，我們決定在這裡跳舞。"(青少年)

"我們喜歡這裡的廚房。通常我們都是一班人來廚房煮東西，會在裡面玩…基本上，社工會認識我們的朋友的…還有一個活動是駕駛小型汽車，社工帶我們出外玩的。"(青少年)

7.3.1.5　利用多樣化活動吸引青少年與中心保持聯繫

除了利用服務隊的場地及設施之外，社工也會舉辦不同的活動，吸引青少年參與，那些活動對青少年來說是有吸引力和有趣味性的。只要他們願意來到服務隊，社工才可以有機會輔導他們，使他們的生活情況有所轉變。社工也以滾雪球式吸納新的青少年到服務隊，若青少年有些什麼想學／想玩的，只要他們向社工提出，約好時間，找來自己的朋友來參加，社工就會盡量安排給他們：

"其實我沒有什麼興趣，但若想學技能時跟社工說就行了。比方說，我是喜歡做東西吃的，想要做的時候，我可以約一班朋友來跟社工說我想做蛋糕、曲奇餅等便可以...不會找導師來教的，社工會上網找尋做蛋糕的材料和方法，然後把它列印出來大家一起做。"(青少年)

"因為當時未接觸過這裡的活動，沒有想過做這些事，所以剛剛接觸時都覺得滿新奇的。"(青少年)

"覺得參加活動是好過無所事事的，另外，跟一班無論認識或不認識的朋友也玩得很開心，所以沒所謂。"(青少年)

"初初我們…甚麼都不會，有甚麼玩的地方就去吧。接著他（社工）又說可以教我們跳舞呀，時常叫我們去製作東西，那我們就去吧…有空就製作一下女生的物品，製作一下曲奇餅、手工藝等。所以有時候經常會來。"(青少年)

"製作食物，有些女生平常會做的，例如愛情那些吧…是談談我們幾個女生對愛情的事情。"(青少年)

當青少年在學業上、在職場上、在家庭中遇到困難，遇到障礙，他們很輕易便會放棄，做什麼也不投入。一些青少年會終日遊手好閒，遊離浪蕩，無所事事。不過，在被訪者參加了服務隊的活動後，他們不再在街頭或公園流連，空閒的時間也會相約好友到服務隊聊天或參加活動，在社工的循循善誘和關懷備至下，他們學懂善用和有建設性地運用時間：

"起初不知道是什麼來的，無無聊聊的來了又來，後來參加了一些活動，不知不覺來了也有幾年，是兩、三年吧。"(青少年)

"以前未認識社工的時候，可能放學就回家，沒甚麼特別，即是沒自己的興趣。認識了社工就有一些課程，找到自己喜歡的東西。"(青少年)

"不是說有興趣的，都總比在家中發呆要好得多。"(青少年)

"第一天來這裡的時候，認識了一些社工，然後慢慢就來做實習（攝影），我就慣了來這裡！"(青少年)

"很好，因為我們以前整群人都沒有事情做。每當沒有事情做就會想到來這裡，就致電給社工，看看有甚麼可以做。可以「唱 K」、可以「打邊爐」。服務隊另有很多活動，社工都會問我們會不會參加。"(青少年)

"社工很友善。甚麼也可以跟他們聊，他也會跟你分析很多事情。"(青少年)

7.3.1.6 鼓勵參加更有系統更有挑戰性的訓練活動

青少年會參加服務隊的興趣班和活動，原因是生活納悶，覺得參加活動好過無所事事。活動除了是吸引青少年到來和停留在服務隊的範圍內之工具外，更要有意識的和有系統性的元素，來配合青少年的身心發展，那些元素可以包括：該活動（如興趣班、生活技能課程等等）有關之知識和技巧、實踐的機會、參加者能成功地掌握知識和技巧、適合的場地和工具、關懷與親切、適當的稱讚和批評、適度的規則、和諧輕鬆的氣氛、接觸不同外界的機會、發揮自我的機會、與友際快樂融洽相處的機會、安全感和歸屬感等等。

例如其中一間被訪機構的一項活動計劃，是幫助青少年發掘自己的興趣和技巧。這活動計劃是一全資助項目，青少年無須繳費。社工邀請青少年參加，並向他們詳細介紹計劃內容。服務隊列出很多不同的興趣班和活動，如化妝、甜品、攝影、音樂、樂隊、街舞等，邀請青少年在其中選擇三項並排優次，若表中所列的沒有他們喜歡的項目，他們也可以自己寫上去：

"社工有問過我們參不參加這個活動計劃，亦有和我們講解這個計劃會做甚麼，為期有多久，有多少日，很詳盡地告訴我們。…給你一份表格，接著讓你看看有甚麼活動。…就是有一個導師跟著你，協助你了解自己：為甚麼你會想玩這個活動，怎知道如何選擇這個活動…"(青少年)

"我是入了這個計劃的，是我自己選擇活動的。我選擇的那三個項目都沒有導師，一個是魔術，接著是模特兒，還有美髮。相信其中會有一個編中的。" (青少年)

當青少年選定了那一項活動後，便是那一項了，直至計劃完畢，一年內都不能更換活動項目。在活動期間會有中期評估，及在完結時會有總結活動。社工會安排適合的成人義工作青少年的導師，教授他們才藝，在培育青少年才藝之餘，亦藉著導師與學員相處的時間，用生命影響生命的方式，希望青少年會視導師為榜樣，藉此改變青少年的行為與

思維。導師除了會教導他們所選修的知識和技巧外，更會與青少年經常交流，協助他們了解自己。此外，社工更會為青少年找尋／組織適合的活動、表演、服務或工作機會：

> "「夾 Band」（組樂隊）的會有表演的，服務隊有時候會有些有關戒毒的活動，目標是戒毒，會叫一些青少年去跳街舞，玩音樂，是一個平台給小朋友和青少年玩（表演）。每年都有那些活動，例如聖誕會有一個，美食節又有一個。"(青少年)

> "這裡的社工很好，知道我們是第一次（舞蹈演出），所以都會盡量找方法幫我們減壓。如給我們變魔術及說笑話。我們間中會有派對，社工是知道的，而他們都會給我們百多元經費，讓我們在這裡煮飯...我覺得這是一間很好的機構。"(青少年)

> "做一下義工吧。這個服務隊有舉辦過義工服務，是去台灣的，在那邊幫手起房子，介紹澳門，互相交流…覺得是一種獎勵罷。"(青少年)

被訪青少年都說喜歡這項活動計劃，因為計劃可以提供他們一些活動，讓他們可以找到自己的興趣和學到一些東西。他們也喜歡在班中上課時很自由，很輕鬆，和導師好像一邊聊天，一邊學東西的方式。

7.3.1.7 與一些受助者建立輔導關係

當社工與青少年建立良好的工作關係後，會透過不同的工作手法，為他們提供輔導和指引，增強他們解決問題的能力，引導他們走向正面的生活模式。社工常用的工作手法是個案輔導，透過面談協助青少年了解自己面對的問題， 例如家庭、學業、就業、朋輩和情緒問題等。社工會分析可行的處理方法，並提供意見，藉此增強青少年處理不同問題的能力。

無論是平常或是在特定的聚會中，透過電話、電郵、會面等等的各種方式，社工會主動關心和注意青少年的情況，若看見／知道他們不開心，或是有些負面情緒，就會主動與他們傾談：

> "社工會見到我們不開心的時候就會做一些輔導吧。"(青少年)

> "有時候好像不開心，社工就會問我是甚麼的一回事。"(青少年)

社工會協助他們分析，安慰他們，提供可解決情況的方法和協助，事後亦會跟進和關懷。另外，若青少年有心事，他們亦可逕自找社工傾訴，尋求社工的輔導和幫助：

"我就是有些不開心的時候會找他（社工）傾訴。"(青少年)

"如果我生活有難題，我會找跟進我的社工求助。社工都有留私人的電話給我...我覺得最少找到一個傾訴的對象。 好像和朋友傾談完，訴完苦一般，覺得輕鬆了。他給了我一些意見，我覺得是可行的...不過，我有自己的想法。"(青少年)

"我如果有什麼煩惱也會跟社工談...因為他們成熟點...他們給的意見我覺得是適合的。"(青少年)

"我們有問題都會找社工。如沒有工作、留級…家庭的事…我們有甚麼問題都會找我們的社工，社工就會幫我們分析一下，還有方法可以幫我們解決…我覺得有用…幫我找工作做。社工有時候又會致電給我，問我：「你在做甚麼呀？」，關心一下我吧…在我試工的時候，都會問我覺得好不好，有空的時候來探望我，買些東西給我吃。"(青少年)

7.3.1.8 提升就學的信心

有青少年因為跟不上功課，又或因其他原因，無心學業，他們就不再上學了，經常逃學和出外遊玩。但後來經過服務隊的社工勸諫及鼓勵，並為他們找學校、補習和跟進功課，讓他們漸漸跟上學校的進度，他們亦漸漸對學業恢復信心，重投學校的懷抱：

"以前曾經不讀書，又碰過毒品，又試過跟人打架，偷東西等。現在沒有了，再次讀書，亦沒有做那些不良的事情了，沒有做犯法的事了...有一個社工對我很好...把我教好。"(青少年)

"以前還沒來這裡的時候，我每天也在想究竟做人是為了什麼的，沒有心機讀書，經常出去玩，經常下午也逃學。到了這裡後，這裡的社工會把心交出來跟我聊天，說了許多有道理的話，聽著聽著，又覺得他說得很有道理，他問我為什麼不去嘗試做一些事情。就這樣，我就做回以前沒有做的東西（讀書）。"(青少年)

"從前覺得很悶，所以就不上學。但現在覺得上學很好玩...以前覺得悶，但後來改正了，想事情的方法也不同了，會覺得原來上學其實也不錯，不是那麼不理想...想的東西不同...感覺就不同...來服務隊很開心，有什麼問題也可以找社工說。"(青少年)

"現在沒有逃學了…我覺得服務隊是一個讓你過渡反叛的地方，過了就不會再反叛…不會再好像以前一樣，起碼懂性一點。"(青少年)

7.3.1.9 鼓勵試工和就業

由於青少年失業和就業問題嚴重，社工也為他們提供就業訓練和試工服務，去協助一些缺乏競爭能力的青少年就業。有些青少年會在就業上遇到困難，他們或是會找不到工

作，或是已找到工作但未能適應工作的環境，又或是不喜歡那份工作，再或是與工作間的人士關係不和諧等等。透過參與試工計劃或社工協助尋找工作，令青少年除有了一份工作外，更有社工從旁指導和支持。在期間，社工有往探望他們，關心他們試工的感受，令他們更有信心重新回到工作崗位上：

> "我參加過兩次。一個是試工計劃，另一個是資深試工計劃。第一次試工計劃只有一個月，我沒有上學就去上班，選擇了一個我認為適合的就去做…影印店。可以拍照，可以影印及找贖之類。我常常影錯東西。之後沒有做那個試工計劃，但找不到其他工作，那時只有十六、七歲都找不到其他工作…，跟著有一個青年本色計劃（資深試工計劃），就叫我到那邊做…再做半年…格仔舖，我是做售貨員的。做著做著就聘請了我…繼續做了半年之後就沒有做了。這計劃對我的幫助是對著客人不會太害怕，不會怯場，也知道怎麼回答客人。試工的時候，社工有來支持我…都會問我覺得好不好，有空的時候來探望我，買些東西給我吃。"(青少年)

> "我是做洗頭仔，做了十五天…它只有二十三天（才完成）…不做是因為覺得起床很困難…每天是十二點回到理髮店。我平時是一，兩點才起床的…沒有參加第二次試工…覺得得益的地方是學會了怎樣洗頭…社工有來過一次探我…我後來不再去試工而參加新動力，是因為覺得新動力那裡起碼比試工好。因為去試工，所有人都不認識，客人你又不認識，這樣很沉悶的。回去新動力起碼不會很沉悶。"(青少年)

> "我做侍應…做了十七天左右。有事亦沒有再上班了…今次是第一次…還沒完成呀…我由三月五日開始，直到現在，我拖到現在，還在繼續做，多做七天就完成了…現在十五歲找不到工作，但完了這個試工，他說會繼續聘請我…不用我再也找不到工作…這裡的社工說不批准我做，因為這是犯法的…還差半年才到十六歲…我也想多做一次試工…十多天的試工令我有很大的改變。每天也睡眠不足。晚上去玩，玩完之後就上班，都沒有時間睡，我已經不想上班了…每天十一點要回到餐廳，而我每晚玩到早上六時多才睡…"(青少年)

> "總共試過工一次而已。試過照相店，不過也沒有在那裡完成整個試工。好像做了十天左右。接著這裡的社工就叫我回來這裡做一些比較簡單的工作，每天回來數個小時，多捱數天，把計劃完成…回來這裡做一些比較簡單的工作比較輕鬆，因為在照相店要站一整天，沒有人來拿照片要站著，有人來拿也站著拿給別人。本來是不打算再做了，社工就說不如你回來這裡把計劃完成啦，那麼我就回來這裡了，整個計劃都完成了。"(青少年)

曾經試工者，無論是已完成計劃的，或是未完成計劃的青少年，都表示他們也有一些進步，多了一些人生及社會的體驗，特別是人際關係方面的進步較明顯，例如懂得怎樣招呼客人，及多了與人相處方面的技巧及經驗。

7.3.2 被訪者對服務隊社工的意見

在整個社區青年服務隊的服務、活動及輔導的過程中，社工都以真誠、愛心對待青少年，他們都是持守著「人本中心」的宗旨來提供服務，一切服務都是以服務使用者為中心，尊重他們的需要，所有服務的提供，都是環繞著他們及其重要人物（如有涉及的話）的需要而設計，不是就著工作員或服務隊的需要而設計。故此，工作員會主動及積極地聆聽青少年的需要，並一起分析事件，設計服務以回應他們的需要。如遇到限制和困難，亦會坦白告訴他們，並協助他們尋找其他解決問題的方法。不少被訪者都認同服務隊社工真心的對待他們：

> "經常給人家勸的，給人家說你這樣做不好，那樣做不好，我會覺得很煩。但當來到服務隊這裡， 跟一位我很熟落的社工聊天，我會覺得不知怎麼搞的，我的心會較容易接納他。可能是這裡的社工好像比較真的把心交出來，我不知為什麼慢慢地會聽他的勸告，因而也想改變。改變後，跟家人的關係改善許多，所以我覺得現在很後悔從前做錯的事，我覺得要有心彌補。而且，現在做得還沒夠好，應該還可以好一點的。"(青少年)

> "我認識的其他社工沒有跟得那麼足，因為有幾個社工也曾跟我的，但也沒有這裡的社工那麼足。他很像是你朋友般，好像真的當你是朋友的樣子。其他的像是只當工作般，只求找兩餐吃的，但這裡的社工不同，即使是他們較吃虧，但他們也沒有什麼怨言，所謂吃虧是指時間和心機，即是有時間給了我們；心機，是有沒有心的問題吧，有心就行了。"(青少年)

> "開心社工會幫助我們，讀書有問題又會幫助我們，會教你怎樣溫習，還有你有什麼煩惱或是想不開的事情也可以找他說，我覺得服務隊比政府有關學校的部門處事更加快，有些朋友試過找學校，社工會很緊張，好像發生在自己身上似的。還會很快就答覆你，又跟你家長說，他比我很多朋友也要好。"(青少年)

此外，被訪青少年都覺得服務隊社工的工作態度熱誠，處事方式均與他們身邊的家人、朋友、師長及其他服務的社工不同，令他們有煩惱時願意向社工傾訴心事：

> "我的社工很好呀，有很多事情都會幫忙，和我媽媽的分別很大，我和媽媽溝通不來的。老師和社工的分別是社工負責任一點吧，他會理會我們多一點，老師就只是上班般。"(青少年)

> "這裡的社工對我們好，不會像爸爸媽媽對我一樣的兇，沒有那麼嚴厲。起碼不會說粗言穢語。"(青少年)

> "老師只是懂得罵人，社工就不會。社工經常和我出外面吃飯，問我甚麼時候會再

讀書。他說那邊有一個計劃（新動力）讓沒有讀書的青少年再讀書，我現正在參加。我在找學校呀，社工有幫忙，介紹我到那一間。"(青少年)

"這裡的社工和學校社工不同，覺得像朋友多一點，我總是覺得我和學校社工說甚麼，他會跟學校說。我開始時也覺得這裡的社工會是這樣的，我因為不清楚就會有擔心，但我和他互相認識以後就會覺得都不是自己想像的。我會跟他傾訴，例如那時候開始逃學，他會問我為甚麼要這樣做，問我找學校的事。"(青少年)

上述訪問資料正正反映了外展社工的存在價值。外展社工是代表了繁忙及疏離的成人社會，向一些被社會邊緣化的青少年展示社會的關懷，填補家庭及學校教育上的空隙。受訪者都說喜歡他們的社工，原因是認為社工負責任，願意聆聽他們的聲音，體貼他們的需要，他們有甚麼需要社工會盡量協助他們，而且當他們想找社工時，社工總會在他們的身邊：

"我覺得這裡的社工已經夠好，很願意去關心人。例如你和他說甚麼心事，他不會說「很忙呀。」然後就走了去。還有他不會聽完就了事，會想辦法幫你解決。有時候和他說家庭的事，他會致電給你家人聊聊，很盡責任的。他希望我們善用時間，不想我們待在公園裡，我現在都不會坐公園了，有甚麼都回家，知道家人好吧，現在想回頭，社工都有一部份的功勞。"(青少年)

"我喜歡我們的社工，因為我覺得他比其他人負責任。社工知道我們之前有學過跳舞，他會帶我們去看一些很厲害的跳舞表演。"(青少年)

"我喜歡社工常常叫我們一班人一起，為我們舉辦一些活動，他會問我們想有甚麼活動，我們回答他之後，通常也會為我們舉辦或協助我們。有時候想找他，他也會抽時間跟我聊天，他總會在我們身邊。"(青少年)

7.4 服務使用者的個人成長

7.4.1 由消極變積極

有些青少年可能是因為社會、家庭、或個人本身的原因，變得消極和退縮，對很多事情都不活躍、不理會，甚至沒有反應。但被訪的消極青少年，他們透過了參加服務隊的服務和有趣味性的活動，社工的不離不棄，關懷和愛護，悉心的引導，他們變得活躍和積極。有青少年經過服務隊社工勸勉後，不想自己像以前的樣子，所以勤奮讀書，每天都到服務隊補習和溫習。他的勤奮令身邊的人很開心，自己對自己的感覺也很良好：

"上年想通了，上年九月我不想像以前的那樣子，不想過以前的日子...社工有與我

講，勸過我。...身邊的人很開心，自己也覺得自己好，已經好過昔日的自己。以前自己總是百無聊賴，現在忙碌也好過以前自己大字型躺在床上。"(青少年)

"爸爸對於我的轉變很開心。那是勝過我昔日不讀書，不工作的，一整天在家，像個大少爺、二世祖一樣。"(青少年)

"現在都不會坐公園了…有甚麼都回家吧…會出去玩一下再回家，都未必是一時之間轉好的，都要經過一段時間…與以前有很多分別…思想上知道家人好…以前不知道的，我是很反叛的…可能不來服務隊會變得更差。"(青少年)

有位隱蔽青年覺得服務隊的社工很能幫忙，到他的家中輔導他，聽他傾訴，對他不離不棄，設法以他喜歡做的事情來引導他出外，更邀他參加試工計劃和介紹工作給他，經過三番四次的故態復盟，和重新介紹工作，終於他不再隱蔽了：

"因為那個社工跟進我妹妹，就這樣認識到她…我是隱閉青年，每天都困自己在家中…隱閉了四、五年了。最初隱閉了一年的時候，都有不同社工跟進，但因種種原因社工並沒有繼續協助。後來跟進我妹妹的社工…就跟進了我，那就幫我了。不過我都是同樣不外出的。他來找我，來我家輔導我…我重回這個社會也有三年啦。這社工跟進了我應該也有三、四年…她當初問我為什麼要留在家中不外出，我跟家人解釋過我不外出的苦況，但他們不相信我，只說我不想上學只想留在家中玩耍而已，不會去問我理由。社工會聽我傾訴這些事，時間久了，就可以打開心窗。但我仍是不外出，因為我覺得在家中又可以玩等等，我為甚麼要外出呢？社工就吸引我，例如問我有些甚麼喜歡出外做的，我就說喜歡打籃球，她就說不如我抽些時間跟我出去打籃球啦，就找了另外一個男社工一起來，大約隔數天就來一次跟我外出打籃球，那麼我就跟他們一起出去了，打著打著，其實走出來但我還是「立刻返入去」(走回我的房間)。後來她介紹了我去一個試工計劃，叫我去找些東西去試一下、學一下，嘗試去做。我找了一份工作做，做著做著，又是受不了，我又重蹈覆轍，不斷來來回回。她介紹工作給我，之後我去上班，可能就是這樣她慢慢的扶著我…所以這裡的社工也挺能幫忙，有種不離不棄的感覺。…我今天也有上班… 上班後趕著來出席這次訪問的。"(青少年)

7.4.2 尋回方向和目標

人在青少年期這「三岔路口」之中，若遇到不少的成長困難而又未有人能協助他們解決的話，他們會對於現在和未來失去方向感。失去方向感的青少年會對自己所面對的環境和事情，都產生了很多的懷疑，因而失去安全感，以至令他們產生焦慮，影響情緒，這就容易引致行差踏錯，誤入歧途。社工在這方面就能以活動和輔導，協助青少年尋回他們的目標和方向，亦尋回了自信和安全感：

"我的朋友認識這裡的人，所以叫我來這裡玩耍，就認識了這裡的社工。之後發現原來社工也認識我的家人...我空閒時便會來這裡...以前我是一個頑皮，喜歡撩事鬥非的人，社工有與我講，勸過我... 現在我懂事了!" (青少年)

"外面不能給我家的感覺但這裡能夠...社工對我很像一家人似的，比家人還好。對我很好...比方說，原本的路是分岔路的，你的分岔路變回一條路，幫你找回你的方向。"(青少年)

"起初我有很多問題，想許多東西，但想不明白，什麼也願意做，即是什麼也有玩過，玩得厭倦了，覺得有許多問題，即是人的思想很像一條繩子，打了很多個結，但社工幫你慢慢解開，現在變好的了。"(青少年)

7.4.3 發展歸屬感和責任感

青少年之所以會流連街頭、公園，除了是因為無所事事之外，更會是因覺得無所歸屬。他們會覺得留在家中和學校（特別是對無心學業者）都是很納悶和無聊的事，他們多喜歡往外面走走，但是又漫無目的，可能身旁會有好友同伴，但心中仍不知去向。服務隊可以提供一個固定的聚腳點予他們，而工作人員尊重和接納他們，令他們願意進入和逗留在那裡，日而久之，他們就對服務隊發展出一種歸屬感：

"...但只不過在念舊方面一定不及這裡。因為從舊的一班社工，到現在這班新的社工，我都認識... 我個個都談得來。不是因為他們是社工，而我是青年的身份，我們都是朋友。我有什麼需要，我會詢問他們...因為以前社工幫過自己，所以自己也會主動找社工問他們有否事情要幫手。"(青少年)

很多時，因自信少，挫敗感多，青少年都多不想對自己的行為負責任。不過，透過參與服務隊的活動，他們漸漸懂得為自己的行為負責，學習承擔責任，分擔在服務隊的工作。而且在行動之前，會先考慮一下行為會如何影響他人，因而調整自己的行為。

"因為以前的我比較反叛，不懂思索，較衝動，但我來了這裡之後，整個人定性了！"(青少年)

"我覺得自己慢慢熟習承擔責任...例如我在這裡工作，我有責任幫人家分擔，這是我其中一個責任。... 因為我是樂隊的發起人..." (青少年)

7.4.4 擴闊視野及交流

青少年期是一個可以大量接收資訊的時期，善加運用，可以使青少年學到很多東西。服

務隊提供多向性和多元性的活動，加強青少年多方面的接觸，讓他們能擴闊視野，多些接收不同的知識，並有機會參考其他人的成功之道。例如參加活動計劃的時候，青少年希望對自己有興趣、自己所選的項目認識多些，多學一些其他的技巧，和與有同樣興趣的人交流：

> "因為自己都對那方面有興趣，就想知多一點，學多一點。"(青少年)
>
> "同樣是音樂。原本我是玩低音吉他的，現在想學打鼓。"(青少年)
>
> "想和組樂隊的人交流一下為甚麼會這樣的，想知外面組樂隊的人為甚麼會這樣想，所以就參加了這個計劃。"(青少年)
>
> "學到知識，或者是多識一個比我有經驗的人（教化妝的導師）。…想在人生上，類似看到自己的缺點，在那人身上學到一些東西，類似多識一個有經驗的人。"(青少年)
>
> "獨木舟，好玩又學到一些東西。學到怎樣划船呀，學到很多課外知識。"(青少年)
>
> "獨木舟覺得很好玩呀，因為可以游泳一下。教你如何救艇，又有一張初級證書，又不用錢。"(青少年)
>
> "台灣之行吧，喜歡！喜歡氣氛好吧。一班人一起做甚麼都開心的呀。平時有時候出來一起吃飯，辦活動，閒談都不錯的，又可強身健體。"(青少年)
>
> "喜歡拍片啦。有時候我們幫一些機構拍一些宣傳片，是專門給某些有需要的人士看的，是處境劇，有角色扮演。要上堂的呀，要排練呀，選角色呀。對我們的好處是一班人一起，如果只是一個人或是與你不認識的人，也不會拍，與其他朋友一起這些活動，在片裡面扮甚麼角色也蠻開心。"(青少年)

7.4.5 發展自制及自律能力

部份青少年是較暴躁和衝動的，這些行為會為他們帶來不少麻煩，甚至有青少年因不想社工教導而跟社工吵架。透過參加服務隊的活動和輔導，他們會學懂自我控制情緒，不致經常與他人發生磨擦，招惹麻煩，日子久了便有改變：

> "之前經常跟社工吵架，自己脾氣又差，很少事也會跟他們吵，之前很不喜歡有些社工，我覺得他們好像綑綁著我，甚麼也不讓我做，例如跟社工一起不可以說粗口、飲酒、吸煙的，甚麼也不讓你做…。跟他們相處久了，就覺得做這些事情真的不好，為甚麼要罵他們呢，所以之後就和好了。脾氣好了很多，被人罵醒了。"(青少年)

人成長到青少年時期，其他人就會期望他有一定的自律能力。不過，邊緣青年在自律能力方面是會有些缺失，特別是在遵守規則和時間觀念上。他們很多時都在有意無意之間忽視守時，致令他們在這方面不獨影響他人對他們的觀感，更令他人產生麻煩。經過服務隊的活動，那裡有適度的規則讓參加者遵守，當參加者犯了規則時，工作員會給予適當的批評和期望，並對所批評的原因作出解釋，讓參加者了解他們如何影響他人，和未來避免再發生同類事件的方法。這樣，一些參加者漸漸發展出自律和為他人設想的能力：

> "有時覺得，上過又蠻好玩的，還有都不想浪費別人的時間、金錢，真的有事才遲到，其他都很準時的。"(青少年)

> "社工怕我們浪費公帑，所以叫我們的出席率高一點…那我們說清楚如何處理遲到，如果真的來不了，真的不舒服的，就先打個電話。"(青少年)

> "我們完了獨木舟活動，社工見我們表現良好，出席率高，又聽話，又守紀律的，就再找一些活動給我們玩。"(青少年)

7.4.6 發展和諧的家庭關係

在不少被訪者中，他們都有與家庭不和睦或是不協調的現象。他們是因各種不同的原因與家人產生磨擦，或是因家長工作忙碌、工作時間長、又或要輪班工作，而缺乏時間溝通和互相了解，至令大家關係日漸疏離。經過參加服務隊的服務後，社工透過輔導和活動，協助青少年發展正面的家庭關係，社工透過主動與家長接觸，或邀請他們出席孩子的表演等手法，讓青少年和家長有機會增進了解和互相接納，並打開溝通渠道。有多位被訪者與家人的關係因而改進了：

> "以前跟家人有很大問題…相處很差，差點把家也拆掉了...但現在好多了，就是想法轉變好了...很大改變，他家人也是這樣。在這裡，許多人也有改變，說起也會流眼淚的。"(青少年)

> "以前爸爸太著緊我，而我又做了很多令他傷心的事，所以和他的關係一直很差。 我感謝那個跟我的社工在我上年的一場表演時，邀請了我的家人出席。演出過後，我和他的關係都改善了很多，得到他的認同。"(青少年)

"家人關係好了。懂性一點，讀書、做人方面都懂性一點…有讀書，有工作，就會對媽媽好一點。"(青少年)

7.4.7 不再犯事，重投社會

警方除了警誡輕度違法的青少年外，也會轉介有需要的青少年往社區青年服務隊接受輔導和參加活動。由於社區支援計劃是協助警方推行將違法青少年從司法系統「分流」的措施，因此社工並不是使用慣常的外展工作手法，在公共場所主動接觸經常流連的青少年，而是透過警方的轉介。因此青少年開始時就會覺得不清楚來服務隊做甚麼，但是因為要守警司警誡的規則一定要來參加活動，因而或會抗拒社工的服務。

為了更瞭解參加社區支援計劃的青少年參與此計劃後的感受、改變及成效，研究隊訪問了兩名已完成計劃的青少年，現把該兩個個案的親述輯錄如下：

個案一：女性，年約 15 歲，中一學歷，現於晚上在酒樓工作，所犯案件為盜竊。在這個計劃裡，我需要在指定時間完成一些事工，包括做 24 小時的活動和跳舞訓練等。在這 24 小時當中，我做了三次義工服務，每次大約四小時，有在食物回收站做服務和協助活動的進行。除此之外，這 24 小時也包括完成兩個報告，一個是有關濫藥的禍害，另一個則是有關入網吧最低年齡的法例，這兩個報告都是我自己做的，社工沒有教導我，但是我也有能力完成，我可以在網上找到資料，第一個報告較容易，但第二個有關法例的報告就較難，我覺得這兩個報告均可以幫我知道更多我以前不知道的知識。在計劃中我最喜歡是跳舞訓練，由於社工說反正也要請導師來教，教一個和教很多個人也是要用同樣的費用，所以她就叫我邀請我的朋友一起來學跳舞，我便叫了我七個朋友來學，四個是自己的朋友，三個是朋友的朋友，她們都沒有犯過事，只是有時會到網吧打機和飲酒而已，至於那個和我一同犯此案的朋友，我已沒有和她聯絡了，也不知她的近況。在完成跳舞訓練後，我們便要表演，我們也為該表演排舞，可是到最後，六個朋友臨時不出席，我和另一位朋友只好以唱歌代替。

我覺得自己因禍得福，因為經過這計劃，我反而學多了東西，如果我可以重新選擇，我也會再選擇這個支援計劃。我由警誡開始的害怕，到現在和社工變得熟落了，因為一直也是同一個社工跟進我，所以她能給予我正確的指導和按著我能力而策劃事工。在計劃進行期間，我和社工多就著計劃內容來傾談，較少傾心事，多是傾不再犯法的事，反而現在雖然計劃完成了，我卻會主動找這社工傾心事，

例如會傾拍拖和工作等等。由於我爸爸和媽媽離了婚，多由爸爸照顧我，我有心事又找不到人傾，就可以找社工。支援計劃的社工與我以前認識的社工不同，我的學校社工只會和我傾有關學習的事，社區中心的社工也有跟進我，但那社工是男性，最主要是跟進我找學校事宜，所以我也不會找他傾心事，故此我就會找支援計劃的社工了。而我在這計劃最學到的是準時，因為遲到一次或沒有出席，這個計劃就會終止，而交到法院處理。不過我參與這計劃是自願的，同時也覺得這是自己的責任，所以我會樂意完成所有活動。如果要問我警誡和支援計劃有什麼不好的地方，我覺得此計劃最辛苦的地方是需要很早起床去做義工服務，要在食物回收站企很長的時間，真的感到很累。

個案二：女性，年約 15 歲，小六學歷，現等待考小學回歸試，所犯案件為爆竊。以前我覺得見社工是不好的，是有問題才要見社工的。我未見社工之前還以為參加這計劃是很辛苦的，例如要做義工，要早起是很辛苦的。但原來並不是，我反而可以學到以往無法學到的東西，而且費用全免。在第一次和社工面見時，我可以自己主導說出自己在計劃中做些什麼，而社工則接納我的意見，協助我安排事工、分配時間和資源。在計劃中，我有三個事工要完成，第一個是學做蛋糕，之後要自己做蛋糕出來。第二是學做手工，我把做好的手工經社工安排放在社區中心的格仔櫃賣，賺到的錢就捐去做善事。第三是學跳舞，我也叫了三個朋友和我一起學，但他們不是和我一起犯事的朋友，我現在再沒有找這些朋友了，也不知道他們是否也接受警誡和參加這支援計劃。總的來說，我可以在指定時間完成這三項事工。我很喜歡這三個活動，因為三個活動也是由我的意思來設計的。開始時，我很積極參與，很多時我也會早到，但到了後來，因為有事發生，所以變得遲到，也試過缺席，幸好那社工理解我的原因，她給我機會，沒有即時報上警方知道。如果不是，我又要重新開始這計劃了，我雖然喜歡這計劃，但總不想在警誡下參加這計劃，因為好像被綁住了一樣。現在完成了這計劃，我也會主動找這社工傾心事。這個社工與學校社工不同，學校社工是服務全學校的學生，不夠親密，而我覺得這支援計劃社工像是屬於自己的。現在如果有心事就會找這社工傾談，而且我也覺得這社工很能從我的角度考慮。如果是關於家庭的事，這社工也會打電話和我家人溝通。我有時間也會回到這服務隊探訪，因為這是我美好的回憶。

參加了這計劃讓我明白以前的自己是多麼浪費時間，每天白白坐在街上，晚上又不愛回家，無所事事，現在的自己懂事了很多，也喜歡留在家中，有時看見坐在街上的青少年感到很可惜呢！現在我等待考小學回歸試，之後便讀夜校，因為我不想再浪費時間了。如果我有朋友犯了事，我也會介紹他們參加這支援計劃，因為有社工跟進。我現在只留在家中，那社工也為我安排一些義工服務，如果要我到警署為違法青少年介紹什麼是社區支援計劃，我也願意做這義務工作。如果要問我社區支援計劃有什麼不好的地方，我真的想不到什麼。

上述兩名被訪者均認為社工會按著不同青少年的需要及獨特性，而提供不同事工予她們完成，並邀請其朋友參加，使她們感到這是專為自己而設的事工。社工能從她們的角度及需要出發，故她們對社工存有信任及親切感，感到被重視。自己亦能從參加此支援計劃中，學多了很多額外的知識，例如蛋糕製作、跳舞訓練和濫藥問題等等，使她們獲益良多。她們完成計劃後也會主動找計劃的社工分享心事及參與義工服務，可見她們對服務隊產生歸屬感和增加社會責任感。這群身處不利家庭及社會環境的青少年，在專業社工的扶持下，確能面對社會上的挑戰，從困局中走出來。

7.5 服務使用者其他的意見

7.5.1 青少年不喜歡的活動

社工會時常開設預防性小組活動，內容大多環繞反黑社會教育、反藥物濫用、性教育等，旨在加強青少年的抗逆力。雖然青少年大都喜歡社工舉辦的活動，但他們對一些較正經的模式、時間較長的講座興趣不大，特別是他們對自己非常熟悉的題材的投入感不高，對需要守規則的活動容忍力也較低：

"社工叫我們參加一些活動，我要看那天有沒有空，不是不喜歡社工而不想去呀。有一次，聽我的朋友說甚麼「xx 計劃」，我已經不想去了，聽我的朋友說好像去坐牢一樣的。"(青少年)

"以前覺得青年中心很「老土」，不想來，但慢慢見到朋友都一起來，那就一起來了，製作食物的當然不老土，那些多一點也不錯，但是性教育講座特別老土。"(青少年)

"在這裡都學到很多東西，但覺得性教育講座老土。"(青少年)

"不喜歡性教育講座、吸毒講座，因為很煩，因為不停重覆同一樣事情，講一些我已經知道的事情，我們已知很多吸毒禍害的事情。"(青少年)

"講座也很正常，不過也會覺得有點煩，因為它佔的時間很長，有一個多小時，我不喜歡這麼正經的模式，很多東西說。"(青少年)

"我不喜歡說粗言穢語會被罰掌上壓，很嚴厲的，有時真的忍不住說了一、兩個字，就真的要做掌上壓，就有點難為情。"(青少年)

7.5.2 被訪者對服務宣傳的意見

被訪青少年都認為有關之設施、服務和活動的資訊很不清晰，有益身心的活動、設施、有關之推廣和宣傳都是不足的，就是服務隊社區活動宣傳也不足。青少年根本就不知道社區上有這些活動可以參加，所以就無所事事，受社會上不良因素影響：

"若不想青年少吸毒、打架，就要推廣多些活動給青少年。我自己經歷過相同的問題。"(青少年)

"多推廣活動。不推廣活動，青少年是無法知道的，於是便會和朋友外出遊玩...有問題的青少年間間學校都有，只在於機構怎樣去宣傳，令青少年覺得政府有很多設施給他們用，有不同的興趣班可以參加。若果他們不知道，便會和其他人一起遊玩，喝酒學壞。"(青少年)

"我總覺得是宣傳的問題，不是青少年怎樣想，而是怎樣引出他們的興趣去學習新事物，令他們沒有時間去學壞。"(青少年)

"有時經過社區中心會見到它們貼一些周刊或海報，宣傳它們將會舉辦的興趣班或其他的活動。但宣傳不足，因為一定要經過社區中心才會發覺有此活動，但萬一不經過便不知道了。"(青少年)

就是現在被訪青年少參加服務隊的活動後，他們也只知服務隊的活動，而不知其他中心舉辦什麼活動：

"我覺得除了服務隊外，其實沒有什麼地方可以去，這個年紀除了讀書及進修之外，根本沒有什麼可以做的，這些年紀的年青人也想有工作，但很難找到，而澳門的確沒有什麼地方能讓他們玩得開心，又或者根本不算多活動，其實在來服務隊之前我也不知道原來有進修，有那麼多東西玩，基本上是很無所事事的。"(青少年)

"除了服務隊的活動外，我不熟悉其他機構的活動。"(青少年)

"每年都有表演活動，例如聖誕會有一個，美食節又有一個。但是沒有甚麼宣傳，

都是要朋友傳朋友，再傳朋友，你才知道的。社工是會告訴我們的，因為他們知道我們有興趣。"(青少年)

至於活動宣傳的方法，若是運用服務機構的網站宣傳，恐怕青少年都不太認識。除了海報、單張外，青少年建議可運用 Facebook、MSN、QQ 等，更可進入學校推廣活動。

7.5.3 被訪者對設施的意見

另外，青少年認為政府資助的娛樂設施不夠，例如樂隊室、舞蹈室、健身室很缺乏。私人場地不多，亦要收費，低收入者負擔不起：

"若是政府辦的樂隊室，應該是街總、聖公會、青年會這三間機構才會有。如我要找一間樂隊室，我都要由黑沙環來到大三巴，聖安多尼堂區這裡。" (青少年)

"現在澳門的趨勢都是偏向跳舞，政府提供的場地少，場地爆滿的情況都頗嚴重。現在的地方是很不足的，我覺得這需要向政府反映。"(青少年)

"例如這裡得一間舞蹈室，但已經有四隊人要用，其實是不足的，場地方面真的太少。"(青少年)

"多一點健身室，現時氹仔都沒有一間是政府辦的健身室。"(青少年)

"學校有健身室，不過太小了，跑步機真的不夠。你初中的時候就說要給高中玩的，你高中的時候就說要高三才可以玩，到高三的時候有很多活動都不讓你玩了，因為要考大學。"(青少年)

7.6 服務提供上的困難

本研究為了了解社區青年服務隊提供服務上的困難，訪問了 25 位服務隊的社工，以下是他們的意見。

7.6.1 外展工作方面的困難

服務隊的社工表示以傳統外展模式接觸青少年近年變得越來越困難，原因是時下的青少年不會像昔日的青少年般時常在公眾場所流連。現在的公園，大廈天台等“青少年聚腳點”已經少了很多青少年聚集，只餘下網吧仍有較為穩定的青少年出現。加上服務對象的據點「屋企化」，社工較難去接觸他們：

"服務對象會上了他人的家中玩，服務據點變成「屋企化」，較難去認識他們，只有靠活動吸引他們出現。我們在關係建立後，也會一同上他們的家，了解他們的家庭環境。" (社工)

"以往青少年比較願意公開自己的濫藥習慣，而且經常在公眾場所濫藥，相對比較容易發現；現時青少年不會輕易承認自己有濫藥習慣，而且濫藥地點亦比以往隱蔽很多，不少青少年會選擇在私人地方濫藥（例如朋友家中）。由於他們濫藥變得越來越隱蔽，社工要發現和接觸他們變得越來越困難。" (社工)

此外，現時的青少年在賭權開放以後比以往有更多的工作及賺錢的機會，他們有了收入之後便會到其他地區消遣，或是改往其他消費場所。現在的青少年比以前現實多了：

"在外面有很多“大佬”會願意付出金錢和物質給他們，亦懂得向青少年建立號召力；相對之下，比起社工所能提供的資源，“大佬”的明顯地較吸引。因此青少年情願在外面“跟大佬”，亦不願跟社工回中心。"(社工)

青少年變得越來越隱蔽，流動性亦比以往高，所以社工接觸他們的機會越來越少。要解決時間不足問題，社工表示需盡量在認識青少年初期取他們的電話號碼，以電話及 Whatsapp 短訊去繼續保持聯絡。有社工表示會採用 Facebook 與青少年聯絡及追踪他們的生活，但表示機構不鼓勵這種方式，因為機構不希望以社工的私人身份接觸服務使用者或利用此平台作私人活動，因此雖知道 Facebook 是聯絡青少年的有效方法，但亦不普遍使用。

另一個困難是當社工吸納了青少年回來服務隊後，服務隊地方又不夠大去容納這麼多個組群。有時社工會分身不暇，因為他們還要出外吸納新的服務對象，在這種情況下就不知如何去處理了。社工曾經想過運用像香港的綜合服務模式運作，即當組群回來服務隊後，就有其他的工作員服務他們，社工便可繼續出外做吸納工作。但是現時中心的人手、地方和軟件都不能和不夠這樣地運作：

"因為要交數（給政府），所以又要繼續去吸納新人，另外又要寫個案及活動紀錄，若要行綜合中心模式，真的不太夠人手。"(社工)

7.6.2 幫助青少年就學就業方面的困難

生涯發展計劃最大的困難是參與的青少年人數越來越少。有社工表示因為近年澳門的經濟蓬勃，賭博及旅遊業為青少年帶來不少低技術、低學歷的就業機會，所以比較年長的

青少年（已滿合法工作年齡）較易找到相對試工津貼較高薪金的工作。因此這些計劃對青少年的吸引度已大減：

> "他們想改變的動機低。可能是現在的經濟環境好，不用讀書，出來做雜役也可有 400-500 元一天，所以他們認為無須努力讀書，重回學園的動機較低。"(社工)

社工的服務取向是這年紀的青少年，不讀書就應參與培訓或工作，沒有學歷便要有一技之長。但是青少年認為兩樣都不需要，認為現時澳門繁榮，只要有手、有腳、有氣力便可以活下來。要他們在那種思想框框跳出來去學習新技能是困難的。此外，在 2009 年 1 月 1 日起生效的澳門勞動關係法，令很多過往提供實習的工種，必須要年滿十八歲的青少年才可以參與，因而未滿十八歲的青少年可選擇的工種愈來愈少，最終導致生涯發展計劃的參加者越來越少。而那些低學歷、低動機的青少年，他們工作的持續性很低，返工幾天便不做了：

> "他們的活動模式是傾向晚上的，日間早於 12 時也不起床，若是一些在晚上返工的工作，如「網管」、網吧、酒吧及卡拉 OK 等，他們工作的時間會比較長一些。"(社工)

由於他們的學歷低，又要晚上工作，所以他們可選擇的工種並不多，多是選擇「網管」、茶餐廳侍應及廚房學徒等收入低。另外，有些青少年若身邊有資源或人脈接近賭場的話，他們也會向賭場方向發展：

> "有時見到他們已跟著一些老闆，可能叫他們做些瑣碎事情如買東西，便會給他們一千幾百。他們愈來愈接近賭場的方向，愈來愈搵到食。"(社工)

> "在找工作方面，我們真的幫不到些什麼，沒有太多的工種和職位。況且，坊間的薪金水平真是低的，如茶餐廳侍應、酒吧侍應等，每天的工作時間長，要半夜才收工，才得五、六千元薪金。在賭場周邊的工作，工錢會高一些，所以他們都多會做這些工作，黑社會的人脈也會較多。"(社工)

> "剛才說的賭場周邊茶餐廳現都傾向聘用外勞，因為外勞才會做這些工作，我們的青少年都不去做這些工作的，他們都傾向賭場那邊發展。"(社工)

針對這樣的困難，有社工說："錢我們沒法給他們，但我們可以給他們夢想。"社工努力嘗試運用舞台藝術及體育項目去增強青少年的自尊感和凝聚力：

> "音樂方面我們有唱歌、組織樂隊、跳舞等，讓他們可以認真去做給其他人看，不是胡亂了事。"(社工)

"我剛想著與澳門拳擊總會舉辦拳擊班，以及舉辦比賽如澳門拳王杯，看看他們有否這方面的夢。我還有幾方面的想法，他們打架很厲害，我想將暴力正規化；他們亦有一個夢想，都想將來可以說給人聽自己曾經有過什麼光榮的事跡，而不是在機舖打機廿多小時而入了醫院等。所以，我已經開始構思這些計劃，實已與澳門拳擊總會談過了。"(社工)

7.6.3 社工提供家庭工作方面的困難

不少社工表示過往與時下家長所面對的問題沒有大不同，只是現在較以往更難接觸到青少年的家長，大部份家長是在職的，有很多亦需要輪班工作，因此他們普遍未能抽空與社工面談和出席小組，只願意在電話上溝通。另一方面，家長普遍喜歡用金錢及物質去解決子女的問題，例如給子女大量金錢吸引孩子留在家，或是利用給錢孩子的方法去增加見孩子的機會。其實，家長是很兩極化的，有些過份緊張；另外有些家長普遍很少與子女溝通，亦有一些家長長期不在家，有如“缺席的家長”：

"如媽媽一天打四、五個電話來詢問，都是說同一樣東西，來電時新年尚未到，她說擔心孩子在暑期學壞。難的是媽媽很積極，但家中其他人卻沒有相同的態度，做起來就有困難了。"(社工)

"當我們告訴他們孩子的情況時，他們的態度是孩子不死便可以了，他們並不太合作。"(社工)

此外，有些家長自己本身在年青時代比他們的孩子的現況更"利害"，所以要介入他們是很困難的。亦有些家長有賭博及濫藥的習慣，因此他們不會認為子女的賭博及濫藥行為是有問題的：

"有家長甚至會和子女一起濫藥，以避免他們在外吸食低質量的藥物。"(社工)

服務隊試過邀請家長回來，由資深的社工安排小組活動給他們，但是他們因很難遷就時間而不參加。有些家長開始時是積極的，但多來服務隊幾次後，不知什麼原因，他們的態度總會是反反覆覆的，不知怎樣跟進他們。有社工表示：

"家長的動機低，期望卻很高，認為見完社工一次，孩子的行為便會好轉了。" (社工)

"一些家長會將孩子交予社工處理後，就置身事外不理。又或會說他們什麼都試過了，也沒有改變，不是他們的錯，所以不理孩子了。家長的動機比孩子還要低，

他們的挫敗感很多。"(社工)

當然，亦會有家長質疑社工是否真的能夠幫助青少年改善不良的行為及習慣：

"我們的同事都是較年輕的，家長會懷疑我們是否明白他們，懷疑我們認識些什麼。"(社工)

"例如我們使用減少損害法 (harm reduction) 處理青少年的行為，他們會覺得我們教壞他們的子女。這麼多年了，他們的觀念都沒有改變過。" (社工)

社工可能需要用更多時間令家長了解，孩子的性格不是在一、兩天內形成的，令家長明白他們的參與是重要的，若家長了解要有他們的參與孩子才會變好時，這樣家長參與服務的動機會較高。這顯示社會需要做多一些家庭教育的宣傳呢。

7.6.4 社工人力資源方面的困難

被訪社工都表示社區青年服務隊之人力資源方面是有困難的。社區青年服務隊裏有一名隊長及十四名社工和四名活動協調員，人手本來已經不足夠，但是機構仍然面對著員工流失的問題，在過去的幾年其中有一年的人手流失特別嚴重，員工之不停轉換影響了服務的質素。

"2005 年之後共有 30 名澳門社工曾在這隊服務過。" (社工)

"我們 full team 應有一名主任，14 名社工，其實都從來沒有完全 full 過…近年較好，較為穩定，每分隊都有 6 名社工。" (隊長)

"開隊首四年，因人手流失太厲害，人手轉換到很難固定地推行服務。這兩年較穩定，可以建立服務系統。" (隊長)

根據訪問社會工作局的資料，第一隊服務隊轉換了主管三、四次之多，也同樣遇到前線員工流失的問題，有幾名資深社工離開了，但是個別元老仍在。第二隊幾年來只剩下隊長一人沒有變動過，其他的人員都轉換了。由於很多社工流失，現在該隊內資深的社工也只不過是一、兩年經驗而已。這服務隊在社會工作局的協助下安排了顧問服務，協助及培訓社工，但是培訓後他們又流失，週而復始，留人始終有困難，因而很難建立有經驗的社工團隊及督導系統。經培訓後，現時隊長已能接手督導的工作，但是分隊隊長只能找了一些未合資格要求而有可做分隊隊長潛質的同事擔當。近年人手較穩定，因而兩隊服務隊的工作系統是比較完整的。

7.7 深宵外展服務的需要性

由於在一些假期及節日的晚上，青少年都會三五成群地遊玩，有一些或會遇到危機，或踫到一些不良背景的人士。現時社區青年服務隊的社工，會在某些日子作深宵外展工作，為有需要的青少年作出支援。研究隊曾探究深宵外展服務的存在價值和需要性。被訪社工指出深宵所找到的青少年，有些是他們日間處理的個案，有些是新的個案，服務或會有些重疊，但是在深宵與他們接觸是有其需要性的：

> "我們收工的時間是晚上十時半，很多時候在這時間之前，那些據點是沒有青少年出現的，但十時半後他們會突然出現，有時我們在返工時是看不到他們的，收了工後才見到他們。"(社工)
>
> "我們晚上也有招攬新的個案，日展的個案我們是湊巧踫到他們罷了。"(社工)
>
> "當個案聽到我們說深宵會到他們所到的場所找他們，他們是會開心的，我們互相的關係亦會容易好些或深一些，因為這麼夜我們還會去找他們，父母也不會這樣做，所以他們會很感動。"(社工)
>
> "我出過幾次深宵都接觸到一些危機的個案，如飲醉酒差些跌下海、打架、準備打架，我們覺得在晚上什麼服務都沒有，青少年很易受到傷害。"(社工)

從上述的訪問看，深宵外展服務的價值無可置疑。現時夜展雖然不是一種獨立的服務，但它是一種增強日展服務的途徑。未來的服務怎樣推行，可從兩方面探討。一方面是可否將深宵外展變成一種常規的服務，另一方面是仍然將它維持在現時的非常規活動計劃的層面。被訪社工都覺得現在沒有迫切需要將深宵外展變成一種常規的服務。他們的理由是：

> 我們現在出夜展是針對性地去了解日展的個案，了解他們在十時半以後是在做些什麼事情。至於是否服務常規化，就需要詳細研究，同事現在是沒有很強烈的感覺有這樣的需要。"(社工)
>
> "這兩年都有一連串酒吧結業，所以我覺得這方面的需要性未必是那麼迫切。"(社工)

另外，額外的社工人手、專業訓練及實戰經驗，和服務的規範，亦是被訪社工考慮服務常規化的重要因素：

> "與服務對象之良好關係是可以透過深宵外展加深的，但是我們在日間已做得很疲累，晚間還繼續出動的話，真是吃不消。可看看我們的紀錄，做完深宵的第二天，

我們很多人都病了。所以同一隊人，又做日展和夜展的話，是很困難的，人手真的是不夠。參考香港的做法，他們是分開兩隊人去處理的。”(社工)

“若要有常規化的夜展服務的話，服務性質與現時便很不同了，我們會要做另外一班青少年，更不是要招攬他們回中心做活動，可能服務方向會是宣傳和教育有關飲酒、濫用藥物和隨意性行為的危機。我們擔心若是夜展常規化，由我們現時做的夜展轉變，我們需要額外資源，亦需要大量的人手。”(社工)

“夜展是有存在的需要，但如果夜展變成常規服務時，我們未必能處理到。就算政府加了人手去做，是否有額外人手就妥當呢？這也是疑問。要有訓練和浸淫很久才可以的。所以我覺得夜展是有存在的價值，但亦需要從長計議。夜展有夜展的工作方式，與日展的不同，他們所需的訓練亦應不同。”(社工)

“若是夜展常規化，就會有很多服務的規範要跟，沒有了現時活動計劃那麼多彈性。”(社工)

除了將深宵外展工作變成常規服務之外，夜展以一種活動計劃的形式存在是有其價值的，但是推行夜展亦有一定的困難，最明顯的是缺乏一些不會騷擾居民的深宵康樂場地，亦有被訪者建議增設一些資源作鼓勵：

“將夜展改變為常規服務的傾向性不大。不過，維持以活動計劃的手法亦很需要資源，如設立深宵外展津貼，讓同事更願意夜展落區，現時夜展是不計在返工時間內。”(社工)

“晚上若要做一些大型活動，找場地、聲浪控制等等都是很困難的。”(社工)

“因現時中心是設在民居內，若深宵有活動會影響居民生活。如能夠在現時中心以外，有一些不會騷擾到居民的地方，為夜展個案舉辦活動，那就最好了。同事是願意做的，但奈何沒有地方。”(社工)

7.8 結語

社區青年服務隊是服務在成長上遇到困難，又未有機會使用其他青少年服務的青少年而設的，它們有五項核心服務：外展工作、青少年生涯發展計劃、危機兒青家庭支援服務、預防藥物濫用服務及社區支援計劃。

在外展服務方面，社工是以巡區的手法去接觸青少年，他們在公共場所主動接觸青少年，並即席帶他們回隊中心認識那裡的設施和服務。社工在接觸青少年時會取得他們的電話，熟落後，更會經常與他們聯絡，了解他們的狀況。社工會安排很多活動，並鼓勵他們參加。服務隊鼓勵青少年參加有系統的訓練計劃，幫助他們培養自己的興趣和技

能，以配合他們的身心發展。當青少年不開心時，社工會給他們輔導和指引，還為他們提升就學的信心，鼓勵他們試工和就業。在服務隊提供服務的過程中，被訪者都認同社工都是以真誠和愛心來對待他們，一切安排皆以他們個人為中心出發的。

被訪者都表示，透過參與服務隊的活動和服務，他們有所成長，那些成長包括：由消極變積極，尋回生活的方向和目標，發展對服務隊的歸屬感，發展對他人和自己的責任感，擴闊視野及與他人交流，發展自制及自律能力，及發展和諧的家庭關係。

除以上的資料外，被訪青少年更給了一些其他的意見。他們對於社工舉辦的服務和活動大部份都喜歡參加，但就不喜歡一些模式較正經、需時較長的講座。另他們期望服務隊多些宣傳所提供的服務和活動，讓多些青少年認識和參加，他們更建議了一些宣傳方法。還有的就是澳門的娛樂設施不足夠，場地容易爆滿，他們無法使用。

現時服務隊所面對的困難有幾方面。因現時青年人聚集的模式由流連在公共場所轉變為「屋企化」，並且由於澳門的賭權開放，青少年有更多賺錢的機會，以至他們可以到別處消遣，要接觸到他們就較困難。還有的是服務隊辦事處地方不大，不容易同時容納多個群組。再者，社工同時要照顧在辦事處的群組，又要出外吸納新個案，分身不暇。此外，由於賭業蓬勃，青少年容易找到工作，以至生涯發展計劃的吸引力愈來愈低。在家庭工作方面，因很多都是雙職家庭，要接觸家長就較為困難。

第八章　總結

8.1 青少年生活狀況和服務需要調查

是次研究跟進了 2001-02 年進行的澳門特區青年問題與服務發展藍圖研究，探究現時藍圖推行之情況，包括研究「青少年及家庭綜合服務中心」和「社區青年服務隊」提供的各種服務，能否切合澳門特區青少年的發展需要。為了探討澳門青少年的需要，是次研究亦探討澳門特區青少年行為的現狀、特徵及趨勢，和分析特區青少年的服務需要，以問卷調查方法進行。調查發現 2011-12 年的青少年的心理狀態及行為，均較十年前同類樣本的青少年良好，相信政府有關的部門、學校及社區上的青少年服務機構曾在這方面作出一定的貢獻。是次調查的主要數據如下：

8.1.1 中學生的現狀

澳門青少年的自尊感、自我效能、普通健康及情緒與心理健康均達到可接受的水平。被訪者感到壓力的最主要來源都與學業有關，欠佳的家庭關係次之。另外，壓力感與普通健康及情緒與心理健康有顯著且負面的關係；即是當遇到的問題越大時，情緒與心理健康亦越差。不過，整體青少年的煩惱程度並不特別高。

普遍而言，青少年的偏差行為及違法行為非常少。最顯著的偏差行為是說謊、玩有賭博成分的遊戲及購買冒牌或翻版物品。青少年的違法行為並不嚴重，但比較顯著的有攜帶武器以備打架時用、進入別人的屋內及在家中偷錢。但是，亦有部份青少年與黑社會朋友來往或參與黑社會，顯示黑社會對青少年有一定的影響力。

青少年父母的支援達可接受程度；但相比情感支援，父母較為重視對子女的技術支援。較多家長採取一些較為不利於青少年成長的放任管教方式，較少採取權威式的管教方式。另外，相比只與父或母一方同住及沒有與父母同住的青少年，與父母同住的青少年在家庭溝通和管教方面的表現較出色，反映與父母同住是他們日常生活上的保護因素。如政府當局能加強這些保護因素，應可幫助青少年抗衡社會上不良的誘惑。

青少年對學校的依附和投入感頗強，而他們與朋輩的關係良好。不過，朋輩也能帶來某

些負面的影響。有部份青少年有最少一名親密的異性朋友及有黑社會背景的朋友，反映青少年正面對著一些危機。

青少年認為本澳所提供的活動及服務頗能滿足他們的需要。最受青少年歡迎的是一些娛樂性的活動，例如日營、旅行、遠足等，這正與他們選擇活動以消閒及康樂和結交朋友為主的原因相符。可是青少年對一些設施表示不足夠，當中以運動和康樂方面的設施最為缺乏，例如花式單車場、溜冰場/滑板場、室內運動場地、郊野公園/郊野地點等。至於社會服務方面，青少年認為情緒/心理輔導、領袖/人際關係訓練、新移民服務和職業輔導方面的服務較不足夠。

在遇到困難時，青少年最常向朋友求助，而老師及社工不是普遍的青少年求助對象。但也有部份青少年認為社工可幫助自己處理情緒或脾氣及改善與別人相處的技巧。此外，青少年主要透過老師、朋友、同學和網上資料/電腦軟件獲取性知識。在義工參與方面，研究發現中學生踴躍參與義工服務；提供義務工作的團體亦十分足夠。

8.1.2 家長的現狀

被訪家長遇到的問題及感到壓力的來源都與工作和健康有關，欠佳的配偶關係和子女關係次之，整體上家長日常遇到的問題並不特別多，壓力感亦不太高，但問題與壓力感的關係普遍比中學生強。當遇到問題時，家長最常會向配偶求助。另外，有部份家長不知道社工可提供什麼服務及認為社工無助於解決自己的問題。但亦有一些家長覺得社工可以幫助他們處理情緒和壓力，改善他們與家人和別人相處的技巧，及提升他們獨立處事的信心。

雖然有不少家長表示自己頗多與子女傾談，但持相同看法的子女明顯較少。家長仍需要多注意子女的感受，應多與子女分享、傾談或給予子女情緒支持。家長最擔憂子女結交壞朋友及學業成績兩方面，這看法同時反映在家長認為政府或民間團體最應該提供多些學業輔導予青少年。但研究結果亦反映了家長在子女成長的過程中較側重於學業成績，忽略了其他方面的發展。

8.1.3 中學生及家長的服務需要

有關青少年及家庭綜合服務中心所提供的服務及活動方面，青少年發展活動應加強運動和康樂方面的設施，以切合青少年對此類活動的需求。另外，有很多青少年積極參與義工服務，因此要繼續提供相關的服務。

青少年表示領袖/人際關係訓練、情緒/心理輔導及職業輔導服務較不足以滿足他們的需要。而且在遇到困難時，他們最常向朋友求助，而非老師及社工等較專業的人士，因此青少年輔導及支援服務需要增強宣傳。

研究發現父母較為重視對子女的技術支援及採取一些較為不利於青少年成長的管教方式，家長在與子女傾談方面的看法明顯與子女的不一致，看來家庭生活教育方面仍有待發展，以加強家長管教子女和親子相處的能力。

家長通常遇到的壓力普遍比中學生強，反映被訪家長較容易感到壓力，但許多家長都不會向社工求助，並且認為社工無助於解決自己的問題及不知道社工可提供什麼服務；可見家庭輔導及支援服務需要增加宣傳，並增強服務以迎合家長的需要。

8.1.4 2001-02 年及 2011-12 年數據之比較及服務需要

跟進研究顯示2011-12年青少年的個人心理狀態(由自我效能及自尊感組成)有改善及增強，偏差行為及使用受管制藥物方面的行為亦減少了，受朋輩負面的影響也顯著地較少。朋輩關係於跟進研究及舊有研究沒有顯著的差別，而被訪者的朋輩關係依然良好。研究數據顯示雖然澳門近年社會及經濟方面急劇發展，但澳門特區青年問題與服務發展藍圖開展後所推行的各項青少年服務，不但能有效地預防青少年問題的惡化，更強化了他們的自我效能。因此藍圖的青少年服務發展方向是正確的。

雖然如此，與 2001-02 年比較，2011-12 年的被訪中學生對學校的依附及投入在統計學上有顯著的減少。這資料可能反映了澳門博彩業的興旺提供了很多「低學歷高薪金」的工作，間接減低了中學生以求學上進來找尋理想職業的動機。這不單單是社會工作局而是澳門特區政府需要關注的問題。

跟進研究顯示2011-12年的家長較多重視感情支援，而父母的技術支援沒有顯著的改變，中學生的家庭衝突顯著減少。關於家長的管教模式，2011-12年的家長較多採取放任式與疏忽式管教，而對青少年成長較為理想的權威式管教，及較為不利於青少年成長的尚權式管教則有顯著減少，看來家庭教育方面仍有待發展。這顯示了藍圖所提出青少年及家庭綜合服務中心的重要性。現時澳門只有一間類似的中心，並剛成立不久，服務有待鞏固。但若日後每區都能有此服務中心，家庭教育將會有效地加強。

相比中學生，住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年明顯地有較多的偏差及違法行為，亦較常使用受管制藥物。他們的朋友關係薄弱，較容易受朋輩的負面影響，對學校的依附及投入感亦較低。另外，他們的父母支援較差，有較多家庭衝突，而家長較常採取一些較為不利於青少年成長的管教方式，較少採取較為理想的權威式管教，顯示家庭教育有必要改善。但是，2012 年的住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年的自我效能比中學生較高。因此澳門特區青年問題與服務發展藍圖中推行的外展工作、社區支援計劃、危機兒青家庭支援服務、預防青少年濫藥服務及青少年生涯發展計劃仍需要繼續發展及加強。

8.2 澳門特區青年問題與服務發展藍圖之執行情況

是次研究跟進了 2003 年完成的澳門特區青年問題與服務發展藍圖研究 (盧鐵榮、區廖淑貞、黃成榮及鄭漢光，2005)，探究現時藍圖推行之情況。藍圖從社會系統理念出發，勾劃出現時的綜合服務模式，應用於青少年中心服務及外展工作上，以回應社區上不同種類青少年的需要，並支援其家庭。下表將會重新引述藍圖曾經提及的綜合模式之不同概念，執行模式及架構，和培訓及評估等項目，作為一評核指標，探討在 2012 年的時候，表內 各項目是否已經開始或推行，或是那些項目仍然未有做到，來總結藍圖現時的實行情況。最後並會提出青少年及家庭綜合服務中心及社區青年服務隊，在服務推行上遇到的困難，和處理這些困難的一些建議，作為當局之參考。

2003 年澳門特區青年問題與服務發展藍圖的建議	2012 年藍圖推行之情況
青少年及家庭綜合服務中心	
青少年及家庭綜合服務中心是要為社區上的兒童、有需要的青年及家庭提供服務，內裏除了傳統的青少年中心服務及支援學校的服務外，還應為有需要的青少年的家庭，提供家庭生活教育、家長資源及支援和家庭輔導，並透過中心與地區上之團體緊密合作的關係，回應社區上的需要。中心應包含以下五種功能： ● 青少年發展活動 ● 青少年輔導及支援服務 ● 家庭生活教育及親子活動 ● 家庭輔導及支援服務 ● 學校支援服務	已經推行。青少年及家庭綜合服務中心透過龐大的青少年及家庭網絡，為區內的青少年、家庭及學校提供發展性及支援性的工作，以提高青少年及家庭的功能，預防問題的發生。服務包括：青少年發展活動、青少年輔導及支援服務、家庭生活教育及親子活動、家庭輔導及支援服務、學校支援服務。整體而言，發展性服務的成效較為明顯，而支援性服務仍有增強的空間。
社區青年服務隊	
社區青年服務隊將不同的邊緣青少年服務加以整合，服務有行為或情緒困難的青少年。由於這幾類服務對象均是區內身處危機的青少年。這隊伍亦應關顧一些危機家庭，因為他們若得不到協助，身處這些家庭的兒童及青少年將會面對更大的困難。服務隊應負責以下四項服務： ● 外展工作 ● 非常學堂 ● 危機家庭兒青支援服務	已經推行。社區青年服務隊除了提供藍圖所建議的四項服務：外展工作、生涯發展計劃、危機兒青家庭支援服務、社區支援計劃之外，還加入了預防濫藥支援服務，全面地為區內的離散青少年及身處危機的青少年提供輔導服務，把有特別需要的青少年納入外展社工服務的安全網內，在他們日常生活上出現危機時，作出即時及適切的支援。整體而言，青少年輔導方

● 協助推行分流措施	面的成效較為明顯，而家庭輔導方面的困難較大。
青少年及家庭綜合服務中心／社區青年服務隊，在綜合服務模式的實施方面:	
避免服務過於零碎和分散，因而忽略了某些服務對象。集中人力和資源有助靈活調配工作人員去處理區內青少年的需要。	已經開始。現時社區青年服務隊輔導在街上遊蕩、輟學、待業、濫藥、有偏差行為及家庭出現困難的青少年及其家人，服務對象全面。服務隊的人手編制有一名主任及十四名社工，並有其他文員和活動協調員，因而享有較大彈性去調配工作人員處理有不同服務需要的青少年，例如社工可同時負責外展工作及社區支援計劃。 青少年及家庭綜合服務中心則服務青少年及其最重要的社會系統：家庭。中心有一名主任，六名社工，七名活動協調員、兩名文員及三名庶務員。但是由於中心擁有整座三層高的大樓，設有多個區域，每週開放六天，因此人手調配較為緊張。
較容易找到資源聘請有經驗和有專業資格的中心主任，督導同工。	已經推行。現時各服務單位都能找到一名有經驗和有專業資格的中心主任，督導同工。
發展由同工一起建立和共同分享的資料庫和知識庫。	已經開始。第一隊及第二隊社區青年服務隊現時已掌握了地區上黑社會、群黨、濫用藥物和青少年犯罪的情況。此外，他們也建立了一些邊青工

	作的知識和技巧，有助提升服務質素。 青少年及家庭綜合服務中心的起步較遲，但亦開始慢慢積累一些發展性工作的技巧。
可在地區上建立一個較龐大的青少年及家庭網絡，方便提供有效的輔導及支援服務。	已經開始。直至 2012 年，青少年及家庭綜合服務中心共有六千位基本會員及一千五百位家庭成員，而社區青年服務隊也有 680 個案。這個龐大的青少年及家庭網絡，方便各服務單位提供輔導及支援服務。
這兩個服務取向需要設立適當之協調機制，令服務不要重疊，有需要時雙方更應緊密合作。	已經開始。社區青年服務隊社工會帶他們的服務對象使用青少年及家庭綜合服務中心的設施，但會自行管理帶來的服務使用者，中心社工亦有和他們一起帶活動。但是雙方的服務對象是不同的，服務也沒有重疊。
青少年及家庭綜合服務中心和社區青年服務隊應設有服務對象轉介機制。	已經開始。現時的情況是青少年及家庭綜合服務中心會轉介個案給社區青年服務隊；但由於個案的性質與中心的服務性質不同，社區青年服務隊仍未轉介個案給中心。
青少年及家庭綜合服務中心／社區青年服務隊，在行政結構方面:	
在某特定地區上，只由一間民間機構或政府部門負責推行青少年及家庭綜合服務中心或社區青年服務隊。	已經推行，每個地區只由一間民間機構負責推行社區青年服務隊。北區由聖公會負責，中區及南區由街總負

	責，氹仔由聖公會負責。此外，聖公會也負責氹仔區的青少年及家庭綜合服務中心。
由一名中心主任負責督導提供的所有服務。當然中心主任是可由其他分隊隊長協助其工作。	已經推行。第一隊及第二隊社區青年服務隊由一名主任／隊長負責督導提供的服務，並由兩名分隊隊長協助。第三隊社區青年服務隊和青少年及家庭綜合服務中心則由一名主任負責督導工作。
青少年及家庭綜合服務中心／社區青年服務隊，在服務開展及需求方面:	
社區青少年服務隊所提供的部份服務，現存外展服務隊亦有所提供，因此在服務和行政的轉型上應該沒有太大的困難。	已經推行。第一隊社區青年服務隊是由那時的聖公會外展服務隊成功轉型的。
社會工作局因應地區上的服務需要，協助具專業和服務水平的機構轉型為綜合家庭服務中心。如有需要資助新的服務時，亦可考慮其他服務批給模式，如以競投等方式進行。	已經推行。社會工作局是透過公開邀請本澳非牟利性社會服務機構承辦的方式，招募機構承辦青少年及家庭綜合服務中心，從七間入標機構中，通過特設的評審小組評估後，選出聖公會承辦此中心。
政府應多投放資源於某些需求較大的區域，而不是由中區、南區、離島區等五個區平分。因此除了考慮各區的整體人口外，當局也應考慮區內的青少年人口、人口集中程度、青少年犯罪率和有關社區的特色等因素來設立服務隊伍。	已經開始。第一隊及第二隊社區青年服務隊的服務範圍涵蓋了整個澳門半島，可算將服務需求最大的地區納入服務範圍。 氹仔區內的青年問題並不顯著，但畢竟要在服務提供後，區內青少年的需

	要才會較明朗化，所以社會工作局也在此區成立第三隊社區青年服務隊。 第一所青少年及家庭綜合服務中心也是先在氹仔成立，但是服務需求較大的北區、中區及南區卻沒有此服務，主要是因為社會工作局在找合適的地方開設服務中心方面遇到困難。但是這等地區最人煙稠密，因此社會工作局必須正視此區的服務需要。
所提供的各項服務，在專業上及行政上的考慮都不一定、也沒有必要處於同一座樓宇內進行。	針對北區、中區及南區沒有青少年及家庭綜合服務中心，社會工作局可以考慮先在較小的樓宇內試行一些服務，或在不同樓宇內推行各項服務，直到找到合適的地方開設服務中心。
以「服務需求」作為規劃的准則，政府可根據地區上服務的需求作出資助，看實際需要擴大或縮小服務範圍。	已經推行。社會工作局有視乎實際社區需要而縮小服務範圍，由於氹仔區服務需求較低，故社會工作局只資助一分隊社區青年服務隊，即只資助一名主任、三名社工和兩名活動協調員。
青少年及家庭綜合服務中心／社區青年服務隊，在人手及培訓方面:	
資助可採用整筆撥款模式，包括職員薪酬及活動經費。由於服務類別繁多，故必須由一富經驗和有專業資格的中心主任領導團隊，因此當局應資助此職位。	已經推行。社會工作局除了資助職員薪酬及活動經費之外，也資助了中心主任這職位。
而中心主任與專業前線同工的比例應為一	青少年及家庭綜合服務中心現時有一

比十。	名主任，六名社工，七名活動協調助理、兩名文員及三名庶務員。中心主任與專業前線同工的比例為一比六。 第一隊及第二隊社區青年服務隊現有一名主任及十四名社工，並有其他文員和活動協調員。中心主任與專業前線同工的比例為一比十四。 第三隊有一名主任、三名社工和兩名活動協調員。中心主任與專業前線同工的比例為一比三。 從被訪社工的意見看，現時各隊的督導比例均沒有出現問題。
當局必須提供適切的培訓給有關員工。培訓可以聘請專家講解，也可以與香港有關服務單位交流，甚至在有關單位進行工作實習。	已經開始。社會工作局曾為服務單位安排不同的培訓，例如教導社工如何推行社區支援計劃等課程，並在社工流失後，舉辦增補課程，讓新入職的社工都能獲得相同的訓練，以確保服務質素。社會工作局於 2012 年透過社專津助中心舉辦 10 個培訓項目，並由中心自行選擇培訓內容。
青少年及家庭綜合服務中心／社區青年服務隊，在服務發展方面:	
澳門的青少年服務正邁向系統化，大量的社會資源將會由中央統籌去作一個宏觀的調控，過程亦應採用更科學化的研究方法去支持它的改革。對其在澳門特定文化下的服務	已經開始。社會工作局有定時進行服務上的檢討，例如在 2010 年邀請了黃成榮博士對青少年及家庭綜合服務中心進行服務評估；而在 2011 年又委託

成效及執行上所面對的困難等，進行定期及詳細的研究和檢討，以不斷改善服務的質素和果效。	了盧鐵榮教授進行了大型的研究，對澳門特區青年問題與服務發展藍圖整體服務的推行情況，及澳門青少年的生活狀況及服務需要進行評估。
有關當局應在社區層面上定期舉行「地區服務協調會議」，邀請同一社區內的青少年服務單位參與，協助區內單位建立緊密的聯絡網絡，方便日常之溝通及交流，和評估地區上青少年及其家庭的需要和面對的問題。	現時北區、中區及南區之兩隊社區青年服務隊間有溝通和合作，他們與警察方面的溝通也良好。而在氹仔區的青少年及家庭綜合服務中心和社區青年服務隊亦有合作。 現時沒有看見在社區層面上有定期舉行的地區服務協調會議，社會工作局可在各項服務穩定下來時，考慮每年度舉行一次會議，邀請同一社區內的青少年服務或家庭服務單位參與，分享各單位的年度活動計劃和服務重點，訂定協調策略以避免服務重疊和找出被忽略的社群。如有需要，各單位可以發展共同合作的基礎和機制。

8.3 服務推行上之困難及建議

8.3.1 青少年為本的家庭服務

跟進問卷調查顯示2011-12年的家長較多重視感情支援，而父母的技術支援沒有顯著的改變，但是中學生較住院/及接受外展或社會重返廳服務之青少年獲得較多父母的感情支援和技術支援。至於家庭衝突方面，2011-12年中學生的家庭衝突顯著減少，而住院/接受外展或社會重返廳服務之青少年就有較多家庭衝突。關於家長的管教模式，2011-12年的家長較多採取放任式與疏忽式管教，而對青少年成長較為理想的權威式管教則有顯著減少，看來家庭教育方面仍有待發展。在這方面，青少年及家庭綜合服務中心提供了

家庭生活教育、親子活動、家長輔導及支援服務；而社區青年服務隊也提供了危機兒青家庭支援服務。這些服務均有特定的對象：即青少年，是以青少年為本的家庭服務。它們豐富了社會工作局家庭暨社區服務廳和教育暨青年局相關的家庭工作，為澳門家庭服務發展作出重要的服務分工。

但是，青少年及家庭綜合服務中心和社區青年服務隊的被訪社工均指出，他們在推行青少年為本的家庭服務方面均有較大的困難，特別是在接觸及邀請家庭商討子女的行為及管教方面的困難尤甚。原因是澳門近年經濟蓬勃，物價上升，加重了一般家庭的壓力，雙職父母的工作時間增加，照顧子女的時間減少，導致親子關係漸趨疏離，有些甚至出現差劣的家庭關係。家長是需要專業社工的輔導和支援，特別是出席家長互助小組，分享大家面對的困擾及需要。奈何冗長的工作時間，導致他們不能出席青少年及家庭綜合服務中心或社區青年服務隊的活動和聚會，當他們缺乏支援而家庭問題出現時，他們不但無法應付，更會採取一些負面的管教及處理方法，令問題惡化。

青少年及家庭綜合服務中心及社區青年服務隊雖然在提供青少年為本的家庭服務上面對挑戰，卻又顯示此服務的存在價值。若連它們的社工也不能做好這方面的工作，澳門的家庭問題將會隨著經濟急劇發展而繼續惡化。因此，研究隊建議社會工作局必須繼續這方面的培訓、支援及活動津貼，協助中心及服務隊的社工完成艱難的任務，而機構必須善用此些訓練資源。

8.3.2 青少年及家庭綜合服務中心的定位

青少年及家庭綜合服務中心開辦了三年，正式運作只兩年多，仍處於一個服務探索與學習時期。至目前為止，在這短暫時間內，中心所能實踐之工作範圍仍是有限。中心之工作目標有六大方向，但從被訪者之分享來分析，嚴格上來說，只有三項的工作起動得不錯，其餘的三項仍欠缺實質內容，難以評估。三項推行得比較全面的服務包括：青少年發展、家庭生活教育及親子活動、和增值服務。研究參與者均對這三項服務表示很正面的評價，而縱觀他們參與中心活動的經驗來說，中心似乎已經成功地成為他們在區內的融和點，中心協助了很多青少年成功地跳出家庭和學校的界限，擴大他們的友誼圈子和社交活動。而家長亦得到其他家庭作為他們學習對象，學習如何實踐地區性的互相支援。總括來說，中心現時所提供的服務包括了「發展性」與「預防性」的個人與家庭服

務，這些都是重要的社區發展原素，在未來的時間，中心應堅守這個方向，繼續發展這些基礎服務。尤其令人鼓舞的是中心開拓了社區服務及義工計劃而成就不錯，參加者均得到個人成長和擴闊了視野。澳門是一個面積不大的地方，很難單單依靠內在力量去創造新氣氛，若果中心能多做一些跨境或國際層面的活動，定能引進一些新思維和動力，增加中心的特色，亦會提升年青會員的活力。

從中心的六大工作方向來分析，不難理解中心原本的設計是希望中心可以一站式的照顧區內年青人與家庭的社會服務需要，包括發展性以致治療性的工作，這樣的設計有它可取之處，鼓勵受助者由基礎活動開始參與，亦在沒想到被標籤為「問題」家庭之下，由表面走向深層的認識／發掘自己的問題，同時，因為受助者與中心已經建立了某程度的認識，一旦深層問題浮現的話，會勇於面對自己個人或家庭的核心問題，這是一站式服務的可取之處。

青少年及家庭綜合服務中心的服務指標，是由中心在提交計劃書時列明，社會工作局同意試行的。從中心的報告中，可看到有關活動的數字是可達標的，但個案數字就未能達標。五名社工原定要做 100 個個案，但在研究訪問時他們只做到 67 個。困難除了是上述提過的原因外，他們說還有很多行政及管理上之工作需要他們處理，這困難也從家長的訪問中得到證實。中心除了要開拓它的中心活動外，亦要發展它的治療式社會工作。所以中心在開展服務時已加上青少年輔導和家庭輔導是很明智的，但在這短暫時間的服務實踐來看，似乎成果與社區的回響也不大，這些是可以理解的。但研究隊覺得不能放棄發展這些服務，問題是如何發展它。

有一些理論嘗試解釋為什麼社區輔導工作如此難於推行時說，社會人士對於社會標籤是非常敏感的，他們一旦求助於專業輔導，就會擔心被其他熟識的人排斥與迴避。另外，中國人均被一些西方文獻記錄為比較抗拒接受專業幫助的人，所以越有問題的個人與家庭，越不願意走進社區家庭服務中心。相反，主動走進社區家庭服務中心的人，很可能都是一些「沒有問題」的人和家庭，所以，更激進分析，是社區家庭工作並不能幫助最需要幫助的人，它可能是浪費資源。這些都是要思考的問題，從這個角度來看，中心應該推行更優質的發展性與預防性社區工作，讓參加者透過社區活動，一步一步的明白他們一些未被發掘的深層次問題，而因此主動接受中心的其他「治療」性質工作，舉一個例子來說，一個青少年原本只是參與中心的學習小組，但在過程中，他發現了自己與父

母的關係疏離，並不能令自己健康成長，亦明白到自己參加中心的活動，只是一種逃避。最後，他決定向中心其他服務尋求幫助，希望可以改變他與父母的關係。這樣的話，中心就能發揮它一站式、多層次的服務。

現時中心持用的方法，是先打響旗號它是提供發展性的服務，這是可以協助中心避開這個「治療標籤」，希望社區人士先認識中心為「發展性」的，慢慢才將更深層的問題向中心救助，研究隊建議中心應加強員工訓練，將中心多層次的工作串連成一工作模式，將不同崗位的工作人員合成一共同目標，多年之後，定必能形成中心新文化和與強化中心的工作方向。中心亦應該向社區人士推行「尋助行為」教育，從不同的角度，教育社區人士在有個人或家庭問題時尋求專業服務，希望藉此建立社區新的尋助文化。

8.3.3 社區青年服務隊的服務指標

至於社區青年服務隊方面，外展社工似乎已經與社區上的青少年建立了某程度上的信任，而他們的影響力已在社區內發揮，所以有一些個案是由年青人轉介年青人的，這是很難得的。而服務隊社工一般亦用多樣化的手法接觸個案，這些手法亦值得延續。另外為了幫助青少年有系統的和連續性地參與訓練活動，社工多採用「伴行」的方法，鼓勵受助人堅持參與，不言放棄，這些對於一群信心不足，亦是「低自尊心」的青少年是非常有幫助的。整體來說，發展性的工作手法的性質多為活動式的，社工先使用活動去吸取受助者，然後再與受助者建立互信關係，然後開展輔導工作，這些都是值得推崇的青少年工作的模式。除了提供活動和輔導工作之外，服務隊亦關注一些社區上影響青少年成長的問題。

其實每隊社區青年服務隊在新成立的時候，社會工作局給予他們一個適應期，由第一年完成服務指標之 30%，至第二年之 70%，再至第三年之 100%逐漸地遞增上去。但是從 2010 年各隊所提供的服務數字來看，服務隊要達到預定的指標是困難的。

第一隊社區青年服務隊在轉型後，第一年做到服務指標之 30%，第二年達到指標之 70%，但第三年仍然只達到 70%，即第三年無法達到 100%的指標；特別是危機兒青家庭支援服務更難達標，30%也達不到，反映家庭工作之困難。此外，預防藥物濫用服務第一年是可以達到 70%的，之後反而不能達標。

第二隊社區青年服務隊方面，由於它是全新的服務隊，工作人員全部是新人，所以只能達到預定服務指標的 30%左右，外展也只能做到大約 35%，即大部份服務都不能達標；而社區支援服務因為是由當局提供個案，所以在達標上沒有問題。不能達標主要的原因，是工作人員之流動性極大，人手經常轉動。

社區青年服務隊的員工流動性強，對單位的服務數字是有負面影響的。曾經有服務隊期望調低服務指標，因資深的員工幫助新員工撐數字很辛苦，故建議可考慮調整新舊社工有不同之服務指標。

雖然社區青年服務隊未能達標，但他們所達到的服務成效是正面的，所以社會工作局並沒有對他們作出任何懲處。此外，社會工作局認為社區青年服務也只是推行了三幾年，大家先要了解清楚有關服務之執行狀況，看看有什麼地方可以改善，什麼指標才是合理。例如其中實務工作時數是兩間機構也未能達標的，這指標仍在探索中。

研究隊認為若只是因社區青年服務隊人員不足，和部份服務未能達標而降低服務指標的話，有些不合理，所以建議維持現時的服務指標，待服務隊人手穩定下來後，便可以計算出合理的服務標準。此外，研究隊建議社會工作局修改現時核心服務工作時數的計算方法，將與前線服務有關的工作納入為直接服務，以反映社工實際之工作情況。

8.3.4 服務監察

在服務的監察方面，社會工作局是透過下述步驟，掌握到機構的服務、財務、人員及培訓的情況：

1. 機構每月及每年提交財務報告表；
2. 技術規範方面，機構必須申取准照，中心設施須合乎工務局、消防局和衛生局的要求。另外社會工作局社會設施管理暨准照處亦要求機構提交一份 ESFI 服務資料表，包括服務對象資料，是半年一次；
3. 社會工作局定期巡查和與機構進行正式會議，初期是兩個月一次，順暢後三個月一次，現在是四個月一次，其中也會有些臨時會議或電話溝通；
4. 機構每月提交人員進出表；

5. 機構每月提交活動報告；
6. 機構每年提交服務年報；
7. 社會工作局設有社會專業人員服務發展計劃，每年撥有款項資助機構培訓員工，機構提交計劃書申請，由社會工作局批核；
8. 社會工作局設有醫療保障計劃，津助機構替全職員工購買醫療保險；
9. 社會工作局亦與服務顧問定期開會，目的是了解顧問提供機構什麼服務，中間是否需要協調。

除了上述之正式溝通機制之外，社會工作局還會採用一些非正式的溝通機制。因為社會工作局和機構已經建立了良好的工作和合作關係，有些時候社會工作局的工作人員會與社區青年服務隊的社工了解區內情況，看看社區內有何變化，有時也會和服務顧問一起行區。有時社區青年服務隊會就案主在法律上之問題，向社會工作局請教。現在社區青年服務隊都會做很多研究，他們也會先與社會工作局溝通。總而言之，基本上雙方之互相溝通是滿意的，也是足夠的。機構會向社會工作局反映困難，但不抗拒和抗爭。機構若有需要，社會工作局是會作出協調，舉行會議，提供有關之培訓等，以協助他們解決難題。

社會工作局的監察是有系統、合理及有效的，被訪社區青年服務隊社工的憂慮卻是文件工作太多，特別是提交活動報告的方面更甚。社工很多時在舉辦活動後，就算花費活動經費很少，也要提交多份不同格式的報告，有些給機構作記錄，亦要交給社會工作局作監察之用。社工均明白服務交待及監察，在公共行政上之重要性，但要提交多份內容一樣，但格式不同的報告實是費時失事。

因此研究隊建議社會工作局及有關機構探究可否簡化行政程序及活動表格，既能完成交待及監察的目的，也可讓社工能花更多時間在前線工作上，提高執行活動方面的效率及彈性。

8.3.5 人手不足、人才流失及薪津

由於澳門近來不同的社會問題，也隨著蓬勃的經濟發展而出現，極需要大量的專業社工提供有質素的服務，以應付社會急劇轉變而衍生出來的問題。現時社會福利人員的培訓

由澳門理工學院及澳門聖若瑟大學提供，社工人手僅能滿足社會發展的需要，但部份社工學生畢業後未必會留在社會福利界工作，有些就算進入社會福利界，也會選擇一些不用當夜更的工作，因而中心及服務隊均不是部份社工的首選，招募社工方面並不順利，出現人手不足的問題。這問題透過服務隊直接進入院校作宣傳及招募新人，去年已經解決，現已有很多年輕社工加入工作。現時來說，澳門的社工是不缺的，但機構要聘請到合適的人選仍然不容易，特別是要聘請較年長而也有外展經驗或興趣的社工，負責推行危機兒青家庭支援服務是非常困難的。

除了人手不足外，第二個問題是人才流失。員工離職主要的原因是工作條件不佳，例如薪酬水平較低，與其他行業比較薪金有差距，需要輪班工作及當夜更等都是招聘社工的一大障礙。員工之離職亦可能是因為機構內部之原因；亦有員工另有出路，例如升職而離開、轉職至非社工之行業等。當一些對青少年工作有初步興趣的社工，願意加入中心或服務隊後，機構必須提供足夠的培訓、支援及合理的薪酬回報，否則當這些有經驗的社工離職後，那人才的損失是不能彌補的。現時中心及服務隊的培訓是足夠的，隊內的支援也不錯的，如能減少他們參與機構中央方面的事工，讓他們專心隊內事務，會減輕他們的工作壓力。特別是政府對職員薪酬及活動費用的津助，必須全數用於中心或服務隊的日常開支上，以免不必要地打擊員工的士氣，因為如上所言，人手可以招募，但人才流失是不能填補的。

法例規定服務經費是由機構及政府共同承擔的，政府給予機構一筆定額營運費用支付員工薪酬、租金、水、電和服務開支等，不敷之數便要由機構自己承擔了，據悉各單位現在仍無須自掏腰包補貼服務。可是，機構員工反映因為是一筆過撥款之關係，社會工作局現在沒有限制機構聘用員工的薪金，因而就會出現一些薪酬上之差別。社會工作局現在進行資助改革工作，研究隊建議社會工作局可一併考慮及處理同工這方面的意見。

8.3.6 專業知識及支援

不論中心及服務隊在澳門都是嶄新的青少年服務，兩者都有較獨特的工作手法，服務的範疇也較廣泛，除了要關注青少年的發展外，也要推行輔導及青少年為本的家庭工作，因此專業知識方面的傳授對提升服務質素是非常重要的。其中一隊服務隊開展服務時，在社會工作局的協助下安排了顧問服務，目的是協助服務隊去完善及專業化其服務，培養其督導人才，更協助該服務隊作了很多服務上之創新。顧問為服務隊安排很多訓練，

開始時是年半做一次培訓，現在是兩年做一次。他們將香港相關的經驗分享，亦會定期邀請該服務隊的工作人員探訪香港的外展及夜展服務，或過香港受訓，主管們亦會互相交流，同工的評價是正面的。

在澳門服務青少年的社工流動性較大，對服務的穩健性和專業性有一定的影響。因此除了解決人才流失的問題外，如何將過去及現有的青少年工作，特別是有經驗社工的專業知識積累和鞏固，是當局必須認真考慮的事宜。被訪社工也覺得經驗的承存是一件令人擔心的事情，現在服務隊多會保存一些活動小冊子和研究報告等，以作日後活動的參考，但卻未有存下工作手法。由於前線社工工作繁忙，除了日常的中心活動、外展、輔導等直接服務外，也有很多文件上的交待工作要完成，因此他們已沒有時間及空間將日常的工作經驗、實務智慧、優秀的介入模式等紀錄下來，特別是當資深的同工離職後，不單人才流失了，該等重要的社工知識也同時流失了。

研究隊建議社會工作局正視這方面的弊端，盡早堵塞此知識流失上的漏洞，為澳門建立本土的社區青年工作的知識及資料庫。社會工作局應該與中心及服務隊一起想辦法，將各服務單位的實際經驗儲存下來，也可邀請澳門或香港的大專院校在這方面參與協助，保存及積累珍貴的澳門社工資產。

8.3.7 夜展工作

從被訪社工的意見看到夜展工作是有其需要性及價值的，因為服務隊社工若在夜展時踫到自己的服務對象，會加深對他們的了解，也方便建立進一步的輔導關係，對日常的輔導工作是有幫助的。在推行夜展時，服務隊可考慮兩種工作模式。第一是夜展是一種特定的服務，由另一隊夜展社工負責（即香港現有的模式）。第二是夜展為一種工作手法，由現在各服務隊的社工基於服務對象的需要及出沒的時間（例如假期前夕等日子），以活動計劃形式在特定的熱門地點舉辦活動，吸引在那裡活躍的青少年。

經詳細的考慮後，研究隊認為模式二較為切合澳門現時的社會情況、服務需要及社工人力資源。模式二不但可以避免日展及夜展的服務對象重疊，也由於社工可以在最熱門的日子深宵出區，因而不會浪費了社工的人力資源，除非日後澳門深宵在街上流連的青少年有顯著上升的趨勢，否則模式一暫時並沒有需要推行。因此研究隊建議夜展工作繼續

沿用現時的活動計劃形式進行。

8.3.8 跟進趨勢研究

2001-02 年及 2011-12 年青少年數據之比較，提供了非常有用的資料，幫助政府有關部門、學者及市民大眾了解澳門特區青少年的發展趨勢，為各項青少年服務提供極其有用的資料，作為服務的策劃及推廣之用。因此，研究隊建議有需要針對青少年的發展狀況、日常行為，特別是偏差行為，每五年一次推行定期的綜合調查。

8.4 結語

澳門在 1999 年回歸前，雖然有很多青少年服務，但多是服務機構各自為政，大家很努力地工作，卻缺乏有系統的策劃、統籌及服務質素上的監察。在青少年服務的領域上，社工知識在當時可算是一個文化沙漠，沒有什麼服務特色及專長，更遑論有系統、全面及科學化的青少年服務需要的評估。回歸後社會工作局在 2001 年進行澳門特區青年問題與服務發展藍圖研究，藍圖在 2005 年開始推行，研究隊很樂意見到在六年間，澳門已經有三隊社區青年服務隊，及一所青少年及家庭綜合服務中心相繼成立，可見澳門特區政府提升青年服務質量之決心。雖然青少年問題，特別是家庭管教方面，隨著澳門經濟起飛而令到社會人士關注；與此同時針對青少年而設的青少年及家庭綜合服務中心及社區青年服務隊，組成了專業社工服務的兩條支柱，並扮演了先導者及倡導者之角色。在社會工作局清晰政策的指引下，充分資源的支援下，它們強化了過去澳門傳統青少年服務專業上之不足，讓特區青少年社工服務進入了新的里程碑。是次跟進研究證實服務對象，包括青少年及家長，都對青少年及家庭綜合服務中心及社區青年服務隊的服務質素有信心，對員工以人為本的態度極其欣賞。雖然服務上仍有不少缺點，但當人手穩定下來後，人才流失減少，中心及服務隊便有空間鞏固及積累現有的專業知識和經驗，慢慢向青少年服務專業化的道路邁進。

社會工作局是次進行了 2011-12 年的青少年生活狀況跟進研究，探訪了澳門特區青少年的發展需要，提供了極有用的資料，讓有關政府部門、團體、學校及機構作政策及活動策劃時的參考之用。更難能可貴的是，是次研究跟進了在 2001-02 年進行的青少年生活狀況研究，研究設計上兩組資料是可以比較的，因而我們可看到澳門青少年過去十年的發展趨勢，更能看到澳門賭權開放後對青少年的影響。研究隊對社會工作局的前瞻性非

常欣賞，並期望在 2016-17 年能有同樣大型的青少年研究，搜集青少年心理狀態、行為及家庭關係等數據，為未來澳門特區的教育、社會福利及青少年發展政策等提供全面及客觀的資料，讓政府有關部門制定相關的政策或服務策略。

參考資料

盧鐵榮、區廖淑貞、黃成榮及鄭漢光 (2005) 《澳門特別行政區青年問題與服務發展藍圖研究報告書》，澳門特別行政區政府社會工作局出版。

黃成榮及鄭漢光 (2000)「香港青少年信仰連結、價值觀與偏差行為」《青年研究學報》，第三卷，第二期，第 142-151 頁。

American Psychiatric Association. (1987). *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (3rd. ed., rev.).* Washington, DC: American Psychiatric Association.

Baldry, A.C. & Farrington, D.P. (2000) "Bullies and delinquents: personal characteristics and parental styles." *Journal of Community and Applied Social Psychology, 10,* 17-31.

Baumrind, D. (1971) "Current patterns of parental authority." *Developmental Psychology Monographs, 4* (2, Pt. 2).

Buri, J.R. (1991) "Parental authority questionnaire." *Journal of Personality Assessment, 57,* 110-119.

Cheng, C.H.K. (1997) "The self-concept of Hong Kong adolescents: conceptual, measurement, and process perspectives." Unpublished PhD thesis, University of Hong Kong.

Cheng, C.H.K. (1998) "An indigenous instrument for measuring the self-esteem of Hong Kong Chinese adolescents." Paper presented at the *International Conference on the Applications of Psychology to the Quality of Learning and Teaching,* Hong Kong, 13-18, June, 1998.

Clary, E. G., Snyder, M., Ridge, R. D., Miene, P., & Haugen, J. (1994). Matching messages to motives in persuasion: A functional approach to promoting volunteerism. *Journal of Applied Social Psychology, 24,* 1129-1149.

Dalton, M., Sargent, J., Beach, M., Bernhardt, A., & Stevens, M. (1999) "Positive and negative outcome expectations of smoking: implications for prevention." *Preventive Medicine, 29,* 460-465.

Dielman, T., Campanelli, P., Shope, J. & Butchart, A. (1987) "Susceptibility to peer pressure, self-esteem, and health locus of control as correlates of adolescent substance abuse." *Health Education Quarterly, 14,* 207-221.

Goldberg, D. & Williams, P. (1988). *A User's Guide to the GHQ*. NFER-Nelson: Windsor.

Hong Kong Council of Social Service. (1998) *Research Report on a Study to Identify the Risk and Protective Factors on Drug Use among the Youngsters.*

Lovibond, P. F., & Lovibond, S. H. (1995). The structure of negative emotional states: Comparison of the Depression Anxiety Stress Scales (DASS) with the Beck Depression

and Anxiety Inventories. *Behaviour Research and Therapy, 33,* 335-342.

Penner, L. A. (2002). Dispositional & organizational influence on sustained volunteerism: An interactionist perspective. *Journal of Social Issues, 58*(3), 447-467.

Schwarzer, R., Bäßler, J., Kwiatek, P., Schröder, K. & Zhang, J. (1997) "The assessment of optimistic self-beliefs: comparison of the German, Spanish, and Chinese versions of the general self-efficacy scale." *Applied Psychology: An International Review, 46,* 68-88.

Sharabany, R. (1994) "Intimate friendship scale: conceptual underpinnings, psychometric properties and construct validity." *Journal of Social and Personal Relationship, 11,* 449-469.

Simcha-Fagan, O. & Schwartz, J.E. (1986) "Neighbourhood and delinquency: an assessment of contextual effects." *Criminology, 24,* 667-703.

Soldz, S. & Cui, X. (2001) "A risk factor index predicting adolescent cigarette smoking: a 7-year longitudinal study." *Psychology of Addictive Behaviors, 15,* 33-41.

Wills, T.A., McNamara, G., Vaccaro, D. & Hirky, A.E. (1996) "Escalated substance use: a longitudinal grouping analysis from early to middle adolescence." *Journal of Abnormal Psychology, 105,* 166-180.

Wills, T.A., Vaccaro, D. & McNamara, G. (1992) "The role of life events, family support, and competence in adolescent substance use: test of vulnerability and protective factors." *American Journal of Community Psychology, 20,* 349-374.

鳴 謝

本研究得以順利完成，有賴下列機構團體及一些不在此列之機構／社團或人士之熱心支持，謹此致意（排名不分先後）：

澳門特別行政區政府社會工作局
澳門特別行政區政府法務局
澳門特別行政區政府教育暨青年局
澳門監獄
街總社區青年服務隊
聖公會北區青年服務隊
聖公會氹仔青年服務隊
聖公會氹仔青少年及家庭綜合服務中心
利瑪竇中學
聖玫瑰學校
培正中學
東南學校
庇道學校
濠江中學
高美士中葡中學
嶺南中學
陳瑞祺永援中學
海星中學
聖羅撒英文中學
聖羅撒女子中學中文部
教業中學
同善堂中學
培道中學
鏡平學校
聖保祿學校
中葡職業技術學校
澳門坊眾學校

澳門浸信中學

菜農子弟學校

聖公會(澳門)蔡高中學

勞工子弟學校

化地瑪聖母女子學校

澳門大學附屬應用學校

培華中學

氹仔坊眾學校

雷鳴道主教紀念學校

澳門演藝學院音樂學校