



深造工作坊：建立你的網上輔導  
(高危青少年篇)

2014-06-21

香港理工大學 應用社會科學系 合辦 禁毒基金 賞助

香港明愛青少年及社區服務 LIFE ARCHITECT



## 流程

- 概念重溫 (一) - 網上青少年工作的特色 20 min
- 討論 (一) - 貼文分享及回應 30 min
- 概念重溫 (二) - 網上輔導技巧 20 min.
- 小休 10 min.
- 討論 (二) - 實時網上對談 30 min.
- 總結及提問 30 min.



## 網上青少年工作的特色



### 四個主題

- 按去年相關研究分析所得
- 臨在 Social presence
- 自主與私隱 Autonomy and privacy
- 文字與媒體 Use of text and media
- 時間維度 Time dimension

## 臨在 Social Presence

- awareness of co-presence of another **sentient being**, accompanied by a **sense of engagement** with the other (Biocca, Harms, & Burgoon, 2003)
- (computer-mediated) communication is effective if the medium does facilitate appropriate social presence required for the task/process involved

Biocca, F., Harms, C., & Burgoon, J. (2003). Toward a more robust theory and measure of social presence: Review and suggested criteria. *Presence, 12*(5), 456–480.

## Present to online generation

- 融入網上平台並為新世代接受
- 掌握各種社交媒體的應用
- 熟悉一些網絡次文化，例如網絡術語和暗號、熱門話題等
- 社工們都認為他們不單是「使用」互聯網，而是要「活在」網絡世界之內





## Present to online community

- 「伴行者」(befriender) 的身份
- 社工的角色需時方能建立
- 三個基本的原則
  - 同感：年青人的角度看世界，了解其困難和限制，而非一味的加上社會的價值判斷，或過早的提出「回歸正途」的建議
  - 尊重：按著年青人的步伐前進，切忌急於求成
  - 真誠：在不作冒犯的原則下如實表達自己的想法和意見



## Present to online individual

- 「試探行為」、「泛泛之交」
- 直到動機或「關鍵事件」的出現
  - 身體明顯轉差、被家人／學校發現、犯上官非
  - 感情波折、意外懷孕或被家人發現等
  - 關鍵時刻不一定是明顯；或會以一句說話、表情符號，甚或「失蹤」作提示
- 社工的敏銳度顯得十分重要

## 自主與私隱 Autonomy & privacy

- 匿名 → 私隱 → 自主

- 「心理上的匿名」(Schultze, 2006)，不單保障個人身份，也提供可決定參與程度的自主權，扭轉了傳統個案關係中的權力關係 (King et al., 2006)
- 降低「求助成本」，如實表白困難和需要 (Griffiths, 2005)
- 對社工在保障私隱上有更高的期望，一旦感到受侵害，便可能一去不返

「喺網上傾熟落咗先(會面)會好啲」

「網上嘅方式會保護到啲女仔多啲」

## 文字與媒體 Use of text & media

- 文本溝通的利弊

- 完整保存記錄，有助跟進
- 適時重提一些話題，會讓對方感覺很在乎自己的話
- 年青人也表示以文字留言可較「隨意隨心」
- 未如說話般方便和自然
- 欠語氣和身體語言輔助，容易誤解對方

Katherine: 「打字其實都好麻煩」

Simon: 「... 有時講五句，打(字)就可能兩句」

社工們認為盡量把話說得平白詳細，即或有時看起來  
好像比較累贅

- 
- 「跳換話題」
    - 可以技術問題，也可以是刻意迴避某些話題
  - 善用影音訊息，到訪社交專頁給讚或留言，有時會更直接有效

「有時 send 張相或者 youtube 一首歌 (表達關心)  
都幾有用, 好過用文字咁」

## 時間維度 Time dimension

- 同步溝通(synchronous communication)
  - 臨在感覺較強，但亦有各種的限制

回應要快 ... 有時會隨便打啲字然後又 delete ...  
俾啲時間自己組織一下」

- 異步溝通 (asynchronous communication)
  - 較間接，卻能突破時間界限
  - 可整理好自己的想法再作回應

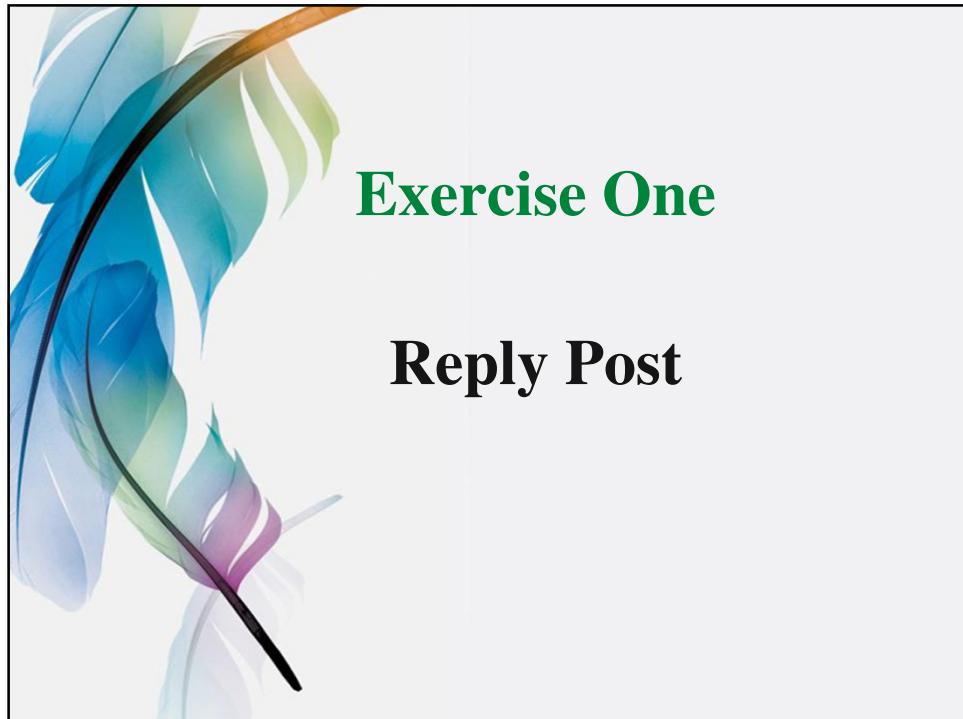


### Specific – “reaching the unreachables”

#### Same

- Krueger (2005) - youth work as modern dance
  - presence: 與對方同行的誠意
  - rhythmic interaction: 建立關係過程中的相互適應和契合
  - meaning making: 保持敏銳度，反思對話和經歷對年青人的意義；放下成年人的角度；
  - atmosphere: 對整個互聯網環境及其對青少年的影響保持敏銳

Krueger, M. (2005). Four themes in youth work practice. *Journal of Community Psychology*, 33(1), 21–29.



- **潮文**
- To read the post carefully
- To search the topic/author of the post for further information
- To read the reply posts from netizen



## 發現老公多次吸毒， 為小朋友著想，想離婚

- Information giving
- Emotional support
- Effective PM



## Tips in Replying Post

- Rapid reply
- Acknowledge the response from netizen
- Provide tangible services
- Intellectual in the field
- Disclose our identity in a right place/time



## Exercise Two

### Online Counseling

- Goals:
  1. Identify client's identity;
  2. Find out client's concern issue(s);
  3. Intervene the concern issue(s);
  4. Keep contact with follow up means