



生命熱線

「回顧・承傳」三十載



紀  
念  
冊



### 編者的話

澳門明愛—生命熱線成立至今近三十年，一直以來，生命熱線與社會各界攜手合作，共同合力回應社會種種的需要，以行動向有需要人士，特別是弱勢群體表達關懷。

過去多年的工作經驗告訴我們，要支持一個有需要的人，一通來電、一次用心的聆聽，並不可能全面性地支援到受困的人。因此，除了傾聽來電者藏於心底的聲音外，生命熱線同樣擔任來電者生命中的導航員：陪伴、提供來電者需要的資訊以及鼓勵他們積極地尋求改善的可能。

今日，我們嘗試在此整理我們和過往至今一直與我們同行的摯友多年來的工作，希望能藉著實際的例子讓社會各界更加認識我們，鼓勵更多的人對身邊人伸出援手。

了解是第一步，也是最重要的一步。如果在看過這本紀念冊，認識我們的工作後，認同並希望為澳門社會出一分力的朋友，歡迎加入我們的行列。

電話：2893 9836

電郵：lifehope1984@gmail.com

網頁：www.life-hope.org.mo/

專頁：www.caritas.org.mo/zh-hant/service/youth-and-community-service/life-hope-hotline

02	●	生命熱線 About LifeHope Hotline
06	●	總幹事及服務主任的話 Remarks by Chief Executive and Service Supervisor
10	●	題辭致意 Messages from Prominent Members
		起源 History
20	●	成長軌跡 Calendar of Events 從心出發 Serve with Heart
		工作和成就 Activities and Achievements
30	●	服務發展 Service Development 社區推廣 Social Work 熱線工作 Hotline
		心靈絮語 Inner Dialogues
48	●	輔導員扎記 Spotlight on: Counsellor 義工故事 Stories of Volunteer
60	●	心聲寄語 Acknowledgements



# 生命熱線

## About LifeHope Hotline



## 服務簡介 Service Profile



# 生命熱線

## About LifeHope Hotline

### 我們是誰？

生命熱線是於一九八四年由現時的澳門明愛總幹事潘志明先生由台灣引入，在同年八月正式成立，是隸屬澳門明愛的非牟利社會服務機構。剛成立的生命熱線借址於聖方濟各傳教女修會的護士學校（現今的白頭馬路位置），名為「明愛生命線輔導中心」。開始展開熱線支援服務。

### 成立理念

生命熱線的成立主要基於兩個考慮：一是基於澳門明愛的服務理念「締造希望」的宗旨，服務有需要的人，急人所急、想人所想。重視弱勢社群生活上的需要，同時，也關注人的心理需要。另一個考慮是一直相信人擁有屬於自己的個人潛能，能夠發現、尊重和包容每個人的不同、想法以及感受，是建構健全人生的重要元素。生命充滿著不同的挑戰，亦有很多的機會與挫折、失落相遇；仍然，我們相信和支持和關懷的陪同下，每個人即使遇上困難，都有能力跨越困境，實現自我，追求更好的人生。生命熱線的服務宗旨和使命正正就建立於以上的基礎。

### 服務宗旨

以愛心及誠意去關懷那些面對困難、無助、陷於消極或絕望之人士，以提高他們面對困境之信心，積極面對生命中之挫折。

### 服務使命

生命熱線服務的建立是承接聖經中撒瑪黎雅人無私奉獻，幫助身邊有需要之人士（不論是否相識、性別、身份、地位、背景和立場）的精神去推廣珍惜生命、熱心協助身邊人和守望生命的善行。

### 工作範圍

熱線服務是由專業人士負責統籌，並由一群熱心社會服務之人士接受培訓後為市民提供電話情緒支援服務。如有需要之來電者亦可透過熱線轉介，接受專業人士的面談輔導。

與此同時，生命熱線亦肩負策劃推廣生命教育之工作，在社區種植生命守門人和提倡珍惜、享受生命的價值。

### 生命熱線Logo的寓意

生命熱線Logo是由生命熱線的義工設計的，由方形、線條和圓點組成的聽筒圖案除了代表這個服務主要以電話與人連結外，亦想描述一個透過電話互動的過程。每位有困擾的來電者來電時都有自己的原因，感受如被困在方形中，既黑又像無處可轉。然而，生命熱線期望可以透過接觸我們的服務，案主可以由暗轉明（由模糊黑暗化為光明），由突棱起角的狀態到圓滑點（給來電前的狀態好），可以再在生命中重新出發。



### 生命熱線三十周年紀念冊

主題： 回顧·承傳

意義： 生命熱線由成立至今已有三十年，能夠走到今時今日，除了因為我們的服務符合澳門市民的需要（秉承澳門明愛的服務精神，締造希望），得到社會的支持外，亦有賴一直與熱線同行的義工朋友共同努力建構。適逢今年是生命熱線三十年，希望透過這一周年活動的機會，先回顧熱線過去的工作（對社會、市民、來電者以及義工），再轉達薪火相傳的意味，將守護生命的工作一直承傳下去。

### 三十周年活動的 Logo：



### 寓意：

Logo的寓意含三個元素：生命熱線、締造希望、周年主題。

### 生命熱線

在上述的 Logo 中，生命熱線以中英文及圖樣表達、三字上方有 LifeHope Hotline、在代表熱線年份的數字三十下方亦有生命熱線的字樣。除此以外，在零字旁邊的電話象徵熱線透過電話與人建立聯繫。

### 締造希望

整個 Logo 除了黑色的電話隱喻在黑暗中與來電者同行外，其他的文字、圖樣都是以綠色和深啡色呈現。綠色和啡色是植物和樹幹的顏色，讓人有反璞歸真、希望無限的感覺。兩片發芽和茁壯的樹葉是具生命氣息，充滿舒適和生機。切合生命熱線為人締造希望的精神。

### 周年主題

在 Logo 中，三十年、週年的主題「回顧·傳承」和一大一小的兩片樹葉等均代表著今年的主題重點，回顧過去，大手握小手地將生命熱線用心聆聽的專業精神傳承下去。



總幹事及  
服務主任的話  
Remarks by  
Chief Executive and  
Service Supervisor



## 總幹事的話

Remarks by Chief Executive

各位親愛的熱線義工和同事，我們30周年即將來臨之際，在這裡祝願大家生活及工作愉快、幸福，生命熱線的義工們，透過你們的工作，幫助情緒低落的人找回希望和曙光，過去的日子30年來，不同組及不同屆的義工透過共同的努力，在不同的時段服務了澳門有需要的群體和個人，在寂靜的時候透過你們的耐性去疏導他們的情緒，在無助的時候都能得到你們的支援，讓他們添上生活上的勇氣。記得生命熱線在30年前透過澳門明愛的同工、當時的陸毅神父以及本人一同去台灣新竹學學習、考察。了解他們的工作後，我們嘗試引進這項工作，服務市民，以回應當時澳門的自殺率開始上升的問題。當時亦得到聖方濟各傳教修女會的支持，讓我們用她們舊有護士學校四樓開展工作的第一站。現時生命熱線 2852 5222 的電話亦成為有困難者最需要的電話，我們全年開通熱線，希望聆聽人們感到不愉快的事情，讓我們的社會充滿希望及互相扶持。在這裡祝願生命熱線的同工及義工，你們無私的奉獻成為我們煩擾的社會裡的清泉，在這裡恭喜你們能堅持，以及對過去為生命熱線付出的朋友所作的努力表示由衷的感謝，澳門明愛亦藉著生命熱線30載，我們再進一步開展社區工作，亦都盼望電話輔導成為我們社區工作的補充，讓我們接觸更廣更深，去服務有需要的群體。

澳門明愛總幹事

**潘志明**

2014年 秋

## 服務主任的話

Remarks by Service Supervisor

“...讓那包紮受襲者傷口並為之注油和酒的撒瑪黎雅人的形象可作為我們的嚮導。讓我們的傳播成為舒緩痛苦的香油、成為帶來喜悅的醇酒。...” 錄自2014/1/24教宗方濟各文告

澳門明愛生命熱線主要為有自殺傾向或受情緒困擾的人士服務，同工和義工們秉持著對生命的熱忱及無私的服務精神，不分晝夜也全年無休，默默聆聽面臨生命抉擇者的心聲，透過電話給予來電者無條件的關愛，成為他們生命旅程的同行者，並陪伴他們一起面對各項問題和挑戰。多年來曾喚回無數與死神搏鬥中的靈魂，也成功協助許多來電者在困頓中重新建立自信及自主的人生。

為了保障義工及同工，生命熱線沒有對外開放的辦公室，多年來就像是幕後工作者，同工及義工們在狹小的電話房中等待著任何危機的發生。然而這項服務能持續30年都沒有衰落，表示這是社會的需求。近年本澳經濟快速發展，市民面對著前所未有的壓力，生命熱線回應市民需求，在有限的空間資源下仍加大服務範圍，並引入電腦系統改良服務，只為了守護每一個有需要的靈魂。

在此感謝相關政府部門支持，各年代的同工和義工們的付出，以及社區的夥伴、廣大市民及明愛大家庭的同工，過去30年對熱線的支持和信任。我們承諾在未來的歲月中，仍會堅守崗位，實踐聖經中撒瑪黎雅的精神「成為舒緩痛苦的香油、成為帶來喜悅的醇酒」，繼續延展社會的正向和諧的氣氛，發揚生命的光輝。

澳門明愛生命熱線主任

**黎妙玲**

2014年 秋



# 題辭致意

## Messages from Prominent Members



# 服務社會

澳門特別行政區行政長官 崔世安

澳門明愛生命熱線成立三十周年



澳門特區政府社會工作局局長

容光耀 致意

## 傳承關愛 希望滿載

賀  
生命熱線「回顧·傳承」  
三十週年紀念特刊



賀  
澳門明愛——生命熱線三十週年誌慶

生命誠可貴  
熱線伴你行

澳門明愛行政主任

袁志海先生

澳門明愛生命熱線三十週年誌慶

光明朗照  
燃點心燈

澳門教區

黎鴻昇主教



澳門明愛生命熱線誌慶：

你是澳門的一點燭光，燃亮了無數受傷的人，撫慰了無數破碎的心，因為你堅持，在黑夜中的靈魂將不再感到恐懼及孤單。

感謝你不辭勞苦，祝福你繼續發光

澳門心理學會  
會員大會主席

陳思恆

## 同工寄語

「心中喜樂，面有喜色」，人人都希望自己和身邊的親友們都得到快樂，但似乎近年越來越多人不快樂，不少調查更顯示不快樂的人越來越年輕，甚至連小學生也很不快樂。

在逆境中，我們深信也可以有喜樂，有盼望，有出路。生命中總有起跌，有時我們能歡歡喜喜及積極面對每一天，但當你有困惱或惆悵時，請毋須獨自承受，「別放棄，信有轉機」讓生命熱線為你分憂，我們會用心聆聽、關心你、為你打氣及鼓勵你，希望你的心得到愛的潤澤、關懷、肯定，放下一切傷害性的思念與行為，建立生命的能量。

明愛同工

李鴻樞





## 以人為本的危機工作

我們每個人在一生中都不免要經歷一些困苦、危機或災禍，許多時它們如洪水般臨到，避無可避。這時，生命的存在價值或是生命能否存活，就經常被受挑戰。如何應對，那就非常考驗當事人的生命力、抗逆力，與解決問題的能力，在現實生活裏，能夠同時擁有這三項能力的人畢竟不太多，因而在遇上各樣危難痛苦時，會變得軟弱無力，極需要外來的協助來解困紓壓。

因此，支援網絡在關鍵時刻便變得非常重要，因為在危機困苦的時刻，若有人願意在旁打氣，甚或與之同行，就能讓當事人在困境中增加解決問題的能力和清晰方向；而當中的社區支援網絡尤其能夠擔當這樣的角色和發揮有關的功能，澳門明愛生命熱線在過去三十年就承擔了這使命。

在很多突發事件中，是需要專業的評估、分析和介入，才能有效防治個人或家庭因受困而產生不可預計的悲劇，作為預防自殺的服務，當中的評估尤其重要；但危機能否準確地量度？且看看以下例子：

### · 個案一

一個患有性格障礙的中年女士致電熱線中心，表示她有自殺念頭，若沒有社工立刻接聽她的電話便會自殺。事實上，她曾有多次自殺記錄，有時是自己放棄自殺，但有一兩次是被別人發現及送入醫院。而且，她經常情緒激動，經常覺得丈夫不再愛她而感到困擾。

### · 個案二

另一個中年女士，沒有任何精神病及自殺記錄，最近因丈夫自殺而感到困擾，她自己尋找輔導，在第二次輔導時，她對社工說，謝謝你對我的幫忙，你不需要再花時間在我身上，還有其他人等著你幫助。

這兩個個案，若用評估工具量度，是誰的風險因素較多？我們是否可以說因為個案一的風險因素較多便說個案一的危機較大？現代主義假設我們每一個人，都有一個真我，是永恆不變的，因此能簡單切割及量化，亦因而衍生各種性格類型的學問和追求。但後現代思潮就對這個真我本質提出質疑，指出人的主體及身份是在不同處境下被社會所建構出來的，而人的行為亦隨著環境因素、不同事件及其存在的身份解讀而有所不同(Leiblich et al., 1988)。所以，人的性格並非永恆不變，而會隨著不同處境、位置及時間而變化。因此，評估工具只宜作參考，其本身不能準確預測危機發生，因為當中變數實在太多。此外，除客觀分析外，還要靠專業的直覺、敏感度、同理心、摒棄過度

Schon(1983)所談的技術理性(Technical rationality)及似是而非的論述，細心聆聽當事人的聲音，才可較為貼近當事人的心思意念。自殺學之父Schneidman(1996)亦提出非語言的訊號，可是什麼是非語言的訊號是不能單從理論及客觀數據得知，而是要靠實務知識和專業的人生閱歷來判斷。在專業實務範疇內，除專業所涵蓋的學術理論及實務知識是被受重視外；人生閱歷是向來不甚受到重視，因為未能有一套言語系統來進行表述或者能通過實證主義的客觀驗證。但是，不要少看個人生活經驗及智慧，很多時，它早已隱含在實務知識中，且不能一時一刻透過文字來描述。

要看得通別人的眉得眼額，並能準確了解及預測危機何時會發生，會怎樣發生，及發生的程度等等，是一項並不簡單的事情。除受到當時當刻影響外，亦受專業人員及當事人兩者所帶著的文化、價值觀及經歷的互動所影響，所以能否找著一個共同交叉點其實是難以肯定。專業所需要做的是能在實務工作中不斷累積經驗和實務智慧，且要有多的反思和自我批判，以了解自己在實務介入時所採用的理論知識、技巧及問題介定時，其背後是如何反映個人的理念、價值取向及世界觀。

由此可見，專業不能簡單地以主觀假設來介定危機或當事人的行為問題，繼而程序化的處理危機。除此之外，若要超越危機，便要重視與當事人有更多的互動與對話，並需要對當事人抱有更大的好奇心，共同搜尋探討當事人未被發現的個人歷史中所重視的事件、能力和信念，從而更全面認識當事人，並引出新的可能，織出新的意義和身份。

生命熱線作為一項分秒都在碰觸別人生命危難的服務，是非常艱鉅和充滿挑戰。經過三十年的熱線服務，期望可以有系統地整理一套介入的步驟模式外；更可在未來日子，協助推動社區各持份者可跨越既有的界限，以「公共健康」的介入模式(Public Health Approach)建立一個健康活力社區，作為預防自殺的工作策略和方向。

明愛向晴軒督導主任

**郭志英** 博士

參考書目：

Leiblich A. Tural-Mashiach R. & Zilber T. (1998). Narrative Research. Long: Sage.  
Schon D.A.(1983). The Reflective Practitioner How Professional Think in Action. US : Basic Books.  
Schneidman E. S. (1996). The Suicidal Mind. New York : Oxford.



# 起源 History



# 成長軌跡

## Calendar of Events





# 從心出發

Serve with Heart

問：Heart B (生命熱線吉祥物)

RA：RAYMOND (澳門明愛青暉舍主任)

潘：潘志明先生 (總幹事)

蘇：蘇玉蓮女士 (澳門明愛聖方濟各安老院院長及婦女中心主任)



問：根據資料，明愛生命熱線當初是由台灣傳入澳門，當時為何有開展生命熱線這一服務的想法？

蘇：嗯，其實當時澳門的自殺的數據突然提升，感覺就像一種風氣。猶記得當時打開報紙，突然間有一宗，然後過幾天又一宗，又多一宗。綜觀當時的社會，感覺社會沒有這方面的支援，所以當時我們（同期的同事）向陸毅神父提出，希望可以建立熱線服務補充社會在這一方面的空缺。

潘：不錯，1984年，以當時社會環境來說，澳門的自殺率算是比較高的地區，陸毅神父和明愛多位同事，包括我本人和蘇姑娘，一齊前往台灣參觀新竹生命線和台灣明愛。當時參觀的主要目的是了解熱線運作，參考新竹生命線的經驗，再加上蘇姑娘其後去香港撒瑪利亞會探訪，造就了最早期的生命熱線。



問：為何當時澳門社會的自殺情況變得嚴重？

潘：相比起現在，當時澳門的自殺率並不算十分高。但是相比於六、七十年代，八十年代澳門的社會漸漸開始關注自殺的情況，而報章亦可以有關於自殺的報導。而且當時正值社工學院已成立了七、八年，從事助人工作的同工慢慢變多，也促使了更多人正視預防自殺的議題。



問：當初成立生命熱線，有沒有甚麼較深刻難忘的經歷？

蘇：其實一開始我和兩位同事先到香港的撒瑪利亞防止自殺會取經，足足在香港學習了三個月之多。猶如工作員一樣，接受培訓和有機會實習知識。同時，亦慶幸對方機構願意提供寶貴的機會，讓我們可以將他們的經驗帶回澳門，服務澳門市民。有一次的經驗對我都頗深刻，或者用感動容易更貼切。還記得在香港實習期間，有一次八號風球，當時還是學生的潘生特意來慰問我們，當時的天氣真的頗惡劣，但他都前來，真是感到很窩心，亦都感受到那一份的支持。



問：當初成立生命熱線，有沒有遇到甚麼困難？

蘇：三個月的香港培訓後，深感自身的不足，於是又特意再到台灣學習了一個月，再回來開始這個服務。

潘：在解決了人手問題之後，初期遇到的另一困難是場地。最早時期明愛是向聖方濟各傳教女修會的護士學校四樓租借地方（即現今白頭馬路，山頂醫院急症室斜對面的控煙辦公室）。



問：生命熱線這一名字是從何而來？

蘇：生命熱線這一名字也花了我們很多的時間考慮，最開始生命熱線是叫「明愛生命線輔導中心」。當時都很矛盾要不要在名字上加入預防自殺的因素，因為這是我們成立這一服務的目標。後來經討論後，最後決定想讓服務使用者明白，不一定在有自殺念頭才來電，而是在有情緒困擾時亦可以來電傾訴。透過接觸、感到被了解，讓來電者再有勇氣面對生活，不致走到想傷害自己。而「生命線」一詞亦有守護生命的意味，因此就將這一服務命名為「明愛生命線輔導中心」。



問：初時生命熱線的使用情況是如何？

蘇：根據資料，雖然初時熱線並不是廿四小時運作，但求助來電亦不少，每月也有接近一千，甚至超過一千個來電。有些人因不开心來電、有些甚至坦言自己服了藥、或在大橋附近等正在傷害自己。



問：當時熱線每天什麼時段運作？

潘：由於當時人手有限，接聽電話主要是靠義工服務，所以初時熱線每天只開放十一小時。

RA：由於當時早上求助人數不多，因此熱線設定為下午三時至十二時為服務時間，後期更延長至凌晨二時。



問：你當時接聽熱線是以什麼類型的求助為主？

蘇：最早期的求助電話多與工作、家庭有關。或者與當時社會的氛圍有關。當時澳門社會經濟低微，工作機會並不太多，亦有不少社會問題因而出現。好像逐漸形成一種自殺就可解決問題的風氣，因此，當時我們是創作了不少的物品宣傳輔導中心的服務，鼓勵來電者打電話給我們。而期後的後果亦顯著，好像慢慢又少了人以自殺的方式解決問題。

RA：和初時的環境比較，類型有些變化。由於經濟環境之改善，圍繞工作或失業的求助電話減少了，反而隨時社會的進步，有關家庭，婚姻或精神問題的來電變多。





問：你們認為生命熱線在社會中發揮着甚麼的作用？

潘：我認為生命熱線就像是一個窗口，它讓求助的人有一個情感宣洩的渠道。通話熱線與求助者溝通，讓求助者有喘息的空間。簡單來說，熱線只是提供了一個平台，透過聆聽和對話，去關懷接納社會中帶着不同問題的陌生人，去使他們有勇氣和信心，去克服他們生活中遇到的種種困難。

RA：隨着時代的演變，不同時期的熱線都有不同的定位。在早期熱線成立目的提供情感支援，但後期慢慢改為防止自殺與情感支援並存。對於最早成立熱線服務及最早開設二十四小時服務，熱線的定位需要與社會的發展相配合。熱線對社會的功能就像是消防員，需要全天候隨時候命。雖然並不是每位義工都能夠接聽緊急電話，但是我認為熱線的存在價值是值得的。



問：你在熱線工作的期間，有沒有一些很難忘的事件可以分享？

蘇：我又有一個故事可以與大家分享。記得在熱線工作時期，有一次大約是傍晚時間，我們接聽了一通電話。來電者很直接就告訴我們，現在身處大橋某號碼的燈柱（以前的大橋燈柱有標明號碼的）。因為感情困擾，正打算輕生。當時我們很努力嘗試在電話上勸說來電者放棄尋死念頭，但感覺效果不佳。結果在認為無法再繼續下去時，我們甚至是出動同事飛車到現場，將來電者帶回安全地方。其實這樣做是有一定的危險，但我們都認為如能挽回生命，我們願意承擔當中的風險。最後，我們的同事甚至整晚陪著來電者，直到來電者打消輕生念頭。在處理完畢後，同事義工均很深刻地感受到這一熱線的服務是真的能夠幫到有需要的人，亦令大家更投入一份工作。

RA：與蘇姑娘很類似，我想在我工作當中最難忘的經歷，可能是自己接到有關自殺的求助電話，處理完畢後翌日報紙上看到有自殺報導刊登的那種忐忑不安的心情。雖然在熱線中已勸服當事人作出不自殺的決定，但沒有人能夠擔保當事人在掛線後會不會又獨自鑽牛角尖而做出輕生的行為。若然翌日報章上有自殺的報導，更令接聽的職員或義工倍添心理壓力，很容易使他們產生自責及內疚的情緒。雖然如此，作為當時社會防止自殺的最前線，對於拯救寶貴的生命能夠有一絲的幫助，都是值得的。



問：可否與大家分享一些有關熱線的深刻片段或回憶？

潘：我本身沒有太多接聽熱線的經歷，可能較深印象的當時經常要在非辦公時間的時間處理突發的電話求助。當中有一個較深刻的一個青年求助的電話。當事人訴話生活不如意，職場上與同事相處不融洽，家庭中又得不到尊重。經過我勸解後最終放棄輕生的念頭。

蘇：現在回想起，生命熱線的服務能發展至今，其實除了我們堅持服務的心外，亦有賴社會各界人士的支持。就好像生命熱線現時的電話號碼「2852 5222」，這一號碼除了容易記之外，我們還希望告訴大家，當有需要時，很容易就可找到人幫忙。但一個如此有意義的號碼，單靠我們當時的能力，其實應該是難以獲得。當時生命熱線的人手不足，開始有建立義工團隊的想法，同樣都有很多社會上知名和富有社會工作經驗的人士幫忙培訓和加入熱線的工作，否則我相信熱線的服務是不能夠順利展開。另外，令我感動的地方是義工的無私協助。當時全部義工都有其正職，但他們仍會花時間回中心當值，甚至自己排更，如果某星期自己無法當值，義工甚至會自己找人頂替自己，才向當值職員匯報，職員幾乎無需煩惱這一部分。當時大家的關係團結程度是到達即使現時我們在街上碰見，亦會意心微笑，一切盡在不言中般。

RA：我這方面可能是環境上的轉變吧！以前某些時候（如：大雨天），辦公室會出現水浸。回來上班的第一件事要處理的事就是要用水桶鏟水。後來搬去的另一個中心，鄰近垃圾槽，因此在辦公室假天花曾發現老鼠。不過後來環境設施不斷完善，情況已經大有改善。另外，自己亦曾發生被服務使用者跟踪的情況，這些經驗均很深刻。



問：在初期，熱線招募義工的情況是怎樣的？

潘：最早的時候，招募義工是希望在辦公時段有充足的人手去接聽電話。因為當時就業情況不太樂觀，人們較少願意投身義務工作。而且當時人們對義務工作是面對面與求助者接觸，對於要使用電話去開展關懷服務比較陌生。



問：那麼，義工主要從哪些透徑招募得來的？

潘：主要是透過教會報章-晨曦報，其他報章及電台公開招募的。而報名義工的人主要是社工學院的學生，醫務人員和其他社區中心的義工為主。





問：以前義工考核的方式和現在有什麼改變呢？

潘：以前和現在情況都差不多，都需要面試，上課，生活營和實習等。改變是現在義工課程內容更趨專業化，而實習期由過去三個月改成現在要求的半年。而導師可能由社工學院的老師擔任。

RA：我接手熱線時，義工課程的導師主要要由職員兼任。由於熱線義工是經過一系列遴選，面試，培訓及實習，剩下投入熱線的義工是對助人工作有着較高的堅持和毅力，也代表着對社會有着一種自我的承諾。



問：你們認為，熱線的義工和其他社會機構的義工有什麼不同之處？

潘：熱線的義工和普通活動中心的義工相比，可能需要較高的責任心。因為熱線義工不是投身於探訪或每月性的活動，而是站在前線，要經過一系列的培訓和服務承諾才能成為熱線義工。



問：既然要當一個熱線義工並非容易，你認為是什麼原因使人們仍然選擇當熱線的義工？

RA：當時報名參加熱線義工培訓大多數是澳門各大專院校社工系或醫護系的學生，他們對助人工作是有熱誠的，其次是因為熱線能夠提供一個輔導技巧實踐的機會，所以促使到每年都有學生報名參加。其次中心對於義工凝聚投放了不少資源。除了定時舉辦一些工作坊以加強資訊補充，而且中心會有簡單的獎勵制度鼓勵義工定時當值，增加義工的成就感，從而提高向心力。亦有一部分義工是來自退休人士，因為他們想做一些有意義的事去打發時間；以及一些人本身比較熱心公益，他們較常人更願意奉獻時間於義務工作。當然，有一部分曾接受熱線服務的人士也會報名參加義工培訓，冀望可以用自身的經歷去開化其他有需要幫助的人士。無可否認，有一部分義工會漸漸地流失，可能是他們本身都有着問題去處理，也有可能因為長期接聽負面來電而導致心理壓力但無法調適。但我相信最終留下來繼續服務的義工，都是認同熱線服務理念的人。



問：熱線已成立三十周年，請問你們認為當中最大的轉變是甚麼呢？

潘：熱線最大的轉變是由過去隱晦漸漸蛻變成現今的明朗化及社區化。由於過去人們對於助人工作未有全面的理解，再加上當時社會治安較為差。為了避免遭受不便，義工很少會對身邊人表明自己身份。但是如今大眾對於精神健康愈來愈關注，而且社會環境安定，現在的義工較過往更願意表明自己的身份。而義工們更能把他們的專業擴展至家庭及社交圈中。

蘇：隨時代的進步，我認為生命熱線是越來越多資源發展，有政府的支持是一個很大的優點，亦都是一個很大的優勢。第二，現時的同事可能比當年更專業；具備更多的專業知識來幫助有需要的來電者。第三，可能來電者的求助目的亦由原來的主題、社會焦點轉為更接近現時生活遭遇的問題，我想這些都是應該和過往會有所分別。

RA：我在岡頂熱線工作的時候也曾遭受滋擾，女性義工比男性義工更容易遭遇到類此的不便情況。如今由於服務趨向專業化，而且培訓期間也有灌輸有關私穩及安全保障之措施，有關滋擾情況已大大減低。另外，最早的時候只要義工年滿18歲就可以報名。但在二零零零年開始改為21歲。提昇的原因是基於熱線服務需要心智比較成熟的人去處理各種來電求助。過往中心會推舉一些表現突出的義工參加「義務工作者協會」所舉辦的傑出義工選舉，都會有不錯的成績。他們也表示服務熱線的經驗除了讓他們學會正面善意的溝通方法之外，也讓他們家庭相處變得更融洽和諧。生命熱線的工作除了助人外，同樣助己。



問：對於已離開熱線的舊義工或現在仍然服務的義工和同事，你們有沒有什麼特別的說話跟他們說？

潘：十分感謝所以曾經或現在服務熱線的義工及職員們，他們為了服務貢獻了寶貴的時間，為社會中有需要人士伸出援手。我相信在熱線工作也讓各個義工們有所得着，除了學習到輔導之理論與實踐，對澳門的社會服務資源有着更深入的瞭解，而且也豐富他們的餘暇生活，使他們心靈得到滿足，使他們生活過得更充足有意義。

蘇：我認為生命熱線這一服務是十分有意義，有時就像一道閘門般，可能大家少少付出有可能拯救一條生命。這份工作可能困難、辛苦，但你可能無法想像自己的付出可造成甚麼改變。只要盡其所能，對於求助的人而言也是一種力量，一種祝福。



問：熱線今年成立三十周年，未知你們有沒有甚麼特別的祝福或寄語？

潘：對於所有曾經，現在或將會加入熱線的義工，希望他們明白到熱線並不是他們的義工生涯的終點。義工除了在中心接聽求助電話，更可以利用在熱線所學習到的一切，在他們固有的社交圈子發揮着助人自助的精神，關懷接納身邊人。

RA：希望熱線能夠隨着時代的進步，慢慢地發展成更深入，更專業，更多元化的服務。而且熱線可以投放多一些資源在義工方面。



# 工作和成就

## Activities and Achievements





## 服務發展 Service Development

生命熱線多年為澳門預防自殺工作努力，以不同的形式提升澳門市民珍愛生命和積極面對逆境。近年來，生命熱線與多個學術及不同地區的自殺防治機構緊密合作下，藉著經驗的交流，建設了現在更具規模及服務效率的單位。在華人地區的傳統下，市民不易因生活壓力事件向醫療或輔導單位求助，而匿名的熱線系統有效地填補此一重要的缺口，因此，向熱線求助的人次不斷上升。

生命熱線本著以即時處理來電者的情緒，并以24小時無休服務。提倡全澳居民珍惜生命、尊重生命，推動心理衛生素質，進而減少自殺風險，提高生活品質。現時生命熱線的服務能得以持續發展，有賴過去同工義工默默耕耘和「開井人」辛勞的付出，能踏著前人的足跡將服務精神薪火相傳下去並不容易，但亦是我們努力堅持的目標之一。

對未來的服務，生命熱線將要面臨更多的挑戰，就上述而言，生命教育資源中心的成立以及生命熱線的去匿名化將會成為在澳服務30年的里程碑。自2011年，生命熱線的營運模式是9+1+義工團隊，是由一位主任帶領九位專業員工加上義工所組成，財政是政府資助與非資助組成，因熱線工作量多，而服務時間長，義工正好填補了工作上人力資源不足的困境，而熱線的電話服務，正也成全了義務工作者的心理滿足。因此，寄望未來生命熱線會以持續專業化，建設更完善的服務；持續優化轉介的服務及個案管理專業化，使服務更具效益，以及更有效地幫助有需要的人。在危急及安置處理上，將與其他機構緊密合作，例如24小時求助專線、生命熱線教育資源中心及駿居庭等。為求整合出更全面的服務。





## 社區推廣 Social Work

澳門明愛-生命熱線為多元化社會服務機構，服務包括電話情緒疏導服務、綜合心理輔導服務（情緒輔導、心理輔導、危機輔導、兒童及青少年輔導、婚姻輔導、家庭輔導）。中心由專業的社工、輔導員及熱心的義工團隊組成，以社區為本，運用專業人員及社區協作手法，例如：個案輔導服務、社區資源轉介；協助情緒低落、身處危機、甚至有輕生念頭的社區人士重新融入生活，回復原來的社會功能。

與此同時，生命熱線亦會透過教育活動為服務對象提供知識培訓、推廣持續性生命

教育，從而提升市民對基礎預防自殺知識的了解及深化，由社區層面出發協助建構更健康的社區生活。透過提供更全面的專業培訓及各類定期型的社區推廣活動，熱線以支援者的身份和社會各界。

過去多年，生命熱線均定期舉辦不同主題的講座、工作坊及專業培訓。如：專題輔導工作坊（2003-14）、危機應對講座（2006-14）、心理知能論壇（2010-13）、生命教育研習（2010-12）等等。



## 910世界預防自殺日

生命熱線持續舉辦宣揚預防自殺教育，除平日的知識講座和專業培訓外，自2011年9月10日起更響應世界衛生組織和國際自殺預防協會的呼籲，組織有關的社區預防性工作。根據世界衛生組織報告資料顯示，全球每年大約有100萬人死於自殺。為預防自殺和降低自殺率，自2003年開始，世界衛生組織和國際自殺預防協會將每年9月10日定為“世界預防自殺日”，以幫助公眾瞭解誘

發自殺行為的危險因素，增強人們對不良生活事件的應對能力，預防自殺行為。世界衛生組織和國際自殺預防協會呼籲各國政府、預防自殺協會和機構、當地社區、醫務工作者以及志願者們，加入到當天的各項地方性行動中，共同提高公眾對自殺問題重要性以及降低自殺率的意識。因此自2011年，明愛生命熱線亦開始舉辦首屆的「910世界預防自殺日」系列活動。

2011

主題 | 在多元文化的社會中預防自殺

- 明愛生命熱線聯同澳門明愛轄下的家庭服務部、婦女中心、托兒所、青暉舍、學校輔導服務、心意通、黑沙環天主教牧民中心、善導宿舍、駿居庭及外地勞工服務計劃等十個部門聯合於塔石廣場舉辦「910世界預防自殺日暨燭光晚會」。
- 活動包括攤位遊戲、舞台表演及燭光晚會。



2011年910世界預防自殺日宣傳海報



2012

主題 | 強化保護因子及灌輸希望

冀藉活動提醒澳門居民除為生活與社會發展奮鬥，亦要營造希望與正面能量，普及樂觀積極人生觀。同時關注建立有效的社區支援網絡，發掘社會上具自殺風險的個案，協助其度過人生低谷，重燃希望。

### 社區推廣

塔石廣場舉行“910世界防止自殺日系列活動——綻放希望繽紛嘉年華”，藉着攤位遊戲、圖片展及連串的舞台演出，向大眾宣揚珍惜生命、熱愛生命的重要。

### 我的生命圖片展

以「笑」為主題，讓參加者捕捉不同的笑容，感受笑容的無窮魅力，同時，以展覽方式向參觀者傳達「笑」的不同義意。活動共收到55幅作品，在展覽期間，更有接近160人進行投票活動，反應踴躍，藉著欣賞及投票作品的過程中，讓「笑」的能量感染至每位投票者心中，讓參加者及市民在此次活動中，都可以一同感受笑容的無窮魅力。

### 「910 世界預防自殺日」燭光晚會

首先，明愛聖類斯公撒格之家的菲律賓同工為我們歌唱勵志的歌曲，為晚會揭開序幕。而當晚活動亦十分精彩，有活力十足的舞蹈表演，有聽障人士表演的手語歌，亦有視障學生為在場人生分享其積極正面的心路歷程。當晚約有100多名市民參加燭光晚會。



得獎作品



各位嘉賓在綜藝館舞台拍下大合照

2013

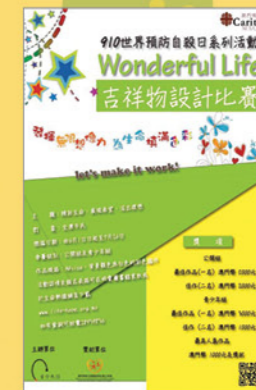
主題 | 污名化 – 自殺防治的重大阻礙

世界衛生組織及國際預防自殺協會將每年的九月十日定為世界預防自殺日，透過舉辦各類形的活動來喚醒人們對自殺問題的關注。在九月十日，燃點生命的燭光，響應這個全球參與的活動，呼籲全澳市民珍愛生命。提高市民對生命的熱誠與關懷，並以人傳人的方式將生命的價值和意義向外宣揚。



### Wonderful Life吉祥物設計比賽

邀請市民大眾共同來創造一個代表生命的吉祥物，為2013年910世界預防自殺日及其系列活動添加色彩。以活潑、積極進取的形象燃點生命之光，為失落受挫的人找回自己生命的價值。比賽將由主辦單位及本澳專業人士擔任評審，並從意念、造形、創意性、實體化可能及未來伸延性等方面進行評分，設有最佳作品、佳作和人氣大獎七個獎項，得獎者可獲獎狀、獎金及獎品。是次比賽，大會共收到83份創作（青少年組22份，公開組61份），亦為生命熱線選出「Heart B」作為宣傳大使。



### 「為生命打氣」遊藝會

於塔石廣場舉行為生命打氣遊藝會，當中有8個社會服務單位主持攤位，並有34個社會服務單位提供服務資訊，藉著攤位遊戲、表演等，與市民一同歡樂以及為生命打氣。遊藝會參加人數約1500人。

### 「910 世界預防自殺日」燭光晚會

隨著澳門近年自殺問題嚴重，不同的自殺原因包括是工作壓力、感情問題、健康問題、精神問題、學業壓力等等。澳門明愛自2011年起首次呼應世界預防自殺日推行紀念活動，到2013年已經連續第三年舉行「910世界預防自殺日」紀念活動。希望藉此讓普羅大眾重視這個社會問題，同時向正處於困境中的人士表示關懷。晚會在仁慈堂婆仔屋舉行，當晚約130人出席燭光晚會，同時，各區15個社會服務單位參與響應，響應人數超過600人。







生命熱線繼承著與人分擔憂愁，共同謀求解決辦法，鼓勵遭遇逆境的人積極面對生命的服務宗旨，繼續大力宣傳預防自殺的訊息，並於9月10日當晚舉辦燭光晚會，除了推廣預防自殺及珍惜生命的訊息外，亦紀念以自殺方式死去的人，及祝福他們的遺屬。

### 為生命打氣

氣球象徵著生命，透過為汽球充氣，寓意為生命充滿能量。熱線冀望透過活動，用「氣球」的打氣活動，向全澳市民和社團學校等推廣珍惜生命的意義。而活動中亦邀請市民大眾一起為氣球充氣，讓大眾在歡樂的氣氛中一起為珍惜生命盡一分力。

是次活動在7個民署轄下的公共休憩區及77間社會服務機構單位進行打氣活動，以及派發汽球到各協作品位作宣傳之用，一共舉辦了103場次的打氣活動，共同宣揚生命的價值，讓更多市民認識世界預防自殺日。



## 義工培訓課程

人的生命是珍貴的，充滿著色彩和味道；這是支持我們工作的力量。相信部分的澳門市民對於生命熱線的工作並不陌生，不論是從媒體、社會服務還是身邊人口中了解，熱線的工作就是以電話做媒介和情緒低落，甚至有輕生打算的人溝通，藉著支持和鼓勵，讓人重拾對生命的信心，明日的希望。生命熱線的工作得以持續下去，除了要感謝過去堅守崗位，貢獻專業的同工及社會賢達外，不能不提的仍有不遺餘力的義工同伴。在接受了相應的基礎培訓後，將堅持

尊重生命的理念持續地植入社會中。以下的時間，讓我們一同回顧充滿特色的生命熱線義工培訓課程。

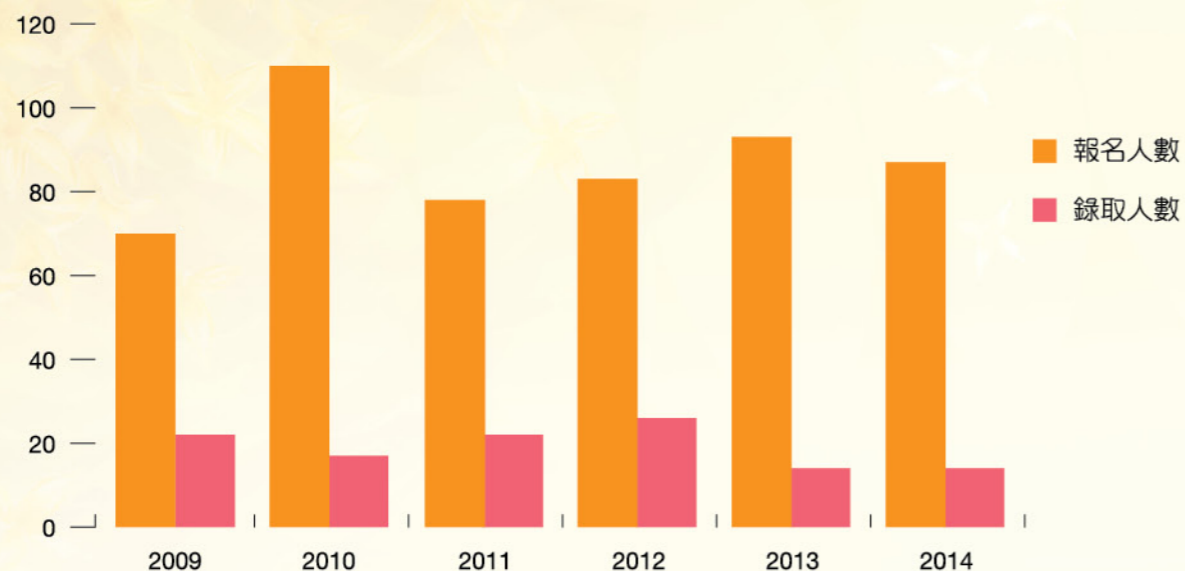
澳門明愛前身為利瑪竇社會服務中心，並於1971年加入“國際明愛”，正式易名“澳門明愛”，是澳門最重要的天主教慈善機構。在七十年代，澳門明愛在聖安多尼堂開設有明愛生命線輔導中心，對教友進行心理諮詢。明愛生命線輔導中心於1984年8月正式更名為生命熱線。熱線建立之初是附於澳門明愛家庭部，由一些明愛的同工及熱心的志願者組成接熱線的團隊。隨著熱線義工的不斷成熟及走向專業化的發展，當時的同工不斷向周邊鄰近地區取經學習，於八十年代末開展系統義工培訓，舉辦第一屆的生命熱線義工培訓課程，隨後每年均舉辦一次，至今已舉辦第二十五屆的義工培訓課程。舉辦義工培訓課程的目的乃招募熱心助人的市民當熱線義工，為補充服務人力資源上之不足，以回應本澳居民對情緒疏導及心理健



生命熱線成立義工隊的目的是培育具有潛質及熱誠的生命熱線義工，具備為處於困難無助、陷於消極或絕望之人士，提供即時的情緒支援，陪伴他們積極面對生命中的挫折，渡過生命中的低潮。與此同時，增進參加者的心理健康知識、調適壓力的能力及人際溝通技巧，並且增加他們的自我認識與成長，以達致助人自助的目的亦是熱線開辦義工培訓課程的主要目標。



2009-2014 年參加義工培訓的數據



生命熱線的義工團隊除了具有專業背景的人士外，亦有由受曾經受過基本預防自殺知識訓練的人士組成。透過24小時電話輔導的方式，向澳門廣大市民提供情緒疏導及推廣珍愛生命的信息。藉此提供平台和機會讓參加培訓的人士實踐、鞏固所學知識，深化學習、加深自我了解及服務社會。義工的服務精神是「尊重生命，靜心聆聽來電者的說話，緩解來電者情緒的困擾」。義工培訓課程參加者經過篩選後進入培訓期，接受為期三個月課程培訓、半年的實習及評估、半年的服務之後便能成為正式熱線義工。培訓課程的內容包：(1) 介紹熱線的守則及工作程序；(2) 學習電話諮詢及危機支援的技巧；(3) 學習不同領域中的基本助人理論，以及相關的議題資訊；(4) 學習如何把助人的技巧應用於生命熱線服務或社區當中；(5) 接受模擬的電話諮詢練習、及個人或團體

的督導。在完成為期3個月的課程後並通過考核，便能進入實習期，實習期內參與持續半年每月不少於8小時的接聽熱線的實習、期間完成中心提供的培訓、練習、個人督導及實習期作業並便通過評核，便能開始在熱線內幫人助己的生活。

雖然生命熱線的義工培訓特別和有意義，在實際的工作開展上仍有不少的困難。過去多年來，有興趣加入生命熱線，為社會服務的人士多如繁星；但熱線能夠接納和培訓的人數有限，而且完成培訓需一定時間，在這個時刻均在發展的社會條件下，熱線的義工培訓課程未來仍然面對眾多的困難有待克服。然而，熱線深信在大家的共同努力下，培訓更多發光發亮的種子為澳門社會增加多一分正能量。

從熱線工作的經驗上了解，緊隨社會不斷的發展，市民日常生活中遇到的問題越來越多元化；在社會上培訓更多具身心平衡、正向意念的居民有助為社會注入正能量，為生活加添點綴。基於以上緣由，在來年的生命熱線工作中，除致力培養有基礎預防自殺工作的社區義工外，亦將建立生命教育資源中心，積極開展更多的社區推廣工作，將生命滿載希望的概念散佈社會。

### 加入我們：

為補充本服務人力資源上之不足，以回應本澳居民對情緒疏導及心理健康上日漸擴大之需求，每年本服務均會招募熱心助人的市民為接受基礎預防自殺知識培訓。參加者經過篩選後進入培訓期，接受為期三個月課程培訓、半年的實習並通過評估後便可加入生命熱線的電話服務的工作。

### 課程錄取準則：

- (1) 年滿21歲或以上且能讀寫粵語之本澳居民。
- (2) 有服務社會的精神及熱忱，願意付出時間聆聽及接納他人。
- (3) 通過招募時舉行的面試及筆試。

### 成為義工的好處：

- (1) 獲得在心理諮詢、危機支援及相關領域的實踐經驗；
- (2) 個人生涯和專業上的成長及發展；
- (3) 為社區貢獻自己力量；
- (4) 加入生命熱線的大家庭；
- (5) 學習助人的溝通技巧；
- (6) 得到受部分社會服務單位認可的電話輔導技巧的證書資格；
- (7) 可參與為義工所提供之專業培訓課程及個人成長活動；
- (8) 可參與由本服務組織的義工聯誼及鄰近地區對外交流活動。



除熱線義工外，生命熱線還定期舉各類型的社區推廣活動，歡迎有意投入服務，推廣生命教育工作的市民加入。

有意加入生命熱線的朋友們，可以前往澳門明愛 (www.caritas.org.mo) 生命熱線專頁瀏覽更多詳細內容。

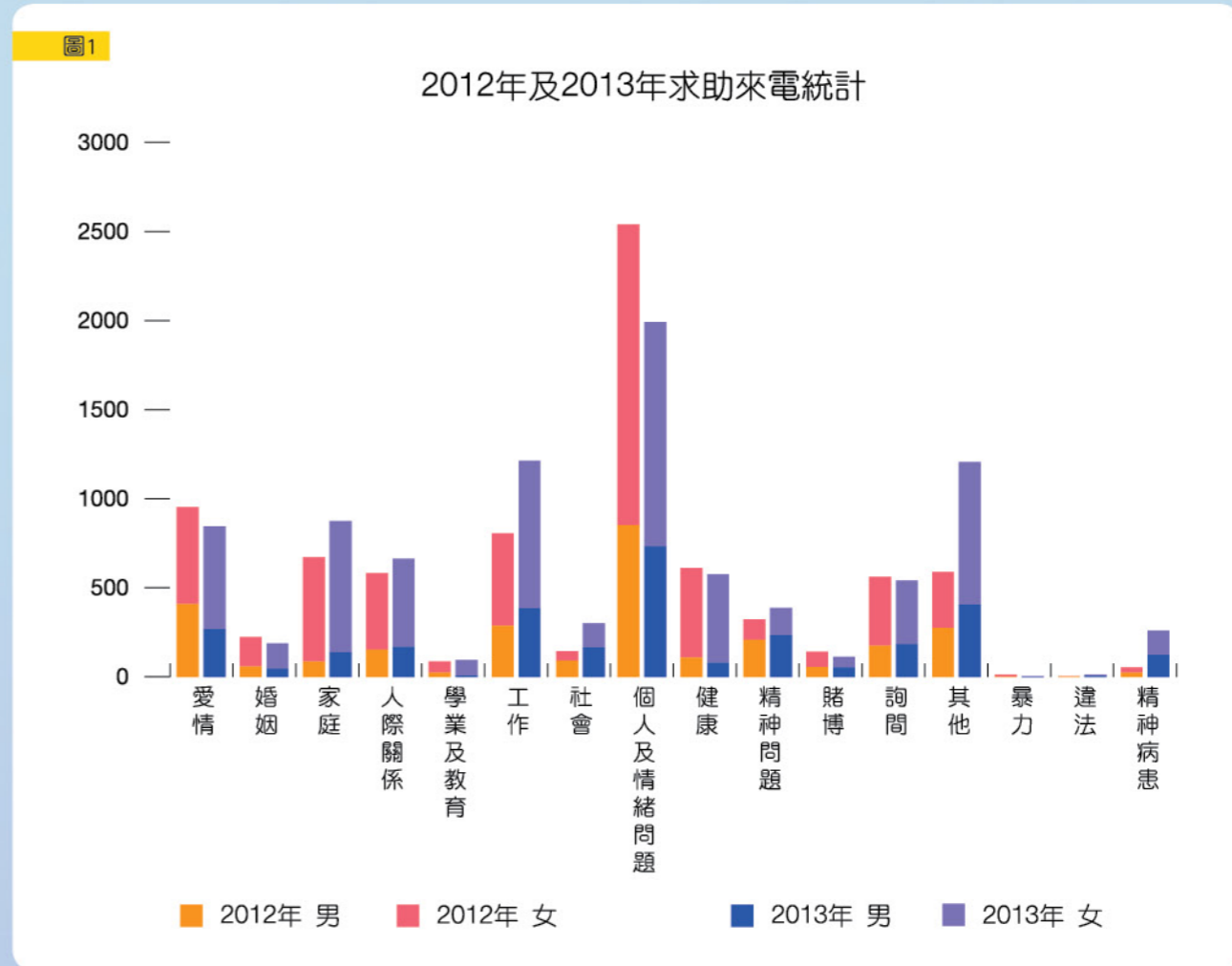


## 熱線工作 Hotline



在一個週末的傍晚，我接到了一通心情沉重的來電，電話中的年輕人因為家庭爭執而感到無比憤怒。在電話線的另一端，這位年輕人渴望得到家人的包容和支持，然而剛剛發生的事件，讓這位年輕人感到這些渴望實在是遙不可及。在電話這頭的我，寧聽著這位年輕人的事情、為他／她感到心疼難過，亦都聽到他／她說話背後暗藏的傷感和希冀。默默地陪伴了他／她三十多分鐘，勉勵這位年輕人正向地面對日後的生活及坦誠地嘗試和家人溝通才結束這通來電。

在我接聽這來電時，熱線中心中同時也自接了另一通的求助來電。其實，對於接踵而來的求助電話，可能已經習以為常，仍然無法冷淡處理。突然間，我產生出一種渴望了解生命熱線工作的感覺，於是進行了一個少少的調查，認識生命熱線的日常運作。



略為了解過後發現，統計顯示，每一天均有為數不少的澳門市民、因各種各類的原因致電到生命熱線；而在熱線中心，我們大概將它們分為（圖1）共十六種的分類。而且緊隨社會的發展、不同社會服務的相應成立，來電

者求助的傾向亦相應有微妙的轉變。在好奇的驅使下，我又再進一步想了解過去和現時的澳門市民主要是因為甚麼的原因打電話到生命熱線。如圖1為2012年和2013年時，澳門市民致電求助熱線服務的理由。



比較了2012年及2013年的求助原因後，發現個人及情緒問題持續地是市民來電生命熱線的主因；然而，關於工作的困擾而致電熱線的頻率有上升的趨勢。而且，來電者的求助原因亦隨時間增加了約兩倍之多，這部份顯示了現時的來電者正在面對的生活挑戰變得更多樣性，比過往的傳統單一問題不同。

除了了解大多數人因為何種原因致電生命熱線外，還留意到原來一直以來過半數的來電者均為女性，在2014年約有二成左右的服務來電者是男性（圖2）。如比較上一年和前年的數據總和，男性來電者的比例大致相若（圖3）。這些數字僅為一個不同性別使用熱線服務的模式，看似符合女性較男性更多向與人傾訴自己的困擾普遍推論，亦可能暗示著熱線的工作在男性的推廣中仍有待加強。

為了更詳細地了解熱線的工作，我又再進一步翻閱了中心的舊資料，了解過去二十年左右的來電者性別概況（圖4）。這些數據反映了一直以來，女性的來電者比例偏高於男性，而且近一倍多。雖然在06-09年間，男性來電者的比例回升，甚至略高於女性；來電比率亦於期後回落至來來水平。初步估計，生命熱線的性別來電比例與同時期的社會整體背景及發展有莫大的關連。

圖2

2014年上半年求助來電者性別

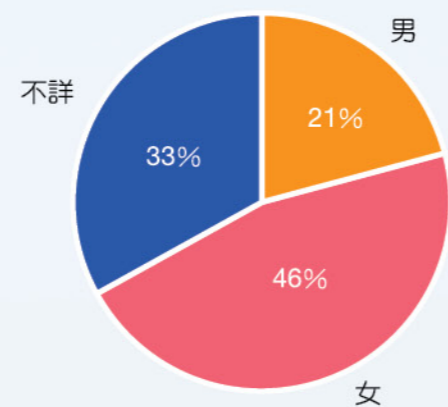
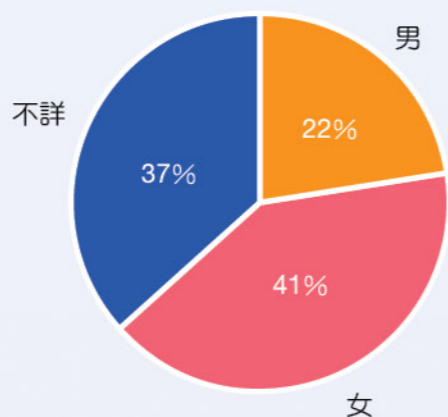


圖3

2012及2013年求助來電者性別



如果單從數字上客觀地分析生命熱線過去二十年左右的求助數字，不難發現自2002~2003年，熱線的服務延長至24小時全年無休後，求助來電的情況是急遽地上升了近三到六倍之多。隨著熱線團體漸趨穩定，求助的來電仍然持續增加，但提高的速度相對較平穩。這可意味著現時的熱線服務暫時來說尚可滿足來電者的來電需要。

生命熱線作為澳門危機支援服務的其中一前線，每日其實平均接聽三十至四十通的有內容的求助來電，小至普通的查詢資料、尋求合適的社會服務；大至有自傷或有自殺念頭、計劃或企圖傷害自己或他人均有可能出現。在加入熱線的短短四年間，我雖然並不常常接聽到有即時危機的來電，亦有機會接觸到不少有情緒困擾或正處於危機前期的來電者。

圖4

澳門明愛 - 生命熱線1993-2013年的求助來電數字

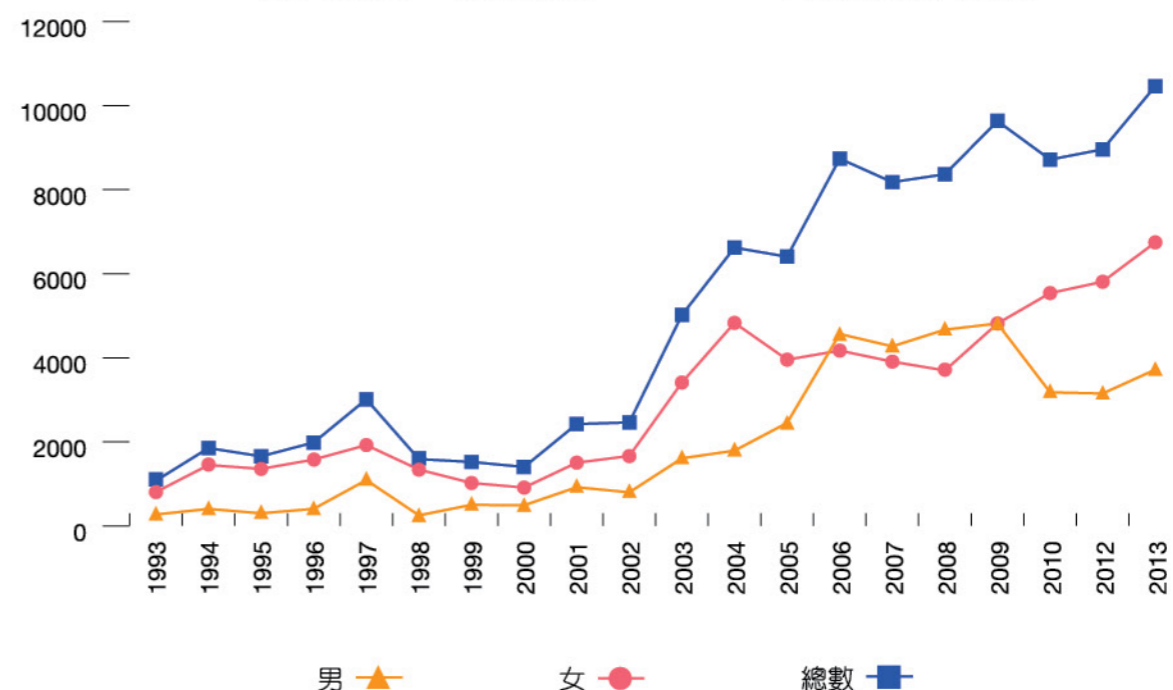
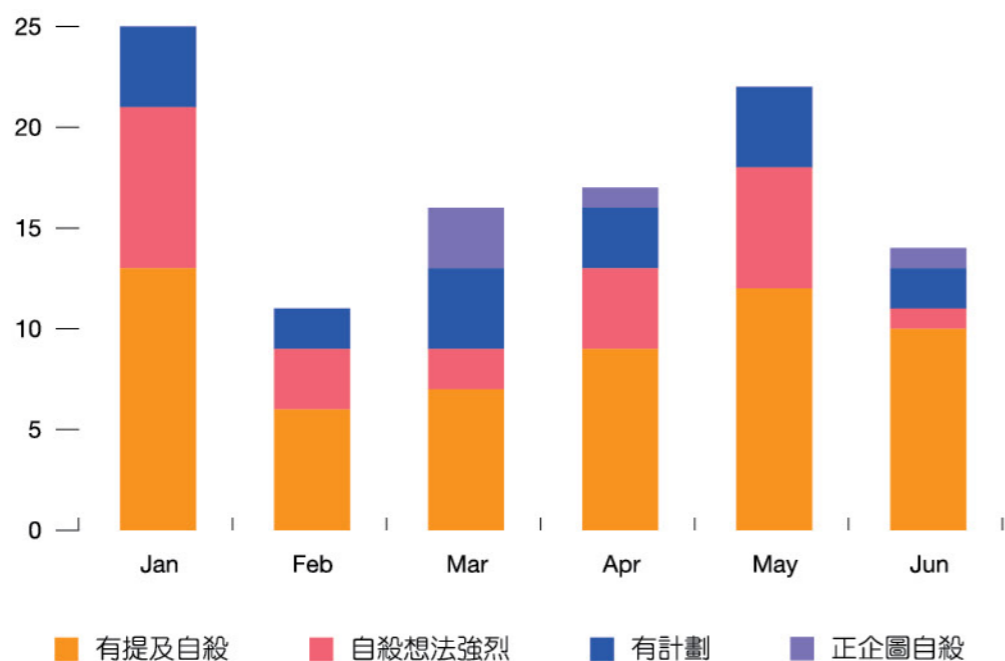




圖5

2014年上半年來電者的自殺動機



原來單單就今年的上半年度，在熱線的近六千通來電中，經初步評估後有即時危機的來電有近25通來電（正在企圖自殺：5通、有計劃：19通）；而帶有強烈自殺想法的來電同樣有24通來電。雖然以上提及的數字看起來並不太多，感覺上看似澳門的自殺問題並不太嚴重；但其實每一通來電的背後，均暗示著有一個生命經歷和克服了一次的危機，過渡了一次生命中的考驗。

雖然我們並不知道每一天，在澳門這個小小的土地上，有多少的生命正在以他們的方式面對生活帶來的挑戰；而以上的數字亦僅只代表有曾致電生命熱線的人群；仍然深信能在困境中尋求面對的可能需要膽量；能在人生低落時察覺自己的需要，對內對外尋求支持的力量，為自己的生命創造轉機更需要無比的勇氣。





# 心靈絮語

## Inner Dialogues



## 輔導員札記 Spotlight on Counsellor

“

由2013年10月23日入職到現在，不知不覺已有一年的時間。當初對生命熱線並沒有懷著太大的期許。但經歷了一年的洗滌，生命熱線提昇了我的輔導、思考、組織及包容能力，開了我的耳朵。在人群中，學習用心去尋找不同的聲音，並耐心地聆聽著他們的故事。

另，生命熱線像一個大家庭，包羅不同個性的人們，不同的處事方式。但我們卻有著同一個使命，為著同一個目標奮鬥，希望來電者在致電熱線的過程中情緒得以抒緩。同時生命熱線亦有一群並肩作戰的義工們。因著有義工的幫助，使我們可以更有效、更全面幫助有需要的人們，並且在接聽電話同時，亦能同時進行社區推廣、宣傳防止自殺的活動。

熱線有接不完的電話，傾聽著每個故事，有些故事從來都未曾接觸，有些故事令人同哭同泣，有些故事令人心碎卻無法安慰，有些

故事則非常吊詭新穎。每個故事都有它們的脈絡、問題及難以啓齒的過往。當一個人感到人生灰暗時，會嘗試鼓勵他們尋找人生的另一扇窗戶，會告訴他們我們會陪著他們一起渡過這尋尋覓覓的過程。生命的烙印會使一些來電者於同一個問題上徘徊許久一段日子，無法走出來。面對他們會希望自己可以幫助他們，最後只能給多微薄的關懷與同理。慢慢地，演變成一種說不出的無力感及沮喪。但當感受到他們也在為到自己的問題而努力地脫離而出時，你替他們高興，為他們流出歡喜的眼淚。

在這份工作上，我們需要適時調整自己的心態，必要時尋找支援，找督導聊一聊，否則會令自己深陷在泥沼中，愈掙扎則陷得愈深。我們做的並不多，但依然深信，積沙成塔的原理，只要把心一點一點的放進去，某一天回頭會發現，原來成長的不止是來電者，同時也是自己。

陳寧芬 社工 (加入生命熱線一年)

“

在動筆寫這篇感想時，我的腦海一片空白，我感覺有很多內容可以和大家分享，同時又不清楚可以在何處開始。最後，我選擇和大家分享一個由一位熱線義工曾經和我說過的、一個有關「Lifehope」的故事。

生命熱線又稱Lifehope Hotline，事實上「Lifehope」這一詞是早年的義工經過討論後選擇的英文譯音，並非一個正式的英文字。生命熱線是一條可以讓人傾訴心事的熱線，但比起傾訴一般的心事，我地亦有機會碰到傷心低落的人，甚至有人會認為自己正站在人生的邊緣，思考著前路去向。當時那位義工說：「猶記得當時我們的討論中（有些事情仍好像不久前的片段般）曾提出疑問－我們期望做甚麼？當時大家都有相接近的念頭閃過－我們都想在和來電者相遇的過程間，可以讓他／她知道『生命是有希望的』。最後，我們就選擇了LifeHope – Life with Hope」。

在聽完了這個故事後，我心中浮現出一股前所未有的感覺，不知用甚麼的形容詞較為恰當。自從加入熱線後，我只是認為一份工作和其他的差不多，可能在性質、方式、做法上有分別；但都是一份助人的工作，而且我亦可以從中有所得著。不清楚是這個故事本身，還是說故事給我聽的人當時的態度，在聽完這則故事後讓我生出了這並一只是是一份工作，參與這份工作的同時，我亦是一位訊息傳遞者，將「生命是有希望的」這一信息透過我的工作散播出去。

王巧瑜 輔導員 (加入生命熱線三年)

”

”



“

「無須獨自承受，讓我為你分憂」，在我未正式成為輔導員前，路邊海報上的一行字吸引了我的目光，背景的彩色蝴蝶及藍白的天空在喧鬧的路上顯得寧靜而溫暖，一如其他人一樣正要和這幅海報擦身而過時，剛好拿著手機的我停下了腳步，把這道難得的風景拍了下來。印象中我的餘光還略過了「生命熱線」四個字，卻沒想到有一天自己也能成為輔導員……

當上了輔導員，為有情緒困擾的人提供支援，熱線輔導與一般的個案面談最大的不同是，只能透聲音處理來電者的情緒。除了接聽來電外，亦有舉行推廣方面的工作。

隨著經驗的累積，輔導技巧亦日漸純熟，面對不同類型的來電求助總能找到合適的方法處理。不知不覺，又到了夏天，正是每年招募新一批義工的時候，翻了翻去年義工培訓的教材，打算整理一下弄成簡報，各種輔導技巧對我來說並不感到陌生，但拿著教材一看就是半天，細細的回味了一下並回想自己在理論與實務之間的運用。才想起來，所有的技巧，都要結合「同理心」，才能達到效果。

同理心就是將心比心，在同樣的時間、地點、事件，而來電者換成自己，也就是設身處地去感受、體諒他人。我想，如果大家都有一顆助人及同理的心，每個人都可以是輔導員。假若少了一顆同理的心，會讓來電者難以產生信任，更可能令對方無法敞開心胸說出自己的心聲。因此，除了需要助人及同理的心外，更要學習讓來電者感受到我們的同理心。嗯，我想，我知道該怎麼準備今年的義工培訓教材了！

周偉倫 社工 (加入生命熱線一年)

”

“

時光荏苒，我在明愛生命熱線擔任輔導員已將近三年。回頭看去，三年前的身影彷彿就在眼前，那時的我對輔導員工作充滿了好奇與不安，一方面是對於即將投身的工作感到雀躍，但另一方面亦擔心自己的能力是否勝任，三年年的時間漸漸流逝了。如今的我，除了保留著當初的那份初衷，更感覺到作為一名熱線輔導員身上的壓力和責任之重大。

每一個的來電，求助者都有不同的故事。我們的工作，就是聆聽這些陌生人的故事。透過電話中的聲音，讓來電者不再有孤獨的感覺，讓他們負面的情緒可以得到出口。雖然我們並未能真正處理到來電者所面對的問題，但我一直深信，只要用真摯和接納的態度，來電者會感受到我們是與其同行，希望當事人能以勇氣面對改變過程中可能的傷痛，踏出成長的步伐。

事實上，表面上看似類似的問題，但因為每個人都有不同的經歷，因此要明白他們的感受，必須從當事人的主觀世界出發，輔導員的心理素質便至為重要；我們是否存謙卑的心去了解人？我們能否洞察問題背後的內心掙扎？我們能否從悲痛的經歷中看到生命的曙光等，這些都是一個輔導員必須學習的，也是輔導中常常強調的『同理心』。有人說，輔導是兩個生命的相遇發揮著互相影響的作用，輔導員與受輔者相遇皆因緣起，兩者透過對話，一同走過迷惑、失望、痛苦的歷程。過程中並不如服藥般立刻見效，甚至會經歷着不同的打擊。能成功改變，靠的不是千百樣的方法，只是堅持破舊立新的決心。輔導員與受輔者互助扶持，爬過令人生畏的高山，到達人生旅途的分叉路。

「生活總是讓我們遍體鱗傷，但到後來，那些受傷的地方一定會變成我們最強壯的地方」

古慶祥 輔導員 (加入生命熱線三年)

”



# 義工成長

## Transformations of Volunteer

### Anna // 第二十三屆義工

回想起剛剛在生命熱線接聽電話的時候，當時的心情既興奮又擔心。興奮的是因為自己能夠堅持學習而成為正式的義工；擔心的是怕自己的能力及經驗不足，影響來電者的情緒而有反效果。

當值數月後，自己的思維又有另一想法——就是感覺自己走到十字路口，不知如何是好。一方面是感覺我所做的是沒有作用，是幫不到來電者；同時亦恐怕接收負面情緒太多，時間久了對自己亦都不是好事。另一方面亦發現，現時的社會有很多需要人幫助的人，而很多時他們需要的不是有人和他們解決問題，而是有人能夠理解他們的感受。因此，當刻自己都很矛盾，在這些想法中徘徊。

有一次當我當值時，同一位來電者談話完畢後，腦海中突然『叮』一聲；突然，我的問題得到了答案。我感恩我現時是接到來電者的來電而不是來電者，做這份工作不是要表示自己比他人好或彰顯自己有能力幫助人的自我滿足。而是抱著同輩身份去聆聽他人的感受。因此，只要盡我的能力嘗試去理解他人，縱未必能幫助他人，相信亦能轉達關心的心意。想通了當刻真是好舒服。

另一方面，當我聽得越多來電時，亦有更多的感觸。借來電者的生活提醒自己感恩現時所擁有的。因此我好慶幸能夠做到熱線義工，因為我的得著比失去的多。

### Kat // 第二十三屆義工

曾經有義工問過我，這麼多不同種類的義工，為何你會選擇成為熱線的義工？我當時笑著說，因為這裡不用見人。

以前的我好介意別人的目光，擔心自己做得不好，希望做到大家眼中期望的自己，久而久之自己對自己失去了信心，唯有更加勉強自己。當時我認為，不用見人就意味著不用刻意迎合，不用勉強自己做一個好開心的樣子去滿足其他人。其實每一個人，當離開了自己的安全網，都會戴著一個面具，當遇到問題挫折時，面具的厚度也會增大，當到一定程度，即使在朋友或親人面前也不敢卸下。可能因為這個原因，人與人之間的隔膜亦越來越大，久而久之造就不少社會悲劇。

但是，當後來學習聆聽後才知道，電話亦一樣聽得出對方的心情，我們必須學會聆聽，用心去聆聽，了解對方當時的情緒，才讓他同樣感到被受尊重。而在我明白這一個道理之後，我再一次問自己，是什麼原因令我選擇成為熱線義工的呢？最終理由還是同一個「因為不用見人」，因為電話另一頭的那個人不用見人，這樣他就不用擔心自己被別人知道而不敢說話。

我眼中的熱線就像一個保護傘，讓他們可以較安心的除下面具，把心中的憂慮想法都表達出來，可以靜下來察覺自己的問題、開始正視和面對問題是幫助自己的第一步。我認為社會上很需要這樣的渠道，同時亦很需要有人願意付出時間，付出努力去讓有需要的人明白有人明白他們的想法。這就是我選擇成為熱線義工的主要原因。

不知不覺在生命熱線服務了兩年，這兩年我都過得很充實，在這裡收穫到的除了有電話輔導技巧外，我覺得更多的是人情味，由當初

上培訓課程，經過一輪考核，到正式成為義工，中心的職員及其他義工都給予很多支持和鼓勵，我們的關係可以說是“亦師亦友”，我們會互相交流分享，又會互相支持鼓勵，在熱線大家都會很投入，這種氣氛令自己心境亦越來越開豁，我很喜歡現在的自己，我想這也是我選擇繼續在熱線服務的原因之一吧！

回想起剛剛在生命熱線接聽電話的時候，當時的心情既興奮又擔心。興奮的是因為自己能夠堅持學習而成為正式的義工；擔心的是怕自己的能力及經驗不足，影響來電者的情緒而有反效果。

當值數月後，自己的思維又有另一想法——就是感覺自己走到十字路口，不知如何是好。一方面是感覺我所做的是沒有作用，是幫不到來電者；同時亦恐怕接收負面情緒太多，時間久了對自己亦都不是好事。另一方面亦發現，現時的社會有很多需要人幫助的人，而很多時他們需要的不是有人和他們解決問題，而是有人能夠理解他們的感受。因此，當刻自己都很矛盾，在這些想法中徘徊。

有一次當我當值時，同一位來電者談話完畢後，腦海中突然『叮』一聲；突然，我的問題得到了答案。我感恩我現時是接到來電者的來電而不是來電者，做這份工作不是要表示自己比他人好或彰顯自己有能力幫助人的自我滿足。而是抱著同輩身份去聆聽他人的感受。因此，只要盡我的能力嘗試去理解他人，縱未必能幫助他人，相信亦能轉達關心的心意。想通了當刻真是好舒服。

另一方面，當我聽得越多來電時，亦有更多的感觸。借來電者的生活提醒自己感恩現時所擁有的。因此我好慶幸能夠做到熱線義工，因為我的得著比失去的多。



不知不覺生命熱線已踏入第三十個年頭，相信在這三十年中，有賴各職員及義工的付出，令服務得以運作，甚至發展得越來越好。而我就是有幸為生命熱線付出的其中一位義工，而我與生命熱線的邂逅，不像連續劇那樣轟烈，也不如小說這麼淒美，大概就如一般義工一樣，看到街上的海報單張，或通過朋友介紹而報名。

回想約兩三年前，當時是一個心理系學生的我，由於苦惱自己不像社工系的學生，有校方安排實習，所以一到21歲，就報名加入生命熱線的義工。當時的我，一心希望能在熱線中取得一些輔導的經驗。經過漫長的課程、生活營、實習及評估，最終成為正式義工，接過證書的那一刻，那份喜悅並非一筆一墨能形容。而當時我亦只想大叫一句，「我得左啦！」

在熱線中，我陪伴過不少來電者，傾聽過屬於他們的故事。起初接電話的時候，由於技巧還很稚嫩，經常被來電者帶著遊花園，每每結束一通電話就筋疲力竭，精力耗盡；有時又會在接聽一通電話之後，發現自己的無能，後來通過經驗累積及技巧訓練後，當來電者離題時，懂得將話題拉回問題重心，而且通過心態調整後，明白到每個來電者都有解決自己問題的能力，而我們能做的，就是疏導他們的負面情緒並引導他們去思考，發現出解決的方法，以及因應情況，提供適切的社區資源。

而最令我深刻的一個來電者是一位中年女性，她來電不久已表明她被她的問題困擾得想自殺，可能一般大眾聽到她的問題，都會覺得她活該；到達今天這一境況是她自找的，她應有此報，但同樣，我亦相信她做出這樣的事，背後必定有一個對她來說相當重要的理由，我能夠為她做的就是去聆聽、同理、陪伴與支持，最後這位女士亦願意暫時放下自殺的念頭，並留下聯絡方法讓職員跟進。至於這位女士之後如何，我不清楚，但我相信每位來電者，不管他有多絕望，不管她多想了結自己的生命，只要他還願意打這通電話，我就深信他還抱有一絲改變的希望。因此，我相信這位女士也一樣，現在在某處努力為自己作出改變。

在未來的日子裡，我相信我仍然會接觸到不少來電者，聆聽他們的故事，協助他們解決自己的問題。我知道這樣的工作絕不容易，有時會為我們帶來喜悅，有時卻為我們招來無力、沮喪，但我仍然會抱著努力，用心，堅持，永不放棄的態度，去完成作為生命熱線義工的工作。引用聖嚴法師的一句說話：「人生不如意事十之八九，所以碰到順境，這是反常；碰到有挫折、打擊的逆境，才是正常。」最後，希望生命熱線的發展能越來越好，繼續為每一位來電者帶來陪伴與支持，協助他們走出黑暗。

每次聽到電話聲響起，心裡都會對來電者的身份和故事感到期待！因為不一定是傾訴“我今天心情不好”“我很苦悶”等等，有時候，內容是我意料之外的。

遇上開心的分享，當然有輕鬆的感覺，因為我大致是一同感受對方的快樂就完成任務了。而當面對著長期未能釋放負面情緒的來電者，多少我感到無力，因為我除了聆聽、同理心，便幫不了甚麼。我擔心長此下去，會影響義務工作心態，所以我時不時會反問自己：當加入熱線的初衷是甚麼？而每次回想起這個原因，我又會再有堅持下去的力量。

記得在某深夜，我與幾位義工們相約了預祝節日，並帶著熱燙燙的小食步回中心。正當準備進餐時，剛好一位年輕人來電，並回憶著上年他與女朋友共渡佳節的場景和感受。整個氣氛都很溫馨，彷彿彼此都在同一場景下。我心想差不多到了傾談尾聲之時，年輕人告訴我，他的女朋友因他駕車發生意外而造成傷勢，各種感受交集，使同時受傷的他未能到病房探望…。接聽熱線就好像一齣電影，以為它平淡，卻可能即將進入緊張情節；以為很輕鬆嗎？卻可能只是準備交代重點的前奏。作為義工，我要有著準時轉換場景的準備。

還記得有義工提醒過：“我們是義工，可以盡全力但非全能，在服務時必需清楚我們的能力和份，聆聽後的情緒放在「中心」後才離開…”。的確，每當聽到振盪心靈的經歷，難免有自己的想法和感受，有時會心急氣憤、難過、驚訝、振奮、安慰…。儘管義工生活會有著這些情緒反應，同時必須提醒自己：我們都不知道對方是誰，卻因我們都是需要被別人了解和關心的，今天，我們在大氣中有緣遇上，就珍惜這個可以助人的一刻吧…





## Candy // 第十八屆義工

我在生命熱線做義工已經數年，記得有一次回去中心當值，因沒有求助電話，便拿起相簿，看到以往曾舉辦過的活動，分別有慶祝節日、旅行、往外地參觀、生活營等，頓時憶起了以往很多歡樂的情境，同時又發現有的義工仍然在生命熱線服務，但有的已離開了生命熱線，於是腦海中便產生了2個疑問，義工如何才會選擇生命熱線作為他(她)的終身義務工作？而中心又如何吸引義工繼續願意留下為市民服務呢？

我個人認為如果義工能得到滿足感、對義務工作感到有意義、被認同、有歸屬感、能發揮所長、有培訓機會、中心能重視義工及其意見、義工遇到情緒困擾或困難時能得到舒緩及支援，如果中心能滿足以上的條件，我相信義工很願意留下。

中心可以做些什麼來吸引義工留下，我認為能讓義工學以致用、嘉許義工、節日聯歡、團體活動建立團隊合作的精神、能善用義工

所長、有培訓及參觀交流學習的機會、聆聽義工的意見並給予回饋及跟進、主動關心義工及給予情緒舒緩和協助義工解決義務工作上的問題。但如果中心未能滿足一些義工的需要，那麼為何他(她)們仍然願意留下，我相信是無私奉獻的精神、不求回報的情操及以市民的利益作為重要的考量因素。

回想起當初我加入生命熱線做義工，期望可以學習到一些知識及技巧，可以助己助人，並希望自己的人生過得充實及有意義。在過往的日子裡，每當職員及義工離開熱線時，總會感到泄氣及可惜，但現在我覺得從正面的角度看，他(她)們在培訓的過程中能學習到的知識及技巧，例如有積極的聆聽、同理心的運用和提高識別對自殺危機的敏感度，適時作出危機干預等，我覺得無論就其個人而言或對其身邊的人也好，應能影響自己及別人更能珍惜生命；另外，我感到熱線就像播放著關愛的種子，我希望關愛的種子得以繼續傳承下去。

## Joice // 第七屆義工

明愛生命熱線30周年了，像男子30而立，進入一個成熟壯年期。

不經覺在熱線已十多個年頭，有幸目睹了中心的成長階梯。

明愛生命熱線主要的服務是聆聽來電者的傾訴，給他們一個即時的情緒舒緩。起初，中心的職員祇有兩個社工和半個文員，社工還要做外展工作，所以當時服務很需要義工協助。每年的義工培訓亦造就了許多人材，且有不少的義工因為這份義務工作，日後也投入了社工的行列。

成立初期，義工流失的情況都頗為嚴重，於是熱線參考香港的熱線義工組織，開始成立義工小組，設立組別制度，加強義工間彼此支援和關懷、增加義工間的凝聚力。自此，義工隊伍遂穩定下來，陣容擴大，成為服務的主力。

中心成立24小時服務後，社工職員人數增加了，和義工合作無間，成為一支優秀的服務群體，為需求者提供服務。

需然表面上當義工是付出了時間和精神，實際得着良多，包括培訓學習，聆聽溝通技巧，成員的友情，衝破自己圈子的侷限等。

在這服務的過程中，我感到人間有情，處逢生，不相識的陌生人，也可以成為傾訴的對象，熱線可給他們一點精神支持，也感到來電者對我們的信任，相信我們守秘的承諾。都市繁華，社會富裕，人際關係越趨複雜，找一個安全、願意接納的傾訴者不易，熱線的需求有增無減，給殘酷的現實中一絲和暖，喜聞來電者獲得情緒舒緩和成長。

透過來電者的情緒、處境、痛苦、困惑中，讓我可以認知到不同階層的狀況，跳出自己的局限，擴大個人的領域，增加更多的諒解，廣寬了自己的胸襟。也讓自己成長，找到了人生意義的方向，感謝熱線的無形給予和生命啟發，並成了我生活的部分，難捨難離。





## 心聲寄語

### Acknowledgements



回顧過去的工作和成就，期間五味雜陳，由成立初期的艱辛、發展期間的起跌、陪伴生命時的悵然若失，再目睹他們重新展翅、翱翔天際的過程；均讓我們感到生命的可貴。生命熱線堅信我們的工作，有助守護澳門市民寶貴的生命，燃點生命的燭光。

適逢生命熱線三十周年的活動，在此感謝多年來社會各界的支持和信任，與我們伙伴攜手讓澳門社會變得更和諧和溫馨，彼此互相守望相助，在未來的日子裡，寄望我們能與大家一同承先啟後，猶如今年的主題「回顧·傳承」，繼往開來。

冀望社會上的朋友和我們一樣，以喜樂滿足的心情，展望明天；讓生命熱線成為大家心靈上的嚮導，伴大家走過人生中不同的階段，品味生命中不同的味道。亦讓生命熱線成為大家心靈的庇護所，陪大家去追尋雲上的太陽，目見風雨後的晴空。

365日，天天無休  
再會  
2014年秋

#### 澳門明愛 生命熱線

##### 編輯資料

出版：澳門明愛 — 生命熱線

督印人：潘志明

主編：黎妙玲

編輯小組：古慶祥

王巧瑜

義工團隊

設計及排版：余詠芝、歐陽倩衡

印刷：利文印刷公司

版次：第一版

發行量：300本

出版日期：2014年11月

地址：澳門岡頂前地1號A

##### 聯絡資料

地址：澳門岡頂前地1號A

24小時服務熱線：(853) 2852 5222

電話：(853) 2893 9836

傳真：(853) 2848 4067

電郵：

- [hotline@caritas.org.mo](mailto:hotline@caritas.org.mo)

- [lifehope1984@gmail.com](mailto:lifehope1984@gmail.com)

網址：

- [www.caritas.org.mo/zh-hant/service/youth-and-community-service/life-hope-hotline](http://www.caritas.org.mo/zh-hant/service/youth-and-community-service/life-hope-hotline)

- [www.life-hope.org.mo/](http://www.life-hope.org.mo/)



