



The Samaritan Befrienders Hong Kong
香港撒瑪利亞防止自殺會

Listen · Company · Care · Grow 聆聽 · 同行 · 關愛 · 成長

香港撒瑪利亞防止自殺會

60
周年紀念集

流光
隨

荃

香港撒瑪利亞防止自殺會



60

周年紀念集



流光隨

卷

目錄

主席的話	6
總幹事的話	9
熱線中心主任的話	11
撒記的懷舊相片	13

撒記——生命故事

沒有白過的日子	18
我的撒記收穫	22
當自己變成求助者	24
撒記十年	30
上下而求索——與生命同行	32

撒記——難忘個案

以心聆聽	38
深刻的記憶：生命攸關	42
一個遺憾讓我繼續前行	45

撒記——一句深刻的說話

同行十五年	50
當義工不是一種奉獻	53
義工生涯的得著	55
一句刻骨銘心的說話	58

撒記——個人反思

意料之外的學習	62
感恩我們遇上了	64
隨喜隨緣	66
同、伴	68
從求助者看到我自己	70
「我更想死！」	72
甘心聽下去	76
義工生涯的反思	79
先講心情，才說事情	81
助人自助的得著	84

主席的話

以主席及同是熱線義工身份執筆時，過往 34 年在撒記（本會會員對香港撒瑪利亞防止自殺會的暱稱）的各種回憶片段，亦一一湧現！

我於 1985 年投考撒記第 14 期義工訓練班，經過一年訓練及實習期，於 1986 年正式成為熱線義工。本會一向以義工為管理及熱線服務核心成員，而當年我加入時，只有一位文職同事、一位在會內留宿的長者職員及約 80 名義工。

那個年代正值不少學生因「香港中學會考試」失敗，感到前路茫茫而選擇自殺。每一篇的新聞報導，也震撼著每一位香港人。本會當時亦責無旁貸地為每年應屆會考生開設重點臨時熱線服務。因我曾任職教師，所以正式成為熱線義工的翌年，便被邀及委任加入理事會協助籌備一年一度中五會考生輔導熱線服務，籌劃招募及培訓中六以上學生於放榜期間當臨時熱線的義工。亦在放榜前半年，向全港學校發信查詢預科及重讀收生資格，從而整理及編製「中五出路資料冊」！每年那段時間可說是全民皆兵，十分忙碌卻又難忘，大家除仍要肩負接聽熱線外，還耗盡私人時間在短期時間內共同把這非常重要的任務完成。前輩

無私的投入及以身作則，實令我動容。從那時起，我已不自覺地把撒記當成自己的第二個家！

除了我對撒記有家的那份難以割捨的情感外，相信不少會員也有同樣的情懷！從本會至今仍擁有不少令我們引以為傲的資深義工就可見一斑！按去年統計，全會 290 名義工中，其中服務達 40 年以上有 5 位，30 年以上有 11 位，10 至 20 年亦接近 80 位，可見他們對本會服務的熱誠及堅持從未退減，而其中更有不少仍肩任新學員的訓練或實習導師，分享他們累積多年的寶貴經驗，並把撒記以義工身教的傳統，代代相傳！

「助人自助」一向是助人者的重要理念，而在撒記，我相信有不少義工也和我一樣，當透過一段時間投入服務後，內心深處會生起另一演譯，那是：透過助人的歷程，同樣地使自己得到啟發，對自己或身邊人的情緒觸覺更敏銳，從而更懂得關顧自己及擴展至身邊人，甚至是偶遇的陌生人。過去 60 年先後接近 2,500 人次參予本會義工訓練課程，當中不少因家庭、工作關係或個人情況而選擇中途離開，但不少仍有聯繫的已離開義工常與我表達他們感恩人生中有過在撒記當義工的日子，那些經驗令他們更能

總幹事的話

積極地面對自己人生的各種挑戰。事實上不少義工待生活情況及身心安頓下來時，仍會選擇再次接受培訓，重返我們的大家庭。

今日撒記已由一個熱線服務機構發展至提供多元化防止自殺服務的志願機構！而熱線服務仍一如既往，守在第一線。面對未來，本會仍會秉承好撒瑪利亞人的精神，陪伴每位有需要我們服務的人士跨越困境，更以創會人杜學魁先生的心願為持續目標：將我們撒記義工的光輝，燃點至香港每一角落！

**香港撒瑪利亞防止自殺會
理事會主席**
周婉芬

一份工作有九年時間，在現今世代來說，可以說是頗長，但對比香港撒瑪利亞防止自殺會六十年的歷史，我的九年，就只是見證了很小的一部份。作為本會的第一任總幹事，加入本會工作是一個很不一樣的體驗，尤其發現熱線義工就是本會的會員，而理事會成員是由熱線義工中選出，這與一般的社會服務機構很不一樣。在其他機構，你不會容易見到一個二百多人的義工團隊、一些堅持超過三、四十年仍會定期到中心做服務的義工，以及一個監管義工服務的完善制度，但在這裏我們可以看得這些人和事情。

要在本會擔當義工，其實不是一件容易的事，除了要滿足服務數字上的要求之外，要聆聽情緒受困擾的人的故事，疏導他們的負面情緒，其實會為自己帶來很多的負擔；另外，有些重複的來電，也會使義工感到困惑及沮喪，質疑自己是否未能幫助到對方。故此，義工服務的心理壓力真的不小，但我們的義工卻不問回報，只顧付出，周而復始地為大眾提供情緒支援服務，我為本機構有這群不一樣的義工而感到驕傲。

當社會每日在變遷的時候，我們的情緒支援服務亦需要作出調整，而義工們的配合是必需的。比起任何其他資源，好的義工更值得我們珍惜，他們是這個服務最重要的資產。

香港撒瑪利亞防止自殺會
總幹事
曾展國

熱線中心主任的話

很榮幸能夠參與撒記六十周年這個具紀念性的服務年份，這真是一種緣份。回想當初加入撒記這個大家庭，面試的情景仍歷歷在目，轉眼間已經九年了。這九年間，撒記與我是一同成長的。撒記見證著我由熱線中心社工到熱線中心主任，這段期間我訂立了人生方向，也建立了自己的家庭；同時間我見證著撒記各項服務的提升、搬遷與擴展，她也是一步步的成長著，就如一個生命體般有呼吸、心跳。

在籌備這本分享文集期間，翻閱了一篇篇義工的分享，每一篇都是義工在撒記的故事，是他們義工生涯的一個深刻片段或是一個服務小總結。當中有多篇文章都讓我產生共鳴，甚至有部份義工經歷是我親身見證的，好有親切感，這些都是他們在撒記裡的記憶、痕跡。

一間六十年的老字號，好比一杯陳年普洱茶，在不同的人生階段去品嚐這杯茶，會得到不同的味覺、體會與領悟，每人都會有獨一無二的體會。有人品嚐她的「純」、有人吸收她的「滋養」、有人享受卸下生活包袱的品茶空間。這裡的每一篇分享都是獨一無二的，因為熱線中心的工作不純粹是接聽電話，而是義工用心付出、投入，大家的情感集結，讓她有了生命、情感。

撒記的懷舊相片

朋友常說笑這個老字號是一個生意越興旺，代表社會越多不幸的服務。但我的看法是生意越興旺，代表我們紓緩了社會上越多的負能量。在這裡我祝願撒記能一直陪伴著有需要的人過渡低落的時刻，服務不斷成長及越變完善。

香港撒瑪利亞防止自殺會
熱線中心主任
丘鴻生

1 香港撒瑪利亞防止自殺會的誕生

香港撒瑪利亞防止自殺會（撒記）早於1960年7月成立，創辦人是杜學魁先生，原名「防止自殺會」，乃當時亞洲同類組織之首創。杜先生與慕光中學的幾位老師本著對人類真、善、美的信念，並發揚聖經中撒瑪利亞人熱心助人的精神，用愛心及耐性，以書信形式解答求助者的各種困擾。

香港撒瑪利亞防止自殺會創辦人杜學魁先生
(左1)及其太太葉錫恩女士(左2)



2 撒記第一位職員



本會第一位受薪職員兼義工趙孔煥先生，1965年加入撒記後一直服務撒記至1997年離世。大家都稱他作趙伯，他對撒記服務及撒記義工有莫大的影響，深受大家愛戴。

3 撒記的懷舊相片

因應香港撒瑪利亞防止自殺會的服務發展，熱線中心會址由成立至今已有多次搬遷。



樂富老虎岩會址
(1965年-1985年)



順利村會所
(1985年-1996年)



1996年彩虹邨熱線中心正式啟用至今

4 熱線電話房的演變

樂富老虎岩會址



順利邨會址

彩虹邨會址



撒記——
生命故事



沒有白過的日子

撰文：Joyce

記得 80 年代的一個安坐家中看電視的晚上，一段黑巷狂奔的撒記宣傳片及片末的金句：「窮途未必係末路，絕境也可以逢生」使我對撒記服務留下不可磨滅的深刻印象！

想不到不久後的一天，一位我任職教師時的同事傳來一個訊息，我班的一個學生，在往長洲的渡海輪上跳海身亡，霎時間的震驚和悲痛，至今仍有餘哀！80 年代中偶然在報章上看見撒記招募義工，也許是基於一份內疚或遺憾，我沒有半點猶疑便寫信申請，幸被取錄，經過為期一年的培訓和實習，於 1986 年底，我正式成為撒記義工的一份子！

我加入時，撒記是一個全由義工肩負行政、管理和熱線服務的機構，祇有一位文職同事及一位和藹可親但說著我常聽不懂的濃厚北方口音的留宿長者職員趙伯！猶記得初踏入順利邨的舊會址實習時，每次都是戰戰兢兢地走入電話房，然後帶著挫敗和忐忑心情走出來，在近乎失神的狀態下，聽著組長對我處理技巧方面的意見和溫馨提示。那時趙伯總會和藹地安慰我，拍拍我肩膀示意加油！

「每一位來電者，
都是我的人生導師。」

第一年接聽熱線的日子，發覺要做一個稱職的聆聽者實在不容易，有時還會跟著求助者的情緒走，那時雖有組長及同組的組員鼓勵，仍懷疑自己是否適合！當時有一位訓練組長告訴我：技巧是要透過經驗累積的，有些人可能接了一百個電話後，才能找到少許成功感！我當時心想：好難啊！我還可以撐下去嗎？

在掙扎和質疑自己能力的時候，我被邀請加入當時的委員會（後正名為理事會），出任內部聯絡幹事，基於少許逃避接聽熱線心態，我欣然接受！從此，我服務重點便大比例地由接聽熱線轉了去行政及與會員溝通方面。也許我比較擅長這方面工作，接著的十多年，我先後再出任過公關、出版及副主席等職位，擴闊了我生活的層面，更不時代表會方出席公開講座、傳媒訪問甚至以非專業的熱線義工身份，參加學術研討會！意外的是，透過這些經驗，再接聽求助電話時，自信心強了！

1997 年，因工作地點搬遷至當時尚是荒蕪及交通不便的赤鱸角，加上亦搬家相就，需適應期，我便離開委員會而祇專注於通宵更的熱線服務。在那段時間，我亦先後報讀了心理及輔導學位課程。但同一時間，亦因家庭及父母健康問題而令自己情緒低落，更為助人而不能自助感到沮喪。

記得一次完成通宵更後，早上打開撒記大門離開時，一線金黃色的陽光直射入眼簾，剎那間豁然大悟：是的，黑夜之後就是黎明。腦內又即時閃過另一位曾經歷生意失敗的同工一番說話：「無論自己在別人眼中如何不濟，但回到撒記當值時，覺得自己仍是一個有用的人！」對的，在撒記的義工服務裏，往往讓我找到自己存在的意義，亦令我在人生低谷中，接受和面對自己的軟弱！

我於 2011 年重返理事會，正是十年人事幾番新，撒記已開枝散葉，除熱線外，更開設了由專業社工負責的自殺危機處理中心，有中、高自殺危機的來電者，可得到即時轉介至同機構的專業社工處理，更有生命教育中心專注青少年及學校的防止自殺工作，但熱線仍是堅守着生命的第一度防線。

記得一晚通宵更，一位女士哭訴了個多小時，待情緒稍安定下來時，她說：「在打出這個電話時，我已決定如果沒有人接聽或轉往留言信箱的話，我就會從家中跳下去！」生、死，真的僅在一線間！

另一深刻的傾談是在最近疫情及社會經濟逆轉下，哭著的來電求助者說：「在今時今日，竟還有人願意聽我講，真的很感激！」那刻我內心與她同樣感恩，因能伴她走過當下苦痛的一刻。

2020 年 7 月是撒記成立 60 周年，回頭一望，不經不覺我已加入機構 33 年多矣。數不清與多少位求助者曾有一線之緣。但他們訴說的每一個自身經歷和當刻的傷痛，都帶我走出自畫的生命框框，令我明白每一個人的苦，都是獨一無二的，甚至有些還以訴苦成為活下去的支撐點，他們需要的，往往祇是一位適時出現的聆聽者。可以說，每一位來電者，都是我的人生導師。

若問人生有幾多個十年？我真的不知道，但肯定的是：我在撒記當上義工的這三十餘年，都是沒有白過的日子！

我的撒記收穫

撰文：Mink

成為撒記義工有廿多年的時光，請不要詫異，也不須好奇，但凡在這裡做了多年的義工都幾乎會說：「在撒記做義工，收穫的比付出的多」，趁著撒記六十周年的大日子，我好應該給自己的「撒記人生」做一次回顧。

初入撒記的數年，連做人都不太懂的我不斷在聆聽技巧上斟酌，與求助者的每句對話，就像打乒乓般球來球往，我的提問、他的回應，都是互相呼應的。「撒齡」超過十年之後，我再也不必在技巧上刻意砌詞造句，技巧深化後就可以就著求助者的狀態我口講我心，不過會特別用功在各方面的分析工作上，求助者的性格和成長經歷如何影響到他的想法和行為？求助者一句似虛還實的話蘊含了什麼意義？我會不斷思索當中關連，然後就像一面鏡子般反映出來，讓求助者把自己和事情看得更清晰立體。自「撒齡」到達廿年後，我又好像進入了另一個階段，透過聆聽別人的故事去領悟自己的人生。

「雖然人生並不順利，
但因為撒記，我懂得好好生活。」

資深義工所謂的「撒記收穫」到底是什麼？相信人人的都不盡相同，大抵都是從熱線服務的求助者身上得到的一些體會和信念，不過這些收穫並不像按年資頒個獎般具體從 AGM 帶回家，它其實是無形的，必須待你在經歷上有所體驗和反思才會明白。那就藉此跟大家分享我的「撒記收穫」吧。

最近幾年，我不幸（可能是有幸）接二連三地經歷了一些生離死別的傷痛事情，失去很多很多，儘管如此，我都能好好的過渡了，正因為「撒記收穫」！多年來眾多求助者的負面人生故事給我轉化並累積了很多正能量，因為他們，我學懂了珍惜與陪伴；因為他們，我明瞭並容許自己釋放情緒不壓抑；因為他們，我更做到了盡情去愛，亦能在適當時候豁然放手。雖然人生並不順利，但因為撒記，我懂得好好生活，並且感到幸福！感謝！

當自己變成求助者

撰文：牛丸

2018年頭，是切身感受和體會的一季，亦從未預料過自己會在黑暗中渡過。

被絕望籠罩・深切體會求助者的心情

在我身邊有一如親人般深交的朋友，朋友本身患有心臟問題，已到達即使走兩三步也會喘不過氣的程度，看在眼內的我，雖感難過，但亦明白當中的無能為力，而事實上，我倆均早早開始建立著會訣別的心理準備。最後，朋友決定做手術，結果如天氣般不似預期，是朋友覺得較死亡更不能接受的現實。

就是彼此了解明白，心痛的感覺就更強烈。自我知道結果那刻開始，這些感受在靜處時不定時出現，而最痛就是在手術之前自己曾對朋友作過的鼓勵，因而產生了很多的歉疚。兩天後，我如常回撒記當值，在當值過後的某機緣巧合之情況下，「我有不妥」這事被兩位同工察覺，同工用不同的方式期望了解我的困擾，我確實感受到其樂意聆聽和關懷，只是似乎明白自己的心情，未開始講，就有一股不能控制的情緒湧現。

然而，事情才正式開始。縱然我努力調整和尋找自處之法，但理性和感性的交戰，使我開始看不清自己，覺得自己非常陌生，亦對自己失信。感恩的是，我知道有兩位同工仍等待著做我的後盾，同工的不介意，確實是一支強心針。

其後的某一個星期五晚上，我再去了探病，當時朋友仍未能說話，但卻作了些動作和眼神回應，令我清晰知道如朋友以往說的一樣接受不了現況，並表示著現在感覺非常難受，那刻我亦心碎了。我開始討厭自己有的同理心，質疑自己的關心是否反做成別人的傷害，那種無力的挫敗感使我很想放棄繼續找方法去治癒自己的心靈，確實已很累很累。當時我忍痛去到海邊，眼淚已不由自主地流，之前去到海邊，可使我平靜，但當刻我卻覺得好冷好靜好寂寞，望著漆黑一片的大海，感到像有股魔力想把人吸進去一樣，此刻深深明白到有些人會選擇輕生的原因，因為若少一點理性的話，其實那魔力是充滿誘惑……坐在海邊，我只想平靜自己，可惜內心充滿掙扎，亦忐忑著應否求救。我用震顫的手拿起電話，想著應打給誰呢，知情的兩位同工？甚或打回會的熱線？但原來簡單的按鍵亦需大勇氣。

猶豫多久，深呼吸後忍住淚水，終致電了給其中一位同工，惜未能接上，迎來一份又一份的失望。吹著冷得刺骨的海風，腦海除不停叫自己冷靜外，心中還佩服著各求助者致電熱線的勇氣，同時亦真正了解到電話未能接通當中帶出的不安。一小時的海風實在太冷了，亦頭痛了，強迫自己回家了。

走進牛角尖・嘗助人不能自助的壓力

接踵而來的就是睡眠障礙，身體自然地睡一小時醒兩小時，醒了不是情緒就是畫面，完全不清楚腦袋在做甚麼，我真的感到害怕因從未試過睡覺時會這樣。日復日，身心已疲累不堪，感覺身體像沒有靈魂般，而腦海只給我唯一的訊息：心既已碎掉何苦仍要修補呢？然而兩位同工並未把我忘記，總送上應急的藥物，好讓我拾獲一刻的喘息。我一直都沒放棄過治癒自己，但往往情況在不停演變，連自己都不知如何入手，而我亦無再刻意找原因或方法，身心太累了，唯勉勵自己接受這個不同的我，期盼有天可安睡。

再次返到會中，有三位學員要接報，我非常樂意，並且讓對方感到舒服和有得著，看著三位的笑容，不知為何在我心中反而覺得自己無用，可以幫到人但連自己都幫不上。及後的日子，開始出現胸口痛，我亦覺得是理所當然，因這樣的睡眠質素，身體又怎會沒問題呢。此刻，從未意識到這胸口痛是與心底裏頭的情感有關係。

直至有次與求助者面談，求助者為朋友的狀況著急，聽後有感那求助者的朋友十分像我，看著求助者擔心緊張的神情，真的觸動了我，想起愛我的人若得悉我的狀況將會有如求助者一樣的擔憂。回家後，電視正播日劇，講述一位不會手術失敗的醫生患了難以切除的癌症，劇中醫生表示：「自己一直做醫生幫人，現在自己做病人，原來是這樣的可怕。」我非常有感……之後就是一連串身邊人為醫生所做的事，而尾段就有一句「我做病人都唔會失敗」，對我好像有些啟發。雖然自己稱不上甚麼，即使現在要做病人，我都不應該失敗，再加上如果連身體也頂不住，又怎對得起疼我的人？最後輾轉數天，終尋回久違的安睡，早上醒來奇怪地整個人放鬆了，而胸口痛亦消失了。

驅散烏雲天・珍惜能守護別人的機會

因為經歷，所以……

更了解選擇輕生的額外面

更欣賞求助者撥號的勇氣

更重視本熱線存在的價值

更體會電話能接上的重要

更知道要獨自面對的限制

更清晰己作為義工的執著

更發現身邊人無私的關愛

更感受同理和同行的力量

成為熱線義工是我的福氣，在患難中能擁有比他人更多的小天使，感謝沿途有「你」。願大家繼續互相守望，用生命發放光芒。

「因為經歷，所以……

更感受同理和同行的力量。」

撒記十年

撰文：佚名

人生走到半途，半失業、投資失利，要賤賣負資產渡過了好幾年難捱的日子，好不容易在 2008 年找到一份穩定的工作，工作生涯回復正常，每日營營役役，沒頭沒腦的忙，自覺人生除了做工為生計外，應該為自己的人生添一點意義。在簡單網上搜索後，選了撒記的義工課程。接受義工培訓實習，讓我們好好預備在前線為案主借出時間，借出耳朵，聆聽他們的訴說。

培訓過程期間和其他學員接觸，知道不同人為了不同原因參加義工訓練，多年後訓練內容過程都漸漸模糊，但當中有一個面談的經驗，至今仍然難忘。就在一個普通的晚上，我回到彩虹中心，當時我仍是一個學員的身份，正在實習階段，突然當值職員進來問有無同工可以接見一個求助人士。我和另一位學員膽粗粗就進入面談室與該位女士傾談。案主在外國打工，她在不知情下當上了第三者，因而不敢和家人朋友傾訴。在個多小時的傾談中，我和同工大部份時間只當個聆聽者，到最後案主選擇回到外國去面對她的情人。臨走時我們還和她擁抱，祝福她一切順利。在那個晚上我們扮演了一個朋友的角色，成為一個陌生人的「樹窿」。

多年後的今日，全球新冠肺炎大流行，超過 9 個月的疫情，人人自危。在危難當中我們看到人性的光輝，香港市民自救，捐口罩捐錢，幫助弱勢社群；在重陽節當日山火逼近動物庇護場，市民立即響應呼籲前往協助動物撤離。即使在疫情和社會事件紛擾下，每日都有好人好事在上演，亦提醒我要繼續努力，無忘初心，借出時間，借出耳朵，開展自己在撒記的第二個十年。

「無忘初心，借出時間，借出耳朵。」

上下而求索——與生命同行

撰文：Cleo Lau

第一次思考自殺這種行為，是在中學第一堂生物堂的時候。當時老師站在實驗室門口，在一排排裝著大小小因病夭折的胎兒標本前勉勵理想成為醫生的同學好好讀書。他指著其中一對握緊拳頭的手說：「他們都曾努力求生……」這時有同學指著走廊另一端盡頭的課室問為什麼那邊的門破舊且長期不開放，老師只是沉默不語，小息才告訴我們那裏曾有同學因讀書壓力太大上吊自殺。另外隔壁原有一個漂亮露天平台，那是全校陽光最燦爛的地方，擺滿了同學種下的小盆栽，卻因早幾年有另一同學跳樓自殺而一併封閉了。

聽完老師的話，周圍的同學都久久說不出話，那是我第一次聽到身邊人因痛苦自殺，心中生起無限的憐憫和悲傷，還有對生命的反思。短短一段走廊的兩端，卻承載了不一樣的生命之重。一端是曾經努力求生的生命，另一端卻是因痛苦絕望一心求死的生命。那些選擇自殺結束生命的人，該是承受了多大的痛苦，才放棄一個人求生的本能呢……

帶著對生命的思考和審視，我經歷了成長中的各種考驗、挫折，當中也遇上了很多香港學生經歷過的升學問題。日復一日的操卷、模擬試很容易令人疲倦，十分感恩學校升學輔導老師給予的支援、耐心聆聽和關懷，令這一段路走得不那麼辛苦。同時亦在我心裏埋下種子，令我生起助人的心，希望日後能延續老師耐心聆聽、給予他人正能量的精神，陪伴情緒受困的人，渡過最痛苦的時刻。

2017年我通過了面試並接受撒記三個階段的訓練。這對我而言是很大考驗，因為自己平時比較內向，特別是和陌生人傾談，需要更大的勇氣。但我明白案主也需要很大勇氣才會在情緒低落、甚至自殺前來電求助。他們已經踏出一步，我更需要鼓起勇氣不要害羞，向前多一步，才能更好地聆聽到案主內心所想，與他們建立信任關係，進而給予案主力量，與他們同行。每一階段的訓練及考核我都認真對待，按時完成，很感謝授課的資深義工和督導，不但向我們傳授、分享很多寶貴熱線技巧和經驗，還給予我巨大的支持和鼓勵，令我自信、獨立地處理個案。同時，他們亦言傳身教，用數十年的堅持和盡心盡力的態度向我詮釋了生命的意義。

還記得第三階段完結前的一個晚更，正值冬季，天氣異常寒冷，我完成了服務，休息室沒有人，我在那裏整理物品，穿上兩件羽絨，圍上頸巾。當時心想天氣那麼寒冷可能接下來沒有人回來當值通宵更。哪想到隨即便聽到開門聲，一位白髮蒼蒼的資深義工應聲而入。我內心頓時湧起很多的感動、敬佩，言語難以表達，我望著那位義工最後只輕輕地問聲好，並希望他注意保暖。資深義工抬頭與我對望了一下，那一刻我從他眼中看到的光讀懂了他善良、大愛、助人、無私奉獻的心，與我的心，以及撒記所有義工的心一樣，不畏嚴寒、風雨無阻，我們都凝聚在一起，此時此刻再不需要其它任何語言來表達了……

今年撒記已踏入六十周年，加入撒記成為義工至今雖短短數年，卻見證了我一路的成長。在助人過程中，我學習到如何成為更合格的聆聽者、關懷者，這也很好地應用在日常交談中，聆聽朋友時多接納、不批判，既讓對方感受到我的關心，重視他們的感受，亦減少摩擦。衷心希望撒記助人自助的精神能一直承傳下去，走向一個又一個六十年！

「不畏嚴寒、風雨無阻，
我們都凝聚在一起。」

撒記——
難忘個案



以心聆聽

撰文：Joyce

我於 1985 年成功被取錄入讀撒記第十四期訓練班，每次上課，除了重述外，當碰上語意簡述、情緒反映運用時，就覺詞窮，回應笨拙，自信心常感受挫。實習階段時，更常感力不從心，幸好透過每月一次組聚及個案分享，從組長及組員彼此分享自己的處理個案經驗時，除得到鼓勵外，更可從中偷師。

一直以來，撒記義工訓練就是以基本技巧：專注聆聽、語意簡述、情緒反映、提問、總結及七大助人原則等貫穿整個與求助者溝通的過程，但令我印象深刻的卻是在一次在職訓練工作坊中，顧問導師重點提及的聆聽態度：

- ~ 用心聆聽
- ~ 投入而不迷失
- ~ 關注當事人此時此刻的感受
- ~ 不要較求助者說得多
- ~ 如無必要，不要刻意發掘求助者不願意說的話題

這些教導，在早年連基本技巧都未能完全掌握的時候特別受用！

至今仍記憶甚深的是正式成為義工不久一個獨自當值的通宵更，第一次接到一個高危個案，一位男性求助者哭着表示婚姻破裂，身邊沒有親人，更沒有一個朋友可傾訴，覺得自己是被世上遺棄的人，就算他即時跳（樓）下去，也沒有人會關心在意！他撥打這個電話的目的，祇是希望死前（準備收線後跳樓）至少有一個人知道他做決定時是怎樣的孤獨和傷痛！

我那時真有點慌亂，經驗又不多，祇知道不能收線，但他拒絕做不自殺協議。當他要說再見時，已忘記了技巧的我本能地把握住最後一刻，告訴他我當下的真實感覺：「我不是你，我不敢說我的心能感受到同樣的痛，但我確知你的心真的很痛，雖然你覺得這世上沒有一個關心你死活的人，但我希望你知道，就算你被世上所有人遺棄，至少此刻你還有我！」

他聽後，靜默了。那一刻感覺很漫長，最終他「唉」地長長歎了一聲！我趕緊再懇請他做不自殺協議，若再有輕生念頭時要先致電給我（留下編號，那年代沒有 SCIC 而熱線亦無社工同事）。又靜默片刻後，他終於回應：感

謝在此時仍有我接受他，但不能承諾不自殺，不過可以答應我，輕生前會先致電給本會！收線前，我再三提醒他，要記得世上仍有我或任何一位撒記義工願意與他同行！

那晚再接不到他的電話，翌日我告訴了當時唯一的文職職員，留意任何找我編號的來電，幸好一直沒有。我亦每天翻看報紙，看看有沒有疑似是他的自殺新聞，至少那個月內都沒有！其後一位資深義工善意提醒我，當刻盡了力就要放下，否則就不能再在撒記義工路上向前行。是的，當事人擁有自己生命的抉擇權，至少他沒有再堅持收線後立即自殺，而我亦祇好在心內默默祝福他！

又一印象相當深刻的則是另一次講座的講者，提出一個讓我們思考的問題：若義工本身具有相關輔導專業或累積多年經驗，很快便發現來電者某些沒有說出來或可能不自知的核心問題，是否應即時技巧地引領事主去自我發現或索性直指出來？

講者認為重點是義工必須先判斷當事人的心理狀態是否已準備好接受，同時亦要考慮有沒有足夠時間替當事人「止血療傷」，否則即時「開刀」並將這些可能是「血淋淋」的發現放在事主面前，祇會令他面對更大的傷痛！

「技巧是輔助工具但不是手術刀，
用心聆聽求助者當下的心聲才是最重要！」

這是一個很重要的提醒：我們熱線服務的特質，就是要預期每次拿起電話，就是與求助者在彼此的生命裏，唯一的一次偶遇。技巧是輔助工具但不是手術刀，用心聆聽求助者當下的心聲才是最重要！

事實上，電話傾談是無法觀察求助者的身體語言，而說話在傳達訊息內容方面只佔 30-40%。我們要從聲音的輕、重、起、跌中找到對方的真正情緒，同時亦需靜心聆聽說話的內容、前後對事件陳述及情感用字方面的表達，背景聲音亦不能忽略，從而彌補失去的六成表情及肢體語言的訊息。我的經驗是從沒有捷徑或方程式，這些都必須在跌跌碰碰中、從接聽無數電話過程中累積經驗，祇要以心聆聽，必可找到自己處理個案的心得。

深刻的記憶：生命攸關

撰文：亞王

幾年前的一個下午，我接聽到一個求助電話，被當時的情況嚇得手心一直冒汗，真的是非常擔心她一旦突然掛線，跟著去自盡，將會成為我人生一個大遺憾，我將會背負這個罪名……我不想，真的不想……

來電的是一位女士，當時正懷着第二胎，翌日就是臨盤的日子，但是她表明不會讓腹中的女兒出生，她說自己的人生已經受盡苦難和傷害，不想這麼自私讓女兒出世，把她解決掉就是對她最好的交代。案主當時身處二十六樓的欄杆邊，她打算一躍而下，結束自己三十多年在這花花世界的短暫人生，也可以為她第二個女兒作出一個解脫。

案主的丈夫是職業司機，夫妻的關係非常疏離，有一個九歲多的女兒，由奶奶撫養。當家人知道案主懷有第二胎時都期望這個是男孩，並認同她生下來，但做產前檢查時得知胎兒也是一個女孩，丈夫即時表示不會要這個女兒，她的奶奶更不斷埋怨她、辱罵她，令案主非常難受，但她不捨得在肚內日漸長大的骨肉，當時決定要把她生下來！

案主在傾訴過程中陷入歇斯底里的情緒，未有停止過飲泣和痛哭……她覺得完全絕望，看不到自己生活下去的意義……她哭訴了約四十五分鐘，指工作人員都是幫不了她，不如讓她跳下去算啦！我當時很緊張，設法拖延，不停提問，只想能與她保持通話……

我想盡了任何的可行方案、支持點，她都一一摒棄了！怎麼辦？這時候案主再次邊哭邊提出工作人員幫不了她，算啦！就讓她跳下去吧！我的手心一直在冒汗……突然，我想到了一種很少運用的技巧——對抗法（confrontation），我希望能挑起她的良知和對大女兒的責任感，但知道那是何等困難和沉重的一種手法！

「我們就是要做好準備，
隨時接受這個挑戰。」



一個遺憾讓我繼續前行

撰文：Winnie

我說：「你剛才也承認了自殺解決不到問題，你只是逃避及不負責任！那我想問你，你這樣子去處理了自己，當大女兒日後明白了你是採取這種極端消極和逃避的不負責任的方法去解決問題，你可有想過會對她造成什麼影響？你想她以後也學你嗎？」我說完了，她嚎哭了一會，終於願意接受我為她做了自殺危機處理中心的轉介。

我想藉著這個難忘的高危個案，與同工們分享我們在處理個案時的心情，要掌握好技巧的發揮之餘，在緊急的情況下還是要動腦筋：電話不能被掛斷，要想法子打動對方的良心、惻隱心、責任心……只要她肯放低即時自殺的念頭！

這份熱線義工不是一般的義工，職務和功能非比尋常，我們就是要做好準備，隨時接受這個挑戰，好好地為社群服務。共勉之！祝願各同工身體健康！

時光飛逝，我成為撒記熱線中心義工已有五年時間了。回想當初加入撒記是出於一顆好奇的心，希望了解面對情緒困擾甚至出現自殺念頭的人，並且運用義工訓練裡的學習，幫助他們走出困局。然而，我發現從義工服務過程裡，我的收穫比付出還要多。透過一通電話，我彷彿能與社會裡擁有不同背景和經歷的人聯繫，從中認識他們生活的困難之處。

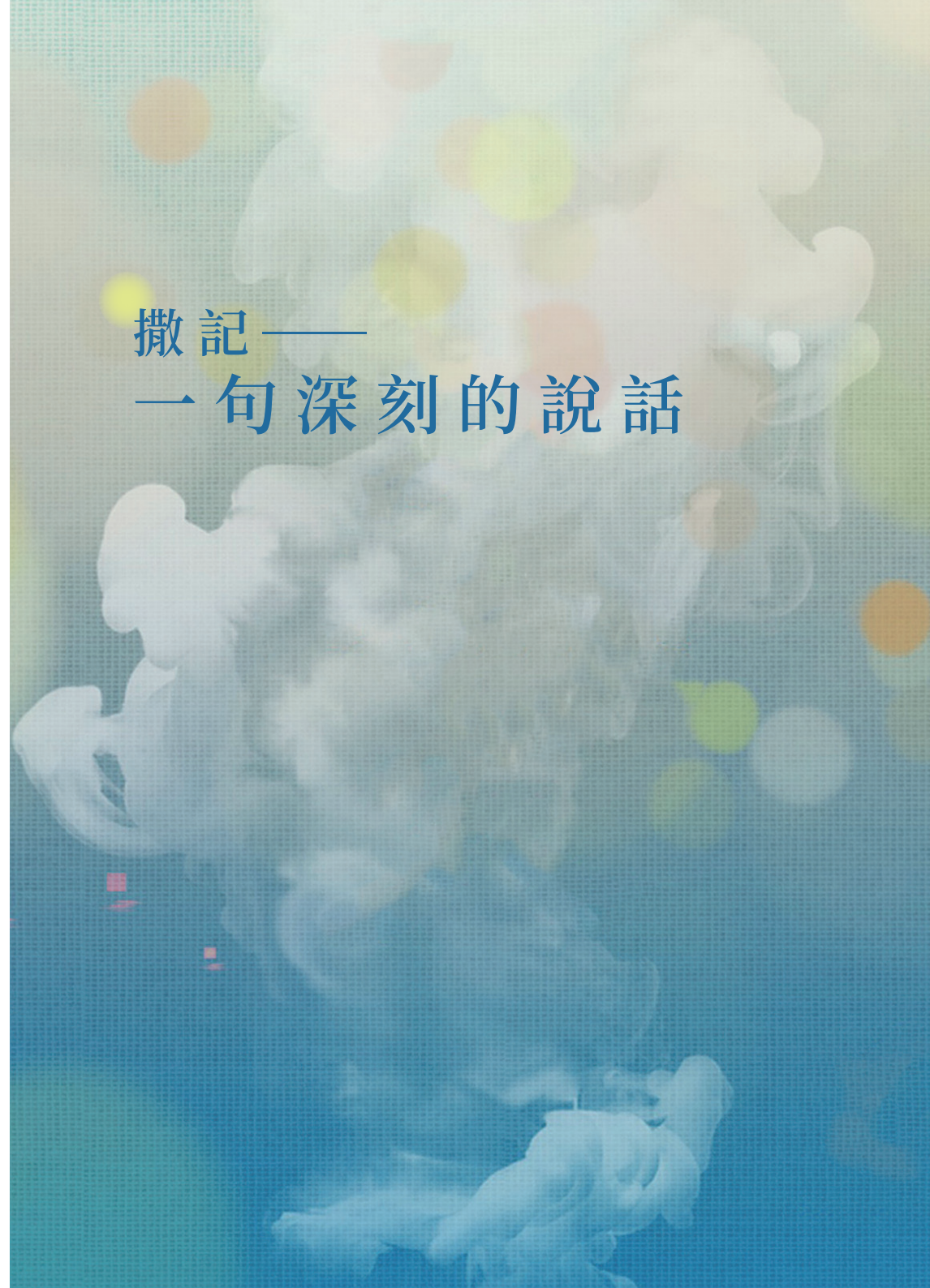
在眾多求助個案裡，我較印象深刻是曾接聽一位抑鬱症患者的電話。她是一位獨居、患有抑鬱症多年的老人，平日生活沒有甚麼特別寄託，她表示自己已對這個世界毫無留戀，一心想要尋死。在傾談過程裡，我很努力地嘗試協助她尋找活下去的理由，探索是否有關心她的親人或朋友，她是否能向哪些社區單位求助等等。很可惜，經過了大半個小時的傾談，她仍不願放棄尋死的念頭，也不願接受服務轉介。臨掛斷電話前，我坦白告知我對她的情況感到很無力，只能為她提供深度的聆聽和陪伴，若然她仍選擇了結生命，也只好尊重她這個艱難的決定。掛斷電話後，我的心情也不禁被那沉鬱的氣氛影響。

每次回憶起這個求助個案，我都會思考自己是否能做到更多？若然我有更豐富的傾談經驗時，是否能助她走出困境？或許我在那一次經驗裡沒有呈現完美的處理手法，但對我而言，這個小遺憾卻成為了我繼續投入撒記義工服務的動力。我期望藉著不斷累積經驗，可以使我學會與求助者同行，更有效地安撫他們的傷痛之處，並幫助他們在黑暗中發掘燃點希望的方法。

社會裡充滿不同的人和故事，我認為能透過一通電話相遇算是一種緣份。我很珍惜撒記給予我當義工的機會，讓我為社會裡發生的一些不幸略盡綿薄之力，使求助者透過傾談得到他人的明白甚至受啟發，支撐他們繼續前行。

「能透過一通電話相遇算是一種緣份。」

撒記——
一句深刻的說話



同行十五年

撰文：黃玉蘭

今年迎接香港撒瑪利亞防止自殺會創會 60 周年紀念，恭喜！恭喜！本人有幸參與其中，榮幸！榮幸！

我是黃玉蘭（Lancy），2004 年 9 月報名參加第 41 期熱線義工職前培訓課程，經過三個階段的訓練，2006 年 1 月正式成為熱線義工。

培訓期間，參加了一次日營訓練，當中有一個項目是「我的生命起與跌」，令我憶起孩童時期的生活點滴，原來忘記了並不等於它不存在！訓練課程中，還需做一份錄音功課，當日，我找到一位親友跟我分享她的故事，感謝她的信任，在無條件、無顧慮下完成這份功課！

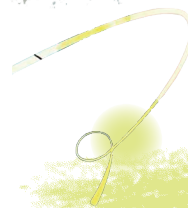
在撒記的日子過得很快，15 年了。回想 15 年前的培訓，當聽到「開放式提問」時，我感到非常陌生，或者是我慣常用「封閉式」的對話方式吧！這是我學懂的第一個「助人秘笈」！及後，有求助者對我說：「跟你傾完後，我知道要怎樣做了！」當下，令我感到高興，因為我學以致用，成功了！

透過不同範疇的學習課程、人與人之間的相處、與求助者的對話，讓我的人生更加充實和有意義。善寧會有一句格言「天為生命定壽元，人為生命賦意義」，我會繼續努力、加油！多謝！

求助者的一句「唔該」、「多謝」、「你的聲音令我感到好舒服」、「你的說話很正面」、「你讓我知道你明白我」、「多謝你聽我講」……令我非常溫暖、有意義！讓我感到好幸福！

「多謝你聽我講！」……

人生充滿挑戰，當聽到有會員要退會，都會感到可惜！經了解後，知道她們都是因為家庭問題、住屋問題和健康問題的困擾，甚至是多份義務工作在身，分身不暇而無奈退會。衷心祝福他們，待問題解決後，能夠從新投入撒記熱線的義工服務！大家加油！



當義工不是一種奉獻

撰文：力so

耐心的聆聽、充份的理解求助者的困擾和開放式的提問，都是我要學習和努力的地方，不忘初心，做到更好！

「助人自助」、「救人自救」、「終身學習」是我貫徹一生的目標！

祈願，我能繼續在撒記的熱線義工服務，堅持到底！

祈願，香港撒瑪利亞防止自殺會繼續發光發熱，發揚大愛精神，為民眾服務，帶來希望！多謝大家！

由小到大，從書本的學習、師長的教導，告訴我做人要「活到老學到老」，這是說教式學習。由學員到實習，熱線義工到訓練組長，我體會到「學無止境，成己達人」，這是體驗式學習。

多年前抱著付出與助人的心投身熱線義工，以為只要有耐性、有耳朵，願意聆聽便已足夠。但經過半年的學習與考核，讓我明白到用心聆聽、適當回應、有效溝通的重要。

不但是為求助者奉獻與付出，同時也是自己學習與成長！從前很喜愛看小說、看電影，一個個曲折離奇的故事，一段段扣人心弦的情節，往往令我投入於故事之中。從熱線中聽到的個案，卻更是有血有淚，令人動容。縱使是平鋪直敘，缺乏高潮起跌，但每一個也是活生生的、有期盼的、有需要的……每個求助者也有他們的故事、他們的困擾、他們的憂慮；他們傾訴過後問題縱使還未解決，事情結果沒有改變，但他們的情緒總會得到釋放，總會有個發洩及傾訴的渠道。案主傾談後若對事情看到更多角度，對人生找到支持點，我會感到很欣慰。至少，我會讓他知道他並不孤單，只要他肯說，我就願意聽。



義工生涯的得著

撰文：陳嘉儀

學習，又豈止局限於在課堂裏；聆聽，也不單止於個案中。每次回到中心當值的時候，跟義工們的交流，從事前的準備到事後的反思，我們都會互給意見，彼此一同學習一同進步。其實，撒記真是一個臥虎藏龍的地方，義工們來自各行各業各階層；不是周身刀的就是有獨門秘技，每當遇有疑問的時候，只要開口一問，大家總會爭相解答，每次總是被熱情包圍著！

曾經有一位求助者帶著悲傷絕望地哭訴，他不停地說，似是要把心中的困擾盡情發洩出來。我們經過傾談後，他態度扭轉了，聲線也輕鬆了，他從電話筒中傳出笑聲說：「知道了，沿途不止我一個，謝謝！」是啊！無論什麼時候、什麼地方，只要有需要，義工們也樂於聆聽。同時，我也感謝信任我們熱線義工的每一位求助者，成就了我們不一樣的人生！

「知道了，沿途不止我一個，謝謝！」

首先讓我在此多謝撒記，給我機會上了人生的寶貴課堂！這些年來的參與，令我對生命多了啟發，體會到生命影響生命。撒記給予義工進修和培訓，加上不少資深督導的明燈指引，燃亮我助人的意志，令我提升接聽熱線的技巧。我相信懷著聆聽的心，明白案主背後的需要，身同感受代入他們的處境，助其反映內心此時此刻的思緒，自會體察他們，陪伴他們走出困局。

每次返到撒記接聽熱線，我會先整頓自己的心情，提醒自己別把主觀的思緒帶入求助個案，要保持義工的專業操守，方可真正幫助別人。同時，熱線義工也會有情緒，當接聽個案後感到難受時，我會主動找同工接報，一起抒發內心的重擔，互助互勵又互勉。

在接聽熱線生涯中，聽過的故事有喜亦有悲。不少人認為大多數打上熱線的人，都是失意的淪落人，事實上我也曾聽過有些人來電分享在生活中遇上開心的事情，我正好擔當他們的聆聽者，聽到他們的喜悅也令我得安慰。也偶爾亦會接聽到一些愚弄或操控義工的來電，我會勉勵自

己不要氣餒，反而更需要多聽多了解他們求助的動機，以提供適切的情緒支援。有時熱線義工作為「樹窿」的角色也不容易，接收案主的負面情緒的同時，也要自我平衡，有些案主的遭遇或許太淒慘，痛苦到講不出聲，此時義工更要發揮「多聆聽，別批判」的精神，讓案主有空間表達自己，最後義工也要尊重每人對生命的自決。

熱線服務鍛鍊了我聆聽的能力，正因從案主身上，熱線義工只可憑案主的聲線和語氣來判斷出他們的感受，同時亦讓我反思對生死的態度。然而求助者向一位陌生的熱線義工道出自己的內心世界，也是需要勇氣的，我更欣賞求助者願意選擇熱線服務，尋找出路，有些更願意與熱線義工訂下「不自殺協議」，遇上這情況，我亦會對求助者說出感激，這是他們對撒記服務的信任和肯定。

曾聽過求助者深刻的一句：「好在有你們熱線義工在我絕望之際，願意關心我，聽我講，多謝！」這簡單一句道謝，勝過千言萬語。我聽得出求助者的語氣由初時的顫抖、激動，在和我的傾談中逐漸平復下來，最後還帶著感激的笑聲收線，這是我服務中最感欣慰的時刻。

「好在有你們熱線義工在我絕望之際，
願意關心我，聽我講，多謝！」

我十分感恩能成為撒記的一份子，為防止自殺工作出一分力，亦從義工服務更認識自己，透過日積月累的熱線經驗，逐漸建立同理心，推己及人。今年撒記「登陸」（即六十周年），盼望熱線義工繼續本著助人自助的初心，為撒記發放熱、愛和光！

一句刻骨銘心的說話

撰文：余漢明

好多時做完接報及寫完報告後，我已放下大半，當踏出撒記大門時通常已全放下。縱使那個案需要轉介或者案主不肯做「不自殺協議」，自問當下一刻已盡力而為，結果是怎樣自己也不能控制。

「你咁無耐性，點做義工？我會投訴你。」兩年多前的這段說話到此刻我仍不會忘記，它如醍醐灌頂般提醒我，每次進入電話室做服務時我一定要做一個專業撒記人。事緣發生於我在撒記之第一個通宵更。那次我也相約同期的一名義工一起當值。原本當晚亦有另外兩名資深義工當值，但晚上 8 時多社工致電說現只有我們兩人，我們可選擇取消，因事出突然及我們做的個案仍必須接報，此際取消是不會扣分。我和同伴商量後決定堅持當值，若我倆選擇取消，當晚撒記便沒有義工服務了。第一晚通宵更，我的心情總有點忐忑，幸好服務一開始自己便全情投入。那晚電話響個不停，我的習慣仍是每做完一個個案就出房寫報告，也作點小休及吃點同伴帶來的生果。

「做好這一刻、這一事。」

直到凌晨 2-3 時，大約是第三或第四個案，電話接通後對方一直沒有發言，時間一分一秒地過去，我提醒對方電話已接通，可以開始對話。眼見電話紅燈不停閃亮，但對方仍不開腔，心中估計電話接通已 2 分鐘有多。我便說：「有其它電話入，若你／妳再不出聲，我只有終止對話。」剎那間，一把語音不清，看來很吃力的女性聲音：「你咁無耐性，點做義工？我會投訴你。」當下一刻我有點羞愧，尤其聽到對方很吃力地講出以上一番話，頓時有點兒無地自容。案主可能受到環境、心情、身體狀況而有難言之隱，所以欲言又止，我的說話或許傷害了案主。我向她致歉，請她原諒我的粗心。她接受我的道歉，之後再慢慢道出自己的困局及現時的困難。她說話雖困難但仍努力細說自己的困境，我感受到她認同我與她同行。整個對話看她慢慢找到點方向，為自己安全作出一點實在的計劃，最終圓滿地終結對話。

此事件之後，我更清楚如何當一個專業的撒記人——做好這一刻、這一事。

撒記——
個人反思



意料之外的學習

撰文：飛屏

參加撒記的熱線義務工作有十多個年頭，由最初在角色扮演時感到錯漏百出，到完成一個熱線個案總覺得未盡完善，直至現在注重的是能否與案主建立到良好的關係，我作為聆聽者要讓他感受到有我陪伴著。

回想當初加入撒記是陪伴親人一起參與，所謂「有心栽花花不發，無心插柳柳成蔭」，結果是親人不被取錄，反而自己就這樣糊裏糊塗地加入了這個大家庭。作為一位退休人士，參加熱線義工培訓及工作讓我交到新朋友，得到有關熱線技巧的訓練、實習及實踐機會。在電腦技術上也因會務需要而進步。不少案主喜歡提問時事，因此也把我遺漏的時事都帶進自己的視線內。世事千奇百怪，總有一些自己沒有想像過的事情，五花八門的個案讓自己的眼光擴闊，在這方面可以說是助人自助，與案主一起成長。

當值遇上同工在閒聊間總會有所得著，這不單單是在接聽熱線電話的技巧上的改進，也接收到其他的資訊，亦同時建立了友誼及擴闊了社交圈子，對一個已離開學校及工作環境多時的退休人士來說是一個可貴的體驗。

「五花八門的個案讓自己的眼光擴闊。」

感恩我們遇上了

撰文：Elaine

「聆聽」是人類與生俱來的本能，然而耐心的聆聽卻促使人與人之間彼此更深入地了解、從而互相牽引。在加入了撒記熱線義工的第一天開始，讓我深切明白「聆聽」的真正意義。

撒記熱線為我們（義工）和致電者提供了一個互動的平台，就讓彼此在同一時間裡互相交流、分享。猶如天上的流星，也許彼此沿著同一軌跡一起在天空中流動；也許彼此沿著不同的軌跡縱橫交錯，在漆黑的夜空剎那間偶然地相遇，然後擦身而過，這一切也是一種緣份。每一次接聽來電，讓我們可再次重新思考，與來電者一同面對問題，透過與來電者傾訴，讓我們深入了解來電者訴求，從而與來電者慢慢建立了關係，讓來電者感受到關愛和尊重。

六十年是一個甲子完結，亦是另一個甲子的新開始。撒記經歷了六十年的社會變遷，隨著社會不斷變化，熱線亦逐漸成長，撒記現在更發展網上互動的平台，為求助者提供多一個紓緩情緒的渠道。無論對熱線或網絡平台的義工來說，處理每個來電或是網上訊息都是一個學習的機會，因為我們難以預計來電、或是發訊息的求助者的目的，我們只好抱著正面的心態，耐心地聆聽或是細閱相關的訊

「也許彼此沿著同一軌跡一起在天空中流動；也許彼此沿著不同的軌跡縱橫交錯。」

息，然後給予合適的回應及支援。因時制宜去處理不同求助者的訴求，讓求助者得到支援，從而鼓勵求助者重新出發，讓其情緒得以紓緩，繼而在身心健康的情況下，好好處理自身所面對的問題、困擾，然後找到解決的方案。

除了與來電者的交流外，每次當值都有機會遇上會內不同的義工，因此我們有機會與來自五湖四海的義工彼此交流、分享。特別是在夜闌人靜的時候，通宵達旦一起當值的義工彼此鼓勵、互相支持，一起同行渡過夜深、迎接晨曦，實在是一個難忘的經驗。

隨喜隨緣

撰文：彩霞

天氣熱死人，快被溶化了，好想死！
那條人龍太長了，要排下去，好想死！
工作太多，快令人瘋癲，好想死！
經常都聽到有人話：好想死！

從撒記學習得來的輔導技巧，無時無刻都在當值狀態，留意說話者的每一句，探究他們說話背後的原委。

多年來返撒記當值都懷有一份使命感，順道更可為自己洗滌心靈，為工作的繁瑣減壓，充電後再重新出發。

在撒記的義工服務使我對生命注入正面的能量，認為生命是無價的、是充滿冀盼和正能量的，深信凡事應先向好的方向去想，但亦作兩手準備，不偏不倚、不强求、不自怨自艾，相信命運在手裏，不被別人掌控，每人都有足夠的能力去改變，慢慢地自己也養成一份不屈不撓的鬥心。

人不能全天候都處於不倒的狀態，總會有脆弱的一刻。參與撒記服務多年，令我更懂得處理和抒發情緒，還經常教人如何使用不同的板斧，要去了解、接受，若不能戰勝或趕走難題，就要與它同在。這些都使我明白，凡事不可强求，要達至雙贏，就要學懂適當時候改變自己，改變不了就接受它。心隨境轉，事情也會變得簡單容易，順心順意了，漸漸地隨喜隨緣亦變成了自己的座右銘和人生觀了！

施比受更為有福。很榮幸為撒記服務，除了感悟人生，箇中更是甜酸苦辣，有喜亦有樂。

幸福不是必然。很感激撒記給予我當義工的機會，接觸困境的人，懂得凡事非必然，從而學懂了珍惜和感恩！

「人不能全天候都處於不倒的狀態，
總會有脆弱的一刻。」

同、伴

撰文：荻文蕙

人生的路途上，有兩點是必經的，它們就是「出生點」與「終點」。

我們無法選擇「出生點」，但可以選擇如何走完人生，令「終點」無須來得操之過急。

我們無法避免遇上困惑，但可以選擇用甚麼態度面對困惑，另覓方向繞道而行。

世上有一對最佳伴侶，等待我們一起去尋找，它們就是「自信」與「樂觀」。只要把它倆結合一起，就可以產生結晶品——「自我價值觀」，亦是我們的良朋知己。

感激「良伴」的提醒：今天的我，比明天的我更年青、更具堅毅力去面對困境，繼續去灌溉未來。

每段「結伴同行」的路程中，
彼此有所得著、領悟和造化。

也許，以上種種只是「理念」吧！一切並非一日之寒，亦非一朝登天！

實踐下，卻倒想有個「心靈急救站」。止了血，放了膿疱，沒有即生命危險就告一段落，否則轉介「專科」跟進。

畢竟，這個「急救站」，成為徬徨的人值得「依靠」的落腳站。從「熟悉」的環境中，偶遇「陌生」的聲音，繼續探索……

每段「結伴同行」的路程中，彼此有所得著、領悟和造化。

從求助者看到我自己

撰文：小衛

我做熱線義工的初衷是為了幫助求助者減輕痛苦，但在傾談的過程中卻發現是他們幫了我很多，因此由衷地感謝那些求助者及同工們，是他們令我更加了解自己。

大約四、五年前，在開始熱線工作不久，接到一個因失業及貧困的求助者電話，令我也陷入無奈之中，事後與本會的社工訴說自己的感覺，他問及我在這方面的經歷……突然明白到這反映了我自己內心也有相同恐懼。自此之後，我開始關注自己的感覺，這使我更加了解自己，了解過往的經歷對自己的影響。

「我們是一樣的，都會有憤怒、焦慮，
渴望被認同、被接納。」

過去幾年我常有這樣的體驗，時常接到與自己有相似經歷的求助電話；這些案主都令我反思那些被自己忽略了的需求與認知，認識到經歷及環境對自己的影響。由於對自己的認識增加了，明白到我們是一樣的，都會有憤怒、焦慮，渴望被認同、被接納，需要存在感及親密關係，當然我們也都想努力向上，都有等待發掘的潛能。

這些體驗令我對不同的人有更多的理解與接納，通過理解自己而增加了對別人的同理心。現在，在接聽個案的電話時，明顯感到更加輕鬆及自在了；在處理問題時也較能實事求是了。

「我更想死！」

撰文：黃潔梅

「我更想死！」我相信這是所有撒記義工最害怕從來電者口中聽到的一句說話之一。我們從不奢望可以幫助求助者解決問題，但起碼不至於令他來電後比之前更想死。這是對義工而言最有挫敗感的說話。

2020年6月勒斃孫兒案件開審，被告在庭上自辯時表示曾向撒瑪利亞防止自殺會求助後更覺絕望。部分媒體以「致電防止自殺熱線後更想死」為標題，在社交媒體引來不少迴響。有人質疑熱線義工質素；有人表示試過使用熱線，也覺得無用；更有人把事件扯上政治問題，認為義工是「黃絲」，遇到藍絲要「攞炒」。

撒記會員看到報導後，覺得非常驚訝，大家都不相信經過嚴格甄選和訓練的義工會作出如此不負責任的行為。撒記亦迅速公開回應，翻查熱線紀錄，未有找到與被告資料吻合的求助紀錄。

無論真相如何，事件對撒記的公眾形象已造成傷害，筆者更擔心的是真正有需要的求助者會不敢求助，造成更嚴重的後果。

作為撒記的一分子，大家會否因為這些負面新聞而感到失望、氣餒，甚至憤怒呢？在接聽熱線時，大家可曾因未能達到求助者的期望而感到灰心和自責呢？

「你都唔明白我嘅！」、「同你傾左咁耐都無咩分別！」這些都是令義工們傷心和感到沮喪的說話。在大家想放棄之前，不妨試試回想你當天加入撒記的初心。2020年是撒記成立60周年，撒記數十年間經歷不少挑戰，但服務求助者的初心始終不變。

我最喜歡德蘭修女這句勵志金句：

「我們清楚知道，我們所做的只不過是汪洋中的小水滴，但若沒有了小水滴，海洋將不會完整。」

We know only too well that what we are doing is nothing more than a drop in the ocean. But if the drop were not there, the ocean would be missing something.

德蘭修女亦在「加爾各答兒童之家」的牆上，引述了一些戒條（“The Paradoxical Commandments” by Kent M. Keith, 1968），以下數條或許會令你有所啟發：

1. 人們不講道理、思想謬誤、自我中心，不管怎樣，總要愛他們。

People are unreasonable, illogical, and self-centered. Love them anyway.

2. 如果你做善事，人們說你自私自利、別有用心，不管怎樣，總要做善事。

If you do good, people will accuse you of selfish, ulterior motives. Do good anyway.

3. 你所做的善事明天就被遺忘，不管怎樣，總要做善事。

The good you do will be forgotten tomorrow. Do good anyway.

4. 你幫助有需要的人時，他們或會攻擊你，不管怎樣，總要幫助人。

People really need help but may attack you if you help them. Help people anyway.

各位撒瑪利亞人，共勉之。

「在大家想放棄之前，
不妨試試回想你當天加入撒記的初心。」

甘心聽下去

撰文：Samuel Chow

首先恭賀撒記 60 周年生日快樂！除祝她青春常駐，也願這個地方穩步前進，紮根在香港每位受助者、義工及職員的心坎中。

成為「撒記」的義工不是輕鬆的事，先不說其服務時數及不斷更新的考核要求，單是從容冷靜地面對五花八門背景各異的陌生人來電，對天生內向的我來說已是一項鍛練。當電話響起，以為是有自殺危機的求助，屏息以待，然而卻是再次濫用或騷擾的通話嘗試幽您一默……當以為又是「熟客」來電，驟然耳邊卻是一位陌生求助者跟你說他左手正拿著刀片、右手正淌著血……或正徘徊天台……或正在私家車的司機位上，安坐身旁的不是誰，而是一盤點燃著的溫暖炭火……感謝撒記，讓我親歷「溫暖」得飆冷汗的炭火。

因自身工作原因，每每回到撒記當值都是將達「連續 180 日不當值上限」後，終於浮上水面的「追分」日子，所以每每在熱線技巧生疏之下，總有這群陌生朋友逼着為您「暖身」，提醒您重拾久違了的同理心。

「明明陌生，卻能出現彷彿比身邊熟悉親朋還親切難得的生命連繫，頓覺一切的困難都不足掛齒。」

可能有人問：「Samuel 呀，而家香港環境咁差，咁多人有壓力情緒困擾，您又成日喺臨被踢出會先返撒記追分咁辛苦，點解仲要返，有咩動力？」

作為熱線義工，真心感覺得益最大的是自己。每每當值後，尤其是通宵更翌日清早踏出中心門的那瞬間，總感到像勞累之軀徹底沐了一浴，清爽、醒神，滿滿的滿足感和快樂……

或許是，當自以為每天營役勞累之中，還要連續幾小時聽著別人的生活之苦，未免對自己太悲情，誰知事實是每每在聆聽着別人的故事時，彷彿連續不斷幾小時提醒自己，相比起耳邊的這個他和她，原來我很幸福，應該珍惜，應該快樂。



義工生涯的反思

撰文：余漢明

也或許是，在連多打聲招呼都易讓人感太熱情或疑受騙的社會中，熱線中的自己竟成為對方那位比家人、摯友、伴侶還要信任的陌生人，聽其細說著從未向任何人道出的心底話。收線時的一句：「講出嚟之後我真係鬆咗好多，真係好多謝您。」完全是使人莫名其妙卻充滿貢獻與滿足感的 Magic Moment。明明陌生，卻能出現彷彿比身邊熟悉親朋還親切難得的生命連繫，頓覺一切的困難都不足掛齒。

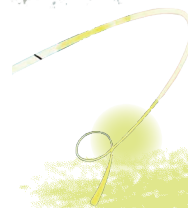
自問沒有追求義工「生涯」這條路線，但這些一次又一次的 Magic 瞬間，似乎也正默默地織連成線，讓我在不知不覺間甘心、快樂地聽下又一個，聽下又一個……

這條「熱線」，能參與其中是我的榮幸。

退休差不多 6 年，除了多放時間去旅行、行山及跑步外，也參與幾種義工服務。動態的有導賞、環保及鄉郊文化，多是和參與者分享環保及保育訊息。靜態的有兩項，其一是撒記熱線，另一項是和青年人分享職場及人生經驗。每一項義工服務在知識層面上都令自己擴闊視野，認識更多志趣相投的朋友；有些服務亦令自己反思多了，對一些人生問題會從多角度去思考，所得到的遠遠比付出的時間及精神來得多。

撒記七大原則之一「不批判的態度」：每次入房都要先將自己抽空，冀以平和、不偏不倚的和案主同行。記得蕭芳芳「虎度門」一片，進入電話房就如虎道門，自己要先放下自己，才可以變成「樹窿」及同行者。

直至 2020 年 10 月我已做滿 3 年服務。回想初時由於心態的不習慣，技巧又相對生疏，會受到案主（尤以老主顧）以突然收線、操控式質詢甚至以粗言作收線前最後一句話，或多或少都有點挫敗感。這種挫敗有沒有令自己打退堂鼓，自行引退？答案是沒有。實習時除了要找師兄／師姐接報，更需寫下反思表。接報及反思可令自己反省過程中有哪方面做得好，哪方面可以改善，這都增強自己的信心。



先講心情，才說事情

撰文：方文麗

現在每做完一個個案，已無需填反思表，我仍盡量寫一個詳盡報告；除了作清晰記錄外，也給自己時間作反省。對話中若因為自己一個適當回應，令案主打開心結，將問題及困擾向自己細說，縱然案主仍要面對自己的問題，講出來已可以紓緩片刻，對我來說也是一個回報。

我提早退休，太太仍在醫院工作，她好奇怪我這個以往對標本、數字多過對人，事事上心的丈夫如何去調節自己。我想「虎度門」及詳細報告，無論案主的取決，我已盡力做到最好。當下踏出撒記大門，做回自己及更珍惜所有。

「每次入房都要先將自己抽空，
冀以平和、不偏不倚的和案主同行。」

這只是一個普通的早上，卻是一個值得記下來如何與陌生人相處而不被他的煩躁情緒牽扯的經歷。

那天早上，我拿著七張手稿走進一間為客人拍護照照片及影印、賣文具等頗具規模的街舖做影印。

我帶著慶幸和相當愉快的心情走進店內，因為平日光顧那兩小店還未開始營業。持續的疫情令它們的營業時間有點飄忽。

走入店內，我向那高大、略帶肥胖並坐在最後方的唯一店員表示想影印。

他沒吱聲但走出來接了我的手稿，並走向近大門的影印機，打開了蓋子。

當他正在幫忙時，我向他隨便一問每張費用是多少，另一邊取出散紙包準備付款。

怎知普通的一個發問，竟招來一場強而有力「季候風」式的反撲。

「講了心情，事情就好辦了。」

「我點知啫，仲影緊！」他咆哮道。

眼見對方發出那麼大的怒火，我輕描淡寫地解釋只是想問每張的費用，而非問總共要付多少錢。

「咪一共七蚊囉！」他的思緒終於回過神來，但身體同時使勁地將影印機的蓋子放下，發出「啪」的一聲巨響。

我瞄到當時有數位客人正步入店內，露出不明所以的表情。

當時我準備向他付款。料不到又惹來他軍訓式的招呼。

「你做乜企喺呢度，你企番喺個度！」他忽然用粗而圓潤的食指和強而有力語氣喝令我應站立在他指定的位置。

我父母的家訓從來都是先正己後正人。但我觀察過既沒有妨礙店子的營運，亦沒有阻礙他們出入！

唉，是時候梳理一下他的情緒了。既然他選擇了我，只好由我去關心他。

撒記的情緒紓緩技巧又出場喇……

我用平和及帶關懷語氣和態度迎著他：「我聽到有啲攰。係咩事影響你嘅心情呀？」

他大概料不到我來這麼一著，立刻好像被點了穴，呆住了，亦接不下去。

我的分享是，撒記的訓練不只是用來當值，更可以在日常生活中隨時使用。我們沒法去改變對象，但肯定可以調節自己如何與他們更和諧的相處。講了心情，事情就好辦了。

助人自助的得著

撰文：何曉瑩

從小我就參與義務工作，剛翻了翻自己小時候的證書，原來在 2005 年開始我就在學校開展義工服務，這樣一來我持續做義務工作也有 15 年了。直到今日，即使我進入社會工作了，仍沒有放棄義務工作，反而更加積極尋找適合自己服務的崗位，更加集中去做我感興趣的範疇，例如籌辦活動幫助特殊需要小朋友學習、關注無家者的需要和為有情緒困擾的大眾提供情緒支援。在我看來，做義工不是白白付出、空手而回的，而是從中建立自己的素養。

我記得從前自己想開拓視野，並帶著服務的心，忙、忙、忙，一年可做超過 200 小時的義工活動，生活除了讀書外，可謂過得十分充實；但就缺欠對生命深度的反思，不懂得停步去讓自己靜中得力，慢慢對生活只追求每事做得好，實質過得辛苦，甚至失去方向。

原來人生只有幹活、沒有感受是一件苦事。人生只追求成績、名成利就是永無止境，不能真正滿足自己內心。我感恩自己在過去忙碌中曾迷失過，亦感恩後來在義務工作中尋回自己。印象很深刻的一次義工活動是當我和社工去探訪街上無家者時，看到那位社工幫一個因腳傷而沒有上樓居住、流連公園的老伯伯搽藥油，當下我覺得很感動

和慚愧。自問自己要出隊探訪街上流連的無家者已需要很大的勇氣了，何況是用自己的手觸碰街上流連人的腳，把塗在手上的藥油來回用手心和手指去搓無家者腳底的不同位置！我感覺很震撼——這份愛心是多麼實在，令人敬佩！我相信那位無家者都感受到那份無形的溫暖。從此，我就學習到做義工不單單是一份工作，而是帶有使命、有重量和有素質的服侍，是幫助自己內在生命的建立和培養。人生路慢慢走來，讓我學習到生活不單單從社會中吸取資源、發揮技能，亦貴在人和人真摯的交流和互動，我體會到將自己所擁有的回饋社會的意義。

2014 年我成為了香港撒瑪利亞防止自殺會 Chat 窿網上聊天服務的義工。自己曾走過迷失的路，我很感恩能以過來人的方式與求助者同行和給予心靈上的支援。很多時候求助者情緒都很低落，這個平台讓我能學習與求助者同感，甚或能讓我分享自己的故事，讓大家進入彼此的世界。大家的生活不再只是「我有我的」，「你有你的」，只是活在自己的世界，亦只有自己一個面對悲情、絕望的生活；卻是充滿溫暖，甚至可以因為彼此分享生活趣事和見解而充滿笑聲。當我看到求助者由失落無助的心情去到能讓他們感受到有同行者同行的溫暖，看到人生仍有出路

和有辦法走過去時，我就覺得此服務不單單是讓求助者抒發感受的平台，更加讓義工領受施予的樂趣，因為能鼓勵生命，十分鼓舞人心。我和求助者雖然沒有見過面，卻因為彼此分享而感覺很親近，在服務當中我感受到「月有陰晴圓缺」，但生命卻可活出另一番氣象。

在我看來，做義工充滿意義，實在不是無得著、無建設；只是栽種的果子在心裏，滋潤在心田，這份滿足感不是物質世界和生活所能建立。但願我們都能珍惜自己能付出的心意——一份義務的工作。這些工作看來很微少，卻滿有意義。

「我和求助者雖然沒有見過面，
卻因為彼此分享而感覺很親近。」

捐款支持

簡介

香港撒瑪利亞防止自殺會由一群義務工作者於1960年成立，由只提供熱線服務，漸漸發展成一所提供多元化防止自殺服務的機構，包括自殺危機處理中心及生命教育中心。我們亦發展了專業培訓服務，提供各類有關處理自殺及情緒抑鬱等課程，讓需要此等專業知識的社會工作者、教師，及醫護人員報讀。

本會的服務經費主要來自香港公益金、香港賽馬會、社會福利署及獎券基金的資助。本會的服務質素得以提升及持續發展，實有賴社會人士的捐助。請捐款支持本會的服務。

本會為香港註冊慈善機構（稅局編號：91/1498），捐款港幣 \$100 或以上，將獲發正式收據供退稅用途。

捐款方法

請填妥後頁捐款表格並寄回本會，查詢電話：2319 2688。



香港撒瑪利亞防止自殺會捐款表格

請以正楷填妥此表格，連同支票、銀行入數紙或其他匯款證明一併寄回本會，信封面寫「香港撒瑪利亞防止自殺會簡便回郵 51 號 CSW」（免郵票），或傳真至 3016 9970 / 電郵致 care@sbhk.org.hk。

捐款金額（請在適當 ☐ 內填上 ☒）

☐ 我願意作每月定額捐款，以支持防止自殺及宣揚珍惜生命的工作。

☐ HK\$1,000 ☐ HK\$500 ☐ HK\$300 ☐ HK\$200 ☐ 其他 HK\$ _____

（請以銀行戶口自動轉賬，以減少手續費。）

☐ 我願意作出單次捐款，支持防止自殺及宣揚珍惜生命的工作。

☐ HK\$3,000 ☐ HK\$2,000 ☐ HK\$1,000 ☐ HK\$500 ☐ 其他 HK\$ _____

捐款者資料

姓名（先生／女士／小姐）_____

團體／公司名稱 _____

地址 _____

聯絡電話 _____ 電郵 _____

捐款方法

☐ 網上捐款

詳情請瀏覽：<http://donation.sbhk.org.hk>

☐ 自動轉賬（只適用於每月捐款）

「直接付款授權書」將隨後寄上

☐ 信用卡（適用於每月／單次捐款）

☐ VISA ☐ MASTER

持卡人姓名 _____

信用卡號碼 _____

到期日 _____ 月 _____ 年

持卡人簽署 _____

備註：每月捐款將在信用卡到期後自動延續

☐ 支票捐款		
支票抬頭為「香港撒瑪利亞防止自殺會」		
☐ 直接存入銀行戶 ByBank-in		
銀行名稱：中國銀行 (香港) 有限公司 戶口號碼：012-758-100-14680		
☐ 便利店捐款		
7-Eleven  35299000000000125	CircleK  99990610294121	
☐ Payme / 轉數快 / 支付寶香港		
payme 	轉數快 	支付寶香港 
☐ 繳費靈捐款		
捐款者可致電 18033，輸入商戶編號 9412。		

是否需要收據（捐款港幣 100 元或以上，可憑收據申請扣稅。）

☐ 是，收據抬頭 _____

☐ 否

☐ 我已閱讀並清楚明白及同意以下有關「個人資料收集聲明」的內容，包括：本會持有的個人資料是以個人為基礎收集的或者當您為進行捐贈目的而自願披露的個人資料；所提供之個人資料只作發出捐款收據、會員服務及通訊、募捐、並邀請您出席本會活動等用途；本會只在獲得您同意的前提下，向本會在香港或境外的服務供應商轉交及披露您的個人資料；您有權隨時查閱及更正有關您的個人資料，可發電郵 care@sbhk.org.hk 或以書面形式提交本會。

☐ 本人不同意接收香港撒瑪利亞防止自殺會的資訊。

香港撒瑪利亞防止自殺會

60周年紀念集

流光隨螢

主編：香港撒瑪利亞防止自殺會
編輯小組：陳鳳明、劉楚瑜、丘鴻生、鄭寶堯
設計：紅出版（青森文化）
承印：新世紀印刷實業有限公司
出版日期：二零二一年七月
非賣品

版權所有・翻印必究

香港撒瑪利亞防止自殺會
總部：九龍白田邨瑞田樓B座3樓1室
熱線中心：九龍彩虹邨金華樓地下126-127室
網址：www.sbhk.org.hk

我們 當中不乏年輕人，亦有與撒記相伴同行逾二、三十載之資深義工。我們來自社會各界，卻懷著同一份助人的熱忱，同一顆不求回報、默默付出的心。

我們凝聚在一起，如印度詩人泰戈爾在《流螢集》中讚頌之流螢雖小，仍可發光。我們雖人微言輕，仍相信生命的力量，在黑暗中無悔前進，為迷途者點一抹微光，引領、陪伴他們走出困頓，再見晨曦。又《穀梁傳》謂：「德厚者流光」，撒記六十周年之際，願前輩之德澤隨著撒記不大卻凝聚各種有力聲音之態流傳下去，繼續發光發亮，照亮您的夜空。

本書結集了二十多位香港撒瑪利亞防止自殺會（撒記）熱線義工的成長故事、生命分享及熱線技巧經驗，實屬可貴。