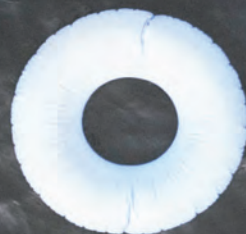


聽得見的無力





輔導員何以自醫





灘上海星密佈，活於暑熱之下，苦等誰來拯救。過去海星住在海洋，自由自在，不知何時卻擱淺海灘，無法逃離。輔導員沿著海岸線走來，眼見悲劇成千上萬，獨自不可拯救，仍將其一一撿起，拋回海洋，盼望讓其尋回希望。

但是，太多海星等待被救，輔導員又該如何？每日每夜，輔導員應接個案不絕，自殺求助漸升，婚姻難題亦現。義工與輔導員再多，亦不可能逐一拯救。無力感與壓力與日俱生，輔導員又該找誰輔導？

記者：何浩天 杜焯盈 何子遠 李志星 易洛澄 梁詩蔚 劉曉欣

編輯：徐浩匡 黎震霆 盧枳淇 張 露 李施恩 張 怡

攝影：李詩慧 江珮麒

版面編輯：譚栢妍

那夜，鄔 Sir 如同過去十餘年般，回到自殺熱線中心的接聽房，預備聆聽各地打來的求助。只能塞進一個成年人的房間中，有數疊與社福機構相關的資料以及緊急求助熱線列表被置於檯面和牆上，方便輔導員工作。大門關上，鈴聲響起，電話內是一名女士。剛開始對話時，她只是亂語，情緒並不穩定。雖然鄔 Sir 富有經驗，卻不賣弄技巧，反倒循循善誘，讓她排解情緒。

「她將安眠藥兌水，利用針筒，打進靜脈裡面。」鄔 Sir 輔導她接近一小時，從她口中一堆胡說，逐漸認知到求助者是一名醫護人員，因此具備工具與技能來注射自殺。

自殺熱線中心的義工接聽到瀕臨生死邊緣的來電不多，往往是受情緒困擾的個案佔大多數，但每當義工接聽到情況危急的來電，總難冷靜處理，忘記專業技巧，以個人經驗處理個案困擾，造成更大後果。鄔 Sir 遇到太多案例，已熟能生巧。「在模模糊糊之間，她願意將地址交給我們。當警方抵達時，她只能勉強爬出來開門。」幸好，最後她活了過來。

在香港，像鄔 Sir 般負責自殺輔導的義工並不多，香港撒瑪利亞防止自殺會與生命熱線義工合算，僅有 573 人，但個案數字徹底壓倒義工人數，僅 2016 年兩間機構總共接獲個案數字，就達 62,245 宗，超過義工人數一百倍。個案太多，香港社福界無從處理，漏網之魚亦無從求生。據 2016 年死因裁判法庭數字，自殺死亡數字達 954 宗，雖較 2015 年減少，但情況仍惡劣。

人手短缺，卻無法大量招募，以香港撒瑪利亞防止自殺會為例，只能每隔三年招募兩次，只因每通來電生死攸關，中心無法對輔導員質素退而求其次，必須嚴格挑選。每名成功報名的候選義工經一年訓練與篩選後，只有約兩至三成能夠留下。實際工作後，義工每年須處理過百宗個案。在空間窄小的自殺熱線中心中，除了三列供職員辦公的桌面，四間用作接聽電話的房間外，每星期都會在掛牆版面列出不同義工遇上的案例，讓其他義工學習該如何處理。

每當義工接通渴求援助的來電，靜聽故事期間，亦要運用輔導技巧，

開解對方情緒。「語意簡述和複述是最常用的輔導手法，讓對方知道你聽他說話。」在互相理解之後，輔導員與求助者才能建立互信，從而將心底話訴出。「輔導員與個案是平等的，不存在誰高誰低的情況。」

「每個義工都滿腔熱誠，也會有一個很浪漫的想法，」鄔Sir微笑說道，「他們都會想像求助者與義工傾談數句後，便會從天台回到地面。」可是現實不如想像，輔導期間遇到的困阻，亦會不斷磨蝕輔導員意志。

熱線遭濫用 循規卻被罵

「未必是電話內容影響心情，原來來電者心態也令我覺得很壓抑。」

Ella 大學時曾在生命熱線擔任義工。短短一年期間，讓她質疑服務成效之餘，亦感到難以承受的無力感。

每名義工都想幫助求助者，但他們能夠做到的只是通過聲音與輔導技巧，開解對方情緒。來電掛斷後，輔導員仍要背負著對方的故事，繼續接聽下一通電話。每次輔導都不見完結，亦不知自己所作是否有效，Ella 逐漸萌生退意。

義工常會遇到精神病患來電，甚至遭遇性騷擾，「精神病患打來當然無問題，只是老實說，我的壓力會很大。」當年 Ella 每節接聽五個電話，當中大多只有一人是因情緒受困擾而致電。熱線被濫用，她只覺得

非常不幸，磨滅當初熱誠，最終辭去中心義工。

自殺熱線義工會陪伴和聆聽求助者故事，不加批判或意見，Ella 知道自己只能讓求助者抒發內心負面情緒。這樣對方會舒服一點，卻無法切實幫助對方解決問題。

某次通宵當值時，她照樣接聽電話，運用學過的技巧處理個案，卻被對方破口大罵，「你沒有給我實質建議，幫不到我下決定，其實你很沒用！」原來對方曾遇到義工違反規則，私自向他給予意見，因此聽到 Ella 不給意見，就指責她沒有工作能力。這通來電後，Ella 深感委屈，「沒有想過按指示辦事也會出現差錯。」



精神病患打來當然無問題，只是老實說，我的壓力會很大。

生命熱線前義工 Ella



雖然 Ella 並無後悔為生命熱線服務，但她始終被無力感擊沉，最終離開機構，至今仍未再參與類似服務。

聲音能夠聽出語氣，可是文字又能怎樣察見對方想法？假如一通電話無法解決困擾，一次文字對話又能幫到多少？網上支援平台「真心話室」讓義工在網上聊天室與求助者對話，排解對方情緒。網上平台和熱線的處理手法相似，但難處在於他們未能從冰冷的文字裡感受到求助者情緒及語氣變化，更容易因文字而令對方誤會，須格外小心。

即使求助者點進「真心話室」，也不代表願意把煩惱告訴輔導員。Maggie 從學生時期開始擔任義工，至今已三年半，想起第一宗處理的個案，一切仍歷歷在目。當時求助者情緒強烈，但她沒有經驗，加上當值時間有限，無法有效排解情緒……種種原因令她感到心慌。眼見當值時間已過，Maggie 決定加班，協助情緒瀕臨爆發的求助者，將他拉回理智之內。儘管花了不少時間，但幸好成功平復對方情緒。



假如每次處理完個案後，負面情緒纏繞不散，義工一直將故事惦掛在心，就會造成莫大心理壓力，未必人人能夠承受。Maggie 雖也試過如此情況，但亦理解自己不可能親自牽着求助者的手，解決所有難題。她唯有學會放手，不作任何強求。

只看到表面 婚姻藏隱憂

報名成為義工一刻，或許已有覺悟要承受求助者的一切感受。活著就有感受，來自不同人身上。義工接通電話一刻，絕不知對方因何來電，可能因工作壓力，可是個人困擾，其中一項令求助者選擇提起電話的壓力，在於婚姻之間的摩擦。

根據 2018 年公佈的《香港統計月刊》，2016 年離婚數目為 17,196 宗，是 1991 年時的兩倍以上。離婚越漸平常，數字亦逐年上升。婚姻困擾不曾釋除，港人壓力亦無法排解。

香港撒瑪利亞防止自殺會熱線中心為有自殺傾向的求助者提供危機介入及輔導服務，2016 年共處理 1,458

宗個案，當中受婚姻問題困擾的個案有 163 宗，佔 11.2%，位列第三。生命熱線接獲的求助個案中，感情或婚姻問題成求助者來電最大因素，佔個案近四成。

並非每每有不愉快事便要尋死，若願意退一步，亦可尋求婚姻輔導員協助。明愛綜合家庭服務筲箕灣中心負責人黃劉綺露（Eva）任職社工 32 年，去年共處理 1,500 宗求助個案，大多是尋求婚姻輔導。

在 Eva 多年觀察中，婚姻不如表面般單純，夫婦各自對婚姻的期望、性格分歧、婚外情等，都有機會危害婚姻關係。每個人人生階段都會出現不同難題，婚姻輔導牽涉二人情緒排解與個案分析，相對複雜，因此 Eva 會把個案分給資深同事跟進，「如果我們在首數次輔導就能逐漸幫到他們，便可挽救一段婚姻和一個家庭。」

當夫婦各執一詞，輔導員要保持中立，維持雙方溝通。有時溝通無法

01 Ella 漸感無力，終離開義工行列。

02 Maggie 加入網上輔導已有三年。



解決問題，只能在發現後思考下一步。「有些問題非一朝一夕，可能源自自己父母，或是價值觀導致。」Eva常說，輔導是一門藝術，最重要是與求助者建立關係，取得信任，讓他們向輔導員傾訴更多感受。

相互存理解 方可作自決

「輔導是平等的，不存在誰在上，誰在下的情況。」不論是Eva，還是其他輔導員，都必須認清對等關係。其實從中得以開脫的不僅是求助者，輔導員亦能有所感悟。

黃玉珍（Sienna）早年前夫因婚外情而離開家庭，曾尋求一年婚姻輔導。後來她從傷痛中痊愈，嘗試排解教會成員情緒，轉折成為婚姻輔導員，現為活出彩虹輔導中心負責人。她還記得當年訓練過程，讓她反思婚姻和家庭，重新審視到以往忽略的細節，逐漸明白前夫當年轉變，從此釋懷。

如今Sienna任職婚姻及家庭治療師，每天工作並非只著眼於協助夫婦解決困境，更會排解求助者情緒，「當求助者的前路很大霧時，我們會與她慢慢前進，把前方的障礙物拿走，一起商討如何走未來的路。」Sienna陪同夫婦溝通多次後，會找出婚姻問題癥結，並分成短、中、長期來作輔導。

輔導員必須有同理心，代入求助者處境，想像對方苦況，才能排解對方情緒。Sienna受前夫影響，一直以來都很抗拒有婚外情的男士個案，「我第一個男性求助者有婚外情。當他打電話來時，我不想接聽，但聽到他第二句說話：『我想挽救婚姻。』我便立即接收這個客人。」

社工有不同職責，亦有不同風格。明愛駐院社工林詠姬（Rose）工作長達12年，每次輔導之先，第一步就是讓他們明白輔導房很安全，能夠放心向社工盡訴心中鬱悶。

從事婚姻輔導以來，Rose遇過不少複雜個案。曾有一名男士與伴侶相識十多年，更是彼此初戀，可是婚後生育之後，生活重心轉移，小孩亦患上過度活躍症，家庭壓力極大。太太逐漸不願讓求助者接觸小孩，直到第二胎出生後，太太更未能分配私人時間給他，讓求助者自覺喪失地位，經常在外待至深夜才回家。各樣壓力下，雙方均懷疑對方出軌，即將面臨離婚風險。

當時Rose盡力促進雙方溝通，讓求助者了解對方的想法，達致互相

理解。經過數次輔導後，求助者得知太太以為他不明白照顧小孩的壓力，他亦害怕失去家庭，所以不願解決與太太的相處問題。相互了解後，夫妻爭端終得解決，達成初時訂下的目標，Rose也自然全身而退。

Rose深信當人思緒混亂時，有一個可以相信的人，能夠排解內在煩惱，「他們可以更加清晰去觀看問題，那時便會知道當時為甚麼會作出這個決定。」假如求助者知道後果仍選擇下決定，Rose說：這就是負責任的自決。

退休生困局 須學懂包容

婚姻與生活扣連，若日常相處經常出現摩擦，婚姻關係亦不會健康。二人平日工作事忙，見面時間或許不



過一周一天，分分鐘連爭吵機會都無法把握。不過若二人步入退休年齡，無須為事業拼搏，卻要與伴侶日對也對，或許又要開始為健康婚姻拼搏。

曾氏夫婦結婚 38 年，多年來也是相知相愛，即使面對疾病和經濟困境，也能從容面對。後來當曾生退休後，彼此朝夕相見，私人空間相對變少，瑣碎磨擦增加，彼此芥蒂亦油然而生，「我在家坐，但原來我坐著是妨礙到她。」

「現在有十多個小時對著，磨擦多了，我走到哪裏都不順她眼。三日一小吵，五日一大吵。」機緣巧合下，二人參加「相繫樂晚晴」，溝通機會增加，學懂如何處理夫妻關係，關係逐漸轉好。香港公教婚姻輔導會亦察覺退休後夫妻關係常未如理想，



因此近年提供「相繫樂晚晴」服務，旨在協助退休夫婦增加彼此連繫。

機構專門處理婚姻難題，多以情緒導向輔導客人。「相繫樂晚晴」項目主任，亦是婚姻輔導員的李彥臻（Dominic），一直學習如何設身處地代入夫婦角色，感受求助者難處及傷痛，並以同行者身分陪伴他們處理婚姻問題。

擔任婚姻輔導員後，Dominic 對婚姻看法逐漸轉變。以往他覺得結婚是很開心的事，結婚前後出現任何問題都可一起解決，「可是結婚後，看到婚姻有不同的道路，原來不如我所想。」不論是個人經歷，還是輔導期間得知的故事，他都發現有太多問題無法解決，只能夠有一方選擇犧牲。

「例如我喜歡中餐，老婆喜歡西餐。這是根本的問題，不能被解決。我可以遷就老婆一世，但這很困難。大家選擇留在婚姻，那會如何面對？這是重點。」不過對他來說，每宗個案也是婚姻借鏡，讓他學會欣賞對方好的一面，並比以往更包容對方。

有婚姻輔導員形容婚姻像把金錢存進錢罌，多做對夫妻關係有益的事就是存錢，製造驚喜、聊天、關心對方也相等於存錢。冷戰等於提款，婚外情等於透支。銀行結餘無法固定，只能通過雙方努力來平衡收支。對輔導員來說，或許只要無人問津，便是莫大喜事。

灘上海星一眼無法盡覽，只有寥寥數個輔導員站在一角，被無數海星



圍繞，連自己也無法逃離，困身海灘內。每一通電話，每一次面談，或許都能夠撿起一隻海星，將其送回大海，但假如這片海洋能夠不再將海星推向絕望，或許輔導員亦能稍作休息，得以歸去，不至於成為下一隻海星，苦等命運裁判。🌊

03 Eva形容輔導像藝術。

04 曾氏夫婦結婚多年仍恩愛如昔。

05 成為婚姻輔導員後令Dominic對婚姻看法有所改變。

06 Sienna陪伴夫婦渡過難關。