

夜闌人靜，本已心煩意亂的失意人往往更覺悲淒，仿如身陷絕境，孤立無援。二十四小時服務的求助熱線，往往就是這些絕望人的救生索。

求助者的問題五花八門，包括欠下賭債、生意失敗，以至婚外情等等，但最常見的還是夫妻不和。經濟下滑導致不少家庭的經濟壓力增加，將一對對可能已互相怨懟的夫婦推向感情破裂的邊緣。

然而，窮途未必是末路，二〇〇一年成立的明愛向晴軒是香港一所家庭危機支援中心，設有電話熱線支援有需要人士。

香港明愛家庭服務總主任黎鳳儀女士說：「對那些心情絕

望而想自我了結或訴諸激烈行動的人，我們往往是他們最後的機會。我們要做的第一件事，是讓他們冷靜下來，帶給他們希望，並讓他們知道社會上還有不少人可以幫助他們。夜深時份往往是人們心情最低落的時候，因此，我們一星期七天，每天二十四小時都有專業社工準備提供協助，這是十分重要的。」

在李嘉誠基金會的資助下，明愛向晴軒可以全日提供服務。向晴軒更於二〇〇八年四月十五日遷進新辦事處，成為明愛向晴軒危機專線及教育中心。新中心增加一倍人手、提升了電話與電腦系統，並增加專為婚姻、兒童、愛情及沉溺



人間有情



行為而設的熱線，同時提供支援小組服務和社區教育。

隨著人手增加和設施提升，中心處理的電話數量較之前增加三倍，使中心能更及時向有需要人士提供支援。中心又經常轉介個案至其他服務機構和專業人士，如警察、醫院和福利機構，以提供進一步的協助和治療。

黎女士說：「來電人士的年齡和社會背景都不相同，但大部分個案都與婚姻有關，特別是婚外情問題。金融危機使不少人的經濟環境雪上加霜，更加擔心生意失敗及債務纏身。財政上的擔憂也使夫妻間出現更多摩擦，因此當經濟不景時，我們會接到較多的求助電話。」



☀ 明愛熱線隨時候命，拯救沉溺的心靈

黎女士回想起中心近期處理過的一宗個案，該個案的主人翁是一對中年夫婦，兩夫婦各自經營小生意，丈夫與弟弟在內地設廠，太太則擁有一家美容院。

黎女士說：「由於經濟不景，兩夫婦的小生意都被迫結束，丈夫債台高築，意志消沉，太太更發現她的母親和一個姊妹患上重病，而自己的兒子患有讀寫障礙，學習上有困難，令她擔心不已。此外，太太也覺得小叔應該分擔丈夫的債務。」

「兩夫婦的關係惡化，太太變得非常沮喪，因此致電我們的熱線。我們建議她到中心來與我們談談，跟著我們安排兩夫婦出席一個理財工作坊，希望能幫助解決兩人之間的煩惱。」

「兩夫婦坐下來討論問題，坦誠溝通，也開始諒解對方。結果，我們挽回了這段婚姻，他們感激不已，更寫信感

(由左至右，順時針方向) 社工們在向晴軒的新辦公室工作；中心設有二十四小時求助熱線，隨時聆聽求助者心聲；來電人士的問題五花八門，如欠下賭債、生意失敗、婚外情等。

謝我們。這兩夫婦都曾經從商，當他們知道我們提供的服務獲得企業家李嘉誠先生名下的基金會資助時，深為感動。

「當人們心情低落、滿

腔怒火，與他們溝通是很困難的。因此，當求助的人士後向我們致謝，讓我們知道自己的工作是有意義的，會帶給我們最大的滿足感，並激勵社工們繼續努力。」

黎女士也回想起另一宗個案，一個有自殺傾向的年輕女士致電熱線，社工與她傾談數次後，發現她在童年時曾遭受性侵犯，但她從沒有向人傾訴，因此多年來備受羞愧與憤怒的情緒困擾。她盡吐心聲後，覺得生命還有意義，中心亦又把她轉介給合適的服務機構，作進一步輔導。

黎女士續說：「這個個案正好說明，取得來電者的信任是何等重要。我們需要時間與來電者建立關係，使他們願意和盤托出內心的長期困擾，釋放情緒。世界上有太多不如意事，這就是我們熱線服務存在的價值。人們透過電話會比較願意傾談敏感的事情，因為他們不需要表露自己的身份。我們一旦知道問題的根源，便可以轉介他們前往相關的

醫療或社會服務機構，必要時可獲得長期支援。」

該中心獲李嘉誠基金會提供資助，而李先生的公司則為中心的網頁設計、電話系統和熱線錄音提供技術支援。中心同時獲得社會福利署資助，體現公私營合作的好處。

中心近年的成果有目共睹，各項營運設施得以改善，讓這項重要的服務能幫助更多有需要人士。

