

第五講 中文生命綫及其提供的服務

簡介：

本期節目的重點是介紹中文生命綫及其所提供的心理輔導服務。在節目當中 Sybol 和 Anne 兩位嘉賓不僅耐心細緻地介紹了中文生命綫誕生和發展的歷史進程，而且結合個人的體會，從專業角度生動形象地為我們闡釋了什麼是心理輔導，以及心理輔導會怎樣幫助我們疏解心理煩惱，保持精神健康。中文生命綫是應大規模華人移民之需而誕生的，可以說是“受命于危難之際”，她在十數年的發展進程中，打造了諸如電話輔導、約談輔導和面對面輔導等多種輔導服務品牌。收聽本期節目，您會對心理輔導產生一個全新的認識，也許您的心緒已經開始得到梳理了。

Ivan:

聽眾朋友大家晚上好。我們今天又在這裏同大家在空中相會了。今天，同樣由我 Ivan 和 David 為大家主持節目，一起聊聊天。今天我們的主要課題是關於心理輔導的。我們很高興邀請到了兩位嘉賓。她們都來自中文生命綫。他們來到這裏，是向我們介紹他們的機構，向大家介紹電話心理輔導員的工作性質。現在，就先請兩位嘉賓向大家介紹，好不好？

Sibol & Anne:

我是 Sibol，我是中文生命綫的負責人。大家好，我叫 Anne，我是中文生命綫的電話輔導員。

David:

能否請二位首先給我們介紹一下中文生命綫這個機構以及它所提供的服務。可以吧？

Sibol:

好。中文生命綫呢，它是一個電話輔導的服務，它所屬的機構是奧克蘭生命綫 (Auckland Lifeline)。奧克蘭生命綫已經有 42 年的歷史了，它是紐西蘭歷史最長的提供輔導的機構。而中文生命綫就是它當中的一個部門。我們是在 1993 年成立的。相信你們都知道，在 1991 年紐西蘭政府通過了新的移民法律，鼓勵移民紐西蘭。所以，在 1986 年到 1991 年這 5 年的時間當中，我們華人的人口就差不多增加了一倍多。當時，我們看到新移民也有許多生活適應方面的問題，有很多的需要，所以，因為這個原因，我們就成立了中文生命綫。

David:

所以，您是說，奧克蘭生命綫是一個歷史很悠久的機構，中文生命綫在大規模的移民來到紐西蘭之後，順應著新移民的需要成立起來的，是這樣嗎？

Sibol:

對，對，是這樣。我們是在 93 年成立的。我們主要就是提供電話輔導。這個電話輔導服務，第一，它是免費的。第二呢，因為它是電話，相對比較方便。我們移民朋友要是因為交通不是太方便而不能同我們面談，就可以使用電話。第三，這是絕對保密的，因為是不記名的。所以，我們希望提供一個安全的環境，讓使用我們服務的人可以很安心地同我們交談。

David:

你們想的很周全。可以說，為廣大華人想的很周到。

Sibol:

實際上我們成立了 14 年了。開始的時候，我們每個禮拜只有 5 個時段，到現在我們每個禮拜就有 9 個時段。我們提供一共 9 個時段的服務，時間安排是這樣的：

禮拜一到禮拜天每天上午 10 點到下午 2 點，跟禮拜一到禮拜五晚上 7 點到 10 點。

我們的輔導員呢？主要都是一些義務的輔導員，但都是經過我們的篩選的。成爲輔導員，首先就是我們得覺得這個人有當輔導員的素質，還有我們也提供一些蠻嚴格的訓練。所以，我們的電話輔導員，他們都是義工，但他們都是曾經接受過我們嚴格專業訓練的，然後他們才去服務大家。

David:

這樣說，就是中文生命綫的服務時間是一周七天，但周末的兩天可能同平時不一樣。(Sibol：對)。而且在這裏呢，我想順便向聽衆朋友們介紹一下，就是在我們《中文先驅報》開闢的“開心行動”心理健康專欄的介紹裏面也介紹了中文生命綫的服務時間，大家可以留意一下。

Sibol:

對。使用我們電話輔導的華人朋友也很多都談到他們生活中遇到的一些煩惱，比方說，生活不適應呀，工作的挫折，感情、婚姻的困擾呀，等等，這些問題都是需要有人關心的。所以，我們就希望我們的服務能夠對這些朋友有些幫助。

Ivan:

所以，中文生命綫的心理輔導其實是包括了相當多我們在日常生活中可能遇到的問題。有可能是在事業上的問題，有可能是婚姻方面的問題，也有可能是友情、學業以及其他方面的問題。(Sibol：每個方面的問題都有)。對，有任何問題需要傾訴都可以打電話到中文生命綫。

Sibol:

還有一點我忘講了，就是，我們的輔導員是能夠講廣東話和國語兩種語言的。兩

種語言都能兼顧，我們都可以兼顧（David：所以說是雙語兼顧？）對，對。

Ivan:

那麼，另外一個問題，就是我想瞭解一下，中文生命綫除了提供電話輔導之外，你們是否也提供面對面的輔導？

Sibol:

有啊。我們中文生命綫是在 1993 年開綫以後，主要就是電話輔導，但是，後來我們也看到面對面輔導的需要。因為在 2000 年的時候，奧克蘭生命綫已經有一個面談的部門，所以，從 2000 年開始，面談服務部門也有了可以講國語和廣東話的輔導人員了。所以，很多時候，我們華人朋友有需要的話，就可以利用我們的面談服務。在 2004 年吧，我們也看到奧克蘭以外的地區，因為他們的資源比較少，沒有許多可以提供面對華人的服務，所以，從 2004 年開始，我們就有了一個叫 contract counseling 服務（Anne：中文是“約定電話服務”）。這種服務就是它可以連續有幾個電話的時段，為某已有約定的個人提供電話輔導。所以，我們叫做 Contract Counseling。

David:

看一看我這樣理解是不是正確呀？現在您介紹了三種服務形式：首先是你們的電話心理輔導服務，同時你們還提供面對面的心理輔導，第三種形式就是通過預約，預約一個固定的時段，接受心理輔導，要接受一段時間的輔導，總共進行幾次（Sibol：對，是這樣）。比如一個問題可能深入一點，一通電話，這個人覺得可能還有進一步交談的需要。所以，你們就提供一個連續性的服務，或者應該說，是一個服務系列。

Sibol:

對呀，對呀！那還有一點，我們非常高興，就是最初我們開始的時候，客戶主要是奧克蘭的，電話是免費的，他們會得到免費的輔導。那在奧克蘭地區以外打來的電話，客戶就要負擔一些電話費用。但是，在 2002 年開始，我們就用了一個 0800 的電話，那 0800，意思就是他在奧克蘭以外打過來，也不需要付款了。所以，全部都是免費的。

David:

所以現在，在奧克蘭地區，電話輔導指定是不用付費了。而且，在奧克蘭以外的地區如果打 0800 的電話，那同樣是免費的。

Sibol:

所以，我從 2002 年開始，整個紐西蘭的華人都可以使用我們的免費電話輔導服務。就這樣。

David:

再一個問題，Ivan 好像以前也提出這個問題，就是中文生命綫的心理輔導服務首先是為有過精神疾病經歷的朋友提供的，但同時，也是為所有的華人提供的。是否可以這樣理解呢？

Sibol:

可以這樣理解，中文生命綫的主要服務對象就是有需要的華人朋友。主要是，我們覺得當他們遇到生活壓力時，如果他們能把情緒釋放一下，會對他們有幫助。但是，在我們最近的統計當中，大概有 8% 給我們打電話的人已經在看醫生，吃藥。但是，大部分，90% 的人，他們好像跟我們大家一樣，都會碰到生活上的困難，生活上的煩惱。

Ivan:

哎，謝謝 Sibol。那麼說到這裏我相信可能有些聽眾朋友們會感覺有一點困惑了。我舉一個例子，像我現在一樣，我跟 David 是同事了，我們除了要一起克服工作上的困難，偶爾會私下討論彼此之間的一些問題。那麼，能不能請二位向聽眾朋友們說一說，與專業的心理輔導員探討問題同像我和 David 之間的這種同事之間探討問題，這兩種關係有什麼不同呢？

Sibol:

可以這樣說吧，很多時候，我們朋友之間聊天，我有煩惱，同您講，我也跟你分享煩惱，這是朋友層面的一個溝通。但是，當你打電話到一個專業的機構，找一個專業的輔導員的時候，可能在幾方面跟朋友之間的溝通是不一樣的。因為一個專業的輔導員，他曾經受過訓練，他有一些技巧，即我們說的“聆聽”的技巧。因為他在聆聽的時候，知道怎麼樣幫對方把他心裏面的一些感受呀，他的問題呀，講出來，因為他主要角色是當一個聆聽者。他不是把自己有的同樣的問題跟你去分享，因為，他的重點是“聽”你談話，聽你把話講出來。我們可以請 Anne 講一下她的一些經驗。

Anne:

謝謝，謝謝。誠如剛才所提到的，華人移民來到這個地方，在生活上真地會遭遇到很多的不適應，感情和婚姻可能都會遇到很多煩惱。但是，這個時候，如果是我們華人，如果是找朋友談這些煩惱的話，他的朋友很容易把自己主觀的意識帶進去。譬如說，假如說婚姻有問題，他會說，“哎，你應該要怎麼樣，你第一步要怎麼樣，第二步要怎麼樣，第三步要怎麼樣”（就是說，給出主意—David）。哎，對，對，對，亂出主意。因為，他已經被對方的情緒感染，所以，他出的主意可能有偏差。但是，我們電話輔導員受過專業訓練，我們都會以客觀的立場，

就像剛才 Sibol 講的那樣，我們就是聆聽他，尊重他，接納他，不管他發生什麼樣重大的煩惱，傷痛，我們都是站在很關懷他的立場，誠心誠意地傾聽，很有耐心地請他述說整個事件，而且，我們不會發表我們的主觀意見。這是一個重點，我們非常尊重他，完整接納他。哎，(David：我聽了很受益，就是說專業人員的立場是中立的，但朋友之間的態度會受到對方的影響，很有道理，請接著說。)

Anne：

好，我接著談。其實這是一個，有這麼樣的一個區別在這裏，因為我們受過訓練，我們有一系列的輔導，那像我本身呢，也是從一個完全不瞭解溝通的人，到現在呢，知道怎麼樣去瞭解對方，站在對方的角度想。

Ivan：

聽起來這還是一門相當專業的學問呢，對不對？就是當你聆聽的時候，我們很多時候，都很想幫對方出很多，未必是正確的主意。當然我們可能是出于關心，可是未必會幫上當事者的忙，未必會起到作用，對不對？(Anne：對，對)。

那我想到了另外一個問題，有可能對聽眾朋友們有幫助，就是打電話給專業人員的另外一個好處，就是在你打電話給中文生命綫的時候，你也不曉得對方是誰，對不對？對方也不曉得你是誰。(Anne：對，對。) 所以，我不需要向你提出我的名字呀，我的年齡呀，我住在哪等等，對不對？(Anne：不需要)。所以，隱私會有保障。因為，畢竟朋友跟朋友之間有可能都認識第三者，比如我認識 A，David 同時認識 A，這樣同一個人分享的煩惱，可能第三者會知道。所以，在這方面我可能有一定的顧慮，對不對？(Anne：對，對，對)。可是，如果我打個電話給你們，情況就完全不一樣了。

Anne:

對。因為我們都是基于第一個是保密；第二個是我們不知道對方的身份和姓名、年齡，所以，對當事人而言是非常安全地、安心地談出他的問題。

Sibol:

對，因為在我們的電話輔導員接電話的時候，我們不會主動地問他的個人資料，包括他的名字和其他個人資料，絕對不會問的。

Ivan:

那麼，剛才 Sibol 也提起，就是你們正在招收輔導員，需要這些人能夠用自己的時間，為華人社區做貢獻，那麼能否非常簡單地說一說你們的訓練過程。

Sibol:

我想請 Anne 給介紹一下。

Anne:

好，謝謝。因為最近呢，剛好正是我們招收義工的時候，那我們接受報名的截止日期是在 6 月 30 日星期六，這是一件非常好的事情，一件有意義的回饋社會的事，而且是真正值得去做的一件事。所以，如果大家有興趣的話，就請打電話到中文生命綫，我們的電話是 522 2088，522 2088。接到電話，我們就會把申請表寄給你，供你填寫，你填好後，請在 6 月 30 日前再寄給我們，謝謝。

Sibol:

那我補充一下呀，因為今天已經是 28 日了，那我們要在 7 月中旬才開始進行面談，去篩選，所以，我們也剛剛決定把截止的時間往後延一個禮拜，因為我們每一年就招收一次。

David:

我想順便問一下，你們還要經過培訓嗎？比方說，我申請了，經過篩選，我被錄

用了，那麼，是不是要進行一段時間的培訓？

Sibol:

對呀，一個人被篩選以後呢，我們會邀請他去參加我們的訓練，在我們新一輪的訓練當中，我們先要兩個周末的訓練，在接受完周末的訓練後再接受就是晚上的，我們叫做技巧的訓練，是專題的訓練，那就差不多是有九個禮拜，所以，整個來說，從開始的周末的訓練到晚上的訓練結束，差不多要三個月。

David:

三個月的時間是每天都有嗎？

Sibol:

不是，我們周末的訓練就是兩個周末，而晚間的訓練就是每個禮拜一個晚上，所以，我們差不多有 30 多個小時吧。整體來說差不多是 30 多個小時吧。還有呢，訓練以後我們的訓練員當然也要看，參加訓練的人員，是不是很適合當我們的義工。還有，來參加的人，他們經過訓練以後，他們自己也可以做出一個選擇，覺得自己是不是也很喜歡這個工作，或者是否很適合這個工作？我們希望經過訓練加入到我們生命綫的人，都是很有這個熱忱的，對這項工作感興趣，還要學到一些技巧。

David:

所以這是一種雙向的選擇，比方說，我報名參加了，同時又被篩選上來，有一段時間，我可能很熱愛這個工作，那麼，就可以接著做下去了，或者我覺得不太適合做這項工作，那麼，可能就不做了。

Sibol:

對。因為我們覺得這一點很重要，他自己一定覺得有興趣，還有我們要覺得他適

合做這項工作。這非常重要，因為我們要用很多資源去訓練我們新的義工。所以，我們對他們的要求是，他完成訓練，參加了我們的工作，我們希望他最少幫我們做兩年的義務工作。

Ivan:

我想問幾個問題喲，是我在聽你們聊天的過程中考慮到的三個問題。一個就是，你們有沒有個人的學歷要求呢？第二，他們在受訓的時候，需不需要學生個人提供費用呢？還有，另外一個，聽你們介紹後，我有一點興趣，就是在受訓的過程，我也可以看一看我是否適合這項工作，是否把這項工作當作將來的職業，例如，我們對心理學或者 Counseling，即所謂的輔導是否感興趣，是嗎？就這三個問題。

Sibol:

我想還是讓 Anne 來回答一下。

Anne:

好，我回答前面的問題。第一個，因為剛才你提到，參加訓練的人，他有什麼條件呀。我們最基本的條件就是，只要他會說國語或者是廣東話，都可以。還有第二點，就是他要年滿 23 歲，身心健康，思想成熟，這是一定的。那第二個，就是……請 Sibol 談。

Sibol:

我們要收取一定的費用。一個人如果參加了我們的面試，他需要付一些訓練的費用，50 塊錢。這 50 塊錢呢，將用來購買紙張呀，文具呀這些方面的一些資料。

(Anne：輔導的教材費用)。還有，我忘記了你最後一個問題，你問我什麼？

Anne:

就是要在受訓當中，要有哪些訓練的課程（David：好像是教育背景吧）

Ivan:

我是想問這個問題，因為剛才 Anne 提起她，一開始的時候，也是經歷了這個過程，所以，我主要的問題就是，這個訓練的過程對你個人起到了一個什麼樣的作用？比方說，聽眾朋友有可能對這方面的瞭解不是很深，他也有興趣想向這一方面發展，那麼，經受這方面的訓練，這是不是一個很好的管道讓他去瞭解這個領域，然後再做這個選擇。

Sibol:

我先回答一點，然後我們請 Anne 來補充一下。因為實際上，我們一些輔導員，他在參加我們輔導服務的時候，經過的訓練，重要的一點就是，他要自我察覺，自我瞭解，他要先瞭解自己，然後才能幫助他人。所以，在我們整個的訓練當中，除了技巧方面的訓練以外，很重要的，就是要幫我們一些受訓的義工瞭解他自己。所以，很多時候，我們覺得透過那個訓練，參加我們的義工，都會覺得他對知識方面的瞭解比較深。還有對一些像 Ivan 所說的，心理方面的一些知識，也有增加。

當然，要是一個人，如果他對輔導真很有興趣，想把輔導當作一個職業的話，參加這個訓練確實是一個非常好的經驗。因為，一些大學，或者是一些理工學院，他們的輔導課程，在錄取的時候，都會希望申請人有這方面的經驗，而且要證明他對這方面的工作是有興趣的。那麼，怎麼樣可以證明呢？所以，如果能在我們這裏當個義工的話，他就會有一些輔導的經驗，就會獲得我們一些初步的輔導訓練。所以，也當然瞭解自己能不能夠適應當一個輔導員，所以，要是他有這個計

劃，要念這方面課程的話，做輔導員對他們是有幫助的。

實際上，在我們的輔導員當中，在過去 14 年當中，我們已經有差不多 10 位朋友已經完成了輔導的碩士課程，也有很多現在還在讀，也有很多人完成了文憑課。

David:

所以，當輔導員確實是一個非常好的經歷，如果一個人想讀大學的相關課程。如果大學畢業後，可能面臨著找工作，那麼，這段時間也算作是一段工作經歷。

Sibol:

義工實在來說在本地就是一個工作經歷。我想請 Anne 大概談一下她個人在這方面的經驗。

Anne:

好，謝謝，Sibol。因為我自己，當初移民來到這裏的時候，當然是人生地不熟，然後風俗習慣都不太適應，所以，那個時候，我有很多負面的情緒，那時候還不知道中文生命綫，所以，沒有一個管道去宣泄，所以，長期下來，我就壓抑自己，很不快樂。那直到四年前，我才知道有中文生命綫，那就加入了。加入了之後，我才發現，在這裏的經歷對改善我的自己人際關係有幫助，還有我與朋友之間的交往，都非常地順利。

舉例來說，以前，因為長期壓抑，不知道如何講出自己內心的煩惱呀，但是經由加入中文生命綫的訓練，我才知道就像剛才 Sibol 講的那樣，自我覺察非常重要，而且還要自我接納，因為我們產生負面的情緒往往都是自己沒辦法接納自己，心想我怎麼會這樣子呢？怎麼會這樣的小心眼，沒辦法接納對方，然後自己不肯承認，所以，就產生了矛盾心理。經過我們的培訓，Sibol 剛才提過，將

近 3 個月。從自我覺察開始，自我調節，自我接納，而自己就慢慢地接納了。噢，我本身就是這樣的人。而且，我也有我存在的價值。這是一個很正面的思想，所以，我借著這樣的訓練過程，我對人生的看法真地有很大很大的改變，不但是人際關係，而且最重要是接納自己，肯定自己，會積極正面地生活，當然，我這樣也會影響我周遭的朋友。然後，大家都互動得很好。這只是我個人的體會了。

David:

順便能不能給聽眾朋友解釋一下，自我接納，自我覺察是什麼？這些好像都很學術化的詞匯，能不能給大家說具體一點。

Anne:

好，就是我剛才有提到，在人與人互動當中，有時會發現，我怎麼這麼小心眼，就覺得，這個人怎麼這麼差勁，怎麼我這麼無法接納這種人。其實，因為我無法接納自己。其實，最重要的是，我本身也有這樣的想法。本身在潛意識裏，就有這樣的想法，當對方是這樣的行為表現，所以，我就無法接納。當然是我無法接納我自己這一點，我沒有看到我內在的生命當中，我就是一個小心眼的人。經過自己慢慢覺察，噢，我就是一個小心眼的人，我得承認這一點，就好了。

Ivan:

謝謝 Anne 對我們敞開心扉，同我們說了她這麼多想法，說出她本身的經歷。我覺得，這是一種境界非常高的自我接受，對不對？因為，我們人生的最大挑戰就是接受自己的缺點，即使我們每個人都有一定的缺點，可是在接受的過程中，的確確是需要探討的時間和一些自我反省的階段。所以，像 Anne 這麼說，中文生命綫不但是你的付出，你花費時間幫助了給你打電話的朋友，同時，也改變了你的人生觀。

Anne:

對，對。幫助了我自己是最大的收穫。

Ivan:

對，個人成長。這是非常非常重要的，就是我們這個反歧視活動一直強調的，尤其是在我們“開心行動”中，我們主要的活動呢，就是要提倡對精神健康的瞭解，同時也是反對對精神疾病的歧視，對不對，David？

David:

對，是這樣。一般情況下，對精神疾病抱有歧視的態度，是因為對精神疾病或精神健康不瞭解，精神健康方面的意識比較差。心理輔導，實際上關聯著心理健康的意思，是不是這樣？

Ivan:

對，我們現在是不是可以把話題稍微地轉一轉，就是我們剛才介紹了中文生命綫這個機構，它訓練的過程。我再一次提醒聽眾朋友。目前他們正在招收新的義工，那麼，主要的要求是，只要你懂得說國語或者是廣東話，然後，主要是 23 歲以上的朋友，思想成熟，身心健康，費用是 50 塊錢。那這 50 塊錢，主要都是花費在材料方面的。所以，這是一個非常合理的收費。那麼，更重要的，像 Anne 所說的，這項工作不僅是幫助別人，對自己的幫助，自己的收穫，也是非常非常大的。那麼，這個電話號碼，我再重複一次，是 522 2088。那麼，聯絡人是誰呢？

Anne:

只要是你打電話過來，電話室都有值班的輔導員，他們都會接到你的電話。請大家在星期一到星期天的早上 10 點到下午 2 點，星期一到星期五的晚上 7 點到 10 點這段時間打。這個時間都有我們的電話輔導員在值班。所以，在這段時間打電

話都可以為你解說的，謝謝。

Ivan:

謝謝，我本身非常好奇喲，就是如果我生活上有些困擾的話，我打電話給中文生命綫，那麼，你們怎麼幫助這個打電話的朋友呢？（不一定是解決問題）怎樣探討問題吧。能不能給我們聽眾朋友一個比較詳細的概念？

Anne:

因為自己在做電話輔導嘛，所以在同客戶交談的過程中，我就會充分地表達出尊重對方，接納對方，關懷對方的意願，用我的愛心、耐心聆聽、鼓勵對方，并同對方多方探討問題的癥結，來共同尋求解決問題的方法，那我們一般都會用鼓勵的語氣喲，鼓勵對方以正面、積極的態度來看待生活中影響他的事情。那有些事情呢，看起來好像是很悲苦的。但是，其實也是有它正面的意義，我們就是協助對方從傷痛的經驗中找到力量以積極的心態看待不如意的事情。

David:

中文生命綫提供的服務是面對所有華人的，可以說任何人只要有心理煩惱都可以找中文生命綫，是不是這樣？

Sibol:

很多華人都感覺到家醜不可外揚，所以，有的時候，他們用我們的服務，實實在在是需要有很大的勇氣的。在輔導過程中，談到的問題，從我們華人的觀點看，有些是沒有面子的事情，比方說家庭暴力呀，在婚姻裏面有第三者呀等等。但我覺得，因為我們生命綫用的是電話，我們不知道你是誰，還有我們的服務也就是保密的，無記名的，所以，顧客會有這樣一種安全感的環境，他們可以很自由的談論。所以，傾訴一般可能覺得羞愧的事情（Anne：隱私的事情），去宣泄他的

情緒，中文生命綫對華人來說是一個很好的渠道。

Ivan:

對呀，我就想到這個問題，就是我們華人有一個傳統的觀念，就是非常看重面子，所以，很多情況下，在家裏面發生的事情，我們都未必想讓身邊的朋友知道，主要是擔心會受到歧視。(Sibol：對於精神疾病也一樣)。所以，電話輔導是一個非常好的管道，它可以讓一個當事者以一個安全，同時隱蔽的，有受到保護的地方去發泄他們的心情。那麼中文生命綫能不能幫助對方解決問題呢？“解決”這個字，根據我們華人的理解，就是非常“實質”的幫助，所以，他們有時可能會問一些實質的問題。就是需要你們幫助他們解決問題，那麼，你們會怎麼處理呢？

Anne:

因為，我是在線上工作的，通常就會接到華人朋友的電話，問這樣的問題，譬如說了，我的婚姻有問題，你給我一個答案，我到底應該怎麼做，或者說，他的工作上有問題，你給我一個答案，我到底是選擇離開呢，還是繼續留下來？他們一般都是，你給我一個答案就好了。這就是我打這個電話的目的。很多人是有這樣的想法的，可是實際上我們是不會給他們答案的。我們不會左右他人的人生，這個其實在我們訓練時都談論過。每個人你我他都有自己的潛能，這個潛能就是，他這個人有這個能力去解決自己的問題。每個人都有這個潛能，所以，我們就是幫助他，在訴說的整體過程，我們就是聆聽，非常瞭解、體諒他，陪他這段過程，然後跟他一起去探討這個問題，然後他自己去探討問題的癥結，完全由他自己看到，而不是我們告訴他，噢，你這個問題的癥結在哪裏。所以，這一點，大家都要有信心哪。我們就是這樣一路陪著他，然後，從裏面產生自信心。人生也會變得更加光明美好。

Ivan:

對。因為畢竟我們認識這條路是自己走的，對不對？所以，很多方面的抉擇也在於我們自己，那麼 ANNE 給了我們一個非常好的例子，所以，聽眾朋友也可能有一定的心理準備，他想打電話給我們生命綫的時候，可以采取一個怎麼樣的方式。那麼聽你這麼一提呀，如果我有一些疑問，又找不到人傾訴的話，聽起來，中文生命綫將會是一個非常好的管道，去讓我們疏解出我們心裏面的疑問，從中讓自己找到答案，對不對？

Sibol:

我覺得，除了疏解心理的疑問，也是一個疏解情緒的一個很好的管道。因為很多不愉快的事情，也會帶來負面的情緒。當這種情緒擠壓下來就變得越來越大，越來越強的時候，像剛才 Ivan 說的那樣，就好像是一個氣球一樣，氣越來越多，就會爆炸，對一個人的心理健康是不好的。如果有個管道，有個小孔，讓那些氣都放出去，疏解了，那對整個人的整體的心理健康是有好處的。

Ivan:

那麼，同時我就想到就是像 Sibol 說的，像氣球這個例子，能夠幫助聽眾朋友們在需要的時候，把氣放出來。畢竟來到人生地不熟的國度，遇到的很多問題都不是馬上就可以得到解決的。一定需要時間的，需要忍耐性。我是想，我們人生的問題有大有小嗎，對不對？但是，如果是一個緊急性的問題，嚴重性的問題，你們怎麼會幫助打進來的朋友解決呢？

Sibol:

在我們接電話的時候，在我們的談話當中，要是我們覺得當事人的問題很嚴重，或者是他可能需要一些特別的機構去幫助，比方說，家庭暴力問題呀，比方是賭

博呀，比方說精神疾病，心理方面的問題。那我們的義工就會提議他們去尋求專業人士和機構的幫助，或者是轉介他們去專業機構。因為，我們的能力是有限的，如果需要專業人員去幫助他們，那我們就會轉介。通常我們都會這樣做。

Ivan:

是這樣。我看，今天我們的時間也差不多了。在這個 45 分鐘裏面我自己就覺得學了很多東西，對中文生命綫這個機構也有了更深入、更全面的瞭解。那麼，據我所知，中文生命綫也是一個，非營利機構，那麼，我想問一問，非營利機構是什麼意思呢？能不能趁這個機會給聽眾朋友們解釋一下。

Sibol:

說到經費問題，情況是這樣的。因為，我們中文生命綫是奧克蘭生命綫當中的一個部門。所以，在經費方面，主要是奧克蘭生命綫負責。那麼，奧克蘭生命綫是一個非牟利的機構，他們的經費來源是透過他們不同的活動，比如跟其他部門的一些合作拿到的一些經費呀。一些主要社區，比方說大的企業呀，個人呀的捐款等等。從我們中文生命綫來說，因為我們主要是服務華人社區的，所以我們也希望華人社區能夠支持我們的工作。雖然我們是奧克蘭生命綫其中的一部分，也有一些經費的來源，但是，我們也希望有捐款是特別給我們中文生命綫。因為我們在宣傳方面，在資源方面，需要更多的經費去發展我們的服務，所以，我們是非常感謝朋友們捐款，支持我們的工作的。就是我們中文的話就是說，“有錢出錢，有力出力”。如果你想兩份都出的話，那是最好的。

Sibol:

捐款形式也很簡單，就是把支票寄到生命綫就可以了。

Ivan:

因為這是一個非常有意義的服務，從 Anne 本身的體會上，還有從自己本身的經歷上，使用中文生命綫的服務，或者加入到它的義工訓練幫助其他的朋友，都是非常值得的。

我想在這裏再一次感謝 Anne，還有 Sibol 能夠抽出這個時間來到我們節目當中。那麼，我希望聽眾朋友們，能夠記住我們的話，做到有錢出錢。如果沒錢的話，也可以出力，如果兩樣一起，則更好。只要我們都盡一份力，就會使這個機構發揚光大。那麼，“開心行動”在這裏感謝大家收聽。謝謝大家。