

Seminar on Risk Management Good Practice Sharing 2006-2007

1 March 2007

Vincent NG
Operations Manager
Suicide Prevention Services

機構簡介

- ⌘ 1995年成立
- ⌘ 為失落無助、有自殺傾向人士服務
- ⌘ 提供保密的電話、面談及探訪服務
- ⌘ 由經過選取及訓練的義工提供服務
- ⌘ 現有超過350名義工

生命
熱線



Suicide Prevention Service
讓我們用心聆聽

服務簡介

本中心的服務可分下列三種類型：

⌘ 24小時熱線服務

- 生命熱線 2382 0000
- 珍愛生命長者熱線 2382 0881

⌘ 探訪自殺危機長者服務

⌘ 社區教育活動

服務理念

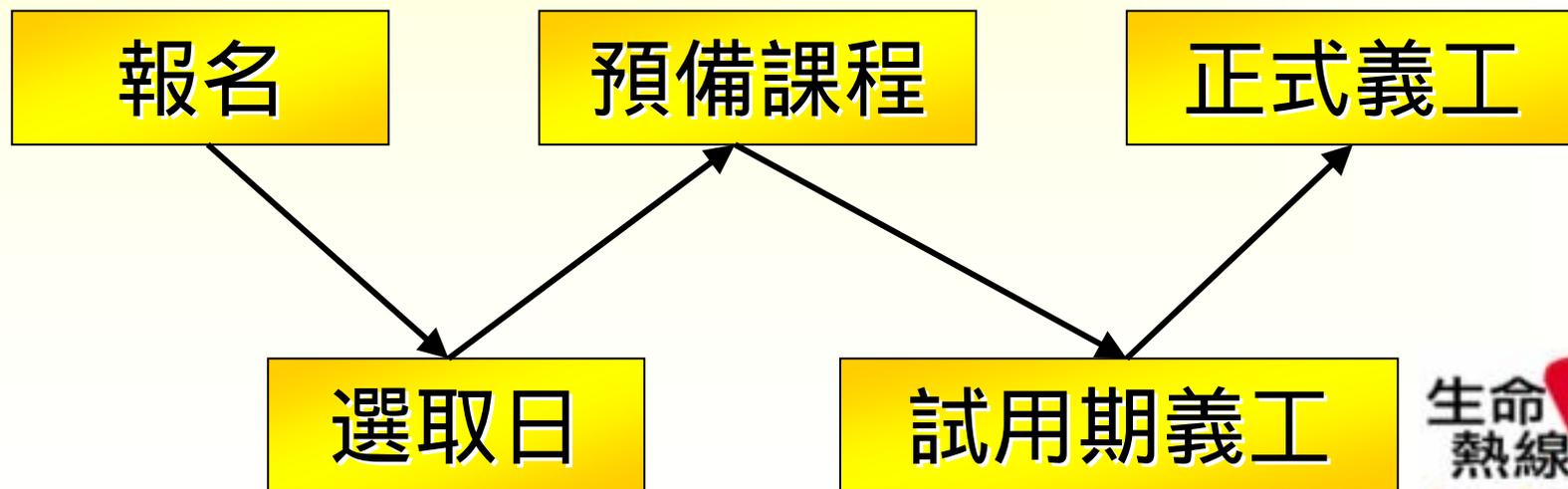
- ⌘ 以聆聽、關懷及接納去抒解壓力及自殺衝動
- ⌘ 有關的支持不帶有個人意見、宗教及政治意識
- ⌘ 強調尊重服務對象的個人決定，以鼓勵其重建自我
- ⌘ 因應情況提供轉介服務，使服務對象得到適切的專業幫助

生命熱線義工

基本資格：

- ⌘ 年滿21歲
- ⌘ 願意聆聽及接納他人

歷程：



生命熱線義工遴選準則

個人質素方面

- ⌘ 對人態度
- ⌘ 理解及表達能力
- ⌘ 感同身受
- ⌘ 接納 / 不批判態度
- ⌘ 成熟程度 / 責任感

生命熱線義工遴選準則

技巧運用方面

- ⌘ 對課題之理解及接納程度
- ⌘ 聆聽技巧之運用
- ⌘ 評估自殺風險之技巧
- ⌘ 對服務原則及手法的掌握及應用
- ⌘ 不同種類來電之處理

生命熱線義工遴選準則

其他

- ⌘ 承諾履行服務之時間安排
- ⌘ 個人情緒之處理
- ⌘ 有否一些不快、痛苦經歷或情緒不穩而有可能阻礙其投入服務

⌘ 注意：

【有心人】並不同【合適人選】

寧缺勿濫

生命熱線義工遴選準則

遴選歷程

- ⌘ 參加「義工預備課程」前
- ⌘ 「義工預備課程」中再分兩個階段
- ⌘ 義工亦需要通過試用期 (約半年) 及週年檢討

生命熱線義工預備課程

- ⌘ 為期10節，每節約3小時
- ⌘ 由資深社工及義工帶領
- ⌘ 形式包括講授、互動遊戲、小組討論 (約5-6人一小組)及角色扮演 (約3-4人一小組)

生命熱線義工預備課程

透過訓練後，義工能：

- ☑ 了解香港自殺的情況
- ☑ 放低對自殺的誤解
- ☑ 運用聆聽技巧以助當事人紓緩情緒
- ☑ 理解及掌握評估自殺風險之方法
- ☑ 有信心處理不同種類來電
- ☑ 掌握危機之應變
- ☑ 培養對服務之責任感

生命熱線義工試用期

- ⌘ 完成並通過課程者，將進入試用期義工之行列
- ⌘ 正式接聽熱線電話前，將安排旁聽一名現任義工（約兩小時），加深對服務程序的了解及為正式服務作心理準備
- ⌘ 首次接聽熱線電話時，由資深社工在旁陪同，以便即時支援。
- ⌘ 由資深社工/組長於義工每次服務後提供Debriefing：

Debriefing 事後解說

⌘ Debriefing是指義工當值後與職員/資深義工組長進行的事後解說

形式

- ⌘ 在義工每次當值之後盡快進行
- ⌘ 單向式匯報、雙向式交流
- ⌘ 時間因情況或協議而定

Debriefing事後解說之目的

⌘ 情緒支援 (emotional support)

- ☑ 了解組員當值時及之後的情緒反應
- ☑ 協助組員處理提供服務後之情緒

⌘ 確保服務質素 (quality assurance)

- ☑ 保障來電者能獲得適當的服務
- ☑ 提供服務技巧改善的指引

⌘ 掌握服務情況 (service monitoring)

當遇到高風險時.....

- ⌘ 義工可按求助鐘讓當值職員及義工拍檔協助支援。
- ⌘ 使用旁聽電話、「傳紙仔」即時支援
- ⌘ 在當事人同意的情況下記錄來電者的資料，交由社工同事回覆處理跟進。

跟進課程

- 目的：
- 1) 讓新義工互相交流服務的心得
 - 2) 加深及鞏固對益友服務的掌握
 - 3) 澄清對益友服務的誤解

- 形式：
- 1) 小組分享
 - 2) 討論研習
 - 3) 角色扮演

持續訓練

目的：1) 提昇處理來電的技巧
2) 培養互相支持的氣氛

形式：1) 個案分享會
2) 專題講座
3) 機構參觀/交流活動

生命熱線義工生活

- ⌘ 組長及職員支援 (Debriefing)
- ⌘ 跟進課程
- ⌘ 持續訓練
- ⌘ 義工支援活動 (整體、小組)
- ⌘ 宣傳籌款活動
- ⌘ 委員會工作

多謝各位!