

爱我 救我

延长辅导服务时间



新闻发布会上嘉宾们手上握着代表生命线协会辅导精神的牌子，而太阳和月亮代表生命线协会所提供的日间与夜间辅导服务。左起为张庆锋、黄世辉、顾问拿督王鸿财、会长苏万安、会务顾问苏意琴及张成市。

马来西亚生命线协会源自于台湾，而台湾生命线早在很久以前就提供全年24小时服务，即使是假期或节庆，仍风雨不改的提供热线服务，让在生活上遇到困难或心灵打击的民众可以有一个宣泄及缓解的管道。而马来西亚生命线协会虽已成立了24年，但在没有固定的承接者、没有宗教背景及政府的资助下，一直以来只能维持在晚间三个小时的辅导热线服务。

所幸，在顾问拿督王鸿财的大力支持与督促，以及历年理事们的努力经营下，生命线协会迈向24小

时热线服务的愿景终于在2018年1月8日正式启动了，增添了星期一日间的两个辅导时段，分别为早上10点至中午12点及下午2点至4点。然而，这只是延长辅导服务时间的第一步。

于去年特别成立的专案小组，经过详细的探讨与研究后，正致力于规划出逐步落实24小时辅导服务的步骤。让专案小组的两位成员张庆锋与王妤娴来谈谈延长服务时间所需具备的条件、资源及各方面的考量。

巩固与扩充服务团队

- 辅导团队（储备义工培训、在职培训及前义工复职）
- 督导团队（储备督导培训、招聘专职人员）
- 培训团队（带领员培训）

稳定财务支持

- 延长辅导服务征求计划
- 重启95爱心基金

延长辅导时间 四大方案



王妤娴
督导组组长



张庆锋
培训组总策划

大夜班 协助高风险群

我曾在高雄生命线实习，发现许多有自杀风险的个案会在深夜拨电寻求协助。夜深人静时，比较容易让人产生孤独感，也容易勾起不开心的事情，这段时间最需要有人倾听、陪伴。

在马来西亚除了心灵扶助协会（Befrienders）外，还没有其他社区辅导机构有提供24小时的服务，但该机构以英语辅导为主。因此，延长辅导时间最重要的时段为大夜班，也就是从午夜12点至清晨的这段时间。

然而，开启大夜班还需考量到协助紧急个案的后序支援，比如：与其他转介单位的协调与配合、追踪个案来电的地点等，需要与各方面包括警方、医疗单位等建立一个可相互支援的网络，才能有效协助高风险个案。生命线协会目前正与国家人口与家庭发展局（LPPKN）进行这方面的协商，希望借由政府的号召，将支援网络建立起来。

永续经营的 挑战

生命线协会目前的辅导人力都是义工，只能在特定的时间前来服务。要延长辅导服务时间，就得培训更多义工，让人力分布在不同的服务时段。我们期望在8至10年内，能培训超过600位社会有心人士，并能够录取超过200位义工，以便能固定提供24小时热线服务，达到不管任何时候，只要你需要，都可以做到我们推崇的口号：千里一线牵，帮助在耳边。

延长服务时间不难，难的是永续经营。新的辅导时段一旦开启，就不能中断，必须要有源源不绝的人力来支援服务。同时还得考虑到，不给现有义工造成紧张和压力，不影响现有义工目前的值班状况等等。若经济许可，聘请专职人员协助策划及带动义工培训，并兼任日间班督导，将能减轻义工们的负担。

优化制度系统

- 开发轮班制度
- 加强义工人力管理与职涯成长
- 加强高风险个案支援标准程序
- 重整值班时段

提升设备资源

- 提升硬件设备
- 强化个案资讯管理
- 增加空间资源
- 确立大夜班的安全与便利性

创建美好和谐社会，抚慰困顿受伤的心灵，需要更多人携手共建，生命线协会邀请您加入义工团队，付出您的时间，成为关怀生命的一员。

欲了解义工储备课程详情，请关注：

网站 www.lifeline.org.my

面子书 Life Line Association Malaysia 