青森文化

無我：智慧的鑰匙

防止自殺熱線長期義工的背後

簡柏基 博士

無我：智慧的鑰匙

簡柏基 博士

不久前，我在清晨三時接到一位女士的電話，告訴我她決心要了結生命，但很好奇我對此會有甚麼回應。我用上所有論據來反對她求死、勸說她求生，與她傾談了三十分鐘——直到她終於承諾不會結束生命，並會來醫院跟我見面。當她來到醫院時，我才發現我所說的所有論據，其實沒有一項能打動她；令她打消輕生念頭的唯一一個原因，是我耐心地聆聽她的話，並與她傾談了半小時，而沒有因為在深宵好夢正酣的時候被打擾而惱怒，而她發現，世界上竟然可以有這樣的事情發生，那這一定是個值得生存下去的世界。

（Viktor E. Frankl, 1988. Preface）

鳴謝

我要感謝很多人為這本書的成功出版所作的貢獻：香港撒瑪利亞防止自殺會以及理事會的成員，准許我在二零一零年進行研究，並在二零一八年出版這本書；還有十位長期服務義工，他們很慷慨地容許我錄音、筆錄他們的訪問，以第一身敘述形式來發表他們的人生故事，藉此紀念撒瑪利亞防止自殺會在過去一個世紀的卓越非凡歷史。

我想感謝我的妻子淑兒以及我兩名孩子希彤及僖進，他們義無反顧地支持我多年來的義務工作，如果沒有他們的配合，我根本不能全心全意地將空餘時間奉獻給義工服務。有很多同事和朋友不斷為我的知識和經驗作出貢獻，例如：介紹我認識維克多・弗蘭克（Viktor Frankl）的意義治療和正向心理學的貢多里博士（Dr. Gondoli）；臨床心理學家呂慧詩，她讓我對正念修習有深刻見解；我的母校聖類斯中學的已退休英文老師布林・威廉森（Bryn Williamson），他在校對方面幫了我很大的忙；為這書寫序言的香港撒瑪利亞防止自殺會主席（2018）黃祐榮先生。最後，就是我們其中一位義工譚傑元，他幫助我將訪問內容寫成中文文字版本。他們的貢獻令我的人生和我的工作變得更精彩。

最後，我想向我這個研究項目的諮詢者凱特・馬奎爾（Kate Maguire）表達衷心的感謝，她向我介紹了葛吉夫（Gurdjieff）的學說。而博士生審核小組的成員則讓我對威廉・詹姆斯（William James）的著作產生興趣，從中我開始意識到我對人性的看法十分近似源自十九世紀初的「醫心運動」（Mind Cure）或「新思想運動」（New Thought Movement）。

The Samaritan Befrienders Hong Kong
香港撒瑪利亞防止自殺會
Listen · Company · Care · Grow 聆聽 · 同行 · 關愛 · 成長

序

黃祐榮
香港撒瑪利亞防止自殺會主席

首先，我想恭喜簡柏基完成了他的博士學位，以及他對有關香港撒瑪利亞防止自殺會的研究。除了分享簡博士的學術成就的喜悅外，我特別感激他作為一位熱線義工的奉獻精神，在過去六年研究了關於撒記的現象。他貫徹始終為機構作出貢獻的願望，既是獨一無二的，也值得受到讚揚。我參與過很多義工組織的工作，但印象中沒有任何一位義工，曾對機構作出相類似的貢獻。

香港撒瑪利亞防止自殺會於一九六零年成立，在接近六十年的歷史中，義工一直都是這機構發展背後的推動力。我們很感激有義工願意孜孜不倦為機構服務了接近四十個年頭。撒記在香港提供防止自殺服務這範疇方面，並不是獨一無二的，但擁有如此數量眾多的義工願意長期為我們的熱線服務，在香港肯定是獨一無二，甚至在全球亦如是。撒記對簡博士的努力及他發表對義工長期服務的理論表示支持；或許全球的義工組織都可以透過他的書，獲得一些如何令義工繼續留下來服務的有用資訊。

我認識簡柏基已超過二十年，我們在撒記合作無間，不管是在熱線服務的發展方面，又或是生命教育以及自殺危機處理服務方面。簡博士的人生哲學，與他對香港防止自殺工作的貢獻是同步演變的。

所有作家都會細心為自己的著作思考合適的書名，簡博士也不例外。事實上，簡博士寫這本書不單是為了機構的利益——令義工繼續留下來服務，他也詳述及強調了其對「無我」的重要性的研究結果。這本書針對如何明智地裝備自己，以防止自己陷入任何自殺前的困境，給予了讀者很好的建議。

簡單而言，這本書提供了各種例子，並且提倡「無我」是人類達到某些人生智慧的重要關鍵。通過他個人的人生經驗以及相關的文獻，簡博士提供了學術理論及先哲作為參考資料，以支持他的理論。他試圖在我們通常不會花太多時間留意的範疇上，刺激我們思考。我同意他說這本書也是一本防止自殺的生命教育教材，也許甚至達到高等教育程度。

我誠懇地希望他的論據能獲得細心聆聽，從而有更多人可以體驗到人生中的喜悅、智慧以及滿足。

祝願他這本書圓滿成功。

前言

香港撒瑪利亞防止自殺會（SBHK，以下簡稱撒記）於一九六零年成立，在同類型組織之中，它是第一個亞洲的防止自殺熱線服務。在二零一零年，作為其中一位熱線的義工，並且在機構服務了超過二十七年，我開始考慮寫這一本書。我的用意是研究部分義工在撒記長期服務的原因，以及正確地紀錄這批義工的故事，記述他們是如何成為這個有超過半世紀歷史的非政府組織的支柱，並為同類組織在如何揀選及培養長期服務義工方面提供參考。

這些年來，撒記的熱線中心曾經出版過一些刊物，當中有年度報告、呼籲市民勇於面對嚴重的負面情緒的刊物，以及在中學會考放榜前後，為中五畢業生在升學及就業上提供指引的資料手冊，這本資料手冊是暑期特別熱線服務的一部分。此外，還有兩個尺寸很小的中文小冊子系列《沒有白過的日子》，當中包括了我們的義工以及一些香港名人的故事，描述他們是如何活出一個豐盛的人生。然而，直至現在為止，仍然沒有由義工親述自己人生的出版物，甚至在其他國家也沒有同類型的刊物。為了紀念撒記五十周年，我開始想到寫一本獻給我們的義工的書。

撒記的義工就跟世界各地的義工一樣，都是從社會上不同階層招募而來。我們都是平凡人，有著一顆同情心，很想幫助在自殺邊緣或有自殺傾向的人。事實上，書中提到的十一位義工，沒有一位是專業的社會工作者、精神科醫生或輔導者。我們都是透過在職學習以及因著同理心，開展我們的義工服務。我們大部分人在剛開始服務時都缺乏信心，然而，我們找到方法如何增進自己在輔導上的知識及技巧，以便幫助我們的案主。案主的問題會隨著時間而改變，我們必須跟上現代社會對某些信念、對將來願景以及面對事情時的應對機制的變化所帶來的影響，尤其愈來愈多現今人們所尋求的應對機制，在過去是沒有的。其中一種在面對絕望時似乎變得十分普遍的應對機制，就是自殺——一個人相信應對沒有希望的人生的最佳方法，就是離開。

義工經常接觸到這類危急的情況以及極度痛苦難忘的故事，而這些都在各種方面上影響著我們的生活。書中十一名義工各自陳述自己的故事，講述在為撒記服務期間，是甚麼東西啟發了及支持著他們。

義工各自的故事，以及我們共同的價值觀，都令我們的人生變得豐盛，不論是個人還是整個小組而言。這有助於如何將我們以及這個機構定義，以及幫助我們對自己的實踐繼續進行反思，而每一個因痛苦而聯絡我們的人，亦為我們增長知識及理解作出貢獻，我們對此亦深表敬意。聆聽案主以及我的同工的傾訴，令我更清晰地聽到自己的聲音。當我們定期為有自殺傾向的人服務、以適應力應付我們的工作，對抗精神創傷和絕望時，我看到潛在或明確的反思，挑戰著一個人對存在意義的想法。

我想補充一點，這本書是我的博士研究項目的論文的一部分，起始於我作為防止自殺熱線服務的義工，在個人上及職業上的體驗。這項研究採用自我民族誌的方法，比較了我和其他十位義工的陳述，再加上我個人的超越人生體驗和相關文獻的分析。

這本書的編排十分簡單，以我——本書作者簡柏基——的自我介紹開始，接著簡略地敘述了香港撒瑪利亞防止自殺會的歷史及近期的發展。從第一章至第十一章，我以表現主義式的敘述模式，集中呈現義工的內心感覺、情緒以及想法。這些義工從一個絕對個人的角度，來陳述其個人或文化上的體驗。

第十二章是我針對義工的長期服務的研究結果。我把義工們的敘述和文獻互相參照，以此來呈現我的研究結論。在當中我解釋了有四組曾被闡述的原因以及一個隱性原因，可能與義工的長久服務密切相關。

被闡述的原因包括個人的先決條件，如童年的經驗以及個人強項，如何影響著義工的服務熱誠；他們的動機、滿足感以及對工作產生的意義感；義工之間扮演著各種角色，鼓勵其他義工留下來繼續服務；以及最後的，機構的政策及管理模式如何鼓勵義工留下來。我希望這一章能夠為義工組織就如何留住義工，提供一些有用的資料。

隱性的原因則可能與古希臘有關「幸福論」（Eudaimonia）的哲學主張有關。這項主張認為，實踐美德，例如在輔導工作中實踐同理心，代表著人們達到本質的善良這一段旅程的終點（praxis）或只是到達人類快樂的最高狀態的其中一個過程（poises）。讀者可能會覺得我在第十二章提出的隱性原因很難理解，因此我在書中加入了第二部分，這一部分包括第十三及十四章。在這兩章中，我解釋隱性原因如何與智慧有關、為何對於為人提供心理支援的機構特別重要，藉此希望提供更多關於隱性原因的資料。

在第十三章，我反思各種先決的知識以及體驗後的效應，並探索有關我的超越性頂峰體驗的知識，如此便能解釋為何我會將無我理解為引導人達至超越、獲得人生智慧的重要通道。這一章的重點是反映出西方對智慧的看法，那就是建基於知識以及反思。

第十四章則建基於東方對智慧的概念——那是以反思後的理解以及愛為基礎而成的。在這最後一章，我將解釋感情如何自動成為反思知識後的結果，也會進一步探索有關痛苦、同理

心、悲傷以及死亡的議題。我以較含蓄的方式總結，撒記的義工定期實踐同理心，促進了他們追求智慧的內在推動力。在我擱筆完成這本書前，我嘗試加入一個有關情感的單元，解釋人類是怎樣受到「需求匱乏」認知的影響，以及可以怎樣透過「存在」認知糾正。我亦提出了一項假設，關於人類的心靈通往生命的終極智慧的可能發展。

在最後四章中，我提供了很多引述以支持我的看法。不是要炫耀我的知識廣博，而是因為我需要實在的學術理論以及參考書目，幫助我傳達訊息或加強我想說的話。這數章採取了一個概念性手法，透過我個人的故事，來傳達及評論文化經驗，藉著高度反思的內容，可以給予讀者另一個層次的洞見。我要再三強調，我並不是要透過我的寫作進行教學，純粹是根據我自己的性格，與讀者分享我的看法而已。

我認為這樣的分享，對撒記的義工尤其重要，因為我們都經歷過同樣的訓練、實踐以及經驗。我們所學習的知識大部分都是相同的，但是有一些則是我們透過自身的經驗獲得。分享這類個人的知識是必須的，而我認為正正是分享知識塑造了我目前的心態。同時我也認為，學術上的參考，可以幫助有意追尋同樣旅程的讀者，求證這本書與他們自己人生的相關性，同時也可以幫助義工組織找到適合的參考，以及協助組織在管理上制定能留住義工的政策。

除了要為我差劣的英語水平致歉外，我也希望讀者能夠懷著開放的心態理解書中的內容，不單止是享受閱讀當中收錄的撒記義工真實故事及我個人的人生哲學，也享受閱讀書中後半部分較為學術的內容。

目錄

鳴謝 6
序 8
前言 10
圖表列表 18
圖片列表 18
誰是簡柏基？ 19
簡介 22

第一部分　十一位義工的經驗分享
第一章　超哥——持之以恆的義工 44
第二章　嫻——終生為師者 56
第三章　土羊——追求承諾的人 65
第四章　曉彥——獻身於學習障礙小朋友的人 77
第五章　周婉芬——大自然的追隨者 93
第六章　麗霞——慷慨的助人者 110
第七章　師兄——善於交流者 117
第八章　黃祐榮——企業家 128
第九章　張小姐——小組的母親 138
第十章　麥冠南——愛反思的人 149
第十一章　簡柏基——挑戰的探求者 158
第十二章　痛苦求存者給予我們的啟示 183

第二部分 – 人生智慧
第十三章　知識與反思（培育智慧的知識） 205
第十四章　反思後的理解、慈愛及同理心 258

參考文獻 302
參考書目 310
附錄一　國際撒瑪利亞會二十條原則 311
附錄二　性格強項及美德測試 315

圖表列表

表一　從 1996 年到 2013 年的義工數目
表二　熱線義工的服務年期（2013 年）

圖片列表

圖一　馬斯洛最初提出的需求等級架構
圖二　經過擴闊的馬斯洛需求等級架構
圖三　同理心、無我、幸福及智慧之間的關係
圖四　D-SARBE 攻擊其他 D-SARBE 的 S
圖五　交織的 D-SARBE、D-SARbe、BMBE 以及 BM(SP)BE
圖六　人類生命發展的普遍看法
圖七　人類精神的可能發展

誰是簡柏基？

我是在一九六一年的第二天於香港出生，這個日子十分好記。按照順序，我家一家七口，我排行第六：父母、一位大哥、兩位姊姊以及一位妹妹。我從幼稚園到專上教育都在香港完成。中七畢業後，我沒有被大學取錄，因為在一九八零年代，大學學位的競爭十分激烈，而我的公開試成績不足以讓我成功入讀大學。

我二十歲離開校園後，開始在當時的啟德機場的地勤服務公司「怡和航空服務公司」工作，從此展開航空業的事業。我在一九八三年加入香港撒瑪利亞防止自殺會成為熱線義工，當時我認為原因是我找不到任何兼職的工作。然而，更深刻的反思揭示了我加入撒記的真正原因，這些原因可以在第十一章找到。我剛加入撒記時年紀尚輕，從來沒有想過會一直留在這機構服務直到今天，從不間斷。現在，除了在前線擔任熱線義工外，在過去十多年，我還擔任了香港撒瑪利亞防止自殺會理事會的成員。在一九八八年，我加入了另一個義工服務——當時的皇家香港輔助空軍，成為義務航空交通控制員，為飛越香港上空的本地輕型飛機提供空中交通資訊。到今天我仍然在為這機構服務。在一九九三年，皇家香港輔助空軍更改名稱為政府飛行服務隊，以迎接香港在一九九七年的主權移交。

我在一九九零年結婚，有兩名孩子。在一九九一年，我透過香港大學校外進修部，修讀了倫敦大學的兼讀法律學士課程。我花了四年時間修讀課程，並於一九九五年畢業。在一九九七年一月，我離開工作了十五年的公司，加入了香港政府民航處，同時繼續進行義工服務。

在二零零七年，我聯同十位熱線義工，修讀了第一個工作為本（輔導）碩士課程，並於二零零九年取得碩士學位。就是修讀了這個碩士課程，才讓我發現自己對輔導及人類成長的興趣。之後我開始廣泛地閱讀，通過參考書目找尋相關的文獻，以便進一步了解各個作者在不同的範疇提倡甚麼。「喜愛學習」忽然成為了我五大性格強項的其中一項。

雖然我在二零零九年已修讀完碩士課程，但我仍然維持著閱讀的習慣。或許因為這樣，我開始考慮在學術上更進一步。由於二零一零年是撒記的五十周年紀念，我忽然有個念頭，就是對撒記的長期服務義工進行研究，探究他們在這機構長久服務的原因，藉此紀念這個重要日子，或許這也會揭示出我長久留在這機構的原因也說不定。我在一九九五年加入了撒記的委員會，首先擔任秘書，然後在一九九九年成為副主席直至二零一四年；因為這經歷，我更傾向思考如何維持這個以義工為中心的非政府組織，以及維持其優良傳統和做法。我開始將這研究視為宣揚這機構的方式，並修讀博士學位，以幫助我建立適當的研究方法。最終的收獲遠超我所想。

有趣的是，我從來沒有正式接受過有關心理學或馬斯洛理論的訓練，但這些理論成為了我的思想基礎，並幫助我為自己的經歷、為他人的經歷定位。我只在書上了解過馬斯洛是誰、做過甚麼，他的作品與處在人生邊緣的工作深深地共鳴。至於大屠殺的倖存者維克多．弗蘭克，他的作品重新建構了創造意義在我心中的重要性。在某方面來說，這就像遇到跟我有共同想法的人，讓我更有勇氣，對現實和真理方面的人性主義、存在主義及現象學觀點更加清楚明確。經濟急速變化，影響著科學、價值觀、真理的觀念、存在的意義以及存在的方式，這種環境下我很難去了解我自己、我的同事、我們的工作，以及我們做這些工作的原因，而這些前人作品有助我清晰地表達這些我以前很難了解的事物。很多在熱線跟我們傾談的人都談及跳出文化主流觀點看世界的無意義，談及不想成為這世界的其中一部分，因為這代表著無法活出生命的極致，又或是要貢獻一些不再被珍視的東西。而不論在香港或是世界各地，都有人每天幫助著這類受困擾的人，透過聆聽這些幫助者的聲音，我希望這本書能夠提供小小的貢獻，讓人時常在心中保留著一扇敞開的窗面對人生。

簡介

（香港撒瑪利亞防止自殺會的義務工作）

撒瑪利亞會（The Samaritans）是由牧師查克・瓦拉（Chad Varah）於一九五三年在英國創立的組織。查克・瓦拉將他的一生奉獻給為有自殺念頭的人服務。通過對話形式的支援，這組織提供了防止人輕生的服務（Varah, 1973）。在一九五三年的一個夏日，在大倫敦發生了三宗自殺事件，這些事件的新聞報導觸發了查克・瓦拉在英國成立首個撒瑪利亞會。查克・瓦拉是個衝動的人，他在一九五三年十一月二日在媒體上發佈，有輕生念頭的人可以致電到 MANsion House 9000，從而開始了提供個人協助。他的服務後來獲得其他一些心地善良的教徒幫助，這令他意識到，一個讓人感覺親切的服務是十分重要的，可以補足其他專業的輔導或精神病治療（同上註）。

他的服務開始在英國國內以及世界各地受到注意。自一九五四年初開始，他收到來自希臘、瑞士、西德、丹麥，甚至遠至古巴的哈瓦那對有關服務的查詢。不消多久，撒瑪利亞會的熱線服務便擴展至全球不同的地方（同上註）。

香港撒瑪利亞會的首四十個年頭

香港撒瑪利亞防止自殺會（SBHK，以下簡稱撒記）最初是以「防止自殺組織」的名義，在一九六零年成立。它於一九六三年在香港註冊成為社團，其後將名稱更改為「香港撒瑪利亞防止自殺會」（SBHK, 2013）。撒記是由杜學魁先生以及杜葉錫恩女士成立的，他們組織了一批義工，主要是來自當時的慕光英文書院的小學老師。根據其中一位長期服務的義工所說，杜學魁先生有一次在郊外站在一個明顯很危險的位置，這時一位女士 —— 很可能是個農夫 —— 向他跑來，並朝他揮手想吸引他的注意。這位女士誤以為他是想結束生命，便飛快的向他跑去，嘗試制止他。杜學魁先生深受這位女士的仁慈打動，並因此啟發了他要建立防止自殺的服務。杜學魁先生在自己的家中建立了這項服務的雛型，其後才在老虎岩公共屋邨獲授予一間中心。這間中心雖然細小，卻是在香港乃至於在亞洲首個正式的防止自殺電話熱線服務。它為備受情緒困擾或有自殺念頭的案主，提供二十四小時的電話情緒支援，服務則完全由有志於此的義工負責運作。

在一九六四年，因中學會考受挫而自殺的學生人數顯著上升，撒記遂在翌年推出為中學畢業生而設的暑期熱線服務。為了抗衡大家對這種失敗的執著，以及因文化上的恥辱所帶來的對學業失敗的恐懼，義工們都在公佈會考結果前後的日子加班，提供二十四小時的服務。中心加開了超過十條額外電話線，以配合絕望的畢業生一下子湧來的電話。與此同時，有一批義工組成了一個小組，從學校收集資料，並特別為畢業生出版了一

本手冊，這本手冊收錄了大部分學校的平均收生準則的最新資料，以便為畢業生提供簡易的參考。知道了學校的收生準則，畢業生就能立刻知道自己應該向哪間學校叩門。另一方面，手冊也鼓勵畢業生嘗試尋求其他出路，例如報讀職業訓練局或尋求非學術性的學習，例如藝術。簡單而言，這本手冊幫助畢業生理解，根據自己的考試成績可以有甚麼選擇。當學生得知考試結果後感到失落時，這本手冊亦有助減輕他們的壓力及焦慮。這項服務在那個年代的年輕人之間獲得高度讚揚。

有部分義工甚至致電一些香港的主要企業，詢問是否能夠聘請畢業生，據報導，有一次他們成功在怡和洋行聯繫了十個職位。在考試結果公佈前一晚，義工在街上張貼海報推廣熱線服務，以及如果畢業生有需要，可以在其後為他們提供就業機會。額外電話熱線以及手冊服務維持了三十五年，直到二零零零年為止，因這項創舉已促使其他機構提供類似的服務。當學生身處人生的十字路口時，這項服務幫助學生作出選擇，讓他們不用再感到被困在死胡同中、看不見自殺以外的其他出路。

到了一九七零年代，撒記分開兩個單位提供服務：一個是中文，一個是英文。英語服務單位曾一度在公主道一間小屋內獨立運作，之後便遷往灣仔；中文服務單位則繼續留在老虎岩公共屋邨（之後改稱樂富邨）。在一九八二年英語服務從撒記分拆開來之前，香港撒記一直是國際撒瑪利亞會（國際益友會）的成員。在一九八二年之前，香港撒記大部分的年度報告，都會刊載出國際撒瑪利亞會的二十條原則（SBHK, 1971-1975）（參看附錄）。當中部分原則直到今天，仍然被視為香港撒記的不成文規定。而杜學魁先生與杜葉錫恩女士兩夫婦，則成立了另一個名為「撒瑪利亞會」（The Samaritans）的組織，繼續提供英語服務，而「撒瑪利亞會」則變成了今天的「撒瑪利亞會多種語言服務」。

撒記的電話熱線中心曾經數度搬遷。在一九八五年，中心由樂富邨遷往順利邨。到了一九九六年，位於彩虹邨的中心投入運作，電話服務搬到了此新增的中心，而位於順利邨的中心，則變成了培訓中心，主力訓練義工。到二零零一年，撒記擴展服務範疇，將位於順利邨的中心，變作兩項新服務（自殺危機處理中心以及生命教育中心）的初設辦公室，直至位於白田邨的新辦公室裝修完畢，於二零零二年成為這兩項新服務的辦公室。到了二零一四年七月，隨著舊白田邨宣佈拆卸，中心遷往新址，距離原來的位置只需五分鐘路程。

在一九九四年，一如很多其他非政府組織，香港撒瑪利亞防止自殺會註冊成為一家有限公司，以準備迎接一九九七年的主權移交，屆時香港不再是英國的殖民地，中國將會收回香港的主權，而香港從此會成為中華人民共和國特別行政區。由於所有撒記義工會員都是機構的股東，將機構更改為有限公司，就可以限制義工在法律上的責任，而假如在營運機構時出現任何無法預料的不利情況，也可以保護他們免受不必要的損失。

香港撒瑪利亞防止自殺會是一家由義工運作的本地義務機構。雖然本質上並沒有宗教背景，但它反映出聖經中好撒瑪利亞人的寬容及善心，對痛苦及無助的人伸出援手，通過給予精神上的支持及情緒輔導，幫助那些有需要的人自助（SBHK, 2013）。

精神

香港撒瑪利亞防止自殺會的精神，是發揚人類善美的本質，以愛心、耐性及同情，建立人際間互助、互勉、互愛的精神（同上註）。

宗旨

香港撒瑪利亞防止自殺會有三項宗旨：

1. 基於人道立場，協助面臨各種困難、陷於孤獨與沮喪的人士，鼓勵他們重建求生信念。
2. 透過演說、講座、刊物、調查報告等方式，宣傳及推廣本會的服務精神。
3. 協助東南亞及香港鄰近地區，建立與本會性質及目標相同的組織（同上註）。

國際益友會的願景是讓當地乃至全球社會對自殺都有所理解，從而令自殺導致死亡的個案減少；香港撒瑪利亞防止自殺會雖然並不是國際益友會的成員，然而，撒記卻同樣以類似的方式提供服務。撒記為本地及鄰近地區如澳門及中國大陸的相類似機構，提供培訓或進行分享，從而幫助當地案主。

國際益友會的宗旨，是作為提供情緒支援的主要資源，並分享研究成果，使義工可以提供革新的服務；而撒記亦與之相近，提供由義工及專業社工進行的情緒支援服務已超過半世紀。撒記深深感激香港特別行政區政府認同機構的願景，並向機構提供大量資源，讓機構得以和專業社工一起營運自殺危機處理中心（SCIC）。SCIC 在香港是獨一無二的，因特區政府關注自殺問題，為打擊自殺問題而撥款設立的。據我所知，要營運這類服務提供予七百萬人口，所需的資源足足要每年一百三十萬美元以上，不是有太多國家能夠負擔得起。

由於進行研究的資源有限，撒記並沒有花上太多資源及勞力對義工的做法進行研究。有時候，撒記會出版由義工所寫的書，分享他們的人生故事，藉此向讀者提倡正面生活方式的重要性。

自殺跟其他很多的社會問題不同，它是由一些事件所觸發，例如心理創傷，又或是一些顯著的徵狀，例如吸毒、精神或身體上的健康問題，以及自我傷害行為。有自殺傾向的案主並不是每個都很容易辨別，一些看似成功、無憂無慮的人，可以是高危人士；反過來說，也有很多人遇上嚴重問題，例如失業、照顧親屬而苦無支援、失去孩子等，風險卻很低。有一連串的健康數據，都有指出哪類人有較高的風險患上抑鬱或試圖自殺。然而，要辨別有自殺傾向的人仍然不容易，這阻礙了我們作出預防及適時的干預。我們常常都要等他們主動致電到熱線。

而因一時衝動而試圖自殺的人就更加難辨別，因為他們的自殺念頭可能是被一些突發事情所觸發，例如一段關係或婚姻破裂，又或是突如其來的挫折打亂了他們的職業生涯。這些人這一刻沒有結束生命的意圖，並不代表下一刻他們不會這樣做。一旦有了用非理性方式來擺脫困境或壓力的想法，這想法對他們來說就像一個解脫。他們可能會突然將這種想法付諸實行，因而為自己及家人朋友帶來悲慘的後果，而這做法也可能觸發其他人產生同樣的念頭。

儘管撒記這些年來在辨別可能的自殺風險方面，面對著環境上的困難，但義工藉著個人經驗，建立了信譽良好的熱線服務。他們自行發展出一套甄選及培訓義工的要求。要在關鍵的時刻，在電話熱線交談這種局限之中，為有情緒或自殺問題的案主提供支援，耐性、不帶批判的態度以及具同理心的聆聽技巧，都是作為一名好輔助者不可或缺的元素。這些元素是基於美國心理學家、人本主義心理學創始者之一的卡爾．羅傑斯（Carl Rogers）所辨別出的特性。透過他的觀察，他引導業者在應對精神脆弱的人時，從純粹科學／醫學的方法，轉為以人為本的方法。他並不想心理分析或診斷這些人，他希望業者在與這些人交流互動時，可以更人性化，並透過他的個人實踐展示這種以人為本的方法的有效性。義工在情緒上的穩定性以及整體成熟程度，有可能是他們持續留下來服務的關鍵因素。

一如其他的熱線服務，滋擾或性騷擾的來電者都是無可避免的。對義工來說，這增加了額外的壓力，因為他們本來的目的是幫助有自殺傾向的人。女性義工更加成為這方面被滋擾的目標，而隨著時日培養出的堅毅、經驗豐富的義工作出支援以及相關的培訓，都是解決這問題的重要元素。

二零零一年之後的顯著發展

撒記的二十四小時熱線服務，以及其先驅——暑期熱線服務，於過去四十年在防止自殺服務方面，變得廣為香港市民熟悉。然而，撒記的義工相信，假如服務可以擴展，將能提供更多幫助，一方面他們可以以危機輔導形式，較長時間地接觸案主；在另一方面，也可以進行一些防止自殺的社區教育。

在一九九四年，撒記設立了一個「關懷身邊人」基金，目的是資助「關懷身邊人，從聆聽開始」的計劃，這計劃的目的是喚醒市民細心聆聽的重要性，以及勇於擁抱人生。在這基金的支持下，撒記將其社區工作提升至專業教育水平，並且在二零零六年二月推出了首個輔導及防止自殺的專業證書課程。這個課程的目的，是讓參加者學習關於輔導及防止自殺的技巧和知識，以便幫助及支援那些處於情緒及心理危機的人，防範於未然。到二零一四年，撒記已舉辦了二十五個課程，雖然課程是由義工主持，卻廣泛獲得認同，學校、警方以及醫院等等，都認同有關課程，並視之為持續專業發展的其中一個課程。

在一九九七年的金融風暴後，經濟步入衰退，防止自殺的工作壓力亦倍增。當時新聞報導了幾起令人震驚的新聞，例如母親帶著年幼的孩子自殺，這些新聞在社會上激起了波瀾。而撒記因此意識到，熱線服務或許已不能滿足不斷上升的需求。

在這情況下，撒記作出了兩個主要的發展。在香港特別行政區政府社會福利署的積極支持，以及在獎券基金的資助下，撒記在二零零二年三月開展了一個新計劃——自殺危機處理中心（SCIC）。這是一個為期三年的試驗計劃，目的是為社區提供更多更全面的自殺危機處理服務，由接受過訓練的專業社工負責。經過了三年填補社會中的服務空隙的貢獻，在二零零五年五月，SCIC 成為了社會福利署轄下的津貼服務，讓 SCIC 能定期獲得特區政府的資助，繼續提供服務至今（SBHK, 2014）。

而在 SCIC 發展的同一時間，撒記亦考慮到有需要儘快開

展及推廣生命教育，聯同社會一起對抗經濟衰退帶來的負面影響。在二零零二年，撒記成功獲得香港賽馬會慈善信託基金（HKJC）的資助，以進行為期三年的生命教育中心（LEC）的試驗計劃。而在試驗計劃完成後，LEC 繼續獲得 HKJC 的資助，得以繼續進行其防止自殺教育的使命。目前，LEC 主要集中向學童進行講座，教導他們要珍惜生命以及如何面對逆境。同時，LEC 也為生命大使提供訓練。生命大使是幫助撒記的義工，在熱線服務的範疇以外推廣防止自殺的訊息；他們會舉辦社區教育活動、探訪弱勢社群，以及為已完成治療的 SCIC 案主提供關懷。

隨著互聯網的興起，全球在溝通模式的文化方面出現了重大改變。撒記在二零零八年，亦推出了一項名為「網蹤人計劃」（Suicide Prevention On interneT，簡直 SPOT）的服務，透過熱線的義工以及 LEC 通力合作，在博客、Facebook 或 QQ（內地的討論區）搜尋跟自殺念頭有關的關鍵字，一旦發現例如「自殺」、「情緒很低落」、「想死」、「想永遠長眠」、「繼續生存下去沒有意義」及類似的負面字眼，就會嘗試找出發佈人。當辨別出發佈人後，SPOT 的義工就會嘗試跟他們對話，鼓勵他們尋求幫助。在二零一三年，SPOT 的團隊一共發現了超過十四萬四千個有關的博客，並且將高達二百九十位網民轉介至熱線以便跟進（SBHK, 2014）。

另一個撒記在網上提供的服務是「自殺・自療・互助舍」（help4suicide），這是一個網站（www.help4suicide.org.hk），當中收錄了大量有關自殺帶來的負面影響的文章及影片。撒記相信，當人在考慮自殺時，很多都會在網上搜尋資料，例如結束生命的最佳方法，又或是生命的意義。不像很多網站在本質上是負面的，又或是只純粹推廣最舒適的自殺方法，「help4suicide」為這類網民提供了一個平台，當他們認真地考慮應否結束生命時，可以接觸到一些正面的訊息。同時，這平台也提供讓網民與 SCIC 的社工直接溝通的方法。

在二零零四年，SCIC 為自殺生還者成立了一個支援小組，這小組其後改稱為「活出彩虹」小組。到了二零一四年五月，這個彩虹小組已經聚集了超過一百三十五位成員，他們都有親人或朋友曾經嘗試自殺。這些成員會在 SCIC 接受個人及小組治療，以克服這經驗帶來的精神創傷。他們最終成為了撒記的另一批義工，而作為自殺的生還者，他們會探訪新的自殺生還者，與之交朋友，並為那些面對著類似問題的人提供情緒支援及安慰（SBHK, 2014）。

熱線義工的角色

在運作二十四小時熱線方面，撒記完全只由義工接聽電話。在一九六零年代，所有義工都是慕光英文書院的老師。根據其中一位十分資深的撒記會員所說，機構最初並沒有打算招募更多義工，因為根本沒有資源訓練招募回來的人。然而，其中一位職員趙伯願意放棄他的薪酬，以便讓管理層重新分配資金，開展招募策略。最初，機構在一九六五年提供了三堂訓練課程，讓公眾人士加入撒記。直到一九七零年代以後，撒記才開始定期招募義工。事實上，愈來愈少人在熱線當值，到了一九八零年代，中心只有一位中心主任，再加上已成為中心看守員的趙伯。中心主任可以是一位社工，也可以是來自其他行業的人，負責行政工作以支援義工。

在這半個世紀，熱線義工既是撒記的軀體，也是撒記的靈魂。他們接受由經驗豐富的資深義工所舉辦的內部培訓。在前線，義工持續地負責防止自殺電話熱線的運作，他們獻上無限的關懷，聆聽來自社會各階層、致電到熱線的絕望者的心聲；他們應用在內部培訓時所學習到的技巧回應案主，儘量嘗試幫助對方發洩他們因不同原因而導致的不滿、憤怒、傷心及無望。他們只有一個心願，就是令案主放棄自殺的念頭，並重拾信心，讓生活重回正軌。

為了維持服務的連貫性，資深的義工會擔任新的義工的導師。義工會被教導積極聆聽的技巧，以及怎樣向案主展示同理心。而委員會（二零一二年後改稱理事會）成員（或主席，根據公司條例之下）會在義工之間選出，組成理事會，以監察撒記的整體運作及發展。

在二零零二年之前，委員會大致上是由主席、副主席（非強制性）、司庫、秘書以及委員會成員組成。他們負責訓練、會員事務、公共關係、出版以及康樂活動的工作。自從在二零零二年成立了兩個新的中心，即 SCIC 及 LEC，再加上熱線的全職職員數目持續增加，不時都會新增一些新職位，讓委員會成員監督每一個中心的運作。然而，幾乎所有與熱線服務有關的職位，例如負責康樂活動、培訓及會員事務的委員會成員，都被合併成為委員會成員一職。

在以往，大部分熱線的日常例行公事都是由委員會負責，包括個案篩選及監督、招募及訓練新的義工、出版事宜如年度報告及以中學畢業生為對象的手冊、處理投訴、為義工組織聚會、制定政策以及作為機構的發言人。而新成立的中心，職員主要是社工，義務委員會成員的角色就變成監督中心主任的人，由此變成非直接地負責每一個中心的運作及管理中心職員。到了二零一四年五月，撒記共有三十三位全職職員，他們主要是社工、負責課程的員工、負責公共關係以及負責行政的職員。

熱線義工的招募和培訓

根據第一章的受訪者超哥以及現在最資深的會員所言，早期的撒記在甄選義工方面似乎沒有甚麼特別的準則，熱線的運作亦不如今天般有系統。基本上義工只要時間上容許，就會前來當值，他們的訓練主要是由律師、醫生或其他專業人士講述一些特定的議題，例如離婚的法律訴訟或如何應付有精神病的人。有時也會到一些特別的機構探訪，例如到訪警署或社會福利機構等。

在一九七零至一九八零年代間，撒記漸漸發展出招募及培訓的雛型。到了一九八零年代中期，應徵者需要接受筆試，並且與資深義工進行一場面對面的面試；成功的應徵者需要出席一個為時三十小時的訓練課程，需要連續十個星期上課。訓練課程的內容包括有關同理心的講座、輔導以及積極聆聽技巧，而最重要的，是學員之間互相進行角色扮演。在完成訓練課程及通過考核後，合適的學員會被揀選及委任。

負責培訓的委員會成員在這些年來，一直都在檢討及修改有關培訓的政策。在二零一二年出版的簡介，顯示訓練的形式已進一步修改。小組面試代替了原來的個人面試，而訓練課程

亦已分為兩部分，上半部分包括五節課程以及一個日營，而在日營結束時，學員會被要求接受實技測試，以考驗其資格，只有那些通過測試的學員，才符合資格出席第二部分的課堂；而後半部分的課程，主要集中在應對有自殺傾向的來電者、有控制欲的案主以及滋擾的性騷擾來電者的特別技巧。

在完成整個課程後，學員會在資深義工的監督下接聽電話，假如該名資深義工認為有關學員並不適合成為熱線義工，他們會立刻終止其學員身分。因此，平均而言，整個訓練過程從小組面試到最後的資格考核，共為期九至十二個月。

義工的承諾

在早期，義工只要時間上許可就可以前來當值，也沒有評核制度，但他們都是全心全意的為社會服務，儘可能地貢獻出空餘時間。

到了一九八零年代，會方制定了評核制度，義工需要在一年之內出席四十個星期，每星期需要當值兩小時。未婚的男性義工，需要每個月當值一次通宵更，至於女性義工以及已婚男性義工則可豁免。然而，由於服務需要更多人手當值，在一九九零年代中期，每一節兩小時的規定被修改為每一節兩個半小時，這是在年度大會上，經過廣泛的討論所得出的決議；而在一九九六年之後加入機構的義工，將不會再獲得豁免當值通宵更。到後來，當值通宵更的要求被進一步修改，成立了一隊專屬通宵更的小組以應付需求。到了二零一三年，非通宵更小組的會員，每年需要當值兩次通宵更。

在早期，由於服務的敏感性質，以及為了在某些情況下保護案主以免他們尷尬，撒記會建議義工不要向家人以外的任何人，透露自己的熱線義工身分。然而，這不透露身分的規定後來逐漸放寬，因為透露自己的義工身分，無論是公開地還是在傳媒的訪問中，都可以藉此宣傳及推廣撒記的義務工作。這規定後來再次被修改為，義工可以自行決定是否透露自己的熱線義工身分。儘管如此，若基於個人、商業或市場推廣原因而透露自己的身分，仍然是被禁止的。

另一個議題是有關對個案的承諾。自一九八零年代早期初開始，義工在一年的評核期當中，需要聆聽至少四十個個案。這制度現在被更改為每年要達到四十分，每一分代表在熱線為時兩個半小時的一節，當中可以包括與個案無關的職務，例如協助訓練課程或出席部分預先定好的訓練課程、會議及活動。

在撒記，每一位會員都會有一個義工編號。到了二零一五年九月，最新的義工編號是 2281。會員被禁止向案主透露自己的全名，頂多只可以向案主透露他們的姓氏以及會員編號，以便核實身分。雖然會方並不鼓勵案主揀選義工，但義工可以向案主透露自己的值班模式，目的同樣是核實身分。假如義工對案主的情況感到憂慮，擔心情況會惡化，他們可以取得案主的同意，在一個雙方都同意的時間下致電案主。然而，義工在任何情況下，都不能向案主透露個人的聯絡資料，例如電話號碼或電郵地址，作進一步聯繫。

另外還有其他的承諾，例如有義務要出席年度會員大會，以及緊守個案的保密原則。在撒記註冊成為有限公司後，也有

了公司章程。會方的公司章程最初是在一九九四年制定，並且分別在一九九五年、二零零四年以及二零一二年作出修改。公司章程是在年度大會上經過討論而決議的，當中包括了在各種情況下，為撒記的會員服務的法則及常規的詳情，這是在撒記公司管治下最重要的文件。其中一項條文表示，義工基本上是股東，而委員會成員則全都是機構的董事。所有關於機構的更詳盡結構、會員身分的定義、選舉程序、義務、普通會員及理事會成員的責任以及紀律及申訴程序，全都包括在章程內（SBHK M&A, 2012）。

會員身分及數目

很遺憾地，早期的撒記年度報告，並沒有公佈義工的數目，直至一九九六年，會方才將這項資料包括在年度報告內。右頁的表一顯示出從一九九六年到二零一一年，摘取自年度報告的撒記義工數目。值得注意的是，在一九九八年至二零零二年間出現了重大變化，數目由大約一百五十上升至超過二百。義工的數目上升，很可能是由於委員會更改了招募政策，以及他們要留住現有的義工所作的努力。然而，在男女義工的比例方面，卻沒有太大變化，超過三分之二的義工是女性。

這些年來，義工的流失率一般而言都很高，可以是在訓練期間，又或是工作階段發生。在正常情況下，培訓課程的合格率大概是百分之五十到六十，這表示在一班有六十名學員的班別中，只有大約三十至四十名學員可以成功通過所有考核。有一些學員在展示同理心及積極聆聽技巧的能力方面，並不能符合要求；又有其他是在訓練期間了解自己的表現後，對實踐這項工作沒有信心而中途退出；也有一些基本上只是想接受訓練。

表一　從 1996 年到 2013 年的義工數目

年份	男性義工	女性義工	總數
1996	沒有數字	沒有數字	130
1997	沒有數字	沒有數字	150
1998	沒有數字	沒有數字	150
1999	沒有記錄	沒有記錄	沒有記錄
2000	沒有記錄	沒有記錄	沒有記錄
2001	沒有記錄	沒有記錄	沒有記錄
2002	78	137	215
2003	87	149	236
2004	66	152	218
2005	61	143	204
2006	67	145	212
2007	76	184	260
2008	71	134	205
2009	70	128	198
2010	77	140	217
2011	75	137	212
2012	84	140	220
2013	79	129	208

學員一旦通過所有考核並開始在撒記服務後，他們與案主溝通時，可能會有很多不同的經驗。有一些與有自殺傾向的人交談時，可能會感到難以承受的壓力；有一些當面對著無助的案主時，可能會認為自己缺乏經驗處理；有一些在應對滋擾的性騷擾來電時會感到尷尬；有一些需要依賴義工之間的互相支持，當獨自一人在中心工作時，可能會感到寂寞；又有一些可能會認為，這服務完全是在浪費他們的時間，因為他們不是時常遇到高危的個案。有時，也有義工因不認同管理層的政策而選擇離開。筆者記得曾經有一位義工辭職，作為抗議管理層不容許沒有預約的案主使用中心洗手間的政策。

在二零零零年代初期，撒記每年招募義工一次，當有大約一百個學員接受訓練課程時，真正成為義工及接聽電話的，可能減少至約四十人。而如上述所言，由於他們在提供服務時遇到的不同經驗，很多義工又會基於各自的理由離開，結果只有少數的義工能一直留下來服務。故此，儘管每年都舉辦一次訓練，義工的每年平均增長比率仍然不高。

自二零零零年代後期開始，撒記會每兩年舉辦三場大型招募活動。由於這些活動牽涉大量資深義工參與角色扮演環節以及日營，毫無疑問會影響服務時數。舉辦這類招募活動的目的，是要每一年增加五成的義工數目，同時對服務帶來最少的影響。儘管在滿足培訓需求方面有困難，撒記仍然以為服務揀選合適的義工為首要目標。自殺可能只是一瞬間所作出的決定，卻是生死攸關的。聆聽有自殺念頭的人的說話需要耐心和特別技巧，在質量和數量之間，撒記選擇了質量，因此堅持要小心甄選義工，以防止案主受到不必要的刺激，同時也保障義工不會過勞。

雖然有無數的原因導致義工離開，令人意外的是，仍然有一定數目的義工服務了十年，甚至三十年。表二的資料是摘取自二零一三年的年度報告，顯示出二零一三年義工服務年期的概要。值得注意的是，有七十五位義工是服務超過十年的（SBHK, 2013）。

事實上，一共有三十二位義工服務了二十至三十八年。這本書則是要探討當中十一位義工長期服務的背後原因，希望在了解過令他們長期留下來服務的原因，以及影響著他們的經驗

表二　熱線義工的服務年期（2013）

服務年期	男性	女性
一年以下	17	16
二至三年	10	26
四至五年	9	18
六至七年	8	12
八至九年	5	12
十年以上	30	45
總數	79	129

後，撒記以及其他類似的義務機構可以從中得益，而機構可以就留住義工制定合適的政策，從而令義工的服務年期擴展至愈長愈好。

在之後的篇章，我會詳述在與這些長久服務的義工進行訪問時，從他們口中說出的人生故事。大致上來說，每一章都是以他們如何加入撒記開始，以及在他們不同的服務階段有甚麼經歷。我的研究範圍是探討他們長久服務的原因，以便讓我們更加了解在義工訓練方面，可以怎樣做得更好，所以我告訴他們，我想知道是甚麼原因促使他們長久留下來服務，而我肯定其他人也想知道原因。

不過我很快發現，這些故事不單讓我們了解義工在撒記服務期間所獲得的各種豐富經驗，同時也是對香港過去五十年的社會發展的一次文化紀錄。

第一部分

十一位的驗享工經分義

在防止自殺熱線當值，既容易產生壓力，也容易令人恐慌，因為來電者都處於危急的情緒狀況。來電者可能正站在建築物的最頂層、剛剛伴著酒精吞下數百顆安眠藥、正在燒炭令自己一氧化碳中毒（香港其中一種典型的自殺方法）、手上拿著繩索正打算上吊，又或是只能痛苦地哭泣，說不出話語來表達出自己的痛苦，剩下的就只有沉默。

在電話另一端的義工，永遠不會得知下一位來電者是誰。他們會有甚麼難題？他們會有多絕望？他們正身處怎樣的危險情況？雖然要面對著這些無法預計的不確定因素，但仍然有很多心地善良的人願意犧牲空餘時間，不去與家人和朋友共度歡樂時光、欣賞電影、出席社交活動或甚至在溫暖的床上好好睡一覺，反而來加入服務。他們已預備好將自己置身於一個恐慌及壓力大的情況，希望幫助絕望的人從他們面對著的困境及逆境中找到出路。

要承擔這項工作，香港撒瑪利亞防止自殺會義工的入職條件十分簡單，任何人只要中學畢業（GCE ‘O’ level），十八歲以上，並且沒有犯罪記錄，均歡迎應徵。應徵的人也毋須具有任何輔導、社工以及臨床護理知識或經驗。因此，義工是從社會上各個階層、甚至是學生招募而來的。撒記會為應徵者提供內部培訓並進行評核，通過評核後，應徵者只要完全符合資格，就能在前線服務。

我希望這些長期服務的義工的故事，可以為新的或潛在的義工提供一些深刻的見解，而這些見解是不能從指南或說明書上學習，只能透過別人的經驗領略得到。也因為這個原因，我在敘述他們的故事時，都加上了小標題。

由第一章到第十一章，我為這十一位在撒記服務了超過二十年的義工（包括我自己），每一個都加上簡略的介紹，之後便由他們述說在這個機構進行義工服務的生活，以及他們被懸在自殺邊緣的人牽引著時，是怎樣調整自己，以面對挑戰及不明朗的因素。

第一章 **超哥——持之以恆的義工**

超哥是香港撒瑪利亞防止自殺會（以下簡稱撒記）現役最資深的義工，到了今天他仍然在為撒記服務。透過訪問超哥，讓我可以更進一步認識這個亞洲首個防止自殺熱線服務在過去多年來的做法。在以下的篇章，超哥回憶了他是怎樣維持在撒記接近四十年的服務……

機緣巧合地加入撒記

我於一九七六年七月在機緣巧合下加入了撒記，那時我中學畢業，剛進入建築業工作。我的工作時間是從早上七時至下午六時，採用輪班模式。有一天我從報章上看到一則廣告，認為那時候的撒記服務的地點——位於老虎岩（今天的樂富）的一個徙置屋邨內——對我來說十分方便，就在從我家到我工作地點的途中，我可以從工作的地方乘坐巴士去那裡參與服務。於是我致電到該中心，詢問了一些有關撒記的義工主要是做甚麼的初步資料，得出的感覺是我並不需要花太多時間在中心內，而我也確實沒有太多空閒時間。為撒記做義工大約每星期一小時，而且時段選擇上很有彈性。

我想，如果我沒有加入撒記，我或許會將空閒時間花在足球場上，又或是加入民眾安全服務隊或皇家香港軍團。這兩支輔助性紀律部隊，都是年輕人在工餘時喜愛加入成為義工的。然而，我不大肯定為何我會有這念頭，或許在當時的香港，這對年輕人來說是正常不過的事。

在七十年代，撒記在甄選義工方面並不是太有系統，人們只要有興趣便可以輕易加入成為義工。事實上，早期的撒記主要是由慕光英文書院的老師以及一些義工負責當值，三至四位老師會在下午四時後當值，而我則主要負責六時後的時段，在早上或學校的上課時間通常都很少人能夠當值。不過，一些輪班工作的護士，偶然可以在日間提供服務。

由於中心常常都欠缺足夠人手當值，我每星期會在平日當值三至四次。在日間大部分時間，我往往是中心內唯一一位義工。到了晚上，除了接聽電話外，我與其他義工都忙於參與不同的工作，例如寫文章、編輯每月簡報及其他刊物。我們往往在中心內待至晚上十一時，之後乘搭最後一班巴士回家。

學習自己專業以外的知識

我覺得為撒記服務十分特別。由於我是從事建築業，如果不是接聽中心的熱線電話，我很少會遇上一些充滿疑難的生命議題。中心並沒有為義工在服務前提供太多的培訓，但卻有提供一些在職培訓，這些培訓包括邀請其他機構例如香港善導會及家庭計劃指導會的專業人士教導義工怎樣應對某幾類人，例如釋囚或精神病人。撒記亦會邀請精神病專家或醫學界從業員來為我們講課；又會邀請律師為義工講述離婚的步驟或刑事訴訟。有時，我們又會外出探訪其他機構。

雖然中心並沒有為我們提供正式的培訓，但是這類簡報讓我及其他義工學習到更多自己專業以外的知識。我覺得從這些簡報所學習到的東西，大大充實了我的人生。一位老師通常不會懂得如何應對一名釋囚，又或是知道離婚訴訟是如何進行的。沒有一位專業人士，可以在這麼多層面上提供資料讓職員學習。撒記讓我學習到我的專業以外的知識。跟現在的做法一樣，那時候的撒記也經常安排到其他機構的探訪，這些探訪讓義工對社會資源有更多了解，認識到其他機構是怎樣運作的，同時亦有助義工的個人成長。

好的內部凝聚力有助建立友誼

據我記憶，在那段時期，電話並不是常常響起。通常有一半的時間，義工都在坐著等待有人致電來熱線。當我們等電話的時候，我提議大家進行一些輕鬆的討論。我們會圍坐一圈，討論部分政府政策，或是一些嚴肅的議題例如「甚麼是愛？」甚或是探索一些可以在每月簡報內報導的題目。有時，我們又會向其他義工介紹自己的職業，甚至透露困擾著我們的難題。就是這樣，所有義工都建立了深厚的關係，並且互相支持。由於當時大約只有四十至五十位義工，我們彼此都認識很深，並成為了十分要好的朋友。我們固定的當值時間，讓我們對大家的認識愈來愈深。

在撒記做義工，友誼隨之而生。我與這群義工有很多美好的回憶以及共同喜好，我們在年輕的時候就認識對方，大家沒有利益衝突，也不會互相競爭。事實上，義工之間的關係跟每天與你共事的同事關係有很大分別，當一位同事離職後，你可能很快便會與這位同事失去聯絡，即使我們曾一起共事達五至六年。

基於撒記所提供的服務性質，義工之間有著一個共同目標——服務有需要的人，因此我們會樂於分享自己的人生以及支持其他人。這種友誼是金錢買不到的。撒記為我提供一個平台，讓我可以與一群有共同目標的人，培養出如此珍貴的友誼。這跟教會的情況很相似，基督徒在侍奉主的名義下互相認識，而在撒記，一眾義工的共同目標就是幫助其他人。

也只有在撒記，我才可以與我的同輩維繫友誼。我與小學及中學同學，又或是與我的同事，沒有一個能夠達到如此深厚的情誼。以前我們會去遠足及露營，以及一起吃飯；我們甚至有兩至三年，定期於每個星期六到聖基道兒童院做服務，與那裡的弱勢兒童一起玩耍。現在三十年過去了，雖然有些人已離開了義工行列，但凝聚力仍在，我們這群最多可達十五人的成員，仍然常常見面、聚會，又或是一起到海外旅遊。我們的友誼維繫了很長的時間，就如台灣電影《那些年，我們一起追的女孩》一樣——在少年時就聯繫上的人，之後會成為你很要好的朋友。

在應對案主時要謹慎

我是見證了早期的撒記的，當時的撒記並不太有系統，也沒有給予義工太多指引，義工往往要運用自己的判斷力。事實上，當時有一定數目的個案是從醫院或警署轉介過來的，有不少情況是警員將案主帶到中心。除了一些沒有事先預約的個案

外，有一次有位警員在晚上十一時把一位案主帶到中心，而我就與這位案主傾談至凌晨三時。

在撒記服務期間，我曾經經歷過很多挑戰。大約二十年前某個年三十晚上，一位警員將一個思鄉及有自殺傾向的人帶到撒記。到了凌晨四時，我終於完成跟這位案主傾談，但卻要取消跟我的家人一年一度逛花市的活動，因為這時候花市已結束了；幸好我的家人對我缺席這個一年一度的活動也十分諒解。

我還記得有一次我借了二十元給一位案主購買食物。在早期，撒記並沒有規則規管這種做法，但是其他義工以及居住在中心的看更趙伯，都對我的做法有意見，不過我沒有後悔借了二十元給這位案主。在一個星期之後，這位案主遵守承諾，將二十元歸還給撒記。事實上，這對當時的我來說是一個艱難的決定：我信任那位案主，而在那一刻，我認為我真的可以向那位案主伸出援手，雖然我知道撒記的管理層並不會認同我所做的事。管理層並不希望義工與案主之間有金錢瓜葛。不過，當時案主正餓著肚子，而且身無分文，我真的認為金錢可以幫助他解決燃眉之急。

這名案主不發一言的將二十元歸還給中心，放下金錢後就離開了。其實我對金錢真的不太在意。我很高興能夠證明我對那位案主的誠信的判斷是正確的，並總結出不是每一個人都如我們想像般狡詐。在我的立場來說，解決案主的燃眉之急是最重要的。當時有其他義工留意到我給予案主金錢，當那位案主離開後，我們的確進行了簡短的討論，而我基本上是表示那位案主的問題解決了。之後我們一如以往的繼續在中心的日常工作。

在這次事件之後，中心內就保留了少量現金，以防有緊急情況出現時可以應用。同樣地，當義工有時遇到一些無家的案主極度需要一個棲身之所時，會為他們支付在油麻地一帶的旅館的住宿費用，原因是根據亞伯拉罕．馬斯洛 (Abraham H. Maslow) (1954)，求生及找尋庇護所是人類的基本需要，而即時為案主解決任何困難，對我來說是十分重要的。

外展個案的團隊

在七十至八十年代，我曾經與警方合作追蹤電話來源，以拯救嘗試自殺的案主。這些行動需要很多團隊的合作配合，當我持續與案主傾談時，其他義工就聯絡警方，向他們講述情況。很多時，當義工到達現場時，案主已被送到醫院，這時義工就會與案主的家人跟進這個案。那時候的團隊合作相對較為簡單及直接。然而，後來的做法有所改變，多了一些當義工遇到這類情況時必須要遵守的規則和條例。到了現在，義工通常不會即時跟進個案，因為今時今日香港的社會資源，相對於六十年代，已有很大差別。

在壓力下保持鎮定

我在撒記遇到的種種挑戰，都訓練了我處理緊急情況時變得更加冷靜。到了今天，當案主恐嚇著說要結束生命時，我已不會驚慌了。事實上，案主說出準備自殺、準備去死或類似的

試圖控制其他人的言詞並不罕見，但我會保持冷靜。隨著有更多的經驗，我變得更為成熟，情緒上更為穩定。我記得，我的辦公室在大約十年前曾發生火警，正當其他同事陷入恐慌，茫然不知道應該怎麼辦時，我冷靜地拿起滅火筒將火撲滅。我將自己冷靜的反應歸功於我在撒記的經驗，也很高興看到自己在這方面的成長。

神秘的服務

第二個我記得的挑戰，是需要將個案的資料保密的規定——這是由於防止自殺熱線服務的獨特本質，因此在公眾眼中這項服務都帶著神秘感。由於義工有義務不得向公眾透露對話的內容以及案主的個人資料，故此大家都覺得這項服務相當隱秘。在早期，義工甚至不准向朋友及親人透露他們的義工身分，你可以想像這項服務有多隱秘，以及義工是怎樣被訓練要遵守保密規定以保護案主的私隱。然而，要求義工對身分保密的規定到今天已放寬了，只要不是用作商業用途，義工已不再被禁止透露自己的身分。不過，義工仍然需要對個案的資料保密。在這些年以來，我都嚴格遵守保密的規定，從來沒有透露我處理過的個案的詳情，即使在這次訪問也沒有透露。

探索知識的機會

現在回想，我認為我所遇到的挑戰，加強了我繼續留下來服務的決心。然而，真正令我堅定心志的，卻不是因為與案主傾談。事實上，是當義工坐在一起進行小組討論，探索一些議題又或是討論怎樣處理一些個案時，讓我意識到繼續留在撒記服務的好處，以及我透過服務所得到的知識及經驗是何等寶貴。在平常的日子，我不會想到透過服務我學到了甚麼。或許這些討論議題對任何一個年輕人來說，都是很平常或有趣的，而這些討論可以很有深度。義工在撒記可進行任何類型的討論，而這令在撒記服務，跟在其他機構服務大大不同。在從商的地方，這是沒有可能發生的。在那時期，人們在工作間最常談論的話題是賽馬及賭博，他們很少談論到一些嚴肅的議題。

事實上，知識的鞏固讓我能從多於一個角度看事物。隨著時日過去，我留意到自己有所改變。我不再過分堅持自己的看法，當有不同的意見時，我會退一步，細心聆聽，並思考其他人所說的，之後再決定是否接納他們的意見。總括來說，我發現我自己可以思考得更清晰，而理解力整體上也更好了。

從沒有想過離開

我從來沒有想過離開撒記，因為這已經成為了我生活的一部分。我的家人對我在撒記的工作給予百分百的支持，而我對為撒記服務仍然有著莫大的熱愛。在六十年代，撒記對義工並沒有一套評核制度，我會在周一至周五前往當值三至四個晚上，視乎我甚麼時間有空。我通常會通知家人在平日的晚上不用留飯給我。而在我結婚後，我將當值的頻率減為一個星期當值一至兩次，孩子出生後尤其如此。不似在很早的時期，撒記在過去十年，制定了一套評核制度，用來監察義工的出勤。我很高興能夠達到出席率的最低要求，以便繼續維持我的義工身分及不間斷的幫助別人。

慶幸我有一個頗為穩定的人生，我到撒記當值的習慣，已變成像是教徒在星期日上教堂一樣。我定期前往當值，而我的父母對此也沒有微言，哪怕有時我需要工作至凌晨一、二時。

我得到家人的體諒。我的家人知道我在為撒記服務，但我並沒有詳細告訴他們究竟我在那裡是做甚麼。有好幾次我在凌晨二時離開中心，而在數小時之後的六、七時，我就要離家上班去。幸運地，這並不是時常發生。在大部分情況下，我會在晚上十一時趕上最後一班巴士，在午夜時分回到家中。幸好，我的家人都十分支持我。

單身男士每月一次負責通宵更

對於通宵更，我通常是與我的同輩一起當值。由於我是輪班工作，我可以在平日負責通宵更，之後在第二天早上的九、十時回到家好好休息。當我結婚後，我就再沒有當值通宵更了。傳統上，只有單身男士需要每個月當值一次通宵更，而女士及已婚男士則不需要當值通宵更。但到了九十年代，這規則有所改變，從那時開始，所有新聘請的義工都需要當值通宵更，只有一些服務已經很久的義工，可以豁免當值通宵更。

少一點管理制度，義工會多一點投入與熱誠

在以前，撒記在管理義工時並不是太有系統；但到了現在，卻有很多規則要義工遵守。作為一名為撒記服務了數十個年頭的資深義工，我兩段時期都經歷過。相對於今時今日的義工，我認為早期的義工是更有貢獻。

並不是因為管理或評核制度，而令義工留下來服務或令人手流失減少。事實上，對義工制定愈來愈多的最低要求，使愈來愈少義工可以作出比最低要求更多的貢獻。在制定政策時永遠需要「互相讓步」，然而我留意到過去只有很少管理的時期，有熱誠的義工更多。在離職訪問時，離開服務的義工，或許不會坦白告之他們離開的真正原因，通常他們都會十分有禮貌，說他們已經不能再服務。到底他們是不是對管理不滿，抑或真正令他們離開的原因是甚麼，這些恐怕永遠都不會得知。

現行的義工甄選要求太嚴格

事實上，除了撒記以外，還有很多其他機構都有擔任義工的機會，撒記有這麼多的規則和要求要義工遵守及達到，他們不願意繼續留在這機構服務也是可以理解的。此外，我留意到一些訓練義工的導師也太嚴格及要求太高了。在訓練及評估過程中，義工需要達到嚴格的要求以符合資格，這或許會令義工不快。我認為導師應該給予受訓的義工更多耐性及機會，以幫助他們培養相關技巧。不過，儘管如此，我也認同生於不同年代的人之間是存在著文化差異的。

從學習溝通技巧中得益

在性格方面，我承認自己在本質上是一個忠心及穩定的人，不喜歡改變。這或許是令我可以留在撒記這麼久的原因之一。有些人對重複做著相同的事會感到厭倦，但我不會有這類感覺。讓我舉一個例子，我在建築業的第一份工作就做了二十年，當中也獲得了晉升。幸運地，在我的事業及人生方面，沒有遇上太多艱難時期，令我非要轉工不可。我也認為在撒記服務，其實有利於我的工作，因為我時常都要與同事一起工作，而且作為一位組長，我的溝通技巧自從在撒記服務以來亦大大提升。雖然在撒記的服務，並不會被視為是甚麼特別的資歷，然而對我的個性以及社會對我男性形象的期望，也沒有帶來負面的影響。事實上，我在撒記服務所學習到的溝通技巧，甚至可以應用到我的工作上。

就像在家庭內生活一樣

在撒記服務是我生活的一部分，除了因為熱愛幫助有需要的人、渴望面對挑戰以及珍惜我在撒記一群特別的朋友外，我對撒記的基礎建設也極度感興趣。由於我在撒記服務的同時，也一直在建築業工作，當撒記需要為很多中心進行翻新工程時，我亦有提供專業意見。

我記得有一次，我響應管理層要清洗中心的呼籲。我是其中一位負責翻新最舊的老虎岩中心的義工。為中心進行清洗，感覺就好像是一家人聚在一起，為家居進行大掃除似的。家庭生活的感覺，在撒記是獨一無二的。我們也決定要自行更換地磚，我們接觸了一家售賣建築材料的公司要求贊助地磚，最終該公司不但捐贈地磚給撒記，更派了兩位員工協助我們更換地磚。對我而言，看到撒記的工作獲得來自不同背景的人支持，是十分感動的。後來，當撒記搬到順利中心，以及現在的彩虹中心及白田中心時，我也有參與裝修及設計的工作。我希望我在建築方面提出的專業意見，可以令這三個中心的裝修工程進行得更順利。中心內的每一塊地磚，對我來說都意義重大。撒記是我生命的一部分，也是我個人成長及發展的一部分。

組長絕不是容易擔當的角色

我曾經擔任過組長以及委員會（現稱理事會）成員。在過去擔任組長，絕不如現在般輕易。通常組長都要在中心待上四至五小時。他們需要留意有沒有組員在二至三星期內，都沒有前來當值。如果出現這種情況，組長就需要聯絡該位組員，嘗試了解對方發生了甚麼事。由於我前後曾擔任兩屆委員會成員，因此我需要為撒記制定一項政策。然而，我留意到要理事會對有關政策得出結論是一個漫長的過程。我還記得，每當開會討論怎樣去實行一項政策時，會議總好像永遠不會完結似的。

並不急著離開

我在撒記的確服務了很長的時間，由於我對這個機構的一切都已經熟習，到現在基本上已經能毫無壓力地服務。我拒絕透露任何案主的資料，因為這是我對撒記的承諾，在任何情況下，我都不會違反這項承諾。也因為這個原因，令撒記的服務顯得神秘，因為義工不會公開談論他們處理的個案。或許就是因為這神秘的本質，吸引不少人參與這項服務。

總括來說，我認為我與其他市民並沒有分別。我從學校畢業後就投身職場，而我一直追求的是簡單的生活。甚至到今時今日，當大家下班後沒有前往歡樂時光或唱卡啦 OK，他們的生活就會回歸簡單模式。這一切都關乎每個人在人生的不同階段如何應對。我之前曾經提及過，我或許會選擇參與皇家香港軍團或民眾安全服務隊等部隊，然而，在我看到這些部隊的廣告前，我就先看到了撒記的廣告。我加入撒記純粹是機緣巧合，即使這個巧合維持了很長久的時間。

第二章 **嫻——終生為師者**

嫻在一九九零年加入熱線服務，當時她剛從政府工轉職至一所教導智障學童的特殊學校任教。由於她的學校是在下午四時放學，她認為自己可以貢獻一些時間進行社會服務。在以下的篇章，嫻會告訴我們，教書以及為撒記服務怎樣令她的空閒時間更充實……

不知道為何想參與社會服務，但朋友提議撒記

最初，我對應該參與哪些社會服務，並沒有任何頭緒。不過，我有一個朋友之前在撒記的熱線服務，這位朋友於是向我提議撒記。我沒有經過太多思考，就申請成為義工。坦白說，就算我沒有加入撒記，我也會加入其他機構。

對我來說，在空餘時間做社會服務是一件簡單直接的事，不是因為受到任何朋友、或者過去參與過的事件影響。

在我就讀小學及中學期間，甚至在我就讀高等院校時，我並沒有參與太多義工活動，只有在暑期活動時參與過一次服務。我的同學寧願做兼職工作，因為他們想賺錢。除了我的父親有在我們居住的屋邨的互助委員會服務外，其他家人都沒有參與社會服務。我猜是因為當時的社會氣氛，促使我在空餘時間做社會服務，但我又想不起任何一件具體的社會事件觸發我有這種想法。

我的人生頗為平平無奇。沒有事情困擾著我，我的人生中也沒有甚麼特定的目標。我就讀中學時培養了閱讀的興趣，尤其喜愛看有關中國歷史的書。

週六孤單的環境冷卻了我的承諾

我完成義工訓練後，就開始當值。我最初選擇了逢星期六當值。然而，當我真正開始當值後，我的信心跌到了負數。訓練時習慣了有不少導師或組長在身邊，但在真正當值時，這些全都消失了。我發現自己是唯一一個當值的人。我被無助的感覺吞噬，甚至想過離開義工行列。每一次去當值，對我來說都是很艱難的事。我對絕對寧靜的工作環境感到很不自在。這裡沒有人可以分享經驗，又或是與我討論我應該怎樣處理個案，或其他人會怎樣處理類似的個案，我覺得自己沒有機會反映或改善。我開始質疑自己應對案主的能力，而每當我應對完個性極端的案主，例如有操控性或精神錯亂的人，這感覺尤其強烈。

一連串遇到的困難及障礙，令我變得冷淡，我不再願意定期當值。對我來說，義工應該是開心的，並且對自己提供的服務感到愜意。在我為撒記服務的第一年，我被困難的感覺淹沒。然而，我並沒有離開，還成功從逆境中找到出路。

我無意間發現，如果周遭有其他義工在，可以增強我處理個案的自信心。我或許沒有能力，有些時候甚至會被案主牽著

鼻子走——每當出現這種情況，我會覺得很挫敗。然而，即使我有這樣的感覺，如果我能夠與其他義工討論情況、討論我處理個案的方法和我的感覺，我仍然可以重新振作。想到這些，我決定轉組。

轉組後重拾信心

我決定由星期六改為星期五當值，在星期五的晚上會有更多義工當值。在星期五小組，我可以在聽完電話後，與其他組員分享自己的感覺。沒有甚麼比有人能與你分享心情來得更好了。得到其他組員的支持，我逐漸重拾信心。我與其他義工討論，發覺處理個案其實有很多不同的方法，並不存在所謂「最理想」的方法。自此之後，我聽電話時變得放鬆了，重拾起信心來。

我得出的結論是，讓義工獨自一人在熱線中心服務並不是好的做法。如果義工在聽完電話後，能夠與其他義工分享經驗及感覺會更好。這類在義工之間的分享，可以鼓勵義工說出他們的難題、思考可以作出甚麼改進。這能有建設性地對義工的表現作出評核，更可以讓義工在過程中重新組織所發生的事。如果沒有其他義工的支持，我應該會陷入痛苦之中、不住地自責、不停地質疑自己的能力。

應對戲劇性的案主

有些案主的反應十分戲劇性，你永遠預計不到案主會怎樣回應義工的問題。有操控性的案主可能會不住地批評義工所說的話，嘗試在對話中爭取主導的角色；有精神問題的案主，可能會完全無視義工的話，只不停地說著自己的難題。經驗較淺的義工應付這類極端及戲劇性的個案時，或許會感到挫敗。因此，當缺乏經驗的義工在應對這類案主時，得到其他義工的支援是十分重要的。

在我待在星期五組的期間，我在撒記的義工服務十分穩定。事實上，我成為組長已有兩三年，由於組員之間已建立了很好的文化，我要鞏固他們之間的聯繫很容易。我需要做的，是為組員安排適當的時間聚會以及作經驗分享。即使在我為組員安排康樂活動時，我仍然會努力在活動中引入小組討論的元素，讓理事會的訊息得以傳達給組員知道，同時也讓組員就服務或會員有關的議題表達意見。

這不是我一個人的主意，有些組員也有一樣的想法。他們認為，若只是聚在一起玩樂，他們各自與自己的朋友進行就可以了，因此我們也毋須為他們安排這類康樂活動。反而，討論與熱線有關的議題，可以培養及增加義工的歸屬感。熱心的義工會更願意犧牲自己的時間來參與這類型的聚會。

對作為一名反饋式訓練員更感興趣

我不像其他組長，我並不想成為理事會成員；相反，我變得更加積極去培訓義工。在不同的培訓課程，我都樂意幫忙訓練新義工。我需要對他們的工作給予評語，聆聽他們的錄音功課，而當招募新義工時，我又會在角色扮演的活動中擔任協調者的角色。我認為參與這類主要技巧的訓練，在幫到新義工的同時，也可以幫到我自己。通過給予受訓義工意見，我可以更進一步鞏固自己的知識及經驗。這對我而言不單是複習，也是反思。

第二部分

人生智慧

這一部分將會對從研究中得出的結論（195 至 200 頁）詳加闡述。這結論主要是基於撒記的防止自殺熱線長期服務義工，在聆聽案主的個案時所進行的同理心工作，而這些工作引證了他們長久以來所實踐的無私。

在這部分，我會提供更多我在日常中觀察到的例子，讓讀者更明白無我與智慧之間的關係；同時也會提供更多學術上的參考資料，讓有興趣的讀者可以隨之深究，滿足他們追求類似知識的個人喜好。基本上這都不是我創作的，而是我對我所引述的參考資料當中的精髓的理解，我只是將它們合併在一起，並且以更加容易理解的方式陳述出來。

這些隱性知識或許能有助防止自殺熱線義工更長久地服務；另一方面，讀者亦可以將之視為某種專上生命教育的教材。正在探索這範疇的人，讀畢此書後或許會有全新的視野，並且從一個更加正面的觀點理解人生。這亦是撒記的目的和目標——為公眾人士提供防止自殺的生命教育教材。

第十三章 **知識與反思（培育智慧的知識）**

在之前的篇章中，我已講述了十一位長期服務義工的故事。讀者在看過他們的故事後，或許會欣賞他們的長期服務。義工在訪問中提及的在機構內服務那麼長久的原因，正好跟全球有關長期服務義工的研究結果吻合。他們長久留下來服務的原因，既有個人動機，也與一個機構明確的管理模式有關。此外，我亦曾簡略提過，義工能夠在一家機構久待，可能還有一個原因：一個與智慧有關的隱性原因。

對我而言，明白這個最後的原因，較前兩個有被義工表述、與個人及機構相關的原因，來得更為重要。我想對這範疇再詳加解釋，讓讀者對這原因有更好的理解。而如果讀者感興趣，甚至可以踏上這段我稱之為有關人生智慧的旅程。

阿德爾和奧（Ardelt and Oh）在他們的著作《成功的認知與情緒老化》（*Successful Cognitive and Emotional Aging*）（2010）中，對智慧的理論有詳細描述。書中結合了東西方對智慧的概念——西方強調知識及反思，東方則著重反思理解及慈愛。值得留意的是，當東西方談及智慧時，都會視反思為慣常做法。事實上，反身（reflexivity，一種反思）正是獲得智慧的關鍵要素。

接下來的篇幅，我想詳述我對自身經驗所進行的深入反思及反身，而很有可能就是這些反思及反身培養出我的人生態度，令我得以獲得之後的自我超越經驗。有些知識是我在二零一三年之前已經習得，而或許就是因為我經常應用這些知識，增加了我達到頂峰體驗的機會。另外有一些知識是我探索、研究我的頂峰體驗時找到的相關知識。或許有些人會反駁，我所分享的僅是我的個人經驗及看法而已。對此我只能回應，我是根據自己的獨特經歷，嚴謹地檢視了我的人生，因此我有絕對的信心向全世界告知我的故事、我對無我的重要性的發現，以及無我與受苦、同理心的關係，還有最重要的，是無我與智慧的關係。

作為人類，我們可以考慮我們是否無我，來解釋很多在我們生命中發生的事。當我們看世上各種事物時，保持開放的態度，或許會使我們發現新的見解及觀點。除此之外，一個開放的態度，也可以對「為何撒記的義工能服務這麼長久」此一問題，帶來新的見解。

在此特別提醒一下，以下兩個篇章，我會以較為學術性的方法書寫，也會列出很多參考資料及引文。我希望這可以為感興趣的讀者提供有用的資料，讓他們可以深入探索這議題，以便踏上追求智慧之旅。

無我

作為其中一位自述故事的義工以及此書的作者，在第十一章關於我的故事中，我強調了我個人的神秘體驗，並得出一個結論，就是無我在任何人的一生中，都是最必須努力做到的。雖然利他主義（指一個人願意犧牲自己來幫助他人）也是一個「無我」的狀態，但無我其實還有其他方面值得注意。根據我的觀察，從事輔導的義工或輔導員，需要持續地實踐同理心。要有效地實踐同理心，輔導員必須做到表裡一致，以及對案主有無條件的、正面的尊重態度。這需要輔導員拋棄對案主的先入為主及批判，毫無偏見地接受一個人（Mearns and Thorne, 1988）。換句話說，不似人類學家從自己的觀點看研究對象，輔導員為了能夠完全理解案主的世界的本質，需要放下他們個人的情意結，以達到一個沒有自我的狀況或態度。對這些專業人士來說，投入這樣一個「無我」狀態是十分重要的。其他人或許會將這狀態形容為「暫停想要批判及把別人分類的『自我』」。這種做法能讓輔導員觸及更深入個人發展的內在驅動力，或許他們下意識地知道，就是這種方法培育出他們在機構內服務了數十個寒暑的技能及能力。

事實上，麥當奴（McHenry, 2009:79）認為「提供輔導及不同形式的心理治療」，是九種培養智慧的活動之一。我們或許能從中看出「無我」的概念與智慧之間的關係：

> *一個人只有從釋放自我中心的利益及注意力上抽離自己，才可以達到存在的真正模式。*
>
> （Frankl, *Psychotherapy and Existentialism*, 1967:56）

「無我」是智慧的基礎、通向宇宙的鑰匙，套用禪宗或涅槃的用語，它似乎在見性（Kensho）或開悟（Satori）中佔有一席位。根據馬斯洛，涅槃是：

一個佛教用語，其原來的意思是指滅絕，或吹熄一盞燈或蠟燭的火焰。這是意識的最高形式、一個自然的超然狀態，是由於慾望的消失以及吹熄了幻想而成，尤其是個人的自我或自尊所生的幻想。

（Maslow, 1968:170）

我必須承認，雖然我從小被教導人不應該自私，然而卻從來沒有人教我要無我！所謂的自私，我想是指一個思想狀態，即那個人只關心自己，又或是只關心他個人的利益、好處或福祉，而完全置其他人於不顧。然而，要做到無我，似乎除了要做到不自私，還要走得更遠，包括把個人的重要性及存在降低。一如我在上文引述了維克多・弗蘭克的話，一個人只有從釋放自我中心的利益以及注意力上抽離自己，才可以達到存在的真正模式，無我跟我們的存在模式以及人類的潛能有關：

諷刺的是，人類需要做到無我，以及從自我保護的「人性」本質中走出來，才能找到其人類真正潛能。

（Maslow, 1968）

無我不但是不自私的一種表達方式，也是一種思想狀態，當我們處於這種狀態時，便能不再著眼於個人利益。事實上，馬斯洛（同上註：203）也說道：

要認知得到圓滿發展，它必須要抽離，沒有利益要求、沒有慾望以及沒有動機。只有在這種思想狀態下，人類才能以自己的客觀思維以及與生俱來的特性，來看待事物本身的性質，而不是根據事物的實用性或安全風險或用途來詮釋事物。

在麥當勞的網頁中（www.wisdompage.com），他列出了馬斯洛的三本作品（1954、1968 及 1971）作為研究智慧的參考書目。事實上，馬斯洛的思想也近似現象學的「無預設」準則，關於這點，稍後會在這一篇章的後半討論正念修習以及神經科學的部分時再詳細探討，在第十四章討論實踐同理心時也必須再詳細講解這點。為了能夠更好地理解無我對我們的人生有甚麼意義，在以下的段落，我會嘗試就我們的過去、現在以及未來，可以如何識別「無我」作詳細的解說。

過去

回憶及經歷

在我們的腦海中有很多回憶及經歷，不管這些回憶是好是壞，都會留在我們的腦海中。我們常常會從腦海的資料庫中挖掘出一部分回憶，細細回味。簡單而言就是，我們的腦海會無時無刻都在想著過去、現在及未來。我可以坐在巴士上，眼睛看著窗外的景色，腦海中卻不斷想著一些愉快的回憶，例如與孩子玩樂、與女朋友拍拖、進行激烈的比賽、看電視、與家人共進佳餚等等。

又或者，當我身在辦公室時作著白日夢，想著我與自私的父親之間的不愉快回憶、上一次與妻子吵架的事、以前與女朋友吵過的架、因為我不小心而導致的意外、我差劣的學業成績、我在某個派對上不愉快的經歷、我與老闆之間尖銳討論等等。這些不好的回憶全都是屬於我，永遠都會是我的一部分。

不管這些回憶對我將來的影響是好是壞，它們都是我過去的經歷，並已成為我回憶的一部分。這些回憶阻礙了我們活在

當下、享受當下。人們往往難以忘記或捨棄這些回憶、成為一個沒有過去回憶及經歷的包袱的無我之人，或許這對人類而言幾乎是不可能的吧。

素食者

雖然我還不算是一名素食人士，但是當我在二零一四年四月出席完正念修習的退修營後，我對素食的態度改變了，甚至進食一頓完整素食的次數也多了。在六日五夜的退修營中，由早餐到晚餐，我連續吃了十二頓素食。由法國梅村（Plum Village）的僧侶們所預備的菜式美味極了，那些菜式是中西合璧的混合菜式，尤其帶有法國菜、越南菜、中菜以及香港菜的特色。那次經驗較我在二零零零年第一次參加正念修習的退修營時的經驗好得多了。

然而，我對素食態度的改變，不單是來自我對退修營美食的美好回憶，更多是來自我的反思。客觀而言，綜觀全球人類可進食的食物來源，既有肉類也有蔬菜。有很多研究都指出，進食較少肉類或只進食蔬菜有其好處。佛教也呼籲人類要成為素食者，為了要樹立一個好榜樣，他們身先士卒成為素食人士。然而，明明吃肉涉及殺生，為甚麼仍然有這麼多人無視這項事實，繼續進食肉類？地球上每一個生命都是珍貴的，為甚麼動物就要為人類犧牲生命？再者，作為人類，食肉似乎已成為了習慣——是不是肉類的味道、質感，以及咀嚼肉類的感覺停留在我們的回憶內，鞏固了人類殺生吃肉的行為？人類是否能放下吃肉的回憶，一如我們放下其他回憶一樣，並成為素食者？當然，這也是一種實踐無我的渴望，而且肯定較我之前所提及的、清除過去回憶的方法來得容易。

現在

父母的關懷

在父母身上絕對不難找到無我。當晚上刮起強風時，父母會離開他們溫暖的床，去看一看孩子是否安睡；窮困的父母就算飢餓難耐，仍然會將手上的食物讓給孩子。毫無疑問，這些都是無我的行為。不過，假如有其他小孩同樣在挨餓，而父母把食物讓給自己的孩子，他們就沒有做到無我了，因為他們沒有將對孩子的愛放在一旁，客觀地觀察所有飢餓孩子的需要。

既得利益

某方面而言，假如在一段關係或一個局面中沒有既得利益，或許就不會太難達到無我。然而，當情況涉及既得利益時，或許就很難去維持無我。想像一下，假如你的孩子跟同學打架，當你到達現場並嘗試阻止二人，你能否作出客觀判斷，儘量不站在任何一方，保持中立，無視內心深處想保護自己孩子的感受？

有時，當我們處理一些涉及人或事的情況，而當中也牽涉到自己的既得利益時，我們難免會有偏見。我們或許會潛意識地給予某些人好處。那個「某些人」可能是我們的孩子、朋友，或自己正在處理的工作，而我們對此心存偏袒。不管這樣的處理方法是否導致了任何不公平的結果，我們都是做了一個有偏見的決定。在這情況下，我們就沒有做到無我，因為我們不能放下個人的利益。

熱線服務被短期目標阻礙

撒記的義工負責接聽備受情緒困擾的人的來電，他們獻出空餘時間及精神，為有需要的人提供服務。在熱線服務毫無疑問是無我的行為。然而，有時當我在熱線當值時，會在距離換班只剩下一小時的時候接到有人來電，而對方的情況或許十分緊急，令我不能在一小時之內完成對話。假如我在當值之後有約會，跟案主長久通話便會令我不能準時赴約，在這情況下，我或許會傾向儘快結束對話。這既有違我們永遠以案主為先的服務守則，亦否定了我原來要提供無我服務的意願。因此，我很少會把約會安排在當值之後，以避免發生上述情況。

驕傲與尊嚴

有時我們不是要保護其他人，或許只是想保護自己。我們或許會為了維護之前曾經爭執過的議題而再次爭執，並堅持己見，哪怕我們其實心知肚明甚麼較好、誰的觀點較好。上司或任何有權勢的人，又或是有權控制訊息發放的人，很容易就陷入作出這類操控行為的誘惑，因為自己會是唯一一個知道事情全部真相的人。查普曼（Chapman, 2012）呼籲我們說話時不要誇大也不要保守，如此才能正確地描述一件事或說明一些事實的真相。基本上，如果我們可以客觀地訴說一件事，而沒有為了自己的好處、驕傲、尊嚴或個人形象，去操控、扭曲、調整或修改事實，我們就是走在實踐無我的正軌上。

在二零一三年，有次我正在監察一名學員接聽來電，我留意到那位學員太早結束對話。那個案是一名男子致電到熱線，告訴我們他跟他妻子的母親有越軌的關係。那名男子聽起來似乎思緒混亂，他表達了強烈的內疚感覺。不幸地，該名學員生硬地終止了對話，沒有讓該名男子適當地表達他的感受及情緒。在之後的匯報環節，這名學員承認她並不知道應該怎樣處理這個案，對繼續與案主對話感到驚慌。

我向她問道：「假如你面對一個你不能處理的情況，你會怎樣做？」明顯地，由於這名學員缺乏經驗，她選擇逃避以消除她的恐懼。我向她提出第二條問題：她明明知道我正在另一條線聽著他們的對話，為何她不求助？我向她解釋，這並不是以案主為本的對話方法。在我看來，她結束對話是為了令自己免於恐懼，拒絕求助是為了維持自己的尊嚴。她選擇了保護自己，而不是照顧案主。這並不是無我的行為。

「心流」或專注的工作

「心流」（Flow）是源於正向心理學的詞彙，形容人極度專注於一件事，其他一切都顯得不重要（Csikszentmihalyi, 1990）。人們太專心於工作上，渾然不知道時間一分一秒地過去，甚至不覺得肚餓或口渴。根據馬斯洛（1968）所說，這些人能專注於一項工作上，而這工作會為機構以及環境帶來效率，而跟這工作無關的事就被拋諸腦後。人們可以只關心該項工作的目標，就如一名病人正在接受手術，而進行手術的醫生所關心的，就只有病人的福祉。沒有其他事比手上的工作更重要。這些專注的人似乎已經無視所有不相關的事情，他們不會在意，也毫不費心理會那些他們不關心的事，哪怕這些事可能與「自我」有關。因此，我將「心流」詮釋為無我的一種狀態，這也解釋了為何當人經歷了這狀態後會感到歡欣及滿足，因為無我往往與歡欣及令人愉快的感覺有關。

無我：智慧的鑰匙

Knowledge 020
作者：簡柏基
編輯：黃斯淳
譯者：趙步詩
設計：4res
出版：紅出版（青森文化）
地址：香港灣仔道 133 號卓凌中心 11 樓
出版計劃查詢電話：(852) 2540 7517
電郵：editor@red-publish.com
網址：http://www.red-publish.com
香港總經銷：香港聯合書刊物流有限公司
台灣總經銷：貿騰發賣股份有限公司
新北市中和區中正路 880 號 14 樓
(886) 2-8227-5988
http://www.namode.com
出版日期：2019 年 1 月
圖書分類：哲學／社會工作
ISBN：978-988-8490-84-4
定價：港幣 118 元正／新台幣 470 圓正

如何從無我通往智慧？

這本書不單是真人真事，更是兼具學術與生命教育的著作。

本書第一部分收錄了十一名在香港撒瑪利亞防止自殺會服務超過二十五年的熱線義工的真實故事。這些義工來自社會各階層，從工程師、商人、教師、護士到家庭主婦都有。

這些義工所敘述的故事，有與求助者之間難忘深刻的對談，有義工如何成功化解電話另一端正準備上演的自殺事件。義工們談及他們遇到的各式求助者：抑鬱的、意圖自殺的、喜歡操控人的、滿懷羞恥的，甚至也有滿心感激的求助者。同時，義工們也談及自己的故事，包括他們的童年、重要的個人經歷，以及對未來的期望。而這些故事，其實都是能作為驗證的數據，去支持關於長期服務義工的特質的研究。

本書的第二部分則會詳細闡述義工願意長期提供服務的原因。這原因不但與智慧有關，而且很多人都無法察覺。當義工無私地貢獻出寶貴的私人時間來為求助者提供服務，並定期表現出同理心，他們在不自覺下其實進行了無意識的、附加的「無我」(selflessness)。這本書提供了許多提倡無我於人類發展的重要性的學術文本（附學術參考）。同理心、無我、美德、超越、智慧及幸福 (Eudaimonia) 之間是有關聯的，而人類應該留意當中關聯，並嘗試理解。這本書將帶領對此有興趣的讀者，檢視種種相關學術文本，並最終去追尋幸福。作者堅信，能理解所有書中洞見的人，不管老幼，都將會懂得如何活出更豐盛的人生，更茁壯地成長。

ISBN 978-988-8490-84-4
9 789888 490844 >

專業出版 國際銷售
紅出版文化平台
加入我們：www.red-publish.com

Mod.pro E.
上架建議：哲學／社會工作
定價：港幣 118 元正／新台幣 470 圓正