

擔憂生計情緒爆煲 劏房戶連哭也不敢 「即時通」義工聆聽心事紓鬱解困



利民會調查顯示，每4個來電中則有一個表示相關的精神困擾，數字不容忽視。

擔憂生計情緒爆煲 劏房戶連哭也不敢 「即時通」義工 聆聽心事紓鬱解困

8年前王楚香經社工介紹認識利民會「即時通」。「當我情緒受到困擾，深夜時份輾轉難眠時，致電熱線得到義工們的開解，令我心情即時得到舒緩。」她讚賞義工們很有耐性和細心。「有人關懷，心頭感到溫暖，他們可算是我的「救命恩人」。」

一場疫情，王女士的生活帶來顛覆性的改變。曾經歷過數月不能開工，就算有工作時，收入都不多，由疫情前可以依靠工作一力照顧家人生計，到現在連自己的租金也差點交不起，多月以來只靠吃麵包果腹。

連月收入大減，令王楚香壓力如山，漸漸出現了睡眠問題，每晚腦袋不由自主地鑽牛角尖，有時更無緣無故的哭泣，每晚平均睡眠不足兩小時。經過數月，她一直累積的精神壓力接近臨界點，幸致電「即時通」，接受每晚一次的電話情緒支援服務，盡管睡眠問題和就業無法一下子改變，但在每次傾談，讓她的負面情緒得到排解空間，由每晚打來吐苦水漸漸傾談到不同出路，最困難的時間亦總算捱過。



利民會即時通服務使用者王楚香感謝義工們的幫助，為她紓解心結。

專業義工 輔導分憂

上年疫情嚴重肆虐期間，「即時通」積極推廣專才義工招募計劃，成功招募54位具心理及輔導工作背景的義工加入在家熱線支援行列，並透過緊密的線上課程訓練，如臨床督導支援專才義工短時間內掌握來電處理技巧，及時回應急增的來電需求。專才義工中，就有甄寶盈(Mary)。

「我是一位退休社工，過往主要服務對象為長者、殘疾人士及照顧者，2020年8月決定退休，是希望趁着父母和自己仍健康，好好度過人生下半場。」Mary說。

退休後她透過義工配對計劃，以專業的輔導範疇，繼續貢獻自己。疫情期間，她眼見不少人承受不同的精神壓力，帶來情緒困擾，甚至走上自殺末路。「一個人情緒沒有好好處理的話，牽連的不只一個人，可以是整個家庭。疫情時，人與人之間的關係拉遠了，孤立無援的感覺特別強烈。」於是她選擇了「即時通」以熱線真人對話方式，為情緒困擾的人有即時支援。

只想有人聆聽

Mary說，來電群眾廣泛，有年輕人、長者、在職人士、待業、肢體殘障等。而疫情期間，因長者屬於高危群組，照顧者更是百上加斤，既要兼顧日間工作，壓力已屆臨界點。

「我深刻的體會是，來電者也明白到自己的問題，未必能在短時間內找到解決方法，只想有人能真誠地聆聽他們心聲，明白他們當處境、困難和感受。有人甚至透露有輕生念頭，其實試想想，向一個素未謀面的人求助，他們的孤立無援、身邊無信任的人可以推心置腹；他們也害怕不能自控，做出一些不能回頭的決定。絕望之際，希望有人助他在一念之間，打消尋死的想法。熱線義工往往在這時，發揮了重要的角色。」有時只是靜靜地在電話另一端，聽他們傾訴，已能令來電者情緒紓緩下來。

「在孤寂的時候，有人聆聽他們心聲，熱線義工只需表示理解明白、安慰支持，提醒他們睇遠一些、睇開一些。」Mary鼓勵情緒需要疏導者，致電熱線求助。

4個來電者一個有精神困擾

「即時通」是本港一條24小時精神健康熱線，過去12年一直協助市民處理精神健康困擾。從過去服務經驗所得，社會經濟低迷時，可為市民帶來持續的焦慮感，甚至精神健康危機。

疫情期間「即時通」接收求助電話數字持續飆升，在2022年7月至9月處理達12,650宗來電求助，較去年每季平均處理數字急增27%，因就業或經濟壓力而求助來電佔整體數字24%，每4個來電中則有一個表示相關的精神困擾，反映市民急需直接、持續和主動的精神健康支援服務，以協助疏導劇烈而漫長的精神健康壓力。

面對24小時的求助需求，「即時通」除了透過公眾熱線及早支援面對即時精神壓力的受眾，更鼓勵來電者加入成為會員(費用全免)，以獲得持續的跟進和定期關顧。藉着熱線會員制服務，按來電者的求助需要及近期的精神狀況，由專人提供主動關顧、覆診及服務提示及簡短輔導服務，並在合適情況下安排服務轉介，為來電者連接服務網絡，同步提供即時熱線求助途徑，陪伴來電者渡過困難時刻。

「即時通」專才義工Mary表示，遙距支援模式讓她更能夠善用家中時間貢獻社會，即使在深宵支援也不受地域和交通因素影響。



精神科醫生：適時找援手

精神科專科醫生麥永接表示，在不確定大環境下守護情緒健康，確是不容易。在經濟不景時，第一時間「撲水」、搵錢、保住工作，帶來的壓力也不少，前景未明，確可以使人鑽牛角尖。

旁人的安慰說話往往是一「不要想太多，但對解決方法，久而久之影響睡眠，日間情緒差，質也會起變化，使健康出現問題。」

另外，他提到面對實際的經濟、失業等困擾，令人自然產生退縮，連身邊人也不敢透露半句，害怕對方擔心。另一原因是感到透氣半句，感覺怯懦。「此時更需留意，只得一人獨居，當難以開口時，也可以找即時的精神健康支援熱線，也是十分需要，像「即時通」，以真人電話互動，人與人之間的交流加深，當人情緒爆發時，聽到一些有同理心的說話，會有即時紓緩效果。」

每晚一次電話支援

在疫情下困難日子，她每晚致電「即時通」疏導即時精神壓力，道出在擠迫的生活環境下，面對情緒困擾折騰的日子。「我一起起以前與現在的生活對比，就忍不住落淚，但因我住劏房，一個單位劏出3個房，怕喊出來騷擾到隔離鄰居，在家也不敢洩洩鬱結，惟有打去「即時通」與義工細細傾談，疏導一下情緒。」



鬱鬱不歡，對喜愛的事情不感興趣，不想見人等都可能係情緒病的徵兆，宜向專業人士求助。

24小時精神健康熱線
電話：3512 2626

精神科專科醫生麥永接脫身處境中，思想上要作調整。「經濟前景有時不是我們可以控制，建議聚焦當下，做運動或靜觀練習，能釋放快樂樂爾蒙多巴胺。」



「即時通」由受過精神健康培訓的社工、工作人員、家屬朋輩支援員及義工接聽來電，24小時無間。

