

家庭暴力培訓系列（一）



婦女熱線培訓教材套

訓練手冊

楊陳素端主編



和諧之家

家庭暴力培訓系列 (一)

婦女熱線培訓教材套

訓練手冊

編者：楊陳素端

設計：侯敏艷/關芝倫

特別鳴謝：香港城市大學應用社會科學系

「增強學生學習獎」撥款贊助製作

出版：和諧之家

版次：2002年5月第一版

定價：每套港幣一百五十元正

承印：香港城市大學媒介製作部

國際書號 ISBN 962-86180-5-9

著作權：©和諧之家與楊陳素端，2002

版權所有 * 不得翻印

目錄

1	序	1
2	第一章：前言	3
3	第二章：和諧之家簡介	5
	宗旨及目標	5
	和諧之家的服務	5
	服務理念	8
4	第三章：家庭暴力的理論	10
	何謂虐待妻子？	10
	虐妻對婦女的影響	12
	虐妻的原因	13
5	第四章：熱線服務	15
	熱線服務簡介	15
	熱線服務目的	15
	熱線輔導的理論	15
	熱線輔導的基本原則	16
	熱線服務內容	18
	處理不同個案的熱線輔導技巧	22
6	第五章：婦女熱線電話案例	28
7	附件一：常用社會資源簡介	49
	附件二：參考書目	53

This publication includes images from CorelDRAW® 9 which are protected by the copyright laws of the U S , Canada and elsewhere Used under license

序

因應社會的需要，近年來不少服務機構都相繼開設熱線服務，內容由單以聆聽來電者需要，至提供即時輔導、危機處理、轉介服務等等。

和諧之家在 1985 年成立香港第一所為受虐婦女及兒童而設的庇護中心。次年亦首設婦女求助熱線，為受虐婦女提供即時危機評估及支援。於 1999 年 4 月始，婦女熱線更伸延服務時間至 24 小時。我們的婦女求助熱線已服務超過 55,700 個來電，由 1986/87 年接獲的 365 個求助電話，增至 2001/02 年的 8,411，增幅超過二千倍。

機構在過去 16 年間，於熱線服務工作的理念、程序及技巧亦累積了一些經驗。我們很高興在城市大學應用社會科學系的贊助下，能整合這些經驗，輯成一套電腦光碟教材套與社會工作的同工及同學分享。

教材套內容包括處理「家庭暴力」的工作理念，熱線服務的目的、工作守則、流程、處理來電技巧與及案例分享等環節。在此要感謝楊陳素端博士編寫書中部份內容。楊博士在機構發展熱線輔導方面，一直提供寶貴的意見，讓熱線服務得以持續改善。此教材套的內容是選錄自本會內部的《熱線服務工作手冊》，它是歷年員工的經驗及工作心得所累積。最後，本人藉此序言的

空間謹向曾經及現在參與本會熱線服務的員工及義工致謝。

王鳳儀

和諧之家總幹事

第一章：前言

和諧之家於 1985 年 4 月成立，是香港首間專門關注及處理家庭暴力問題的非政府社會服務機構。成立初期，本會主要提供庇護中心及 24 小時熱線電話的服務，為被虐婦女及其兒童提供短暫居所，協助他們逃離家庭暴力的險境。1992 年，本會獲得公益金資助，成立「新家庭社區教育計劃」，目的是透過對公眾的宣傳和教育，防止家庭暴力的發生。2000 年，本會得到香港賽馬會慈善信託基金的資助，分別開展了兩項簇新的計劃，包括以男性施虐者為主要的服務對象的「第三線男士服務」計劃，與及針對家庭危機的「新希望行動 — 家庭暴力危機處理小組」計劃。

許多被虐婦女都是身陷困境，孤立無援的。有些婦女被丈夫控制得不敢向任何人披露受虐的苦況，亦有些婦女不懂得求助的途徑，特別是新移民婦女，有些更在求助過程中四處碰壁，得不到合適的回應及支援。本會的熱線電話輔導服務，正是因應這些被虐婦女的需要及困境而設，甚至可能為婦女提供「一線生機」。於 2000/01 年度，本會的熱線總共接獲 8,190 個求助電話，而 2001/02 更接獲 8,411 個求助電話，較去年上升達 2.7%。其中被虐婦女親自致電熱線求助的個案數目有 2,725 宗，而專業人士轉介的個案數目亦有 1152 宗，可見熱線服務可以是幫助被虐婦女脫離險境的重要途徑之一。正如不少被虐婦女所述，她們將本會的熱線電話號碼牢牢記著，當遭受丈夫暴力

對待時，除了尋求警方幫助之外，和諧之家熱線便是她們可以立刻得到支援或指引的方法。

本會 24 小時的熱線服務，是由本會的社工及其他員工輪流接聽，全部的工作人員必須事前完成全面的培訓，認識虐妻問題、危機處理、電話輔導理論與技巧及社會資源等等，以確保服務的質素。由 93 年開始，本會更推出「熱線義工服務」計劃，訓練本港各大專學院社工系的學生及現職社工成為義務熱線工作員。歷屆以來，我們已訓練了近百位社工學生及現職社工加入熱線的服務。此計劃一方面可以分擔本會職員的工作量，更重要的是增加這些社工學生及同工對有關虐妻問題的實況及介入理論的認識。

第二章：和諧之家簡介

宗旨及目標

- 1 為遭受家庭暴力的被虐婦女及其子女提供短暫的庇護服務。
- 2 為被虐婦女提供輔導，協助她們重建自信及尊嚴，以及作出自主的抉擇。
- 3 幫助被虐婦女獲得社會資源，使她們不用再遭受家庭暴力的威脅。
- 4 減低家庭暴力對被虐婦女的兒童的負面影響，協助他們健康地成長。
- 5 為被虐婦女及男性施虐者提供整合及適切的服務。
- 6 透過公眾教育提高社會人士對家庭暴力問題的關注，並促進跨專業人士的合作，攜手處理家庭暴力事件。
- 7 擔任倡議者的角色，向政府各有關部門提交有關家庭暴力的法例、政策及服務的改善建議。

和諧之家的服務

- 1 庇護中心 – 和諧之家庇護中心是一間專為被虐婦女及兒童提供全面及專業服務的庇護中心。中心的服務包括：
 - 庇護中心院舍服務
 - 24 小時熱線 (電話號碼：2522 0434)

- 婦女個人及小組輔導
- 兒童個人及小組輔導
- 發展性、教育及訓練性活動
- 社區資源介紹及專業轉介服務
- 離舍跟進服務

2 新家庭社區教育及資源中心 (簡稱「新家庭」) – 自成立以來,「新家庭」致力透過宣傳及教育,提高社會大眾對家庭暴力問題的關注和警覺,預防及遏止家庭暴力的發生。它的工作包括

- 地區推廣
- 大型教育及宣傳工作
- 培訓專業人士
- 教育講座 (對象是社區團體,如婦女、青少年及學生)
- 義工訓練及小組
- 出版刊物
- 政策倡議工作

3 第三線男士服務 – 本會的服務理念是維護及促進家庭中成員間的平等、尊重、互愛及尊嚴,而這些元素往往被「家庭暴力」破壞。本會為著更有效及全面地遏止家庭暴力,於 2000 年底展開一個專門為男性施虐

者而設的服務，作為本會遏止家庭暴力的第三種介入方式，故命名為「第三線男士服務」。服務內容包括

- 熱線輔導服務 (電話號碼 2295 1386)
- 個案面談
- 小組教育課程
- 跟進服務
- 婚姻輔導
- 義工訓練

4 新希望行動 — 家庭暴力危機處理小組 (簡稱「新希望」) - 「新希望」

於 2001 年 8 月成立，目的是為處身於家庭暴力危機的家庭成員提供即時的情緒支援及社區資源轉介服務。此外，小組亦肩負起推動社區教育的責任，聯絡社區團體及區內人士防止家庭暴力的發生。服務內容包括

- 危機介入，即場支援 (由專業社工駐守醫院的急症室)
- 外展工作，提供轉介
- 組織社區，推廣教育

服務理念

1. 整合模式

由於家庭暴力個案相當複雜，爲了有效遏止家庭暴力的社會問題，本會運用了整合模式作爲處理家庭暴力問題的方向。整合模式的內容包括兩個層面，分別是服務手法的整合及連結機構模式。

首先，服務手法的整合包括：(1) 爲受家庭暴力困擾的人士提供 24 小時輔導熱線及庇護中心服務；(2) 透過社區教育以收預防效果，(3) 以外展方式駐守急症室，提供即時的個案危機介入，及 (4) 爲施虐者提供教育及/或輔導，配合以上各種服務，解決問題的根源。至於連結機構方面，本會把重點放在專業培訓方面，並且務求能與各社會福利機構及其他相關的專業人士建立共識及跨專業的團隊工作模式，結合社區的力量及資源一起處理家庭暴力的問題。

2. 「女性爲本」理念

在協助被虐婦女時，和諧之家是以「女性爲本」爲工作信念。所謂「女性爲本」是以女性主義的原則指導社會工作的介入方法，故又稱爲「女性主義實踐」。它本質上是一種分析事物的角度，多於一種介入的方法，所以可以與其他的社會工作方法一齊使用。

女性主義有很多門派，如自由女性主義、社會主義的女性主義、激進女性主義等等。雖然不同派別在解釋婦女面對壓迫的成因有所不同，但總體來說女性主義都洞悉到女性面對不利的處境，包括

- 男女性別角色定型，妨礙女性發展的空間，令女性更倚賴男性。
- 女性與家庭為伴，男性則主外，令女性重家庭而輕事業。
- 女性從事生育及照顧者的角色，限制了婦女在公共事務的發展。
- 男權制度，令女性處於被支配的從屬位置（香港社會服務聯會，1997）。

第三章：家庭暴力的理論

何謂虐待妻子？

在香港，虐妻行為大概可分為以下三大類

(1) 身體虐待 -

- 推
- 掌摑
- 拳打腳踢
- 扯頭髮
- 扔東西
- 掐或扼
- 用武器/東西毆打

(2) 心理或情緒虐待 -

- 大聲呼喝
- 用粗言穢語咒罵/侮辱
- 用言語貶低她（例如說她無用、愚蠢、醜八怪）
- 否定她的感覺/想法
- 強迫她做侮辱性的行為

- 用言語/行動恐嚇她
- 威脅會傷害自己、家人或親友
- 控制她的日常生活/行動自由（例如不准外出工作）
- 孤立她（例如不准接觸親友/鄰居）
- 控制經濟（例如給予家用不足或每次都要她去乞求）

(3) 性虐待 -

- 攻擊性器官
- 用暴力/武器要脅進行性交/其他性行爲
- 強迫在行經/患病時有性行爲
- 強迫用某些方式進行性行爲

以上三類虐妻行爲當中，最常見的是身體和心理虐待，部份婦女更表示丈夫在毆打她們後強迫與她們有性行爲。一般來說，虐妻行爲是循環發生的。在開始形成的階段，暴力行爲通常都是「不經意」的、「間歇性」的，而婦女所受到的損傷亦較輕微。但是，日子久了，虐妻行爲往往演變為「蓄意」及「控制」妻子的手段，以維持男性在家庭中的權威和利益。

虐妻對婦女的影響

虐妻是一個非常嚴重的社會問題。本港的研究結果顯示，虐妻對婦女的身心健康及婚姻關係有以下的負面影響

- (1) **身體方面** – 婦女的身體受到不同程度的傷害，如暗傷、內傷、挫傷、切割傷、裂口、燙傷、骨折、眼球損傷、耳膜撕裂、行動受損等，嚴重的可能留下永久性的損傷，如被毀容，甚至被殺害。
- (2) **心理方面** – 婦女可能變得畏縮，缺乏安全感及自信。她們會呈現情緒不穩、焦慮、抑鬱等症狀、有身心症、自我形象低及自我評價低、工作效率差勁，嚴重者更會有自毀的意念及行爲。許多婦女都覺得被配偶虐待是一件難於啓齒的事，害怕被別人知道，因此與外界隔離。有些被丈夫「性虐待」及「強姦」的婦女會覺得個人的自尊被踐踏，因而對丈夫產生強烈的憤怒甚至報復意念及行爲，如殺害丈夫。
- (3) **婚姻破裂** – 虐妻行爲絕對不能解決夫婦間的分歧和衝突。相反地，問題只會日趨嚴重和複雜。婦女長期生活在暴戾的家庭中，令夫婦關係疏遠和緊張，最終可能導致婚姻瓦解。

虐妻的原因

虐妻問題是一個複雜的社會問題，主要的成因可歸納為以下幾方面
(楊，1999:161-2)

(1) **心理因素** - 男性施虐者的性格、價值觀念及行為模式是構成虐待妻子的主要原因。例如，脾氣暴戾喜歡用暴力解決問題，妒忌心重，凡事干預妻子的行動及社交生活，或有「男性主導」思想（俗稱「大男人」思想）等。根據本港的研究及輔導經驗所得，傳統的男性主導思想是構成虐妻的最主要原因。一項研究的結果顯示，許多男性施虐者都持有「男性主導」思想。在處理夫婦關係方面，往往以個人的期望、需要及利益為依歸，漠視妻子想法、感受、需要及利益。遇到分歧及衝突時，更動輒使用暴力去強迫妻子順從，以保持及強化個人的主導地位 (楊，1997)。有些男性則有不良嗜好，如酗酒或患有精神病，令他們的自我控制能力減弱，間接助長虐妻行為的發生。

(2) **家庭的影響** - 個人的性格、思想及行為往往與家庭環境是息息相關的。有些研究家庭暴力的結果顯示，部份的男性施虐者是來自暴力家庭，在兒童及青少年期曾經目睹父母的吵架和打架或其他暴力行為，有些更是身心受虐待的兒童。這些兒童及青少年常會有情緒困擾及各種行為問

題，包括攻擊性行爲。他們從父母的榜樣，可能學習到用暴力解決衝突或達成個人期望是被允許的，甚至是理所當然的行爲。

- (3) **夫婦衝突** - 虐妻行爲通常是由一些夫婦間的分歧或生活壓力所引發，如家庭經濟問題、婚外性關係、性生活不協調、家庭計劃、管教子女方法、家事角色和分工、婦女外出工作、權力及家事決策、姻親關係等等。如果夫婦缺乏良好的溝通及衝突處理的方法，便可能導致虐妻的行爲。
- (4) **社會及文化影響** - 過去三十多年來，香港的婚姻及家庭不論在結構和價值觀念均有重大的變化，由傳統的「男尊女卑」和「男主外而女主內」觀念和習慣續漸邁向現代婚姻重視「情感」、「平等」和「共同分擔家庭內外角色」的觀念和習慣。但是，人們改變的步伐是不一致的。有不少男性仍然抱持著傳統文化賦予他們在家庭中的權威地位，極力抗拒與婦女持平地協商各種婚姻及家庭事宜，甚至使用暴力強迫婦女屈服和順從。
- (5) **社會的回應** - 中國的傳統觀念向來都是以「家庭爲本」，重視家庭的完整多於個人的需要。當被虐待的婦女向親友和專業人士求助時，往往被勸喻要忍耐、遷就、諒解和寬恕丈夫，並且爲子女的福祉而犧牲。這種對虐妻問題容忍和漠視婦女困苦的社會回應，令婦女得不到適切的援助 (新婦女協進會 1990: 68)。

第四章：熱線服務

熱線服務簡介

- 1 和諧之家婦女求助熱線服務是 24 小時運作。
- 2 熱線服務是由受訓的熱線工作人員，包括社工、員工及義工輪流當值接聽。
- 3 熱線工作人員的訓練及熱線服務的督導是由庇護中心之社工負責，以確保服務質素。

熱線服務的目的

- 1 為被虐婦女提供即時的危機介入，包括個案危機評估、專業轉介、安排入住庇護中心、情緒支援等等。
- 2 為來電者提供電話輔導，例如提供社區資源及專業轉介。
- 3 為專業人士，包括社工、輔導員、警務人員及醫護人員等，提供有關家庭暴力的資料及服務，並於有需要時作轉介。
- 4 為社會人士提供各種協助，包括提供社會服務的資料及專業轉介。

熱線服務的理論

熱線輔導是指以電話為中介，透過輔導關係及技巧，協助來電者解決問

題的輔導方法。在為被虐婦女提供電話輔導的過程中，工作人員會運用危機介入的理論及工作方法去評估案主的即時的需要及危險程度，並以案主為中心的理論去協助來電者尋求積極的解決方法。所謂案主為中心的理論，是指以無條件的接納與同理心，給予來電者支持、確認更鼓勵，加強案主解決問題的動機及能力。危機介入的歷程，大概可分為以下四個階段

- 1 **給予支持 (Emotional Support & Rapport Building)** – 在這個階段裏，由於求助者正處於危機之中，身心在不平衡的狀態，因此工作人員需給予情感支持，並且與案主建立良好的工作關係。
- 2 **評估危機 (Crisis Assessment)** – 工作人員需協助求助者認清問題、發掘資源及方法去處理問題。
- 3 **宣洩情緒 (Ventilation)** – 工作人員需協助案主認識、明白、宣洩及疏導在家庭暴力危機中的各種負面情緒。
- 4 **解決問題 (Problem Solving)** – 最後，工作人員需協助案主訂定目標、發掘及評估各種可行的解決方法，從而制定解決問題的方案。

熱線輔導的基本原則

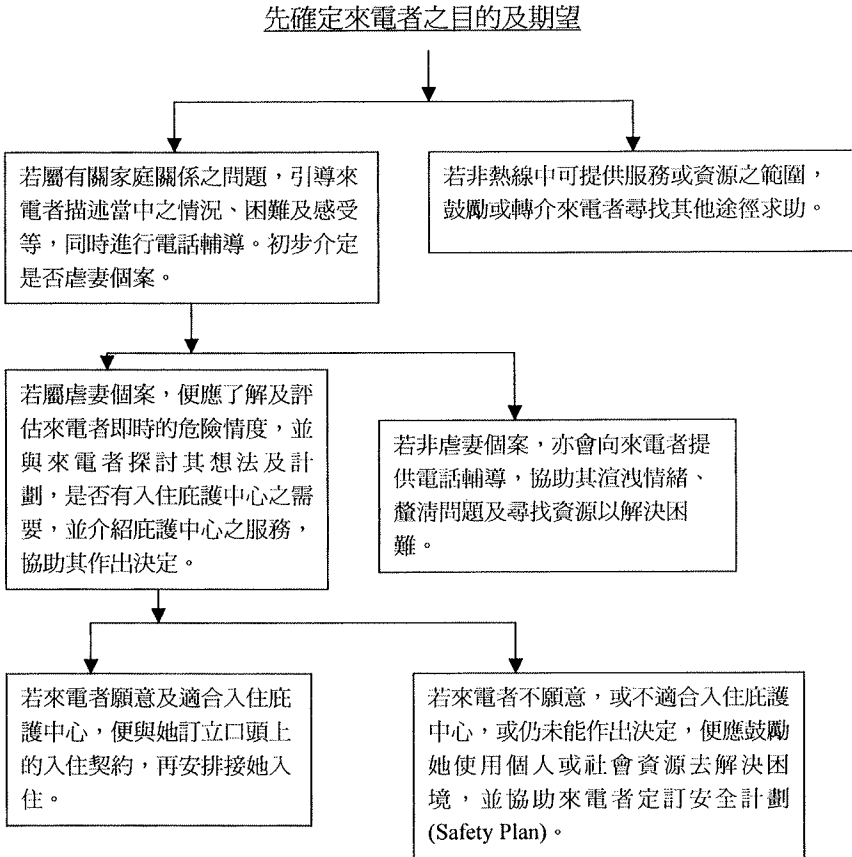
- 1 **聲線及語氣** – 由於來電者看不到工作人員的身體語言，只能透過工作人員的聲調和語氣來判斷對方的態度，工作人員必須保持溫和而肯定、具關懷及

鼓勵的聲線及語氣與來電者傾談。

2. **鼓勵表達** – 工作人員盡量邀請來電者披露其困境及心理狀況，從而發掘她/他所面對的真正問題所在。切勿局限於回答來電者提出的問題。
3. **積極聆聽** – 透過耐心的積極聆聽，工作人員讓來電者可以自然地表達，從而理解她/他說話的內容、情緒狀態及困難所在。避免因爲要搜集資料，而只顧發問或中斷對方之談話。
4. **協助自決** – 盡量鼓勵來電者自行作出抉擇，發揮解決問題的能力。
5. **提供資料** – 工作人員因應來電者的問題或需要，提供其他機構服務的資料或作專業轉介。

熱線輔導內容

1 熱線服務流程圖



以上是一般情況下的流程，工作人員必須細心留意其他變項，例如來電者的處境是否安全？施虐者是否在附近？來電者是否有受傷而需要立刻接受醫

治？如果決定入住庇護中心，婦女是否會帶同子女一起入住？這些變項都會直接影響來電者的安全及入住的決定。熱線工作人員需要隨機應變作彈性的安排，不可以一成不變。

2 熱線服務程序

(1) 開場白

- (a) 當工作人員接聽電話時，不要主動說出「和諧之家」的名稱。施虐者可透過重撥查看妻子是否曾來電，因此這樣可能會危害曾來電求助的婦女的安全。在確定對方是求助時，工作人員應介紹這是「和諧之家熱線」。
- (b) 禮貌地詢問對方的之稱呼，然後介紹自己。
- (c) 如果有需要，可強調談話內容是保密的，讓來電者安心。
- (d) 主動鼓勵對方表達，以便了解她/他的問題及期望〔例如：「請妳/你講吓妳/你嘅情況，睇吓我哋可以有咩幫到妳/你？」〕

(2) 了解對方之狀況及讓對方渲洩情緒

- (a) 讓來電者知道工作人員在專注及用心聆聽。
- (b) 使用開放式問題 (open questions) 〔例如 「妳同丈夫嘅相處係點

㗎？」，而不是封閉式問題 (closed questions) (例如「妳丈夫有冇打妳㗎？」)。

- (c) 保持耐性，不要隨便打斷對方的說話。
- (d) 用反映內容 (reflection of content)、反映情緒 (reflection of feelings) 及同理心 (empathy) 等技巧，讓來電者知道工作人員是明白她/他的，亦可以協助她/他認識自己的情緒及感受，並且理解問題的徽結所在 (例如：「妳一方面對佢仍然有感情，唔想離婚，但另一方面又好驚怕佢會再打妳，心情似乎好矛盾，唔知點好！」)。
- (e) 切勿只顧搜集資料，要多關注對方的複雜情緒。
- (f) 容許來電者哭泣。但如果對方哭得無法繼續談話，應首先協助她/他平伏情緒，例如指示她/他進行深呼吸，或者喝杯清水。
- (g) 容許來電者表達憤怒。有時來電者會將憤怒投射於工作人員身上，以言語攻擊工作人員，工作人員應以平靜的態度去面對 (例如「我明白咁嘅情況一定令妳/你好嬬，但係妳/你咁激動，我係冇辦法同妳/你好好傾落去 妳/你仲想唔想同我傾呢？」)。有時，工作人員可以作出一些對質 (confrontation)，但態度要保持平和 (例如「你對太太表示唔滿意嘅時候，係唔係都用呢種語氣呢？我聽到都覺得唔舒服，何況係你太太呢？」)。如果對方情緒過度高漲，甚至失控，可以請她/他先掛線，待情緒平伏後再次來電。

(3) 探討可行之計劃

- (a) 鼓勵來電者說出自己解決問題的方法或計劃，發掘她/他「自助」的潛力〔例如「面對咁嘅困難，妳/你試過用咩方法解決呢？結果係點嘍？」、「妳/你依家有咩打算呢？」〕。
- (b) 探討各種選擇所帶來的後果及所需要的資源，協助她/他作出明智的抉擇。
- (c) 尊重來電者的個人選擇，工作人員切勿將自己的觀點強行加諸對方。

(4) 實行計劃之行動

- (a) 協助來電者作出解決問題的具體計劃〔例如以問題的緩急先後定出實行的步驟〕，鼓勵她/他付諸行動。
- (b) 介紹及詳細解釋有關的社區資源，例如家庭輔導服務、法律知識、經濟援助等。
- (c) 清楚交待工作人員會作出跟進的事工。

(5) 完結談話

- (a) 扼要總結談話的內容，目的是協助來電者整理問題及確定下一步行動。
- (b) 鼓勵來電者有需要時再來電求助。
- (c) 大家同意後才掛線。

(6) 記錄及跟進

- (a) 工作人員在接聽每一個來電後，都要立刻記錄談話的內容及介入方法、問題類別、來電日期及時間等資料。
- (b) 當求助者再來電時，工作人員應盡量翻查先前的記錄，避免對方要重覆敘述痛苦的經歷。
- (c) 如果有需要跟進的地方，例如與來電者的社工聯絡，工作人員亦應清楚記錄下來，並盡快行事，以免延誤來電者得到協助。

(7) 工作人員也要照顧自己的需要

如果遇到任何問題，例如情緒困擾與特殊困難，工作人員應與督導員商討，或與其他工作人員傾談，互相支持及勉勵。

處理不同個案的熱線輔導技巧

1. 被虐婦女的個案

當工作人員拿起聽筒接聽熱線時，來電者可能是身處險境，就算已脫離危險，亦可能是驚徨失措。除要懂得一般的電話輔導技巧外，工作人員必須掌握危機介入的技巧。

(1) 專注聆聽 (Attentive Listening)

在電話中，來電者及工作人員都看不見對方的表情動作，因此語言及聲調語氣便是最主要的溝通及輔導工具。由於來電者的情緒狀態可能十分混亂，說話內容或者會欠缺組織，所以工作人員必須專心聆聽，從對方說話的內容及語氣，了解她的矛盾複雜情緒、暴力事件的經過及她的困境。

長期被虐的婦女，對自己及對別人可能早已失掉信心，她們需要鼓起很大的勇氣致電來求助。在她們最徬徨無助時，如果能得到工作人員的關心及用心聆聽，可以讓她們知道這世上仍然是存有希望。

(2) 同理心 (Empathetic Understanding)

這些婦女通常是被孤立的一群，週遭人的誤解及偏見，丈夫的控制及暴力對待導致自我形象低落，往往令她們不敢將被虐經歷向人披露，甚至親如父母手足，亦未必知曉她們的困苦。因此，工作人員的重要責任之一就是讓婦女傾訴，讓她們感到被接納、被理解，而非以個人價值觀作出批判〔例如認為她被丈夫虐待是因為家務做得不妥善或對丈夫不夠體貼〕。工作人員表示出明白及體諒，可以令來電者有信心表達更深入的困難及感受。很多人認為被虐婦女是成年人，她們可以離開丈夫解決婚姻暴力的問題。可是，他們並不明白被虐婦女對婚姻去留問題往往有各種考慮，例如擔心丈夫的暴力行為會進一步升級而危害自己及孩子的安全，擔心失去經濟、住屋等保障，害苦孩

子會失掉完整的家庭而怪責自己等等。如果工作員能切身處地考慮婦女的處境，便能安撫及支持她們面對困難。

(3) 釐清問題所在、目標及解決步驟

婦女致電熱線時，在情緒不穩定底下，腦裏往往是混淆不清。工作員另一個重要任務是將她們所述的內容、所表達的情緒、所面對之困難，以及初步的計劃有條理地組織起來，讓她們更明白問題的根源所在。例如 當來電者受著丈夫不斷的恐嚇及虐待，心裏想離開但口裏不斷訴說擔心離開後會被丈夫找到，歸根究底可能是不想搬離自己熟悉的環境，最後亦只在乾著急，甚麼亦辦不到。工作員應協助她想清楚自己對婚姻的期望、現況及感覺，有沒有改善的餘地，她對丈夫是否還存有感情等。如果她是決意要離開這段暴力婚姻關係的話，可能須要搬離以往熟悉的環境，轉工或替孩子轉校。雖然前路看來是困難重重，但可以脫離被丈夫虐待的痛苦！在短短幾十分鐘的電話對談中，能讓來電者理解自己的處境及作出初步的計劃是絕不簡單的，因此工作員必須擁有敏銳的觸覺，掌握被虐婦女一般會遇上的困難，明白她們的矛盾感受，才能協助她們渡過危機。

(4) 資源運用

被虐婦女是否能夠脫離險境，社會資源的支援是十分重要的。她們除了需要庇護中心服務外，亦可能需要經濟援助、法律援助及房屋安排，才能逐

步重建新生活。部份希望與丈夫重修舊好的婦女，她們更需要接受輔導服務，以改善婚姻關係及停止丈夫的暴力行爲。爲方便工作人員向來電者介紹社區資源，熱線電話機旁必須放置各項有關的社會服務的更新資料，以便向來電者提供清楚及詳細的資料。

2. 男士施虐者的個案

當家人離去後，部份施虐者會致電熱線尋覓妻兒的蹤跡。面對一此心情煩躁，甚至盛怒的男士，工作人員可以參考以下的指引：

- (1) **平伏情緒** - 以專注聆聽及反映技巧，平伏來電者的情緒。另外，給予情緒支持，表示明白他們尋找妻兒的不安、擔心及憤怒。
- (2) **澄清謬誤** - 澄清庇護中心入住人士的資料是絕對保密的，因此熱線工作人員未能協助他查詢家人的下落。
- (3) **澄清問題** - 協助來電者澄清及轉化問題 (**reframing**)，把他們的注意由尋找家人轉爲個人的問題，例如工作、經濟困難、情緒失控及暴力行爲、酗酒、精神病、家人壓力等等。
- (4) **發掘及提供資源** - 協助來電者發掘個人及家庭的資源，如親友的協助。

此外，工作員會向他們介紹各種社區資源，例如和諧之家第三線男士服務、輔導服務等，並且鼓勵他們儘快主動向專業人士求助。

3. 有自殺念頭的個案

如果在接聽熱線時，遇到一些被虐婦女、施虐者或其他來電者在宣洩情緒時，表達自殺的訊號，工作員可以參考以下的指引

(1) **平伏情緒並給予情緒支援** – 工作員要用心聆聽，用關懷、坦誠的態度作出回應，鼓勵來電者說出自己的困境，渲洩心裏的苦悶及抑鬱，減低她/他傷害自己的可能性。

(2) **評估案主自殺的風險程度：**

- 自殺歷史 – 次數多少，最近一次是何時？
- 自殺的計劃 – 計劃愈週詳，例如連自殺的日期、時間、地點及方法都想過的話，自殺的可能性愈高。
- 自殺原因 – 例如經濟問題、婚姻破裂、與家人發生嚴重磨擦而極度孤立、患病等。
- 目前的處境 – 當一個人面臨困境，覺得走頭無路時孤立無助，而且情緒極度抑鬱時，自殺的可能性會較高。

***** 就算評估來電者自殺危機不大亦應小心處理，不應掉以輕心！*****

- (3) **了解案主的支援網絡及重要人物 (Significant Others)** – 鼓勵來電者向親友求助。
- (4) **鼓勵案主求助** – 提供有關的社區資源，並建議來電者儘快尋找專業人士及社會服務機構的協助，例如家庭服務中心、撒瑪利亞防止自殺會、生命熱線、明愛向晴軒熱線等。如果對方的自殺風險較高，則工作人員必須轉介個案至社會福利署轄下的家庭服務中心、社會福利署熱線、撒瑪利亞防止自殺會危機介入等服務。
- (5) **為正在自殺的案主致電 999 報警** – 如果來電者正在自殺，工作人員應盡量向案主查詢姓名、地址、電話，並告訴對方將會立即替她/他致電警方求助。在報警時，工作人員向警方表明身份及提供個案資料後，建議警方儘促採取行動，以保障案主的生命安全。如果接聽熱線時有其他工作人員在場，最好是邀請他們協助報警，而自己則繼續與案主傾談。
- (6) **完成熱線輔導** – 當案主情緒平伏，消除自殺念頭後，並同意向社工求助，工作人員應鼓勵她/他日後有需要時可再來電求助。稍後在熱線交更時，必須向接更的同工交待個案，以便有需要時作出跟進。
- (7) **個案諮詢** – 如有需要，工作人員可隨時聯絡熱線督導員作個案諮詢。

第五章：婦女熱線電話案例

案例甲

李女士，28歲，是一位文員。她與丈夫結婚4年，現住在牛頭角。近年來，丈夫失業，經常借酒消愁，倆夫婦時常因為經濟拮据、酗酒及家務分工等問題而發生爭執。有時，丈夫更會用粗言責罵及恐嚇要打李女士，令她十分驚慌，所以致電熱線求助。但是，李女士暫時並沒有即時離家入住庇護中心的需要，所以工作人員只是提供心理支援及介紹合適的社區資源。

案主 喂！

工作人員 喂，午安！

案主： 呢度係咪和諧之家吖？

工作人員 係，呢個係熱線電話，妳貴姓吖？

案主 我姓李。

工作人員： 李女士，我有啲咩嘢可以幫到妳？

案主 我嘅婚姻出現咗問題，我好唔開心吖，所以想搵人傾吓同幫吓我。

工作人員 咁妳依家喺邊，方唔方便同我傾吖？

案主 可以，我依家喺公司返緊工。

工作人員 咁妳嘅婚姻出現咗乜嘢問題吖？不如妳試吓講多啲妳

嘅情況比我聽吖！

案主 我同老公結咗婚 4 年，初時大家都幾好，仲幾開心㗎！不過，舊年佢間公司執咗笠，佢就失業，之後就成個人都變晒。

工作人員 佢有啲咩嘢轉變吖？

案主 自從冇嘢做之後，佢就成日飲酒。我唔係怪佢冇嘢做，我都有比壓力佢，仲鼓勵佢、安慰佢。我只係唔滿意佢用飲酒去麻醉自己，搞到成個人冇晒理智。而且，佢又有錢，仲成日問我擺錢去買酒，所以我真係好嘷，成日都同佢嗌交。其實，我做嘢已經好辛苦，返到屋企，又亂七八糟，佢唔單止冇幫手做家务，仲成日擺錢去買酒同飲酒。有時，佢飲醉咗酒，仲成日亂鬧人、講粗口同埋發脾氣。有次，佢仲恐嚇話會打我，我實在好驚、好頂唔順！

工作人員 唔，我知道妳都好辛苦，似乎丈夫失業之後，佢嘅脾氣就唔同咗，妳哋仲成日為咗錢銀、飲酒同家务分工嘅問題而嗌交。

案主 咁咪就係囉！我真係好辛苦吖！

工作人員： 我好明白妳嘅處境，平日做嘢已經好癱，返到屋企，丈夫又唔體諒，仲成日俾佢用粗口鬧，好似變咗佢嘅出氣袋咁，所以真係好難受！

案主 係吖，我曾經同我嘅屋企人講過，佢哋好錫我，仲叫我離婚。不過，我又唔係咁想，因為我始終都愛佢，我唔想搞到同佢離婚。

工作人員 妳好重視同丈夫嘅感情，所以唔想同佢離婚。

案主 係咩！

工作人員 咁妳有咩嘢打算咩？有冇諗過，試過其他解決方法咩？

案主 我都唔知點好，有個朋友知道和諧之家嘅電話，咪叫我打嚟問吓囉！

工作人員： 哦，我都好欣賞妳主動去搵方法解決問題，其實，妳有冇見過社工咩？

案主 聽就聽過，但係就有搵過，因為我都唔知去邊度搵！

工作人員 其實每個地區都有家庭服務中心，幫助家庭解決問題，妳可以去嗰度約見社工，一齊諗吓解決方法。另外，社會福利署嘅保護家庭及兒童服務課，嗰度嘅社工係專門處理家庭暴力嘅個案。妳丈夫嘅脾氣有時都好猛，會恐嚇話打妳，可能都有一定程度嘅危險。

案主 係咩，我雖然愛佢，但有時都好驚佢㗎！我真係好驚佢會打我！但係佢未打過我，不過佢日日發脾氣，我好驚，精神好差，我驚我遲早會竊線！

工作人員 唔，我都擔心妳嘅安全，所以妳除咗去社會福利署嘅保護家庭及兒童服務課見社工之外，妳都可以試吓向妳丈夫介紹我哋機構嘅男士服務。我哋嘅男士服務有條熱線，可以同妳丈夫傾吓，或者可以俾佢抒發情緒，而社工又可以教吓佢正確處理情緒嘅方法。有需要嘅時候，妳丈夫仲可以參加男士服務嘅小組，同一班男士傾吓學吓控制情緒嘅方法。

案主 咁都好，不過，我擔心我講俾佢聽之後，佢會唔鐘意，又鬧我！

工作人員： 好多婦女都有妳嘅顧慮，為咗安全起見，妳可以試吓請妳嘅屋企人，佢哋咁關心妳，請佢哋或者其他朋友向丈夫介紹，避免丈夫唔高興同責怪妳！

案主： 咁都好嘞！

工作人員 仲有吓，妳自己都要小心啲！如果丈夫發脾氣嘅時候，妳要特別留意同保護自己，因為佢可能過咗火位真係會傷害妳！又或者妳覺得已經唔能夠忍受丈夫嘅脾氣，妳想暫時離開佢，擔心佢會傷害妳嘅話，我哋和諧之家有個庇護中心，如果妳覺得人身安全受到威脅同有危險，妳可以打電話嚟求助同申請入住庇護中心。如果妳有受傷，除咗打熱線之外，妳應該盡快報警或者去醫院睇醫生。

案主 我明白，多謝妳吓！

工作人員 妳依家有冇紙同筆吓？不如妳抄低妳住嗰區嘅家庭服務中心、社會福利署保護家庭及兒童服務課同埋男士服務嘅電話吓！

案主 好吓，妳講吓！

工作人員 咁妳住邊區㗎？

案主： 我住喺牛頭角。

工作人員： 咁妳寫低牛頭角家庭服務中心電話係 2340 8471，東九龍區嘅保護家庭及兒童服務課電話係 2707 7680，另外男士服務嘅電話係 2295 1386。

案主 唔該晒吓，姑娘！

工作人員 唔駛客氣，我哋嘅熱線係 24 小時提供服務嘅，如果有需要幫忙，妳可以隨時再打電話嚟求助。

案主 好吔，拜拜！

工作員 拜拜！

案例乙

林女士，38 歲，已婚 14 年，育有兩名分別是 11 歲和 9 歲的女兒。林女士與家人居住在屯門，她是一位家庭主婦。一直以來，她與丈夫的關係都欠佳，被丈夫虐待多年，而且情況日趨嚴重。昨晚她又被丈夫毆打，所以報警求助，並且由警方送往醫院接受治療。現在她可以出院，但不敢回家，所以致電熱線求助。

案主 喂！

工作人員 喂，早晨！

案主 我依家喺屯門醫院，係醫生俾呢個電話我嘅，所以我咪打嚟囉！

工作人員 係，妳貴姓吖？

案主 我姓林。

工作人員 林女士，妳話係屯門醫院嘅醫生俾呢個電話妳，咁到底發生咗咩嘢事吖？

案主 我尋晚同老公嘈交，佢對我拳打腳踢，後來我報警同埋去醫院睇醫生，喺醫院過咗一晚，依家有乜嘢事，可以出院。

工作人員： 妳尋晚因為咩嘢事同老公嘈交吖？

案主 其實係好小事。尋晚我哋一家人食飯，老公突然話啲餸菜好難食，咁我咪叫佢唔好食囉，咁佢就話我駁咀，所以咪發脾氣打我手臂又踢我個肚！我初時都有諗住

報警，但佢好似發咗癲咁，打完我之後又將啲餸菜推晒落地，連張食飯檯都推倒！我同兩個女都好驚，所以最後都報咗警，之後啲警察就帶咗我去落口供同去屯門醫院驗傷。

工作人員： 咁妳嘅傷勢點咩？醫生點講咩？

案主 我有乜事，手臂依家痠咗，醫生話冇乜大礙，俾咗啲去瘀藥膏我搽，我隨時都可以出院。

工作人員 妳老公發咁大脾氣，又郁手打妳嘅情況多唔多發生㗎？

案主 多㗎，我都唔記得發生咗幾多次嘞。不過佢唔係成日打我嘅，一個月一兩次啦，但係鬧我同埋嘈交就差唔多日日都有。有時，芝麻綠豆嘅事，佢都可以鬧足幾日。

工作人員 咁妳依家有乜嘢打算咩？

案主 我同兩個女依家都唔敢返屋企咩，怕老公又發癲同打人。我之前聽警察講話我可以入庇護中心，頭先醫生又俾咗呢個電話我，所以我咪打嚟問吓囉！

工作人員： 老公脾氣咁大妳嘅擔心我都好明白。咁妳有冇親朋戚友喺香港可以幫到妳㗎？

案主 我父母喺大陸，我有個家姐住喺荃灣，但佢有自己嘅家庭問題，根本幫唔到我啲乜嘢。而且，就算佢俾我住，我都唔敢留低，我怕老公會好容易搵到我㗎！

工作人員： 似乎去親戚屋企暫避都唔係咁安全，咁妳有冇做緊嘢㗎？

案主 我有做嘢㗎，我係個家庭主婦。我都有乜錢，銀行有

2,000 幾蚊，依家身上只有 150 蚊，日後都唔知點算。
其實老公都唔係成日有工開。

工作人員： 妳老公做咩嘢嘍？

案主 佢喺地盤做散工，但我都唔知佢喺邊度返工。每次我問佢，佢都唔講嘅。

工作人員 哦，我感覺妳好擔心日後生活嘅問題，其實如果妳有經濟困難，社工可以幫妳申請綜援嘅，妳唔駛太擔心。

案主 我之前都聽過，不過一直都有申請。

工作人員： 咁妳認唔認識我哋庇護中心嘅服務嘍？不如等我介紹吓吓！

案主 好吓！

工作人員： 我哋和諧之家有一個庇護中心，目的係俾受虐婦女同埋小朋友有一個安全同寧靜嘅地方暫避，確保佢哋嘅人身安全。我哋嘅庇護中心可提供短暫嘅住宿，基本住宿期係兩個星期，有需要可以續期到三個月。入住期間，我哋宿舍會有社工同入住婦女見面，商量日後生活安排同計劃，例如經濟同居住嘅問題，妳唔駛太擔心。林女士，咁妳會唔會考慮暫時入住我哋嘅庇護中心吓？

案主 我都好想吓！咁妳哋嘅宿舍喺邊度嘍？

工作人員： 我哋嘅庇護中心地址係保密嘅，依家我唔可以講俾妳知，不過，如果妳真係想入住，我會再約妳去一個地方，然後安排人手去接妳，所以妳唔駛太擔心。

案主 咁我依家可以點做吓？

工作人員 不如我講俾妳知我哋宿舍有乜嘢規則，等妳可以了解

多啲我哋嘅服務。首先最重要嘅就係宿舍嘅地址係絕對保密。妳唔可以同任何人講，包括妳最信任嘅朋友、屋企人，甚至社工，警察等專業人士，講有關宿舍裏面嘅情況、地區同地址。我哋庇護中心係十分安全嘅，因為外面嘅人都唔知道我哋間庇護中心嘅地址，所以可以有保護嘅作用。如果外面嘅人個個都知道庇護中心嘅地址，咁呢度就會唔安全，妳明白嗎？

案主 我明白，我可以保證一定唔同其他人講！

工作人員 除咗唔講宿舍嘅地址之外，妳都唔可以約人喺宿舍附近嘅地方見面。

案主 明白。

工作人員 我哋宿舍係一個群體生活嘅地方，妳要同其他宿友同住一間房，廁所、廚房等設施都要同宿友共用。而且妳需要同其他宿友一齊分工合作去清潔公用嘅地方同物資。另外，妳要自己照顧小朋友同自己煮食，我哋會提供廚房嘅用具俾妳，可以嗎？

案主 我喺屋企都要照顧兩個女同做家务嘍，冇問題嘅。

工作人員 我哋宿舍規定宿友每晚要喺九點半前返回宿舍。另外，每個入住婦女同小朋友都要出席星期五嘅婦女週會同兒童週會，呢日要求妳哋喺晚上七點半前返到宿舍。

案主 哦，知道。

工作人員 仲有，為咗安全起見，妳需要暫時向學校為小朋友請假一至兩日，因為擔心妳哋離家之後，丈夫可能會去學校搵妳同埋啲小朋友，對妳哋有危險。不過，如果

妳同社工傾過之後，發覺返學係冇危險嘅話，妳可以繼續帶小朋友返學。

案主 但係啲女唔返學係唔得㗎嗎！

工作人員： 我明白妳好重視啲女嘅學業，但生命安全就更加重要。我哋都唔想啲小朋友因為返學而遇到危險。如果小朋友唔可以返學，佢哋可以暫時參加我哋宿舍嘅兒童補習班。

案主 咁好啦，我暫時幫佢哋請兩日假啦。至於遲啲返唔返，咁遲啲同社工傾完先算啦。

工作人員 如果妳明白我哋宿舍嘅情況，又願意遵守我剛才講解嘅規則，基本上我哋係可以收留妳哋入住嘅，但我都都要查一查宿舍嘅宿位情況，睇吓可唔可以配合到。不如妳十五分鐘後再打電話嚟睇吓宿位嘅情況點吖？

案主： 好吖，冇問題！不過，喺入住之前，我想返屋企執啲嘢，因為我尋晚離開嗰陣，乜都冇擺走。

工作人員 妳老公依家喺唔喺屋企㗎？妳返去有冇危險㗎？

案主： 我唔知我老公今日有冇返工，因為佢返工都唔定時嘅。

工作人員： 係吖，我都有啲擔心妳嘅安全問題。

案主： 咁點算吖？我唔返屋企又唔掂㗎嗎，我衫又有，錢又有

工作人員 妳話妳尋晚報過警，不如妳試吓問吓醫院裡面或者尋晚幫妳落口供嘅警察，睇吓佢哋可唔可以陪妳返屋企擺嘢吖？

案主： 好吖，我試吓問吓佢哋先？

工作人員 如果妳問完之後，可以打番熱線講妳嘅情況俾我哋

知！如果真係有困難，或者我可以同警察通吓電話，睇吓佢哋可唔可以幫到手。不過，妳唔駛太緊張同擔心，就算返唔到屋企攞嘢，妳可以先入嚟住落，我哋可以借啲衫同日用品俾妳哋嘅。

案主 哦，咁我等一陣問吓再打俾妳啦！

工作員 好吖！

案主 拜拜！

工作員 拜拜！

案例丙

陳女士，45 歲，結婚 12 年，育有兩名子女包括 10 歲的兒子及 7 歲的女兒，一家四口住在水圍。丈夫患有精神病及失業，案主是家庭主婦，一家人靠綜援過活。案主已被丈夫虐待多年，現有社會福利署保護家庭及兒童服務課的社工吳姑娘跟進個案。

案主： 喂！

工作人員 喂，妳好，有乜嘢可以幫妳吖？

案主： 我想入住和諧之家吖！

工作人員 係，請問妳貴姓吖？

案主 我姓陳。

工作人員 係，陳女士，妳頭先話想入住和諧之家，唔知道依家妳喺邊度，方唔方便講電話呢？

案主 我依家喺屋企，老公出咗街，無咁快返嚟，可以講電話。

工作人員 唔知道妳究竟發生咗咩嘢事，可唔可以講多啲俾我聽呢？

案主 我成日俾老公打，我唔想再忍啦，我想離開呢個家！

工作人員 妳話成日俾老公打，而且已經超過妳容忍嘅底線。佢最近一次打妳係幾時吖？

案主 最近一次咪上星期囉！

工作人員： 我都想瞭解多啲，上星期發生咗咩嘢事吖？

案主 好少事之嘛，我個細女默書唔合格，我老公又打、又鬧，搞到兩個女都喊晒！我初初都唔理佢哋，但係見到老公愈嚟愈過份，咪勸佢唔好再打個細女囉。點知佢就連我都鬧埋，話我好話佢、阻住佢教女，結果仲打埋我！

工作人員 妳話佢成日打妳，有幾多年吖？佢有冇打兩個女吖？

案主 係吖，我哋結咗婚十二年，佢就打咗我差唔多十年，最慘就係連兩個細路都打埋，真係由細打到大，依家佢哋都已經大啦，但佢一樣照打。

工作人員： 老公因為咩嘢事打妳哋吖？

案主 冇乜嘢特別理由㗎，有時係大家管教細路仔嘅方法唔同，有時可以係冇理由㗎，總之佢唔鐘意、心情唔好咪打囉！可能因為佢有精神病㗎！

工作人員 妳老公有咩精神病吖？有冇睇醫生吖？

案主： 佢喺大埔醫院睇精神科，我都唔係太記得係乜嘢病，好似係咩精神分裂㗎！

工作人員： 咁佢有冇定期食藥同埋番去睇醫生吖？

案主 佢有食藥同睇醫生，不過，佢個人好暴躁、好暴力，就算有病都好得人驚！

工作人員 咁佢平日打妳嘅情況嚴唔嚴重吖？

案主 佢打人真係好得人驚㗎，我試過耳膜都俾佢打穿咗。佢都有打兩個子女㗎，有時打到周身都有瘀傷，兩個細路都唔敢返學，因為驚俾啲老師同學見到佢哋嘅傷痕。

工作人員： 咁妳有冇試過諗辦法去解決吖？

案主：我一早就已經好想走喇嘍，不過，後來知道佢原來有精神病，所以就原諒咗佢，因為佢有病，可能佢都唔想嘅。我有見過社署嘅社工，起初老公都有去見，情況好咗少少，但耐咗都係冇用。最近，佢嘅脾氣同暴力愈來愈勁，我真係好驚，就算佢有病，我都有辦法再忍。

工作人員：我好明白妳好重視家庭，妳一直留嚟丈夫身邊照顧佢，對佢個病同脾氣都盡力體諒同容忍。但係似乎妳老公嘅暴力愈來愈嚴重，令妳好驚，覺得冇辦法再忍，係嗎？

案主：係吖，初時見佢個精神科醫生，醫生話屋企人嘅支持同幫助對佢好重要，所以我一直都有離開過佢。不過，依家真係頂唔順，我再唔走，遲啲就會冇命，仲連累埋對子女添，又或者會同佢一樣會發神經！

工作人員：係吖，妳哋嘅安全都係好重要，咁妳依家有乜嘢打算吖？

案主：我之前已經聯絡過社工吳姑娘，佢都叫我走，又介紹和諧之家俾我，只不過我唔想影響對子女，所以先至冇走。不過，自從上星期，見到兩個子女俾老公打得咁勁，我真係好痛心，諗吓諗吓，為咗兩個子女先要快啲走，所以咪打俾妳哋囉！

工作人員：係吖，我睇到妳好錫對子女。其實，家庭暴力除咗對妳有影響之外，對小朋友都有壞嘅影響，妳同啲子女嘅安全都係好緊要㗎！咁妳同妳老公有無做嘢吖？

案主：我哋全家都係靠綜援過活，但啲錢係由老公保管，佢

每個月都唔會俾足綜援嘅錢我，我連買餸錢都有，身上一啲錢都有，所以好擔心離開之後，日後嘅生活都唔知點算。

工作人員：咁妳又唔駛太擔心嘅，妳哋入住咗和諧之家之後，妳個社工可以幫妳哋申請分拆綜援嘅檔案，將妳同妳兩個仔女分爲一個檔案，而妳老公就另一個檔案，妳同妳兩個仔女嘅綜援金可以存入妳嘅戶口，到時啲錢會直接俾妳，再唔會交俾妳老公，咁就可以解決妳嘅經濟問題。

案主：係咩，乜可以分戶㗎？咁我就唔駛咁驚冇錢用！

工作人員：係呢，妳喺香港有冇親戚朋友可以幫到妳㗎？

案主：冇吖，我淨係有個表哥、表姐住喺香港區，佢哋都唔敢幫我㗎，因為佢哋都驚咗我老公！

工作人員：哦，明白嘅。不過，喺妳決定入嚟住之前，我都需要介紹一吓宿舍嘅情況，同埋講一講我哋宿舍嘅規則俾妳知，等妳了解多啲同事先有個心理準備。

案主：好吖，妳講吖！

工作人員：我哋宿舍係一間提供短暫住宿服務嘅庇護中心，基本住宿期係兩個星期，有需要可以延期到三個月。宿舍係一個群體生活嘅地方，妳入住之後，會同其他人住同一間房，至於客廳、廚房、廁所嘅設施都係共用嘅。

案主：我知道嘞，冇問題！

工作人員：我哋最重要嘅規則就係宿舍嘅地區、地址要絕對保密。我哋嘅庇護中心係收容一啲受虐婦女同小朋友，主要嘅目的係保護佢哋嘅安全，所以地址保密係好重

要。如果外面所有人都知道我哋庇護中心嘅地區、地址，咁啲婦女同小朋友就會唔安全。所以，我哋要求入住嘅所有人都要遵守保密嘅規則，確保大家嘅安全。同時，妳唔可以同任何人講，包括妳最信任嘅親人或者朋友，又或者係妳個社工，妳都唔可以講有關宿舍嘅地區或地址。假如妳真係洩露咗嘅話，我哋就會要求妳離開或者轉介妳去其他宿舍，妳明唔明白呀？

案主 梗係明啦，我講咗出去，容乜易老公知道後會嚟搵我哋㗎！

工作人員 妳明白就最好嘞，所以妳一定要將宿舍嘅地址保密。我哋宿舍規定宿友每晚九點半前要返回宿舍，另外，每逢星期五晚八點正分別有婦女周會同兒童周會，所有入住嘅婦女同小朋友都一定要出席，所以妳哋要喺晚上七點半前返到宿舍。

案主 明白。

工作人員： 仲有，為咗安全起見，我建議妳為子女向學校暫時請一、兩日假，等宿舍嘅社工同妳商量過有關返學嘅安全問題之後，再決定小朋友好唔好繼續返學。如果小朋友返原校讀書真係有問題嘅話，妳可能需要替佢哋轉校。喺入住宿舍期間，小朋友可以暫時參加我哋嘅補習班。

案主 冇問題，我都有諗過幫子女轉校，佢老豆真係好得人驚，我都好驚帶佢哋返學會冇危險。

工作人員 妳明白就最好啦！另外，係宿舍生活，妳需要照顧自

已同子女嘅起居生活，包括買餸、煮飯同清潔等。而且，妳需要同其他宿友一齊負責清潔宿舍內嘅公用地方。

案主 冇問題吖！

工作人員 以妳嘅情況，再加上妳明白同願意遵守所有舍規，基本上，我哋係可以收妳哋入嚟住。不過，我都要查一查宿位嘅情況，睇吓可唔可以配合到。不如妳遲十分鐘後再打電話嚟吖？

案主 咁如果妳哋唔得，我可以點吖？

工作人員 妳唔駛太擔心嘅，因為香港有四間庇護中心，如果我哋間宿舍已經額滿，我哋可以轉介妳去其餘幾間庇護中心，妳唔駛從頭再講多一次妳嘅資料。

案主 哦，明白，咁我遲啲再打嚟啦，拜拜！

工作人員： 拜拜！

案例丁

張女士，結婚 20 年，育有三名子女，一家五口住在旺角。丈夫有工作，張女士是家庭主婦，患有抑鬱症。張女士已被丈夫虐待多年，包括身體及精神虐待，但她不想離開丈夫，故十分困擾，但沒有社工跟進此個案。

(第一次來電)

工作人員 喂，妳好。

案主 喂，呢度係唔係和諧之家吖？

工作人員： 係吖，妳貴姓吖？有咩嘢可以幫到妳？

案主 我姓張，我好煩吖。

工作人員 唔知道有啲咩嘢事令妳咁煩呢？

案主 我老公對我唔好，佢成日都打我。

工作人員 咁妳依家喺邊度？

案主 喺屋企。

工作人員 妳老公喺唔喺屋企吖？

案主 佢喺屋企，所以我咪細聲啲講電話囉。

工作人員 張女士，如果係咁樣，我擔心妳先生聽到可能會再打妳，而妳又唔可以專心講，不如妳去另一個安全嘅地方再打嚟，好嗎？

案主 咁我落樓下嘅電話亭再打嚟啦。妳貴姓吖？

工作人員： 我姓王。

(第二次來電)

工作人員 喂，妳好。

案主 喂，王姑娘吖，我係姓張㗎。

工作人員 張女士，有咩嘢可以幫到妳吖？

案主 我同老公結咗婚二十年，佢成日因為啲小事鬧我，我駁佢嘴，佢就唔鍾意，仲搵我塊面，又打我嘅背脊同埋手臂。呢二十年嚟，佢都唔知打過我幾多次，真係數都數唔到。佢份人真係又小器，脾氣又暴躁。

工作人員 咁多年嚟俾老公毆打，我明白妳真係受咗好多苦。佢除咗打妳之外，佢仲會做啲咩嘢吖？

案主： 佢成日都控制我嘅生活，樣樣都要管，出街要交待去邊，同朋友傾電話又唔得，連剪咩嘢髮型都要得到佢同意！我講嘢唔合佢心意，佢就會大發脾氣，又會打爛個電話同埋啲枱檯，咁多年嚟，屋企俾佢已經打爛咗十幾個電話啦，搞到我都有精神病。

工作人員 生活上樣樣都俾佢控制住，再加埋佢毆打，令妳身心都好困擾。唔知道妳有乜嘢精神病呢？

案主 醫生話係抑鬱症，依家要定期食藥，差唔多兩個月覆診一次。以前成日都想自殺㗎，不過後嚟睇醫生之後已經好好多啦，依家想通咗，為咗我嘅子女，我唔會自殺嘅。

工作人員： 唔，我睇到妳好錫啲子女，我又好欣賞妳面對困難嘅勇氣，自殺係解決唔到問題。

案主 我知，惟有繼續忍佢囉，鬼叫自己揀錯老公咩！我份人好傳統，唔可以接受離婚，所以好煩！

工作人員 我明白妳嘅困境，一方面唔想再俾老公打同埋唔想俾佢控制，另一方面又唔想同佢離婚。

案主 係吖，都唔知點好！

工作人員： 咁妳有無搵過其他人或者社工幫妳呢？

案主 冇吖，我有咩朋友，又唔想講俾親戚知，我又唔知道去邊度搵社工！

工作人員 有時婚姻裏面嘅問題係好難同親友講，我建議妳可以去搵專業人士商量，一齊解決妳嘅困境。不如等我介紹有關嘅服務俾妳知吖。例如 我哋和諧之家嘅庇護中心係為受虐待嘅婦女同小朋友提供短暫嘅住宿服務，避免再俾丈夫虐待。同時喺入住期間，宿舍嘅社工會協助婦女一齊諗吓日後嘅婚姻關係想點樣，如果離開嘅話，日後嘅生活安排又點樣解決。另外，社會福利署嘅保護家庭及兒童服務課係專門為受家庭暴力影響嘅人士提供各種服務，社工可以同妳商量吓各種解決方法。

案主 我諗我暫時唔想入住庇護中心，我三個仔女又要返學，而且我呢幾日少啲同佢頂嘴，佢都少咗鬧我同打我。但係我都好想有人可以同我傾吓，唔知道可以點樣搵社工呢？

工作人員 妳暫時唔想離開，我都明白嘅。咁好吖，我俾啲資料妳，請問妳住喺邊區吖？

案主 旺角。

工作人員 咁我俾社會福利署西九龍區嘅保護家庭及兒童服務課辦事處嘅電話同地址妳，妳抄低佢啦。電話係 29406617，地址係九龍發祥街 55 號長沙灣社區中心地下，妳可以先打電話或者直接去佢哋嘅辦事處，到時會有當值社工同妳傾，跟住過幾日就會安排一位社工負責幫助妳。

案主 哦，唔該晒。

工作人員 咁我建議妳盡快去搵社工傾吓，如果有咩問題，妳都可以再打電話俾我哋。另外，妳老公脾氣咁大，如果佢再打妳嘅話，妳要保護自己同啲子女嘅安全，咁妳有冇諗過可以點做吖？

案主 如果佢再打我，我咪走出街避吓佢囉，再唔係我就報警囉，而且我個大仔佢會幫我，佢成 18 歲仔。有時個仔出吓聲，老公都會收吓火，佢唔打啲細路嘅。

工作人員： 係吖，妳要有一啲方法去保護自己嘅安全。我哋嘅熱線係 24 小時都有人接聽嘅，妳如果有事或者想申請暫時入住，妳都可以隨時打電話俾我哋。

案主 好吖，多謝妳。

工作人員： 唔好客氣，拜拜。

案主 拜拜。

附件一：常用社會資源簡介

- 1 熱線電話諮詢及輔導服務 - 為受家庭暴力困擾人士提供熱線輔導並介紹有關社區資源。

- 和諧之家	2522 0434 (24 小時)
- 恬寧居	2787 6865 (24 小時)
- 昕妍居	2890 8330
- 社會福利署熱線	2343 2255
- 和諧之家 - 第三線男士服務	2295 1386
- 恬寧居男士專線服務	2787 1355

- 2 庇護中心 - 為身處家庭暴力危險中的被虐婦女及其子女提供短暫庇護服務。

- 和諧之家	2522 0434
- 恬寧居	2787 6865
- 昕妍居	2890 8330
- 維安中心	2343 2255

3 輔導服務 - 提供個案及小組輔導、經濟援助、轉介服務及其他有關服務。

- 和諧之家 - 新希望行動 家庭暴力危機處理小組 (為屯門區面對家庭暴力人士提供協助，另設駐屯門醫院外展服務)	2959 3657 / 2522 0434
- 和諧之家 - 第三線男士服務 (專為受家庭暴力困擾之男士提供個案及小組輔導服務)	2295 1386
- 社會福利署保護家庭及兒童服務課 (專為家庭暴力事件受害人及其家庭提供服務)	2343 2255 (社署熱線)
- 社會福利署家庭服務中心	2343 2255 (社署熱線)
- 香港公教婚姻輔導會	2810 1104 (香港) 2336 6523 (九龍)
- 香港家庭福利會	2527 3171
- 香港明愛服務中心	2524 2071
- 基督教家庭服務中心	2861 0283
- 國際社會服務社 (專為來港不足兩年之新移民服務)	2834 6863 (香港) 2386 6967 (九龍)

4 經濟援助 - 綜合社會保障援助計劃

- ◆ 請往居住地區的社會福利署社會保障辦事處申請
- ◆ 查詢可電社署熱線電話 2343 2255

5. 房屋政策

☐ 離婚人士有條件租約計劃

- ◆ 可社署或非政府機構之家庭服務中心查詢
- ◆ 查詢可電社署熱線電話 2343 2255

☐ 綜合援助計劃之租金津貼

- ◆ 可向社會福利署社會保障辦事處申請
- ◆ 查詢請電社署熱線電話 2343 2255

6. 法律諮詢及指導服務

- 法律援助署 <ul style="list-style-type: none">◆ 金鐘辦事處◆ 旺角辦事處◆ 電話法律諮詢服務 (錄音資料)	2537 7661 2380 0117 / 2399 2277 2537 7677
- 當值律師服務之免費電話法律諮詢服務 (錄音資料)	2521 3333 / 2522 8018
- 香港律師公會義務法律指導計劃 (須透過各區民政事務署預約)	2835 2500 (民政事務總署電話)
- 婦女免費法律諮詢熱線 (香港各界婦女聯合會)	2893 3303
- 婚姻家庭法例律師會見計劃 (婦女中心)	2386 6255

- 7 **離婚調解** - 專為已決定離婚的夫婦作調解，以便能和平地結束婚姻的關係。雙方須願意接受服務。

- 家事調解服務 (司法機構)	2180 8066 / 2180 8063
- 公教婚姻輔導會婚姻調解服務	2782 7560
- 香港家庭福利會離婚服務	2561 9229
- 社會福利署	2343 2255

8. **支援互助小組及服務**

- 和諧之家新家庭社區教育及資源中心	2342 0072
- 和諧之家 - 第三線男士服務	2295 1386
- 群福婦女權益會 (被虐婦女互助組織)	2785 7745
- 沙田明愛男士成長中心	2649 2977
- 社會福利署	2343 2255

附件二：參考書目

- 周日清 (1995)。婚姻暴力 理論分析與社會工作處置。臺北 巨流。
- 和諧之家 (1995)。「關懷與醒覺」虐妻問題資料冊。香港 和諧之家新家庭社區教育計劃。
- 和諧之家 (1998)。和諧之家熱線服務工作手冊。香港：和諧之家。
- 邱陳鳳蓮 (1994)。「家庭暴力」。吳水麗等 (合編)。家法新篇，頁 23-36。
- 張佩麗、陳素心與左玉嬋 (1997)。和諧之家—香港被虐婦女庇護中心的服務經驗。預防和制止家庭暴力研討會。中國：北京。
- 新婦女協進會 (1990)。「虐妻」。婦女與香港福利政策。香港 新婦女協進會，頁 63-79。
- 香港社會服務聯會，社區發展部核下之婦女工作小組 (1997)。踏上平等路之女性為本面面觀。香港 香港社會服務聯會。
- 楊陳素端 (1997)。婚姻的權力／控制理論 理解香港虐待妻子的原因的本土理論。女性主義哲學和公共政策學術研討會。中國：北京。
- 楊陳素端 (1999)。如何處理虐妻問題。關銳煊與高劉寶慈編著，家庭危機應

變手冊。香港 天地圖書，頁 158-171。

Dixon, S L (1987) *Working with people in crisis* Columbus , Ohio: Merrill

Lester, D , & Brockopp, G W (1973) *Crisis intervention and counseling by telephone* USA: Charles C Thomas

Mackay, J L & Lo, G (1985) Wife battering in Hong Kong *Journal of Medical Association, 37(1)*, 23-26

McEvoy, A W, & Brookings, J B (1990) *Helping battered women: A volunteer's handbook* Montreal: Learning Publications, Inc

Roberts, A R , & Roberts, B S (1990) A comprehensive model for crisis intervention with battered women and their children In A R Roberts (Ed), *Crisis intervention handbook Assessment, treatment and research* Belmont, Cal : Wadsworth, Chapter 6

Roberts, A R , & Dziefielewski, S F (1995) Foundation skills and applications of crisis intervention and cognitive therapy In A R Roberts (Ed), *Crisis intervention and time-limited cognitive treatment* Thousand Oaks/London: Sage, Chapter 1

Slaikue, K A , & Leff-Simon, S I (1990) Crisis intervention by telephone In K A Slaikue, *Crisis intervention A handbook for practice and research* Boston: Allyn & Bacon, Chapter 16

Tang, C S (1994) Prevalence of spouse aggression in Hong Kong *Journal of Family Violence, 9(4)*, 347-356

Tang, C S K (1997) Psychological impact of wife abuse: Experiences of Chinese women and their children *Journal of Interpersonal Violence, 12(3)*, 466-478

Yeung Chan, S T C (1996) *Psychological and physical consequences of wife abuse in Hong Kong A shelter study of 100 cases* Paper presented at the 10th Anniversary of Harmony House

Wainrib, B R , & Bloch, E L (1998) *Crisis intervention and trauma response Theory and practice* New York: Springer

Waters, J , & Finn, E (1995) Handling client crisis effectively on the telephone
In A R Roberts (Ed), *Crisis intervention and time-limited cognitive treatment* Thousand Oaks/London: Sage, Chapter 11

