



HEARTLINE HK

2023 年度報告

2023 ANNUAL REPORT



目錄

Contents

創辦人的話	1
里程碑	2
熱線及聊天室服務	3
四大原則	4
義工招募及訓練	5
社區活動	7
公共宣傳	8
與外間團體合作	9
獎項及成就	10
未來動向	11
架構	12
幹事會成員	13
鳴謝	14

創辦人的話

Message from the co-founder

”

說到精神健康，或許兩年前的自己只會想起精神科醫生、臨床心理學家及社工等專業服務提供者，但兩年過去，我發現原來有能力和熱心促進精神健康的人，一直在自己身邊。

猶記得兩年多前的一個WhatsApp邀請，一份共享的文件檔案，一個長達三小時的會議，Heartline Hong Kong就這樣成立了。起初友人也認為我們的計劃天馬行空，認為此事沒有專業人士的基礎下定不能長久。或許是因為不服氣，或許是因為當初的無所事事，沒想到當初只想著試試看，不行也罷的想法，回頭一看竟發現已經走了那麼遠。

由起初策劃和營運聆聽服務，到開啟社交媒體和舉行實體工作坊推廣精神健康，再到年初開辦的Podcast平台和在8月主辦的「慢活夏日祭」，每一步於我而言都是個新嘗試，每一次都是個寶貴的學習機會，沒有義工和幹事會成員的力量，我相信Heartline Hong Kong現在不會有今天的成績。感謝你們讓我學會了朋輩支援的可能性，令我們這個「學生成立、學生話事」的機構能繼續「不可思議」地服務著需要我們支援的年輕人。

每次向他人介紹服務的時候，他們都會問：「夜晚先走嚟當值，唔洗訓覺㗎你㗎？」，這時的我總是笑著回答：「後生仔唔洗訓咁多啦！」，但我深知，服務背後卻是一班自願犧牲休息、遊戲、拍拖時間，而選擇深夜獨自坐在電腦面前的義工

和一個素未謀面的人聊天並不容易。本人謹代表Heartline Hong Kong，感謝各界和義工付出的努力和時間，感謝你們願意成為服務使用者的同行者。我總認為在這條路上，自己所得到的往往比付出更多，但願在你們作為同行者的這條路上，你們不會感到孤單，亦為著自己曾是Heartline Hong Kong的一員感到快樂。

未來的日子縱使有很多未知之數，但我們會繼續做好我們作為同行者的角色，願大家能在壞世界中繼續選擇善良，一同為香港的精神健康出一份力。

——Melody 葉皓晴
2023年8月



里程碑

Milestone



熱線及聊天室服務

Chatroom and Hotline Service



Heartline Hong Kong成立於2021年，由一群大學生發起，希望為受情緒困擾的香港青少年提供一個傾訴的空間。

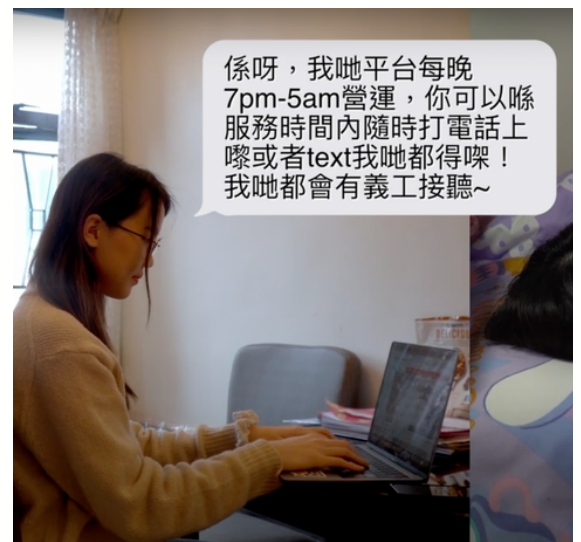
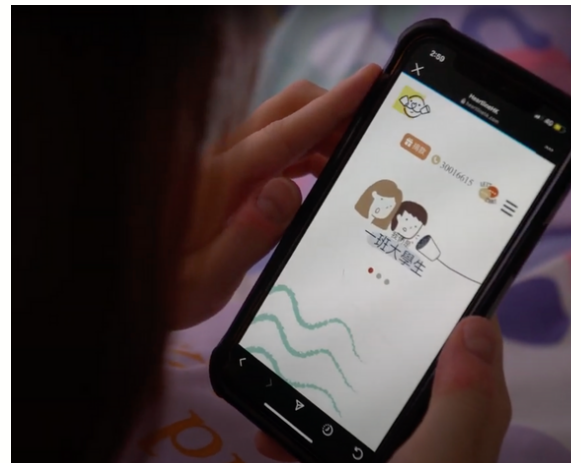
每位服務使用者都帶著難以宣洩的問題及情緒，期待有人願意耐心細聽他們的故事。雖然心結的形成往往牽涉生活上多方面的因素，難以在一朝一夕間被一一解開，但情緒支援不但能夠幫助他們整理思緒，更能令他們知道自己並非孤身一人，而是有一班有心人願意陪伴他們，聆聽他們的心聲。

Heartline Hong Kong至今總共培訓了**168位**義工，並進行了**超過3000次**對話。於2022年3月，我們增設了電話熱線服務，累積通話時長已達**300小時以上**。

~80% 服務使用者認為服務能夠提供他們需要的情緒支援

85% 服務使用者在對話過程感到被聆聽，能安心傾訴自己的想法和情緒

4.5/5 服務使用者給予整體服務評分為4.5/5分



服務四大原則

4 Core Principles

Heartline Hong Kong 的聆聽服務秉持著匿名、保密、不批判以及非指導性的原則。我們希望透過四大原則，為不同的服務使用者提供一致的服務質素及確立服務界限，以保護我們的義工及服務使用者，確保服務使用者能於一個安全的空間下訴說自己心聲。義工對於四大原則的理解和實踐將直接影響服務質素，因此我們亦會於義工訓練期間教導義工四大原則的重要性，以及如何持守四大原則。



匿名

系統不會紀錄服務使用者和義工的個人資料（如電話號碼、姓名等）以保障私隱，因此雙方均不會知道對方身分，為服務使用者提供一個安全的聆聽空間。

保密

談話內容全程保密，對話紀錄亦會於對話完結後銷毀，旨在保護服務使用者的私隱，讓他們能安心地向我們傾訴。

不批判

義工會聆聽、重視和陪伴服務使用者，並不會說教或批評，或對服務使用者的想法、情緒和行為作出任何評論和批判。

非指導性

義工會以同行者的身分，與服務使用者一同尋找解決方法，不會直接給予意見。



義工招募及訓練

Volunteer Recruitment and Training



我們每年會進行兩輪義工招募及培訓。訓練內容涵蓋積極聆聽技巧 (Active Listening)、如何持守服務四大原則、認識不同精神健康疾病、並學習如何處理嚴重個案，如自殘、自殺等。義工透過不同的角色扮演，模擬當值情況，協助義工熟識聆聽技巧。

我們亦邀請不同的講者分享其執業經驗，讓義工更深入了解不同類型的服務使用者以及其應對方法。所有義工培訓教材均經專業執業人士，如臨床心理學家、社工的覆核和認可。

我們至今已進行了五輪義工招募，培訓了超過160位義工。我們曾邀請臨床心理學家暨大學副教授、精神科醫生、資深社工、撒瑪利亞會主席、資深義工以及小童群益會「夜貓Online」項目主任擔任講者，令訓練內容更為豐富。

義工除了可以提供聆聽服務，通過持續的訓練，我們希望啟發一批對精神健康有熱忱的年輕人，讓他們發掘自己的專長和志向，將來於社福界別及專業服務界別方向發展，例如社工、教育心理學家和輔導心理學家等。

社區活動

Community Outreach

在聆聽服務逐漸步入軌道後，本會希望拓展更多面向，運用我們的影響力，為推廣本地精神健康作更進一步的貢獻。我們開始舉辦各類型社區活動，向大眾介紹不同療愈工具以及精神健康相關服務。

「啲啲先 tau2tau2sin1」工作坊

我們邀請了不同專業導師舉行一系列的減壓活動，例如和諧粉彩工作坊，希望協助參加者尋找最適合自己的自我療愈方法。我們亦曾舉辦頌鉢、哲學諮詢等活動，我們希望以優惠的價格，讓更多人可以有機會體驗。



「慢活夏日祭」大型公眾活動

我們獲香港寬頻人才CSI基金以及香港大學Common Core Curriculum贊助，本年八月於荃灣南豐紗廠舉辦「慢活夏日祭」。活動中，我們與10間非牟利機構合作，向社會大眾介紹坊間的心理支援服務。此外，我們亦舉行了各式各樣的藝術工作坊，並邀請社會各界名人，包括前運動員馬燕茹、作家莎比亞和YouTuber Ming仔分享他們面對壓力和負面情緒的經歷和得著。

公共宣傳

Public Communications

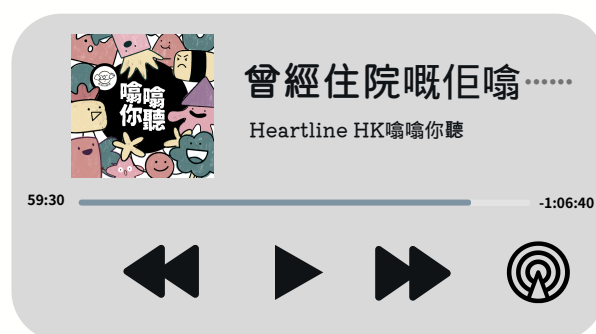
社交媒體

我們亦致力於社交媒體上宣揚精神健康知識，一方面希望提升大眾對精神健康的關注，亦希望更多人認識本會服務。Heartline Hong Kong 的公共宣傳委員會恆常於Instagram上撰寫各類型的文章，內容主要圍繞心理學知識和精神健康。當中包括將心理學議題融入生活的「今期流行」系列、個人分享的「心心唸唸」系列、以及介紹精神健康小貼士的「唔講唔知」系列。



Podcast - 噏噏你聽

我們會不定期於 Spotify 推出播客（Podcast），邀請不同嘉賓探討不同群組的精神健康需要及困難，旨在希望大眾可以對精神健康有更多了解，減少污名化及建立同理心。



與外間團體合作

Collaboration with External Parties

真人圖書館 —— 與自殺者對話

我們於本年2月與念念不忘 Grief Me Light 合作，舉行了以自殺為主題的真人圖書館活動。活動邀請到YouTuber OAO @oaotv.ch 分享，與我們訴說他曾患上抑鬱症，並一度有輕生念頭的經歷。活動亦設有參加者討論和反思環節，希望能從一個過來人的身份出發，反思生死本身，以及作為「普通人」支援有輕生念頭親友的方式。



心理學與心理健康博覽會 2023

我們於本年8月參與了由香港聯校心理學會 HKJSSP主辦，以抗逆能力為主題的心理學與心理健康博覽會。活動中，我們聯同一眾關注心理健康的機構，透過市集形式向大眾宣傳本會服務，讓更多人了解香港年輕人心理健康的情況。

慢活夏日祭展覽「心靈咖啡店」

我們於本年8月舉行「慢活夏日祭」，當中與十間本地不同提供精神健康服務的機構合作舉辦展覽。我們整合了香港不同團體的資料和服務內容，希望藉此讓大眾了解不同的機構，提升其求助意識，以推廣本地的精神健康服務，及改善港人的精神健康。



獎項及成就

Awards and Achievements

成就

獲邀成為香港大學香港賽馬會防止自殺研究中心舉辦「網上情緒支援服務研討會 - 機遇與挑戰」講者

獲邀成為Expivotal Youth Enrichment Team「你不知道的心理學與精神健康：一日嘉賓分享系列」嘉賓

獲邀成為賽馬會平行心間第一屆國際會議講者

獲邀成為撒瑪利亞會「我們不/都一樣 Unity in Diversity」活動嘉賓

獲邀成為「你講、我聽」播客嘉賓

獲邀成為關注精神聯盟義工培訓嘉賓

獎項

香港中文大學心理學系 Psy-Connection獎項

香港中文大學新亞書院 學生活動基金

香港大學 Common Core Curriculum Transdisciplinary Experiential Learning Fund

香港大學學生資源及發展中心(CEDARS)「社區貢獻」獎項

香港寬頻人才CSI基金 404 Not Fund 獎項

香港社會企業挑戰賽2022 準決賽隊伍



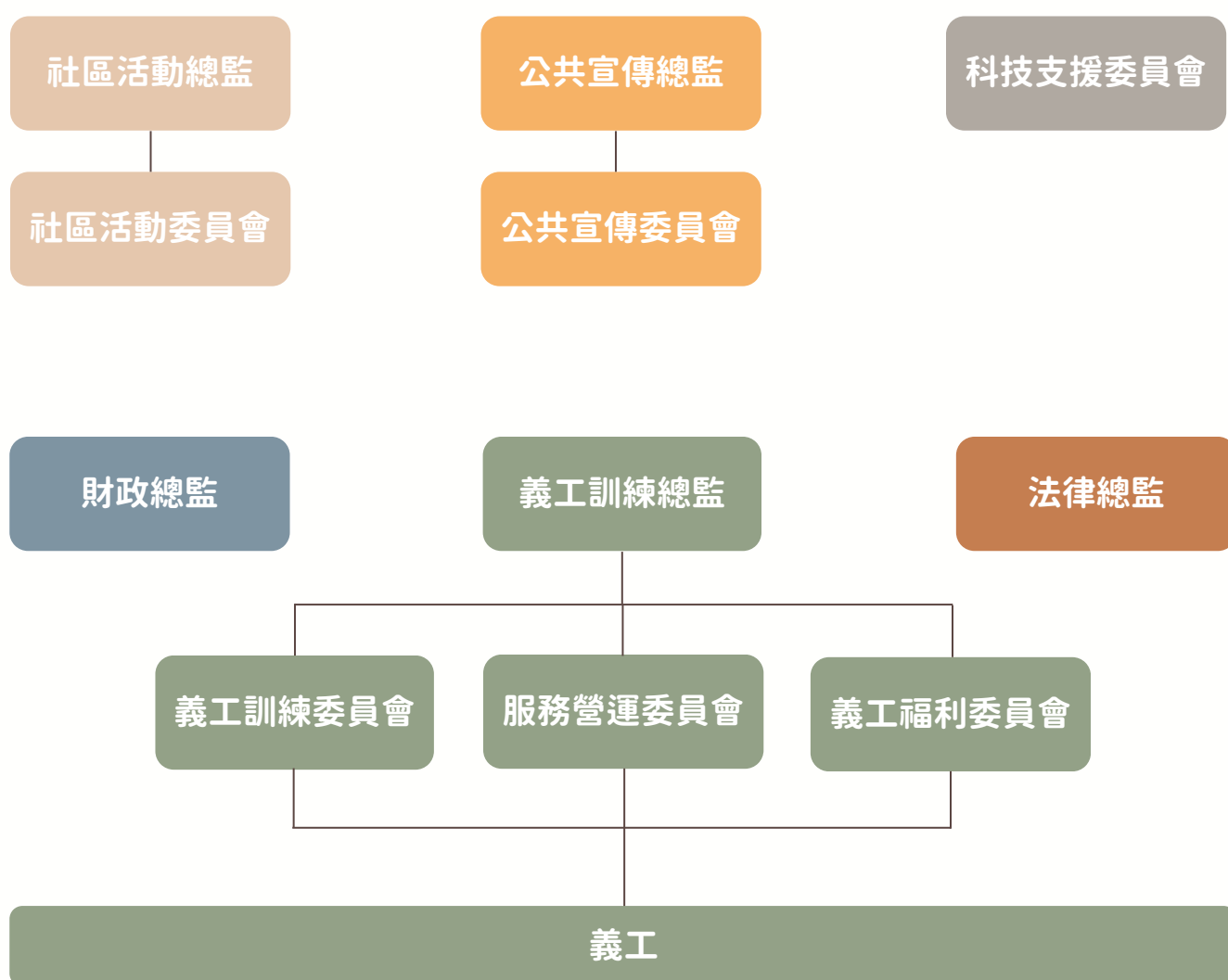
未來動向

Strategic Goals



架構

Organizational Structure



幹事會成員

Committee Members

聯合創辦人 Christine Lin Wing Yan
Ellen Fung
Holly Cheung Oi Lam
Macy Chung Ka Lam
Melody Ip Ho Ching

財政總監 Bobbie Ho Sze Wing
義工訓練總監 Dipsy Wong Ho Sum
公共宣傳總監 Jamie Ng Wing Yan
法律總監 Macy Chung Ka Lam
社區活動總監 Melody Ip Ho Ching

義工訓練委員會成員
Allen Yau Hei Ling
Angus Chung
Eddy Tam Chung Hin
Heywood Ye
Isaac Mak
Kiki Kan Wai Yi
Leo Wong Chak Hei
Leung Wing Ki
Lisa Lui Ka Yam
Melody Ip Ho Ching
Sophie Lee Yuet Yi
Wylie Fan Yui Hei
Yoyo Kwan Lok Yiu

公共宣傳委員會成員
Ariel Ngan Ka Lam
Carmen Chan Ka Man
Charmain Chan Wing Hang
Martin Tang Ming Fung
Sandy Ng Sze Nga

社區活動委員會成員
Anson Wong Lok Fung
Elyse Wong Wai Man

科技支援委員會成員
Alex Hong
Ellen Fung
Kelvin Mock

鳴謝

Acknowledgment

Heartline HK衷心感謝以下機構的捐助和支持（排名不分先後）

Heartline HK would like to show our gratitude to the following organizations for their support



國際可持續發展協進會
International Chamber of Sustainable
Development



香港中文大學心理學系
The Chinese University of Hong Kong
Department of Psychology



香港中文大學 新亞書院
The Chinese University of Hong Kong
New Asia College



香港大學
The University of Hong Kong
Common Core Curriculum



香港寬頻人才 CSI基金
HKBN Talent CSI Fund



撒瑪利亞會
The Samaritans Hong Kong



香港小童群益會 夜貓Online
BGCA Nite Cat Online

國際可持續發展協進會創會主席 葉榮鏗博士
國際可持續發展協進會創會副主席 許順福博士
香港大學學生事務長 謝樹基教授
香港大學社會工作及社會行政學系 葉兆輝教授
香港大學社會工作及社會行政學系副教授 黃蔚澄博士
香港大學社會工作及社會行政學系副教授 黃曉欣博士
香港大學心理學系副教授 陳濬靈博士
香港大學精神醫學系臨床副教授 陳啟泰博士
前撒瑪利亞會主席 Ms. Brenda Scofield
精神科醫生 廖廣仲醫生
資深社工 Tim







HEARTLINE HK

聆聽服務熱線號碼 3001 6615

網站/網上聊天室 www.heartlinehk.com

電郵 heartlinehongkong@gmail.com

Instagram [@heartlinehk](https://www.instagram.com/heartlinehk)