



# 少年識得愁滋味 「Open」心窗「喻」心事 解危機

少年識得愁滋味，成長、愛情、事業、家庭……情緒一旦處理不當，容易釀成悲劇。

香港大學賽馬會防止自殺研究中心的一項調查發現，網上受訪的年輕人當中，逾四成表示曾考慮過自殺；結果亦顯示，網上受訪者比電話受訪者更願意談及個人情緒問題。為支援年輕人走出情緒困局，馬會撥款支持建立及營運全港首個為11至35歲人士，提供24小時情緒支援服務的網上平台「Open 喻」，讓年輕人透過智能手機或電腦，隨時隨地「喻」出煩惱，及時解困。

香港明愛、香港青年協會及香港小童群益會原本各自提供網上青少年外展服務，在馬會引領及香港大學防止自殺研究中心研究團隊的支持下，三間機構攜手合作建立了「Open喻」平台，提出口號「喻住喺心，不如Open Up」，讓情緒受困的年輕人可通過網頁、微信及SMS進入該平台分享心事。「Open喻」臨床督導主任及註冊社工周文慧（Shirley）表示：「平台的好處是可以匿名及不用透露個人資料，求助者在私隱獲得保障下，會較安心透露個人情況。」

## 拆解困擾如剝洋蔥

Shirley表示，曾有大學生打算放棄學業，細問下原來他自覺無力滿足父母期望及社會要求。「我們就如剝洋蔥一樣逐點拆解，幫助他尋回價值及能力，令他更有力量走下去。」

負面情緒到達臨界點，若得不到處理，隨時演變成悲劇。曾經有求助者表示壓力大，每日都有自殺想法，輔導員即時進行連串自殺危機評估。Shirley表示：「我們從對話中感覺對方是一名小學生，經過一小時處理情緒困擾後，我們轉而發掘他的興趣，並即時下載網絡遊戲一起玩，從遊戲中確認是小朋友的聲音。在遊戲完結後，聽到他說很想有人陪伴，我們了解到他的寂寞和需要，隨即提議他向學校社工、老師或家長分享感受，最終成功向學校轉介。」事後知道求助者是一名小學五年級學生，因為看到傳媒報道而尋找平台傾訴。她形容，「Open喻」平台可起鋪橋搭路之效，在服務對象同意下又可轉介服務，讓他們得到進一步支援。團隊將陸續到學校宣傳，與學校社工合作，鼓勵學生到平台傾訴。



周文慧認為「Open喻」方便年輕人紓解煩惱，期望將來成為恆常服務。

「Open喻」平台在2018年10月啟動後30日，已服務超過1,700人次，涉及不同年齡層的服務對象，當中有一定程度的輕生念頭，會出現失眠、不斷出現自殺想法及想過自殺方法，有年輕人甚至將心愛物品轉贈他人及寫下遺書等，反映自殺危機偏高，需要支援。

## 馬會支持 提升精神健康

馬會撥款逾5,900萬元支持賽馬會青少年情緒健康網上支援平台「Open喻」，同時，亦積極聯繫各本地電訊商，讓平台獲得業界的支持。為期45個月的計劃，除了會分階段地提供支援微信、短信(SMS)、WhatsApp和Facebook Messenger的24小時求助平台外，網站亦設有聊天室，讓求助者可以透過不同的網上途徑與輔導員傾談。整項計劃預計共可為約60,000名求助者提供協助，降低求助者的情緒困擾程度；同時，為20,000名受到中等或嚴重程度情緒困擾的求助者，提供即時紓解及轉介服務。馬會期望這個配合通訊科技的支援服務模式，可以持續和有效地協助有隱蔽自殺危機的年輕人，並提升大眾對心理與精神健康的認識及應對能力。

Shirley表示：「年輕人多認為24小時網上服務非常方便，無論在午飯時間、乘車途中或夜闌人靜時也可上線，相比約時間到中心會面更加方便，亦不需介意旁人目光。」她指出，「馬會在人手、資源、辦公室設計、義工、研究及資訊科技等方面都提供很多支持。在計劃啟動後，亦不斷協助聯絡傳媒，連結召募義工平台等，令計劃曝光率更高，接觸社會層面更廣闊。」

## 訓練義工及「守門人」

為應付服務需求，該計劃目標在三年間訓練450位義工。有興趣人士只需年滿18歲、懂得中文輸入、對社交媒體有認識，通過面試，並完成18小時的網上訓練及8小時實體體驗課程後，會與社工進行模擬個案練習。服務計劃同時設有「守門人」訓練，教導社會不同人士識別及支援有情緒困擾及輕生念頭的年輕人，將分階段到中小學、大專、宗教團體及社會服務機構提供訓練。

「Open喻」求助途徑  
網址：www.openup.hk  
微訊/Facebook/Instagram：hkopenup  
SMS：91012012

### 情緒處理三部曲

#### 第一曲 認識自己的情緒

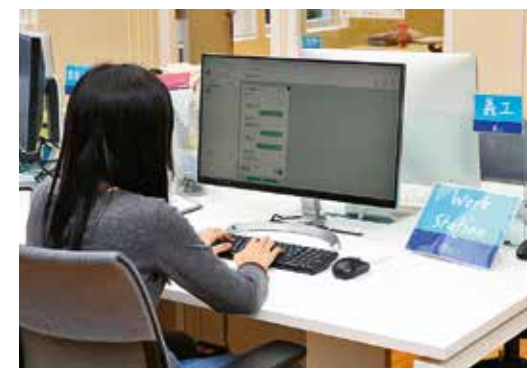
掌握引致情緒起伏的原因，增進自我了解。  
情感觸覺有助了解別人情感，不會不經意地冒犯他人。

#### 第二曲 恰當地表達自己的情緒

多表達正面的情緒如欣賞、感激、關懷、寬恕、滿足、快樂等，使人際關係更成功和諧。  
有負面情緒時，應以不傷人、不害己及不破壞的原則來表達。

#### 第三曲 採取成熟而有效的處理方法

消除憤怒  
解開憂愁  
化解焦慮與恐懼  
擺脫羞恥  
從內疚中釋放



輔導員利用電腦與年輕人傾談。



製作各種貼紙及宣傳品，鼓勵尋求支援。