

We Are Here to Hear Your Voice

專訪竹謙科技創辦人黃筑葢

刊出日期：2021/12/8 | 文字：黃皓筠 | 責任編輯：洪苡閔

全文共3379字，閱讀大約需要7分鐘

本文將呼應#YOLO專題—[《疫情之下，你該拿資訊焦慮怎麼辦？》](#)，帶你一窺後疫情時代下日漸受到關注的心理健康需求，將如何透過科技創造新生活模式。

有時，意外總是來得讓人猝不及防。擁有心理輔導專業的黃筑葢未曾想過憂鬱症會成為她人生中重要的插曲。訪談中的她爽朗、侃侃而談，讓人難以想像曾經陷入負面的泥沼，甚至險些將自殺念頭付諸實行。過往的傷痛仍然歷歷在目，然而浴火重生後的黃筑葢從自己身為心理健康工作者的角色，與曾為憂鬱症患者的角度重新出發，思考著在如此劇變的社會中，大眾心理健康的真正需求是什麼？懷著將那些受困於負面情緒的人們走出低潮的理想，由黃筑葢帶領竹謙科技開發的 Here Hear APP問世，藉由新創科技的使用，讓人們看見心靈照顧的全新模式。



▲ 隨著憂鬱症患者人數不停攀升，曾經也為憂鬱症所困的黃筑葢，於2019年推出Here Hear APP，希望以AI作為核心技術解決大家的心理健康問題。（照片提供 / 黃筑葢）

You have to have faith in yourself

創業對於從零開始的人無疑是一個龐大的壓力，金錢的負擔、與投資人的周旋、希望創造影響力的期待等等，都是黃筑葢肩上的重擔。然而，憂鬱症所帶來的創傷，在痊癒以後深刻的烙印在黃筑葢的骨子裡，時時提醒她創辦竹謙科技的初衷——「引領著受心理問題所苦的人們，走出困境」，更告訴著她甚麼事都沒有比自己的快樂與幸福來的重要。

問：您會怎麼定位憂鬱症這段人生中最辛苦的時期？

答：憂鬱症對我來說其實是一份禮物，但我會慎重地使用這個詞，因為對於很多在受苦的人他們並不這樣想，會這樣說也是我撐過了最辛苦的時期。罹患憂鬱症前，我很少經歷一些生與死的思考，它幫助我看清楚甚麼才是生命中重要的事。或許今天、明天就會死，我不在意旁人的眼光，只希望在這個當下，我能做真正讓我感到快樂、值得讓我實踐與付出的事。「You have to have faith in yourself」，人的一輩子有很長，即便在這個時點裡痛苦像是永無止盡，好像也看不見任何盡頭，但我們必須知道也必須相信，自己是暫時停在這裡，並非永遠。

聽你想說的、說你想做的

經歷了一段漫長的治療，黃筑葢將自己從憂鬱症的深淵拉出。想到住院期間嚴重失眠，卻無從找到解決工具的她，便決定利用科技為心理健康問題所苦的人們找到出路。而科技正如同同一扇窗，打開後能夠使用戶看見外面的世界，並循著光亮走出低潮。竹謙目前主力開發的Here Hear APP，使任何人都可以隨時對著它說出自己正面或負面的心聲，同時配合聽心聲、匿名鼓勵回饋功能，讓用戶感到自己並不孤單，進而達到療癒的效果。除此之外，人們也能藉由Here Hear的AI聲紋情緒檢測，追蹤、管理、改善自己的情緒，保持身心健康。



▶ 0:00 / 0:19



▲ Here Hear 運用敘事療癒、正念冥想、音樂療法等實證心理療法，結合 AI 與大數據等科技應用，幫助使用者改善心理健康。（影像製作/黃皓筠）

問：擁有心理輔導專業的您為何會選擇以創業來服務社會？

答：當然我也可以繼續待在諮商室或醫院的精神科等著人自己來，然而因為社會的汙名化、諮商師有限、價錢等各種原因，無法接觸到這類服務的人數不勝數。看見這麼多對於心理健康的需求，我決定要以另一個角度來切入我的本業。如果可以將心理健康服務完美納入並整合於科技當中，一定能為世界帶來實質有效的幫助。

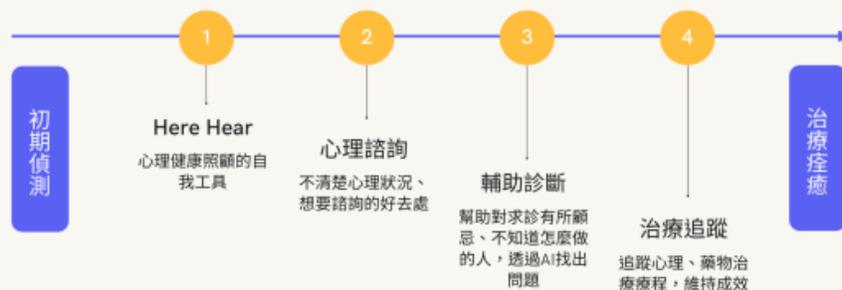
問：請問您是如何將自己當初憂鬱症的經驗與創業和Here Hear的開發結合？

答：還沒痊癒時，我常常半夜會有負面情緒、起來哭。對憂鬱症患者來說半夜是最危險且有高自殺風險的時期。也因為在半夜，往往使我們難以找人傾訴、求救，因此竹謙希望透過Here Hear來解決這個問題。阻絕留言的這項功能，讓用戶們一開始都滿困惑的。但有時候不是你說了什麼能夠鼓勵需要幫助的人，反而不說甚麼才是真正的陪伴。我們讓使用者了解在這裡也有很多人承受著不同的痛苦，他們並非孤身一人，而且也有人在聆聽著他們的傾訴。Here Hear這個社群就是一個匿名的、抒發心事的，且永遠非常安全的一個環境。只要竹謙科技還在，我們就會保持這樣的數位空間，讓社會上的人都有機會在上面說任何事。

專業再出發、看見社會需求

傳統的心理諮商，是一對一並且很深入的服務一個人，引領他從黑暗走向光明。而竹謙以科技的角度切入心理健康領域時，放淺服務深度並延展廣度，希冀透過Here Hear，以人人可負擔的方式最大化服務的觸擊率。台灣的心理醫療產業中，竹謙可說是領頭羊，黃筑葢更認為自己身負著塑型心理健康科技態樣的責任。秉持著「做對的事，在對的時間點幫助更多需要的人」的堅持，未來黃筑葢也將把服務範圍擴及到輔助診斷以及醫療追蹤，利用核心的AI人工智慧語音技術，整合從自我照顧到醫療端的完整服務。

竹謙科技產品線



▲ 竹謙科技為人們打造從自我照顧一路至病症痊癒的最完整服務。（圖表製作/黃皓筠）

問：Here Hear APP的部分是會想要達到心理醫療上的分流嗎？

答：竹謙科技產品線的規劃，從自助工具開始，也就是我們的Here Hear APP。人們可以透過下載一個APP，藉由情緒檢測來達到自我照顧的效果。除此之外，我們也計畫將服務擴及到AI輔助醫生或求診者診斷的範圍，來解決人們對於求診可能會感到害怕，或是不知道該如何處理的難題。最後，竹謙也會在醫療端點著墨，無論是心理或藥物治療，都需要密切的追蹤來維持效果。我們希望一個人接受治療後，能透過科技去輔助他回診，克服心理問題所帶來的無力感。因此，你可以看到我們希望能透過核心AI語音技術，將一整條心理健康服務線打通，然後empower傳統工作者去服務更多人。

疫情之前、疫情之後

新冠肺炎肆虐全球之前，現代人的心理健康問題已然嚴重，只是遲遲未浮上檯面。研究顯示，去年全世界有40%的成年人產生了憂鬱與焦慮。長期悶在家讓健康的人變得不健康，（潛在）憂鬱的人也變的更加憂鬱，導致自殺率大幅攀升。因此，黃筑葢看見了心理健康科技在未來扮演的重要的角色，因為所謂的「不健康」不再只是得到肺炎，而是明明身體健康，卻因為長期居家而變得不快樂、憂鬱，甚至自殺。

問：竹謙科技成立不久就遇到新冠肺炎肆虐全球，疫情之下，竹謙科技面臨了怎樣的影響？

答：2020年的首波疫情爆發，為Here Hear帶來了150%的用戶成長率。今年我們在海外公開服務內容，也得到巨大的迴響。Here Hear 10萬人次的使用者其實有很大一票是來自海外的華人，因為他們在當地得不到中文的心理健康服務，加上疫情的關係也無法回到台灣。同時，竹謙也參加了高通的創業創意競賽，和各國企業的接觸中，發現全世界都需要像我們這樣的服務。所以除了專心做好正在開發的技術，我們也想要更快拓展海外市場，幫助更多需要的人。

專注當下，做那個最真實的自己

對於黃筑葢來說，不需要把每一件事都框架得非常功利主義或是具有目的性。若一件事在活著的當下能夠使自己快樂，就應該忠於自己的感受，勇敢放手去做。一如20幾歲的她認為當時就是最好的時機，沒有小孩、房貸，有能夠放手一搏的創業本錢。經營竹謙科技固然是條充滿艱辛的道路，然而黃筑葢還是堅持著她的信念，依然做著讓自己感到幸福的事並且樂於助人。深信著自己的心態就像養分一樣，持續的滋養她，讓她成長為真正的自己。

問：從經歷憂鬱症到創業以來，不管是在竹謙的心血成果，或是對抗憂鬱症的過程，有什麼感觸是您會想分享給年輕世代的？

答：生活在這個世代的年輕人，將要面對疫情之下社會的巨大變動，所以內心會感到徬徨與不安，不確定自己要往哪個方向走，或者是不確定自己究竟是什麼樣的人。我會想鼓勵他們不要著急，忠於你自己，去思考你是誰、你相信這個世界是如何。其實每個人在不同的時點都可以有不同的樣子，所以不要去焦慮、設限幾十年後自己的模樣。

© 2021 All rights Reserved

更多文章