



「哈囉值日生，我有話要說！」

## 2008「哎喲喂呀」兒童專線來電分析報告

✚ 「謝謝專線的陪伴，現在的我 很好。」

晚上七點半，辦公室一片靜悄悄地，有一群大哥哥、大姐姐們，才正準備熄燈，腦海浮現剛才孩子訴說的點點滴滴，「今天大明都不跟我講話，我該怎麼辦？」、「我數學考一百分耶，超開心的！」、「哈囉值日生，我自己一個人在家，好無聊哦」

「哎喲喂呀」兒童專線服務，開辦至今即將屆滿六週年了，兒童福利聯盟基金會（以下簡稱兒盟）秉持以兒童最佳利益為優先的宗旨，深知孩子們有想被瞭解、被聆聽的需求，因此開辦這支全國性的兒童專線電話服務，由專業社工員與受過訓練的志工擔任值日生，陪伴 12 歲以下的孩子們思考生活中的疑難雜症、傾聽他們的心情故事，從兒童的觀點來瞭解他們的需求與生活課題。自 2002 年以來，兒童專線以專業諮詢的角度，與孩子踏出一步步足跡：

- 2002 年 4 月 參訪香港小童群益會返台後，兒盟開辦「哎喲喂呀」兒童專線  
邀請馬英九先生擔任第一號哈囉值日生
- 2003 年 5 月 因應 SARS 肆虐，專線提前至下午一點半到晚上七點半  
協助孩子抒發心理壓力、提供情緒支持，提供 SARS 防範資訊
- 2003 年 8 月 父親節前夕發表「哎喲喂呀」兒童專線服務成果報告，邀請周華健先生擔任  
哈囉值日生
- 2004 年 因應南洋海嘯災變，專線以心靈輔導、情緒支持為主要處遇目標
- 2004 年 5 月 專線的累積來電量突破 20,000 通
- 2004 年 8 月 發表「聽聽孩子怎麼說 ok, I do」兒童專線諮詢統計分析報告  
邀請林志玲小姐擔任哎喲喂呀哈囉值日生
- 2004 年 9 月 專線與反霸凌行動的首次整合：由專線的兒童主訴中反應校園霸凌現況，  
並發表國小兒童校園霸凌（bully）現象調查報告
- 2005 年 9 月 專線與反霸凌行動的再度整合：發表兒童校園「非肢體霸凌」現況調查報告
- 2007 年 7 月 專線的累積來電量突破 60,000 通

✚ 六年有成 哎喲喂呀專線累計來電 66,200 通，平均每天 47 通的諮詢電話

小和是兒童專線的老客人了，他的第一通電話口氣不安而沉重，「我不知道生活到底有什麼值得開心的事？」，透過值日生耐心謹慎地與小和建立關係之後，小和說出自己的情緒困擾：每天必須面對大人爭吵、家庭結構崩解的壓力，小和習於以自傷行為來宣洩難過與恐懼。經過長期來電諮詢之後，現在的小和，總是不定期地打來問好，感謝大家的陪伴，即使明白當初諮詢的值日生已經離開，依然把關心與快樂回饋給大家，甚至開始當志工，成為小小助人者。



根據衛生署統計 14 歲以下兒童、少年自殺及自傷的死亡概況<sup>1</sup>，自 2004 年至 2006 年呈現微幅上升的趨勢，孩子本應擁有純真快樂的童年，卻選擇提早結束寶貴生命，其心理健康議題似乎成為一項隱憂。在兒盟公佈之「2007 台灣地區兒童貧富差距現況調查報告」顯示<sup>2</sup>，九成的孩子表示擁有快樂的生活，但仍有一成的孩子並不快樂，可能其生活環節出現一些狀況，成為孩子的壓力根源，需要大家關注與重視。

2002 年 4 月，兒盟開辦了全台灣第一支專屬於兒童的免付費服務專線，從 2002 年起至 2008 年 2 月底止，已累積 66,200 通諮詢來電；換算下來，平均每天值日生接到 47.6 通電話，無論晴雨、不分時日，傾聽孩子的所有心事與煩惱。在孩子的小小世界裡，究竟什麼是他們最大的困擾？在日常生活中，有無其它傾訴情緒、解決問題的管道？與身旁的人互動時，有沒有造成難以排除的摩擦與壓力？

為瞭解學齡兒童所關注的生活層面，並聚焦於現在孩子的心理壓力與問題，兒盟調查 2007 年的哎喲喂呀兒童專線來電服務量，來電區域包含台灣本島及離島地區共 25 個縣市，總計 2,703 通有效來電，據以統計並分析相關數據。

## ✚ 來自四面八方的聲音 來電者 7 成為女生，超過 6 成為再次來電者

「新媽媽說，如果我再像這樣不乖，她要把我送到孤兒院丟掉」三年級的小蝶，一邊啜泣一邊說著。小蝶的原生父母離異，直到最近父親再娶，才把小蝶從爺爺家接回來住，與小蝶口中的「新媽媽」、「弟弟」過著嶄新的生活。小蝶來電時經常帶著滿腹委屈，雖然很愛媽媽跟弟弟，但認為媽媽偏心總是把弟弟的過錯歸咎在她身上，她渴求已久的天倫之樂未曾實現，也不敢跟任何人說，只能打來求助，聽著接線社工用溫暖的口氣平撫她亟需要被愛的心靈，直到重獲能量，有勇氣再回去面對自己的生活難題。

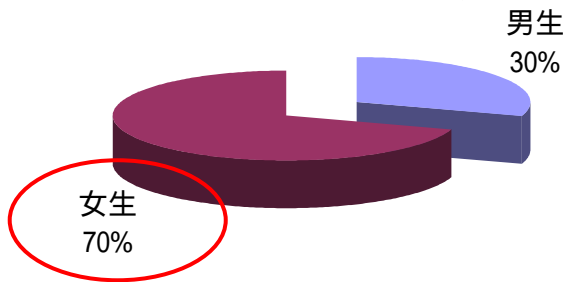
什麼樣的孩子會打來兒童專線呢？兒盟調查發現，來電者的性別以女生居多（女生：男生 = 7 : 3），有六成的孩子為再次來電者（39% 為初次來電，61% 為再次來電），來電者的年紀則以國小學齡兒童為主（6-12 歲的孩子，佔 98%），而學齡前的孩子通常是等家中哥哥姊姊講完之後，接著換他們跟接線社工聊天，可愛的小小孩雖然無法清楚闡述自己的想法，但亦有表達的需求；曾經有個孩子在電話中唱了一首兒歌，純真而誠摯的聲音，讓談話的氣氛頓時開心起來，更讓接線社工感到欣慰，能夠照顧到稚齡孩子的需要。至於來電者性別的差異較大，可能跟男女特質有關，通常男生較不習慣以聊天的方式，傾訴自己的心事與煩惱；若要關心孩子的情緒與生活狀況，必須敏感於不同性別之間的差異，並採取符合其需求或習慣的方式。

<sup>1</sup> 根據行政院衛生署公佈歷年自殺及自傷死亡概況，2004 年 0 至 14 歲每十萬人口死亡數為 0.2，2005 年為 0.5，而 2006 年則為 0.6。

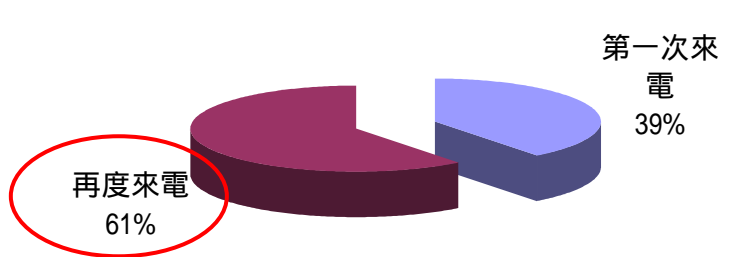
<sup>2</sup> 根據兒福聯盟公佈「2007 台灣地區兒童貧富差距現況調查報告」，有 91.3% 的孩子表示「我和家人快樂的生活在一起」。



2007年來電者性別比例



2007年來電者是否首次來電



表一：2007 年來電者的年齡比例

2007 年來電者年齡比例	
0-6 歲	2%
6-12 歲	98%

### 你今天快樂嗎？孩子覺得最煩惱的事：被同儕排擠

「值日生，可不可以告訴我，為什麼大家要討厭我」小佳是個聲音細細、甜甜的女生，因為搬家的緣故轉學，和一般孩子一樣，小佳希望能在班上交到很多新朋友，但期待與現實的落差，似乎比想像中還大。「聽起來你對於大家的討厭，感到很不舒服，你有沒有試過什麼方法跟大家一起玩呢？」「我有想過中午找小美跟我一起吃便當，但，小美完全不理我」，小佳的委屈總讓接線社工心疼不已，經常有像小佳這樣的孩子，沒有緣由而被大家排擠、孤立，找不到合適的解決方式，只能仰賴自己找到情緒宣洩的出口，找到重獲開心的方法。

### --煩惱排行榜第一名：被同儕排擠

在兩千多通稚嫩的聲音裡，描述著什麼樣的心情呢？為了更瞭解孩子的壓力來源，兒盟統計、分析 2007 年來電者主訴，結果發現，孩子的煩惱前五名如表二所示，比例最多者為「被同儕排擠」(佔 32.48%)，以關係霸凌為主，因被同學排擠、找不到歸屬或信任的團體而感到困擾。曾經有孩子向社工反映，在班上不敢擔任風紀股長，因為認真盡職的結果造成自己人緣變差，甚至全班都孤立他，完全不跟他說話，即將來臨的畢業旅行，也沒有人願意跟他同組出遊...

兒盟 2007 年公佈之「兒童校園霸凌者現況調查報告」指出，霸凌者最常使用的欺負方式即為關係霸凌，超過八成的孩子透過說服同儕排擠某人，使弱勢的孩子被排拒在團體之外，藉此切斷他們的社會連結，讓受害者覺得無助、沮喪；除了台灣之外，英國的 ChildLine<sup>3</sup>亦於 2005

<sup>3</sup> 資料來源：<http://www.childline.org.uk/>，ChildLine 係由英國國家防止兒童受虐協會(NSPCC, National Society for the Prevention of Cruelty to Children)提供之兒童專線服務，屬於 24 小時待命的免付費諮詢電話。



年公佈一份年度調查，分析該年度英國孩子的煩惱現況，結果發現，名列第一的主訴問題竟也是校園霸凌問題（佔 23%），其中以言語霸凌為主，包括取綽號、嘲笑或威脅等，平均每四通來電就有一通是孩子因為被欺負、嘲笑或排擠而覺得煩惱。

表二：2007 年孩子的五大煩惱（複選）

	孩子的煩惱	比例
第一名	被同儕排擠	32.48%
第二名	課業壓力太大	18.09%
第三名	家長過度干預生活	9.65%
第四名	缺乏情緒宣洩管道	6.51%
第五名	被老師不當管教	4.98%

令人驚訝的是，回顧兒童專線過去六年的諮詢經驗，歷年均以「被同儕排擠」位居煩惱排行榜之冠，問題持續累積在孩子的校園生活中，未得到有效重視與解決。綜上所述，霸凌問題不僅在台灣校園隨處可見，在國際間亦有類似欺負狀況，而在孩子學齡期時，同儕的影響力有時更甚於家人，如何在人際關係之中找到自己的定位，學習表達自己、尊重他人，是孩子必須學習的一大課題。如果缺乏友伴的支持，大人亦忽略從旁提醒正確的交友觀念，孩子不但會缺乏自信心，更可能衍生成嚴重的校園霸凌行徑，誤以為欺負別人才會受到同學的崇拜與重視。

### --煩惱排行榜第二名：課業壓力太大

排行第二的煩惱是課業壓力太大（佔 18.09%），孩子往往承受父母的期待，對於自己的成績也越來越要求，甚至造成孩子價值觀的扭曲，即使考試成績 98 分仍然難過不已，只因為沒有達到 100 分的完美標準。兒童專線經常聽到孩子提起自己的學習困擾，不只是學校老師會交付功課，下課之後必須上安親班，安親班也有額外的功課必須完成；週末假日更要挪出一天上補習班，接踵而來的課業負擔，總是讓孩子喘不過氣。如果孩子長期苛責自己的學業成就，甚至將考試分數視為自己的學習能力寫照，令人擔憂孩子無法享受被教育的樂趣與意義。

### --煩惱排行榜第三名：家長過度干預生活

除了人際關係、學業上的煩惱之外，9.65%的孩子亦會為了家長過度干預自己的生活而感到煩惱，例如覺得自己缺乏安排生活的自主性，時間永遠不夠用，必須遵從父母的期待與要求，學習「有用的」才藝，價值觀掌控在家人的手上，每天起床只為了完成課業，毫無屬於自己的時間。甚至有孩子是在安親班課堂之間來電，試圖從談話之中得到些許放鬆後，才能再度回到孩子並無興趣的學習環境裡。

### --煩惱排行榜第四名：缺乏情緒宣洩管道



在學校、家庭環境充斥壓力的雙重影響之下，若孩子沒有適當抒發，得到情緒支持或解決問題的方向，對於孩子的心理健康無疑是雪上加霜；孩子排名第四的煩惱即為缺乏情緒宣洩管道，不少孩子並不快樂，自陳不明白為什麼大人不聽自己說話，只會單方面灌注過多的權威與期待，導致孩子覺得生活無聊，漸漸喪失學習的動力。

### --煩惱排行榜第五名：被老師不當管教

孩子的煩惱第五名是被老師不當管教，在現行法規的管制下，較少個案表示學校有體罰的問題，但多半的孩子對於老師過多要求感到困擾，無法在老師期望與自身能力之間，作有效的調整與適應。令我們驚訝的是，曾經有孩子表示，該班導師要求班級所有的比賽成績都必須是第一名，就連整潔比賽都力求完美；校方禁止體罰的規定卻讓導師「研擬」出其他不當對策來管束學生，甚至有老師不讓孩子寫作業，營造出孩子偷懶不勤學的表象，再讓他回家之後遭到父母的指責、誤解，將處罰的權責藉機移轉回父母身上...

種種案例令人擔憂孩子的就學環境，因為諸多來源的加壓與過度期待，讓孩子喘不過氣，加上缺乏合適的管道得到支持與協助，讓問題如滾雪球般越滾越大，等到被察覺時，可能早已扭曲了孩子的認知，需要花費更多的時間與心力補救其心理困擾。

### 不能說的秘密 Part 1

#### ➤ 孩子無法啟齒的煩惱—「性」，到底是什麼？

因此，兒盟進一步比較台灣與英國的孩子，在來電者性別及煩惱是否有所差異，結果如表三所示，英國與台灣的來電者均以女生為主。台灣與英國另一個相同之處，在於一項新興的議題，即孩子「對於性知識或性行為感到好奇」，詢問性方面的來電數由 2002 年的 8 通，增加至 2007 年的 82 通，是六年前的十倍。不論台灣或英國，小男生都對性比較好奇，以 2007 年為例，台灣的男生/女生詢問性方面的來電比例是 2：1，各佔整體來電數的 10%和 5%。

表三：英國 vs.台灣—來電者性別與關注的新興議題

比較項目	英國	台灣
來電者的性別比例	男生：女生 = 1：3	男生：女生 = 1：2
對性知識/性行為好奇的男女比例	男生：女生 = 1.6：1	男生：女生 = 2：1

底迪：「值日生，你知道有種影片，裡面的女生會一直尖叫嗎？」

值日生：「小朋友怎麼會想問值日生這個問題呢？要不要跟我說，你是在什麼情況下看到的？」

底迪：「就是 我昨天看到我哥在偷看一個影片，裡面有一個男生、一個女生，我看不清楚他們在幹嘛，可是我哥感覺好開心，我也想一起看，但他不准我看！」

值日生：「所以小朋友你很好奇，也很想知道哥哥在看什麼喔，可是你又不知道可以問誰，所以才打來給值日生是嗎？」

底迪：「對呀，我好想知道喔！每次問哥哥他都不跟我說，我也不敢問爸爸媽媽，他們都會說小孩子問那麼多幹嘛？」



英國與台灣的學童均有一定比例的煩惱與性知識有關，這現象可能說明了什麼？根據兒盟多年實務經驗發現，孩子可能在家中接觸到性的相關資訊，例如無意間看到父母或兄長正在觀看色情影片，上網點入色情網站、電子郵件收到色情廣告...等，卻缺乏討論、釐清問題的對象，加上自己明白這似乎是「禁忌」的話題，大人往往迴避而不願主動討論，故轉向兒童專線的諮詢管道，透過較隱密安全的方式，滿足對性的好奇、解決心裡的疑問。

一般孩子雖然多半知道上網也可以得到相關常識，但依然選擇與接線社工討論「性」議題，可見兒童專線除了在知識教育之外，更扮演著情緒支持、問題解決的角色，告訴孩子這些好奇都是正常、健康的，如何接受這些情緒，並以正向的態度思考問題，才是重要的生活態度。

### 不能說的秘密 Part 2

#### ➤ 女生比男生更煩惱的事情 對外表自信心不足、與手足被過度比較

英國 ChildLine 調查發現，性別差異讓孩子煩惱的重心有所不同，英國女生較男生更煩惱的事情，包括自傷及飲食疾患議題；因此，兒盟進一步分析台灣孩子在性別上的煩惱差異，結果發現如表四所示，女生較男生差異最大的煩惱為「對外表的自信心不足」及「家人常將自己與其他手足過度比較」。飲食疾患的源頭可能在於對外表的體態過於要求，與台灣女生「對外表的自信心不足」有雷同之處，由於國小學齡期的女生較男生早熟，尤其在乎胖瘦問題，這可能與社會流行資訊、媒體強化纖細身材等於美麗等原因有關，無論英國或台灣皆然。

表四：2007 年台灣孩子的煩惱在性別上的差異

女生比男生多的煩惱			
比較項目	來電通數/佔整體來電比例		性別差異
對外表的自信心不足	女生= 115 通 (5%)	男生= 32 通 (1.5%)	女生是男生的 <b>3.6</b> 倍
家人常將自己與其他手足過度比較	女生= 41 通 (1.9%)	男生= 6 通 (0.3%)	女生是男生的 <b>6.8</b> 倍

小妹妹：「我今天心情很差，因為同學都笑我。」

值日生：「聽起來你覺得很不開心喔，同學是因為什麼事笑你呢？」

小妹妹：「我覺得自己太胖了，同學經過我旁邊就會一直叫我肥婆啊，可是每次跟媽媽說，她都說胖胖的才好、才健康，叫我不理他們！」

值日生：「值日生很好奇啊，是因為同學笑你胖讓你難過，還是因為媽媽會一直說要胖胖的才好，所以讓你很困擾呢？」

小妹妹：「我不喜歡胖胖一直被同學笑，可是媽媽又不准我減肥，因為她說胖胖的人家才喜歡，可是明明同學都一直笑我肥婆啊，值日生我要怎麼辦，我覺得壓力好大喔！」

如同上述案例中的小皮，全家人都是易胖體質，因此母親「規定」大家都必須胖胖的，只



要提及減肥就會遭到嚴厲喝斥，但她在三年前被全班同學恥笑「矮肥短」的陰影，卻持續到今日無法抹滅，只是怎麼也不敢向母親解釋；像這樣的孩子，除了身體健康議題之外，更有心理健康的困擾，亟需大人的關心與重視。

此外，女生較男生多的煩惱，亦有家人常將自己與其他手足過度比較，主要的壓力來源為課業成績，父母親可能過度偏愛學業表現較好的子女，以同樣的標準要求每一個孩子，使得孩子承受被比較、被忽略的壓力與責難。在以下案例中，家長甚至要求孩子只能補數學、英文，而不被允許學習繪畫，由家長來定義何為有價值、有意義的學習項目，處處被家長拿著放大鏡比較的壓力，同樣讓孩子喘不過氣。

小琴：「值日生，我跟你說，今天老師發成績單了，我有兩科考一百分耶，可是哥哥全部都考一百，所以我回家又要被罵了！還有啊我很喜歡畫畫，最喜歡美勞課！可是，每次我回家想畫圖，爸爸都會說，為什麼我不能像哥哥一樣，乖乖去安親班唸書，一天到晚只想玩？」

值日生：「聽起來小朋友覺得爸爸好像都不太能瞭解你在想什麼喔，也會常常拿你跟哥哥做比較，會讓你覺得很煩惱喔！」

小琴：「對啊，我只是比較喜歡畫圖，可是我還是會努力唸書啊，爸爸為什麼不懂勒？」

### ✚ 兒童專線的核心價值 貼近孩子的心聲，用同理取代責備

「值日生，謝謝你知道我要的是什麼，可是爸爸媽媽都覺得只要給我錢就可以，我要的不是錢，我希望他們可以多點時間陪我。」（小香，國小四年級）

「這些話我一直不敢跟別人說，還好有這支電話，謝謝你花這麼多時間聽我說，講完我就覺得好多了！」（大頭，國小三年級）

「為什麼上國中就不能打了？我還有好多話想說，還想隨時都能打電話進來。」（小和，國中一年級）

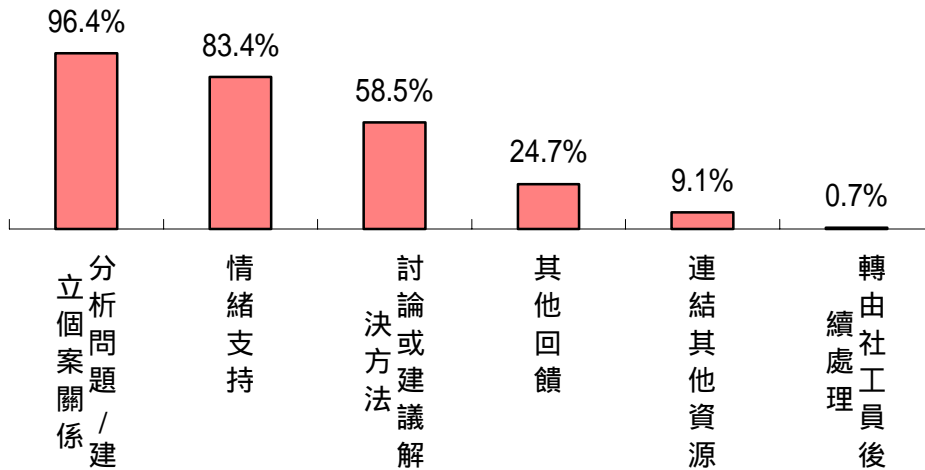
兒童專線已經走到第六個年頭，陪伴著大大小小的孩子們聊天、解惑、抒壓、分享每一個喜怒哀樂，總是自許能身兼數職，因應孩子所發出的各項需求訊號。這當中也曾經產生一些誤解，有些家長以為兒童專線是詐騙電話，不敢相信竟有一項免付費、專屬於孩子的電話諮詢服務。亦有孩子經常一接通即掛斷電話，或一打來便罵髒話...等，但兒盟深信這些玩笑都是有意義的，當孩子初次接觸兒童專線時，出現擔心、困惑、恐懼或害怕等疑慮，都是正常的反應，故可能選擇以開玩笑的方式探聽對方的善意，試圖從中與接線社工建立關係。

兒盟會使用哪些方法協助孩子釋放煩惱？以 2007 年為例，兒盟的接線社工面對孩子的疑難雜症時，超過九成六的處遇方式為建立個案關係，取得來電者的信任，同時試著在談話過程中分析問題、統整想法；83.4%的處遇方式為情緒支持，站在孩子的立場，給予同理與回饋，



讓孩子知道自己是被支持、被鼓勵的；有五成八的狀況則會針對問題，一起討論或建議孩子可能的解決方法，以有效地處理孩子面對的困境。其他處遇方式還包括：其他形式的正向回饋、連結其他社福資源（如孩子年齡已超過兒童專線的服務年齡），以及視情況轉由社工員進行後續處理，必要時將成為兒盟的服務個案，提供較深入的處遇與協助。

2007年面對孩子煩惱的處遇方式



### ✚ 兒盟的呼籲 「三多三少」要訣，陪伴孩子快樂長大

「值日生，我們學到一首山歌，唱給你聽！」一群來自南投的原住民孩子，尚未受到大人世界的紛擾，每天的來電總是充滿稚嫩愉悅的歌聲，分享著他們的快樂；「今天我們家吃牛排，好棒哦！」「值日生，我今天跟爸爸去打獵耶」當有些孩子因為課業壓力、家人期待而失去開心的能力，真的很高興能聽到這些孩子，仍能擁有單純而簡單的幸福（兒盟社工員 小瑜）

近六年的經驗累積，超過六萬六千個孩子的發聲，兒盟透過哎喲喂呀兒童專線的管道，即時瞭解孩子的想法、聽見孩子的心情，無形中悄悄地拉近了孩子與大人世界的距離。孩子的成长不能等待，兒盟提出「三多三少」要訣，希望透過孩子、學校老師與家長的努力，讓大家聆聽孩子的需求，一同伴隨孩子成長茁壯：

#### 【兒童 Yes-no 要訣】

- **多尊重**：多培養同理心、尊重他人
- **少霸凌**：減少霸凌發生的機會

兒盟發現，台灣校園霸凌發生頻率高，問題常見卻也容易被忽略，讓孩子感到束手無策，累積的無助感如同隱形炸彈，可能隨時引爆。兒盟鼓勵孩子，與同學相處的時候，謹記「兒童 Yes-no 要訣」，學習同理、接納別人，面對衝突時試著多尊重、多溝通，並找到合適的管道化解壓力，練習管理情緒、控制脾氣，減低霸凌發生的可能性。





而較內向、害羞的孩子，平常練習試著多表達自己的想法與感受，哎喲喂呀兒童專線（0800-003-123，太樂蜂的秘密基地 <http://www.kids.org.tw/index.asp>）在星期一至星期五下午四點半至七點半，提供免費的電話諮詢服務，讓孩子傾訴情緒、抒發壓力，必要時將進行轉介，提供後續追蹤的服務，歡迎孩子踴躍來電。

### 【學校 Yes-no 要訣】

- **多輔導**：增加人際關係輔導課
- **少作業**：減輕孩子的學業負擔

兒盟建議學校，針對孩子普遍煩惱的同儕壓力設計團體輔導課程，教育孩子在面對衝突的應對方式，讓孩子在過程中培養人際關係技巧，進而學習管理情緒、尊重自己與他人。此外，宜適度調整課堂時數及作業量，保留彈性空間讓孩子自由發揮，有機會學習自己感興趣的事物。

### 【家長 Yes-no 要訣】

- **多關心**：以開放的態度多與孩子溝通
- **少比較**：減少過度比較的心態

兒盟提醒家長，孩子需要大人的呵護、疼愛，每天多爭取時間跟孩子相處，試著多一點體貼陪伴、軟性溝通，藉此拉近親子之間的距離；並以正向、開放的態度與孩子互動（如上述所提之性議題），以解答孩子的疑難雜症。此外，勿過度比較孩子與其他手足或同學的表現，多培養孩子認識自身優缺點的能力，進而掌握自己的優勢，瞭解自己的限制，藉此增進自我概念。