



兒福聯盟「哎唷喂呀」兒童專線諮詢統計分析

兒童福利聯盟家庭服務組、研究發展處整理

一、前言

2002年四月，在兒福聯盟文教基金會（以下簡稱兒盟）邁入第二個十年的開端，我們希望為更多孩子的權益與幸福努力，協助孩子更健康地成長，為此，兒盟開辦第一支全國性的兒童專線電話，作為邁入第二個十年的里程碑！

「哎唷喂呀」兒童專線由兒盟社工員與培訓志工擔任接線值日生，傾聽來電孩子的心聲，進一步協助孩子抒發情緒、澄清困擾和處理問題；開線兩年多來，有越來越多的孩子再次來電給我們正向的回饋，顯見此專線已成為孩子信任的傾訴管道。此外，兒盟藉由舉辦記者會，定期發布「哎唷喂呀」兒童專線服務成果報告，呼籲社會大眾尊重兒童人權、重視兒童福利等議題，亦獲得許多媒體迴響與支持，達到了初步的宣導效果。

展望未來，兒盟將持續提供近便性高的「哎唷喂呀」兒童專線諮詢，讓服務的觸角延伸至全台每個角落，以照顧孩子的心理健康。

二、「哎唷喂呀」兒童專線服務簡介

兒盟自民國91年4月起開辦「哎唷喂呀」兒童專線服務，服務時間為每週一至週五的下午四點半至七點半，服務對象為全國各地區之兒童。去年SARS肆虐，我們擔心對孩子造成心理衝擊，亦考量孩子被居家隔離時可能覺得無聊，故於92年5月20日至6月20日期間，將開線時間提前至下午一點半。

每位接線值日生完成每通諮詢電話後，皆須填寫兒童專線電話接聽紀錄表，紀錄表內容包含諮詢者基本資料、來電主訴及處理方式等。開線迄今，電話接聽紀錄表因應孩子來電的內容而有所修正，分別在91年9月、93年起數度更新紀錄表，本次統計分析合併前後三種版本，並在各面向中逐一說明。

三、專線服務概況

從91年4月至93年6月底止，兒盟「哎唷喂呀」兒童專線共接獲20,788通來電，有效諮詢電話通數總計7,249通，平均每月有效通數為268通，接線



值日生平均每天要接聽 13 通的有效諮詢電話。不過，若加上小朋友開玩笑、惡作劇、想試探專線是否存在、或是甫接通即掛掉的來電通數，那麼每位接線值日生每天接到的諮詢電話便將近 40 通。

在 7249 通有效來電中，因每通來電所提到的困擾往往非屬單一事件，故兒童反應件數共有 8589 件，其中 694 件為來電中斷，可能因環境干擾、試探、好奇、緊張等因素，孩子未陳述來電原因便將電話掛上。以下的統計僅就 7895 件來電反應有效件數進行分析。

表一、諮詢電話量 (91.04-93.06)

年度	91 年	92 年	93 年	合計
總通數	6243	9860	4685	20788

註：有效諮詢電話量—7249 通。

四、重要發現

(一)來電者近八成是女生，學齡以國小中高年級居多

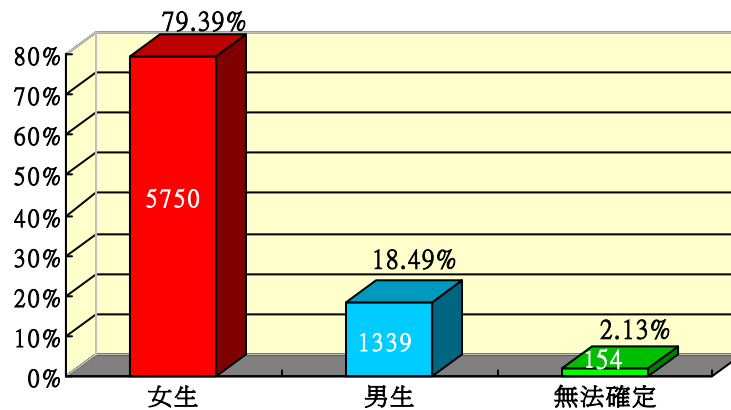
三年級的琪琪是獨生女，所以常常感到寂寞。之前聽學校老師介紹了哎唷喂呀兒童專線，撥過一次之後，覺得專線的值日生大哥哥大姊姊都很親切，而且會跟她談一些很有趣的點子，所以琪琪每週幾乎都會打電話找值日生聊個兩、三次。但每當爸爸發現她在打這通電話，都會要她「不要亂打電話」，趕快把電話掛掉。琪琪很想跟爸爸說，專線的值日生常常聽她說話，跟她一起想出解決問題的辦法，而且，那好像還是一通免付費電話…

在來電者性別方面，女孩來電的比例 (79.39%) 遠高於男孩 (18.49%)。這可能和不同性別在社會化的過程中，所受到的期許不同有關。女生容易被鼓勵與他人分享、討論內心的困擾和想法；相較之下，男生的情緒宣洩較受到壓抑，往往不輕易對他人表達內心真正的想法，因此不常尋求外界的協助。

來電者的學齡以國小中、高年級為多，約佔 7 成(68.58%)。由於中、高年級的孩子獲取資訊的管道更多元，較懂得嘗試使用「哎唷喂呀」兒童專線來抒發自己的情緒與想法；反觀低年級及學齡前的兒童，因使用電話的自主性及能力受到限制，故來電的通數只佔 15.75%。

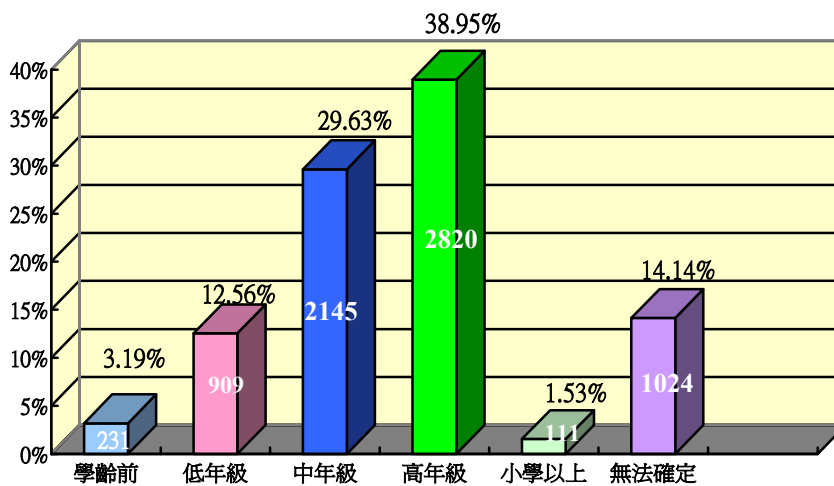


圖一、來電者性別百分比



註：遺漏值—6通。

圖二、來電者學齡百分比



註：遺漏值—9通。

(二) 「同儕間人際關係問題」是孩子在學校/社區最大的困擾

今年就讀六年級的婷婷有點害羞的告訴哎呀喂呀值日生說：她覺得隔壁班那個長得又高又帥又會打球的體育股長小仲，實在很有吸引力，喜歡他的女生多到幾乎可以組一個後援會了。最近她發現小仲對自己似乎也有點意思，婷婷又興奮又困擾，到底要不要跟小仲告白呢？

以來電主訴議題來看（見表二），在來電反應有效件數 7895 件中，有四成以上(43.18%)的來電表示，困擾孩子的問題在於「學校/社區」面向。由圖



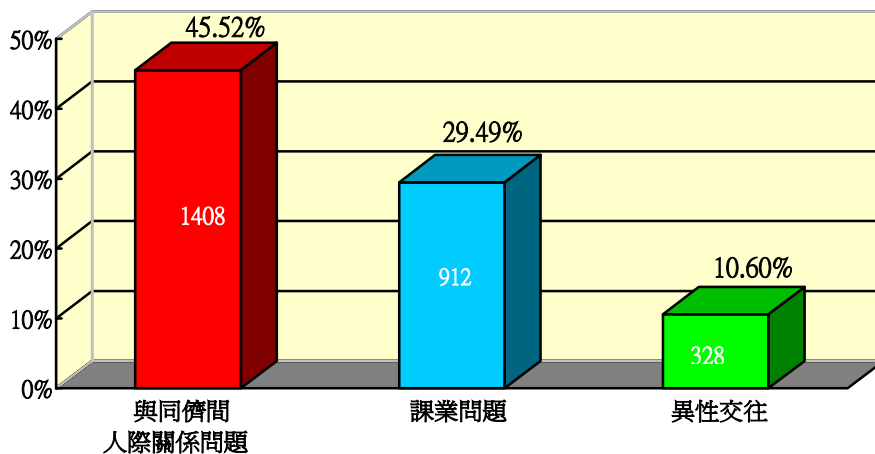
三可知，「學校/社區」面向中，孩子最大的煩惱是「與同儕間人際關係問題」，其中有四成五以上（45.52%）的孩子表示在學校被同學排擠、或是朋友跟別人比較要好而吃醋等，此顯示來電的孩子相當重視他們與和同儕之間的互動關係，而且年級越高，困擾的程度有逐漸增加的趨勢。同樣地，「課業問題」（例如上課聽不懂、考試考不好、作業不會寫等）也呈現隨年齡而增多的趨勢。

值得一提的是，現在的孩子較為早熟，異性交往的問題也有一成左右（10.6%）的反應件數，其中甚至學童有多角戀情、爭奪男友等困擾，此可能與學習、模仿周遭大人的感情觀、受到戲劇或小說情節等影響有關。

表二、來電主訴議題統計

主訴議題	學校/社區	個人	家庭	詢問專線功能	正向分享	其他無法分類	總計
電話量(通)	3409	1156	1143	848	762	577	7895
百分比	43.18%	14.64%	14.48%	10.74%	9.65%	7.31%	100.00%

圖三、學校/社區面向煩惱來源前三名 (N=3409)



(三) 生活規劃、情緒困擾、自我概念不佳等問題最令孩子煩惱

小恆來電跟咬啃喂呀值日生抱怨說：暑假真的很無聊耶！每天都只有窩在家裡，爸媽都去上班了，也沒辦法帶他出去玩，也沒有別的小朋友可以陪他玩，從早到晚只能拿著課台器與電視形影相伴，眼睛都快突出來了。小恆不禁覺得，原本殷殷



期待的暑假變成了無聊又難熬的日子。

整體而言，孩子在個人面向出現的困擾以「生活規劃」佔最多（26.12%），「情緒困擾」次之（23.27%），「自我概念不佳」再次之（13.67%）。

進一步以個人面向與就讀年級作交叉分析，發現中、低年級的孩子以「生活規劃」的困擾為主，高年級的孩子則是「情緒困擾」佔最多。中、低年級的孩子，由於生活自主能力較低，加上父母可能忙於工作，未能妥善規劃孩子的日常生活，所以有不少孩子來電反映自己一個人在家看電視、打電動很無聊，不知道可以做什麼事情。

高年級的孩子因為生活經驗較為豐富，且即將步入青春期的身心均有所轉變，對周遭環境的敏感度也跟著提高，隨之而來的情緒困擾也相對增加，他們面臨人際關係、課業等方面的問題，往往會有衝動、好勝、易怒的情形。

表三、個人面向與年級交叉分析 (N=1156)

項目	生活 規劃	情緒 困擾	自我概 念不佳	健康狀 況不佳	行為 問題	性教育 知識	安全 問題	其他
學齡前	9	6	3	2	5	0	1	10
低年級	57	30	13	13	5	0	2	31
中年級	86	79	50	24	14	4	2	83
高年級	115	123	86	44	23	16	6	81
小學以上	7	6	0	0	0	0	0	4
未提及	28	25	6	13	4	4	2	34
總計	302	269	158	96	51	24	13	243
百分比(%)	(26.12)	(23.27)	(13.67)	(8.30)	(4.41)	(2.10)	(1.12)	(21.02)

(四) 孩子在家中最擔心自己和爸媽的關係不好

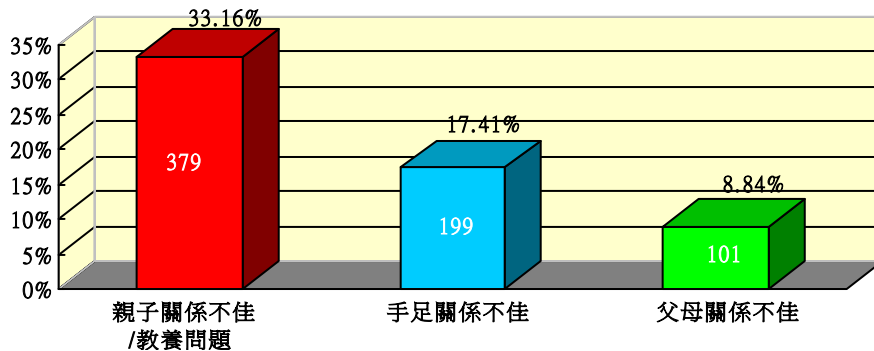
小鴻要升五年級了，他來電告訴咬啃喂呀值日生說：他覺得自己和爸媽越來越疏遠了。爸爸媽媽為了要工作賺錢，每天晚上都到八、九點才回家，晚餐只能自己



去巷口的小吃店買便當解決，有的時候爸媽連週末也要加班，不但功課不會沒人
可以問連個說話的人都沒有。小鴻多麼希望跟爸爸媽媽有多一點時間在一起呀~~

在家庭面向中，「親子關係不佳/教養問題」名列孩子煩惱來源的第一位(33.16%)，其次是「手足關係不佳」(17.41%)，第三則為「父母關係不佳」(8.84%)。孩子來電反映的「親子關係不佳/教養問題」，包括爸媽管教太嚴格、爸媽偏心、爸媽太忙沒時間陪他們、爸媽的課業要求過高、擔心自己無法達成爸媽的期望、無法選擇自己喜歡的才藝…等。在「手足關係不佳」方面，孩子則表示自己和兄弟姊妹有衝突、競爭、彼此的關係疏離…等。而孩子對「父母關係不佳」的煩惱，反映在爸媽吵架、分居、離婚…等對孩子產生心理衝擊。由以上孩子所擔心的問題，我們可從中得知親子間期望不一致、手足間的比較、父母情感失和，是造成孩子的家庭生活出現困擾的主因。

圖四、家庭面向煩惱來源前三名 (N=1143)



五、兒盟的呼籲

(一) 成人應關照孩子的心理健康，鼓勵孩子抒發情緒

統計發現男生的來電量明顯偏低，其實男孩子同樣需要他人的鼓勵，尋求情緒抒解的管道，以免累積過多的心理壓力。在接線的過程中，我們發現許多孩子來電中斷的原因，是因為他們偷偷打電話來，擔心會被父母發現，甚至有大人知道孩子撥打「哎唷喂呀」兒童專線，即予責罵，這時孩子只好趕緊掛斷電話。

事實上，兒盟的接線值日生均受過良好的訓練，不僅信任、尊重並接納孩子的感受與需求，亦幫助孩子表達內心的想法與情緒，並給予肯定與鼓勵。若孩子有說不出口的困擾，兒盟也貼心地設置「太樂蜂的秘密基地」網站(網址：



<http://www.kids.org.tw>)，讓每個孩子都可以匿名在網站上留言，值日生會定期上網回答孩子們的問題。

許多心理疾病的產生，是因為人們不懂得如何宣洩負面情緒，或長期累積壓力所致。因此，孩子懂得尋求外界協助來解決自身的困擾，是值得鼓勵的，大人們應教導孩子適當地抒發情緒，並給予孩子足夠的心理支持，以利孩子的EQ發展。

(二) 人際關係、課業及異性交往問題，需家長和老師適度引導

學齡期的孩子，正處於發展同儕關係的重要階段，尤其近年來少子化現象愈趨嚴重，獨生子女日益普遍，孩子在學校易有不知如何與同儕相處的問題，且在父母望子成龍、望女成鳳的求好心態下，課業的壓力也常令孩子吃不消。對孩子而言，父母和學校師長是他們接觸最多的成人，當孩子在人際關係或課業上碰到困難時，家長和老師應傾聽其想法，並共同討論解決之道，如此不僅能瞭解孩子的想法，也可以建立彼此的信任關係。

在異性交往方面，由於現在的孩子較早熟，容易受到戲劇或小說情節等影響，或是目睹周遭大人之間的愛情紛擾，因而產生偏差的情感觀念。家長平時必須把關孩子所接觸的書刊、光碟、網站和電視節目內容，在兩性觀念的培養上給予正確的引導；若得知孩子有欣賞或喜歡的對象，家長毋須認為事態嚴重或過度反應，盡可能多花點時間和孩子聊聊天，瞭解孩子的交友情形，或鼓勵孩子邀請同學、朋友來家裡作客，最重要的是以開放的態度，從小灌輸孩子正確的性知識和兩性教育，讓孩子懂得尊重別人並保護自己。

(三) 別讓孩子的童年留白，請父母善加規劃孩子的課後生活

許多孩子來電表示自己常常一個人在家，一直看電視、打電動、玩電腦…，生活過得好無聊，時間就這樣白白浪費了。對於課餘時間和週末假期怎麼過，父母應該和孩子一起討論，並依照孩子的興趣和需要來規劃課後生活，例如可安排孩子適度學習一些才藝、帶孩子到戶外活動（有助於孩子的身心發展，亦可增進親子關係）。但必須注意的是，要孩子學太多的才藝，往往會抹煞孩子學習的動力和興趣，反而造成揠苗助長的不良效果。每個孩子成長的過程中，必須給他們足夠的遊戲空間和休閒時間，如此孩子才能擁有多采多姿的童年。

(四) 良好的親子關係首重開放、有效的溝通

隨著家庭型態的演變，台灣社會中雙薪家庭的現象已相當普遍，由於父母



經常忙於工作，導致親子相處的時間被壓縮得十分有限，如果父母還沿用傳統威權式的管教，以命令取代溝通，如此一來，親子關係勢必更趨緊張或疏離。

良好親子關係的建立，首重開放而有效的溝通。而溝通最忌諱「上對下」單向進行，也就是父母端出高高在上的姿態，以「都是為了你好」之名，直接或間接強迫孩子接受自己的看法。無論是親子之間意見不一致、孩子刻意隱瞞事實、或孩子出現行為偏差的時候，家長都應該避免使用斥責、威脅的溝通方式，往往一味的指責和脅迫，只會把孩子從家裡向外推，親子之間的距離因此拉得更遠。要達到開放而有效的親子溝通，家長應該先「積極的傾聽」，讓孩子有機會說出內心真正的想法，再對孩子表達出父母的感受，並試著以「同理心」設身處地的瞭解孩子的立場，同時也引導孩子學習同理父母的處境，對於雙方的歧異和問題，盡可能心平氣和、開誠布公地交換意見。此外，當孩子有好的表現，家長應不吝給予讚美和肯定；孩子犯錯時，則須以「對事不對人」的原則來處理。尤其，在孩子的教育上應採循序漸進的方式，避免對孩子加諸過高的期望。

關於孩子的手足關係，父母不該拿孩子的成就相互比較，以免對弱勢的一方構成心理壓力，或導致手足間的情誼因競爭而疏離。當子女發生爭執時，家長應提醒自己以公平、不偏袒任何一方的態度來調解。再者，父母間感情或婚姻失和，也極易使孩子產生情緒困擾；若夫妻間的衝突、糾紛難以解決，請放下家醜不外揚的顧慮，勇敢向親友、專業機構或社政單位尋求支持與求助，免得孩子身陷家庭失和的風暴而無辜受累。