



「哎唷喂呀」兒童專線服務成果報告

一、緣起

最近兒童自殺新聞事件頻傳，我們在惋惜那些早逝小生命的同時，也常痛心自責如果「早一點」發現他的擔憂、不快樂，那些悲劇或許就不會發生了。印象中無憂無慮的小朋友，在這個變化迅速的社會環境與多元的家庭型態，已漸漸消失、改變了，但是許多的大人並沒有因此跟上孩子的腳步，常常忽視孩子的心理健康，在兒童福利聯盟邁入第二個十年的開端，我們希望為更多孩子的幸福與權益努力，協助孩子更健康成長，去聽聽他那心底小小的聲音。兒福聯盟於民國 91 年 4 月開辦第一支全國性的兒童電話專線服務，不但作為邁入第二階段的開首，也希望能藉此為他們的心理投注更多的正向心理資本！

二、「哎唷喂呀」兒童專線簡介

兒童福利聯盟於民國 91 年 4 月 10 日開辦「哎唷喂呀」0800-003-123 兒童專線，服務全台灣各地區的孩子，為配合小朋友放學回到家裡的時間，專線開放時間為週一至週五的下午四點半至七點半，透過專業社工人員及培訓志工擔任接線值日生，落實傾聽兒童心聲，進一步協助兒童澄清及解決問題的目標，提供小朋友一個一吐為快的機會和管道。

「哎唷喂呀」兒童專線至民國 92 年 6 月，已服務屆滿 1 年 3 個月，在這 456 個日子裡，藉著定期發佈服務成果報告、校園宣導及記者會舉辦，呼籲社會大眾重視兒童心理資本、兒童人權及兒童福利等相關議題，已獲得相當多媒體及各界的迴響與支持，達到初步宣導效果。另一方面，由來電兒童的正向回饋，亦肯定專線服務成果。兒福聯盟將持續提供具便利性與可近性的「哎唷喂呀」兒童專線服務，使服務觸角延伸至照顧全國每一個角落裡孩子的心理衛生，使他們的心理資本能更為豐沛。

三、成果評估方法

本報告為「哎唷喂呀」兒童專線成果評估，服務實施時間為民國 91 年 4 月至 92 年 6 月，每週一至週五的下午四點半至七點半，專線服務對象為全國各地區之兒童。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、來電主訴及處遇方式等共 19 題。

四、諮詢電話概況

(一) 接線通數

從民國 91 年 4 月至 92 年 6 月，共接獲電話總通數為 10,639 通，其中 91 年 4 月至 12 月共 6,243 通，92 年 1 月至 6 月共 4,396 通；有效諮詢電話通數總計共 3,828 通，其中 91 年 4 月至 12 月共 2,551 通，92 年 1 月至 6 月共 1,277 通，平均每月有效通數為 255 通，接線值日生平均每天要接聽 13 通的有效諮詢電話。不過，如果加上小朋友開玩笑或試探專線是否存在，甚至聽到接線值日生聲音就掛掉的電話數量，每天每位接線值日生將近要接到 50 通的諮詢電話。

表一、諮詢電話量(91.04-92.06)

年度	91.04—91.12	92.01—92.06	總計
電話量(通)	6,243	4,396	10,639
有效電話量(通)	2,551	1,277	3,828

(二) 來電量趨勢變化

從民國 91 年 4 月至 12 月，服務專線電話諮詢量有逐月下降趨勢，以 91 年 5 月 607 通最多，10 月 120 通最少，91 年只有前四個月的每月電話諮詢量到達 300 通以上，接下來的月份平均約 200 通左右，顯示兒童專線的訊息隨時間流逝，曝光率越來越低，所以小朋友接收此訊息並撥打電話的機會相對降低許多；而從持續來電數量下降的情形看來，似乎也顯示，其實孩子可能在與接線人員討論、分享數次之後，原本來電的需求已被滿足或商討的問題已獲得解決有關係。

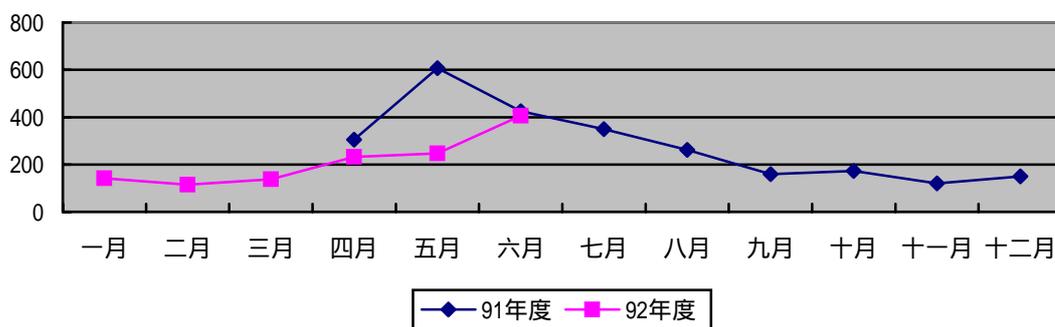
92 年諮詢電話量則與 91 年相反有逐月增加的趨勢，以 92 年 6 月 406 通最多，2 月因為新年假期緣故，電話諮詢量最少只有 114 通，從 4 月開始 SARS 疫情在台灣慢慢的蔓延開來，孩子受到媒體及週遭環境、大人的影響，對於 SARS 有許多的擔憂，紛紛打電話來電詢問 SARS 相關事項及紓解心中的擔憂，加上本會專線於 5 月開始因應 SARS 延長服務時間，故這三個月的電話諮詢總量較其他月份多。



表二、諮詢電話量 按月分(91.04-92.06)

月份 年度	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月	總計
91年	*	*	*	305	607	425	350	262	159	173	120	150	2551
92年	141	114	137	232	247	406	*	*	*	*	*	*	1277

圖一、諮詢電話量 按月分(91.04-92.06)



(三) 來電時段

兒童專線一般的服務時間為星期一至星期五的下午 4 點半至七點半，但在 92 年 5 月份，為了服務因 sars 被隔離或學校停課而被迫留在家中的學童一個抒發擔心和害怕的諮詢管道，專線特別將服務時間提早為從下午一點半開始。

專線諮詢電話來電時段分佈大致平均，除了服務時間開始與結束的半小時以外，其他每個時段都在 15% 左右，其中以 4 點半到 5 點這個時段的來電量最多 (19.1%)，隨著時間越晚來電量的比例有些微的下降，7 點半之後的來電量比例最低，只有 0.6% 而已。推測各個時段來電量比例的多寡與孩子的生活作息時間有相當大的關係。

表三、諮詢電話量 按諮詢時段分(91.04-92.06)

時段	16:30 之前	16:31 ~ 17:00	17:01 ~ 17:30	17:31 ~ 18:00	18:01 ~ 18:30	18:31 ~ 19:00	19:01 ~ 19:30	19:31 之後
電話量(通)	243	695	666	552	522	474	472	22
百分比	6.7%	19.1%	18.3%	15.1%	14.3%	13%	12.9%	0.6%



(四) 持續來電概況

在 3,851 通有效來電量中，單次來電有 1,707 通，佔 44.3 %，持續來電有 1,767 通，佔 45.9 %，從資料顯示有一定比例的孩子選擇再次打電話求助於兒童專線，亦表示曾接受諮詢的孩子對兒童專線的肯定及信賴，所以願意再次來電，也代表著孩子的心理問題需要持續的關心及諮詢討論，才能獲得有效的解決。

表四、單次來電與持續來電比較(91.04-92.06)

	單次來電	持續來電	無法確定	總計
電話量(通)	1707	1767	377	3851
百分比	44.3%	45.9%	9.8%	100%

註：來電次數一次以上，即為持續來電。

五、來電者基本特質

(一) 來電者性別

在來電者性別方面，女孩來電的比例 (83.5 %) 遠高於男孩(16.5 %)許多，而且持續來電的小朋友中，女孩的比例 (53.5%) 也高於男孩 (40%)，這可能與社會對兩性的期望不同有關，男孩從小就被要求要堅強、勇敢，遇到問題要自己解決，且不能輕易展露脆弱的一面，因此向外尋求協助的動機就會較低。相反的，女孩容易對外尋求協助，故重覆使用專線的機率高，加上女孩較為情感導向，即使在解決困擾後仍會持續來電、期待與專線值日生建立友誼，因此也提昇了女孩持續來電的比例。

表五、來電者性別分布

性別	男孩	女孩	總計
電話量(通)	562	2841	3403
百分比	16.5%	83.5%	100%

表六、是否單次來電性別比較

	男孩	女孩
單次來電(%)	337(60%)	1322(46.5%)
持續來電(%)	225(40%)	1519(53.5%)
總計(%)	562(100%)	2841(100%)



(二) 來電者年齡

在來電者年齡分佈方面，有超過七成的來電是由中、高年級兒童撥打的，這可能是因為年紀較大的孩子尋求家庭、學校以外資源協助的能力較強，而低年級的孩子除了較不傾向擴展求助資源外，也因使用電話的自主性以及能力上的限制，因而降低了使用兒童專線的可能性。

表七、來電者年齡分布

年級	學齡前	低年級	中年級	高年級	小學以上、 其他、未提 及	總計
電話量(通)	121	501	1,246	1,389	417	3,674
百分比	3.3%	13.6%	33.9%	37.8%	11.4%	100%

(三) 專線服務訊息來源

孩子得知兒童專線訊息的方式，比例最高的是透過「宣傳單張/海報」的管道得知兒童專線相關資訊，佔 31.6 %，其次是「學校導師或輔導老師的告知」途徑，佔 24.2 %，而藉由「朋友或同學」口耳相傳的方式來排解問題的也不在少數，佔 13.4 %。而我們所認為，訊息傳遞最無遠弗屆的電視/廣播報章/雜誌和網路，似乎並沒有佔很大的比率，這可能與兒童專線新聞在電子視訊媒體方面曝光率不夠持久有關，也與孩子生活範圍以學校為主有關。

從各年級兒童獲取專線訊息的管道來看，高年級孩子最常藉由宣傳單張/海報得知專線訊息，其次為老師告知及朋友介紹的方式，而中年級的兒童得知訊息的方式，以宣傳海報及老師告知為主，低年級的兒童卻是從老師告知得知專線服務為最多，不同年齡的孩子獲取外界訊息的能力範圍及資源利用的程度上，有明顯的不同。

表八、各年級學童得知服務管道的方式

方式 電話量 (通)	宣傳單張 /海報	學校導師輔 導老師告知	朋友/同 學介紹	電視/ 廣播	報章雜誌	父母/親 戚告知	其他	網路
低年級	42	63	18	42	21	22	4	0
中年級	142	134	57	17	66	14	18	4
高年級	184	89	78	38	41	15	14	3
其他	25	16	14	45	8	9	6	0
總計(%)	393 (31.5%)	302 (24.2%)	167 (13.4%)	142 (11.4%)	136 (10.9%)	60 (4.8%)	42 (3.4%)	7 (0.6%)



六、兒童來電的煩惱問題

(一) 問題面向

我們將兒童來電的主訴問題分為「家庭方面(含父母、手足、其他親屬)」、「學校、同儕方面」、「個人方面」與「其他方面」等四大系統。由接線值日生依兒童諮詢內容評估其問題類屬為正向陳述或負向陳述，陳述類別勾選方式為複選，有效樣本數為 2,181 人次。結果顯示來電諮詢者有六成均為負向陳述，只有 11.7 % 的孩子有正向的陳述部分，據兒童福利聯盟於 2002 年發佈的台灣地區兒童煩惱指數調查中已經發現，有 88.1 % 的受訪學童表示曾有煩惱，其中，有時或常常感到有煩惱的佔了 55.9 %，現在的孩子真的需要一個可以抒發心理問題的窗口。

表十、來電主訴面向

	正向陳述	負向陳述	其他
電話量(通)	255	1311	615
百分比	11.7%	60.1%	28.2%

總體而言，最常困擾兒童的問題面向為學校、同儕方面，佔 37.4%，其次依序為家庭方面(14.8%)、個人方面則更次之，佔 14.4%，孩子上學後整個生活重心就從家庭轉移到學校及同儕團體上，對於人際及課業也容易有較多的擔憂。但也有很高比例主訴問題在其他方面，佔 33.4 %，主要是因為孩子對於兒童專線功能和接線值日生的好奇而撥打專線電話。

表九、兒童煩惱來源

主訴問題	學校、同儕	家庭	個人	其他
電話量(通)	1432	566	551	1279
百分比	37.4%	14.8%	14.4%	33.4%

(二) 性別差異

從「性別」角度來分析兒童的煩惱來源，發現男孩和女孩的最主要困擾源都是來自學校、同儕方面的問題(見表十)，分別佔同性別主訴問題的 30.4 % 及 38.9 %，而這樣的數據正呼應了此階段兒童發展的重要議題，在身心的發展歷程上，此時期的孩子正



是發展同儕情誼的關鍵期，因此，我們不難了解，不論男孩或女孩都有很高的比例是來電諮詢與朋友相處的困擾。

表十、兒童煩惱來源 以性別分

主訴問題 性別	學校、同儕	家庭	個人	其他
男孩	199 (30.4 %)	84 (12.8 %)	97 (14.8 %)	275 (42 %)
女孩	1233 (38.9 %)	482 (15.2 %)	454 (14.3 %)	1004 (31.6 %)

(三) 家庭面向

在「家庭」方面，兒童的困擾源主要來自「父母、親子關係不佳與教養問題」，佔 45 %，我們從資料中可以發現，在與家庭有關的煩惱部分，孩子最常感到困擾的是父母的教養方式及親子之間的溝通，這是否意味著許多家長認為「為孩子好」的教養方式，其實反而是造成孩子心理壓力與困擾的元兇之一呢？

表十一、家庭方面負向陳述類別分析

主訴 年級	父母、親子 關係不佳 與教養問題	父母個人的 問題行為	手足衝突 與競爭	疑似 兒童虐待	其他
低年級	31	16	16	3	14
中年級	96	34	24	7	48
高年級	94	33	13	3	53
其他	19	5	6	4	14
總計(%)	240(45 %)	88(16.5 %)	59(11.1 %)	17(3.2 %)	129(24.2 %)

(四) 學校與同儕面向

若就主訴問題中來分析孩子的煩惱來源，在「學校、同儕」方面，以「人際關係」和「老師管教與課業壓力」問題最讓孩子感到困擾，分別佔 44.2 %及 27.2 %，從兒童自我概念的發展歷程來看，學齡前開始會交朋友，直到兒童中期，同儕團體才逐漸發展出其獨特地位（黃慧真譯，1994）。2002年兒福聯盟「台灣都會地區兒童煩惱指標調查」報告中就指出，有超過三成（37.8%）的兒童擔心會被同學排擠或不喜歡，年級越高，擔憂的程度也越高，從表十二中我們也可以很清楚的看到年齡愈大，有越高的比例



擔心與同儕間的人際關係。可能是此階段的孩子即將邁入青春期，對同儕互動關係會特別在意。

除同儕問題外，也有不少孩子來電抒發對老師的管教以及學業壓力的情緒，這讓我們不禁要檢討多元教學是否真有達到減輕學齡孩子課業負擔的使命呢？此外，校園暴力問題雖佔的比例不高，卻也成為孩子學校生活中榜上有名的煩惱，且資料上呈現，校園暴力發生的可能性與年級似乎成正比，這值得我們的教育單位深思。

表十二、學校、同儕方面方面負向陳述類別分析

主訴 年級	與同儕間的人際關係	老師管教與課業問題	結交異性朋友	校園暴力	分離議題 新環境適應	其他
低年級	71	51	10	5	6	30
中年級	283	173	40	18	4	88
高年級	366	239	100	22	23	122
其他	101	51	12	11	2	29
總計(%)	821(44.2%)	514(27.7%)	162(8.7%)	56(3.0%)	35(1.9%)	269(14.5%)

(五) 個人困擾面向

至於「個人」困擾方面，以「生活規劃」和「情緒問題」最多，分別佔 20.1 % 及 16.9 %。從不同年齡層來看，我們可以發現中、低年級的孩子，對於生活規劃比高年級的孩子有較多的困擾，年紀較小的孩子對於自己的生活較沒有安排的能力，加上常常一個人在家，所以容易對於生活覺得無聊。高年級的孩子則對於情緒問題有較多的困擾，情緒問題困擾幾乎所有求助的孩子都有的問題，當他們在面臨課業、人際或父母關係等問題時幾乎都伴隨著情緒困擾的部分。

表十三、個人方面負向陳述類別分析

主訴 年級	生活規劃	情緒問題	能力不佳	健康不佳	自我形象不佳	其他
低年級	27	18	5	8	7	29
中年級	40	29	22	13	16	70
高年級	34	41	24	26	25	81
其他	12	7	2	5	3	17
總計(%)	113(20.1%)	95(16.9%)	53(9.4%)	52(9.3%)	51(9.1%)	197(35.1%)



(六) 其他面向

不過，值得注意的是，接線工作人員將來電主訴非學校、家庭或個人問題者歸於「其他」項，多半是小朋友基於對兒童專線功能和接線值日生的好奇而撥打進來的電話，例如問問專線的用途、值日生的基本資料等，佔 12.3 %，表示小朋友和成人一樣，在接觸陌生的協助資源之前，會透過各種管道和方法來試探此資源的真正用途和對自身的意義，之後才會表現出真正的求助行為，所以孩子這些好奇、探詢的舉動，是要靠大人們的鼓勵，才能引發更進一步的行動。在表十四中我們看到，其他部分有 59.3 % 的諮詢電話被歸到這個類項，詳細詢問過接線值日生表示，孩子的問題常常是多元而複雜的因而有時無法有明確的歸類。

表十四、其他方面負向陳述類別分析

主訴 年級	來電不完整	詢問專線功能	其他
低年級	149	68	179
中年級	235	96	569
高年級	212	93	619
其他	139	60	168
總計(%)	735(28.4%)	317(12.3%)	1535(59.3%)

七、專線接線處理方式

在孩子來電訴說各式各樣煩惱的同時，接線人員除了傾聽孩子心事外，從他們給孩子的回應方式中亦能一窺孩子來電的目的與內在需求。誠如下表接線人員的處理模式資料顯示，其實孩子有相當高的「情緒支持」需求（35.8%），希望有人聽他們說說話，其次則為討論解決方法（30.6%），由上可知，小小年紀的孩子，竟然就有這麼多生活課題需要面對，本會 91 年 4 月進行的煩惱指數調查也同樣發現這個令人擔憂的現象，有四成以上的孩子選擇將煩惱放在心裡，因為「不想說」、「說了也沒用」，甚至「不知道向誰說」（兒童福利聯盟，2002），有鑑於此，兒童專線將提供兒童一個「暢所欲言」和「討論生活難題解惑」的管道視為不斷努力前進的方向和目標。



表十五、接線人員對孩子煩惱的處理方式

處理方式	情緒支持	討論解決方法	收集資料 建立關係	資源介紹	轉由社工 員處理	其他
電話量(通)	2465	2110	1087	692	33	507
百分比	35.8%	30.6%	15.8%	10%	0.5%	7.4%

八、結論與呼籲

(一) 男孩求助率僅佔 16.5%，家長需更主動關心男孩的心事

男孩的求助率低並不是件令人欣慰的事，相反的，這麼低的求助率讓人擔憂，因為它隱含的意義是：我們的男孩極可能都是單打獨鬥的在面對各種生活壓力。為了避免因累積過度的壓力，而造成任何悲劇的發生，我們呼籲家長與老師應該多主動關心男孩，並鼓勵與接納他們表達情緒。

(二) 兒童心理健康不容忽視，待家長多用心

從來電諮詢者年齡來看，有七成以上（71.7%）是中、高年齡孩子，如我們前面所分析，這可能與年紀較大的孩子尋求家庭、學校以外支援的能力較高有關，不過，從來電資料顯示，也有一定比例（3.3%，121位）的學齡前期孩子也希望有人來聽聽他們心理需求，這一階段的孩子開始接觸家庭以外的社會環境，其所需面對的困擾也逐漸多元，加上他們對於尋求外界支援的能力較低，所以此時期孩子的心理健康問題，需要父母及師長多多主動關注。

(三) 0800-003123 專線如何讓能讓所有孩子使用，有賴師長、媒體多加宣導

從來電諮詢者中我們發現，孩子得知兒童專線相關資訊的管道最主要是來自學校的宣導，譬如張貼在學校的海報，或是透過導師、輔導老師的介紹，為了讓更多的孩子能認識此服務專線，讓面臨困擾的孩子能多一個求助的資源，我們呼籲學校能夠協助宣導。



(四) 學校、同儕間的問題是孩子最多的擔憂，師長應適度引導發展

在學齡時期，是孩子發展同儕關係的重要階段，因此也成為大部分孩子困擾來源，但在功課至上主義盛行之下，這些問題常常被父母忽略，然而人際困擾不僅會造成孩子的心理壓力，同時也會影響其自我概念與未來社會性的發展，因此我們提醒所有的父母親，重視孩子的人際困擾，並應適度引導孩子學習適當的人際互動技能。

(五) 情緒上支持是給孩子最大的力量，需要所有大人一同關懷

由諮詢調查表統計及接線值日生陳述，均呈現孩子在尋求專線協助時，最大的期望不在於解決問題，而是「情緒的支持」。現在雙薪家庭及功課壓力的增加，父母陪伴孩子的時間及機會也都相對的減少，在這短短的親子時間裡，並不是每個孩子及父母都會彼此分享心情及憂慮，孩子長時間學習不會分享心情後，往往會選擇把問題、煩惱留在心底，此時就需要有一個可以讓孩子紓解心中煩惱的管道，讓他們學習將心中的煩惱說出來。