

台北市生命線文字協談服務分析

An Analysis of Taipei Lifeline's Online Emotional Support Chat Service

實習單位：台北市生命線協會

實習學生：鄭琳憑、陳沛宜 | 指導老師：張書森教授 | 單位指導：蘇達筠、簡佑娜 督導

文字協談服務簡介

由台北市生命線協會提供，為線上及時協談服務。

台北市生命線協會為一致力於自殺防治的非政府組織，以服務社會、增進人群健全的幸福為宗旨，藉由多元的服務計畫提供喪失生存意願者協助與關懷，使其能減輕輕生的念頭，以減少自殺事件的發生。服務內容包含提供需要關懷的民眾兩支二十四小時電話熱線、第三者自殺防治通報熱線、電子郵件輔導、大台北地區自殺高危險個案主動性的電話追蹤服務及線上即時文字協談服務，以達成降低自殺事件發生的目標。

文字協談服務開始於2019年3月22日。服務時間為平日下午三點至十點三十分。成立原因是近年來更多人使用即時傳訊，文字協談提供不方便撥打電話協談者紓解情緒及獲得救援的管道，在國外也有同樣的服務，如全球性的「Crisis Text Line」、香港的「Open 喻」。使用者於服務時段內，使用已用手機號碼認證之註冊帳號進入網頁，並完成前測，即可開始協談服務。協談服務為輔導員作為使用者的聆聽者，傾聽使用者所面臨的困境或情緒困擾，並提供相應的回饋、輔導；並對自殺高風險個案，提供後續電話追蹤。

文字協談服務使用概況

分析擷取期間：20190701-20210630，共24個月。

文字協談服務會記錄以下變項：精神症狀、進線名稱、性別、年齡、婚姻、教育程度、職業、地址縣市、精神狀態、就醫方式、成癮行為、暴力情形、此刻自殺危機、近期意念、自殺紀錄、追蹤照護、經濟來源、居住狀況、個案主述、處理情形、自殺計畫、量表（BSRS5、情緒狀態總分、危險程度總分、自殺風險）等。

在分析擷取期間，總協談人次數為810人次，其中702人次為有效協談，佔所有協談的86.7%，而其中初次協談佔20.9%(N=147)，無效協談則為108人次，其定義為未協談，包含進線即離線或未回覆。總協談人數為179人，而有效協談總人數為169人。

討論

整理單日不同協談時段後，並未出現進線人數較多的時段；且以週別分析進線人次變化，人次高峰週別為單一個案頻繁進線造成，因此以週別分析人次並無明顯趨勢變化。

協談次數大於10次的用戶當中，大多數時候也都是被認為是高風險對象。因此高風險對象更依賴文字協談服務。

協談者年齡平均為23.7歲，雖顯示進線族群較年輕，但有一半的進線對象年齡不詳，因此僅能作為參考。

進線協談者中，女性比例較高(85%)，與過去其他電話協談分析結果相同。協談常見原因為精神健康問題、情感人際問題、及校園問題，應與職業為學生者(45%)比例較高有關。此外，也符合文字協談服務主要受眾為年輕族群目標。

根據過去研究，文字協談的存在對青少年的自殺防治是必要的，因此我們應該加強這項服務的推廣。

針對青少年族群，製作了文字協談服務的推廣文宣（掃描左側 QR-CODE 即可查看），期盼這一項有效的服務能幫助到更多有需要的人！



有效協談對象 社會人口學特 徵 (共169人)	所有 有效協談對象	
	n	%
性別		
女性	144	85.2
男性	22	13.0
不詳	3	1.8
年齡 (歲)		
11-15	11	6.5
16-20	29	17.2
21-25	13	7.7
26-30	11	6.5
31-35	12	7.1
>35	7	4.2
不詳	86	50.9
教育程度		
國小以下	1	0.6
國中	17	10.1
高中	35	20.7
專科	4	2.4
大學	38	22.5
研究所以上	5	2.5
不詳	69	40.8
職業		
學生	76	45
無業	17	10.1
服務	16	9.5
商	8	4.7
公教	5	3
工	5	3
自由	2	1.2
軍警	1	0.6
其他	2	1.2
不詳	37	21.9
婚姻情形		
未婚	102	60.4
已婚	13	7.7
其他	6	3.6
不詳	48	28.4
精神症狀 (一人可能有多種)		
一般	59	34.9
憂鬱	72	42.6
焦慮	19	11.2
思覺失調	12	7.1
躁鬱	9	5.3
人格違常	11	6.5
經濟來源 (一人可能有多種)		
子女/親屬	66	39.1
工作	46	27.2
配偶供養	4	2.4
儲蓄/退休金	3	1.8
社會保障援助	3	1.8
其他	3	1.8
不詳	51	30.2

有效協談對象 協談次數 (共169人)	所有 有效協談對象	
	n	%
協談次數		
1-5	142	84.0
6-10	14	8.3
11-15	4	2.4
16-20	3	1.8
>21	6	3.6

有效協談 使用情況 (共702人次)	所有有效 協談	
	n	%
使用時長		
1-20	189	26.9
21-40	149	21.2
41-60	153	21.8
61-80	106	15.1
81-100	49	7.0
101-120	39	5.6
121-140	11	1.6
>140	6	0.9
使用開始時間		
15:00-15:59	90	12.8
16:00-16:59	97	13.8
17:00-17:59	95	13.5
18:00-18:59	82	11.7
19:00-19:59	106	15.1
20:00-20:59	107	15.2
21:00-21:59	99	14.1
22:00-22:30	20	2.8
非表定時間	6	0.9

有效協談的 處理方式 (共702人次)	所有有效協談	
	n	%
處理方式 (一次可能有多種)		
一般輔導	649	92.5
自殺評估	463	66.0
自殺通報	3	0.4
其他	47	6.7
轉介督導		
有	40	5.7
自殺危機 評估	38	95
評估個案 問題與需 求	1	2.5
訂定處遇 計畫	1	2.5
無	662	94.3

有效協談中 的危險程度 總分 (共702人次)	所有有效協談	
	n	%
危險程度總分		
高危險	283	40.3
中危險	103	14.7
低危險	64	9.1
不詳	252	35.9

有效協談中的狀 態 (共702人次)	所有 有效協談	
	n	%
協談時近期自殺意念		
總是	135	19.2
經常	216	30.8
有時	30	4.3
偶爾	76	10.8
無自殺意念	46	6.6
不詳	199	28.3
自殺紀錄		
曾自殺	507	72.2
不曾自殺	52	7.4
不詳	143	20.4
協談內容		
精神健康	405	57.7
情感人際	143	20.4
校園問題	57	8.1
其他	38	5.4
工作或經濟	38	5.4
迫害	13	1.9
生理疾病	7	1.0
自殺通報	1	0.1
就醫情形		
已就醫	496	70.7
間斷就醫	48	6.8
無就醫	38	5.4
拒絕就醫	5	0.7
不詳	115	16.4
自殺方式		
切穿工具	103	14.7
食用致命性物質	84	12.0
高處跳下	63	9.0
上吊及窒息	27	3.8
吸入致命氣體	8	1.1
溺斃	6	0.9
農藥	2	0.3
其他	6	0.9
不願透露	8	1.1
無	76	10.8
不詳	319	45.4

