

台北市生命線文字協談使用者主訴的性別與年齡差異

Gender and Age Differences in Presenting Concerns Among Taipei Lifeline Crisis Chat Users



實習單位：台北市生命線協會

實習學生 顏謙仲 | 指導老師 張書森 教授 | 單位指導 蘇達筠 主任、簡佑娜 督導

背景

每年全球有超過72萬人死於自殺，而台灣在2024年亦有4062人死於自殺，自殺死亡率也逐漸攀升，重回十大死因之列，因此自殺防治刻不容緩。自殺是由心理、社會、生物、環境等多重因素所共同造成，且經常是對壓力源與心理痛苦的一種侷限的衝動性回應，也可能是當下試圖排解痛苦的方式。據此，自殺防治透過多方面實施預防策略，減少自殺與死亡。

熱線服務是自殺防治的主要策略，透過即時的協談服務，以接納且尊重的方式，提供有自殺企圖或意念的人們幫助及支持。這類服務由於低成本、不需高度專業、可近性高而普及，其效果也逐漸受到實證證明，能夠有效降低個體的情緒困擾，並減輕自殺意念。因應近年資訊技術發達及文化改變，各國熱線也開始提供線上文字服務（簡訊、即時訊息、電子郵件）以提高危機服務的可近性。

一項透過前後測檢視了13130名生命線危機協談（LCC）使用者主觀感受的評估顯示，三分之二的用戶表示對話有幫助，將近一半表示減輕了自殺意念；在另一項研究中指出文字及電話服務都能有效的降低個體的情緒困擾與自殺意念，但文字服務更能接觸到年輕人及高風險個案，使用者也更願意談論平時難以啟齒的話題，例如自殺或心理議題。

文字協談簡介

台北市生命線透過多元的服務提供有自殺意念或身處危機者及時協助，降低自殺事件的發生。因應社會文化及大眾習慣變遷，生命線於2019年初啟用線上即時文字協談服務。透過生命線官網、或是官方Line帳號進入網頁並完成前測，即可開始協談服務。接聽志工由電話輔導員受訓而來，傾聽進線用戶面臨的困境或情緒，並提供相應回饋、同理或輔導；對自殺高風險個案，提供後續電話追蹤或建議轉介熱線電話服務。

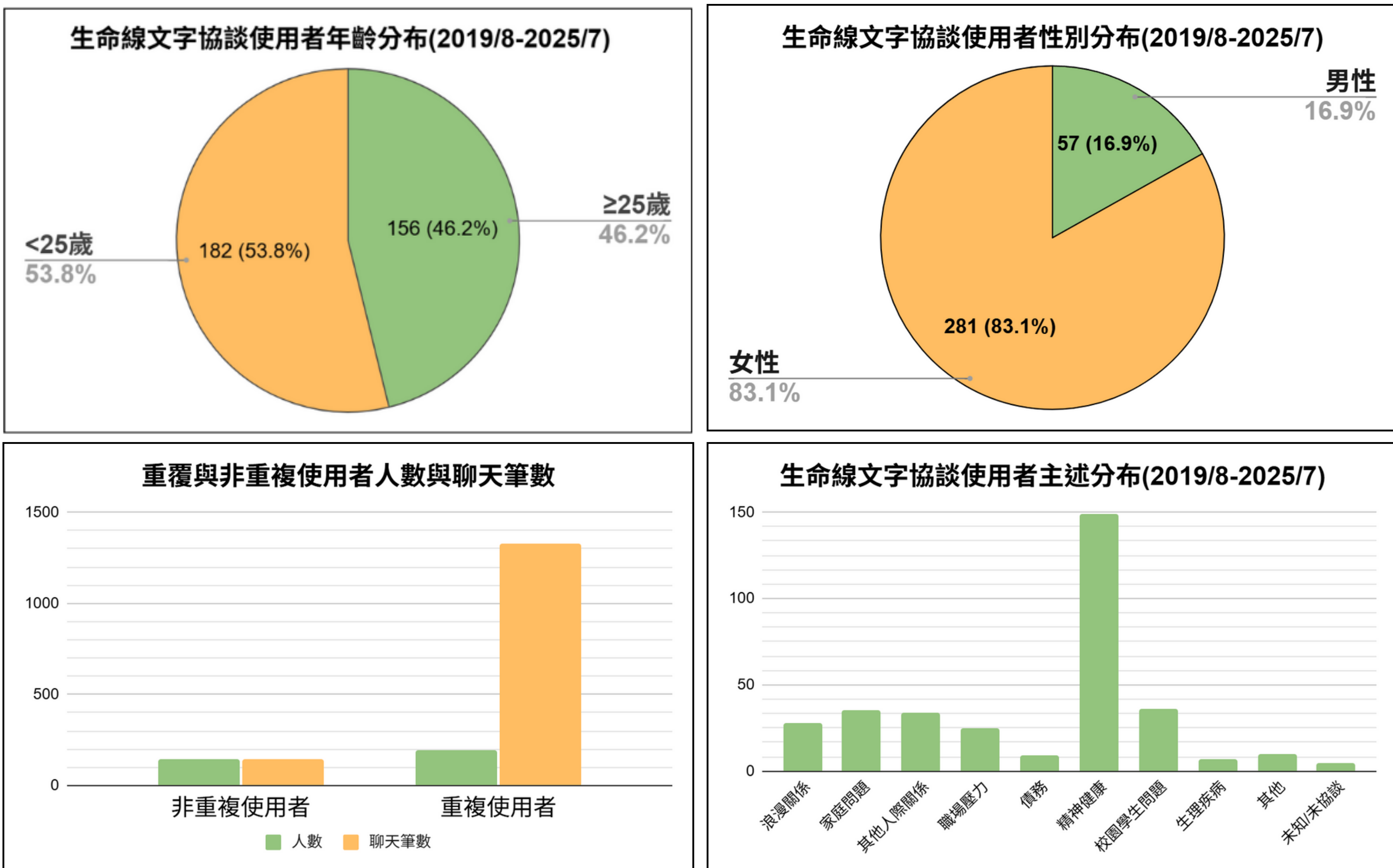
研究目的

- 分析男性與女性在主訴分布上的差異
- 比較25歲以下與以上族群的需求與壓力來源
- 檢視重複/非重複使用者的協談次數，說明資源集中化的現象
- 提出針對不同族群的協談與服務展望，以提升服務品質與效能

研究方法

- 收案期間：2019/8-2025/7
- 樣本數：1478筆，338位使用者
- 資料內容：文字協談服務記錄，包含用戶基本資料、個案處置情形、相關量表等資訊。
- 統計方法：以R進行描述性統計，呈現性別、年齡、主述議題以及重複使用者的分布情形，並使用卡方檢定檢驗頻繁性別及年齡和主訴間的關聯。

結果



	Total (n=338)	Male (n=57)	Female (n=281)	X ² ₁	P-value	<25 (n=182)	≥25 (n=156)	X ² ₁	P-value
	n(%)	n(%)	n(%)			n(%)	n(%)		
浪漫關係	28	6(10.53)	22(7.83)	0.4537	0.5	10(5.49)	18(11.54)	4.0386	0.044
家庭問題	35	4(7.02)	31(11.03)	0.8227	0.36	11(6.04)	24(15.38)	7.8951	0.005
其他人際關係	34	6(10.53)	28(9.96)	0.0165	0.89	22(12.09)	12(7.69)	1.7939	0.18
職場壓力	25	5(8.77)	20(7.12)	0.1894	0.66	4(2.20)	21(13.46)	15.5594	<0.001
債務	9	6(10.53)	3(1.07)	16.3577	<0.001	0(0.00)	9(5.77)	NA	NA
精神健康	149	22(38.6)	127(45.2)	0.8372	0.36	91(50.00)	58(37.18)	5.6011	0.018
校園學生問題	36	2(3.51)	34(12.85)	3.6751	0.055	32(17.58)	4(2.56)	19.9088	<0.001
生理疾病	7	3(5.26)	4(1.42)	3.4448	0.06	4(2.20)	3(1.92)	0.0313	0.86
其他	10	2(2.85)	8(3.51)	0.0723	0.78	5(2.75)	5(3.21)	0.0613	0.8
未知/未協談	5	1(1.75)	4(1.42)	0.0356	0.85	3(1.65)	2(1.28)	0.0773	0.78

討論

- 性別差異**：僅「債務」呈現顯著差異，男性在債務相關主訴上的比例明顯高於女性，反映男性在社會期待中，較常承擔經濟責任，因而在面對財務壓力時造成心理負擔。
- 年齡差異**：呼應人生階段中的不同任務，呈現更明顯的區隔。
 - 小於25歲：年輕族群更常主訴「精神健康」與「校園學生問題」，符合青少年及青年族群的發展階段任務，在身心適應、課業與校園人際互動等層面上承受較大壓力，亦反映台灣社會對於年輕世代在心理健康支持系統上的不足
 - 大於25歲：以「浪漫關係」、「家庭問題」與「職場壓力」為主，顯示該年齡段所承受的社會期望及可能發生的主要生活壓力事件。

此結果顯示生命線服務應基於不同年齡層在心理困擾來源上的差異，發展差異化的介入策略。

- 重複使用者**：半數的重複使用者佔用了約九成的協談資源，服務高度集中於少數高需求個案，會造成資源分配的兩難。此族群因議題複雜而反覆求助，需要長期支持；然而，過度依賴生命線會使其他潛在需求者難以及時獲得協助，導致服務壅塞並影響效能。

結論

文字協談服務能對日益嚴峻的自殺危機提供迅速而有效的回應。本研究透過台北市生命線文字協談使用者資料，分析性別與年齡在主訴內容上的差異，並檢視服務資源的使用情況，結果顯示不同性別與年齡層在求助主述上存在差異，可以據此發展差異化的介入策略，強化輔導員對不同族群敏感議題的辨識及處遇。

對於重複使用者需建立更完善的轉介與後續支持機制，以確保資源能兼顧不同需求者，提升整體服務的效能。同時也不可忽視社會結構對個體的影響，不應過度依賴生命線等後端心理輔導資源，從源頭改善整體心理健康才是根本的解決之道。