

生命線文字協談求助者的主要困擾：精神疾病患者和非患者之間的差異

Major Concerns Among Help-Seekers Using Lifeline Text Counseling: A Comparison Between Individuals With and Without Mental Illness



實習單位: 台北市生命線協會

實習學生 田瑜均 | 指導老師 張書森教授 | 單位指導 簡佑娜督導

研究背景

自殺不僅僅是個人生命的逝去，也會對家庭及社會帶來深遠影響，因此自殺是重要的公共衛生與心理健康議題。根據衛生福利部2024年(113)的自殺統計，臺灣全國自殺死亡人數共4,062人，較112年增加164人，增幅為4.2%，同時也重回國人十大死因。自殺是由社會、心理、環境、生物等多重因素共同造成，並且可能為一種面對壓力來源或者心理痛苦時的衝動性表現，同時也可能是一種試圖緩解當下痛苦的行為。據此，自殺防治可透過多方面的介入策略，來達到自殺人數之目的。

熱線防治是一直以來自殺防治的主要策略，透過即時的協談服務，給予有自殺風險個案相應的輔導，並且針對自殺高風險個案提供進一步的後續追蹤電話關懷。隨著網際網路與數位通訊工具的普及，各國也開始提供文字形式的線上協談。

文字協談介紹

為了因應網際網路的發展，生命線協會於2019年時推出「療心室」的線上文字協談服務，旨在增加自殺防治資源之可近性，並讓熱線服務得以從傳統電話走向數位化。其優勢在於能藉由如今普及的行動裝置，打破地域的限制，且同時保有便利性、免付費以及隱密性高等特質，亦是提供給不願講電話的求助者另一種獲得心理支持的管道。

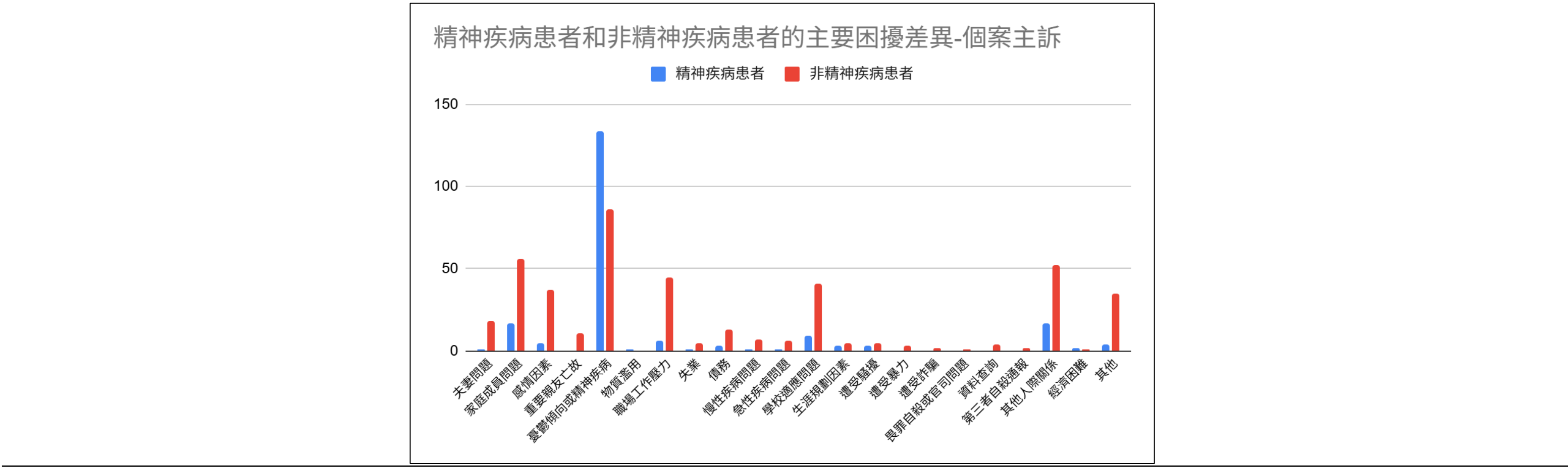
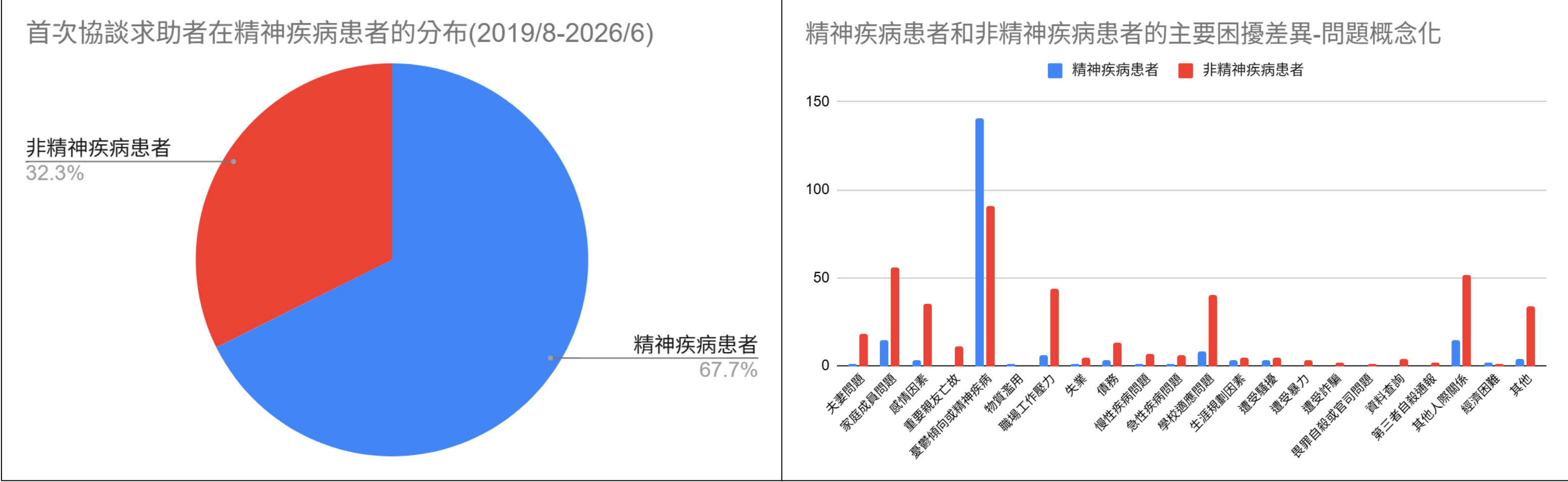
研究目的

- 分析精神疾病患者與非精神疾病患者的求助者在分布上的差異
- 比較精神疾病患者與非精神疾病患者的求助者首次文字協談之個案主述及問題概念化的分布差異
- 依照不同精神疾病狀況求助者在首次協談中所呈現主要困擾之差異，提出更具針對性的協談與服務建議，以提升服務品質與介入效能。

研究方法

- 收案期間: 2019年8月至2026年6月
- 樣本數: 643筆
- 分析資料: 包含個案基本資料、個案主述、問題概念化等
- 統計方法: 以R進行描述性統計，呈現不同精神疾病分組之個案主述及問題概念化的分布情形，並且使用Fisher精確檢定比較有、無精神疾病組在各類困擾議題上的差異，另以Benjamini - Hochberg法進行多重比較校正。

結果



個案主述類別	總計(n=643) n(%)	精神疾病患者(n=208) n(%)	非精神疾病患者(n=435) n(%)	Fisher p值	BH校正後p值
憂鬱傾向或精神疾病	220(34.2)	134(64.4)	86(19.8)	<.001	<.001
職場工作壓力	51(7.9)	6(2.9)	45(10.3)	<.001	.009
其他 *(除表上之其餘因素)	39(6.1)	4(1.9)	35(8.0)	.001	.010
感情因素	42(6.5)	5(2.4)	37(8.5)	.003	.018
夫妻問題	19(3.0)	1(0.5)	18(4.1)	.011	.046

問題概念化類別	總計(n=643) n(%)	精神疾病患者(n=208) n(%)	非精神疾病患者(n=435) n(%)	Fisher p值	BH校正後p值
憂鬱傾向或精神疾病	232(36.1)	141(7.8)	91(0.9)	<.001	<.001
感情因素	38(5.9)	3(1.4)	35(8.0)	<.001	.006
職場工作壓力	50(7.8)	6(2.9)	44(0.1)	<.001	.006
其他 *(除表上之其餘因素)	38(5.9)	4(1.9)	34(7.8)	.002	.012
夫妻問題	19(3.0)	1(0.5)	18(4.1)	.011	.046

討論

由上述表格可知，是否為精神疾病患者在個案主述與問題概念化的分布上具有差異。精神疾病患者組的困擾主要集中於「憂鬱傾向或精神疾病」；非精神疾病患者組則相對較常出現「職場工作壓力」、「感情因素」及「夫妻問題」類型的困擾，顯示不同精神疾病狀況的求助者可能具有不同的協談需求。此外，個案主述與問題概念化的結果大致一致，但「憂鬱傾向或精神疾病」在問題概念化中的比例略高。這可能表示協談員在理解求助者的生活或人際困擾時，同時也辨識到其背後的情緒或精神健康因素。然而，本研究僅比較整體分布，尚無法直接判定個別個案的主述與問題概念化是否一致。

結論

本研究發現精神疾病狀況與文字協談求助者的主要困擾類型具有顯著關聯。實務上，針對有精神疾病者，可以加強情緒與自殺風險評估及醫療資源連結，而針對無精神疾病者，則可著重於職場壓力、伴侶關係及生活事件的問題釐清與因應。未來可進一步分析個案主述與問題概念化的一致性，作為提升文字協談服務品質與效能的參考。