

# 澳門明愛熱線服務質素 評鑑調查

# 目錄

---

<b>第一章：引言</b>	
第一節、研究背景 .....	2
第二節、研究目的 .....	2
<b>第二章：文獻檢閱</b>	
第一節、熱線輔導的起源 .....	3
第二節、電話輔導的效果 .....	3
<b>第三章：研究方法</b>	
第一節、調查的基本設計 .....	6
第二節、調查對象與抽樣方法 .....	6
第三節、統計分析方法 .....	7
<b>第四章：受訪者背景資料</b>	
第一節、性別與年齡 .....	8
第二節、婚姻與家庭 .....	9
第三節、教育與工作 .....	9
第四節、背景資料的交互統計 .....	111
<b>第五章：生活困擾經驗</b>	
第一節、困擾的經驗 .....	133
第二節、求助的對象 .....	155
<b>第六章：社會服務使用經驗與認識</b>	
第一節、社會服務使用經驗 .....	177
第二節、接收服務資訊之途徑 .....	20
<b>第七章：生命熱線認知與使用</b>	
第一節、對生命熱線的認識與認同 .....	24
第二節、生命熱線的使用 .....	32
<b>第八章：不同的輔導模式</b>	
第一節、面談輔導與電話輔導 .....	37
第二節、電話輔導與網絡輔導 .....	40
<b>第九章：總結與建議</b>	
第一節、總結 .....	43
第二節、討論與建議 .....	44
參考資料 .....	46
附件：問卷 .....	47

# 第一章：引言

## 研究背景

成立於 1984 年的生命熱線，前身為明愛生命線輔導中心，運作約 17 年後，於 2001 年改名為澳門明愛 - 生命熱線（以下稱「熱線」）。明愛精神，是關心社會上最需要的人群，尤其是教會所說的 3L，就是：The last, the least and the lost。熱線秉承此精神，透過電話傾談，以愛心及誠意去關懷那些面對困難、陷於痛苦、無助、或絕望的人士，提供即時的情緒支援，分擔他們的憂愁，陪伴他們積極面對生命中的挫折，使他們感到被接納，從而增加面對逆境的勇氣，同時與他們謀求解決的辦法，鼓勵遭遇逆境的求助者積極面對生命，渡過生命中的黑暗面。

隨著澳門近二十年賭博業的興盛及發展，導致本澳社會結構呈現顯著的變化，包括新近移居人口的急速增長、需要輪班工作的雙職家庭數目上升，相關的社會問題亦越趨複雜。傳統以來的服務模式，究竟是否仍然能夠回應現今複雜多變的社會現象和生活問題？行之有效故然是理想的狀態，但是假若缺乏客觀數據的支持，始終容易令人感覺現存的服務模式流於「理所當然」。當代社會服務越來越需要基於實證科學的檢視工作，以及客觀的服務質素評鑑研究，方能一方面有系統地評估傳統服務模式的社會價值，同時可以協助社會服務機構制定或更新服務模式，並且指引出未來的發展方向。

根據熱線的統計數據顯示，熱線的使用量一直維持在一定的水平。多年來同工們努力地嘗試不同的方式進行宣傳推廣，也推出了網絡服務來擴展輔導服務的渠道，然而新求助人數未有因此而顯著上升。熱線同仁欲探究其原因以改善服務，故此期望藉著進行一項具規模的實證研究，探討本澳市民對熱線的認知程度、觀感及個案背景與使用熱線服務之間的關係，獲得具參考價值的數據結果，以便發現需要改進之處，協助提升服務質量，同時得以揭示熱線未來的發展策略及宣傳重點。

## 研究目的

1. 了解本澳市民對熱線認識的普遍性及準確度，
2. 市民背景與使用熱線與否之間的關係，
3. 探討使用或者不使用熱線的市民的社會心理因素。

## 第二章：文獻檢閱

### 熱線輔導的起源

根據美國斯托克頓大學 ( Stockton University ) 的自殺學家 David Lester ( 1995 ) 的研究，熱線輔導的起源可以追溯到 1958 年成立的美國洛杉磯自殺預防中心 ( Los Angeles Suicide Prevention Center - LASPC )。當時熱線輔導主要是向企圖自殺者提供輔導，以挽救徘徊在懸崖邊危在旦夕的生命。

美國的熱線輔導的發展有兩個重要里程碑：

- 一、1963 年洛杉磯自殺預防中心由非全日服務，擴展至 24 小時不停歇的服務，強調這安排可以為需要服務的人士提供即時的危機介入；
- 二、隨後在各地出現的類似熱線輔導，由面向企圖自殺者，逐漸將服務擴展至包涵精神病康復者、問題賭徒、酗酒人士、性暴力受虐者等，為多元的求助者提供支援及輔導。

美國洛杉磯自殺預防中心的成功成為熱線輔導的典範，隨著電話的普及，時至今日熱線輔導服務已經很普遍，世界各地的社會服務機構都逐漸嘗試在傳統的輔導模式之外，加入電話輔導服務，例如香港撒瑪利亞防止自殺會於 60 年代展開了香港第一條熱線輔導服務，其後香港青年協會、家庭計劃指導會等相繼在香港展開不同類型的熱線輔導服務。

至於本澳方面，隨著明愛於 1984 年成立生命熱線，電話輔導服務亦在澳門社區中出現並且迅速發展。目前除了明愛及其他非政府機構，政府相關部門 ( 主要是社會工作局 ) 亦相繼設立熱線輔導，服務亦涵蓋戒賭輔導、戒毒輔導、以及協助家庭暴力受害者等多個領域。

### 電話輔導的效果

輔導本身是一個互動過程，其間輔導員與當事人建立關係後，能給予後者一種安全感，藉由相應輔導技巧，使其可以從容地開放自己，甚至可以正視自己過去曾否定的經驗，然後協助當事人梳理及找出符合她 / 他本人的改善方案。而熱線輔導工程，透過聽筒代替面對面的情境，探討來電者的處遇、問題及危機，從而進行輔導工作，協助求助者克服其困難及障礙。

除了與傳統面對面的輔導模式不同，電話輔導本身具備一些獨特的優點，例如不受地理和時間的限制，以及不受經濟成本等因素所約束，尤其是手提電話的普及，任何人



皆可隨時隨地尋求熱線輔導的服務。這使得許多本來無法參與傳統模式的求助者，都樂於考慮使用這種形式的輔導服務。它還提供了一定程度的匿名性，使某些求助者感到舒適放鬆，從而減少了某些人可能在面對著輔導員時出現的忐忑或尷尬，因而更敢於向輔導員透露自己的真實狀況。同時，由於求助者可以隨時終止電話輔導的過程，這一獨特之處亦增強其自主性和信心感。

傳統面對面情境中進行的輔導歷史久遠，經歷了歲月的提煉，其輔導效果自然愈來愈得到許多實證研究的支持。至於這種新興的電話輔導其輔導效果究竟如何？這是一個極之重要的課題。郭瓏灩、李素芬 (2009) 曾就著這個課題進行探討，結果發現接受電話輔導或面談輔導之當事人，對於輔導助益性 (helpfulness) 的評價沒有明顯差異，滿意程度相若。

落實在各種不同困擾的求助者或服務使用者身上，電話輔導的效果又如何？張德聰、潘瑞香、張景然 (2006) 在 2003 年台灣設立的亞洲第一個電話戒菸輔導機構，名稱為「戒菸專線服務中心」進行研究，評估其在台灣地區的電話專線輔導服務對於青少年求助者戒菸的成效，結果發現對比單單一次，多次完整的電話戒菸輔導服務是有相當的效果。

香港大學護理學院聯同公共衛生學院、社會工作及社會行政學系及香港吸煙與健康委員會於 2005 年設立了相若的戒煙熱線，名為 Youth Quitline。大學團隊透過自我監測和評估自 2005 年至 2016 年的輔導效果，發現戒煙熱線的輔導有效提高了參加者對煙害的認識 (+10%) 及戒煙的信心 (+5%)，紓解他們的戒煙困難 (-7%) 和抑鬱情緒 (-15%)。大約四分之一參加者在 6 個月跟進時成功戒煙，另外 11.5% 的參加者的吸煙量則減少一半，評估結果肯定了戒煙熱線的輔導效能 (香港大學，2016)。

對於有比較嚴重心理情緒或精神健康困擾的服務使用者，電話輔導的效果是否依然理想？外國有不少研究得到正面的結果，例如美國精神科醫生 Gregory Simon 及其研究團隊，由於發現許多抑鬱症患者基於限制而沒法接受藥物治療配合心理治療，於是邀請數百人參與了電話治療的計劃，結果顯示透過這種治療輔導，抑鬱症的控制仍然取得很好的效果 (Simon, G. et al., 2004)。

澳洲政府衛生部轄下一個防治自殺的機構，名為國家預防青年自殺策略 (National Youth Suicide Prevention Strategy, NYPS)，委託了澳洲昆士蘭大學精神學系研究團隊，進行了一項服務效能評估研究。通過調查有自殺意念的年輕人的來電，評估電話輔導對年輕人在自殺意念或意圖中的幫助的有效程度。獨立的評估員聆聽 100 次會談的錄音樣本，評估在電話輔導結束階段相比於開始階段，運用可靠的評分量表來估量求助者

的自殺傾向和心理狀態的變化。評估結果顯示在輔導過程中，有自殺意念的年輕人的自殺傾向顯著下降，精神狀態顯著改善，這表明預防自殺電話輔導有積極的即時影響( King, R. et al., 2011 )。

綜合而論，隨著上世紀的固網電話及當前的手提電話的普及，加上世界各地的效能評估研究的正面評價，時至今天電話輔導的獨特性和重要性已無可置疑，此輔導模式已經能夠與傳統的面談輔導分庭抗禮，並且產生一種互相補足對方的一些結構性限制和不足的共融狀況。

## 第三章：研究方法

### 調查的基本設計

問卷調查作為一種量性研究方法，本身有兩大類不同的進行方式，包括訪問式調查及自填式調查。是次研究的調查部分則採用自填式調查 ( Self-Administered Survey )，透過機構的協助安排，可以在較短的時段內收集大量的受訪者資料，然後將數量龐大的資料，經過嚴謹的檢查及改正過程，利用客觀而合適的統計方法進行數據分析，審視調查研究的所有結果。這調查方式是眾多調查方法中成本較低但回收率很高的一種 ( 陳鷹強，1993 )，如果對象具有一定的文化水平，而問卷設計上不太複雜，問題簡單易明，所得資料的質素依然能夠可以信賴。

調查所用的問卷是一份高結構性的問卷，內容可以分成多個部分。第一部分是關於受訪者的生活困擾經驗，第二部分是關於受訪者使用社會服務的經驗，第三部分是關於受訪者對生命熱線的認知與使用經驗，第四部分是受訪者對不同的輔導模式的接納，最後的部分是受訪者的背景資料。

### 調查對象與抽樣方法

基於成本效益，本研究採取自填問卷的方式，熱線聯絡本澳各個社會服務機構協助派發本調查之問卷給其服務使用者。為保證樣本能夠涵蓋更多不同背景的本澳居民，問卷調查地點包含不同地區的學校、老人院舍、青年院舍、日間照護中心及各區社區中心等，並各自佔有一定比例。由於自填問卷的形式及採樣限制，使研究對象集中在使用過社會服務、具有一定的讀寫能力、實足年齡滿十五歲的本澳居民。預期派發問卷 1200 份，期望收回有效問卷約 1000 份。

實際的問卷送遞和回收工作於二零一九年第二季與第三季之間進行，為期共四個多月。熱線向全澳各社會服務社團發出邀請信及附上問卷，送出問卷數目略多於一千份，最後成功收回問卷數目為 863 份。隨後問卷資料經過嚴謹的檢查，其中發現有 11 份內裡資料嚴重缺漏，無法進行有效的統計分析。餘下的問卷裡個別雖然仍出現某個部分的缺漏，但絕大部分作答的資料顯然是可用，最終保留份數為 852 份，有效回覆率超過七成。

## 統計分析方法

問卷資料先在整理階段進行糾正處理，包括更正錯漏資料及重組部分重要資料，以便接續作深入分析。所有數據，一般會先作「單變項分析」( Univariate Analysis ) 來處理，透過頻數分布 ( Frequency Distribution ) 及百分比分布來表示資料的基本分布狀況。至於數量性資料，亦會是運算其平均數、中位數，以及標準差。

第二類運用的統計分析方法，是深入地採用一些合適的「雙變項分析」( Bi-variate Analysis ) 來進一步分析變項之間的統計關聯，這份報告較多應用的是交互分析方法 ( Cross-tabulation Analysis )，目的在於更透徹地掌握調查現象之間的關聯關係。

第三類運用的統計分析方法是「顯著度檢定」( Tests of Significance )，以便進一步分析變項之間的統計關聯。這份報告較多應用的是「卡方檢定」( Chi-Square Test )、  
「T 檢定」( T-Test ) 和「F 檢定」( F-Test )，目的在於檢測組別之間的差異，是否達到統計學上常設的顯著度水平。



## 第四章：受訪者背景資料

### 性別與年齡

受訪者 852 人。在性別分布方面，女性比較多，約七成。年齡方面，各個年齡組別都有相當的人數，而年齡層以 19~39 歲佔最多。

表 4.1：受訪者的基本資料 (一)：性別與年齡

變項		人數	百分比	有效百分比
性別	男性	225	26.41	27.14
	女性	604	70.89	72.86
	漏填	23	2.60	/
年齡組別	15 或以下	39	4.58	4.69
	16~24	150	17.61	18.03
	25~33	170	19.95	20.43
	34~42	87	10.21	10.46
	43~51	71	8.33	8.53
	52~60	65	7.63	7.81
	61~69	98	11.50	11.79
	70 以上	151	17.72	18.17
	漏填	21	2.46	/
年齡層	18 或以下	100	11.74	12.03
	19~39	326	38.26	39.23
	40~60	156	18.31	18.77
	61 以上	249	29.23	29.96
	漏填	21	2.46	/
總和		852	100.00	100.00

## 婚姻與家庭

表 4.2 的統計呈現，在婚姻狀況方面，未婚和已婚的受訪者百分比相若，各佔約四成，合共八成。家庭狀況方面，與家人同住為絕大多數，獨居受訪者只佔 13%。

居住地區分布上，居於澳門半島的受訪者佔絕大多數，有效百分比高達九成。氹仔加上路環之離島區，有效百分比只有 9.3%。這三項受訪者的背景資料，與全澳居民是相若的。

表 4.2：受訪者的基本資料 (二)：婚姻與家庭

變項		人數	百分比	有效百分比
婚姻狀況	未婚	341	40.02	41.38
	已婚	331	38.85	40.17
	同居	6	0.70	0.73
	離婚	45	5.28	5.46
	喪偶	93	10.92	11.29
	其他	8	0.94	0.97
	漏填	28	3.29	/
家庭狀況	與家人同住	721	84.62	86.45
	獨居	113	13.26	13.55
	漏填	18	2.11	/
居住地區	澳門半島	740	84.85	90.69
	離島_氹仔	56	6.57	6.86
	離島_路環	20	2.35	2.45
	漏填+其他	36	4.23	/
總和		852	100.00	100.00

## 教育與工作

表 4.3 所見，學歷方面，約三分之一有學士或以上的學歷，但中學程度佔最多。無全職工作的佔六成以上，其中以退休人士居多。有全職工作的，以每月薪酬介乎於 10,000 元與 29,999 元之間佔八成以上。

表 4.3：受訪者的基本資料 (三)：教育與工作

變項		人數	百分比	有效百分比
教育程度	小學或以下	213	25.00	25.63
	初中	147	17.25	17.69
	高中	172	20.19	20.70
	大學或以上	284	33.33	34.18
	其他	15	1.76	1.81
	漏填	21	2.46	/
全職工作	無	532	62.44	63.64
	有	304	35.68	36.36
	漏填	16	3.40	/
沒有全職人士現時狀況	學生	142	16.67	26.84
	待業	39	4.58	7.37
	退休	223	26.17	42.16
	家庭主婦	100	11.74	18.90
	兼職	25	2.93	4.73
	有全職	304	35.68	/
	漏填	19	2.23	/
每月薪酬	< 10,000元	23	2.70	7.88
	10,000~19,999元	131	15.38	44.86
	20,000~29,999元	108	12.68	36.99
	30,000~39,999元	21	2.46	7.19
	40,000元或以上	9	1.06	3.08
	不適用	316	37.09	/
總和		852	100.00	100.00

這個樣本的受訪者人數雖然不少，但在這第一階段檢視其背景資料中，發現有兩點不太理想之處，在進行所有調查發現的推演時必須留意：

- 一、有全職的受訪者比例低於全澳人口的相關比例，反而退休人士、學生和家庭主婦所佔比例相對地則略高。
- 二、性別比例有一定程度的傾斜，男性受訪者的比例偏低，不足三成，而女性佔大多數。

## 背景資料的交互統計

為了更立體地掌握這樣本裡受訪者的背景資料，以便在後面的數據分析上避免一些不必要的錯判，以下再進行一些重要的背景資料的二維分析。

表 4.4：受訪者的性別與年齡交互表

年齡層	性別				全體	
	男性		女性			
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
18或以下	51	22.70	46	7.70	97	11.80
19~39	116	51.60	209	35.00	325	39.50
40~60	21	9.30	134	22.40	155	18.90
61以上	37	16.40	208	34.80	245	29.80
合計	225	100.00	597	100.00	822	100.00

表 4.4 的統計顯示，這個女性受訪者較多的樣本中，40 歲或以上的女性尤其多。超過三分之一的女性受訪者更是年逾六十的長者，人數多達二百人以上，佔整個樣本的大約四分之一。表 4.5 交互表數據進一步顯示，三成女性受訪者只有小學或以下教育程度，遠多於男性受訪者的 15%。相對地，四成男性受訪者具有大學或以上教育程度，反映出這樣本中女性受訪者的平均教育程度低於男性受訪者。

表 4.5：受訪者的性別與教育程度交互表

教育程度	性別				全體	
	男性		女性			
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
小學或以下	34	15.20	176	30.10	210	25.99
中學	100	44.80	214	36.60	314	38.86
大學或以上	89	39.90	195	33.30	284	35.15
合計	223	100.00	585	100.00	808	100.00

表 4.6 再將受訪者的年齡與教育程度進行交互分析，由於少年組仍在求學階段，而且必然集中於中學階段居多，所以統計上先撇開少年組不考慮。比較三組不同年齡受訪者的教育程度，一條從左下延伸至右上的對角線的聚集分布清楚可見，顯示年齡愈年青，教育程度則愈高，四分之三青年組受訪者具有大學或以上的教育程度。相對地，三分之二的年長受訪者只有小學或以下的教育程度。

表 4.6：受訪者的年齡與教育程度交互表

教育程度		年齡層				全體
		少年	青年	中年	長者	
		(18 歲或以下)	(19-39 歲)	(40-60 歲)	(61 歲或以上)	
小學或以下	人數	15	8	30	156	209
	百分比	15.00	2.48	19.61	66.67	25.83
中學	人數	84	75	90	68	317
	百分比	84.00	23.29	58.82	29.06	39.18
大學或以上	人數	1	239	33	10	283
	百分比	1.00	74.22	21.57	4.27	34.98
合計	人數	223	322	153	234	809
	百分比	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

最後一組的分析，處理受訪者的居住地區與教育程度的交互分布。表 4.7 的統計顯示居住氹仔的受訪者的平均教育程度最高，超過四成具有大學或以上的教育程度。相對地，近半居住路環的受訪者只有小學或以下的教育程度。而居住半島區的受訪者的教育程度分布比較均勻，但以中等學歷的所佔的比例最多。

表 4.7：受訪者的居住地區與教育程度交互表

教育程度	居住地區						全體	
	半島		氹仔		路環			
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
小學或以下	189	26.32	8	14.55	9	47.37	206	26.01
中學	274	38.16	24	43.64	6	31.58	304	38.38
大學或以上	255	35.52	23	41.82	4	21.06	282	35.61
合計	718	100.00	55	100.00	19	100.00	792	100.00

承接第一階段的討論，在這第二階段的背景資料整理中，最主要的發現是這個女性受訪者較多的樣本中，年長的女性尤其多，人數多達二百人以上，佔整個樣本的大約四分之一。同時另一項相關的發現是年長的受訪者教育程度偏低，三分之二的年長受訪者只有小學或以下的學歷。

綜合而論，由於這樣本存在一定的局限，所以在後面的章節中的統計發現，比較適宜推演於本澳沒有全職工作身分的人士，尤其是此類身分狀況的年長女性群體。假若向其他的群組作統計推論，並非極不恰當，但必須加倍留意。

## 第五章：生活困擾經驗

### 困擾的經驗

問卷的第一部分是關於受訪者在人生中曾遇到困擾的經驗，圖 5.1 顯示近四成表示間中遇到困擾，另外近四成表示遇到困擾的經驗頗多至極之多，只有兩成表示從來沒有或只有少許困擾經驗。

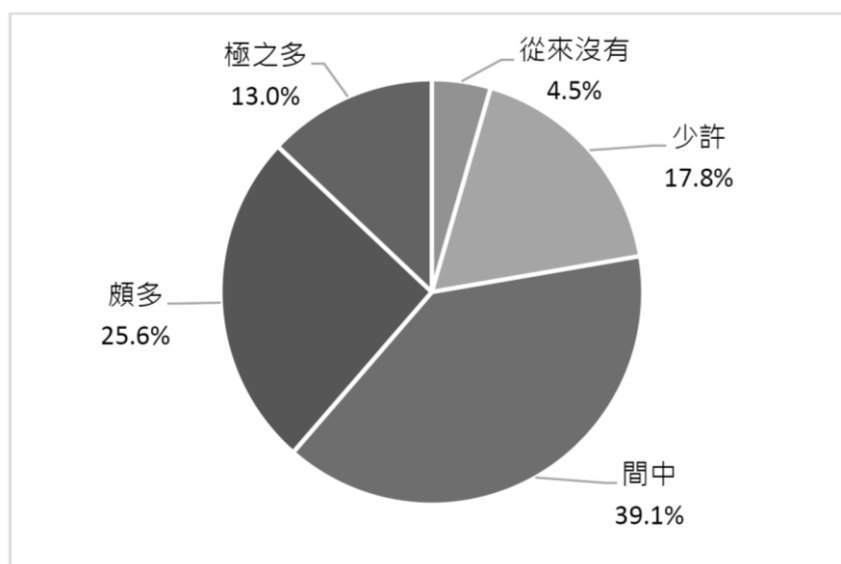


圖 5.1：人生中曾遇到困擾

表 5.1：人生中曾遇到困擾

遇到困擾之程度	人數	有效百分比
從來沒有	37	4.50
少許	146	17.80
間中	321	39.10
頗多	210	25.60
極之多	107	13.00
總計	852	100.00
平均值		3.25
中位值		3.00
標準差		1.04

表 5.1 的統計顯示，刪減了漏填人數後，上述的百分比分布跟上圖相若。平均值 3.25 高於 3.0，表示在受訪者於人生中曾遇到困擾經驗大致介乎於間中與頗多之間。



表 5.2：受訪者背景資料與他們曾否遇到困擾之 T 檢定或方差分析

變項		平均數	標準差	人數	T 檢定/F 比
性別	男性	3.35	1.06	221	T=1.91*
	女性	3.19	1.03	582	
年齡層	少年(18 歲或以下)	3.41	1.02	98	F=2.69*
	青年(19-39 歲)	3.27	0.91	323	
	中年(40-60 歲)	3.20	1.10	147	
	長者(61 歲或以上)	3.18	1.16	239	
教育程度	小學或以下	3.19	1.18	203	F=2.30
	中學	3.33	1.03	308	
	大專/大學	3.16	0.87	281	
居住地區	澳門半島	3.29	1.09	511	T=1.64
	離島	3.16	0.93	298	
有否全職	無全職	3.26	1.04	717	T=1.80
	有全職	3.05	0.99	75	
工作身分	家庭主婦	3.47	1.14	90	F=1.29
	學生	3.42	0.08	140	
	待業/無業	3.32	0.16	37	
	退休人士	3.16	1.14	215	
	在職人士	3.15	0.93	296	
	兼職	3.04	1.21	25	
收入	<10,000 元	3.42	1.13	50	F=1.08
	10,000~19,999 元	3.16	1.00	154	
	20,000~29,999 元	3.10	0.84	112	
	30,000~39,999 元	3.19	0.81	21	
	40,000 元或以上	3.00	1.00	9	
全體		3.25	1.04	852	

\*  $p \leq .05$ ; \*\*  $p \leq .01$ ; \*\*\*  $p \leq .001$

表 5.2 的顯著度檢測統計顯示在人生曾遇到困擾經驗上，兩性之間呈現統計學上顯著的差別，男性受訪者比女性受訪者遇到困擾的經驗較多。按四組年齡層來檢測，發現年齡愈輕、遇到困擾的經驗愈多，組別之間差別亦達到統計學上的顯著程度。

至於其他背景資料的檢測結果，組別之間差別雖然未達到統計學上的顯著程度，然而數據仍反映出在曾遇到困擾經驗上，工作身分是家庭主婦、學生與待業/無業人士、收入最低組別者，遇到困擾的經驗較多。

## 求助的對象

遇到困擾經驗後，調查數據顯示大多數受訪者先行自己解決（見下表 5.3）。倘若思考到向別人求助的話，求助對象首兩項選擇是朋友和家人。至於社會服務機構，是自己以外排行第三的考慮求助對象，而且平均值 1.65 表示受訪者向社會服務機構求助的傾向性介乎於一半半與不會之間。不太向陌生人求助，尤其是涉及精神困擾和情緒問題，這無疑是華人社會的文化現象。

表 5.3：受訪者求助對象 (n=829; \*分數愈高、表示愈會)

求助對象	會	一半半	不會	平均值*	標準差
自己	505 64.10%	250 30.30%	71 8.60%	2.53	0.65
朋友	252 30.40%	362 43.90%	214 25.80%	2.05	0.75
家人	244 29.40%	339 40.90%	246 29.70%	2.00	0.77
社服機構	162 19.70%	209 25.40%	453 55.00%	1.65	0.79
同事	81 9.90%	275 33.50%	465 56.60%	1.53	0.67
親戚	89 10.80%	200 24.40%	532 64.80%	1.46	0.68
政府部門	89 10.80%	153 18.50%	585 70.70%	1.40	0.68
教會	71 8.60%	76 9.20%	681 82.20%	1.26	0.61
鄰居	41 5.00%	89 10.80%	697 84.30%	1.21	0.51

表 5.4 比較了四個不同年齡層受訪者，當遇到困擾後向不同求助對象傾向性的組間差別，而表中數據按組間差別的統計顯著度大至小排序。顯著發現有以下各點：

- 一、組間差別最大的是向社會服務機構求助的狀況，發現少年、青年以至中年人士相對較長者當遇到困擾時，更願意向社會服務機構求助；
- 二、相對地，長者及中年人士則相較少年和青年願意向鄰居與親戚求助；
- 三、同事作為求助對象，青年及中年人士傾向性則比少年與長者較高，顯然因為一般青年及中年人士具有全職工作身分有關；
- 四、上文已討論過朋友和家人是求助對象首兩項選擇，數據反映年齡介乎於 40 歲至 60 歲的中年人士，比其他年齡層有較高求助傾向性；
- 五、最後，受訪者先行自己解決或向政府部門求助，四個不同年齡層受訪者的傾向性相若，組間差別不大。

表 5.4：受訪者年齡層與求助對象之方差分析

求助對象	年齡層				F 比率
	少年 (18 歲或以下)	青年 (19-39 歲)	中年 (40-60 歲)	長者 (61 歲或以上)	
社服機構	2.22	2.22	2.07	1.71	25.90***
鄰居	1.15	1.31	1.59	1.50	12.77***
親戚	1.46	1.49	1.80	1.81	11.80***
同事	1.33	1.67	1.52	1.40	11.03***
教會	1.13	1.12	1.26	1.31	7.81***
朋友	1.93	1.96	2.22	1.91	6.16***
家人	1.37	1.39	1.64	1.46	5.68***
自己	2.55	2.54	2.43	2.55	1.43
政府部門	1.23	1.25	1.34	1.25	0.97

\*  $p \leq .05$ ; \*\*  $p \leq .01$ ; \*\*\*  $p \leq .001$

## 第六章：社會服務使用經驗與認識

### 社會服務使用經驗

問卷的另一部分詢問受訪者關於他們使用社會服務的經驗，表 6.1 顯示五成及六成受訪者使用服務的方式，分別是參加機構舉辦的義工活動與各類文康活動，兩者均與專業服務沒有多大關係。另外約有四分之一受訪者因評估需要或需要諮詢社會資源，曾經與社工有接觸，當中將會涉及一定程度的專業服務。

表 6.1：過去一年有否使用過以下社會服務

社會服務類別	人數	百分比	有效百分比
參加過民間機構舉辦的各類文康活動	501	58.80	60.14
參加過民間機構舉辦的各類義工活動	425	49.88	50.96
因評估需要與社工有接觸，例如經濟援助申請	238	27.93	28.64
因為親友有需要，諮詢過求助渠道、社會資源	225	26.41	26.98
非自願接觸，例如意外住院時接觸到醫務社工	107	12.56	12.83

問及有否接受社服機構專業人士輔導服務，大約有五分之一受訪者宣稱曾接受該類專業服務(見表 6.2)。然而追問其接受輔導服務的節數時，只有 70 名受訪者提供具體答案。按此回覆比例，只佔全體受訪者的 1.65%，不到兩個百分點。

表 6.2：有否接受社服機構專業人士輔導服務

	人數	百分比
沒有	684	80.30
有	168	19.70
全體	852	100.00

至於節數方面，超過半數（56%）曾接受社服機構專業輔導服務的受訪者，服務節數並不多，介乎於1節至3節。服務節數介乎於4節至6節的，另佔四分之一（見下表6.3）。與前者合計，80%有效受訪者接受專業輔導服務節數不多於6節。再者，中位值是3節，由此推測，求助者的困擾問題，可以透過少量節數的輔導服務給予解決或處理。

表 6.3：接受過社會服務機構的專業人士的輔導服務節數

節數	人數	百分比	有效百分比 (n=70)
1~3 節	39	4.58	55.71
4~6 節	17	2.00	24.29
7~10 節	5	0.59	7.14
11~15 節	5	0.59	7.14
16 節以上	4	0.47	5.71
漏填	782	91.78	/
全體	852	100.00	/
平均值		5.44	
中位值		3.00	
標準差		7.29	

另一組問題問及有否接受衛生中心心理保健門診服務，大約有15%受訪者宣稱曾接受該類保健服務（見下表6.4）。同樣地，當追問其接受輔導服務的節數時，只有48名受訪者提供具體答案。按此回覆比例，只佔全體的0.56%，不到一個百分點。

表 6.4：有否使用衛生中心心理保健門診服務

	人數	百分比
沒有	720	84.51
有	132	15.49
全體	852	100.00

表 6.5：使用過衛生中心的心理保健門診服務節數

節數	人數	百分比	有效百分比 (n=48)
1~3 節	30	3.52	62.50
4~6 節	7	0.82	14.58
7~10 節	9	1.06	18.57
11 節以上	2	0.23	4.17
漏填	804	94.37	/
全體	852	100.00	/
平均值		4.54	
中位值		3.00	
標準差		4.73	

至於接受衛生中心心理保健門診服務節數方面，超過六成曾接受此服務的受訪者使用節數介乎於 1 節至 3 節。全部有效受訪者的中位值是 3 節，跟上一段接受社服機構專業輔導服務一樣，因此可見，大多數求助者需要心理保健門診服務處理的問題，似乎偏向不太嚴重。

最後一組有關服務的問題，問及受訪者有否接受社會工作局社工的輔導。只有大約一成受訪者宣稱曾接受該類輔導服務（見下表 6.6）。而節數方面，三分之二曾接受此服務的受訪者使用的節數亦是介乎於 1 節至 3 節。全部有效受訪者的平均值是 4 節，中位值是 2.5 節，跟上文兩項專業輔導服務的情況相若。

表 6.6：有否接受社工局社工的輔導服務

	人數	百分比
沒有	756	88.70
有	96	11.30
全體	852	100.00



表 6.7：接受過社工局社工的輔導服務節數

節數	人數	百分比	有效百分比 (n=24)
1~3 節	16	1.88	66.67
4~6 節	3	0.35	12.50
7~10 節	4	0.47	16.67
11 節以上	1	0.12	4.17
漏填	828	97.18	/
全體	852	100.00	/
平均值		4.00	
中位值		2.50	
標準差		3.81	

## 接收服務資訊之途徑

問卷亦詢問了受訪者接收社會服務資訊之途徑，表 6.8 按其選擇的百分比高至低排序，發現三分之二受訪者曾透過網絡接收資訊，比傳統的途徑包括宣傳單張、海報/橫額與電視廣告高出十五至二十個百分點。僅次於網絡的是服務機構推介，百分比高達 53%。最後，超過三分之一受訪者亦曾透過親友介紹這途徑接收資訊，百分比高達 36%，這一種非公共的信息渠道，在現代化的澳門依然發揮相當的作用。

表 6.8：接收社會服務資訊之途徑

接收資訊途徑	人數	有效百分比
網絡	549	65.20
社會服務機構推介	450	53.19
宣傳單張或宣傳品	427	50.83
海報/橫額	393	46.73
電視廣告	381	45.14
親友介紹	300	35.97
報紙廣告	235	28.11

不同背景的受訪者，接收社會服務資訊之途徑可能有不同的慣性。表 6.9 比較兩性的差別，並按其差別的顯著度由高至低排序。統計結果發現男性比女性較慣於在網絡接收資訊，相對地，女性較男性慣於在親人及朋友群中接收資訊。至於其他的接收資訊途徑，雖然亦見性別差異，但是統計顯著度並不達到標準。

表 6.9：受訪者性別與接收社會服務資訊途徑之卡方檢定

途徑	性別		卡方值
	男性	女性	
網絡	163 73.09%	373 62.48%	8.62*
親友介紹	63 28.38%	229 38.75%	8.10*
社會服務機構推介	107 47.77%	329 54.92%	4.24
報紙廣告	55 24.77%	172 29.05%	4.05
海報/橫額	115 51.34%	269 45.06%	2.58
宣傳單張或宣傳品	115 51.34%	301 50.59%	1.01
電視廣告	101 45.09%	270 45.15%	0.82

\*  $p \leq .05$ ; \*\*  $p \leq .01$ ; \*\*\*  $p \leq .001$

表 6.10 比較不同年齡層的差別，同樣地按其差別的顯著度由高至低排序。統計結果呈現兩項清晰的現象，值得社會服務機構留意：

- 一、當網絡已成為大眾接收資訊的重要途徑時，年青受訪者明顯比中年和長者較為有優勢習慣，當中尤其發現有此慣性的長者不足三成，處於很不利的狀況。
- 二、相對地，觀察長者們接收社會資訊的慣性途徑，首三項是機構推介、電視廣告和親友介紹。

表 6.10：受訪者年齡層與接收社會服務資訊途徑之卡方檢定

途徑	年齡層				卡方值
	少年 (18 歲或以下)	青年 (19-39 歲)	中年 (40-60 歲)	長者 (61 歲或以上)	
網絡	82 82.00%	283 86.81%	104 67.10%	87 27.92%	222.07***
海報/橫額	48 48.00%	184 56.44%	72 46.75%	80 33.20%	30.15***
親友介紹	32 32.00%	85 26.32%	74 47.74%	100 42.57%	27.34***
報紙廣告	14 14.00%	78 24.22%	63 40.65%	73 30.54%	25.09***
宣傳單張 或宣傳品	43 43.00%	187 57.54%	88 57.14%	97 40.25%	21.54***
社會服務 機構推介	40 40.00%	166 51.08%	95 60.90%	136 55.74%	11.91**
電視廣告	41 41.00%	138 42.33%	74 47.44%	119 49.17%	3.65

\*  $p \leq .05$ ; \*\*  $p \leq .01$ ; \*\*\*  $p \leq .001$

最後一組比較的是不同教育程度的差別，同樣地按其差別的顯著度由高至低排序（見表 6.11）。這組統計數據亦呈現三項明顯的現象：

- 一、教育程度有大學或以上的受訪者，高達九成以網絡為接收資訊重要途徑。相對地，教育程度只有小學或更低的受訪者，只有四分之一有此習慣。
- 二、除了網絡，有高等教育程度的受訪者，亦比教育程度較低者多從海報/橫額以及宣傳單張/宣傳品中接收社會服務資訊。
- 三、相比之下，只有小學教育程度或更低的受訪者接收社會資訊的慣性途徑，首三項是機構推介、電視廣告和親友介紹，跟上一段分析長者們的慣性途徑完全一樣。由此推斷，這組低教育程度的受訪者應該與年長受訪者有相當大的重疊，所以習慣如此相同。

表 6.11：受訪者教育程度與接收社會服務資訊途徑之卡方檢定

途徑	教育程度			卡方值
	小學或以下	中學	大學或以上	
網絡	54 25.96%	223 70.35%	257 90.81%	229.19***
海報/橫額	63 30.29%	139 43.99%	178 62.90%	53.17***
宣傳單張/宣傳品	82 39.23%	152 48.25%	178 62.90%	28.56***
親友介紹	90 43.48%	115 36.74%	81 28.83%	11.39**
社會服務機構推介	126 60.00%	154 48.58%	149 52.65%	6.63*
電視廣告	103 49.28%	135 42.45%	130 45.94%	2.42
報紙廣告	54 25.96%	91 28.98%	81 28.93%	0.68

\*  $p \leq .05$ ; \*\*  $p \leq .01$ ; \*\*\*  $p \leq .001$

## 第七章：生命熱線認知與使用

### 對生命熱線的認識與認同

問卷最重要的部分，是詢問受訪者對生命熱線認知與使用此服務的經驗。476 名受訪者表示自己曾經聽過生命熱線，佔調查樣本約 56% ( 見下圖 7.1 )。

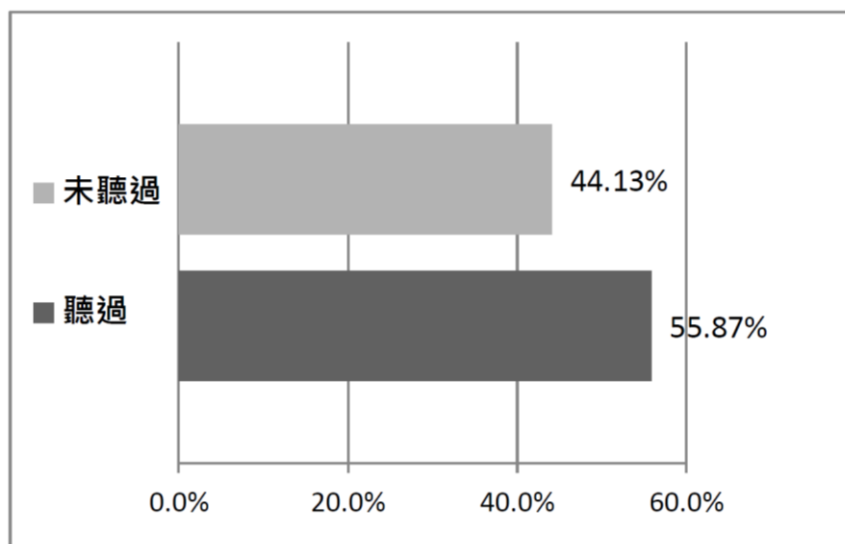


圖 7.1：受訪者曾否聽過生命熱線

表 7.1 比較居住地區的差別，統計數字發現較多居於氹仔的受訪者曾聽過生命熱線，其次是居於半島的受訪者，居於路環的最低，但是居住地區之間的差別在統計學上並不顯著。推測氹仔受訪者的百分比之所以偏高一些，很可能因為近二十年的城市發展，不少有較高教育程度的年青中產階層人士遷入氹仔居住，這一點在稍後的統計數字會得到佐證。

表 7.1：受訪者居住地區與曾否聽過生命熱線交互表

曾否聽過	居住地區						全體	
	半島		氹仔		路環			
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
聽過	403	54.46	37	66.07	10	50.00	450	55.15
未聽過	337	45.54	19	33.93	10	50.00	366	44.85
總計	740	100.00	56	100.00	20	100.00	816	100.00

卡方值=3.06; 自由度=2; 雙尾顯著度= 0.217

表 7.2 比較兩性的差別，數據呈現較多女性受訪者曾聽過生命熱線，比男性受訪者高出 4.6 個百分點，但是統計學上並不顯著。相對地，年齡層的比較則顯示青年及中年受訪者明確地比少年和長者有較高百分比，尤其是後者的兩倍（見下表 7.3）。

表 7.2：受訪者性別與曾否聽過生命熱線交互表

曾否聽過	性別				全體	
	男		女		人數	百分比
	人數	百分比	人數	百分比		
聽過	117	52.00	342	56.62	459	55.37
未聽過	108	48.00	262	43.38	370	44.63
總計	225	100.00	604	100.00	829	100.00

卡方值=2.22; 自由度=2; 雙尾顯著度=0.329

表 7.3：受訪者年齡層與曾否聽過生命熱線交互表

曾否聽過	年齡層								全體	
	少年 (18 歲或以下)		青年 (19-39 歲)		中年 (40-60 歲)		長者 (61 歲或以上)		人數	百分比
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比		
聽過	52	52.00	220	67.48	104	66.67	86	34.54	462	55.60
未聽過	48	48.00	106	32.52	52	33.33	163	65.46	369	44.40
總計	100	100.00	326	100.00	156	100.00	249	100.00	831	100.00

卡方值 = 71.66; 自由度 = 3; 雙尾顯著度 = 0.000

上文曾提及受訪者的教育程度較高，可能較高機會聽過生命熱線。表 7.4 比較了高中低三組不同教育程度的受訪者，統計其曾聽過生命熱線的比例。數字發現教育程度愈高，曾聽過的百分比則愈高。具有大學或以上教育程度的受訪者，約四分之三（76%）表示曾聽過。只有小學或以下教育程度的受訪者，百分比不足三成（28%）。三組之間的差別，在統計學上極為顯著。



表 7.4：受訪者教育程度與曾否聽過生命熱線交互表

曾否聽過	教育程度						全體	
	小學或以下		中學		大學或以上			
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
聽過	60	28.17	177	55.49	215	75.70	452	55.39
未聽過	153	71.83	142	44.51	69	24.30	364	44.61
總計	196	100.00	302	100.00	278	100.00	776	100.00

卡方值=111.01; 自由度= 2; 雙尾顯著度=0.00

問卷追問受訪者知否生命熱線已成立的年期，全體受訪者中只有 4%表示知道。假如撇去未曾聽過生命熱線的受訪者，表示知道的上升至大約 7% (見下表 7.5)。

表 7.5：曾否聽過生命熱線與知否生命熱線已成立年期交互表

知否生命熱線 已成立年期	曾否聽過生命熱線				全體	
	未聽過		聽過			
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
不知道	376	100.00	442	92.86	818	96.01
知道	0	0	34	7.14	34	3.99
全體	376	100.00	476	100.00	852	100.00

調查中又追問曾聽過生命熱線的受訪者，近一年有否接觸生命熱線的宣傳訊息。表示有接觸的略超過一半，大約 55%。但是這兩百多名有接觸的受訪者，只佔全體受訪者的三成。換言之，七成受訪者過去一年完全沒有接觸過生命熱線的宣傳訊息。即使曾聽過生命熱線的，亦有近半沒有接觸 (見下表 7.6)。

表 7.6：曾否聽過生命熱線與近一年有否接觸生命熱線宣傳訊息交互表

近一年有否接 觸生命熱線宣 傳訊息	曾否聽過生命熱線				全體	
	未聽過		聽過			
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
未有	376	100.00	215	45.17	591	69.37
有	0	0	261	54.83	261	30.63
全體	376	100.00	476	100.00	852	100.00

至於如何接觸生命熱線的宣傳訊息，數字發現網絡是最主要的途徑，大大超過其他途徑(見下表 7.7)。這狀況跟上一章有關受訪者接收社會服務資訊的情形一樣。換言之，大致可以推論年青及高教育程度的受訪者，比年長及教育程度較低的受訪者，更慣於從網絡中接觸到熱線的宣傳訊息。

表 7.7：曾從以下途徑接觸生命熱線的宣傳訊息

接觸訊息途徑	人數	百分比 (n=852)	有效百分比 (n=261)
網絡	159	18.66	60.92
宣傳單張或宣傳品	144	16.90	55.17
海報	134	15.73	51.34
服務機構推介	133	15.61	50.96
橫額	74	8.69	28.35

接下來，調查問到受訪者對生命熱線的功能的印象。在問卷上列出的五項功能，然後受訪者在五分量表上打分表示同意。從下表 7.8 可見，平均值均明顯地高於中間值 3.0 分有四項，表示受訪者同意生命熱線基本上具有「防治自殺」、「疏導情緒」、「提供服務資訊」和「提供解決方法」四項功能。然而，值得留意三點：

- 一、有四項平均值高於 3 分，但是只有一項達到 4 分，有三項略低於 4 分，介乎於 3.60 分與 3.97 分之間，表示大多數受訪者的印象明確地靠近「幾同意」，但是仍介乎於「一般」與「幾同意」之間。
- 二、「提供解決方法」這項功能的同意百分比是四項裡最小，相對地選擇不同意的百分比是最大，而且選擇中間一般的亦然，表示這項功能予人一定程度的保留。
- 三、此部分亦發現近三分之一受訪者同意熱線的功能是「聊天解悶」，雖然這項功能並不是負面的，但是純粹聊天肯定不足以構成為專業輔導的功能。

表 7.8：認為生命熱線有以下功能（\*分數愈高、表示愈同意）

功能	完全同意 /幾同意	一般	完全不同意 /幾不同意	平均值*	標準差	人數
自殺防治	346 73.31%	91 19.28%	35 7.42%	4.00	1.03	472
疏導情緒	345 73.09%	94 19.92%	33 6.99%	3.97	1.00	472
提供合適社會服務資訊	277 60.48%	130 28.38%	51 11.14%	3.72	1.06	458
提供問題的解決方法	261 55.53%	149 31.70%	60 12.77%	3.60	1.08	470
聊天解悶	144 31.93%	134 29.71%	173 38.36%	2.86	1.31	451

問卷再提出四題有關生命熱線的更具體的意見陳述，以五分量表查詢受訪者對生命熱線的認同程度。從下表 7.9 可見，平均值均高於 3.0 分，介乎於 3.1 分與 3.7 分之間，以首三句陳述均略為高於 3.5 分，這表示受訪者偏向頗認同生命熱線能夠「制止及減少自殺個案」、「關懷對方製造思考空間」和「陪伴對方面對問題」。

表 7.9：認同以下有關生命熱線的陳述（\*分數愈高、表示愈正面肯定）

陳述	完全認同 /頗認同	中立	完全不認同 /頗不認同	平均值*	標準差	人數
生命熱線有時能制止自殺，減少自殺個案	274 58.80%	167 35.84%	25 5.36%	3.68	0.88	466
若來電者一心尋死，生命熱線無法解決，但可以關懷陪伴，讓他/她有更好的空間去思考困境	272 57.51%	158 33.40%	43 9.09%	3.61	0.93	473
熱線的工作員願意陪伴自己面對問題	259 54.76%	169 35.73%	45 9.51%	3.56	0.91	473
生命熱線是叫人不要尋死，但人們不覺得有效（反向）	91 19.28%	237 50.21%	144 30.51%	3.13#	0.92	472

#反向問題其平均值分數已經逆向調整

至於發揮社區功能方面，問卷再提出五項問題指標，同樣以五分量表查詢受訪者的認同程度。從下表 7.10 可見，平均值均高於 3.5 分而低於 4 分，介乎於 3.55 分與 3.75 分之間，這表示受訪者略為認同生命熱線能夠在社區裡「填補服務空檔時段」、「提升市民關注情緒」、及「宣揚珍惜生命訊息」等各項功能。

表 7.10：認同生命熱線能夠發揮以下社區功能（\*分數愈高、表示愈正面肯定）

社區功能	完全認同 /頗認同	中立	完全不認同 /頗不認同	平均值*	標準差	人數
能填補非 24 小時開放 的社會服務中心	283 59.96%	151 31.99%	38 8.05%	3.75	1.04	472
提升市民對情緒問題的 關注	277 58.32%	167 35.16%	31 6.53%	3.69	0.95	475
宣揚珍惜生命的訊息	262 55.30%	172 36.30%	40 8.40%	3.63	1.00	474
市民可由熱線得知社會 服務能協助解決問題	252 53.50%	183 38.85%	36 7.64%	3.61	0.96	471
提升市民繼續尋求其他 社會服務協助的意願	235 49.58%	197 41.56%	42 8.86%	3.55	0.99	474

生命熱線能夠發揮對個人及社區的正面功能，其實必須透過不同類型服務的提供。問卷中臚列了 11 項不同的服務內容，其中 6 項是實質存在的，另外 5 項實際上是沒有的，向受訪者作出提問，調查他們究竟對熱線服務的認知是否正確。

表 7.11 統計了大約五百名作答的受訪者的答案，並按其認為有該類服務的百分比自高至低排序。從數據結果可見，受訪者其實對生命熱線的服務有相當的認識。實質存在的 6 項所得的有效百分比均接近至遠高於 50%，尤其「電話輔導」服務，九成作答的受訪者是答對的，其餘的「生命教育」、「面談」和「網絡輔導」，都超過六成受訪者答對，唯一稍稍低於 50% 的，是「資訊查詢」服務。另一方面，不存在的 5 項所得的百分比，介乎 15% 至 29%，均遠低於一半，表示大多數作答的受訪者知道熱線並沒有該 5 項服務。

表 7.11：受訪者認為生命熱線有否以下服務內容

服務內容	認為有的人數	有效回應人數	有效百分比	實際上冇否
電話輔導	452	504	89.68	有
生命教育	354	502	70.52	有
面談	339	502	67.53	有
網絡輔導	311	502	61.95	有
義工服務	277	494	56.07	有
資訊查詢	247	496	49.80	有
食物援助	145	501	28.94	沒有
經濟援助	137	502	27.29	沒有
社屋申請	100	499	20.04	沒有
政府投訴	87	494	17.61	沒有
托兒服務	74	494	14.98	沒有

表 7.12：受訪者對生命熱線服務認識程度

節數	人數	百分比	有效百分比
0~2分	4	0.47	0.79
3~5分	54	6.34	10.71
6~8分	239	28.05	47.42
9~11分	207	24.30	41.07
漏填	348	40.85	/
全體	852	100.00	/
平均值		7.79	
中位值		8.00	
標準差		1.98	

表 7.12 整理了這五百名作答的受訪者答對的分數分布，得到 6 分（答對 6 項）或以上的合共 88.5%。換言之，接近九成作答的受訪者對生命熱線服務內容的認識相當準確，當然這些統計數值必須謹慎處理，不可過度解讀與推演。由於四成受訪者漏答此組問題，不能排除當中有一定的部分是因為自己不了解不認識，所以拒絕作答。

不同背景的受訪者，認識程度會有所參差。表 7.13 顯示青年（19-39 歲）、在職人士及學生、大學或以上教育程度、及收入偏高人士，呈現較高的認識程度，並且達到統計學極高的顯著度。

表 7.13 : 受訪者背景資料與對生命熱線服務認識程度內容之 T 檢定或方差分析

變項		平均數	標準差	人數	T 檢定/F 比率
性別	男性	7.79	1.86	128	T=-0.31
	女性	7.85	2.00	362	
年齡	少年(18 歲或以下)	7.94	1.84	54	F=17.90***
	<b>青年(19-39 歲)</b>	<b>8.37</b>	<b>1.76</b>	<b>240</b>	
	中年(40-60 歲)	7.46	2.08	106	
	長者(61 歲或以上)	6.77	1.94	92	
教育程度	小學或以下	6.46	2.06	68	F=35.48***
	中學	7.58	1.84	194	
	<b>大學或以上</b>	<b>8.50</b>	<b>1.78</b>	<b>223</b>	
工作身分	<b>在職人士</b>	<b>8.38</b>	<b>1.75</b>	<b>223</b>	F=10.20***
	<b>學生</b>	<b>8.04</b>	<b>1.72</b>	<b>85</b>	
	待業	7.38	2.11	21	
	家庭主婦	7.30	1.94	70	
	兼職人士	7.08	2.81	13	
	退休人士	6.84	2.07	79	
收入	<10,000 元	7.03	1.58	32	F=7.40***
	10,000~19,999 元	8.11	1.83	103	
	<b>20,000~29,999 元</b>	<b>8.70</b>	<b>1.80</b>	<b>94</b>	
	<b>30,000 元或以上</b>	<b>8.40</b>	<b>1.60</b>	<b>28</b>	
全體		7.79	1.98	504	

\*  $p \leq .05$ ; \*\*  $p \leq .01$ ; \*\*\*  $p \leq .001$



## 生命熱線的使用

調查中亦提問受訪者曾否使用過生命熱線電話輔導，數字顯示只有百分之三曾經使用。假若撇去未曾聽過生命熱線的受訪者，曾經使用的百分比亦微升至不足 6%，使用率並不高（見下表 7.14）。

表 7.14：曾使用過生命熱線電話輔導

	人數	百分比	曾聽過生命熱線百分比 (n=452)
有	26	3.05	5.75
沒有	479	56.22	94.25
漏填	347	40.73	/
全體	852	100.00	100.00

表 7.15：曾使用過生命熱線電話受訪者的基本資料

變項		人數	百分比	有效百分比
性別	男性	6	23.08	24.00
	女性	19	73.08	76.00
	漏填	1	3.85	/
年齡	18 或以下	0	0.00	/
	19~39	11	42.31	/
	40~60	14	53.85	/
	61 以上	1	3.85	/
教育程度	小學或以下	6	23.08	25.00
	中學	13	50.00	54.17
	大學或以上	5	19.23	20.83
	漏填	2	7.69	/
收入	無收入	12	46.15	/
	< 10,000 元	4	15.38	/
	10,000~19,999 元	7	26.92	/
	20,000~29,999 元	0	0.00	/
	30,000 元或以上	3	11.54	/
居住地區	澳門半島	21	80.77	91.30
	離島	2	7.69	8.70
	漏填	3	11.54	/
總和		852	100.00	100.00

表 7.15 再就曾否使用過熱線的受訪者，詳細檢視其背景資料。統計數字顯示了以下有關使用者的五點剖面：

1. 四分之三是女性；
2. 八成至九成是居住在澳門半島；
3. 過半是年齡介乎 40 歲至 60 歲的中年、另外近半是介乎 19 歲至 39 歲的青年；
4. 過半是教育程度中等；
5. 超過六成是收入極低或無固定入息人士。

調查中繼續詢問曾使用過熱線的受訪者使用電話輔導服務的節數，表 7.16 的統計數字顯示約八成的使用者使用了一節至四節。

表 7.16：使用生命熱線的電話輔導服務節數

節數	人數	百分比	有效百分比 (n=22)
1~2節	9	34.62	40.91
3~4 節	9	34.62	40.91
5 節以上	4	15.38	18.18
漏填	4	15.38	/
全體	26	100.00	
平均值		3.45	
中位值		3.00	
標準差		3.00	

究竟是什麼因素驅使這二十多名受訪者使用生命熱線的電話輔導服務？表 7.17 臚列出七項可能性，並按其有效百分比高至低排序，「情緒低落」、「心理問題困擾」和「尋求專業人士意見」是最主要的首三項因素。另一方面，「純粹無聊」肯定不是一項實質的因素。

表 7.17：使用生命熱線的因素 ( n=26 )

使用因素	人數	有效百分比
情緒低落	22	84.62
心理問題困擾	19	73.08
尋求專業人士意見	17	65.38
純粹找人傾談	15	57.69
沒有朋友傾訴	14	53.85
尋找合適社會服務資源	11	42.31
純粹無聊	5	19.23

上文已討論過受訪者對生命熱線輔導功能以及社區功能的觀感，結果顯示觀感大致是正面的。接下來問卷向曾經使用熱線輔導的受訪者，追問他們從實際經驗中，生命熱線是否達到應有的效能。從表 7.18 的數據可見，在四項效能的指標問題，同意那一方的百分比均較高。而四項的平均值均高於 3.0，顯示有實際經驗的受訪者，評價亦是大致正面的。然而有一點值得留意，與表 7.9 的數字相比，有實際經驗者的評分平均下降了 0.2 至 0.3 分，表示觀感多了一些保留。

表 7.18：使用經驗中，生命熱線達到的效能 ( n=25; \*分數愈高、表示愈同意 )

達到的效能	完全同意 /幾同意	一般	完全不同意 /幾不同意	平均值*	標準差
提供求助者不同角度面對問題	13 52.00%	7 28.00%	5 20.00%	3.40	1.26
紓緩求助者的情緒	13 52.00%	8 32.00%	4 16.00%	3.36	1.25
幫助求助者解決到部分問題	10 40.00%	9 36.00%	6 24.00%	3.20	1.23
給予求助者機會把困擾進一步思考組織	11 44.00%	8 32.00%	6 24.00%	3.16	1.25

表 7.19：不選擇打電話給生命熱線的因素 (\*分數愈高、表示愈同意)

不使用因素	完全同意/ 幾同意	一般	完全不同意 /幾不同意	平均值*	標準差	人數
覺得問題可以自行解決	255 62.65%	102 25.06%	50 12.29%	3.72	1.16	407
有其他傾訴渠道	228 56.44%	111 27.48%	65 16.09%	3.56	1.24	404
覺得電話輔導成效不大	136 33.33%	159 38.97%	113 27.70%	3.07	1.21	408
覺得是自殺問題 才需要打電話	168 41.38%	98 24.14%	140 34.48%	3.05	1.41	406
擔心個人資料洩漏	123 30.15%	114 27.94%	171 41.91%	2.77	1.40	408
和陌生人說話感覺緊張	93 23.08%	132 32.75%	178 44.17%	2.61	1.30	403
擔心被人標籤	96 23.70%	113 27.90%	196 48.40%	2.56	1.36	405

由於絕大多數受訪者並沒有使用熱線輔導，值得透過此調查探究當中的原故。考慮到其中一個主要原因是生活上沒有遇到什麼大困擾，所以進行統計分析前，首先將約兩百名表示自己在人生中曾遇到困擾的程度是「從來沒有」與「少許」受訪者撇去 (見表 5.1)，然後列出七項可能性讓餘下的受訪者作答。

表 7.19 的數據結果，值得留意以下幾點：

- 一、從平均值的分布來看，受訪者的意見大致可以分成三組。高分組有兩項，評分超過 3.5，表示受訪者傾向「幾同意」。中分組有兩項，評分大約是 3.0，表示受訪者的意見傾向「一般」。低分組有三項，評分明顯地低過 3.0，介乎 2.56 至 2.77，表示受訪者傾向「幾不同意」。

- 二、最高分的一項是「**可以自行解決**」，換言之，受訪者覺得有困難但不傾向立刻向外求助。這結果非常吻合前文表 5.3 的發現，就是三分之二的受訪者表示會先依靠自己解決。
- 三、第二高分的一項是「**有其他傾訴渠道**」，這結果同樣地吻合前文表 5.3 的發現，就是受訪者的求助對象首兩項選擇是朋友和家人，之後才會考慮向社會服務機構求助。
- 四、低分組最低分的一項是「**擔心被人標籤**」，表示受訪者並不同意此是一個主要因素令他們不選擇使用熱線輔導，換言之，受訪者對標籤並不擔心。
- 五、總結而言，雖然大多數受訪者未曾使用熱線輔導，但是主要原因並不是各種擔憂，例如怕被標籤或者憂慮資料泄漏，反而是因為有其他求助途徑，或者是不假外求的慣性文化行為。

## 第八章：不同的輔導模式

### 面談輔導與電話輔導

問卷的最後部分問及受訪者對不同輔導模式的使用傾向性，表 8.1 顯示較多受訪者傾向使用**面談輔導**，佔有效作答者的 57%，明顯比選擇電話輔導的高出 14 個百分點。

表 8.1：使用電話輔導或面談輔導之傾向性

	人數	百分比	有效百分比 (n=425)
電話輔導	183	21.48	43.06
<b>面談輔導</b>	<b>242</b>	<b>28.40</b>	<b>56.94</b>
漏填	427	50.12	/
總計	852	100.00	100.00

調查發現不同背景的受訪者的使用傾向性，出現一定程度的分別。首先比較的是兩性差別，表 8.2 的統計呈現男性受訪者原來比女性受訪者更接納面談輔導，近七成男性選擇面談，女性受訪者則對兩種輔導模式的使用傾向性大致相若。

表 8.2：受訪者性別與電話輔導或面談輔導之傾向性交互表

輔導模式之 使用傾向性	性別				全體	
	男性		女性			
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
電話輔導	36	31.30	145	47.23	181	42.89
<b>面談輔導</b>	<b>79</b>	<b>68.70</b>	<b>162</b>	<b>52.77</b>	<b>241</b>	<b>57.11</b>
總計	115	100.00	307	100.00	422	100.00

卡方值=8.664; 自由度=1; 雙尾顯著度=0.003

表 8.3：受訪者年齡層與電話輔導或面談輔導之傾向性交互表

輔導模式 之使用傾 向性	年齡層								全體	
	少年		青年		中年		長者			
	(18 歲或以下)		(19-39 歲)		(40-60 歲)		(61 歲或以上)		人數	百分比
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
電話輔導	19	37.25	90	39.82	47	54.65	25	41.67	181	42.79
面談輔導	32	62.75	136	60.18	39	45.35	35	58.33	242	57.21
總計	51	100.00	226	100.00	86	100.00	60	100.00	423	100.00

卡方值=6.424; 自由度=3; 雙尾顯著度=0.093

再來比較的是年齡差別，從表 8.3 的數據可見，中年受訪者比其他年齡層的受訪者較接受電話輔導，超過一半年齡介乎 40 歲與 60 歲的受訪者傾向使用熱線服務。其餘三組受訪者均比較傾向使用面談輔導，尤其是少年組及青年組，超過六成受訪者選擇面談的模式。

表 8.4：受訪者教育程度與電話輔導或面談輔導之傾向性交互表

輔導模式 之使用 傾向性	教育程度						全體	
	小學或以下		中學		大學或以上			
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
電話輔導	26	50.00	71	46.71	82	38.32	179	42.82
面談輔導	26	50.00	81	53.29	132	<b>61.68</b>	239	57.18
總計	52	100.00	152	100.00	214	100.00	418	100.00

卡方值=3.806; 自由度=2; 雙尾顯著度=0.149

表 8.4 的統計呈現三組不同教育程度受訪者對輔導模式的選擇，數據顯示學歷愈低的受訪者愈接納電話輔導，學歷愈高的受訪者反而愈接納面談輔導。箇中原因，可能是高學歷受訪者對在電話中進行輔導的專業性有所保留，低學歷受訪者則在電話中較放心表達。

表 8.5：認同以下電話輔導的優勢（\*分數愈高、表示愈正面肯定）

優勢	完全認同/ 頗認同	中立	完全不認同 /頗不認同	平均值*	標準差	人數
廿四小時開放， 能配合我的時間	186 70.99%	57 21.76%	19 7.25%	3.90	1.05	262
對方不認識我， 讓我較放心表達	177 66.79%	62 23.40%	26 9.81%	3.80	1.10	265
不用擔心被他人知道	175 66.29%	64 24.24%	25 9.47%	3.77	1.06	264
若覺得對方不合意、話 題不想回應，可以掛線	146 55.94%	82 31.42%	33 12.64%	3.61	1.09	261
面談輔導的機構離我家 太遠	71 27.52%	126 48.84%	61 23.64%	3.05	1.11	258

無論電話輔導抑或面談輔導，兩類模式各自有自身的優勢，接下來的部分，調查了受訪者對兩類輔導模式的評分。表 8.5 先整理受訪者對電話輔導優勢的評分，在五項意見裡，四項得分在 3.6 分以上，表示受訪者大致上頗認同上述優勢，當中尤其是廿四小時的開放時間，更有彈性地配合求助者的起居生活時間表。接著的三項，都是涉及上文提及的匿名性和私隱性，讓求助者較為放心。

表 8.6 則整理了受訪者對面談輔導優勢的評分，六項意見的得分都頗高，均在 3.8 分或以上，相當接近 4.0 分，表示受訪者更加一致地頗認同上述優勢。綜合這六項意見，反映面談輔導的優勢在於社工更能與求助者建立實質的輔導關係，令對方感覺舒適安全、更被了解和關顧，以至能夠收到更大的輔導成效。



表 8.6：認同以下面談輔導的優勢（\*分數愈高、表示愈正面肯定）

優勢	完全認同/ 頗認同	中立	完全不認同 /頗不認同	平均值*	標準差	人數
提供更多元化的輔導服務	238 75.32%	57 18.04%	21 6.65%	3.94	0.93	316
相熟的社工更了解我	237 74.53%	57 17.92%	24 7.55%	3.93	0.97	318
輔導的效用更大	232 72.27%	66 20.56%	23 7.17%	3.89	1.01	321
社工更能察覺我的需要及主動接觸我	224 69.35%	74 22.91%	25 7.74%	3.84	1.02	323
找相熟的社工更方便	214 68.15%	68 21.66%	32 10.19%	3.81	1.06	314
說話感覺更舒適及有安全感	216 67.19%	73 23.03%	31 9.78%	3.80	1.07	317

## 電話輔導與網絡輔導

網絡輔導作為一項新興的服務模式，究竟本澳一般市民了解的程度如何？又有否接觸到或者使用過此輔導模式？相對於較傳統的電話輔導，市民使用網絡輔導之傾向性又是如何？至於不同背景的受訪者，對於網絡輔導服務模式的接納程度又會否有很大的差異？以上的問題，是這一次量性調查研究所探討的最後一組課題。

受訪者對生命熱線網絡輔導服務有多大認識？圖 8.1 展示只有 1.3% 的受訪者曾經用過此服務，連同宣稱聽過但沒有用過的受訪者，亦只有約 24%，顯示大多數人並不認識此項新興的服務模式。

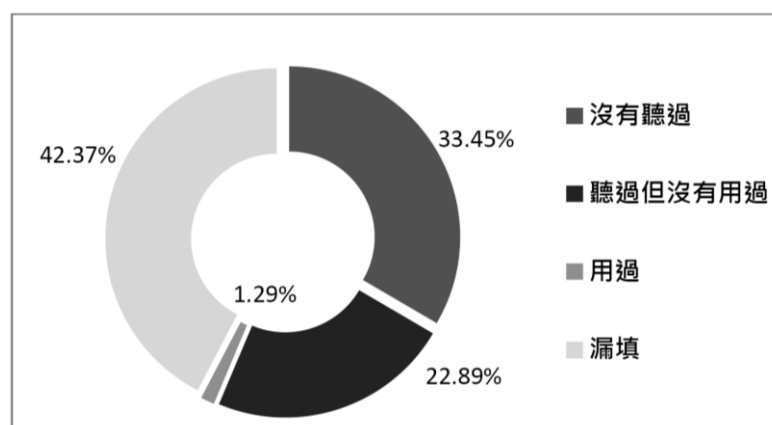


圖 8.1：聽過或用過生命熱線網絡輔導

網絡輔導與較傳統的電話輔導比較，受訪市民明顯地仍然傾向使用電話輔導。從圖 8.2 的棒形圖可見，不足兩成受訪市民單獨地考慮使用網絡輔導。不過值得注意的是，同時接納兩種輔導服務模式的受訪者超過四成。綜合觀察，受訪市民並不抗拒網絡輔導模式，可能這是一種頗陌生的事物，所以仍然有一定程度的保留。

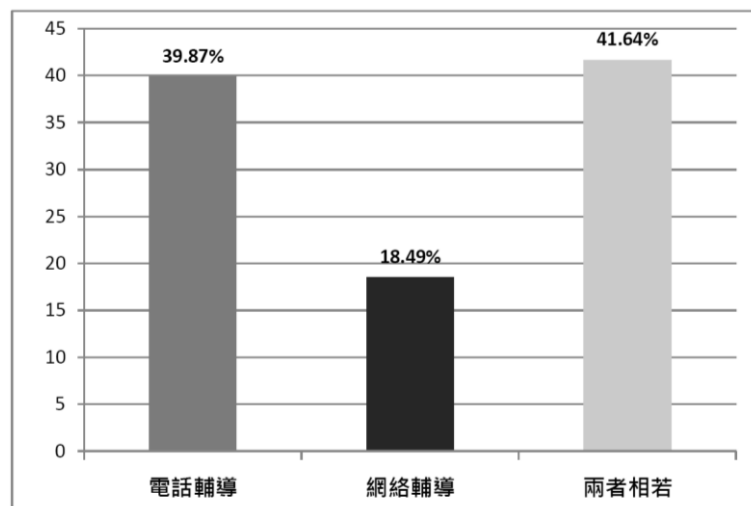


圖 8.2：使用電話輔導或網絡輔導之傾向性

跟上文一樣，接下來再按不同背景的受訪者，比較他們對兩種輔導服務模式的接納程度。首先比較的是兩性差別，表 8.7 的統計呈現男性受訪者比女性受訪者更接納新興的網絡輔導，女性受訪者則較接受電話輔導。

值得注意的是在第四章交代受訪者背景資料時，已經指出這個樣本中較多女性受訪者是中年人士及長者，同時教育程度較低的百分比偏高。對於新興事物，尤其涉及電子產品的操作，年齡與教育程度這兩個背景變項必須有所關聯，以下的統計分析可以佐證。

表 8.7：受訪者性別與電話或網絡輔導之使用傾向性交互表

輔導模式之 使用傾向性	性別				全體	
	男性		女性			
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
網絡輔導	59	27.31	87	15.21	146	18.53
電話輔導	57	26.39	257	44.93	314	39.85
兩者相若	100	46.30	228	39.86	328	41.62
總計	216	100.00	572	100.00	788	100.00

卡方值=28.917; 自由度= 4; 雙尾顯著度=0.000

表 8.8 的數據展示了少年和青年受訪者遠遠的比中年人士及長者，更接納新興在網絡上進行的輔導模式。相對於超過七成年長受訪者只接納電話輔導，兩者都同時接納的也僅佔大約兩成。由此證明，網絡輔導模式不太受長者接納，中年亦偏向選擇電話輔導的模式。

表 8.8：受訪者年齡層與電話或網絡輔導之使用傾向性交互表

輔導模式 之使用 傾向性	年齡層								全體	
	少年 (18 歲或以下)		青年 (19-39 歲)		中年 (40-60 歲)		長者 (61 歲或以上)			
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
網絡輔導	33	<b>35.48</b>	74	22.98	20	13.33	20	8.89	147	18.61
電話輔導	15	16.13	74	22.98	65	<b>43.33</b>	161	<b>71.56</b>	315	39.87
兩者相若	45	<b>48.39</b>	174	<b>54.04</b>	65	<b>43.33</b>	44	19.56	328	41.52
總計	93	100.00	322	100.00	150	100.00	225	100.00	790	100.00

卡方值=163.963; 自由度=6; 雙尾顯著度=0.000

最後比較不同教育程度的受訪者，檢測他們組別之間對兩種輔導服務模式的接納程度。表 8.9 的統計結果說明了教育程度較低的受訪者不太接納網絡上進行的輔導模式，約三分之二只選擇電話輔導。相對地，大學或以上教育程度的受訪者，大約四分之一只考慮電話輔導，另外的四分之三都能接納網絡輔導服務。綜合來說，網絡輔導不單是新近開發的服務模式，它的運作一定程度上涉及服務使用者具備基本的文化水平以及電腦知識。當求助者受限於其偏低教育程度，自然會較難了解和掌握，因此會較為抗拒使用。

表 8.9：受訪者教育程度與電話或網絡輔導之使用傾向性交互表

輔導模式 之使用 傾向性	教育程度						全體	
	小學或以下		中學		大學或以上			
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
網絡輔導	22	11.22	64	21.19	59	21.22	145	18.69
電話輔導	127	<b>64.80</b>	108	35.76	68	24.46	303	39.05
兩者相若	47	23.98	174	<b>43.05</b>	151	<b>54.32</b>	328	42.27
總計	196	100.00	302	100.00	278	100.00	776	100.00

卡方值=82.177; 自由度=4; 雙尾顯著度=0.000

## 第九章：總結與建議

### 總結

1. 只有兩成表示從來沒有或只有少許困擾經驗，另外近四成表示遇到困擾的經驗頗多至極之多；
2. 遇到困擾的經驗較多的，比例較高是男性、年齡較輕、家庭主婦、學生與待業/無業人士、收入最低組別人士；
3. 遇到困擾經驗後，調查數據顯示大多數受訪者先行自己解決；
4. 向別人求助的話，求助對象首兩項選擇是朋友和家人，社會服務機構排行第三；
5. 當遇到困擾時，長者比年青受訪者較不願意向社會服務機構求助；
6. 五至六成受訪者接觸服務的方式主要都是參加機構舉辦的義工活動與文康活動，與專業服務沒有多大關係；
7. 約五分之一受訪者宣稱曾接受過專業輔導服務，但不到 2%受訪者能夠提供具體答案；
8. 三分之二受訪者曾透過網絡接收各類服務資訊，其次是服務機構推介；
9. 男性比女性較慣於在網絡接收服務資訊，女性較男性慣於在親友群中接收資訊；
10. 年青受訪者比中年和長者較為慣於在網絡接收服務資訊，長者們的慣性途徑是機構推介、電視廣告和親友介紹；
11. 教育程度有大學或以上的受訪者，高達九成以網絡為接收服務資訊重要途徑；
12. 半數受訪者表示自己曾經聽過生命熱線，居於氹仔的受訪者的比例尤其高；
13. 青年及中年受訪者明確地比長者較多聽過生命熱線，教育程度較高的亦較多；
14. 七成受訪者過去一年完全沒有接觸過生命熱線的宣傳訊息，即使曾聽過生命熱線的，亦有半數沒有接觸；
15. 受訪者接觸生命熱線的宣傳訊息，網絡仍是最主要的途徑；
16. 受訪者基本上同意生命熱線具有「防治自殺」、「疏導情緒」、「提供服務資訊」和「提供解決方法」四項功能；
17. 受訪者也偏向頗認同生命熱線能夠「關懷對方製造思考空間」和「陪伴對方面對問題」；
18. 社區功能方面，受訪者略為認同熱線能「填補服務空檔時段」、「提升市民關注情緒」及「宣揚珍惜生命訊息」等功能；
19. 過半作答的受訪者對生命熱線服務內容的認識相當準確，當中以年青、在職及學生、大學或以上教育程度及收入偏高人士尤為明顯；
20. 只有百分之三曾經使用熱線電話輔導，使用率不高；

21. 使用過熱線的受訪者，較高比例是女性、居於澳門半島、介乎 40 歲至 60 歲的中青年、中等教育程度和收入極低或無固定入息人士；
22. 「情緒低落」、「心理問題困擾」和「尋求專業人士意見」是最主要的三項因素，驅使受訪者使用熱線電話輔導服務；
23. 有實際使用熱線經驗的受訪者對熱線的功能評價大致正面，但與全體受訪者比較，評分平均下降 0.2 至 0.3 分，觀感上多了一點保留；
24. 大多數受訪者不選擇打電話給生命熱線的最主要因素是覺得可以自行解決、不想向人求助，其次是因為有其他傾訴渠道，再者覺得自殺問題才需要打熱線；
25. 面談輔導與電話輔導比較，較多受訪者傾向使用面談輔導；
26. 使用傾向性方面，男性受訪者比女性受訪者更接納面談輔導，女性受訪者對兩種輔導模式的使用傾向性大致相若；
27. 超過六成少年組及青年組受訪者選擇面談的模式；
28. 學歷愈高的受訪者反而愈接納面談輔導，可能是他們對在電話中進行輔導的專業性有所保留；
29. 受訪者大致上頗認同電話輔導優勢，尤其是廿四小時的開放時間，另外是讓求助者較為放心；
30. 受訪者對面談輔導優勢的評分平均高於電話輔導，反映面談的優勢在於社工更能建立實質的輔導關係，以致能夠收到更大的輔導成效；
31. 網絡輔導與較傳統的電話輔導比較，受訪市民明顯地仍然傾向使用電話輔導；
32. 較接納新興在網絡上進行的輔導模式，較高比例是男性、少年和青年、高教育程度的受訪者。

## 討論與建議

這項調查的進行，源於熱線同仁對於近年間新求助人數未有顯著上升，服務使用率變化不大，或多或少憂慮服務未能令人滿意。從這樣本調查的結果推論，本澳市民使用服務的百分比很低，但普遍而言受訪者對於熱線服務的觀感是挺正面的，而且他們的認知亦頗準確。所以，服務使用率偏低與熱線的服務質素沒有太大關係。

任何助人單位或者服務機構要想幫助處於困境中的人，必須從求助者/受助者的角度出發，思考與體會他們的思維與限制。探討本澳市民的求助行為形態，就是他們遇到困擾先行自己解決。解決不了，才勉為其難考慮先向身邊最親的人求救，不會貿然向陌生人士請求。這種華人行事習慣必須放置在社會文化層面來理解，其實歷來已經有不少學者指出中國人的一些相關的文化觀念(費孝通, 1993; 金耀基, 1993; 翟學偉, 2004)，包括：

- 宿命文化：生命遭遇不由個人控制的，遇到困擾傾向認命或者逆來順受；
- 面子文化：避免丟自己和家人臉的，向家庭以外的人求助可能很沒面子；
- 人情交換文化：避免虧欠別的人情，欠了的話最終要回報；
- 差序格局文化：親疏有序，遇到困擾要求助，亦按關係的差序去安排。

澳門人口的主要構成部分是內地遷居到來不久的移民，上述這種華人文化觀念必然較為深刻，短期內不會容易改變，任何服務機構只適宜面對現實，不宜對「服務量」抱著過高的期望。

未來的服務推廣，有以下幾點務實的建議：

1. 透過曾經接受過熱線服務的使用者，鼓勵他們向家人朋友推介，尤其是長者以及女性，容易將服務資訊向她/他們的同齡群和同性群傳遞開去；
2. 在社區推介熱線服務時，特別注意一些重點：
  - 2.1. 回應一般市民對熱線的刻板印象（熱線只處理自殺問題），加強推廣熱線服務的多元性；
  - 2.2. 強調電話輔導的各種先天優勢，吸引有需要人士令其留下印象，例如高私隱度、低成本等；
  - 2.3. 建立更清楚的專業輔導形象，熱線在那些方面可以給予來電者較具體的協助，吸引市民考慮使用服務，尤其是學歷較高的潛在服務使用者；
  - 2.4. 與相關政府部門、學校及其他服務機構攜手推廣一套求助的「正面文化」，宣揚求助是有意義、有承擔的，而並不是丟臉的事。
3. 網絡已成為大眾生活一個重要部分，不單要更善用網絡造就上述各種資訊的傳播和文化建構，還要更好地運用網絡來主動推展輔導服務，例如建立網絡外展服務，對象可以是特別針對那些較高學歷但缺少社交能力、有情緒困擾但無人傾訴的青年或中壯年人士，透過他們熟悉的渠道，主動進入他們的舒適區。

## 參考資料

- King, R. et al. (2011). Telephone Counselling for Adolescent Suicide Prevention: Changes in Suicidality and Mental State from Beginning to End of a Counselling Session. <https://doi.org/10.1521/suli.33.4.400.25235>.
- Reese, R. Conoley, C. W., & Brossart, D. F. (2002). Effectiveness of Telephone Counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 49(2), 233–242. doi: 10.1037/0022-0167.49.2.233.
- Simon, Gregory. E. et al, (2004). Telephone Psychotherapy and Telephone Care Management for Primary Care Patients Starting Antidepressant Treatment, *Journal of American Medical Association*, 292(8):935-942. doi: 10.1001/jama.292.8.935.
- Watzke, Birgit. et al. (2017). Effectiveness and cost-effectiveness of telephone-based cognitive-behavioural therapy in primary care: study protocol of TIDe – telephone intervention for depression. *BMC Psychiatry*, 17, 263. doi:10.1186/s12888-017-1429-5.
- 金耀基 · ( 1993 ) · 〈 人際關係中的人情之分析 〉。《 中國社會與文化 》香港：牛津大學出版社 17-40 頁。
- 郭瓊灑、李素芬 · ( 2009 ) · 〈 社區心理輔導機構當事人輔導助益性之研究 〉。《 教育心理學 》第 41 卷 · 諮商實務與訓練專刊 · 249-270 頁。
- 香港大學網頁 [https://www.hku.hk/press/c\\_news\\_detail\\_15513.html](https://www.hku.hk/press/c_news_detail_15513.html).
- 陳鷹強 · ( 1993 ) · 《 應用抽樣調查 》。香港：商務。
- 張德聰、潘瑞香、張景然 · ( 2006 ) · 〈 單次與多次電話諮商戒菸成效之比較：以戒菸專線服務中心為例 〉。《 中華心理衛生學刊 》2006 年 · 第 19 卷 · 第 3 期 · 213-230 頁。
- 費孝通 · ( 1993 ) · 〈 差序格局 〉。《 鄉土中國與鄉土重建 》台北：風雲 · 22-29 頁。
- 翟學偉 · ( 2004 ) · 〈 人情、面子與權力的再生產——情理社會中的社會交換方式 〉。《 社會學研究 》2004 年 · 第 5 期 · 48-57 頁。

## 澳門電話熱線服務發展狀況調查

我們現正進行一項有關澳門電話熱線服務發展的社會調查研究，旨在了解本澳市民對於電話熱線服務的觀感與使用的狀況。問卷以不記名形式進行，所有搜集的資料只作內部分析之用，並且謹守保密的原則，敬請安心作答。

<b>第一部分：社會服務使用經驗</b>			編碼欄 請勿填寫
Q01	你人生中曾遇到困擾 ○5. 極之多 ○4. 頗多 ○3. 間中 ○2. 少許 ○1. 從來沒有(跳至 Q03)	<input type="checkbox"/>	
Q02	當你遇到困擾的時候，一般來說你會向甚麼人求助？		
	2.1 自己克服	○1. 不會    ○2. 一半半    ○3. 會	<input type="checkbox"/>
	2.2 家人	○1. 不會    ○2. 一半半    ○3. 會	<input type="checkbox"/>
	2.3 親戚	○1. 不會    ○2. 一半半    ○3. 會	<input type="checkbox"/>
	2.4 朋友	○1. 不會    ○2. 一半半    ○3. 會	<input type="checkbox"/>
	2.5 同事	○1. 不會    ○2. 一半半    ○3. 會	<input type="checkbox"/>
	2.6 社會服務機構	○1. 不會    ○2. 一半半    ○3. 會	<input type="checkbox"/>
	2.7 教會	○1. 不會    ○2. 一半半    ○3. 會	<input type="checkbox"/>
	2.8 鄰居	○1. 不會    ○2. 一半半    ○3. 會	<input type="checkbox"/>
	2.9 政府部門	○1. 不會    ○2. 一半半    ○3. 會	<input type="checkbox"/>
	2.10 其他：_____	○1. 不會    ○2. 一半半    ○3. 會	<input type="checkbox"/>
Q03	過去一年內，你有沒有使用過以下輔導服務？		
	3.1 接受過社會服務機構(例如街總、婦聯等)的專業人士(例如社工)的輔導服務	○0.沒有    ○ 有 —>約_____節	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	3.2 使用過衛生中心的心理保健門診服務	○0.沒有    ○ 有 —>約_____節	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	3.3 接受過社工局社工的輔導服務	○0.沒有    ○ 有 —>約_____節	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>



Q04	你最常使用什麼途徑接收社會服務資訊？		
	4.1 網絡	○1. 不是    ○2. 是	<input type="checkbox"/>
	4.2 海報/橫額	○1. 不是    ○2. 是	<input type="checkbox"/>
	4.3 電視廣告	○1. 不是    ○2. 是	<input type="checkbox"/>
	4.4 宣傳單張或宣傳品	○1. 不是    ○2. 是	<input type="checkbox"/>
	4.5 服務機構推介	○1. 不是    ○2. 是	<input type="checkbox"/>
	4.6 親友介紹	○1. 不是    ○2. 是	<input type="checkbox"/>
	4.7 報紙廣告	○1. 不是    ○2. 是	<input type="checkbox"/>
	4.8 其他_____		<input type="checkbox"/>

## 第二部分：生命熱線認知與使用

Q05	您曾聽過生命熱線嗎？ ○ 1. 完全未聽過(跳至 Q22)    ○ 2. 聽過		<input type="checkbox"/>
Q06	你知不知道生命熱線已成立多少年？ ○ 1. 不知道    ○ 2. 知道		<input type="checkbox"/>
Q07	近一年內，你有沒有接觸過生命熱線的宣傳訊息？ ○ 1. 從未(跳至 Q09)    ○ 2. 有		<input type="checkbox"/>
Q08	你曾經從以下哪些途徑見過生命熱線的宣傳訊息？		
	8.1 網絡	○ 1. 從未    ○ 2. 有	<input type="checkbox"/>
	8.2 海報	○ 1. 從未    ○ 2. 有	<input type="checkbox"/>
	8.3 橫額	○ 1. 從未    ○ 2. 有	<input type="checkbox"/>
	8.4 宣傳單張或宣傳品	○ 1. 從未    ○ 2. 有	<input type="checkbox"/>
	8.5 其他服務機構推介	○ 1. 從未    ○ 2. 有	<input type="checkbox"/>
	8.6 其他_____		<input type="checkbox"/>
Q09	你曾使用過生命熱線的 <u>電話輔導</u> 嗎？ ○ 1. 沒有用過(跳至 Q13)    ○ 2. 用過(接 Q10, 不用填 Q13)		<input type="checkbox"/>
Q10	您曾使用過生命熱線約多少次？    _____次		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Q11	有什麼因素驅使你使用生命熱線？(可多選)		
	11.1 情緒低落	○1. 不是    ○2. 是	<input type="checkbox"/>

	11.2 沒有朋友傾訴	○1. 不是	○2. 是		<input type="checkbox"/>		
	11.3 有心理問題困擾	○1. 不是	○2. 是		<input type="checkbox"/>		
	11.4 尋找專業人士的意見	○1. 不是	○2. 是		<input type="checkbox"/>		
	11.5 純粹想找人交談 令自己心情得到改善	○1. 不是	○2. 是		<input type="checkbox"/>		
	11.6 想尋找合適的社會服務處資源	○1. 不是	○2. 是		<input type="checkbox"/>		
	11.7 無聊	○1. 不是	○2. 是		<input type="checkbox"/>		
	11.8 其他_____				<input type="checkbox"/>		
Q12	在你的使用經驗中，你認為生命熱線能夠做到：	完全不 同意	幾不 同意	一般	幾 同意	完全 同意	
	12.1 抒緩求助者的情緒	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>
	12.2 給予求助者機會把困擾進一步思考 組織	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>
	12.3 向求助者提供不同角度面對問題	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>
	12.4 幫助求助者解決到部分問題	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>
Q13	有什麼因素令你不曾選擇打電話給生命熱線？ (若 Q9 填寫「用過」則跳過此題)						
	13.1 和陌生人說話感覺緊張	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>
	13.2 擔心個人資料洩漏	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>
	13.3 擔心被人標籤	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>
	13.4 覺得是自殺問題相關才需要打電話	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>
	13.5 有其他傾訴渠道	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>
	13.6 覺得問題可以自行解決	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>
	13.7 覺得電話輔導成效不大	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>
Q14	你認為生命熱線的功能包括以下哪些？						
	○14.1 疏導情緒	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>
	○14.2 自殺防治	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>
	○14.3 為問題提供解決方法	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>

	○14.4 提供適合的社會服務資訊	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>
	○14.5 聊天解悶	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>
Q15	你認為生命熱線有以下那些服務內容						
	○15.1 電話輔導	○0.沒有		○1.有			<input type="checkbox"/>
	○15.2 網絡輔導	○0.沒有		○1.有			<input type="checkbox"/>
	○15.3 面談	○0.沒有		○1.有			<input type="checkbox"/>
	○15.4 經濟援助	○0.沒有		○1.有			<input type="checkbox"/>
	○15.5 食物援助	○0.沒有		○1.有			<input type="checkbox"/>
	○15.6 生命教育	○0.沒有		○1.有			<input type="checkbox"/>
	○15.7 社屋申請	○0.沒有		○1.有			<input type="checkbox"/>
	○15.8 政府投訴	○0.沒有		○1.有			<input type="checkbox"/>
	○15.9 家訪	○0.沒有		○1.有			<input type="checkbox"/>
	○15.10 資訊查詢	○0.沒有		○1.有			<input type="checkbox"/>
	○15.11 義工服務	○0.沒有		○1.有			<input type="checkbox"/>
	○15.12 托兒服務	○0.沒有		○1.有			<input type="checkbox"/>
Q16	你對以下有關生命熱線的陳述認同嗎？	完全 不認 同	頗不 認同	中立	頗認 同	完全 認同	
	16.1 有人願意傾聽，已經令自己情緒得到改善	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>
	16.2 熱線的工作員願意陪伴自己面對問題	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>
	16.3 透過電話輔導，令自己重新審視所面對的問題	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>
	16.4 電話輔導對解決自己的問題沒有幫助	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>
	16.5 使用電話輔導已足夠，可減少向其他社會服務求助	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>
	16.6 生命熱線是叫人不要死，但人們並不覺得有效	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>

	16.7 若人一心尋死，生命熱線無法解決其問題，但可以關懷陪伴來電者，讓他/她有更好的空間去面對困境	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>
	16.8 生命熱線有時能制止自殺，減少自殺個案	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>
Q17	就你的個人意見，我較傾向使用 ○1.電話輔導(接下一題 Q18，不用填 Q19)      ○2.面談輔導(跳至 Q19)						<input type="checkbox"/>
Q18	我認為 <u>電話輔導</u> 有以下那些優勢						
	18.1 對方不認識我，讓我較放心表達	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>
	18.2 廿四小時開放，能配合我的時間	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>
	18.3 不用擔心被他人知道	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>
	18.4 若覺得對方不合意、話題不想回應可以掛線	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>
	18.5 面談輔導的機構離我家太遠	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>
Q19	我認為 <u>面談輔導</u> 有以下那些優勢(若 Q17 選擇「電話輔導」則跳過此題)						
	19.1 面對面說話感覺更舒適及有安全感	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>
	19.2 提供更多元化的輔導服務	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>
	19.3 找相熟的社工更方便	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>
	19.4 相熟的社工更了解我	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>
	19.5 社工更能察覺我的需要及主動接觸我	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>
	19.6 輔導的效用更大	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>
Q20	你認為生命熱線在社區中能夠發揮以下功能嗎？ 1.完全不能夠; 3.一半半; 5.完全能夠						
	20.1 宣揚珍惜生命的訊息	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>
	20.2 熱線廿四小時能填補非 24 小時開放的社會服務中心	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>
	20.3 市民可以由熱線得知有甚麼社會服務能協助解決問題	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>
	20.4 提升市民繼續尋求其他社會服務協助的意願	○1	○2	○3	○4	○5	<input type="checkbox"/>

	20.5 提升市民對情緒問題的關注	○1 ○2 ○3 ○4 ○5	<input type="checkbox"/>
Q21	你曾聽說過生命熱線的 <u>網絡輔導</u> 嗎？ ○1. 沒有聽說過 ○2. 聽說過，但沒有用過 ○3.用過		<input type="checkbox"/>
Q22	如果將來有需要，你傾向選擇電話輔導，還是網絡輔導（微信/Whatsapp等）？ ○1. 網絡輔導 ○2. 電話輔導 ○3. 兩者相若		<input type="checkbox"/>
Q23	過去一年內，你有沒有使用過以下社會服務？		
	23.1 因為身邊的親朋好友有需要，諮詢過有 哪些求助渠道、資源可以提供協助	○1.沒有 ○2.有	<input type="checkbox"/>
	23.2 參加過民間機構舉辦的各類義工活動(例 如探訪、賣旗)	○1.沒有 ○2.有	<input type="checkbox"/>
	23.3 參加過民間機構舉辦的各類文康活動(例 如交流團、聯誼活動、興趣班)	○1.沒有 ○2.有	<input type="checkbox"/>
	23.4 因評估需要與社工有接觸(例如經濟援 助、殘疾津貼、社屋、經屋、明糧坊等申請)	○1.沒有 ○2.有	<input type="checkbox"/>
	23.5 非自願接觸(例如學校社工主動約見、意 外住院時接觸到醫務社工)	○1.沒有 ○2.有	<input type="checkbox"/>

### 第三部分：個人背景資料

Q24	性別： ○1.男 ○2.女 ○3.其他_____	<input type="checkbox"/>
Q25	您的年齡： ○1. 12 歲或以下 ○2. 13~15 歲 ○3. 16~18 歲 ○4. 19~21 歲 ○5. 22~24 歲 ○6. 25~27 歲 ○7. 28~30 歲 ○8. 31~33 歲 ○9. 34~36 歲 ○10. 37~39 歲 ○11. 40~42 歲 ○12. 43~45 歲 ○13. 46~48 歲 ○14. 49~51 歲 ○15. 52~54 歲 ○16. 55~57 歲 ○17. 58~60 歲 ○18. 61~63 歲 ○19. 64~66 歲 ○20. 67~69 歲 ○21. 70 歲以上	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Q26	教育程度： ○1. 小學或以下 ○2. 初中 ○3. 高中 ○4. 大學或 以上 ○5. 其他	<input type="checkbox"/>
Q27	有無全職工作： ○1. 無 →跳至 <b>Q29</b> ○2. 有→ <b>接下題</b>	<input type="checkbox"/>
Q28	從事行業：○1.教育 ○2.製造業 ○3.建築業 ○4.醫療 ○5.社會服務 ○6.科技通訊業 ○7.交通運輸業 ○8.酒店餐飲業 ○9.政府機構 ○10.博彩業 ○11.批發零售業 ○12.金融地產業 ○13.其他_____	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Q29	現時的狀況：○1.學生 ○2.待業 ○3.退休 ○4.家庭主婦/夫	<input type="checkbox"/>

	○5.其他_____	
Q30	婚姻狀況： ○1.未婚 ○2.已婚 ○3.同居 ○4.離婚 ○5.喪偶 ○6.其他_____	<input type="checkbox"/>
Q31	家庭狀況： ○1.獨居- -> Q33 ○2. 與家人同住- -> Q32	<input type="checkbox"/>
Q32	與誰同住：	
	32.1 配偶	○1.沒有 ○2.有 <input type="checkbox"/>
	32.2 父母/外父外母	○1.沒有 ○2.有 <input type="checkbox"/>
	32.3 兒女	○1.沒有 ○2.有 <input type="checkbox"/>
	32.4 祖父母/外祖父母	○1.沒有 ○2.有 <input type="checkbox"/>
	32.5 兄弟姊妹	○1.沒有 ○2.有 <input type="checkbox"/>
	32.6 其他_____	<input type="checkbox"/>
Q33	平均每月薪酬(澳門幣)： ○1. < 4,000 ○2. 4000-5999 ○3. 6000-7999 ○4. 8000-9999 ○5. 10000-11999 ○6. 12000-13999 ○7. 14000-15999 ○8. 16000-17999 ○9. 18000-19999 ○10. 20000-21999 ○11. 22000-23999 ○12. 24000-25999 ○13. 26000-27999 ○14. 28000-29999 ○15. 30000-31999 ○16. 32000-33999 ○17. 34000-35999 ○18. 36000-37999 ○19. 38000-39999 ○20. 40000 或以上	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Q34	居住地區： ○1.青洲區 ○2.台山區 ○3.馬場區 ○4.祐漢區 ○5.黑沙環區 ○6.筷子基區 ○7. 林茂塘區 ○8. 望廈/水塘 ○9.高士德/雅廉訪區 ○10.新橋區 ○11.荷蘭園區 ○12.沙梨頭/大三巴區 ○13.新口岸區 ○14.外港/新填海區 ○15.東望洋區 ○16. 新馬路/中區 ○17.下環區 ○18.南灣/西灣/主教山 ○19.海洋及小潭山區 ○20.氹仔中心區 ○21.大學及北安灣區 ○22.北安及大潭山區 ○23.氹仔舊城/馬場 ○24.澳門大學新校區 ○25.路環市區 ○26.石排灣 ○27.九澳村 ○28.黑沙村	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>我們將在調查研究結束後，隨機抽選 <u>20 位</u> 參加者獲取 <u>100 元</u> 超市現金券，          留下聯絡資料的調查參加者才會參與抽獎，  <u>若你願意參加抽獎</u>，請留下你的聯絡資料作日後聯絡之用。</p> <p>貴姓？_____ 聯絡電話？_____</p>		

## 鳴謝

以下人士曾協助本研究的進行，特此致謝：

主研究員：關志輝 博士

研究成員：袁志海 先生

林玉珠 女士

吳麗英 女士

劉海強 先生

梁傑聲 先生

潘漢彬 先生

宋丹琪 女士

周浩軒 先生

參與本研究訪談的服務使用者及工作人員



輔導熱線：2852 5222

2852 5777(外語)

Facebook 專頁：澳門明愛-生命熱線

WeChat ID：newlifenet2017

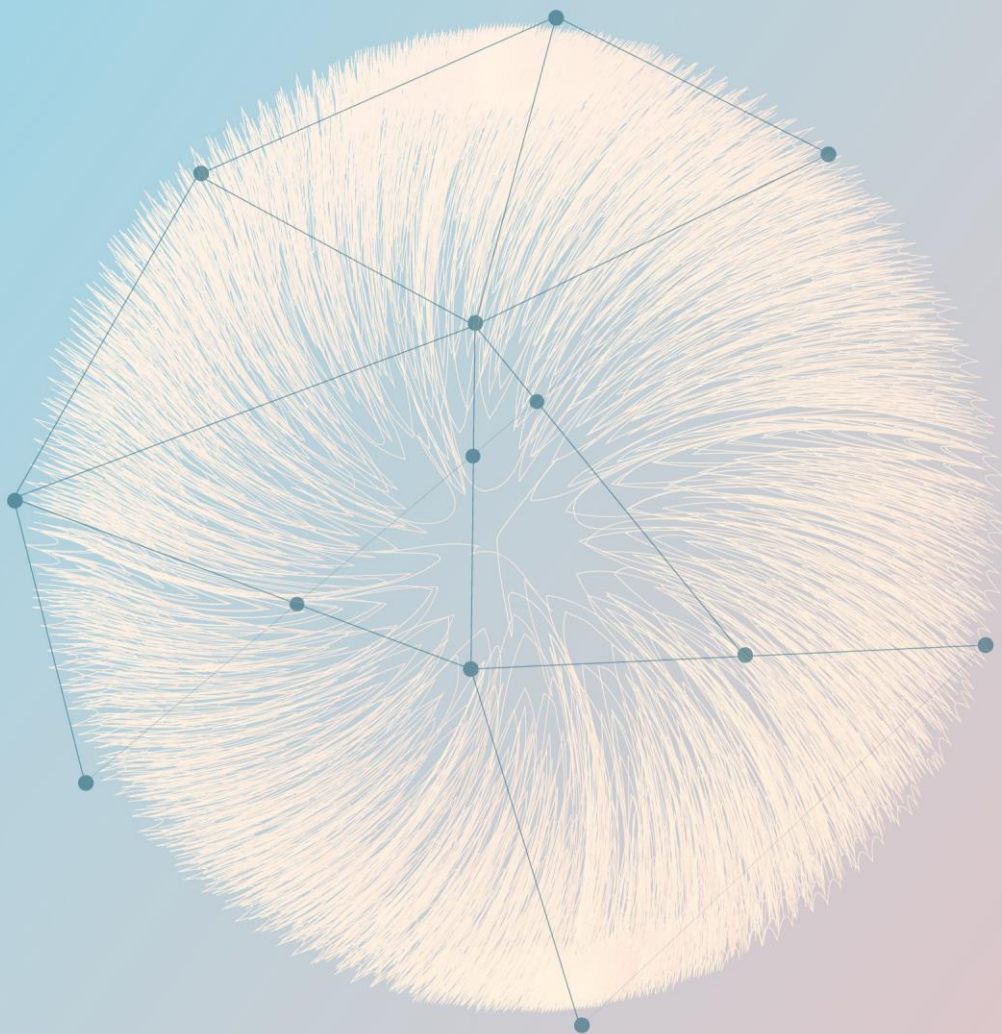
WhatsApp：68840800

電話：2893 9836

傳真：2848 4067

電郵：lifehope1984@gmail.com





# 澳門明愛熱線服務質素評鑑調查

出版：澳門明愛

出版日期：二零二零年十二月

本研究報告版權為澳門明愛所有