

爲鑰匙兒童提供電話支持

林筠佩譯

一、前言：

很多小孩在放學後都是一個人在家，兒童專線 (KIDLINE) 是一個提供社區鑰匙兒童訊息、支持和指導的溫暖專線，此研究分析打兒童專線的孩子年齡和性別的差異，且探討此服務的影響。

估計鑰匙兒約有六百萬到一千萬名 (Galambos and Garbarino 1983; Scherer 1982; Serotter 1984)，造成鑰匙兒愈來愈多的原因是，婦女當孩子入學後投入勞力市場的人數增多，以及單親家庭的意外增加。很多研究郊區情形的報告指出，在五、十四歲的孩子之間，次於父母照顧的普通安排就是兄弟姊妹之間互相照顧或單獨在家，比率約一五、三〇%。鑰匙兒的現象對許多專家來說，是一個社會問題，雖然較大年齡的孩子可以因此而學習獨立、負責，但也增加了許多意外事件，父母常會禁止孩子的行為來減低意外及危險，這樣雖是保護孩子，但也限制了他們的社會化機會及實際互動。Long 和 Long (1981, 1983) 將鑰匙兒和由父母照顧的孩子做比較，發現鑰匙兒是孤獨、

害怕和厭煩他們的情境。

二、社區中的兒童福利服務

理想的社區是提供有效及足夠的兒童福利服務，例如：延長上課天數；公立機構和財團法人的方案；family home 提供督導，但部份社區只提供部份選擇，且有經費之限制，然而因為有需要，所以有些社區發起溫暖專線 (Warmline) 給孩子。

三、兒童電話專線

(Kidline) ..

此方案自一九八四年十一月開始，爲單獨在家的孩子提供需要之資料、支持和協助。例如 TACC (Tucson Association for Child Care) 在週一至週五的下午二點至九點，週六的下午一點至六點提供服務，由受過訓練之專業人員給予督導的志工提供諮詢。

兒童電話專線的目標是：

1. 使真正或潛在的被虐待兒童或獨立、偏差的孩子能够儘可能健康正常的成長。

2. 提供六、十七歲的孩子，當父母不在家或有緊急情況時，可以尋求協助。

3. 當下列適當時機時，提供傾聽的服務：

● 教導孩子居家安全和使用九一一。

● 使用支持傾聽技巧。

● 指導家課的問題。

● 轉介其他社區資源。

4. 收集資料，修正服務的行動：

兒童專線被學校及行政人員視爲是有價值的資源，並透過各種方式加以推廣宣傳。通常一個月平均有一、五〇〇人次打這專線，志願工作者會收集案主的基本資料，並用電腦輸入。例如，有一個小女孩放學後到朋友家玩，到了晚上六點，小女孩很害怕，因為她找不到媽媽，媽媽又不知道她去那裏，透過這個專線可以提供服務，避免未來再發生這個問題，也有很多小孩打電話尋求支持和了解，總之，兒童專線查詢的問題類別非常多。

四、相關文獻：

七~十一歲是皮亞傑 (Piaget) 階段理論中的具體操作期 (Concrete Operation stage) · 十二~十六歲是正式操作期 (Formal operation stage) · 這兩個階段有三個最大不同之處，第一、青少年 (Formal operation stage) 正快速發展邏輯假設的能力，如果給他一個複雜的問題，他會分析、推理、有抽象思考的能力，而兒童 (Middle-aged) 就限於心智的發展，只能處理具體的事情。第二、青少年會使用歸納法去發現特殊問題的一般原則；第三、青少年能有較高層次及複雜的思考和意見，也就是能考慮到想法的結果是如何。

Goethals & Kloss (1970) 指出兩個重要的觀點：
1. 青少年正發展學習處理焦慮的能力；2. 嘗試與異性接觸。青少年的情感變得複雜，他們會花很多時間去了解他們的情感，從兒童到青少年，這個時期的轉變很大，所以需要更多的協助，父母的照顧對自我的肯定、人際關係和焦慮壓力都是很重要的。性別角色的社會化差異也影響男孩、女孩打電話求助的次數，Lynn (1962, 1966) 假設女孩和母親的關係對她往後的適應，特別是與其他的人際關係有很大的幫助。Lynn 特別指出女性較能在衝突情況中接納別人，也發現女孩在曖昧不明的情況下依賴別人的判斷和指示。相反的，Lynn 指出男孩較少的關係取向，而是許多問題解決的技巧，在認知層面上，要得到一個適當的性別角色定義是件困難之事，這個問題可以提供男孩訓練，練習很多問題解決和分析的技巧。雖然有很多文獻支持 Lynn 的預測，但 Hoffman 卻指出：(1) 小女孩很

少被鼓勵要獨立；(2) 很多父母較保護女孩；(3) 較少的社會壓力要求與母親分開；(4) 在女孩的周圍環境裏，少有獨立的情況以及這類的親子衝突。所以，女孩沒有機會去發展解決問題、應付環境的技巧，而不是她沒有這個能力，因此她會依賴大人。

五、假設：

1. 大部份的電話是女生打的。
2. 有關衝突的電話是女多於男的。
3. 需要支持的電話是女多於男。
4. 大部份閒談的電話是七~十一歲的孩子多於十二~十六歲的青少年。
5. 大部份需要輔導的電話是兒童 (七~十一歲) 多於青少年 (十二~十六歲)。
6. 有關安全問題的電話是兒童多於青少年。
7. 恐懼或焦慮的電話是兒童多於青少年。
8. 諮商支持的電話是青少年多於兒童。

六、研究方法：

兒童電話專線 (KIDLINE) 主要是由電腦來提供資料，以一九八六年的一月到三月的資料為主，目前機構所發展的電話種類已經稍加修正，目的是對研究採更審慎的態度：

1. 閒聊的 (Conversational) — 如說個故事給我聽：等。
2. 支持 (Support) — 沮喪、自殺、逃跑：等。

3. 輔導 (Guidance) — 家庭作業、家教。
4. 諮商 (Counsel) — 人際關係：等。
5. 衝突 (Conflict) — 手足、親子、人際之間。
6. 安全 (Safety) — 生病、意外事件。
7. 恐懼 (Fear/Worry) — 不愛上學、吵鬧、父母晚歸、特殊情境：等。
8. 轉介 (Referral) — 政策上、消防火災、監獄管理、醫務人員、兒童保護服務：等。
9. 騷擾 (Nuisance) — 惡作劇：等。

本研究的對象七~十六歲，原因是在(1)這年齡距離中有兩個獨立的階段 (七~十一，十二~十六)；(2)他們正逐漸學會自我中心，同時生理和社會現實使得他們去反應、改變及主張，且七歲的孩子有能力維持一個真實的對話，可以抓住別人的意見，同時有語文表達的能力；(3)在年齡組的定義中，本研究包含了兩個組，各涵蓋五歲的距離。採 X^2 分析年齡和性別的顯著性差異。

七、研究結果：

在二四九五個兒童專線電話個案中，六八%是女孩，三二%是男孩；有八一%是七~十一歲的孩子，而十二~十六歲的青少年只佔一九%。主要的電話類型是閒聊 (一九四次)，其次是輔導性的 (二七一次)，雖然統計的顯著性不能測出個人的電話類型，但是資料顯示支持研究假設。在七~十

X² 分析：性別與年齡

性別		閒聊	支持	輔導	諮商	衝突	安全	恐懼	轉介	總數	
男	總數	630	2	74	14	32	7	24	0	783	
	百分比	33%	28%	27%	34%	23%	14%	39%	0%		
	7 ~ 11	548	1	60	3	22	7	20	0	661	
	百分比	29%	14%	22%	7%	16%	15%	32%	0%		
生	12 ~ 16	82	1	14	11	10	0	4	0	122	
	百分比	4%	14%	5%	27%	7%	0%	7%	0%		
女	總數	1284	5	197	27	106	39	38	6	1712	
	百分比	67%	71%	73%	66%	77%	85%	62%	100%		
	7 ~ 11	1053	3	170	11	50	20	31	2	1340	
	百分比	55%	43%	63%	27%	36%	43%	50%	33%		
生	12 ~ 16	231	2	27	16	56	19	7	4	362	
	百分比	12%	28%	10%	39%	41%	43%	11%	67%		
總數		1914	7	271	41	138	48	61	6	2495	
		X ² _{1, 8, x} = 17.7	df = 7	P < .02			X ² _{1, 8, o} = 150.5	P < .001			

一歲的羣體中，性別和電話類型並沒有顯著性的相關，然而在十一~十六歲這羣體中卻有相關(X² = 16.45, df = 7, P < .05)，令人驚訝的是，青少年(男)會有較多的支持、輔導、諮商和恐懼的電話

，而青少年的電話類型則多偏向於衝突、安全和轉介的。

另外，在年齡和電話類型上有顯著相關(X² = 150.5, df = 7, P < .001)，兒童常是閒聊性的電話

，青少年則是較多輔導性的電話，很意外的是，青少年尋求安全的電話比衝突電話來得多，而青少年和兒童的恐懼電話有相同的百分比。

八、結論：

兒童專線和其他類似的電話服務以提供鑰匙兒互動、支持和問題解決建議的機會為目標，而閒聊的電話顯示了孩子需要與成人互動接觸，這些電話專線正提供一個安全及支持的資源，按照 Maslow 的五大需求來看，兒童專線提供了生存和安全的需外，也提供了愛和歸屬及尊重。

會尋求兒童專線的小孩是女生多於男生，如此不一致的數量所引出的建議是：性別角色的社會化與不同，可能會造成反功能，也就是男孩鑰匙兒可能不會有效的運用資源去面對孤單及恐懼。正如我們所假設的一樣，女孩和男孩的電話類型是不同的(從表上可看出)，而兒童和青少年的電話類型也是不同的。

總而言之，兒童專線確實能提供鑰匙兒支持、諮商的功能，特別從個案量和電話數來看，這個專線應該保持下去。展望未來，這將是孩童課後的一種補充性與康樂性的方案，而不是只有安置課後的學童而已。

〔本文作者為東海大學社工研究所學生〕
 本文譯自 Ann Weaver Nichols Rebecca Schilit Child Welfare No. 67 1988 p. 49-56