

臺北市家庭教育中心 412-8185 諮詢專
線諮詢議題性別差異之探討

臺北市家庭教育中心

109 年 12 月

摘要

為因應伴隨社會發展而來的家庭教育問題，教育部設立了「4128185 全國家庭教育諮詢專線」，為民眾提供有關家庭經營、親子關係、資源管理等議題的諮詢服務，期望能增進民眾的家庭營造觀念，並建構圓滿友善的家庭氛圍。

然而近年來的數據顯示，每年進線數量、以及各類議題的諮詢數量的男女比例都有不小的差異，顯示出男性與女性在各類議題的需求程度上有明顯的不同。為提供民眾最佳服務品質，希望能了解男女性在各類議題上的關注程度，以便針對不同性別，給予最適切的協助。

本研究採用量化分析，比較過去三年內所蒐集的各議題年諮詢量、以及每年總諮詢量。數據來源為全國家庭教育個案管理平台的服務統計報表。透過描述統計的方式，取得各項數據的男女比例差異，以此作為推論的基礎。

根據統計分析的結果，可知男女性在各項議題的諮詢量上確有明顯差異，但每年總諮詢量的差異卻逐年縮小。另外，本研究額外比較了線上諮詢量與實體課程參與量的差別，發現男性的實體課程參與率明顯低於線上諮詢率，亦是一個值得關注的地方。

針對分析的結果，本研究也提出多項研究限制及改進建議，期望能以此為基礎，建立更具專業的志工諮詢制度，並開設符合各性別期望的實體課程，以達到促進家庭和樂發展的目標。

目次

壹、 前言	6
貳、 研究目的	6
參、 研究方法	7
肆、 全國家庭教育諮詢專線個案問題分類簡介	7
伍、 近三年民眾諮詢議題統計情形	10
一、106 年諮詢議題統計情形	11
二、107 年諮詢議題統計情形	12
三、108 年諮詢議題統計情形	14
陸、 近三年民眾諮詢議題統計情形性別統計分析	15
一、男性諮詢議題分析	15
二、女性諮詢議題分析	16
三、男性與女性諮詢議題比較	17
柒、 各類諮詢議題分析	18
一、「自我調適」議題	19
二、「家庭資源與管理」議題	19
三、「親密關係」議題	19
捌、 專線資源與現場授課之參與差異	20
一、現況分析	20
二、可能原因	21
玖、 結論、研究限制與建議	22
一、結論	22
二、研究限制	22
三、研究建議	24

表目次

表 1 106 年諮詢議題統計總表	11
表 2 106 年諮詢議題性別統計表	11
表 3 107 年諮詢議題統計總表	12
表 4 107 年諮詢議題性別統計表	13
表 5 108 年諮詢議題統計總表	14
表 6 108 年諮詢議題性別統計表	14
表 7 男性各年諮詢議題占比表	15
表 8 女性各年諮詢議題占比表	16
表 9 男女性各年諮詢議題比較表	17
表 10 每年各類諮詢議題占比表	18
表 11 線上諮詢與實體課程性別差異統計表	20

圖目次

圖 1 「8185 單一碼」專線單次服務步驟.....	8
圖 2 106 年諮詢議題性別統計堆疊直條圖	11
圖 3 107 年諮詢議題性別統計堆疊直條圖	13
圖 4 108 年諮詢議題性別統計堆疊直條圖	14
圖 5 每年各類諮詢議題占比直條圖.....	18
圖 6 每年男女性諮詢量折線圖.....	20
圖 7 全國家庭教育個案管理平臺介面.....	23
圖 8 問題類別選擇介面.....	24

壹、前言

隨著社會發展演進，家庭問題層出不窮、日新月異，而家庭環境與人民生活息息相關，倘家庭問題無法得到有效解決，不僅不利於人民身心健康發展，更有甚者，可能對社會之安定造成不良影響。有鑑於此，教育部於民國 102 年設立了「4128185 全國家庭教育諮詢專線」，凡民眾有家庭、婚姻、親子關係等問題，皆可撥打此專線諮詢，並有受過專業培訓之志工老師接線，提供有此需求者尋求協助管道。

自該專線成立以來，臺北市家庭教育中心持續針對民眾家庭關係經營、親子溝通、情緒調適、家庭資源、生活適應等問題提供諮詢服務，近年來每年服務數量約有 800 人次。

但綜觀多年來各類議題的諮詢人數性別比例，發現女性在親子教養、婚姻關係、家人關係等議題的諮詢比例遠高於男性，其中「親職教養與親子關係」議題的諮詢性別比例約為 1：6，最為懸殊，其次則為「其他家人關係」，性別比約為 1：4。

全國家庭教育資源專線設立之本意便是希望能針對民眾的家庭問題給予協助，故期望透過本研究，深入了解不同性別在各項議題上的關注度差異，以及可望獲得的資訊與幫助，以做為改進服務的依據。

貳、研究目的

4128185 全國家庭教育諮詢專線設置由來已久，亦有眾多民眾透過該諮詢專

線請求協助，但本中心對於民眾諮詢內容所給予的研究與認知並不多，始終未系統性地統計與分析民眾對不同議題諮詢的重視程度，導致中心未能及時了解當前常見的家庭問題，所開設的志工培訓課程亦可能並不符合民眾的需求。

透過該研究，可以了解不同性別對於不同的家庭議題的看法、態度以及重視程度，並以此作為未來中心辦理家庭教育議題相關講座與課程的開課參考，志工接線時，亦可針對不同性別給予不同的回應，期望能夠更符合人民對於該諮詢專線所能提供的服務的期待。

參、研究方法

一、研究對象：本研究擬以過去 3 年(106 至 108 年)本中心諮詢專線之諮詢內容為研究對象。惟因本中心位於臺北市，政經環境、家庭背景與其他縣市皆有差異，常見家庭問題亦可能不同，故研究結果可能不適用於推論其他縣市之家庭。

二、資料蒐集與分析：採量化分析。利用統計工具，將各大類議題進行簡單統計再做比較。先透過數據分析的方式粗略了解不同議題的諮詢性別差異，再針對差異較大的議題，深入詢問接線志工常見的問題種類與男女諮詢上的相異處。最後對近三年的統計數據進行垂直比對，了解各項議題近年來的詢問趨勢。

肆、全國家庭教育諮詢專線簡介

一、服務及系統操作簡介

(一) 服務方式：412-8185 諮詢專線採取「分區服務」的分工方式，配合中華電信現有之電話線路落地電信箱之配置，進行縣市分區。當民眾撥打諮詢專線時，將會轉由告區主責縣市的家庭教育中心諮詢志工處理。

(二) 服務流程：

依據「8185 單一碼教育訓練講義」，民眾來電的處理流程可分為以下六步驟：

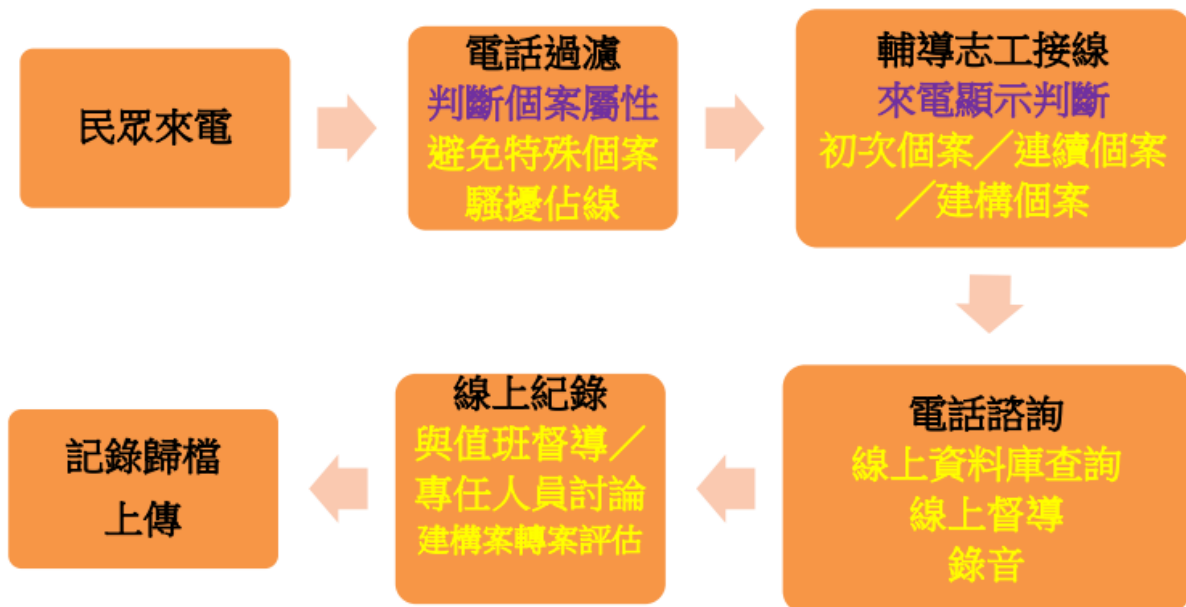


圖 1 「8185 單一碼」專線單次服務步驟

1. 民眾來電：有服務需求的民眾可撥打 412-8185 諮詢專線。
2. 電話過濾：依來電號碼進行電話過濾，辨識個案屬性，若為「特殊個案」，可依服務評估建議進行處理，以免佔據服務熱線。
3. 輔導志工接線：依來電號碼辨別「初次個案」、「連續個案」或

「建構個案」。

(1) 初次個案：直接由接線輔導志工處理。

(2) 連續個案：系統顯示過去來電紀錄，並由接線輔導志工處理。

(3) 建構個案：個案直接表示要找「XX 志工」，應先確認個案與該志工的關係，在告知該志工值班時間。

4. 進行電話諮詢：進行資料收集，了解個案的求助動機，並提供支持與諮詢。

5. 線上紀錄：結束服務後，需依序填寫「問題類別」、「問題成因」、「基本資料」、「處遇類別」，並選擇「輔導結果與建議」。

6. 紀錄上傳、歸檔：完成每個部份的紀錄登打後，方可將紀錄上傳，完成本次服務。

二、 個案問題分類簡介

為維護諮詢專線服務品質，並方便值班志工與督導討論以提升成效，在每一來電結束服務後，皆需於「全國家庭教育個案管理平台」填寫問題類別、問題成因、基本資料、處遇類別等資訊。其中「問題類別」共分 7 類，分別為「親職教養及親子關係」、「婚姻關係」、「親密關係」、「其他家人關係」、「家庭資源與管理」、「自我調適」、「其他」。各類別簡介如下：

- (一) 親職教養及親子關係：包含親子間之溝通、互動、感情維繫，親職責任、觀念、行為，與各式教養困擾等。
- (二) 婚姻關係：包含婚前\再婚準備、婚姻經營與維繫、溝通與協調、婚姻危機(外遇、分居、離家出走等)及婚姻暴力之處理、性關係調適等。
- (三) 親密關係：包含情感探索、抉擇、維繫、各項情感困擾(劈腿、單戀、情感不當轉移等)、分手與失戀、未婚懷孕等。
- (四) 其他家人關係：包含父母、手足、祖孫代間及姻親之溝通協調、家庭氣氛之調解、家庭暴力、亂倫、性侵害、性騷擾之處理等。
- (五) 家庭資源與管理：包含家庭財務規劃、生活時間分配、休閒娛樂安排、家務分工、家庭計畫、家人飲食、衛生習慣及健康管理等。
- (六) 自我調適：包含疾病與生/心理健康困擾、自我認同、行為調適問題、個人生涯規劃、人生觀、人際關係等。
- (七) 其他：包含資訊提供(家庭教育活動及服務、職訓及就業資源、法律諮詢、社福醫療資源)、個案轉介等。

伍、近三年民眾諮詢議題統計情形

為了解近年來民眾對於各類家庭議題的詢問度，本章節分別根據年份、性

別與各議題來電數量，分析各類議題的受關注程度，並比較不同年份間的來電量差異，探討性別與諮詢議題之間的關聯是否有改變的趨勢。

一、106年諮詢議題統計情形

月份別	總計	總計		1.親職教養及親子關係		2.婚姻關係		3.親密關係		4.其他家人關係		5.家庭資源與管理		6.自我調適		7.其他	
		合計	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男
1月	56	15	41	2	6	1	6	1	1	1	17	0	0	8	9	2	2
2月	52	19	33	0	12	2	4	0	1	2	5	0	2	11	5	4	4
3月	68	15	53	0	8	1	6	2	1	0	4	0	1	12	26	0	7
4月	73	28	45	2	9	4	8	2	0	3	7	0	0	16	15	1	6
5月	94	42	52	1	12	6	13	2	2	2	6	0	0	27	6	4	13
6月	75	39	36	5	8	3	7	0	2	0	8	0	1	26	6	5	4
7月	68	19	49	2	10	2	11	0	1	0	8	0	0	10	12	5	7
8月	76	34	42	6	4	5	13	3	2	1	8	0	0	9	9	10	6
9月	77	31	46	5	7	7	14	4	2	2	5	0	1	6	12	7	5
10月	67	21	46	2	14	2	7	1	2	2	5	1	3	10	12	3	3
11月	70	19	51	0	9	2	14	1	1	0	3	0	0	12	14	4	10
12月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
全年合計	776	282	494	25	99	35	103	16	15	13	76	1	8	147	126	45	67

表 1 106 年諮詢議題統計總表

	親職教養及親子關係	婚姻關係	親密關係	其他家人關係	家庭資源與管理	自我調適	其他	合計
男	25	35	16	13	1	147	45	282
女	99	103	15	76	8	126	67	494
合計	124	138	31	89	9	273	112	776

表 2 106 年諮詢議題性別統計表

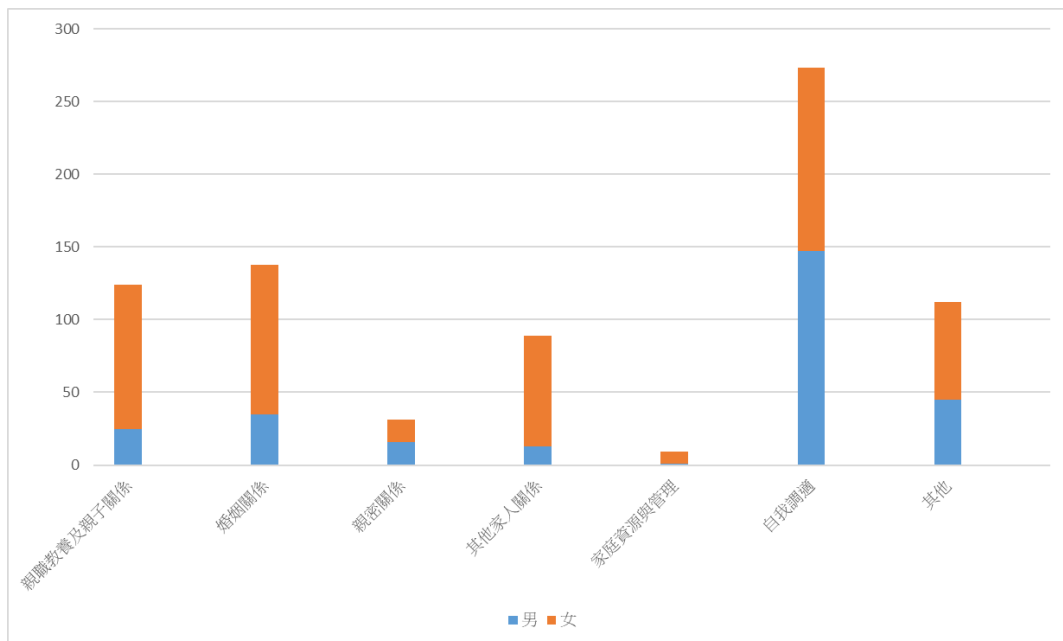


圖 2 106 年諮詢議題性別統計堆疊直條圖

依據上表統計數據，可分析結果如下：

(一) 各議題諮詢數量差異：

106 年 7 大議題中諮詢量最大者為「自我調適」，共 273 人次；其次為「婚姻關係」，共 138 人次；第三為「親職教養及親子關係」，共 124 人次。其餘 4 大議題中除「其他」類為 112 人次外，「親密關係」、「其他家人關係」及「家庭資源與管理」諮詢量皆未超過 100 人次。

(二) 男女諮詢數量差異：

106 年之男性諮詢量為 282 人次，女性諮詢量為 494 人次，可明顯看出女性對於家庭議題之諮詢需求大於男性，諮詢量約為男性之 1.75 倍。

除「親密關係」與「自我調適」外，在大多數議題上，女性之諮詢量皆遠高於男性，尤其在「自我調適」上差異較明顯，男性諮詢量較女性高 21 人次。

二、 107 年諮詢議題統計情形

月份別	總計		總計		1.親職教養及親子關係		2.婚姻關係		3.親密關係		4.其他家人關係		5.家庭資源與管理		6.自我調適		7.其他	
	合計	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	
1月	55	16	39	0	7	0	6	1	0	0	5	0	0	14	13	1	8	
2月	48	25	23	0	2	4	6	2	2	3	3	1	0	12	7	3	3	
3月	73	22	51	1	9	2	9	2	4	0	4	0	1	13	12	4	12	
4月	48	21	27	3	7	0	5	2	1	1	3	0	0	15	7	0	4	
5月	61	26	35	2	8	1	7	0	1	1	8	1	1	19	8	2	2	
6月	51	20	31	2	1	1	10	1	2	0	5	0	0	13	10	3	3	
7月	82	15	67	1	10	2	12	0	2	1	15	0	0	6	20	5	8	
8月	68	17	51	0	6	2	8	1	2	1	7	0	0	6	17	7	11	
9月	85	27	58	1	11	2	8	4	0	2	10	0	0	15	26	3	3	
10月	118	71	47	0	8	5	4	5	3	1	6	0	0	53	24	7	2	
11月	75	39	36	1	4	7	6	4	2	1	7	0	0	25	11	1	6	
12月	66	31	35	1	7	1	12	4	1	3	4	0	1	17	6	5	4	
全年合計	830	330	500	12	80	27	93	26	20	14	77	2	3	208	161	41	66	

表 3 107 年諮詢議題統計總表

	親職教養及親子關係	婚姻關係	親密關係	其他家人關係	家庭資源與管理	自我調適	其他	合計
男	12	27	26	14	2	208	41	330
女	80	93	20	77	3	161	66	500
合計	92	120	46	91	5	369	107	830

表 4 107 年諮詢議題性別統計表

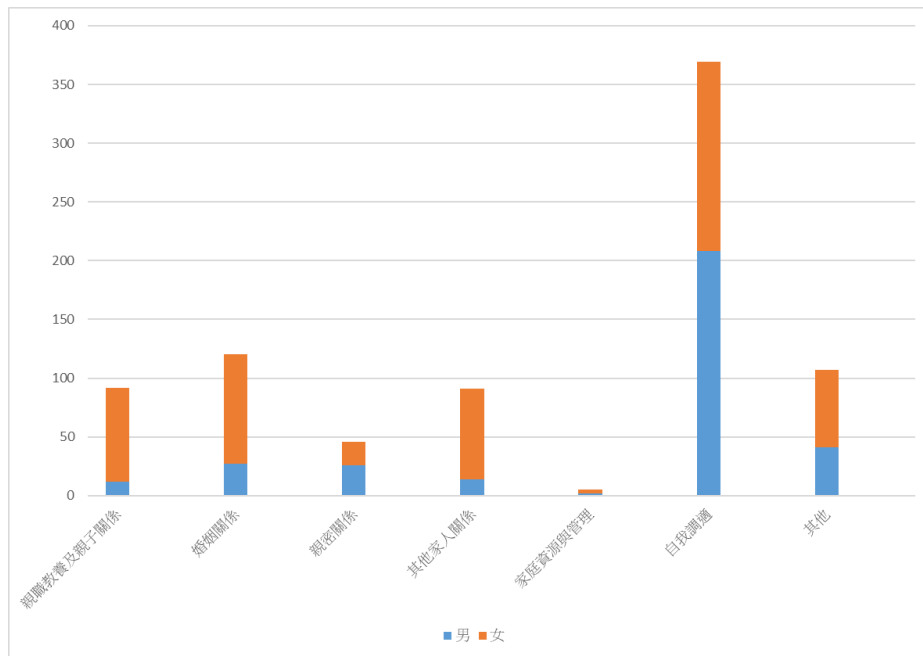


圖 3 107 年諮詢議題性別統計堆疊直條圖

依據上表統計數據，可分析結果如下：

(一) 各議題諮詢數量差異：

107 年 7 大議題中諮詢量最大者仍為「自我調適」，共 369 人次；其次為「婚姻關係」，共 120 人次；第三為「其他」，共 107 人次。「親職教養及親子關係」及「其他家人關係」相差無幾，分別為 92 人次及 91 人次。「親密關係」及「家庭資源與管理」諮詢量仍未超過 100 人次。

(二) 男女諮詢數量差異：

107 年之男性諮詢量為 330 人次，女性諮詢量為 500 人次，女

性諮詢量雖仍大於男性，但諮詢量約為男性之 1.5 倍，差距比例有所下降。

在各議題諮詢數量性別差異上，統計結果仍與 106 年無異，除「親密關係」與「自我調適」外，諮詢數量仍以女性較多。

三、108 年諮詢議題統計情形

月份別	總計		1.親職教養及親子關係		2.婚姻關係		3.親密關係		4.其他家人關係		5.家庭資源與管理		6.自我調適		7.其他		
	合計	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女		
1月	86	37	49	2	9	2	7	2	5	1	8	1	1	18	13	11	6
2月	37	16	21	0	4	2	2	1	0	1	4	0	0	10	8	2	3
3月	72	35	37	2	8	7	7	1	0	0	5	0	0	17	12	8	5
4月	74	30	44	3	13	5	7	0	1	1	6	1	0	18	16	2	1
5月	78	29	49	0	11	5	11	1	3	1	6	0	0	20	12	2	6
6月	64	29	35	0	7	2	4	4	3	1	7	0	0	20	11	2	3
7月	66	28	38	0	11	3	4	2	1	2	5	0	1	18	11	3	5
8月	66	24	42	1	6	0	6	1	1	1	3	0	0	19	23	2	3
9月	49	30	19	4	8	3	3	2	1	1	4	0	0	16	2	4	1
10月	68	29	39	1	13	4	6	1	0	4	5	2	3	13	9	4	3
11月	47	17	30	1	4	4	8	4	5	0	3	0	0	8	9	0	1
12月	64	25	39	2	5	3	6	1	3	3	9	0	2	16	11	0	3
全年合計	771	329	442	16	99	40	71	20	23	16	65	4	7	193	137	40	40

表 5 108 年諮詢議題統計總表

	親職教養及親子關係	婚姻關係	親密關係	其他家人關係	家庭資源與管理	自我調適	其他	合計
男	16	40	20	16	4	193	40	329
女	102	71	23	65	7	138	40	446
合計	118	111	43	81	11	331	80	775

表 6 108 年諮詢議題性別統計表

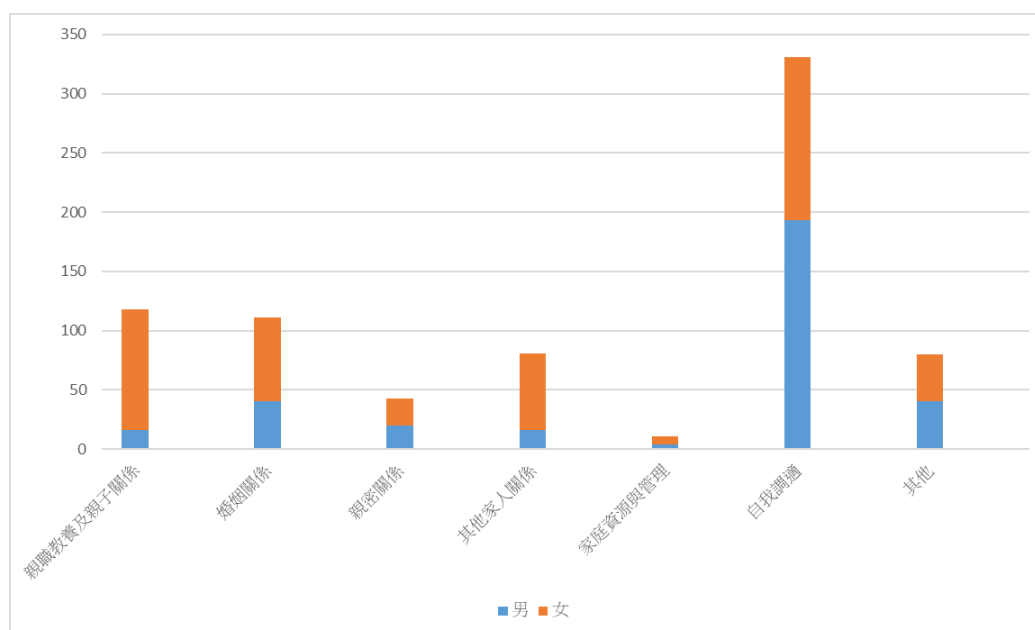


圖 4 108 年諮詢議題性別統計堆疊直條圖

依據上表統計數據，可分析結果如下：

(一) 各議題諮詢數量差異：

108 年 7 大議題中諮詢量最大者仍為「自我調適」，共 331 人次；其次為「親職教養及親子關係」，共 118 人次；第三為「婚姻關係」，共 111 人次。其餘 4 大議題之諮詢量皆未超過 100 人次。

(二) 男女諮詢數量差異：

108 年之男性諮詢量為 329 人次，女性諮詢量為 446 人次，女性諮詢量約為男性之 1.35 倍，兩者差距比例仍持續下降。

在各議題諮詢數量性別差異上，除「親密關係」的女性諮詢量超越男性外，其餘統計結果與 106、107 年無異。

陸、近三年民眾諮詢議題統計情形性別統計分析

因 106 年至 108 年民眾諮詢總量皆有不同，直接比較各議題之諮詢人數有失公平，故先將三年之統計數據以百分比表示，再進行比較如下：

一、 男性諮詢議題分析

年份別	1.親職教養及親子關係	2.婚姻關係	3.親密關係	4.其他家人關係	5.家庭資源與管理	6.自我調適	7.其他	總計
106年	8.9%	12.4%	5.7%	4.6%	0.4%	52.1%	16.0%	100%
107年	3.6%	8.2%	7.9%	4.2%	0.6%	63.0%	12.4%	100%
108年	4.9%	12.2%	6.1%	4.9%	1.2%	58.7%	12.2%	100%
合計	5.8%	10.9%	6.5%	4.6%	0.7%	57.9%	13.5%	100%

表 7 男性各年諮詢議題占比表

從上表中可看出，自 106 年起至 108 年止，男性諮詢議題中佔比最高

的皆為「自我調適」，且佔比皆在 50%以上，平均為 57.9%，顯示出男性在家庭議題中，極為關注有關「自我」本身的管理與調整。

除「自我調適」外，其餘議題之佔比皆未有較為突出者。平均佔比第二者為「其他」類項，為 13.5%，第三則為「婚姻關係」，平均 10.9%。以上三個類項亦是每年男性諮詢量的前三名，且除了「婚姻關係」在 107 年僅佔總諮詢量的 8.2%外，此三類在每年諮詢量佔比及平均諮詢量佔比皆在 10%以上。餘下四大類項之名次則較不固定，且諮詢量佔比皆未達 10%。

二、女性諮詢議題分析

年份別	1. 親職教養及親子關係	2. 婚姻關係	3. 親密關係	4. 其他家人關係	5. 家庭資源與管理	6. 自我調適	7. 其他	總計
106年	20.0%	20.9%	3.0%	15.4%	1.6%	25.5%	13.6%	100%
107年	16.0%	18.6%	4.0%	15.4%	0.6%	32.2%	13.2%	100%
108年	22.9%	15.9%	5.2%	14.6%	1.6%	30.9%	9.0%	100%
合計	19.6%	18.5%	4.1%	15.1%	1.3%	29.5%	11.9%	100%

表 8 女性各年諮詢議題占比表

自 106 年起至 108 年止，女性諮詢議題中佔比最高者與男性同樣為「自我調適」，但佔比明顯降低，平均僅為 29.5%，並未過半，且約為男性佔比的一半，顯示出女性在家庭議題中，雖然也關注自我管理，但亦關心其他方面的問題。

平均佔比第二者為「親職教養及親子關係」，為 19.6%，第三則為「婚姻關係」，平均 18.5%，兩者佔比差距不大，皆有接近 20%的諮詢率。

除此之外，「其他家人關係」亦有 15.1% 的平均佔比，名列第四。以上四類亦為每年女性諮詢議題的前四名。餘下三類，除「其他」外，「親密關係」及「家庭資源與管理」每年級平均佔比皆偏低，幾乎沒有一年的佔比超過 5%。

三、 男性與女性諮詢議題比較

性別	1. 親職教養及親子關係	2. 婚姻關係	3. 親密關係	4. 其他家人關係	5. 家庭資源與管理	6. 自我調適	7. 其他	總計
男性	5.8%	10.9%	6.5%	4.6%	0.7%	57.9%	13.5%	100%
女性	19.6%	18.5%	4.1%	15.1%	1.3%	29.5%	11.9%	100%
差距	-13.8%	-7.5%	2.5%	-10.5%	-0.5%	28.4%	1.6%	0.0%

表 9 男女性各年諮詢議題比較表

上表為男性及女性每年諮詢量佔比平均後相減之結果，表中「差距」欄若為正值，代表該議題佔男性總諮詢量之比例較多，若為負值，則為女性較多。根據上表，可得出以下結論：

(一) 男性較女性更關注於與「自我」相關之議題

表中「差距」欄為正值者有三項，分別為「親密關係」、「自我調適」及「其他」。其中「其他」項包含甚廣，難以聚焦，故不列入討論。「親密關係」一項男女差異較小，僅為 2.5%；與之相對，「自我調適」一項男性與女性之諮詢量佔比差距高達 28.4%，接近 30%，顯示出男性更重視的是自身在家庭中的適應與調整。

(二) 女性較男性更關注於與「他人關係」相關之議題

表中「差距」欄為負值者有四項，分別為「親職教養及親

子關係」、「婚姻關係」、「其他家人關係」、「家庭資源與管理」。

其中「家庭資源與管理」一項因男女在諮詢量上皆極為稀少，

差異亦甚小，僅為 0.5%，故不列入討論。其餘三項則差異較

大，尤其是「親職教養及親子關係」，男女差異百分比為

13.8%，顯示出女性更加重視與家庭中他人的關係融洽與親子間

的教養與相處問題。

柒、各類諮詢議題分析

年份別	1.親職教養及親子關係	2.婚姻關係	3.親密關係	4.其他家人關係	5.家庭資源與管理	6.自我調適	7.其他	總計
106年	16.0%	17.8%	4.0%	11.5%	1.2%	35.2%	14.4%	100%
107年	11.1%	14.5%	5.5%	11.0%	0.6%	44.5%	12.9%	100%
108年	15.2%	14.3%	5.5%	10.5%	1.4%	42.7%	10.3%	100%
合計	14.1%	15.5%	5.0%	11.0%	1.1%	40.8%	12.5%	100%

表 10 每年各類諮詢議題占比表

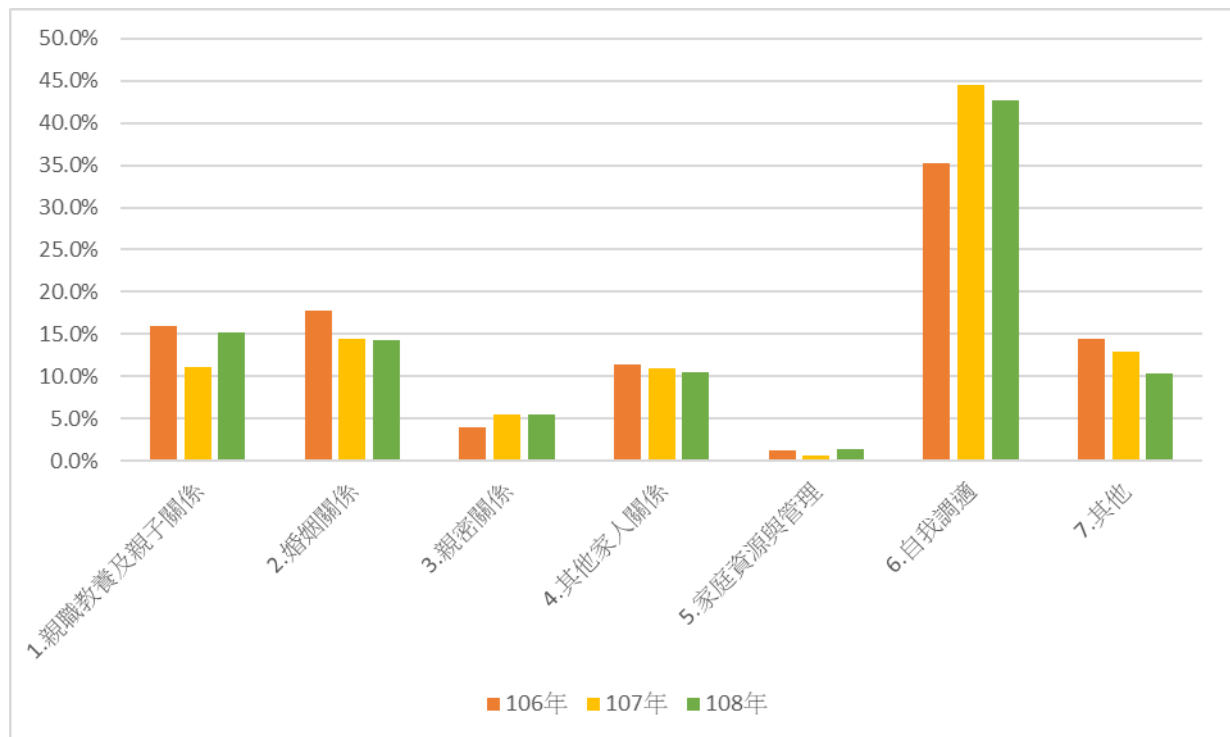


圖 5 每年各類諮詢議題占比直條圖

根據上圖，可看出七大類議題中最突出者為「自我調適」，諮詢量明顯較其他議題高，而諮詢量明顯較低者則為「家庭資源與管理」及「親密關係」。以下僅就此三類議題之諮詢量較多/較少之原因進行推測與分析：

一、「自我調適」議題

經訪談本中心諮詢志工，表示「自我調適」一項之所以諮詢量明顯偏高，最大的原因在於有許多民眾已經習慣於撥打本專線，此類民眾撥打諮詢專線的目的在於尋求情感上的發洩口，而非解決問題，故會針對同樣的問題重複撥打，甚至可能會有一天撥打 2、3 通電話的情況發生。

二、「家庭資源與管理」議題

家庭資源與管理的每年諮詢量及平均諮詢量皆是所有議題中最少者，平均佔比僅有 1.1%。究其原因，可能是因為「家庭資源與管理」在眾多議題中屬於較須具備專業知識方能給予建議的一項。本中心諮詢志工雖亦經過培訓，但終非專業人員，民眾對其所能提供的意見信任度較低，更傾向於從諮詢專線中尋求情感支持，而非專業建議，故對於此類議題的諮詢量自然也跟著減少。

三、「親密關係」議題

此一類議題與「婚姻關係」相類似，區別在於婚姻關係針對的是已婚的伴侶，而親密關係則是針對未婚的情侶。有鑑於本專線名為「全國家庭教育諮詢專線」，容易讓人誤以為只有「家庭」問題方能撥打此專線，而

未婚情侶在一般社會通念中尚不能稱為「家庭」，社會上亦有許多情感問題專線可供撥打，可能導致大多數有親密關係困難的民眾錯過該資源。

捌、專線資源與現場授課之參與差異

一、現況分析

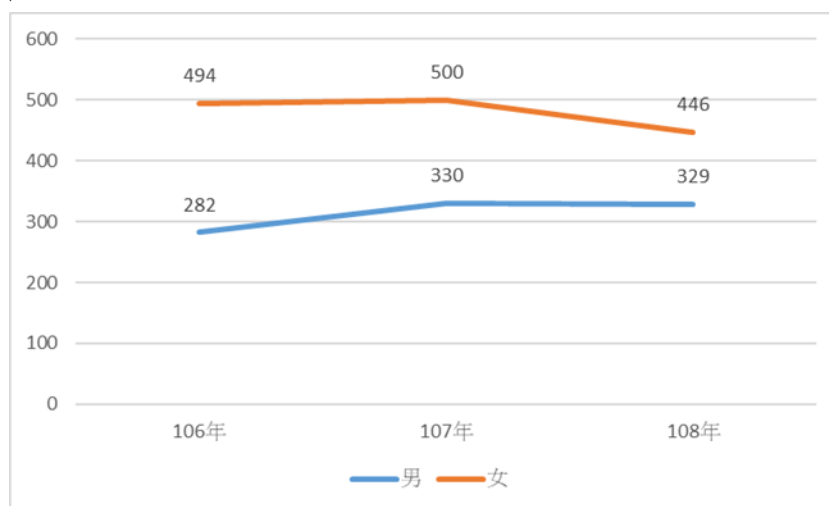


圖 6 每年男女性諮詢量折線圖

由上圖可知，自 106 年起，男女諮詢量差距逐漸縮小。108 年的女性諮詢量約為男性的 1.35 倍，與 106 年的 1.75 倍相較，差異量有明顯下降，顯示出男性與女性在諮詢需求上，差異越來越小，男性亦會關注家庭教育相關問題。

但實體課程的男女參與比例仍有較明顯的差異。以本中心 108 年的統計數據為例：

性別	諮詢專線	婚姻及親密關係課程	親職教育課程
男	329	525	12906
女	446	830	26122
合計	775	1355	39028
性別比(女/男)	1.36	1.58	2.02

表 11 線上諮詢與實體課程性別差異統計表

其中「婚姻及親密關係課程」由本中心開設，「親職教育課程」由本中心輔導學校開設。根據上表可知，參與本中心所開設的實體講座者共 1,355 人，其中男性 525 人，女性 830 人，女性參與量為男性的 1.58 倍；而學校所開設的親職教育課程參與者共 39,028，其中男性 12,906 人，女性 26,122 人，女性參與量更高達男性的 2.02 倍，兩者皆與諮詢專線的性別比有明顯落差。

二、可能原因

(一) 承受壓力不同

依當前社會觀念，仍有多數人對男女兩性存在性別刻板印象，對男性而言，尋求家庭問題的協助，可能會被外界視為「無能」、「管不好家裡」的失敗者。撥打諮詢專線不需直接面對人，不會留下詳細的個人資料，個人隱私與心理安全受到保障，較能夠引起求助的意願。但參加實體課程則必須面對社會大眾的目光，給求助者帶來更大的壓力，導致望而卻步。

(二) 課程不符合需求

從上文可得知，約有一半以上的男性所關心的議題在於「自我調適」一項。然而本中心與學校所開設的課程則是「婚姻關係」、「親密關係」及「親職教育」三大類，此三類在男性諮詢量中的佔比普遍較低，顯示出男性較無此方面的諮詢需求，對於實

體課程自然亦較無參與意願。

從參與實體課程的性別比來看，親職教育課程得男女差異極大，婚姻及親密關係課程也呈現出女多男少的狀況，但差距較小，亦符合前文諮詢量統計的性別比。

玖、結論、研究限制與建議

一、結論

從此次研究的結果可看出男女性別在諮詢議題上的差異明顯。男性更注重在自身在家庭中的調適，而女性則更關注與家人的關係及親子教養議題。而以往受到社會觀念影響，女性對於家庭教育議題的諮詢量明顯高於男性，近年來隨著性別平等觀念的進步，此差異也逐步縮小。

但線上諮詢的男女比例差異縮小，實體課程的男女參與率卻仍有明顯差距。除社會風氣帶給男性的壓力，導致男性不願出席實體活動外，課程的種類是否符合男性的需求亦會影響到參與的意願。

從各議題諮詢率的統計來看，不論男女皆以「自我調適」為最高，「家庭資源與管理」為最低，此統計結果可作為未來開設實體課程及志工培訓時的參考。尤其是針對諮詢率相對較低的項目，若能增進諮詢志工的專業性，並加強宣傳，亦可使更多有諮詢需求的民眾了解並願意使用該資源。

二、研究限制

(一) 議題分類難以客觀統一

本諮詢專線將民眾詢問的議題分成七大類，再下分成各小類問題，但並未詳細解釋或舉例說明各類議題的內容，且各類議題之間或有部分重疊，導致諮詢志工在進行分類時可能會有不統一的情況發生，影響到統計的信度。

(二) 系統預設諮詢議題僅能單選

民眾諮詢問題的成因複雜，且一通電話可能諮詢不只一個問題，然目前個案管理平臺之「問題類別」欄目僅能單選，亦即僅能從七大類議題中選擇其中一項，使諮詢志工在進行議題分類時可能無法做到全面地呈現民眾所詢問的議題，導致統計資料產生誤差。

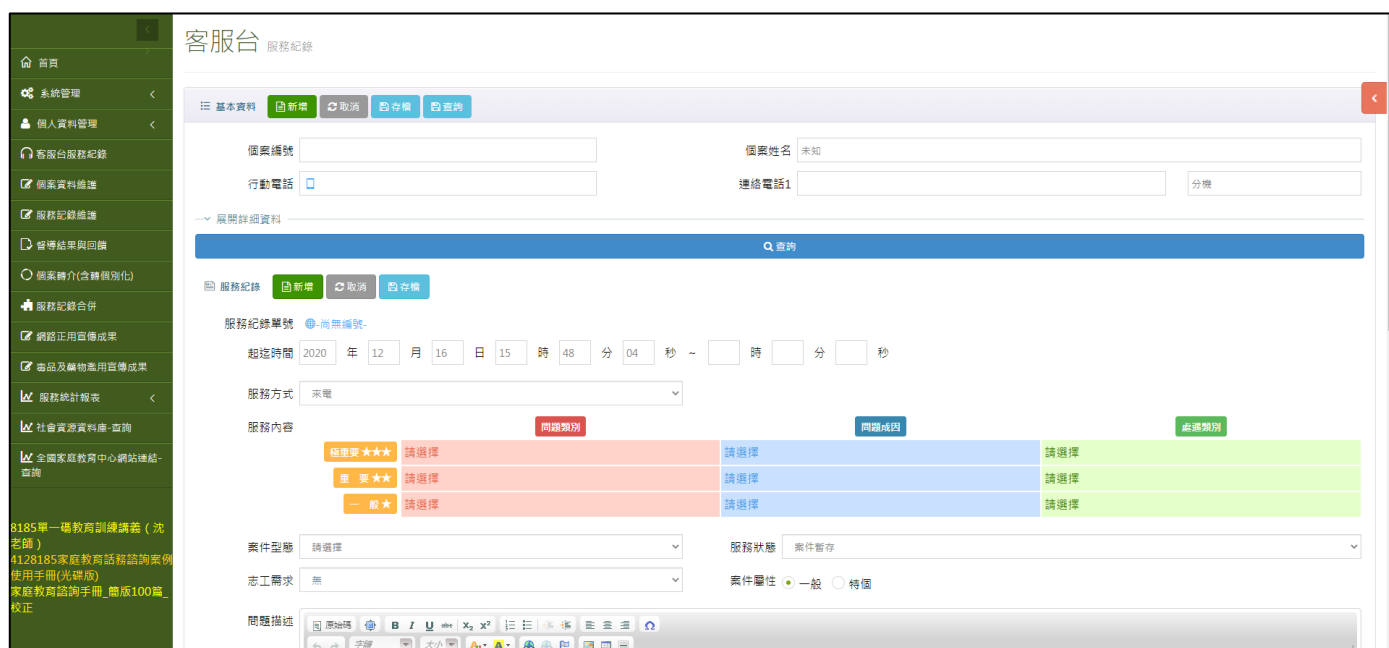


圖 7 全國家庭教育個案管理平臺介面

#	問題類別	極重要 ★★★	重要 ★★	一般 ★
1	親職教養及親子關係	無	無	無
2	婚姻關係	無	無	無
3	親密關係	無	無	無
4	其他家人關係	無	無	無
5	家庭資源與管理	無	無	無
6	自我調適	無	無	無
7	其他	無	無	無

確定

圖 8 問題類別選擇介面

(三) 無法取得更詳細的資料

諮詢過程中並不會詳細詢問民眾的個人資料，因此可供統計分析的數據並不多，亦無法知悉不同因素對於議題諮詢程度的影響，僅能透過現有的資訊，分析出性別與各類諮詢議題之間的關聯。

三、 研究建議

(一) 加強諮詢志工對議題分類的統一性

為增進統計數據的可信度，必須先使諮詢志工在對民眾的問題進行分類時，將相同的問題歸到同一類。尤其是對於可以分到許多不同類項的議題，可以先給予志工分類的標準，再以舉例的方式，具體說明歸類的原則。

(二) 針對諮詢量較少的議題加以宣傳

「親密關係」、「家庭資源與管理」兩項議題在歷年的諮詢量皆敬陪末座。然綜觀本中心近年的志工教育訓練課程，與此二者有關的訓練不在少數，中心志工也確實擁有針對此二者給予建議的能力。應廣為宣傳，使民眾知曉本專線可供諮詢的內容，以及接線志工的專業性，方能增加本專線的使用率。

附錄一、106 臺北市家庭教育中心「4128185 家庭教育諮詢專線」個案統計表

月份別		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	全年合計
總計	合計	56	52	68	73	94	75	68	76	77	67	70	0	776
總計	男	15	19	15	28	42	39	19	34	31	21	19	0	282
	女	41	33	53	45	52	36	49	42	46	46	51	0	494
1. 親職教養及 親子關係	男	2	0	0	2	1	5	2	6	5	2	0	0	25
	女	6	12	8	9	12	8	10	4	7	14	9	0	99
2. 婚姻關係	男	1	2	1	4	6	3	2	5	7	2	2	0	35
	女	6	4	6	8	13	7	11	13	14	7	14	0	103
3. 親密關係	男	1	0	2	2	2	0	0	3	4	1	1	0	16
	女	1	1	1	0	2	2	1	2	2	2	1	0	15
4. 其他家人關 係	男	1	2	0	3	2	0	0	1	2	2	0	0	13
	女	17	5	4	7	6	8	8	8	5	5	3	0	76
5. 家庭資源與 管理	男	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	女	0	2	1	0	0	1	0	0	1	3	0	0	8
6. 自我調適	男	8	11	12	16	27	26	10	9	6	10	12	0	147
	女	9	5	26	15	6	6	12	9	12	12	14	0	126
7. 其他	男	2	4	0	1	4	5	5	10	7	3	4	0	45
	女	2	4	7	6	13	4	7	6	5	3	10	0	67

附錄二、107 臺北市家庭教育中心「4128185 家庭教育諮詢專線」個案統計表

月份別		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	全年合計
總計	合計	55	48	73	48	61	51	82	68	85	118	75	66	830
總計	男	16	25	22	21	26	20	15	17	27	71	39	31	330
	女	39	23	51	27	35	31	67	51	58	47	36	35	500
1. 親職教養及 親子關係	男	0	0	1	3	2	2	1	0	1	0	1	1	12
	女	7	2	9	7	8	1	10	6	11	8	4	7	80
2. 婚姻關係	男	0	4	2	0	1	1	2	2	2	5	7	1	27
	女	6	6	9	5	7	10	12	8	8	4	6	12	93
3. 親密關係	男	1	2	2	2	0	1	0	1	4	5	4	4	26
	女	0	2	4	1	1	2	2	2	0	3	2	1	20
4. 其他家人關 係	男	0	3	0	1	1	0	1	1	2	1	1	3	14
	女	5	3	4	3	8	5	15	7	10	6	7	4	77
5. 家庭資源與 管理	男	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	女	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	3
6. 自我調適	男	14	12	13	15	19	13	6	6	15	53	25	17	208
	女	13	7	12	7	8	10	20	17	26	24	11	6	161
7. 其他	男	1	3	4	0	2	3	5	7	3	7	1	5	41
	女	8	3	12	4	2	3	8	11	3	2	6	4	66

附錄三、108 臺北市家庭教育中心「4128185 家庭教育諮詢專線」個案統計表

月份別		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	全年合計
總計	合計	86	37	72	74	78	64	66	66	49	68	47	64	771
總計	男	37	16	35	30	29	29	28	24	30	29	17	25	329
	女	49	21	37	44	49	35	38	42	19	39	30	39	442
1. 親職教養及 親子關係	男	2	0	2	3	0	0	0	1	4	1	1	2	16
	女	9	4	8	13	11	7	11	6	8	13	4	5	99
2. 婚姻關係	男	2	2	7	5	5	2	3	0	3	4	4	3	40
	女	7	2	7	7	11	4	4	6	3	6	8	6	71
3. 親密關係	男	2	1	1	0	1	4	2	1	2	1	4	1	20
	女	5	0	0	1	3	3	1	1	1	0	5	3	23
4. 其他家人關 係	男	1	1	0	1	1	1	2	1	1	4	0	3	16
	女	8	4	5	6	6	7	5	3	4	5	3	9	65
5. 家庭資源與 管理	男	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	4
	女	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0	2	7
6. 自我調適	男	18	10	17	18	20	20	18	19	16	13	8	16	193
	女	13	8	12	16	12	11	11	23	2	9	9	11	137
7. 其他	男	11	2	8	2	2	2	3	2	4	4	0	0	40
	女	6	3	5	1	6	3	5	3	1	3	1	3	40