

# 澳門賭博輔導熱線求助者的特質：賭徒和親友求助者的比較

聞人王冠<sup>1</sup> 王興<sup>2</sup>

(1.澳門理工大學,澳門; 2. 廣州科技貿易職業學院,廣州)

**摘要:**賭博輔導熱線是一種減少賭博成癮的遠端干預方式。雖然有不少研究持續關注賭博熱線求助者的概況,但對澳門求助者的特徵知之甚少。本研究旨在調查澳門求助熱線的賭徒求助者和親友求助者的特徵。我們使用“24 小時賭博輔導熱線及網上輔導服務”在 2015-2021 年間收集的數據,分析了熱線的人口統計數據、熱線的使用情況以及與賭博相關的特徵。結果顯示,賭徒求助者多數是男性、未婚,而親友求助者則多是女性、已婚,都是較年輕的群體,他們多數人有全職工作,傾向使用電話求助並報告了與賭場桌面遊戲相關的賭博問題。此外,賭徒和親友求助者在與賭博相關問題方面的顯著差異,揭示了求助熱線需要區分不同群體的需求,依次制定相應的預防和干預措施,以便更好地支援受賭博問題影響的賭徒和親友求助者。

**關鍵詞:**賭博輔導熱線;賭博成癮;賭徒;親友;特徵;澳門

**中圖分類號:**F590

## Characteristics of Help-seekers from Gambling Counseling Hotlines in Macao: A Comparison between Gamblers and CSOs

Manian Wongkun<sup>1</sup> Wang Xing<sup>2</sup>

(1. Macao Polytechnic University, Macao;

2. Guangzhou Vocational College of Technology & Business, Guangzhou )

基金專案:澳門理工大學科研項目(編號:RP/CJT-01/2023)。

作者簡介:聞人王冠,博士,澳門理工大學博彩旅遊教學及研究中心講師;王興,博士,廣州科技貿易職業學院副教授。

**Abstract:** The gambling counseling hotline is a remote intervention method to reduce problem gambling. Despite studies continuing to focus on the profile of hotline callers, very little is known about the characteristics of callers from Macao. This study aims to investigate the characteristics of gamblers and CSOs callers from the Macao helpline. The study used data collected from the 24-hour gambling counseling hotline and online counseling services between 2015 and 2021 to examine their demographics, helpline usage, and gambling - related characteristics. The results showed that most of the gamblers are male and unmarried, while the CSOs are mostly female and married, both being younger groups. Most of them have full- time jobs. The majority of callers used telephone and reported problem related to casino table games. In addition, the significant differences between gamblers and CSOs regarding gambling- related characteristics shed light on how helplines should develop targeted interventions and preventive measures according to the needs of different caller groups to better support gamblers and CSOs affected by problem gambling.

**Key words:** gambling counseling hotline; gambling becomes hidden; gamblers; CSOs; characteristics; Macao

## 引言

賭博成癮已經成為一個日益嚴重的公共衛生問題,不僅令賭徒自己受到嚴重的傷害,還會影響其家庭和其他親密的社會關係 (Delfabbro, et al., 2012; Sciola, et al., 2024)。賭博成癮對個人會造成毀滅性的影響,包括經濟破產、人際關係緊張、心理健康問題,甚至自殺傾向 (Bijker, et al., 2022; Carr, et al., 2018; Maccallum & Blaszczyński, 2003)。每位賭徒成癮者所產生的負面影響一般會延伸至平均 6 個身邊人 (Goodwin, et al., 2017),這些負面影響也會損害賭徒身邊人的健康和福祉 (Hing, et al., 2013, 2022),包括家庭經濟狀況的惡化、社會關係的惡化、家庭內部的衝突加劇,比一般人更嚴重的心理健康問題,甚至引發賭徒身邊人的賭博問題 (Wenzel, et al., 2009)。對於許多與賭博成癮作鬥爭的人來說,尋求幫助可能是康復

的關鍵一步。作為親友,他們迫切地想為成癮的賭徒和自己尋求專業支援 (Griffiths, et al., 1999; Potenza, et al., 2001; Hodgins, et al., 2007; Hing, et al., 2013)。賭博幫助熱線有可能作為公共衛生和治療環境之間的聯繫通路,為減少賭博成癮對賭徒個人及其親友,乃至整個社區所造成的負面影響提供了重要的支援途徑 (Berman, et al., 2023)。因此,本研究的重點是通過賭博熱線求助者的整體人口統計數據,深入分析最有可能患有賭博成癮的求助者以及親友求助者的特徵,為相關機構制定符合兩種人群的預防和治療方案提供參考。

## 1 文獻回顧

目前,全球已經有超過 80 條防治賭博成癮的幫助熱線 (Berman, et al., 2023),為那些覺察到自己或身邊親友有賭博成癮問題的人士提供簡短的遠端服務 (Berman, et

al., 2023)。學術界針對賭博熱線的賭徒求助者和親友求助者的研究也在持續地展開。在賭徒求助者方面的研究結果顯示,大多數呼叫者都是男性(Aster, et al., 2018; Bastiani, et al., 2015; Darbeda, et al., 2020; Lucchini & Griffiths, 2015; Rodda & Lubman, 2014; Sinclair, et al., 2014),平均年齡約 40 歲(Asharani, et al., 2019; Bastiani, et al., 2015; Darbeda, et al., 2020; Rodda & Lubman, 2014),有全職工作(Asharani, et al., 2019; Bastiani, et al., 2015; Sinclair, et al., 2014),並且面臨著財務的困境(Bastiani, et al., 2015; Sinclair, et al., 2014)。在比較與賭博成癮相關的賭博形式方面,除了老虎機和賭場的桌面遊戲這些傳統的賭博類型之外(Aster, et al., 2018; Sinclair, et al., 2014),隨著網路的發展,電子賭博機(EGM)和線上賭博也成為了風險比較高的賭博形式(Browne, et al., 2023; Marionneau, et al., 2024)。除了探討賭徒求助者的一般人口統計特徵之外,研究還基於性別、年齡和種族等差異對他們進行了進一步的分析(Cuadrado, 1999; Cuadrado & Malick, 2019; Kim, et al., 2016; Ledgerwood, et al., 2012; Potenza, et al., 2001, 2006)。在性別方面,與男性相比,女性求助者通常年齡較大(Bastiani, et al., 2015; Darbeda, et al., 2020),她們更有可能遭受更嚴重的賭博問題、更大的痛苦以及更低的生活品質(Kim, et al., 2016; Ledgerwood, et al., 2012)。女性更容易參與老虎機等非策略性的賭博活動,而男性則更有可能參與賭場桌面遊戲等策略性的賭博活動(Potenza, et al., 2001; Scioia, et al., 2024)。在檢視年齡差異時,年齡

較大的賭徒往往收入較低、賭博持續時間較長、與賭博相關的焦慮較少、家庭問題和非法行為較少(Potenza, et al., 2006)。也有研究者對求助熱線求助者的種族差異進行了分析。研究發現白人比黑人或西班牙裔人開始賭博的年齡更早,平均累積的債務金額幾乎是黑人或西班牙裔人的兩倍(Cuadrado & Malick, 2019)。此外,在比較美國白人和亞裔賭徒求助者時,白人賭徒更傾向於報告與賭場和非賭場相關賭博的問題,而亞裔賭徒更有可能報告與非策略性賭博活動相關的賭博問題,以及因賭博問題所引發的自殺企圖(Barry, et al., 2009)。

賭博成癮的傷害除了影響賭徒自身外,也會嚴重影響其親友。在本文,親友是指與賭徒相關的重要他人(Concerned significant others, CSOs)。CSOs 可以是父母、配偶/伴侶、子女、親戚,甚至是朋友或同事等(Hodgins, et al., 2007; Svensson, et al., 2013)。一項瑞典的研究顯示,18.2% 的人口被認為是 CSOs(Svensson, et al., 2013)。有關 CSOs 求助者特徵的研究顯示,CSOs 通常是賭博成癮者的年輕女性伴侶(Hodgins, et al., 2007; Dowling, et al., 2014)。所有 CSOs 所受到的負面影響都比較相似,包括嚴重的財務問題、人際關係困難、酗酒、心理健康狀況不佳,以及自己賭博成癮的風險等(Wenzel, et al., 2009; Svensson, et al., 2013; Dowling, et al., 2014; Irie & Kengo, 2022; Tulloch, et al., 2023; Berman, et al., 2023)。在不同類別 CSOs 人群所遭受的負面影響上,Dowling 等人(2014)的研究顯示家庭成員雖然比朋友所受的影響大,但在家庭成員內部(子女、伴侶、父母和兄弟姊

妹),他們所遭受的負面影響幾乎是沒有差異的。與 Dowling 等人的研究結果相反,近期的研究顯示,在家庭成員中,與賭徒不同關係類型以及親密程度的 CSOs 所遭受的傷害水平是不同的,前伴侶報告的所受到的傷害最多,其次是現任伴侶、父母和子女(Hing, et al, 2022; Tulloch, et al, 2023)。另外,在不同性別的 CSOs 方面,女性 CSOs 更有可能受到來自伴侶或家庭成員的傷害,而男性 CSOs 更容易受到來自非家庭成員的傷害(Hing, et al., 2022)。

無論是賭徒還是 CSOs,在遭遇賭博相關的負面影響時,都迫切地需要尋求專業的支援,但令人遺憾的是,只有一小部分賭博成癮者(少於 10%)和 CSOs(約 10%)尋求過正式的幫助(Lischer, et al., 2023; Loy, et al., 2018; Svensson, et al., 2013)。與不尋求幫助的人相比,撥打求助熱線的賭徒往往會因為賭博問題而遭受更嚴重的影響,包括更高的財務問題、更困擾的情感和社交問題(Lischer, et al., 2023; Rodda, et al., 2018)。賭徒不願尋求專業介入的原因通常是來自於羞恥感、否認賭博問題或認為治療可及性有限(Lischer, et al., 2023; Rowlatt, et al., 2023)。在 CSOs 的求助方面,他們求助的動機主要是擔心賭博可能發展成嚴重問題、負面情緒、難以維持正常的日常活動、對受撫養人福祉的擔憂以及健康問題,求助障礙包括想要自行解決問題和羞恥感(Hing, et al., 2013)。另外,CSOs 更偏好於強度較低

的干預方式,如自助電話或線上支援,而不是面對面和電話的方式,因為自助電話或線上求助這些方式更具匿名性、隱私和便捷性(Rodda, et al., 2013; Dowling, et al., 2014)。可見,賭徒和 CSOs 的求助需求是有區別的。儘管在全球賭博合法化地區,針對有賭博困擾的求助者研究持續展開,但作為世界博彩之都的澳門,相關的研究卻非常缺乏。因此,針對澳門賭博求助熱線求助者(賭徒和親友)的特徵研究,不僅可以完善全球賭博求助熱線求助者的概貌,還可以為本地賭博成癮支援服務的優化提供重要的參考價值。

## 2 研究方法

### 2.1 數據收集

該項研究使用了 24hhogs<sup>①</sup>在 2015 - 2021 年間收集的求助數據,包括了三組資料:求助熱線呼叫者的人口統計信息,包括性別、年齡、婚姻狀況、職業和月收入;求助專線的使用情況,包括求助熱線類型(電話或線上)、以分鐘為單位的聯絡時間;與賭博相關的資料,包括賭博問題的持續時間(以年為單位)、引起賭博問題的賭博形式(賭場賭桌遊戲、老虎機、體育博彩、網路賭博等)、賭博債務金額(澳門幣)(無債務、低於 200,000、200,001 ~ 1,000,000、超過 1,000,000)和情緒狀態(穩定、輕微困擾、中度困

---

① 澳門“24 小時賭博輔導熱線及網上輔導服務”(簡稱 24hhogs)於 2014 年 7 月設立,由澳門特別行政區政府社會工作局委託並資助聖公會澳門社會服務處運營,包括賭博求助熱線和即時線上聊天服務,每週 7 天、每天 24 小時為任何需要諮詢的人士提供服務。所有輔導員均擁心理學學士學位或註冊社會工作者,並接受過賭博輔導培訓。

擾、嚴重困擾、有自殺意念)。

原始數據在發送給作者之前,24hhogs 已進行了匿名處理。數據的篩選和歸類按照以下的標準進行:求助熱線呼叫者必須是第一次撥打,後續的求助者被歸類為同一案例;賭徒和 CSOs 求助者是按自我報告進行身份歸類。篩檢有效案例共 1,167 例。

## 2.2 數據分析

本研究使用 SPSS26 統計軟件作數據分析。描述性分析用以了解求助熱線呼叫者的特徵;一系列帶有事後檢驗的單因子方差分析(ANOVA),以及具有成對 z 檢定的卡方檢驗,來比較賭徒求助者和親友求助者

之間的差異。

## 3 研究結果

### 3.1 賭徒求助者和親友求助者的人口統計特徵

在 1,167 名熱線求助者中(見表 1),賭徒有 943 名(80.8%),親友有 224 名(19.2%)。整體人群上,求助者多為男性(69.8%),39 歲以下的佔比為 71.4%,在職人士占比為 70.8%,已婚(46.5%)和未婚(46.0%)的人數比較平均,超過 1/3 的人士(35.7%)月收入在 10,000 ~25,000 澳門元之間。

表 1 人口統計概況

		總計		賭徒		親友		$\chi^2$
		N	%	N	%	N	%	
性別	男	813	69.8	739 <sub>a</sub>	78.6	74 <sub>b</sub>	33.0	178.445***
	女	351	30.2	201 <sub>a</sub>	21.4	150 <sub>b</sub>	67.0	
年齡	18 歲或以下	11	1.0	9 <sub>a</sub>	1.0	2 <sub>a</sub>	0.9	8.850
	19 ~29 歲	377	33.3	306 <sub>a</sub>	33.6	71 <sub>a</sub>	31.8	
	30 ~39 歲	420	37.1	350 <sub>a</sub>	38.5	70 <sub>a</sub>	31.4	
	40 ~49 歲	185	16.3	140 <sub>a</sub>	15.4	45 <sub>a</sub>	20.2	
	50 ~59 歲	105	9.3	81 <sub>a</sub>	8.9	24 <sub>a</sub>	10.8	
	60 歲或以上	35	3.1	24 <sub>a</sub>	2.6	11 <sub>a</sub>	4.9	
	婚姻狀況	未婚	518	46.0	445 <sub>a</sub>	49.1	73 <sub>b</sub>	
已婚	523	46.5	381 <sub>a</sub>	42.1	142 <sub>b</sub>	64.8		
分居/離異/其他	84	7.5	80 <sub>a</sub>	8.8	4 <sub>b</sub>	1.8		
職業	學生	69	5.9	49 <sub>a</sub>	5.2	20 <sub>b</sub>	9.0	140.560***
	在職人士	824	70.8	689 <sub>a</sub>	73.2	135 <sub>b</sub>	60.5	
	未就業/其他	271	23.3	203 <sub>a</sub>	21.6	68 <sub>b</sub>	30.5	
月收入 (MOP)	無收入(其他)	274	27.2	204 <sub>a</sub>	25.4	70 <sub>b</sub>	34.5	19.722***
	10,000 以下	233	23.2	177 <sub>a</sub>	22.0	56 <sub>a</sub>	27.6	
	10,000 ~25,000	359	35.7	294 <sub>a</sub>	36.6	65 <sub>a</sub>	32.0	
	25,000 以上	140	13.9	128 <sub>a</sub>	15.9	12 <sub>b</sub>	5.9	

\*\*\* p<0.001, \*\* p<0.01。同一行中具有不同下標字母的數值彼此之間具有顯著差異(p < 0.05)

註:性別缺失值 3,年齡缺失值 34,婚姻狀況缺失值 42,職業缺失值 3,月收入缺失值 161

進一步通過卡方檢定和成對樣本 Z 檢測來確定兩個求助群體的人口統計特徵是否有差異。結果表明,在性別( $\chi^2(1) = 178.445, P = 0.000$ )、婚姻狀況( $\chi^2(2) = 40.828, P = 0.000$ )、職業( $\chi^2(2) = 140.560, P = 0.001$ )、月收入( $\chi^2(3) = 19.722, P = 0.001$ )方面,兩個群體都有顯著的差異。性別方面,賭徒求助者大多數是男性(78.6%),親友求助者大多數(67%)是女性。婚姻狀況方面,賭徒求助者未婚(49.1%)的比例較多,而親友求助者則是已婚的(64.8%)比例較多。職業方面,雖然兩組都是在職人士佔比較大,但是賭徒求助者的比例(73.2%)顯著高於親友求助者的比例(60.5%)。月收入方面,無收入親

友的比例(34.5%)顯著高於無收入的賭徒比例(25.4%),在 25,000 澳門元以上的月收入群體中,賭徒的比例(15.9%)顯著高於親友的比例(5.9%)。

### 3.2 求助工具的使用特徵

在所有的求助者中(見表 2),59.6%的人通過電話聯絡 24 h hogs,40.4%的人使用線上工具求助。求助者平均花費了大約 1 小時(57.3 分鐘)諮詢輔導員。再諮詢的情況也比較普遍,平均求助 2.3 次。在賭徒和親友的組別差異上,兩組都是偏好電話求助,賭徒的平均求助時間(60 分鐘)要比親友(46 分鐘)更長,賭徒求助次數也顯著高於親友。

表 2 求助工具的使用特徵

		Total		賭徒		親友		$\chi^2$
		N	%	N	%	N	%	
求助工具	線上	471	40.4	403 <sub>a</sub>	42.7	68 <sub>b</sub>	30.4	11.523 <sup>***</sup>
	電話	696	59.6	540 <sub>a</sub>	57.3	156 <sub>b</sub>	69.6	
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	F
	求助時長(分鐘)	57.3	53.8	60.0	55.9	46.0	41.9	9.459 <sup>**</sup>
	求助次數	2.3	7.3	2.5	8.1	1.4	1.7	9.412 <sup>**</sup>

\*\*\*  $p < 0.001$ , \*\*  $p < 0.01$ 。同一行中具有不同下標字母的數值彼此之間具有顯著差異( $p < 0.05$ )

此外,求助者在求助工具的使用上還出現了年齡差異(見表 3)。無論是賭徒組或親友組,年輕人(30 歲以下)都傾向於線上輔導,而年紀大的人更傾向電話輔導,年紀越大的越傾向使用電話求助。

### 3.3 與賭博相關的特徵

與賭博相關的特徵顯示(見表 4),求助者報告他們自己或親友的賭博成癮的持續時間平均是 7.5 年,其中親友所報告的時間比賭徒的更長(9.1 > 7.3)。求助者報告他

們的賭博問題主要與百家樂有關(61.4%),其次是老虎機(12.7%)。賭債方面,73.8%的求助者報告是有債務的,其中少量債務(20 萬以下)的人士佔了 44.6%,中等債務的(200,001 ~ 1000,000)佔了 20.5%,高債務的(超過 100 萬)佔了 8.7%。情緒方面,大多數(77.7%)的求助者都在少許困擾或以下的水平,中度困擾的比例為 11.1%,嚴重困擾的有 6.9%,還有 4.3%的求助者有自殺的念頭。

表 3 賭徒和親友在求助方式上的年齡差異

		年齡				$\chi^2$		
		30 歲以下	30 ~ 50 歲	50 歲及以上	總計			
賭徒	通訊方式	線上輔導	175 <sub>a</sub>	185 <sub>b</sub>	18 <sub>c</sub>	378	54.108***	
		電話輔導	55.6%	37.8	17.1%	41.5%		
	通訊方式	線上輔導	38 <sub>a</sub>	28 <sub>b</sub>	2 <sub>c</sub>	68		28.201***
		電話輔導	44.4%	62.2%	82.9%	58.5%		
親友	通訊方式	線上輔導	52.1%	24.3%	5.7%	30.5%	28.201***	
		電話輔導	35 <sub>a</sub>	87 <sub>b</sub>	33 <sub>c</sub>	155		
	通訊方式	線上輔導	47.9%	75.7%	94.3%	69.5%		28.201***
		電話輔導	38 <sub>a</sub>	28 <sub>b</sub>	2 <sub>c</sub>	68		

\*\*\* p<0.001, \*\* p<0.01。同一行中具有不同下標字母的數值彼此之間具有顯著差異(p < 0.05)

註:賭徒年齡缺失值 33,親友年齡缺失值 1

表 4 與賭博相關的特徵

		Total		賭徒		親友		$\chi^2$
		N	%	N	%	N	%	
最受其影響之賭博形式	百家樂	634	61.4	508 <sub>a</sub>	60.5	126 <sub>a</sub>	64.9	25.551***
	老虎機	131	12.7	91 <sub>a</sub>	10.8	40 <sub>b</sub>	20.6	
	體育博彩	101	9.8	90 <sub>a</sub>	10.7	11 <sub>b</sub>	5.7	
	網上賭博	74	7.2	64 <sub>a</sub>	7.6	10 <sub>a</sub>	5.2	
	其他	93	7.2	86 <sub>a</sub>	10.3	7 <sub>b</sub>	3.6	
賭博債務(MOP)	無債務	292	26.2	245 <sub>a</sub>	27.1	47 <sub>a</sub>	22.3	44.641***
	少於 200,000	497	44.6	364 <sub>a</sub>	40.3	133 <sub>b</sub>	63.0	
	200,001 ~ 1000,000	229	20.5	214 <sub>a</sub>	23.7	15 <sub>b</sub>	7.1	
	超過 1,000,000	97	8.7	81 <sub>a</sub>	9.0	16 <sub>b</sub>	7.6	
情緒狀況	穩定	486	42.2	394 <sub>a</sub>	42.5	92 <sub>a</sub>	41.1	12.089***
	少許困擾	408	35.4	326 <sub>a</sub>	35.2	82 <sub>a</sub>	36.6	
	中度困擾	128	11.1	94 <sub>a</sub>	10.1	34 <sub>b</sub>	15.2	
	嚴重困擾	79	6.9	65 <sub>a</sub>	7.0	14 <sub>a</sub>	6.3	
問題賭博的年期	自殺念頭	50	4.3	48 <sub>a</sub>	5.2	2 <sub>b</sub>	0.9	F
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	
		7.5	7.0	7.3	6.9	9.1	7.9	1.895

\*\*\* p<0.001, \*\* p<0.01。同一行中具有不同下標字母的數值彼此之間具有顯著差異(p < 0.05)

註:最受其影響之賭博形式缺失值 134,賭博債務缺失值 52,情緒狀況缺失值 16

進一步評估賭徒和親友在與賭博成癮相關的賭博形式、賭博債務和情緒方面的差異發現,在最受影響的賭博形式方面,兩組比較一致,都是百家樂,其次是老虎機,親友報告的比例比賭徒多(20.6%>10.8%);在體育博彩的影響方面,賭徒報告的要比親友

多(10.7%>5.7%)。賭博債務方面,無債務層級兩組無差異;20 萬以下的債務,親友報告的比賭徒的多;在 20 ~ 100 萬,甚至超過 100 萬的債務上,出現了相反的情況,賭徒組報告的比例顯著高於親友組。情緒方面,親友組在中度困擾的水平上明顯比賭徒

組多(15.2% > 10.1%), 賭徒組在自殺念頭上, 明顯地要比親友組更多(5.2% > 0.9%)。

#### 4 討論與結論

本研究旨在識別澳門賭博求助熱線的賭徒求助者與親友求助者的特徵。在總體層面上, 賭徒求助者以男性居多, 親友求助者則以女性居多, 都是較年輕的群體, 這與先前的研究一致 (Berman, et al., 2023; Dowling, et al., 2014; Asharani, et al., 2019; Darbeda, et al., 2020), 他們大多數人都有全職工作。賭徒求助者中未婚人士比較多, 而親友求助者中則是已婚人士比較多, 這反應了親友求助者有可能是賭徒的伴侶 (Dowling, et al., 2014)。另外, 無收入的親友求助者比例是其他各收入段中最高的, 這可能反應了他們的財政限制和困境。

在求助方式上, 全球所有的賭博輔導熱線目前都是以電話為主要的溝通方式, 並輔以線上聊天和電子郵件作為支援選項 (Berman, et al., 2023)。在本研究中, 澳門熱線求助者首選的溝通方式也是傾向於電話 (Asharani, et al., 2019; Darbeda, et al., 2020)。人們對電話通訊的強烈偏好可能歸因於語音互動的即時性和清晰度。透過語音進行溝通通常比交換打字訊息來得更快、更方便、更有效 (Johnson, 2017)。澳門的熱線求助者對電話求助的依賴表明, 維持和加強這項服務是有益的。另外, 我們也留意到了年齡差異, 年輕求助者更傾向於線上服務, 反應年輕群體溝通方式的轉變, 有必要擴充及更新網絡平台以符合年輕人的交流

習慣。再者, 澳門賭徒求助者和親友求助者的諮詢時長遠比其他地區要長 (例如法國 14.4 分鐘), 這也說明了澳門求助者所遇到的困難可能更大。

這項研究還發現, 大多數求助者都存在與賭場桌面遊戲相關的賭博問題, 這與新加坡求助熱線呼叫者一致 (Asharani, et al., 2019), 但與澳洲、奧地利、德國、法國、意大利等西方國家的不同。例如, 在澳洲, EGM 被認為與賭徒的賭博問題最相關 (Browne, et al., 2023)。雖然所有的賭博形式都可能產生風險, 但是, 風險的性質和程度可能會有所不同 (Marionneau, et al., 2024)。與某一種賭博形式有關的賭博成癮行為可能受到一系列因素的影響, 如個人偏好、遊戲特徵及其可及性 (Browne, et al., 2023; Marionneau, et al., 2024)。在澳門, 最普遍存在的賭博方式是賭場的桌面遊戲, 這可能導致與其相關的賭博問題的報告數量增加。在債務方面, 29.2% 的澳門熱線求助者表示債務超過 20 萬澳門元 (相當於 25,000 美元), 是其他地區的兩倍多 (例如西維吉尼亞州) (Weinstock et al., 2011)。在較高債務 (20 ~ 100 萬) 或高債務 (超過 100 萬) 上, 賭徒的比例顯著高於親友的比例。高債務水平與自殺意念風險增加之間的密切相關性已得到證實 (Armoon, et al., 2023; Moghaddam, et al., 2015)。並且, 澳門賭徒求助者的賭博成癮年期比其他國家的求助者要短 (例如法國 16 年, 加拿大 9 年) (Darbeda, et al., 2020; Hodgins, et al., 2007)。較短時期內的高債務水平, 更有可能加重賭徒的壓力, 這也造成了賭徒在情緒方面表現出更多的自殺念頭。值得注意的是, 澳門賭徒求助者自

殺念頭的比例(5.2%)較其他國家要高(西班牙是1.87%,南非是2.0%)(Sinclair, et al., 2014; Villanueva, et al., 2019)。相比之下,親友求助者在情緒方面更多的表現為中度困擾水平。可見,賭徒和親友的情緒需求是不同的。賭徒更迫切地需要防止自殺念頭的輔導,而親友更需要的是情緒方面的舒緩。相關機構應優先考慮制定和實施基於證據的自殺預防策略,這可能涉及到訓練輔導員識別和應對自殺意念,建立明確的風險評估和後續行動方案。另外,有研究顯示,多達50%的賭徒成癮者依賴親友的非正式幫助,親友不僅在賭徒最初的求助行為中發揮著關鍵的作用,他們往往也成為賭徒改變的重要助力,並在康復過程中發揮了重要的作用(Delfabbro & Evans, 2003; Hodgins, et al., 2007)。因此,除了情緒舒緩外,求助機構也應該提高親友求助者應對賭博成癮的相關知識。

綜上所述,幫助熱線在早期發現和介入賭博成癮方面發揮著至關重要的作用,熱線求助機構應該區別求助人群的需要,針對賭徒求助者應建立防止自殺念頭的工具及跟進治療,針對親友求助者除了情緒支援外,還需要增加他們應對賭博成癮的技能培訓。

這項研究也存在著一些研究局限。第一,由於電話調查的限制,求助中心所使用的問卷內容較簡短,無法了解更深入的信息,建議可以加入一些能夠反映求助用戶差異性的問題。第二,與其他求助專線研究類似,澳門的賭博求助熱線也是依賴受訪者的自我報告訊息,雖然大多數聯繫熱線的賭徒求助者很可能都是賭博成癮者,但沒有經過正式的診斷(Berman, et al., 2023; Darbeda,

et al., 2020)。

## 參 考 文 獻

- [1] Asharani, P. V. N., Amron, S., & Ng, R. S. K., et al. (2019). Utilisation patterns of helpline and web chat services among gamblers in Singapore. *Singapore Medical Journal*, 60 (4), 164-167.
- [2] Armoon, B., Griffiths, M. D., & Mohammadi, R., et al. (2023). Suicidal behaviors and associated factors among individuals with gambling disorders: A meta-analysis. *Journal of Gambling Studies*, 39(2), 751-777.
- [3] Aster, R., Quack, A., & Wejbera, M., et al. (2018). Telephone counseling for pathological gamblers as immediate access to the health care system: Acceptance and use of the mainzer behavioral addiction helpline. *Gesundheitswesen (Bundesverband der Ärzte des Öffentlichen Gesundheitsdienstes (Germany))*, 80 (11), 994-999.
- [4] Barry, D. T., Steinberg, M. A., & Wu, R., et al. (2009). Differences in characteristics of Asian American and white problem gamblers calling a gambling helpline. *CNS Spectrums*, 14(2), 83-91.
- [5] Bastiani, L., Fea, M., & Potente, R., et al. (2015). National helpline for problem gambling: A profile of its users' characteristics. *Journal of Addiction*, 659731.
- [6] Berman, A. H., Arillo, A., & Berntsson, A., et al. (2023). Helplines for problem gambling worldwide: What do they do and whom do they reach? *Journal of Gambling Issues*, (52), 1-32.
- [7] Bijker, R., Booth, N., & Merkouris, S. S., et al. (2022). Global prevalence of helpseeking for problem gambling: A systematic review and meta-analysis. *Addiction*, 117 (12), 2972-2985.
- [8] Browne, M., Delfabbro, P., & Thorne, H. B.,

- et al. (2023). Unambiguous evidence that over half of gambling problems in Australia are caused by electronic gambling machines: Results from a large- scale composite population study. *Journal of Behavioral Addictions*, 12(1), 182-193.
- [ 9 ] Carr, M. M., Ellis, J. D., & Ledgerwood, D. M. (2018). Suicidality among gambling helpline callers: A consideration of the role of financial stress and conflict. *The American Journal on Addictions*, 27(6), 531-537.
- [ 10 ] Cuadrado, M. (1999). A comparison of hispanic and anglo calls to a gambling help hotline. *Journal of Gambling Studies*, 15(1), 71-81.
- [ 11 ] Cuadrado, M., & Malick, I. S. (2019). Factors precipitating calls to a help hotline: A comparison of whites, blacks, and hispanics. *Journal of Gambling Studies*, 35(4), 1271-1281. x
- [ 12 ] Darbeda, S., Aubin, H.- J., & Lejoyeux, M., et al. (2020). Characteristics of gamblers who use the French national problem gambling helpline and real- time chat facility: Longitudinal observational study. *JMIR Form Res*, 4 ( 5 ), e13388.
- [ 13 ] Delfabbro, P., King, D. L., & Griffiths, M. (2012). Behavioural profiling of problem gamblers: A summary and review. *International Gambling Studies*, 12(3), 349-366.
- [ 14 ] Delfabbro, P. H., & Evans, L. (2003). Perceptions of service efficacy and individual differences in help - seeking strategies amongst south australian problem gamblers. *Gambling Research: Journal of the National Association for Gambling Studies (Australia)*, 15(2), 44 - 57.
- [ 15 ] Dowling, N. A., Rodda, S. N., & Lubman, D. I., et al. (2014). The impacts of problem gambling on concerned significant others accessing web- based counselling. *Addictive Behaviors*, 39(8), 1253- 1257.
- [ 16 ] Forsström, D., Molander, O., & Nilsson, A., et al. (2025). Demographics and help- seeking among significant others contacting the Swedish gambling helpline. *Nordic Studies on Alcohol and Drugs*, 42(2), 184- 197.
- [ 17 ] Goodwin, B. C., Browne, M., & Rockloff, M., et al. (2017). A typical problem gambler affects six others. *International Gambling Studies*, 17(2), 276- 289.
- [ 18 ] Griffiths M., Scarfe A., & Bellringer P. (1999) The UK national telephone gambling helpline: Results on the first year of operation. *J Gambling Stud.* 15:83-91.
- [ 19 ] Hing, N., Tiyce, M., & Holdsworth, L., et al. (2013). All in the family: Help - seeking by significant others of problem gamblers. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 11, 396- 408.
- [ 20 ] Hing, N., Russell, A. M. T., & Browne, M., et al. (2022). Gambling - related harms to concerned significant others: A national Australian prevalence study. *Journal of Behavioral Addictions*, 11(2), 361 - 372.
- [ 21 ] Hodgins, D. C., Shead, N. W., & Makarchuk, K. (2007). Relationship satisfaction and psychological distress among concerned significant others of pathological gamblers. *The Journal of Nervous and Mental Disease*, 195 (1), 65- 71.
- [ 22 ] Irie, T., & Kengo, Y. (2022). The impact of gamblers' behaviors and problems on families and relationship partners: A scoping literature review. *Journal of Gambling Issues*.
- [ 23 ] Jacqueline F., Moghaddam Ph D., & Gihyun Yoon M. D., et al. (2015). Suicidal ideation and suicide attempts in five groups with different severities of gambling: Findings from the national epidemiologic survey on alcohol and related conditions. Wiley.
- [ 24 ] Jeffrey, L., Browne, M., & Rawat, V., et al. (2019). Til debt do us part: Comparing gambling harms between gamblers and their spouses. *Journal of Gambling Studies*, 35, 1015 - 1034.
- [ 25 ] Johnson, G. (2017). Your customers still want to talk to a human being. *Harvard Business*

- Review. <https://hbr.org/2017/07/your-customers-still-want-to-talk-to-a-human-being>.
- [26] Kim, H. S., Hodgins, D. C., & Bellringer, M., et al. (2016). Gender differences among helpline callers: Prospective study of gambling and psychosocial outcomes. *Journal of Gambling Studies*, 32(2), 605-623.
- [27] Ledgerwood, D. M., Wiedemann, A. A., & Moore, J., et al. (2012). Clinical characteristics and treatment readiness of male and female problem gamblers calling a state gambling helpline. *Addiction Research & Theory*, 20 (2), 162-171.
- [28] Lischer, S., Schwarz, J., & Wallimann, H., et al. (2023). Motivating factors and barriers to helpseeking for casino gamblers: Results from a survey in Swiss casinos [Original Research]. *Frontiers in Psychiatry*, 14.
- [29] Loy, J. K., Grune, B., & Braun, B., et al. (2018). Help - seeking behaviour of problem gamblers: A narrative review. *SUCHT*, 64 (5-6), 259-272.
- [30] Luccini, F., & Griffiths, M. (2015). Preventing and treating problem gamblers in Italy: The first Italian national helpline. *Responsible Gambling Review*, 1(2), 20-26.
- [31] Maccallum, F., & Blaszczynski, A. (2003). Pathological gambling and suicidality: An analysis of severity and lethality. *Suicide and Life - Threatening Behavior*, 33(1), 88-98.
- [32] Marionneau, V., Kristiansen, S., & Wall, H. (2024). Harmful types of gambling: Changes and emerging trends in longitudinal helpline data. *European Journal of Public Health*.
- [33] Moghaddam, J. F., Yoon, G., & Dickerson, D. L., et al. (2015). Suicidal ideation and suicide attempts in five groups with different severities of gambling: Findings from the national epidemiologic survey on alcohol and related conditions. *The American Journal on Addictions*, 24(4), 292-298.
- [34] Potenza M.N., Steinberg M. A., & McLaughlin S. D., et al. (2001) Gender-related differences in the characteristics of problem gamblers using a gambling helpline. *Am J Psychiatry*. 158:1500-1505.
- [35] Potenza, M. N., Steinberg, M. A., & Wu, R., et al. (2006). Characteristics of older adult problem gamblers calling a gambling helpline. *Journal of Gambling Studies*, 22(2), 241-254.
- [36] Rodda, S., & Lubman, D. I. (2014). Characteristics of gamblers using a national online counselling service for problem gambling. *Journal of Gambling Studies*, 30(2), 277-289.
- [37] Rodda, S. N., Lubman, D. I., & Dowling, N. A., et al. (2013). Reasons for using web - based counselling among family and friends impacted by problem gambling. *Asian Journal of Gambling Issues and Public Health*, 3, 1 - 11.
- [38] Rodda, S. N., Dowling, N. A., & Lubman, D. I. (2018). Gamblers seeking online help are active help - seekers: Time to support autonomy and competence. *Addictive Behaviors*, 87, 272-275.
- [39] Rowlatt, V., Wraith, D., & Doan, T.- V.M., et al. (2023). Culturally and linguistically diverse gamblers of east asian descent in australia: A comprehensive review of current evidence. *Journal of Gambling Studies*, 39(2), 947-969.
- [40] Sciola, A., Marchica, L., & Richard, J., et al. (2024). Exploring the precipitating events and gambling-related activities that prompt problem gamblers and spouses/cohabitants to contact a gambling helpline. *Journal of Gambling Studies*, 40(1), 349- 366.
- [41] Sinclair, H., Pretorius, A., & Stein, D. J. (2014). A counselling line for problem and pathological gambling in South Africa: Preliminary data analysis. *Journal of Behavioral Addictions*, 3(3), 199-202.
- [42] Svensson, J., Romild, U., & Shepherdson, E. (2013). The concerned significant others of people with gambling problems in a national representative sample in Sweden-a 1 year follow-up study. *BMC Public Health*, 13, 1- 11.

- [43] Tulloch C., Browne M., & Hing N., et al. (2023). How gambling harms others: The influence of relationship- type and closeness on harm, health, and wellbeing. *Journal of Behavioral Addictions*, 12(3), 697-710.
- [44] Villanueva, P., Arteaga, A., & Fernandez - Montalvo, J. (2019). Gender differences in risk factors related to suicidal ideation among callers to telephone helplines in Spain. *Archives of Suicide Research*, 23(4), 605-615.
- [45] Wenzel H. G., Fren A., & Bakken I. J. (2009). Gambling problems in the family: A stratified probability sample study of prevalence and reported consequences. *BMC Public Health*, 8: 412- 416.
- [46] Weinstock, J., Burton, S., & Rash, C. J., et al. (2011). Predictors of engaging in problem gambling treatment: Data from the West Virginia problem gamblers help network. *Psychology of Addictive Behaviors*, 25, 372-379.