



台中縣民間福利部門眼中的 貧困家戶服務： 一項焦點團體的初步分析與感想

王篤強

壹、前言

「脫貧工作」在當前新貧、M型社會概念的衝擊下；在經濟局勢持續惡化、不知何時真正探底的擾攘不安中，不管它在概念上究竟真不真、或者情勢惡化到底有多嚴重，它已經受到我們社會集體的重視。然而，面對低收入戶成員們，究竟如何才能讓他們得到真正確切有效而不是口惠而實不至的服務，更是我們社會工作者的首要關心。

有鑑於此，本文以一個在地理背山靠海，在都會型態上包含都市與鄉村的縣份為例，透過邀集地方上長期從事貧困家庭服務的民間福利部門代表進行焦點訪談，蒐集相關資料。希望瞭解他們目前在供給貧困家戶相關服務時，他們如何看待這些

貧窮家庭相關服務的使用者、他們目前提供了那些服務、針對要推動的脫貧方案又可能遭遇那些困難、以及對於未來相關工作他們又有什麼些建議。期盼透過他們的眼睛，我們一方面可以明白實務工作者的情況，拉近實況與政策決策者的距離；再方面可以藉此省察我們第一線工作者觀看貧窮的方式。而經由這些的反思，可以逐步提升相關服務的品質。

貳、文獻簡摘

本文旨在明瞭台中縣貧困家戶服務供給的現況與脫貧方案操作的可能困境。因此我們先把該縣的概況，以及相關的文獻，扼要簡述如下。

一、基本概況

首先，該縣目前低收入戶數計有 2,514 戶，6,024 人。其中，列名第一款者計 8 戶 9 人，屬於第二款者共計 200 戶 554 人，而位居第三款者最多，計有 2,306 戶 5,461 人（2006，台中縣主計室資料）。與此相應的，除政府部門外，從事貧困家戶服務的民間單位計有 58 所。他們分佈的地域，大致集中於該縣縣治以及周遭衛星城市。遍遠地區，如山地鄉，則付諸闕如。至於，他們所提供的服務內容，大體上以急難救助為主，其他如年節禮金、獎學金、喪葬補助的發放次之。總括來說，這些單位成立經年，主管與承辦人員除少數具備社會工作背景外，其餘大抵未具相關訓練。

二、觀看與理解貧窮家庭的方式

再者，根據我們研究的目的，所以我們在焦點團體討論提綱的設計上，主要關切上述單位對貧困家戶的現況、阻礙服務使用者改變因素的理解、目前服務供給情形、脫貧方案操作可能困境、與未來建議等內容。這些題目的設計，在表面上我們除了想要明白現況之外，事實上還想理解他們如何看待服務接受者。而這個部份，所涉及的其實也就是貧窮歸因的部份。

關於貧窮歸因，首見 Feagin (1972) 在今日心理學 (Psychology Today) 中發表的《貧窮：我們仍然相信神會幫助那些自立自強者們 (Poverty: We still believe that God helps those who help themselves)》（轉引自 Nasser & Abouchdid, 2006）。在該文中，Feagin 把貧窮的歸因區分成歸諸命運、個人、以及結構三個面向。往後許多研究大

致追隨這項研究，所差別的只是進一步的找尋到底是那些社會人口變項（如宗教、種族、地域、所得、年齡、教育...等）可以預測不同的歸因。到了晚近，諸如 Cozzarelli, Wilkinson, 與 Tagler (2001) 與 Kay, Iost, 與 Young (2005) 等人研究，則指出階級、刻板印象對歸因有很大影響。至於，社會工作人員 Reingold (2005)、Reeser & Epstein (1987) 等人認為大體上傾向結構歸因看待貧窮（轉引自石決等，2007）。

不過，關於歸因的研究，我們還可以從社會心理學找到許多可資參考的資料。在社會心理學中有關歸因，除了「向內」、「向外」歸因、「內團體偏私」、「外團體歧視」之外，它還指出，我們理解他人或者想要解釋他人行為時容易有底下三種錯誤。其一，把他人的行為歸因於他們的性格而非情境這種「基本歸因錯誤」是我們印象出錯的第一個原因。再者，由於「知覺顯著性」的影響，使我們忽略了情境因素，這是我們第二個出錯的可能理由。第三，基於自動化思考的習慣，使用過度簡化但習而不察的基模進行思維，這是我們出錯的第三項可能因素 (Aronson, Wilson, & Akert, 2005)。基於上述出錯的種種可能，我們社會工作者，對於一致性的偏見、基本歸因錯誤、人我歸因差異、防衛性歸因、以及最根本的自動化思考，與控制性思維如何作為相應之道等項須能謹記在心。

三、脫貧方案的指涉

此外，本文關切民間福利團體在操作

脫貧方案時可能遇上的困難。因此，在瞭解該縣民間福利部門的貧困家庭相關服務外，我們針對《自立脫貧操作手冊》（林萬億等，2005）中所列三大資產形成式脫貧方案執行困境進行瞭解。這些方案，包括家庭發展帳戶、就業自立、和子女教育投資等項。它們共同的屬性都是有別於現金救助的資產形成方案。他們的具體作法，分別說明如下：

(一)家庭發展帳戶

1.目的：協助累積有形資產

2.內容：

(1)儲蓄：每個月自由儲蓄最少 1,000 元，最多 4,000 元。

(2)相對提撥：政府會依照你每個月所儲蓄的金額，用 1：1 的方式，相對提撥存進你的帳戶（例：你每個月存 2,000 元，政府會再存入 2,000 元，那麼你一個月就有 4,000 元的存款）。

課程參與的期間，會提供孩子的托育服務。

3.參加期間：三年為一期

4.相關規定：

(1)參加未滿三年中途退出者，僅退回個人儲蓄金額，相對提撥款將會收回。

(2)用途限制：儲蓄金額只可用在投資子女高等教育（大學、研究所或海外留學）、買房子的頭期款或小本創業上。

(3)參加共計 78 小時的訓練課程（約每二週一次，每次三個半小時），不可以缺席。缺席又未依規定補課者，相對提撥款將會被收回。

(4)限制：家中要有一人以上穩定就業才可參加。

(二)就業自立

1.目的：獲得就業技能，提高就業能力

2.內容：

(1)免費職業技能訓練課程。

(2)生活津貼補助：每人每月補助 9,504 元。

(3)訓練完成，提供就業資訊與工作媒合。

(4)課程參與的期間，會提供孩子的托育服務。

3.參加期間：二個月為一期

4.相關規定：

(1)每週 4 天，每天日間上課 4 小時以上，每個月共計 100 小時以上。不可以缺席。缺席又未依規定補課者，將會被收回生活津貼補助。

(2)依照法令規定，若您為具有工作能力之失業者，不得拒絕參加此方案。拒絕者將取消低收入戶資格。

(三)子女教育投資

1.目的：經由教育資源投入，增加第二代子女社會競爭力，以脫離貧窮。

2.對象：高中職及大專學生

3.內容：

(1)提供獎學金：每半年申請一次，一次補助一萬元。

(2)補助就學設備：每半年申請一次，可申請項目包括桌上型電腦、電子辭典、

數位相機等。

(3)輔導學生自行尋找工讀機會或直接提供工讀機會。

(4)儲蓄與相對提撥：訓練學生每個月固定儲蓄 1,000 元，一年為期，以 1：1 的方式提供存進子女的帳戶（即一年期滿可儲蓄達 24,000 元）。

4.相關規定：

(1)獎學金與就學設備申請，需達學業平均成績 70 分以上，方可擇一申請補助。

(2)每人必須參與志願服務 100 小時，另外還需擔任國中、小課業輔導志工 20—40 小時。

(3)存款用途：以學生本身的就學相關花費為主，需提出使用報告。

(4)參加限制：參與此方案者，必須要有固定且持續的打工，且儲蓄費用應由個人的工讀費支出。

以上，我們以理念型的方式供受訪者評判。

參、研究目的、方法與對象

本研究的目的有二，其一在理解該縣民間部門目前貧困家戶相關服務之現況；其二在明白他們當前以及未來脫貧方案操作所可能遭遇的困境與建議。至於，在研究方法部份，我們於 2006 年 10 月下旬開始進行焦點團體訪談(focus group interview)，討論貧困家戶的現況、阻礙改變因素的理解、目前服務供給情形、以及未來服務建議。而之所以採用焦點團訪談的原因一方面在於它省時、在短時間內可以透過彼此互動取得最豐富的結果；再方面，它容易激發受訪者各種不同反應和進一步討論（陳向明，2002）。這種經由互動產出的群體反應正是本研究關切的所在。其中資料未詳盡部份，我們在日後逐一以電話或面訪補充。最後，在研究對象部份，考量時間、經費、地理距離之後，我們根據目的取樣(purposive sampling)的方式，對參與者的性別、年齡、服務領域屬性上做平衡設計，使他們在共同經驗的同質基礎上，經主持人引導參與討論（歐素汝譯，1999）。這九名供給貧困家庭服務的代表與會，他們資料如下：

代號	職稱	性別
A	執行長	女
B	督導	女
C	督導	女
D	社工員	女
E	社工員	女
F	主任	女
G	督導	男
H	理事長	男
I	督導	男

肆、研究發現

本文研究發現與討論，根據焦點團體的討論提綱重新歸類成服務供給者眼中的貧困者，目前服務供給情況與脫貧方案操作困難、以及未來服務的建議三者說明如下。

一、服務供給者眼中的貧困者

(一)對貧困者本人的一般印象，貧病相聯，因而無能或無力就業

因為自身疾病、或家人生病乏人照顧是最常見的服務接受者無法工作，或者是無法穩定就業的理由。它們不只是服務接受者自陳，也是民間福利機構代表最常指出的理由，其中 E 的說法最為典型，他表示貧困者：

他真的就是自己本身可能有疾病，本身沒有辦法去上班，…或者家裡有人生病，旁邊也沒有人，沒有親屬可以照顧，沒有辦法去上班。所以說他不得已就只好跟我們申請補助這樣子(E)

事實上這項說法，並不是太讓人意外。因病致貧，是我們經常可以聽到的理由。它和歷年低收入調查的資料，也大致相合。

(二)對於貧窮家戶子女的描述，成績普遍不佳，需要打工

受訪代表們大致上都指出，貧困家庭的子女在學成績並不理想。即便就讀高中、高職，或者日後就讀大學，他們取得學位的地方大致上都屬於後段的學校。例如底下兩位的說法便很有代表性：

其實大家都知道我們學生其實也都不是念到什麼很好的公立高中、高職(B)

我們其實讀好大學的，所謂好大學就是國立大學，就是那種台清交成那些比較前面的一些，老實說真的是不太多，多數的都是落在很後面的那一些。(F)

此外，貧窮家戶的子女，傾向打許多的工，也是受訪者對貧困家戶子女的另一個普遍印象。

(三)對於阻礙案主脫離貧窮原因的解釋

1.在貧困者本人部份，傾向個人歸因的解釋

在開場邀請受訪代表說出對於服務接受者的一般印象之後，我們的焦點團體將主題向前推移至這些人為什麼無法脫離或不願脫離貧窮的討論。在一個來回發言之後，團體討論中出現的意見，大致上可以歸咎於下列幾種典型：

(1)服務使用者患病以及作為主要照顧者

這項說法是最常被與會者提起的說法，前文已經提及，不再贅述。

(2)服務使用者行為懶散、外觀不潔

再者，關於服務使用者形諸於外的儀表，則是受訪者解釋他們無法脫離貧窮的另個原因。而這些與儀表、外觀有關的形容，如「ㄌㄢ 1 ㄋㄨ 1」（懶惰、不修篇幅、不講衛生）便得到幾位在場者的共鳴。進一步追問所指的內涵，包括衣著不潔、混身臭味、頭髮油膩、滿臉鬍渣、起居無常、生活環境充斥垃圾污穢不堪、不會照料孩子...等等。至於，理由則以「閒慣了」解釋。這些相當直白的說法，我們引出如下：

有些人其實他是有工作能力的，但是因為長期都閒慣了，人很懶散（C）

我們輔導過一個個案，他本身的外在條件很差，因為他長得很醜又不愛乾淨，就是他的整個外觀就讓人家排斥的，於是他找任何工作，人家就拒絕他（D）

他們閒慣了，人變得比較「ㄌㄢ 1 ㄋㄨ 1」（懶惰不修篇幅不講衛生）（H）

(3)服務使用者社會技巧不足

此外，服務使用者社會技巧不足，也是受訪者們說起的理由。他們表示這些人

不太會與人相處，不曉得怎麼樣和人維持或培養好的人際關係，結果因而喪失不少工作的機會。例如，B 受訪者就提到，他心目中貧困者在性格上、在口語表達上的問題：

這些人本身要不是「太閉俗（台語）」、就是說話太衝了，不會跟人家維持好的人際關係。社會技巧差，結果就阻礙了他出來就業的機會了（B）。

而 F 受訪者進一步為之補充，指出這些問題不但在日後謀職過程中會發生影響，即便在參與職業訓練的過程中也會造成不好的作用。

社會技巧不好，他去受訓的時候，對他來講其實也是個負擔，然後在過來，他又要去面對就是說，去就業以後的哪些申請啦！媒合啦那些步驟，那個對他來講都是非常辛苦的一些他要經歷的一些階段（F）。

最終 F 訪者指出，社會技巧的缺乏，將會造成貧困者取得資訊的障礙。

本身社會技巧過去就很不好，所以他的資源網絡就不好，那所以你說外面的這些資訊，當然第一個他會

中斷，第二個我們給他資訊他自己會很有選擇性的就去把他切掉了（F）。

（4）服務使用者理性計算後選擇成為福利依賴者

受訪者認為服務使用者的理性計算也是他們不願變遷的理由之一。在這個部份，受訪者彼此討論的非常熱烈。根據受訪者表示，服務使用者的理性計算大部份集中在自立就業這類脫貧方案上。受訪者指出，貧困者對於參與職訓的意願不是太強。如E受訪者就認為「他們那種人通常就會跟很多機構都申請補助，那可是你如果說真的就是請他來參加那個，就是一些就業的輔導，其實他們意願並沒有那麼強」。

而H受訪人表示，這是因為接受服務的貧困者「去工作的時候，他的一些補助就沒有了。他算一算他一個月領不到兩萬，可是他的補助如果多一點差不多也是這樣子的金額嘛！所以乾脆就不要去了」。

至於，這些服務使用者從那裡知道其中申請補助的巧門呢？我們繼續追問。H受訪人指出「他這個過程就是一個，一個技巧，都有人會教啦！」結論就是「這樣，他永遠都會是低收入戶」、「那個福利依賴的部分，的確是有的，因為政府加上民間機構的補助，夠他算個兩萬塊嘛」。

當然，單單只是依賴政府的福利津貼，也不全然。從受訪者討論中得知，相關貧窮服務的使用者所考慮的，就業自立這項脫貧方案來說，其實擔心的是他們經

過理性計算後很清楚的知道他們無法承擔參與方案之後的風險。換言之，政府施政的不確定性更是貧困家戶考量的重點。當他們不確定未來是不是變得更好時，與其放棄現有，不如保守審慎一些。

例如，底下幾則說法，都相當生動的說明貧困家戶面對政府新興脫貧方案，並不是盲目反對。他們是經過理性計算之後，才表示出參與意願不高的看法的。

參加就業訓練之後安排的新工作，他們的地點通常是有時候要讓他們更換到一個，更換一個（新）地區去，那我在這裡可以租到二千多、三千多，我換到那一個（雖然）好像就業地點還不錯，但那個就業的待遇還不錯的地方的話他的負擔也比較高，他一算，八、九千，再加上孩子又換了學校，（結果）雖然有了新工作，但孩子跟著，相對那個什麼安親班啊、房租啊什麼那個費用相對的都要去增加。所以這種就是說換了工作地點以後，可能要相對的負擔的壓力其實是常常是他們不願意做太多改變的那個理由（F）。

我們有些案家，他賠錢還是在做的那一塊，小小的那個什麼山田，你也知道颱風一來，梨子啦那些都不見了，但是他還是寧願，因為那種心理上的，是他可以掌握得住的那

個部分，所以他不會參加這種就業的（G）。

(5)服務使用者整體上態度消極、動機不高、也不懂珍惜機會

這是受訪者在討論第一項主題的過程裡對貧困家庭服務使用者大體上的評價。根據這項評價他們表示了底下的看法：

這一些人的學習意願並不是很高，所以一般企業界都不大願意用這些人（H）

那其實那個被輔導的人本身，那個態度跟他的價值觀很重要，你給他再多機會，他如果本身他不要、不懂珍惜，你給他再多機會沒有用（I）

(6)歸因於服務使用者過去挫敗的就業經驗與缺乏就業機會

不過，針對上述也非所有人都同意，起碼有二位受訪者表達，不能全怪貧困者態度消極。他們之所以如此反應，與過去挫敗的就業經驗有關。

過去他們就業的經驗，其實會影響到他們再去接受訓練，然後訓練之後還要再去面對那個過去跟他就業經驗相關的那個部分（F）。

他前面是挫折的經驗嘛！很顯然是前面就業的經驗是挫敗的，那他

覺得說那個傷他很多他幹嘛還要再出來（A）。

而另外受訪者則表示，就業機會的缺乏和持續貧窮有關。

對個別貧窮人口我們現在想到的方法就是要他有工作做，可是你在山上就是沒有工作，所以其實解決問題就要回歸到你整個產銷平台和產銷機制，要創造就業機會嘛（G）。

綜合以上，我們可以這麼說，這些受訪者們大致上以個人歸因的方式，作為服務接受者們為什麼不改變的回答。而這些個人歸因的解釋主要包含：個人疾病、作為主要照顧者、服務接受者本身外顯行為、缺乏社會技巧、基於理性計算、態度消極缺乏動機、囿於過去挫敗經驗等項作為服務接受者持續貧窮或者是無法變遷的理由。此外，只有少數的受訪者指出所在區位就業機會缺乏是貧困的原因。

2.在貧困家戶子女的部份，傾向社會環境與個人心理障礙的歸因

接下來，受訪人針對貧困家戶子女學業成績不佳與諸如逃學、偷竊、說謊、遲到等偏差行為的現象提出他們的觀察。他們指出包含了家庭資源不足、從小就處於弱勢地位、以致經常需要打工的外在環境因素，以及個體內在其他心理障礙共同構成了貧戶子女相關問題的解釋。

這種說法，以 F 受訪人最是典型。他說「普遍性的這一些家庭因為各方面的資源太弱，所以孩子普遍性的功課不太好」。而且「(從對他們)課業輔導的過程中，發現最大的問題就是打工太多，造成成績低落，都本末倒置了」。但是「我們不會抱怨說我們的孩子功課不好，原因是他一開始出發的時候，他就比別人都要弱勢，他也拼不起成績」。

此外，C 受訪者也附和的表示「其實學業成績低落的問題是從國小就開始，…時間一久乾脆就放棄，所以很多低收入戶其實他們是呈現放棄狀態的」。我們對此再追問還有什麼原因造成如此現象時，與會者傾向從偏差行為的內在心理障礙因素來解釋課輔效果並是不太大。底下 C 代表的說法頗獲與會者的共鳴。

我們會發現心理障礙其實會跟孩子的偏差行為會有關係。就是他們有偏差行為，其實來自他們的情緒障礙啦！學習障礙啦！有很多心理障礙的部分 (C)。

也因此他繼續指出「在一般安親班或學校課輔裡面，可能也不容易找出這個問題，因為他們只告訴你課業，你只要做完，或者是給你作很多很多的東西，但是他可能成績還是提不高，所以這個會跟他心理層面有很大的關係啦」。

比較貧困家戶中的成人與其子女，從焦點團體的氛圍感受上以及從他們討論的

重點中我們可以發現，這些與會的第一線貧困家庭服務工作者們，對於成人似乎比較嚴格。他們從個人面向解釋他們難以脫離改善生活的理由，但對於他們的子女則比較容易從外在環境解釋他們包含成績不佳以及偏差行為的現象。

二、目前貧窮家庭服務供給的內容與日後操作脫貧方案的潛在困難

(一)目前貧窮家庭相關服務偏向傳統急難救助、年節慰問、獎助學金、與喪葬補助

針對目前到底提供那些貧窮家庭相關服務的提問，大部份受訪者表示，他們所提供的屬於急難救助、年節慰問、獎助學金、喪葬補助等項。這些內容大致上不脫過去傳統民間慈善團體社會救濟的範疇。進一步追問，在提供金錢之餘他們還提供什麼服務，他們指稱也提供所謂「心理輔導」。不過，這些「心理輔導」在內容上偏向宗教教訓、一般慰問、陪伴說話居多。其中帶有宗教慈善團體色彩的代表 H，他的說話很可以代表這類團體的意見。

我們導師從過去就開始帶領我們從事各種救濟的工作。只要是一年三節我們都會給油給米、還有衣服可以拿。最近對他們的孩子我們也開讀經班，成績好的還有獎學金 (H)。

嗯，心理輔導！就是陪他講心理的

話，開導他。有時候這輩子窮跟命運、上輩子有關。讀了凡四訓，也不錯（H）。

除了上述代表的意見之外，少數規模比較大的，或是在全國立案的福利團體，他們除了提供現金扶助之外，還有許多針對親子或青年的相關的福利服務方案。不過這類組織在該地所佔比例不高。所提供的服務覆蓋面也較少。

（二）脫貧方案操作的可能困難

1.家庭發展帳戶：借貸欠債，難有存款，無法穩定就業、惡性循環

針對家庭發展帳戶，受訪單位代表表示很難有存款。「生吃都不夠，夠愛晒乾（台語）」是最常聽到的說法。底下兩則說法相當生活傳神的指出這一點。

我們在部落看到一個很特別的現象是借貸，…大家都很清楚誰家誰可以借，哪一個商店是可以借的，那不同的借法不同的利息。自己生活常常你都會覺得每個月大概就是剛剛好差一點點就度過了這樣子，那個情況非常的嚴重（G）。欠債的情況是非常嚴重的。像是卡債或者親友這種欠債到處有，所以他很難拿出這個錢。而且他也不能存啊！一存就會被扣啊（D）！

另外，在參加限制上需有穩定就業作前提，受訪人也表示並不容易。

家中要有一個人以上穩定就業才可以參加，那萬一有中途失業又沒工作那是不是資格就取消，所以他的必要性的一些消極的資格限制可能要做一些調整（I）。

穩定就業這個限制本身是與這些家庭的事實是不符的（F）。

2.就業自立方案：問題從職訓種類不符合需要、開課時間難以配合、到誘因不足以促使改變

三大自立脫貧方案的基本型中，就業自立方案似乎最受受訪者批評。他們的問題從職訓種類不符合需要、開課時間難以配合、到誘因不足以促使改變都有。

首先，在職訓種類不符合需求的部份，許多受訪者表示類似的意見。

職業訓練的那些內容喔！我從以前到現在看，真的是沒有一個能夠符合這一些他們的特質。因為你看他們都是高中職，社會技巧就不好的，自我概念形象比較低一點的，那職場，哪一些職業的性質內容是比較符合這一些人的，這個真的要去考慮耶！（C）

我們設計的課程跟他實質的需求是不是有很大的落差，包括我看有

幾個，教的都是電腦繪圖啦！車床，大概都這種課程。然後他(指服務接受者)就四十、五十歲了啊！有的說我就沒有摸過車床，快要被嚇死，出來沒有去做啊(I)

此外，在職業訓練的開課時間上，受訪者也指出有不容易推行的地方。例如，

參加的時間要修正啦。你這個每天日間上課四小時以上，那他能不能移到夜晚，或者是移到假日？(I)其實這一些家長，他本身他的孩子都在那個要人照顧的年紀。所以如果說白天的話，其實對某一些人可能性還高，但是到了晚上的話，那絕大部分的人都有困難。如果移到了假日去的話，又有另外一種困難，所以到底那個時間點上面怎麼去敲，這個其實真的很難(F)。

最後，就業自立方案所提供的誘因，受訪者指出服務使用者在理性計算之後，不會接受。因為，目前所提供的錢不保證將來可能會賺到的。例如受訪者C便是這派意見的代表。

我常常在想說，其實我們案家很聰明。現在給的雖然沒多少，但是加減「矇矇 去一廿•啦(台語多少拿一點)」…。一旦參加職訓之後，

現在景氣這麼差，要賺多少那有一定的呀！要考量到的那種變動的帶來的代價實在是真的太大，我覺得那個部分是最大的問題(C)。

除非，C受訪者繼續表示，另有配套。

我會想到說這種小型創業，然後同時給他們做這方面的就業的訓練，讓他可以自己去獨立的，萬一有損失的話，他事先都算過了，有損失的話，反正成本也不高，那個技能也不會丟掉，我在想說這是可以考慮的一個部分，到底是要就業訓練加上貸款呢？還是要貸款再加上什麼配套什麼，這是一種方式(C)。

但不管如何，資產形成的各項方案，設計者要比服務使用者算得更清楚。如此方案才具備推動的可能性。否則，在無利可圖之下，或者是未來之利不夠明確之下，服務使用者是不會選擇這些方案離開貧窮的。

3. 子女教育投資：成績設限會是問題

在這個部份，受訪者依他們的實務工作經驗表示，阻力應該最少。不過，其中的成績限制會是可能的問題。

孩子普遍性的功課不太好，所以他看到要70分才可以到那個部分，

我覺得他會有一點擔心（F）。

而這類的意見是與會者大致都能同意的看法。

4.針對資產形成三大脫貧方案整體上擔憂經費不夠穩定、法令不足、人力不夠

最後，受訪代表針對脫貧方案整體給出評價。其中，經費不穩定是最大的關心。他們表示，近年政府陸續推出許多方案，但往往後繼無力，使他們無所適從。所以，當 F 一提出，底下的說法時，馬上獲得與會所有人的一片贊同。

可能會碰到最大的困難是，如果是○○縣的話……我覺得最現實是他經費根本不穩定是最大的問題（F）。

除了經費不穩定之外，第二個與會者的關心就是法令強制參與的執行能力不佳。同樣的這也得到了不少人的同意。其中有位與會者表示：

他（指貧困家庭成員）算準了不會取消低收入戶資格，其實。我們現在太多營養午餐繳不出來什麼什麼，每次記者在問我的時候我都覺得說，這個實在。裡面有一大堆都是假的，因為他們算準了嘛！學校不會不讓孩子因為沒有繳午餐費就不讓他吃午餐。很多都是如此

啊！他就說他就不繳啊！對啊！你又能怎樣？所以，我就很質疑他（指脫貧方案）這樣子的一個規定，他到底執行的可能性……（F）。

另外，也有受訪者表示，這些服務使用者在使用服務之後也沒有後續的單位追蹤，徒然浪費或者成效不彰。

其實他參加完他兩個月或者是三個月之後，有沒有真正投入到職場，也沒有人管（I）

他們領了錢，重複換個地方參加，我們政府一直在重覆的浪費一些資源，我覺得太可惜了（H）

最後，與會者還表示脫貧方案要成功，社工人力才是關鍵。

其實，給錢不是問題，真正的服務才是。例如，即使就是說喔！你給了貸款，貸款還是要有人幫他啊！錢貸出來以後怎麼用、怎麼去管理…要有人提供服務才行。不過，我們目前沒有這麼多的社工人力（A）。

我覺得要投入相當多的社工人員做個別的輔導，這個部分的社工人力投入我不太曉得有沒有可能…。（F）

(三)脫貧方案的優勢在具有發展性、強化並提供服務使用者的支持系統

當然，與會者也不是一面倒的指出脫貧方案操作的困境而已，對於這項工作他們也指出它的長處。其中具有發展性、強化並提供服務使用者的支持系統是他們看重的地方。

首先，在發展性的部份，受訪代表 G 從山地鄉的服務經驗指出：

我們發現這種發展性的服務方案會比消耗性的服務方案更好。其實案主或是居民很聰明，他們很快可以分清楚說這個哪裡有錢可以拿，那有錢可以拿的這種服務很快就被消耗掉了，就他早就心裡有數這些錢會用在哪裡，一下子就不見了，如果你有一些機制是發展性的話，錢可能就不會那麼快被用掉了（G）。

此外，資產形成三大方案透過成立自助團體的方來操作，與會者認為對服務使用者自我價值、支持網絡來說可以產生很大的幫助。其中 F 的發言，很可以代表與會人員的意見。

家庭發展帳戶是配合就業訓練的部分，後來讓這些受過訓練的家長分享他們自己走過的歷程，非常的感人。感人最大的部分不在於他們

有一技之長，因為那個是我們可以預期到的，因為他訓練的哪些職業難度不是很高；而是他們覺得他們在走過這樣子的訓練，就是說在這個七次裡面，他們發現到自己的價值，那個價值其實是他們去就業最大的本錢，就是那一些社經地位比較低的人，會提出他們覺得這樣子的一個過程其實是一個最棒的地方。所以講的是 empower 的部分（F）。

團體他們彼此可以找到支持他們持續下去，才不會到後面都冷掉。那個部分其實是很重要的一個因素。訓練到後來，他們一群人自己去弄那個搬家公司或者是弄清潔公司，到後面動力出來之後，就幾個合股，因為之前有發展帳戶，因為本錢不高，大家都有能力。他那個團隊本身背後，還有一個社福組織在協助幫他媒合小型創業可以找的一些資源，等到團體基礎穩固了以後，就慢慢退出（F）。

三、未來服務建議

至於，對於相關貧困家庭相關服務工作的未來建議部份，與會代表各抒己見，並沒有一致的看法。但整理其發言他們所提及的，我們區分兩大部份說明如下：

(一)就貧困家庭相關服務整體設計而言

貧困家庭相關服務在目標上應當強調增強權能、看重發展的取向。這項見解是具有社會工作景的與會者屢屢提及的概念，其他非具相關背景者大致上也同意（儘管在後來的電訪或面訪中，其他與會者並不清楚其中具體內涵）。再者，在操作上受訪者們認為改變貧窮者的依賴態度、提升他們的職業社會技巧最是重要。至於，在運作形式上他們指出目前採用自助團體的作法很有助形成參與者的支持網絡，值得繼續下去。不過，由於地域各有差別，所以實際操作時，要考慮城鄉差距、採用不同策略。例如，農村地區考慮農事採收隊、都會地區籌組媽媽家事服務社等。最後，獲得大家一致同意的、同時也認為最重要的一點是經費上必需要有持續穩定財源。因為資產形成方案要見效，不是一年兩年的事。如果財源不穩定，一切將前功盡棄。

(二)就個別方案的具體操作而言

再者，在個別方案具體操作層次上而言，與會的實務工作者主張要設立開案指標，這麼做的理由最主要是方便日後的績效評鑑，當然也有助日後服務計價。此外，在方案內容受訪代表指出，還要多多考慮服務使用者的實際需要，例如投資少、技術門檻低、回收快的職種要多加開發。當然，在方案的誘因設計上，他們認為要多替參與者著想，必需足量提供。最後，由於參與者常以照顧子女或病人為由無法參與方案，因此配套上諸如社區兒童中心、臨托中心等相關設施需先行納入考量。

以上的建議我們認為對於目前正準備辦理脫貧方案的縣市，很值得參考。

伍、代結論

綜合以上，再次整理我們研究目的、問題與研究發現如右。本文目的有二，其一在明瞭台中縣民間福利部門貧困家戶服務供給的現況；其二在發掘脫貧方案操作的可能困境。針對這兩項目的，我們透過邀集九名代表參與焦點團體討論下列問題：如何看待服務使用者、目前提供那些服務、脫貧方案可能遭遇那些困難、以及對於未來有何建議。結果，我們發現在如何看待服務使用者部份，他們傾向以個人歸因解釋其無法脫貧的困境。在目前所提供服務部份，除少數單位，他們基本上延續傳統慈善，提供現金急難救助的手法。在脫貧方案可能阻礙部份，受訪者對家庭發展帳戶有借貸欠債，難有存款，無法穩定就業、惡性循環的憂心；對就業自立方案有職訓種類不符合需要、開課時間難以配合、誘因不足以促使改變等煩惱；對子女教育則認為投資成績設限會是問題。其餘諸如經費不夠穩定、法令不足、人力不夠則是方案可能阻礙因素的整體看法。當然，除了批評之外，他們對於此一方案組建的自助團體能夠強化服務使用者支持網絡的功能，給予了相當的肯定。

然而，除了以上之外，從焦點團體討論的過程中我們還有一些感想，覺得很可以提出來。在研究過程中我們很關心受訪者們在如何看待貧困者為什麼不改變的部

份，與想像不同的，除了少數人之外，幾乎傾向歸咎於個人式的貧窮歸因。這一點與石決、孫健忠(2007)等人《對貧窮者與社會救助態：基層社工人員觀點的初探》量化研究的結果類似。在該研究中指出社會救助對窮人會產生福利依賴的現象、女性對貧困者有著較負面的觀感。而這樣的發現，也在本次焦點團體的討論中出現了。或許，如同石文所言對貧困者「同情但不友善」很可以作為我們第一線工作者態度的一種描述。不過，早在二十五年前，廖榮利與鄭為元(1982)《台灣社會工作者的社會背景及其對貧民的態度》研究中，也有貧民聽天由命、不去主動解決問題、具有依賴心理的類似說法。

然而，從社會工作概論中、還有包含許許多多的課程中，一再告訴我們，社會工作者傾向自由主義思想，願意面對不義，願意幫助窮人。更重要的是儘管貧窮問題雖然原因複雜，但是總傾向不責備受害人的結構歸因，甚至相較與社會上的一般人，社會工作者對窮人要來得更友善（Weiss, 2005; Rosenthal, 1993 轉引自石決等, 2007）。然而，二十五年過去了，為什麼我們第一線的工作者與社會工作訓練如此相左呢？這個現象也要如何解釋呢？

面對這個矛盾，或許我們可以從樣本是不是接受過社會工作專業訓練這項教育背景上逃掉。的確不管是石文或是本研究，正式社工科班出身的樣本，前者在完訪 187 份問卷中只佔差不多三成；後者在日後進一步瞭解下，九名中僅四人(約四成多)。(有機會可以進一步做統計控制觀察

其結果)。但是，逃不掉的是，前者問卷發放的對象與時機是 2006 年 3 月至 4 月間內政部社會福利工作人員研習中心「社會救助業務研習班」的參訓並結訓的人員；後者九名中不具科班背景的另一五人則部份曾經或正在選修社會工作二十學分班，或至少曾經參加相關訓練。

當然，聽到不等於學到、學到不等於知道。它可以是另外一個遁詞。但是，如果真如此社會工作不管是教育系統、或是訓練系統恐怕有很大可以省思的空間。不過，即便如此我們還是沒有找出可能的理由。或許社會心理學可以給我們解釋這個現象提供一點方向。讓我們設想，一個長年沈浸在實務工作中，經常得面對煩人瑣碎、臨時交辦各項行政業務的第一線工作人員，家裡有一位或兩位正上小學或年紀更小的孩子，她（或他）已經連續兩三個週六日忙著辦活動沒有時間陪小孩了。在身心俱疲的情形下，還要忙著應付各種請託，在民眾權益高漲的今天，還要小心一不留神便要挨告。在這種氛圍底下，面對貧困者前來助，很難不興起麻煩又來了的心理感受。這種感受是種不假深思的「自動化思考」。案主到跟前求助，尚未開口、只需瞄他一眼、或者不必動作聽聲就可以辨人「他又來了」，馬上加以歸類。結果，在偏見左右下的自動歸類中，我們產生了不同的對待。而它在社會心理學「自證預言」作用下，倒過頭來更加坐實了我們對來者的猜測。

當然，並不是所有人都是如此。接受少說二十個學分、四年、甚至更多年社會

工作社會化的實務工作人員，不但在認知裡並沒有忘記所學，時時牢記要友善、要同理我們社會最底層、最困苦的弱勢貧民、明白他們很多的問題並不見得來自於個人，相反的恐怕有更多是來自結構或者來自個人與結構的互動；而且他們更一直以專業倫理、履行社會正義自期。結果在前述的背景下，一方面要求並且保持自己專業的正面自我形象，證明社會工作處遇的確改善了貧困者的處境；另方面在實際工作中，卻又屢屢見到貧困者生活要不是改善有限再不就是費時甚長，專業社會工作成效很難證明，因而日漸走向即使有心但卻無力情形。兩相衝突之下，令實務工作者很難不產生認知上的失調。

面對認知失調，對於，包含我們在內的，人皆有的希望保有正面自我形象的需求，結果運用扭曲認知與態度的方式來回復平衡。例如，我們要不是極力強化目前對貧民的各種處遇有多麼成功；再不就是把注意力轉向其他活動，謀取來自非關專業的其他成就；或者是直接責備受害人不願配合、福利依賴，指出他們自身就是處遇失敗或不易見效的理由。透過這個方式，認知上對貧者充滿同情、但在實務操作上卻不友善的現象，或許可以得到一點解釋。

當然，以上的側寫，不曉得是不是反

應了真實。作為猜測，它還有待更多的研究發現加以佐證。但是，提出這樣子的猜測，我們要特意強調的是隱藏在這種社會心理機制背後的「合理性的陷阱」，值得我們留意。我們社會工作者，儘管受過社會工作專業化教育的洗禮，理當對隱於自動化思考身後的偏見保持高度敏感，但日復一日的繁忙操勞中，在高度認知失調情形底下，不加詳察地運用起自我防衛、內部歸因的方式，是有可能產生石決等人以及本文的發現的。因此，提出這一點並非苛責，而是要警省，包含正在寫這篇文章的自身以及實務工作者們，面對這些源自自動化加工的思考，不只要警惕之外，更要忍受失調、時時檢查視為理所當然的東西。改採控制性加工的思考方式，或許可以避免它。此外，對於參與焦點團體研究的與會者，除了感謝之外，從中我們也再次明白態度與行為之間關係複雜性。它並非三言兩語可以澄清的。但面對新貧、舊貧，貧窮面貌複雜，從事第一線的實務工作者以及政策訂定者如何看待貧困者的態度決定了問題改善以及解決的可能性。而這個部份，我們認為或許是未來可以多加深入的研究方向，還待我們共同反省與努力。

（本文作者王篤強現為東海大學社會工作學系副教授）

📖 參考文獻

- 石決與孫健忠(2007)。貧窮者與社會救助的態度：基層社工人員觀點的初探。嘉義：台灣社會福利學會年會暨學術研討會。
- 林萬億、王永慈、鄭麗珍、孫健忠(2005)。自立脫貧方案操作手冊。台北：內政部。
- 陳向明(2002)。社會科會質的研究。台北市：五南。
- 廖榮利與鄭為元(1982)。台灣社會工作者的社會背景及其對貧民的態度。台北：中華民國社區發展研究訓練中心。
- Stewart, D. 著；歐素汝譯(1999)。焦點團體：理論與實務，台北：弘智文化。
- Aronson, E., Wilson, T., & Akert, R.(2005). *Social Psychology* (5th Ed). Pearson Education, Inc.
- Cozzarelli, C., Wilkinson, A., & Tagler, M. (2001). Attitudes toward the poor and attributions for poverty. *Journal of Social Issues*, 57 (2), 207-227.
- Kay, A., Iost, I., & Young, S. (2005). Victim derogation and victim enhancement as alternate routes to system justification. *Psychological Science*, 16 (3), 240-246
- Nasser, Ramzi and Kamal Abouchid (2006). Locus of control and the attribution for Poverty: Comparing Lebanese and south african university students. *Social Behavior and Personality*, 34(7), 777-796.