



# 積極性社會救助方案與福利烙印

唐文慧·張婷菀

## 摘要

本研究以某縣市之「二代心希望工程」案主為對象，利用質化訪談十位參與方案的家長及青少年，分析方案參與者是否曾經因低收入戶的身分，而有被差別對待的經驗，是否產生福利烙印，又如何感知並回應烙印經驗？研究發現受訪者之福利烙印，主要源於案主與社會成員的互動過程，及自我認知的交互作用而形成。案主面對公眾對其「低收入戶」身份採差別對待時，會有正向與負向兩種不同的回應。正面回應者會將福利烙印歸因於社會對窮人的偏見，除了避免自我烙印，並期待靠自己的努力與政府的協助脫離貧窮。對福利烙印持負向回應者，則傾向隱匿自己的貧窮身份，內化窮人是社會負擔和個人的恥辱的價值觀，並對自己的行為是否符合窮人應有的樣子進行自我批判，產生負向的自我評價，這類案主對於親友所給予的關懷支持，也比較容易採取逃避與抗拒態度。在社會工作實務上，如何協助這群自我烙印的案主，是值得繼續深入探討的議題。

**關鍵字：**低收入戶、積極性福利、公眾烙印、自我烙印、象徵互動論。

## Abstract

This research is to discuss the welfare stigma and social policy that influences the low-income family of Hope Project. Through the interview with the case individuals, this article is going to analyze the process of socialization within parents and teenagers to see if the poor status of those individuals influences their interactive action with other individuals or group in this social action. Moreover to discuss the client of Hope Project whether has experience of welfare stigma or not. What follows is the goal of this research: 1. What have been low-income client's experience of discrimination treatment as participating in Hope Pro-

ject? 2. How do low-income clients perceive welfare stigma and what strategies do they use to manage? 3. How do low-income clients affect their strategies to respond to welfare stigma after participating in Hope Project? The findings from this research are that discrimination treatment results welfare stigma, and poor adult than teenagers are affected obviously by process of socializing degree, but under social control of school that leads teenagers to perceive welfare stigma. Experience of discrimination treatment and individual values produce welfare stigma, and that affects how they use manage to welfare stigma. The series of courses and community service could encourage latent capacity of clients also reduce welfare stigma to promote self-identification and self-confident. Furthermore the experience of community service in the remove poverty program makes teenagers feel that they have ability feed back society not only just welfare recipients but also reduce perception of welfare stigma.

**Keywords:** low-income family, initiative welfare, self stigma, public stigma, symbolic interaction theory.

## 壹、前言：一對貧窮母子的心聲

媽媽

記得在 93 年的有一天，我情緒低落的來到社會局找資源，心想、做工能做多久，年紀一年一年大了，身體也一天不如一天的負荷不了，因為我是做粗重的工作，工作不固定又不穩定，日子過得一直都沒有安全感。愛心的社工妹妹拿了「希望起飛」築夢帳戶的專案給我填寫，雖然聽說只選 100 位家庭而已，我還是很興奮的一字字細心地寫。當我收到信與通知我，被選中 27 號，好幸運的號碼，我又燃起了心中的那希望之燈。我要翻身了！要鹹魚翻身了！心想能夠轉換跑道，讓孩子過好一點，生活品質好一點，不要再當無殼蝸牛，買一棟屬於自己

的房子，哇！心裡充滿希望、願望。我努力的再去做板模女工還有捷運女工，為了完成二代希望工程，我去找里長讓我做社區巡守隊員，堅持至今兩年了，我雖然不是很堅強，但我相信我一位母親的韌性很強。為了想翻身，我要工作、要上課、要巡守，晚上沒巡守時，還去兼差打工。……一路上我知道我過得比別人辛苦，辛酸的，但是比上不足，比下有餘，有人比我更苦，我也常常鼓勵自己、安慰自己。我的孩子都很乖，……先生去世後一路上跌跌撞撞的走出來、走過來。我感恩曾幫助我的朋友，社會局、社工人員、家扶中心老師們，一直陪著我們母女、子四人，我的孩子才有今天，才能上大學。我好高興我孩子要上大學了！（出自二代心希望工程

案主心得手稿，2007)

青少年

你是說.....關於我的身分嗎？有時候老師宣布事情的時候就知道了啦。就老師問「班上有没有人要，有低收入戶的，要申請獎學金」，啊，那時你也只能舉手說，「我啊、我啊！」啊.....那大家就都知道你是低收入戶啦，.....就說有沒有低收入戶的怎樣，啊.....或者會調查說班上有幾個低收入戶的，對啊。啊.....你一定要舉手啊，你不可能私底下再跑去說，「我就是，剛剛不好意思舉手.....」。(C6)

## 一、研究動機與目的

透過以上這位媽媽和孩子的心聲，我們看到一個貧困家庭，如何因政府所提供的救助方案，而對生活重新燃起希望；也看到母親的韌性，如何努力在困境中將希望寄託在孩子的成長。然而，低收入戶的身分，對於接受福利方案的案主來說，卻也帶來一種身分的壓力。導致貧窮原因很多，若受個人及結構兩因素之雙重影響者，更容易陷入貧窮窘境。一旦因現實生活無法生存進而求助政府時，往往容易被冠上「低收入戶」的標籤。案主本身與他人互動的過程，其自我感受是否會因社會大眾對貧窮的刻板印象，進而內化為負面感受，便成爲一個值得重視的政策課題。因此，對於參與二代心希望工程的案主與

他人互動過程，是否也受「低收入戶」該標籤的影響，進而產生負面的自我認知，抑或參與該脫貧方案能使案主增強自我權能，是本研究的主要提問。本研究的對象，除了貧窮家長（多爲母親），也包含貧窮家庭中成長的青少年，面對家庭背景處於社經地位的低階層，母親與青少年們，面對這種無從選擇的事實，我們想瞭解，他們如何面對貧窮的困境並回應福利烙印？

## 二、研究問題

本研究主要以參與二代心希望工程的案主爲例，討論案主與他人互動過程，是否因「低收入戶」的身分影響，產生福利烙印認知，案主又如何回應社會烙印現象？綜上所述，本研究主要之研究問題如下：

1. 參與二代心希望工程之低收入戶案主是否曾因貧窮的身分，而有被差別對待的經驗？
2. 參與二代心希望工程之低收入戶案主是否具有福利烙印現象？若存在此現象，其如何感知並回應烙印？

## 貳、文獻回顧

Corrigan and Watson (2002) 將烙印分成公眾烙印 (public stigma) 及自我烙印 (self-stigma)。公眾烙印 (public stigma) 是指關於評斷 (judgments) 及負面的刻板印象，是社會大眾對個人的烙印化，而自我烙印 (self-stigma) 則是指個體同意並且內化了社會的評斷及負面的刻板印象。因

此，烙印的形成主要由客觀的外在社會環境因素及主觀的內在認知因素交錯影響而形成，然而事實上這兩者之間的連結是模糊的，並且框架於社會文化背景之下。

Kidd (2007) 研究發現，自我覺知烙印感受較高之青少年，較容易產生低自尊、孤寂的感受，因而陷入情緒困境，也較容易產生自殺意念。參與脫貧方案之案主，由於從一開始申請加入方案，即被社工員界定其貧窮身分，並貼上「低收入戶」的身分標籤，這樣的過程即可能遭致福利烙印。

例如學者 (Rosier and Corsaro, 1993) 研究非裔美國小孩參與「迎頭趕上方案」(Head Start) 的媽媽們，描述他們回應申請福利時的諸多規則與方式，以及當社工員前來調查她們的生活環境時，她們的因應技巧 (coping skill)。研究發現，這些媽媽常會被社工員與社會大眾提醒，她們正處於社會中的異常地位，當案主被質問有關她們的生活時，往往會被負面地評價，並簡單地斷言她們是因懶惰而不去工作，她們的生活方式常常被全面否定，也常被無禮地對待。在 Jeffers (1967)、Valentine (1978) 的貧窮研究中，也描述非裔美國家庭，在申請公共救助的過程，是非常困難且人格受損的，參與者在複審期間需經非常漫長的等待，且被嚴厲地質疑其經濟窮困的原因，也被要求提出許多複雜的文件來證明自己的貧窮身分。另外，案主與個案管理的社工員之互動中，常被視為是懶惰的，並被口頭地譴責，指責他們缺乏追求經濟獨立的態度，工作不夠努力

(Jarrett, 1996)。

以上都是福利烙印的現象，烙印具有一種破壞性的影響，會使得其他人懷疑被烙印者的能力及意願，因此被烙印者所受到的幫助就會日漸減少，同時在職業、教育、社會機會或公共利益的獲取上擁有較少的資源，一旦其無法符合日常生活互動中的正當性，不但使其自尊及自信受損，導致負向的價值觀，且這些種種感受將使得他們在爭取社會福利時，難上加難 (Shin, 2004)。

然而，Goffman (1968) 認為被烙印者也有可能超越烙印，而不需要再隱藏本身的缺陷，並且能接納、尊重自我，自願地將本身的烙印公諸於世，成為道德生涯中被視為最終的、成熟的及適應良好的狀態。研究指出，透過因應模式 (coping model) 及充權模式 (empowerment model) 可以使被烙印的個體有防禦的機制，並培養其復原力。例如 Shin (2004) 指出，案主透過克服烙印以達到自我目標，或與其他案主相較下，表現較突出者，皆可增強自我成就感及自信心。因此，雖然烙印增添了人們生活的困難和壓力，但這些生命經驗的體驗也不見得都帶來負面的結果，端視被烙印者的因應模式而定。

## 參、研究對象與方法

本研究之對象為二代心希望工程之案主，原名為「低收入戶第二代希望工程」，於 2000 年 12 月推動，2004 年經專案諮詢顧問團建議，為避免低收入戶的負面烙印

效果，專案名稱更名為「二代心希望工程」（架構及分工如圖 1 所示），主要仍針對低收入戶第二代子女提供積極性的福利服務，朝充權自立目標推動，以落實社會救助之積極目的，藉連結社會資源，提供各類機會、累積其人力資本、協助其提早脫離貧窮（高玉蓮，2007）。另為強化「理財策略」導向，除常態性辦理創業理財講座外，為提高列冊低收入戶儲蓄理財誘因並協助其累積資產，特於 2004 年結合台北富邦銀行公益慈善基金會，開辦「希望起飛築夢帳戶」脫貧方案（操作流程如圖 2 所示），目標為提高列冊低收入戶儲蓄理財誘因並協助其累積資產，共同規劃以儲蓄保險方式，鼓勵參加者儲存部分工作所得，於其有效期間內發生重大意外事故時，獲

理賠保險金，並於助人自助的精神下，三年儲蓄期滿後，獲得一比一相對配合款，將資金運用作為高等教育投資、就業技能提昇、購屋置產等，保障其就學就業及經濟安全。

然而另有研究者檢視現行的社會福利政策，認為其仍不易避免社會救助者落入標籤作用的陷阱（陳世嫻，2006）。因此，社會救助以低收入戶為方案對象，需有一套標準來定義其貧窮身分，而定義身分就是一個貼標籤的過程。雖然該方案曾更名，將低收入戶的字眼從方案名稱去除，企圖避免對案主的烙印化。然光是更名，是否可以避免身分標籤後所造成的福利烙印亦是本研究的主要提問。

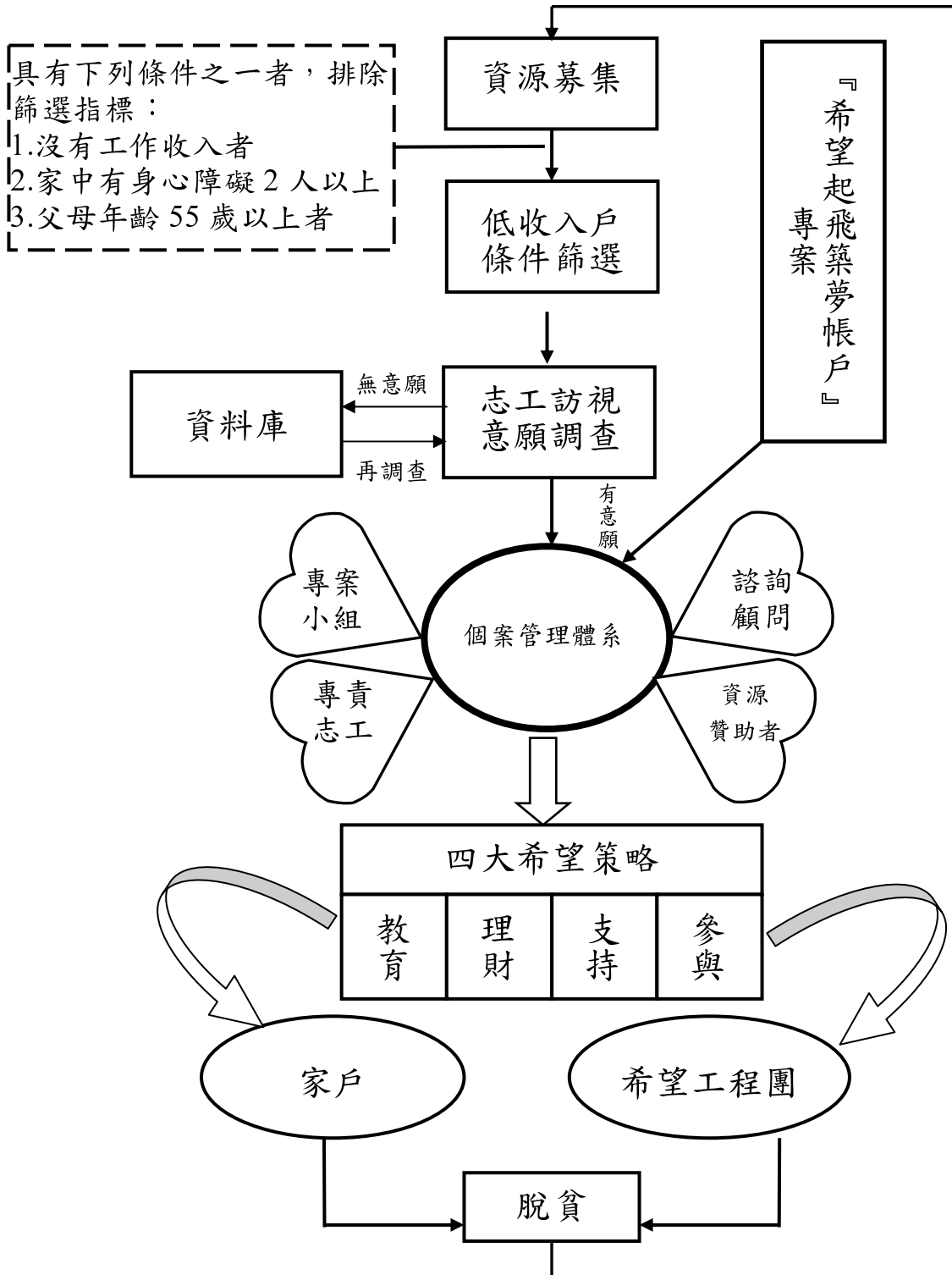


圖 1：二代心希望工程 工作架構圖

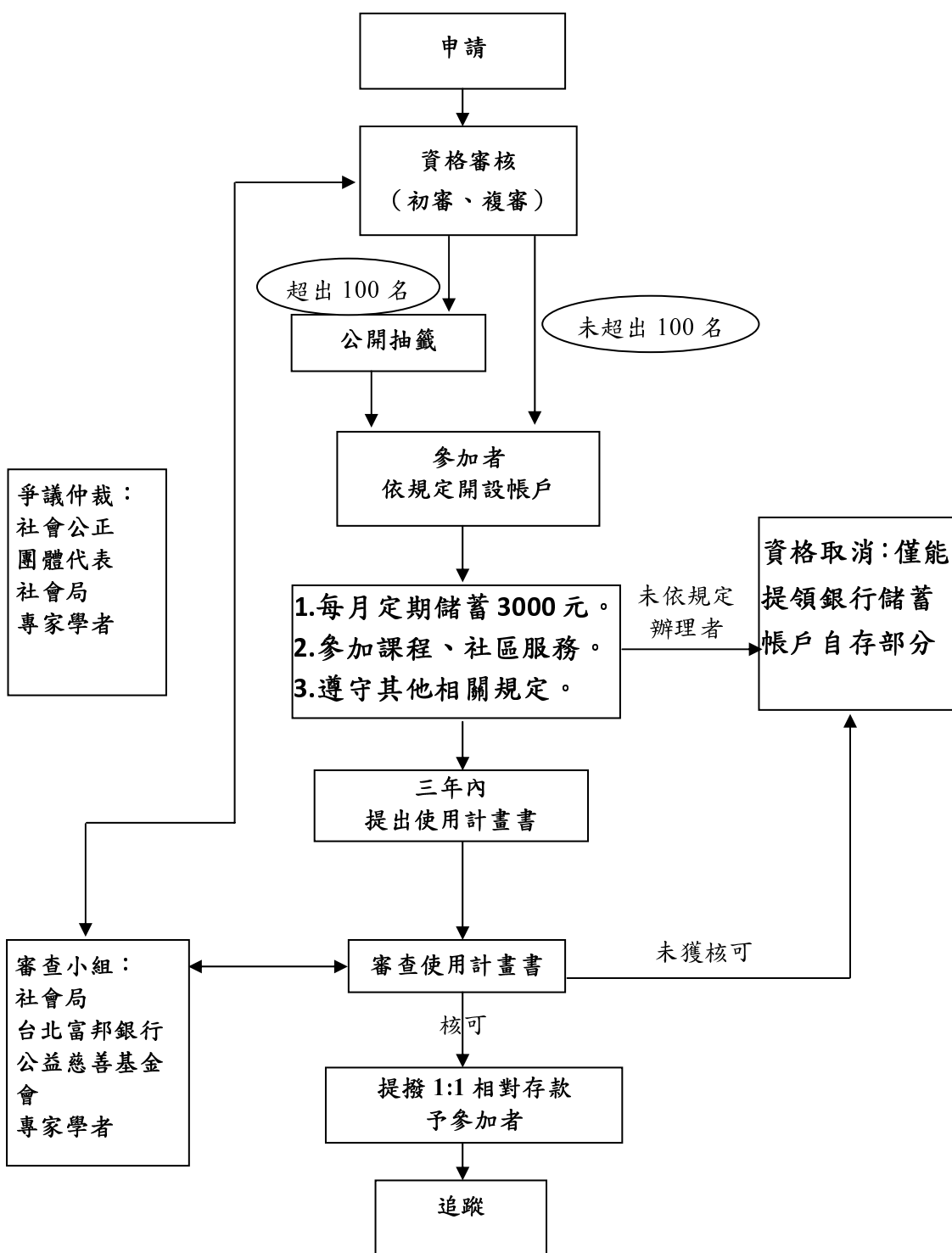


圖 2：某市希望起飛築夢帳戶專案操作流程

研究採取訪談法 (interview) 與田野觀察法進行資料收集。除依訪談大綱 (interview guide) 來做詢問的主軸外, 也依循受訪者實際回答內容, 加以延伸探索, 以增加資料的豐富性與可信性。主要以臺灣某縣市政府所推行二代心希望工程之青少年與家長為樣本, 從 2007 年 3 月至 8 月期間進行訪談, 地點由研究者與受訪者共同決定, 過程中先徵求受訪者同意以錄音方式同步進行訪談, 研究者並隨時注意受訪者肢體語言, 隨後將訪談資料以逐字稿方式呈現, 並輔以訪談過程中所記錄的田野觀察作為資料分析與研究結果。

受訪者的來源是依據研究者的工作場

域及人際網絡而來, 質性研究著重資訊豐富之內含價值, 參與二代心希望工程之家戶甚多, 實不易全數進行訪談, 主張的抽樣重點不在於樣本數的多寡, 而是注重能提供較多深度與廣度的資料, 因而採取立意取樣 (purposeful sampling), 利用立意抽樣, 針對少量的樣本做集中深入的分析與探討。由於研究者熟悉研究場域, 並已與研究對象建立良好的互動關係, 因此, 研究者在訪談時, 面對受訪者過去經驗的探索能有效溝通且容易瞭解其內心感受, 並能掌握真實資訊的脈絡和獲知較豐富的個人情境。

受訪者基本資料如下表：

編號	性別	年齡	身分	職業	教育程度	家庭型態
A1	女	47	母親	褌母	高中 (職)	單親家庭
A2	女	53	母親	彩券商	國小	核心家庭
A3	女	47	母親	職員	五專	單親家庭
A4	女	47	母親	藝能老師	五專	單親家庭
C1	男	17	青少年	學生	高中 (職)	單親家庭
C2	女	18	青少年	學生	高中 (職)	單親家庭
C3	女	22	青少年	護士	專科	核心家庭
C4	女	16	青少年	學生	高中 (職)	單親家庭
C5	女	17	青少年	學生	高中 (職)	單親家庭
C6	男	17	青少年	學生	高中 (職)	單親家庭

#### 肆、我是低收入戶：福利與烙印

貧窮可能因為疾病、喪偶和生病等等因素導致, 而貧窮身分容易引起案主產生自憐的心理。部分案主提到原本對於政府

的社會福利措施資訊一無所知, 多數案主提到, 並非每個人都想要成為低收入戶, 但當現實生活的家庭收入與身體健康狀況出現赤字時, 仍不免需要政府的福利協助, 以維持最低的生活水準。然而, 申請

成爲社會救助方案的案主時，卻也同時承擔了遭受社會歧視眼光壓力的可能性。

我 84 年就開始洗腎了，……，啊，可是那時候我對這個訊息啊，都還是很封閉的，都不知道，假如那時候我就去申請低收入戶，應該都可以過，但是我一直到 92 年，我洗腎洗了 8 年，我才知道這個訊息，可以去申請低收入。(A2)

……有一個朋友她就會講說，妳怎麼，妳怎麼會去(申請低收入戶)，她其實對我不錯，可是我不知道她為什麼對這件事情那麼的反感，……那個朋友就是很不屑的這樣講……。(A3)

一般人對於低收入戶的觀感及看法，仍帶著許多負面的刻板印象，也因此社會互動的影響下，便可能導致案主感受到社會的差別對待，因而感受到福利烙印的現象，甚至積極地解釋自己的立場是不希望自己有這樣的身分，並顯露擔心別人對自己的評斷。

這是很無奈的事啊，我真的，我希望我不要再有這個低收入戶的身分，可以的話。(A2)

我覺得我在看待別人，我覺得 ok，但是呢，我當然希望他不是。……我是覺得，就我，就我自己的立場來看低收入戶的立場，我是不希望是如此的，我會希望我自己不是如此的。(A4)

其次，案主也會自我內化社會大眾對於低收入戶的看法，例如會提到自己剛開始似乎也不太能接受自己成爲低收入戶，總是懷疑自己是不是有資格成爲低收入戶，因爲社會大眾會定義何謂「合法的」窮人，窮人的行爲應該是如何的表現等等，而此亦導致引發案主的自我烙印現象。

剛開始我也不願意啊，……，而且我又覺得這樣很羞愧，……，沒錯我是身體是不好，可是不至於沒有說一個明顯的什麼重病嘛，……，那這樣好像去接受別人幫忙，是不太應該。(A3) 比如說我在社區大學，……，我怎麼可能說得出口，我在那邊是教學，……一個藝能的老師，……，這是我的心理問題啦，這是我自己沒有辦法克服的問題。……不好意思跟人家講吧……我們都自己有一些朋友，那你說我會不會不好意思？會啊，我會不好意思，我甚至於很怕去那邊碰到認識的人。(A4)

以上案主的敘述，例如家長 A3 以自己與他人行爲的比較，來說明自己與他人以何種方式觀察並評論低收入戶的成因。家長 A4 提及自己感受時，特別點出了福利烙印在社會互動中，會因角色所在的社會地位高低的不同，而對於社會行動有所不同的解讀，且社會地位較低者會比社會較高者具有更強烈的敏感度，並且更在意各種人際互動的細節，正因如此導致案主爲了不被歸納和烙印成爲「社會偏差者」，

而與現有的各種團體保持距離。案主 A4 說的「不好意思」、「很怕去那邊碰到認識的人」，便強烈地顯示出，雖身為老師，自認是屬於社會的上層位階，但還是擔心會被指認為低收入戶後的尷尬，其自我安慰「這是我的心理問題啦，這是我自己沒有辦法克服的問題」。案主本身的良知要求自己，以一種社會合適的方式來表現自我的臺前表演，並且有必要把可能使表演失去信譽的種種事實加以隱瞞，產生「抑制」與「分裂」的自我欺騙行為（徐江敏、李姚軍，1994），但在其低收入戶的身分是不可否認的事實之下，也如何有效地逃避社會烙印，便需透過案主的身分隱匿策略與心理防衛機轉來達成。

基於為了適應社會，案主必須採取包容的態度面對，使自己因貧窮者的身分而失去聲譽、感到羞辱，進而也視自己為行為偏差者，產生內化烙印。從幾位受訪的青少年所提，可看見隱匿身分的策略與真實的身分被發現時所承受的壓力。

……有學費減免，那有些人都會覺得說很羨慕，其實以前是會覺得不舒服，然後就會說喔好羨慕喔，學費不用繳什麼的，那時候覺得不舒服。(A1)  
……像之前在學校有些什麼可以減免啊，……就是同學會說，……，為什麼我繳那麼少啊？……少數人會有那種貧窮跟富有的觀念啊，他會拿你的，比如說背景啊，然後來評斷你這個人，……，我是說少數啦，應該都會被看不起那一種……。(C3)

開學不是都要繳費什麼的，然後那時候不是就會問說誰有低收入戶之類的，就覺得，很奇怪的感覺吧。……感覺同學說：ㄉ，原來你是低收入戶之類的。(C4)

有時候老師宣布事情的時候就知道啦。就「班上有没有人要，有低收入戶的，要申請獎學金」，……就說有沒有低收入戶的怎樣，啊或者會調查說班上有幾個低收入戶的，對啊。啊你一定要舉手啊，你不可能私底下跑去說，我就是，剛剛不好意思舉手。(C6)

青少年經由學校的訓育機制與同儕互動下，開始受到福利的烙印，烙印在學校生活有無比的力量，它不僅操控教師的行為，同時也影響日後對學生的期望，造成學生面臨自我應驗預言的失敗，影響日後身心的發展（許殷宏，1998a）。「舉手」的符號意義不僅代表了承認自我身分是低收入戶，也間接讓他人得知，而使他們「原形畢露」，受到同儕的異樣眼光。在此情境中，台下觀眾則會期待低收入戶角色應有的社會行動表現，而這同時也影響了低收入戶對於群體的認同及群體的反應對自我認知烙印的發展。

## 一、福利烙印強化正向自我價值

福利烙印的產生來自於社會負向對待經驗，或案主自我負向價值觀，與家長的對談中卻也有正向烙印引發案主自我激勵的現象產生。

……我不會很 care，不會說很那個，……，因為窮是事實了嘛，你窮了你要往上走，一直要往上走，你不能停止，然後往下走，……，不要說因為今天我們低收入戶就矮人家一等，不會，我說我們的人格、情操是很高尚的，……。(A1)

以上不但顯示出家長的自我正向價值觀，也點出其對家庭教育的想法。大量的文獻皆偏向著重於研究低收入戶貧窮的原因及福利烙印帶給其負向的影響與結果，但低收入戶的身分與福利烙印的過程，卻也有可能是增強案主正向價值觀的因素。

我經濟狀況如果說像外面的人講說我很苦啊，可是我也覺得不苦，我們很省，省著用就好了。……雖然說日子過得比較那個，我們就是清淡一點嘛，然後還是一樣可以過得很好啊。(A1)

我是經濟上貧窮，嘿，其實我覺得知識上，雖然是那個教育不高，但是我覺得我知識不會比一般的平常人比我高的學識的人，不會比他們低。(A2)

案主 A1 面對低收入戶的身分，其感受是「我自己可以調，把自己的那個心理調節」，其也不時以積極正向價值觀教導子女，而這也顯示出顛覆傳統低收入戶就是好吃懶做的負面想法。或如案主 A2 表示「我們自己要努力」，而這些對話則使案主

自我合理化社會期待下的烙印感受，案主本身雖接受了烙印，但其藉由說服自己不管是「我們自己要努力」或「心理調節」，來正向回應被烙印的標籤或行爲。

## 二、社會正向對待反增案主負向自我烙印

對於貧窮的烙印感受，透過與其他人的互動，如親戚朋友的往來互動之間，多多少少也隱含著社會期待的意涵，即便他人善意關懷也可能讓案主們備感壓力，進而自動將標籤或偏見強加於自我身上，表現出互動行爲時，便使自我的烙印恥辱感油然而生。

其實不是人家慢慢跟我疏遠，是我慢慢疏遠人家，因為多少會有點啦，自卑啦，因為有時候我們不想去跟有錢人高攀的感覺，……。(A2)

……像我大姊她就不停的來找我，……，只要接到她的電話，兩三句我就會給她喀擦，沒有用，很煩，妳不要再來加重我的壓力了，我不要，……，全部都排拒掉，我靠我自己就可以了。(A3)

社會互動透過雙方的社會行爲所形成，如案主 A2 提到政府的幫助是一種恩惠，明顯呈現出權力位階，上位者的決策深深影響下位者，而案主 A2「自卑」心態使其選擇疏遠他人，行爲表現與其認知皆產生自我烙印的象徵。

家長表示，當他人釋出善意時，並非

不願接受，反而是會產生自我烙印感受，對於雙方行為互動考量較多，如比較社會地位的高低、經濟收入的差異導致個人害怕踏出自我的象牙塔。

### 三、社會正向對待增強正向自我價值

受訪的青少年生活環境以學校為主，互動的對象多為同學和老師，因此相較家長多半更能抗拒公眾的烙印，大部分青少年受訪者多認為低收入戶「只是沒錢而已」。訪談中的敘述都顯示出其較少有自我烙印的現象。

我覺得沒什麼不一樣啊，只是我們比較貧窮一點而已。……，因為同學們也不會覺得怎麼樣啊，好像不會問什麼問題啊，……大家也不會覺得這樣有特別有什麼這樣。(C5)

就跟正常人一樣啊，頂多只是你比別人沒錢而已，啊但是基本上，很少會有人來用別種眼光看你。因為這種東西，也沒什麼好丟臉的啊，就沒錢啊，嗯。他們都不會太在意這種東西啊，他們不會說你沒錢然後就不想跟你作朋友啊。……沒有什麼感覺啊。(C6)

青少年在此一階段並沒有像家長深刻感受到恥辱，青少年的「主我」行動和「客我」對他人角色的領悟，並非完全一致，常規、習慣的「客我」雖演出了臺前社會情境下的社會行動，但其「主我」對情境的實際反應卻未必為負面認知，因此包含了「客我」與「主我」的自我並不全然會

產生烙印，而是需要再深入探討有關自我認知如何回應烙印。

## 伍、案主回應福利烙印

### 一、積極正向回應

社會福利烙印的主要兩個關鍵點是在家庭與經濟兩方面，尤其單親家庭的母親需要照顧子女亦需負擔家庭經濟，多數成為社會福利扶助對象，而社會大眾又容易以接受社會福利評斷單親母親僅靠社會福利補助度日，不努力找尋工作，而烙印化低收入戶案主。

有些人就認為說，給政府養或幹什麼，有一種嘲笑的那個，……我那時候我也不怕人家講什麼，反正除了說我去接受……低收入戶那個……，我自己還是努力在做啊，我雖然說有病，我不一定說一定要去外面作嘛，我在家裡看小孩，我一樣把人家的孩子看得很好。(A1)

就是我的朋友喔，……，語言之間會講說，有一點嘆息啦，有一點那個啦，那我覺得夠用就好啦，如果說有錢可以賺，我也願意再去賺啊，……，那你說什麼叫貧窮，我覺得說……，不想去，沒有希望，不想去做那個才是貧窮。(A1)

如家長 A1 所述，由於身體狀況無法外出工作，加上不能忽視子女成長教育，在無從選擇的情況下，選擇擔任家庭保

母，以兼顧生計與照顧子女，顯示自我仍具相當強烈的獨立自主意識，不但能尋找有利自己發展的工作模式，也以正面的積極態度來處理貧窮問題，遇到公眾烙印時，以正向的方式來做為回應。

由家長 A1 與朋友的互動中即可發現，互動的對方會因彼此的社會地位及身分而有負面標籤化作用，如「嘆息」的社會行爲，家長 A1 爲單親媽媽又是社會福利接受者，公眾所投射於其身的形象在福利烙印化的過程中形成，便可能產生負面標籤。

## 二、消極被動回應

有些案主深刻地感受到朋友因爲自己的貧窮身分，而減少往來與社交的機會。也有案主因內化了公眾的福利烙印，對於公眾的差別對待感受強烈的壓力，無法有效排解，在這樣的壓力下，便容易轉化爲自我烙印的結果，造成社會退縮的表現。

我周圍有一些朋友，……，比如說偶爾他們會出國去玩，他們會想要邀我出去玩，……，那還有就是說我們有出去，喝個下午茶，出去碰個面，你總是要跟你朋友有一些互動，對不對？……，那我的朋友他們幾乎不太會讓我付錢，對，然後他們要去玩，他們，除非是說他們邀我去，然後不用，不要我付費的，否則他們也不太容易啟口邀我去。(A4)

……我們容易受別人影響啦，……我去那個醫院看醫生，啊我不知道爲什

麼，……，可是明明那個健保卡就已經知道是福保嘛，對啊，可是每一次，我如果沒跟他講，就是沒有，啊妳每一次都要講，啊我每次叫小孩講，小孩就很痛苦，……，因為就對小孩子來講……，他對這個沒有辦法有一個自信在啊，……，啊他就會受這個影響，那我們……那種心理也會，因為小小聲跟你講嘛，啊好像四周圍也會觀照你……。(A3)

家長 A3 所表現出「小小聲跟你講」、「四周圍也會觀照你」，象徵情境互動考慮的不只是自我行動的主觀意識，同時也考慮了他人的社會行動，被烙印者並據以調整自己的行爲以符合臺前的演出。

「低收入戶」對案主個人而言，是一種破壞「個人門面」(personal front)的符號，由於社會大眾對於其所表現出的同情或偏見，在其互動過程中，也不難看出，如 A4「我的朋友他們幾乎不太會讓我付錢」，除非是「不要我付費的，否則他們也不容易啟口邀我去」的情況下，才會同意案主進入互動。

像我姊姊，……，她來我家，……，我是因為她來我才另外又開一個燈喔，就是我平常開一個小燈，……，然後我請她喝什麼，然後她就說：「我比妳省多了。」，啊我就會受傷，我就會覺得說那是因為我現在情況變這樣，以前妳來我家，我全部都打開，妳也不會講什麼。那有一次是，……，

我去菜市場買了一個布，然後請人家加蕾絲，啊她一看，喔！這一件很漂亮，她問我多少錢，那我就跟她講，那個蕾絲請人家車多少錢，然後她就說：「沒錢了還……」。就是有點這樣，……以前我可以買很多很多的東西，妳也不會講話，而且還很羨慕，……那現在我沒錢了，而且這個東西只是幾百塊，我連買一個被子都不行嗎？我就覺得很痛苦，也會覺得說，我覺得那是有需求的，有需要的嘛，那我才去作這件事情嘛，……。

(A3)

我不會讓人家知道，我可能只有讓幾個好朋友知道，或者是我的家人知道，那我為什麼讓我的家人知道，其實那時候我剛變成單親的時候，……，我的家人並不能夠接受我單親、我離婚這個事實，然後他們不能夠太接受說，我現在是沒有這種能力的。(A4)

社會化的結果導致案主也認為社會互動下，不論是他人或案主本身，皆認為低收入戶本身就是弱勢，如家長 A4 在個人經驗中顯示出，低收入戶身分與離婚帶給家人的反應是「不能夠接受」的，尤其被列冊為低收入戶更是一種「沒有能力」的個人表現，而其他更自然會因為此身分去評斷一個人及其家庭且是負面評斷的說法，且大家都覺得這是件正常且很「自然」的事情，也因此污名化與標籤化作用隨社會化越深。如 A3：「他也會不知不覺，

我們很自然，譬如說你遇到一個很有錢的人，妳自然就不太敢講他什麼，或者有權勢，或者有錢，可是妳遇到一個比較平凡的，或者比妳低下的，那妳自然什麼話都敢跟他講，啊什麼話也很直接，然後下很多的評斷，妳就是怎樣怎樣這樣。」

Goffman 曾進一步表示，當我們將人們烙印化後，我們會不經思考地運用各種歧視的手段，……我們會建立一種烙印理論 (stigma-theory)，亦即一種解釋被烙印者的卑下與危險的意識型態 (許殷宏，1998b)，運用案主 C5 及 C1 的陳述則有不同於前幾位青少年的感受，研究者分別從學校及家庭的角度呈現與案主 C5 及 C1 對話，並從中觀察案主的烙印從何而來。

就可能對有錢人來講，他們會覺得你就是沒錢，你買不到的東西，我就是買的到，嘿啊。然後他們可能會有一點，覺得，你，嗯，你比較糟糕吧之類的，……可能覺得你比較低等 (笑)，應該是這樣吧。(C5)

案主 C5 用了「糟糕」與「低等」的字眼，來看待低收入戶的身分，這也呈現出其內心所承受的社會壓力與深刻的恥辱感受，尤其當老師在課堂上詢問低收入戶的同學時，舉手的符號更使案主感到「有一點點受傷啊，嗯，因為大家都在的時候就問，就覺得好像很那個吧，不太舒服。」，社會控制的結果，其身分的揭露一覽無遺，引發自我認知烙印的形成。如 Cooley 提出的「鏡中自我」(looking glass

self)，案主表示會想到「想說他會怎樣想我」，當同學得知其低收入戶身分時，互動行為則轉變為「就可能比較不太理你吧」，亦使產生案主的烙印認知。人們對於擁有某種烙印的人會產生特別的刻板印象，而具有該烙印的人，也因此表現符合一般人之看法的印象。透過印象整飭的歷程，表現符合烙印（stigma）的標記，每個人都認為低收入戶應該怎麼樣，而我是低收入戶，因此我就表現得像一個低收入戶。

## 陸、積極性社會救助對於案主福利烙印之轉變

透過完成脫貧方案的過程，強化案主履行一種社會功能的意識，完成自我的職責，從事方案規定中需要作的事情，使其獲得另一種對於自我價值的感受，此舉也強化了案主與政府雙方的連帶關係。

就是說這個方案出來，要我們去做志工啦，……雖然說有算時數，可是我覺得養成作回收的那個習慣啊，……我說我參加這個築夢帳戶，說很好，……然後又上課，又可以作志工，我作很多，我還跟他們炫耀，我也沒什麼好丟臉的啊。（A1）

主要是在課程，……，就是課程裡面學習到的東西，對，這個東西其實是有用的嘛，譬如說可能妳主動去參加這個，可能要繳學費啊，或者妳會覺得你時間安排不出來啊，……我的確

覺得是有幫助的，對。（A3）

案主的主觀意識中對於脫貧方面的想法偏向正向發展的價值觀，如案主皆表示脫貧的主要關鍵因素在於自己的努力，其次才是政府的協助，另其對話中也呈現其主動參與、面對挑戰及克服逆境的復原力，如案主 C6「不會感覺有內疚的感覺」，參與脫貧方案不會令其發生烙印效果，且透過充權與權利義務對等的關係使自己「比較勤勞」，甚或「會想更盡你自己的心力」、「再幫助那些比自己更貧窮的人」。

脫貧的話，第一就是你要有一個穩定的工作，你一定要有工作才有辦法穩定經濟，……這雙方都要，你自己要努力，不然政府也沒辦法一直永遠幫助你啊。（A2）

……對啊，因為如果你只靠社會福利，不可能生活一輩子啊。（C3）

……這個脫貧方案不會（筆者註：造成依賴政府），完全不會，為什麼，因為你一定要，你要存錢啊，……那我也叫我的小孩要儲蓄，他是積少成多的嘛，不管你是幾十塊錢或是你是幾塊錢幾塊錢這樣子下去存，總是會讓你有一個累積的……。（A4）

個人認為，因為，拿這個也是要作時數的嘛，……也不會感覺有內疚的感覺，我反而覺得這樣搞不好會比較勤勞，因為當如果你有改善你的經濟的話，或許你會想到要幫助別人。……你也不可能會想要一直處於貧窮的地

方啊，所以你會，反而會想更盡你自己的心力，然後看能不能有朝一日比別人更有錢的話，再幫助那些比自己更貧窮的人，嗯，所以應該是不會變得比較懶吧。(C6)

相較 C6 的談話，可得知「拿這個（電腦補助）也是要作（義工）時數」的對等權利義務吸引所產生的社會交換，使其「不會感覺有內疚的感覺」，不僅去除社會標籤，也期待社會承認，更可能是降低青少年形成自我烙印或無烙印的因素。

除此之外，交換的過程中，流動的不單純只是外在物質性的經濟資本，還包括內在意義的非物質性報酬，如感情、服務和符號等社會及文化資本。參與脫貧方案的家長心理層面顯示出：

有參加你就可以學很多啦，……這個都是講不出來的收穫啊，你看我們去上很多課，我們現在說實在的，叫我們花錢去，我們不會花錢去上課，有錢也不一定有閒，有閒也不一定有錢，就是我們就是卡在這個，你說我們現在參加這個，當然收穫很多嚕。(A1)

我是覺得有點成就感說，……影響喔，我總是覺得帶來了一絲希望，覺得說我好像還有，還有路可以走這樣，就好像社會，社會對我們的關懷啦，我覺得蠻，蠻，有感覺到很溫暖的，……生活上影響就是說會比較有，有一件事情變得比較積極去作，

去要去完成這樣子。……(A2)

人會比較有希望啦(笑)。……我是覺得說錢不多，可是多多少少對你來講是有一點點希望的，你不會說完全就是放棄了這樣子。……我是覺得讓你看到一點點曙光的感覺。(A4)

課程中對於青少年心理層面交換的影響相較於家長之下，則呈現出個人意識的提升，主要是以吸取上課知識與增加社會經驗居多。間接也使得其在面對不同的生活狀況會比較快適應，並比較會有問題解決導向的意識。

上課就是讓自己可以吸收比較多的經驗，累積一些知識，那你之後就可以學以致用啊。……我覺得大家上課感覺還不錯，就氣氛還蠻好的，對啊。……因為上課也會教你很多東西啊，然後成長團體也會教你很多東西啊，對啊。(C3)

……老師會說一些社會上的問題啊……上那個課程會覺得，可能自己瞭解的比較多，就比較不會那麼緊張吧，就會覺得我還知道一些知識……大概知道這個會怎樣怎樣。(C4)

雖然青少年案主 C3 表示可從課程中獲取知識，但談及這些知識對自己的影響時，反映出「還蠻正面的，就是雖然不一定之後會更好，可是我覺得算是一種扶助吧。」。另一方面來看，交換的層次也提升至人際關係及團體層面，由家長的表述可

得知，課程的安排行程自我支持性團體，不但擴增了原有的社會網絡，也可從他人身上看到不平凡的一面。

脫貧的活動喔……人際關係很好啊，因為可以認識很多朋友，大家會互相鼓勵啊。……其實我是覺得，這裡面，你會對人生有一種不一樣的想法，你會比較堅強。遇到困難會比較有辦法去處理，啊生活會比較積極啦，……人際方面也有啊，我們交了許多朋友啊，剛好各種階層各種經驗的朋友都有，有時候剛好喔，我想到你，我有什麼問題我會來請教你，還是想到另外一個，他有什麼比較有專長的，還是他的學識上比較可以讓我們去諮詢的，會有這些啦。(A2)

……妳不只是可以看到自己嘛，當妳的注意點是看到自己的時候，妳會覺得自己很可憐啊，怎麼怎麼就是以自己為中心，可是參加這個以後，妳會去看到事實上，不是只有我們，還有很多人，他也是生活上很困苦的這種狀況，然後也很辛苦，然後呢，很努力在生活著(笑)，對，彼此之間可以學習到啦。嘿，學習到別人的一些特質，就是說……事實上可能我覺得很困難，可是有的人這麼堅毅在生活著，那這是我過去沒有看到的嘛，……可是你實質上……就是面臨這樣的情境，然後妳看到別人的生活的方式，妳會很讚嘆他們。這是我們過去在那種奢華的狀態，可是別人……可能已經

有很長一段時間在這種狀況之下，可是他能夠把小孩子教育得很好啊，讀書也讀得很好啊，……反正就是很多的學習啦。(A3)

青少年人際關係及團體層面的影響則是偏重於同儕認同與互動。

……因為參加活動多少就是認識一些新的朋友，然後有些東西就是一個經驗啦，可以學到一些東西。……在參加之後，都會有個經驗嘛，對啊，因為如果你沒有參加，可能就是看看電視就過了，也沒有學到什麼，去參加活動的話，我覺得多少就是有一個一些幫助，其實就當交個朋友也不錯啦(C1)

有多認識蠻多人的啊，各式各樣不同的人(笑)，就是，對啊，就是有時候參加一些活動，就會多認識一些人，然後工讀的時候，也是多認識很多人，嗯。……人際關係喔，在參加之前是普普啦，參加之後是變得蠻好的啦。(C6)

社會交換的過程吸引了個體，這樣的連帶關係產生社會整合，也使這些脫貧方案的家長與青少年產生了新的團體，對於案主而言，除了外在經濟物質的交換報酬外，也附加產生了內在自我認同及正向價值的增強。

## 柒、結論

研究發現，貧窮的家長們對於外界所認定的低收入戶這個代名詞，透過與其他人的互動，親戚朋友的往來之間，再次驗證社會大眾對低收入戶標籤化及污名化的作用依舊存在，但由他人加諸於貧窮案主的福利烙印，在互動過程中卻不一定會使案主產生負面自我價值觀與自我烙印的結果。

家長的福利烙印感受呈現在一般的日常生活中與其他人互動時，因低收入戶身分而使案主被認為其個人能力、工作或社會資源是低下的、沒有自我控制能力的，而這可能會導致貧窮家長們對於自信與自尊減弱，差別對待的經驗與互動過程，使案主開始將自我與他人區分，並檢視自己的行為表現以符合社會規範，此過程中，貧窮家長們不僅被他人標籤為行為偏差者，其本身同時也偏向趨於具備烙印認知。但另一方面而言，部分家長卻反而因烙印感受而更加強化其自我的正向價值觀，以福利烙印作為自我成長經驗，並積極摒除烙印。

而青少年對於社會界定貧窮的看法，則與其家長有不同的見解與感受，認為貧窮僅是物質經濟的貧乏，無法涵蓋所有面向。同儕之間的互動也不會因低收入戶身分而有所疏遠，值得注意的是，青少年在此一階段並沒有像家長深刻感受到恥辱，此由青少年同儕之間的互動模式可看出，成人社會裡，的確較青少年更被社會化，

因此貧窮家長的烙印感受亦較青少年深刻。但光由互動而言，其並不全然會產生烙印。

本研究中單親家庭與經濟弱勢是影響福利烙印感受的主要因素，關於差別經驗對待的互動，單親媽媽會以努力工作並注重家庭子女教育為正向強化自我意識之方式回應社會福利烙印感受，以打破他人認為貧窮是因好吃懶做或單方面接受福利的迷思，並試圖去除福利烙印感受以提升向上社會流動的動力。

然而，也有某部分案主對於福利烙印採取消極的回應，烙印的結果使得有些家長認為低收入戶的身分或許就是接受人家幫助，反射了自己沒有能力自主，且會影響其名譽，讓自己內心感到羞辱，進而不希望自己是如此。而透過學校訓育機制，在社會控制的結果下，若當其貧窮身分被揭露一覽無遺時，較易引發貧窮青少年自我認知烙印的形成。如 Cooley 提出的「鏡中自我」(looking glass self)，案主表示當同學得知其低收入戶的身分時，互動行為會因此轉變，此舉亦加深了案主的烙印認知。

透過參與脫貧方案中所安排的課程或成長活動則能激發其潛在的能力，也能透過同儕團體的互動減低烙印效果，形成自我支持團體，並從中獲得自我認同及增強自信。另脫貧方案中社區服務的經驗也使參與脫貧方案之案主覺得自己有能力回饋社會，而不是單方面的受惠者，而這也減低其對於社會救助的烙印。以人力資本的角度而言，低教育程度、低工作技能降低

了個人在勞動力市場的競爭力，脫貧方案中，所安排的資產累積及相對的參與課程等活動，目的即為協助貧窮弱勢發展人力資本、建構自我社會網絡，透過課程互動與學習，更能激發低收入戶家庭向上流動

的動力。

（本文作者：唐文慧現為國立中山大學社會學系暨通識教育中心教授；張婷菀現為高雄市政府社會局社工員）

## 註釋

註 1：本方案期以翻轉式政策思考觀點突破傳統消極社會救助模式，將以往由上到下的政策立法觀念，反轉為由低收入戶第二代子女的想法作政策規劃，專案核心三大理念為「公私協力」、「參與式政策制定」、「權利義務對等」，並以原先「教育」、「理財」、「環境」、「思想」、「夢想」、「身心」、「就業」七大脫貧策略為實務推行方向。

註 2：依我國社會救助法所稱之低收入戶，指經申請戶籍所在地直轄市、縣（市）主管機關審核認定，符合家庭總收入平均分配全家人口，每人每月在最低生活費以下，且家庭財產未超過中央、直轄市主管機關公告之當年度一定金額者。前項所稱最低生活費，由中央、直轄市主管機關參照中央主計機關所公布當地最近一年平均每人消費支出百分之六十定之，並至少每三年檢討一次；直轄市主管機關並應報中央主管機關備查。第一項所稱家庭財產，包括動產及不動產，其金額應分別定之。第一項申請應檢附之文件、審核認定程序等事項之規定，由直轄市、縣（市）主管機關定之（網站資料全國法規資料庫，社會救助法，2008）。

註 3：原文為斜體字拉丁文 *flagrante delicto*，Goffman 在「日常生活中的自我表演」提及表演者的地位是非常危險的，因為他們在進行明顯的誤傳時，就會發生一些意想不到的事，而可能是表演者受到羞辱，甚至名譽掃地。

註 4：Goffman 所著「日常生活中的表演」一書中所指稱臺前的外部裝置，指用來表演設施中使我們能直接與表演者產生認同的其他成分，而這些成分是一種符號傳遞的媒介。

## 參考文獻

內政部（2005）。《自立脫貧方案操作手冊》。台北：內政部。

徐江敏、李姚軍譯，Evring Goffman 原著（1994）。《日常生活中的自我表演》。台北：桂冠。

- 高玉蓮、張婷菀 (2007)，高雄市「希望起飛築夢帳戶」脫貧方案之實施與挑戰，2007 儲蓄發展帳戶脫貧策略之實施、成效與挑戰研討會會議手冊，p19-32。
- 許殷宏 (1998a)。〈談烙印的意涵及其對教育的啓示〉，《今日教育》，第 63 期，頁 43-58。
- 許殷宏 (1998b)。〈高夫曼偏差行爲社會學的教育蘊義〉，《教育研究資訊》，第 6 期第 4 卷，頁 82-99。
- 陳世嫻 (2006)。《社會救助受助者烙印感受之探討－以高雄市爲例》。暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 劉北成、楊遠嬰譯，G. Esping-Andersen 原著 (1992)。《規訓與懲罰－監獄的誕生》。台北：桂冠。
- Corrigan, P. W., and Watson A. C. (2002). The paradox of self-stigma and mental illness. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 9(1), 35-53.
- Goffman, Erving (1968). *Stigma: Notes on the Management of Spoiled Identity*. Hamondsworth: Penguin.
- Jeffers, C. (1967). *Living poor: A participant observer study of choices and priorities*. Ann Arbor, MI: Ann Arbor Publishers.
- Jarrett, Robin L. (1996). Welfare Stigma among Low-Income, African American Single Motherm. *Family Relation*, 45(4), 368-374.
- Kidd, Sean A. (2007). Youth Homelessness and Social Stigma. *Journal of Youth and Adolescence*, 36(3), 291-299.
- Rosier, K. B., and Corsaro, W. (1993). Competent parents, complex lives: Managing parenthood in poverty. *Journal of Contemporary Ethnography*, 22, 171-204.
- Shin, Margaret (2004). Positive Stigma: Examining Resilience and Empowerment in Overcoming Stigma. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 591(1), 175-185.
- Valentine, B. L. (1978). *Hustling and other hard work: lifestyles of the ghetto*. New York: Free Press.