

國立臺灣師範大學社會工作學研究所


碩士論文

社會工作者復原力與生命復元經驗

—以經歷經濟匱乏者為例

Resilience and Recovery of Social Workers

- A Study of Social Workers with Financial Distress Experiences



指導教授：王永慈 博士

研究生：柯亞君

中華民國 107 年 7 月

謝 誌

首先，感謝自己的堅持完成了這篇論文。但我知道若沒有身邊朋友家人的鼓勵，我也不會有這樣的堅持，所以這一切的幕後功臣，還是要歸功於我身邊的你們，因為有你們，才成就了這篇論文的完成。

回首這幾年來不斷的在工作與論文中找尋平衡，也一度興起放棄論文的念頭，好在有永慈老師及家人的鼓勵下，讓我繼續完成研究所生涯中的最後一哩路。謝謝永慈老師從一開始擔任我指導教授給予的鼓勵與支持，讓我不斷的思考並從中找尋我所想要的題目，在與老師討論的過程中總能激盪出更多的想法，並從這樣的研究中去思考更多其他面向的議題，我不僅僅只是完成我的學位論文，也在論文中找到過往自己，並從中與自己對話。

謝謝麗玉老師與信學老師願意擔任我的口試委員，在口試的過程中，透過老師們的知識經驗分享，也獲得許多論文上的修正與指導。在麗玉老師的身上讓我更加瞭解復元及復原力的精神與價值，而在信學老師身上更是看到本身復原力的實踐，感謝有您們的幫忙與支持，才讓這篇論文得以順利完成。

同時也謝謝研究所夥伴尖尖的鼎力相助，在我口試計畫與口試中不辭辛勞擔任我的紀錄，也給予我很多問題上的幫助，以及這些我所訪談的受訪者們，在你們身上我學到了很多，也感謝你們願意受訪。

最後感謝我最好的姐妹碧鈴，在從研究所開始到現在，不斷的給我最大的支持與信心，以及我的男友劭昀，因為有你的陪伴，寫論文這件事就變得不那麼有壓力，同時也一直期勉自己可以更加進步與你一同成長，還有我的家人，阿公、阿嬤、妹妹、阿姨與姨丈，在我支撐不下的時候及時拉住我一把，是你們讓我可以堅持到最後。

最後期許這些與我們過往相似經歷的夥伴們，你們可以不一樣。

亞君 2018.7.26

摘 要

「復元」是不斷的往前走，往正向邁進，並在這樣的過程中找出主體、自我認同及自我價值。「復原力」乃是個人發展歷程中逐漸成熟的內在能力，它也是一種復元過程的助力，達到協助個人在創傷中獲得療癒，維持身心、社會和靈性的完整性。

惟當個人面臨困境和低潮才能啟發本身所具有的復原力並邁向正向復元，然而這樣的復元力量又是如何透過受助者轉換助人者的工作角色，藉此延續下去致使更多人受惠，並從中激盪出社會工作者助人工作角色中價值與意義。

本研究以 7 位曾經有過貧困經驗之社會工作者為研究對象，去探討個人過去的貧困生命經驗中復原力對他們的影響，並加以瞭解這些影響是否致使其日後選擇成為一位社會工作者，再從這些受訪者對於過往的詮釋中找尋他們所追尋的助人角色與價值為何。

研究發現這些受訪社會工作者對於過去貧困經驗的負面影響較少，源自於他們本身有極佳的優勢資源，如：家庭、政府與基金會補助及個人本身特質。另外，針對這些曾為受助者受訪者而言，會成為一位的社會工作者主要來自於本身家庭環境與所受的受助經驗，一來因為有過這些受助經驗便與同樣的助人者有所接觸，二來則是對於社工工作與自己本身背景相像而選擇成為社工。最後這些受訪對象在成為社會工作者後對過往的受助經驗都有所再詮釋，過去的貧困經驗對他們來說並不在只是個「限制」，反倒視為個人重要的「生命歷程」，這也是這些受訪者其中「復元」的展現。

希冀透過這些受訪者個人經驗可以讓現行的社會工作實務者思考本身助人角色意義與價值，藉以在服務的處遇中提供更適切工作模式以達到雙向復元的助人精神。

關鍵字：貧窮經驗、復元、復原力

Abstract

“Recovery” is the act of constantly moving forward in a positive direction, and during this process finding purpose, self-identity and self-worth. “Resilience” is the inherent ability to mature in the course of personal development. It also is a type of help in the recovery process. It assists individuals to heal after trauma and maintain mind, body, social and spiritual integrity.

Only when individuals face difficulties and low tide times in life, can they inspire their own resilience and move towards positive recovery. However, how does this transform the job role of the helper through the recipient? By continuing this, more people will benefit, as well as giving more value and meaning to the work roles of social workers to assist people.

This study is based on seven social workers who have experienced impoverishment, to explore the impact of resilience on their past indigent life experiences, and to understand whether these effects lead to their choice to become a social worker. From these interviewees’ interpretations of the past, help find the purpose and value they seek.

The study found that these interviewed social workers experienced less negative impact from past poverty experiences, derived from their own superior resources, such as: family, government and foundation subsidies as well as personal qualities. In addition, for these once recipient respondents, becoming a social worker mainly stems from their own family environment and the experience they have received. Firstly, as they have the same experience as the recipients, they have contact with the same helpers. Secondly, they chose to become a social worker due to similarities to own background. Finally, for these respondents, becoming social workers has aided the re-interpretation of their past experiences, which are no longer just a “restriction” for them. On the contrary, it is regarded as an important individual “life journey”. This is also how “recovery” is expressed among these respondents.

Through these personal experiences of these interviewees, it is hoped that current social work practitioners will reflect upon the meaning and value of their own roles, so as to provide a more appropriate working mode in this service and achieve bi-directional recovery spirit.

Keyword : Poverty experiences, Recovery, Resilience

目 錄

謝誌.....	I
摘要.....	II
Abstract.....	III
第一章 研究動機、目的與問題.....	1
第二章 文獻探討.....	4
第一節 貧窮經驗.....	4
第二節 貧窮的因應.....	16
第三節 優勢及復原力.....	19
第四節 受助者成為助人者的契機.....	30
第三章 研究方法.....	34
第一節 研究方法.....	34
第二節 研究設計.....	35
第三節 研究倫理及限制.....	42
第四章 研究發現及分析.....	43
第一節 貧窮成長經驗.....	43
第二節 找出復原力.....	71
第三節 從受助到助人.....	108
第五章 結論、建議與研究限制.....	116
第一節 結論.....	116
第二節 建議.....	122
第三節 研究限制.....	124
參考文獻.....	125
附錄.....	129

第一章 研究動機、目的與問題

「我過去也曾是個受助過的助人工作者。」這是我與他人不一樣的地方。

因為我過去曾是個受助者，故在成為了助人工作者後，這個身分的轉變，使得自己的助人工作身分格外的特別。

要說自己很早就踏入社會工作這個領域，但真正了解這份助人工作者工作是在初入大學進入社工系就讀後，就學的期間服務了許多經濟困難的家庭，也因自己有過與著這些家庭相似的經歷，所以更能體認到這些家庭的困難狀況，給予他們所需的支持服務，而我常想，雖然我們遭遇到家庭的經濟貧窮使得一些未來的選擇與生活上受限，但這些限制並未一定會造成我們很大的阻礙，反倒能成為他們的一大助力，促使他們不畏一切的向前邁進。

於是我開始思考，在許多文獻中我們僅能從中得知一些貧窮家庭正向發展的心境歷程，但卻甚少研究其中這些除了利己外，在「自立」後成為了「助人者」後利他行為，而在擔任一位助人工作者又是如何將過往的經驗整合，透過這些歷程以更有方法且更令人信服的方式去協助這些過往與他們有同樣受助經驗的人們，更好奇其中這些助人者的感受為何。

過去的我是否也曾受這些經歷的影響而使自己成為一位助人工作者，至少我知道我並不是原本就抱持著普羅大眾的大愛觀而成為這樣一個的社會工作者，在某一次課程中我學習到了復原力的概念，開始對這樣的理念深深著迷，也釐清了自己成為一位助人者的使命，我想，或許我本身就是一個復原力案例的實踐吧！聽著裡面有關優勢觀點的

原理原則，就與我過去所面臨困難的時候心境是相同的，也因此有更大的共鳴在這個理念中。我倒比較傾向用復元及優勢觀點的概念去解釋這個過程。

復原力有許多不同的概念，有人認為就是從低潮中重新回復為原來的狀態，但我所傾向的復原更像是宋麗玉老師在「優勢觀點—社會工作理論與實務」所述的「復元」，是不斷的往前走，往正向邁進，在這樣的過程中找出主體、自我認同及自我價值，更對自己生命價值有所提升及抱持更不一樣的意義存在。

復元讓社工的理論倫理價值有所連結，也是讓我在這些茫茫的實務理論浮沉中所抓住的一根浮木。

復元的先決條件必經歷低潮，為了瞭解復原力的實踐，於是本研究透過研究過去曾因貧困受助最後成為助人者之社會工作者作為本研究的研究對象，欲了解其中過往貧困經驗，是否對其生長歷程及看法有所影響？而當角色從一個受助者的之角色成為助人者之變換又如何去詮釋自己在其中的角色定位。

於是在撰寫這篇論文中，我會探討著這些過去曾受經濟幫助過的助人工作者自身的基本背景，以及他們如何詮釋這樣的貧困經驗，這些經驗又如何去影響自己「助人」角色的定位，透過這樣的研究希望達成以下目標：

- 一、透過訪談而了解曾受經濟匱乏經驗之社工對於貧窮經驗的詮釋（從致貧階段、致貧因素及貧窮經驗對其本身的影響面向上），透過了解他人生活經驗，幫助我們去看見過去的原貌，對自己過去詮釋。
- 二、從中理解這些過往經歷如何對他們自己理論價值產生改變，而對於自己為何選擇成為一位助人工作者有更多的詮釋與思考。

三、期待透過訪談中各種生命經驗實踐去帶領著這些有相似經驗或背景的讀者能從中共鳴，進而找到自己對往後實務工作價值與意義。

在完成研究同時，也是另一個對自己疑問反覆不斷提問與解答的過程，而這些答案並沒有絕對，許多問題也是在不斷詮釋過程中所產生，但為了更聚焦研究方向，本研究仍以受訪者過去的經驗如何去影響個人觀念價值改變，以及在這樣的因應中又是如何定義自己在其中的定位，最後仍是欲探索在這樣的生命實踐中去找尋生命意義與價值，於是在本研究將以下列問題做為訪談的主軸：

- 一、第一階段先簡要了解受訪者個人基本資料，再從個人詢問致貧階段、致貧因素及貧窮經驗三方面去探究個人過去曾遭受貧困經驗的背景與想法為何，以先行理解個人本身背景與個人對本身貧困經驗所抱持的認知。
- 二、第二階段則會著重探究個人在成為助人者後一些心境過程，並從先前所遭遇到的貧困經驗中逐一拆解是否有些許激勵或轉換的契機與事件，讓自己從中得到幫助，轉換自己過往的想法。
- 三、第三階段會使受訪者再重頭回溯自己過往的經驗，藉由不斷的探問使得這些受訪者不斷的在個人經驗中省思，並重新詮釋這些歷程對自己助人角色的影響，找到自己助人專業價值與意義的契機與動機。

第二章 文獻探討

在本研究探討部分，共計分為四節，首先會先就個人的貧窮經驗去探討其中風險因子，再者面對這些風險因子是透過何種因應來突破困境，在從諸多對於貧窮因應部分，其中復原力的特質讓個人更容易脫貧，甚至自助助人，亦因此將復原力發生要素作探討，最後一個部分為要探討這些復原力如何影響個人持續正向發展因素因而成為自助助人的助人者。

第一節貧窮經驗部分，因每個人所遭遇的生命經驗不同，不同的致貧經驗與環境影響等都會對個人產生不同的影響，也因此文獻著重針對個人在貧困經驗中這些貧窮經驗對於個人本身影響，開頭先會探討致貧生命事件對其影響，以及這些貧困經驗中個人所得到受助經驗為何，其中貧窮經驗是否對他們生命歷程中有所創傷與影響；第二節的部分則會探討對於這些貧窮經驗的因應，是這怎樣的優勢讓他們能夠突破重圍，利用此經驗更加的茁壯成長；第三節的部分會就這些優勢的復元去探討其中的復原力，並先對「復原力」做定義，而這些優勢又是如何去觸動復原力來達成「復元」的結果；最後，從中探討這股力量是如何透過這些貧窮經驗與其個人所擁有的優勢去觸發，讓這些過去曾為受助者的助人者，不僅照亮自己更照亮他人。

第一節 貧窮經驗

一、致貧事件

當人們無法獲未能充分地得到，基於社會成員身分，而被預期可扮演的角色、參與的關係與從事合乎習俗行為等等所需的生活條件時—飲食、適宜環境、日常事務、服務—即可認定其處於相對剝奪狀態。假如他們缺乏或被拒絕給予資源，以便接近/使用這些生

活條件和實現社會成員角色，則可視其處於貧窮(Townsend, 1987)。

然而致貧成因相當複雜，不僅受到個人、文化制度及社會結構因素所影響，亦受到個人和家庭在生命中遭遇的重要事件所影響。Band 與 Ellwood 貧窮動態分析論點，認為貧窮是「家庭需要」和家庭賺錢能力」兩種力量間的推拉關係所形成，從這兩種事件的變化來分析影響家庭致貧與脫貧的因素和家庭經濟地位的變動情形(呂朝賢, 2010)。而 Rowntree (1901) 提出生命事件受到後來貧窮動態概念廣泛應用，生命事件指出家庭生命週期中的家庭人口事件和勞動市場事件是致貧因素，這些事件以「和家庭主要家計負擔者有關的遭遇」影響最大(轉引自陳柯玫、王德睦、呂朝賢, 2011)。

因此在探討個人貧困經驗中，因每人的致貧經驗皆不同，故了解這些致貧事件對於個人影響，有助於了解個人對其貧困經驗之詮釋。

Dewilde (2003) 指出，強調經驗式和描述性的貧窮動態研究無法解釋為何某些人或家庭在特定時間會被社會排除或陷入貧窮，也未注意到個人或家庭因應其處境的方法及改善經濟情況的策略。生命歷程觀點可以補足以往對貧窮動態研究不足，根據 Lesisering & Leibfriend 所述，貧窮動態的生命歷程觀點指涉四個原則。第一，貧窮以短暫形式出現，可能發生在任何人的某一生命階段，它只是個人生命歷程中的某一個事件(時間化, temporalisation); 第二，窮人是一個天生的行動取向者，有能力克服或因應貧窮處境(行動者, agency); 第三，將貧窮經驗視為短暫的處境與潛在的風險，貧窮已延伸到中產階級，不受限於傳統的邊緣人或被排除的社會底層(民主化, democratisation); 第四，貧窮和生命歷程中的事件和轉折有關，如離婚或失業，這些風險會擴散到中產階級，而窮人在其

傳記的目標和行動的取向裡去因應貧窮的處境。傳記化也指出短暫貧窮在個人傳記中的主觀意義，反映出生命中傳記式的轉折，該轉折由離婚、生病、離開父母或失業等事件所引發（傳記化，biographisation）。簡單來說，第四個原則即前三項原則的整合（轉引自陳柯玫、王德睦、呂朝賢，2011）。

綜上，因此從生命歷程觀點有助於在個人致貧事件中，從其個人或家庭對貧窮因應策略和行動去理解其貧困經驗對其影響。在生命歷程觀點中得知，個人在經歷貧窮階段與經驗是異質性的，並與其影響貧窮事件和其所處的脈絡有關，而每位個體所抱持的因應策略因其本身價值與環境有所不同，因此，本研究透過從個人致貧經驗中去檢視不同對象對於貧窮經驗因應，並進一步從中分析，其中這些受訪對象對這些經驗的因應及影響為何。

二、貧窮對子女影響

不同年齡層落入貧窮的機率不同，兒童期、初為父母期、老年期最易落入貧窮（王德睦和呂朝賢，1997；張清富，1990a；1993）。而在兒童期經歷過貧窮的子女，除了上述在內在心理產生影響外，亦因受環境的限制而需承擔大人所需背負的重擔與責任。

經濟困境之未成年單親家庭子女，在生活機會與發展被剝奪的環境下，可能會因家中失去一個經濟主要來源對象，因而必須比一般家庭的子女提早扮演家中經濟分擔的角色（陳金英，2004）。

從邱瑜瑾及姜義雯（2010）研究中的訪問得知貧窮家庭的長男或長女似乎比後面的子女需要承擔比較多的貧窮後果。由於貧窮家庭會比較需要透過家中排序較前面的子女，早些參與勞力市場來增加家庭所得，因此往往會犧牲到他們接受教育的機會，以及追求自己的職業夢想，所以貧窮家庭對不同子女的發展與影響也有很大的

差異。

由於貧窮可能發生在任何人的任一生命階段中，透過對致貧生命事件的探索，可理解不同對象對於貧困經驗的詮釋，並從其中獲得異同性，釐清這些貧困經驗與個人成長復原經驗的關係，因此透過個人成長階段中致貧經驗去闡述這些貧窮經驗對其之影響(邱瑜瑾、姜義雯，2010)。

(一) 貧窮兒童

在 Swords、Greene、Boyd 與 Kerrins(2011)及 Kerrins、Greene、Murphy(2011)對愛爾蘭貧窮的研究發現，貧童所經驗的剝奪並不一定與家長相同，這也意謂若想瞭解兒童的貧困經驗及其受貧困之影響，需將兒童與成人分別檢視之，才恰當事宜(轉引自呂朝賢、陳柯玫、陳琇惠，2015)。

人類學家 Oscar Lewis 認為貧窮文化有自我延續的傾向，貧民窟小孩大約 6-7 歲時，就已吸收其次文化的基本態度與價值，造成其心理上很難接受及獲得其往後生命中可能發生的條件改變或機會改善所帶來的益處，謝青平(1995)對低收入戶研究發現「貧窮階層特有的『生存心態』，使這些個案家庭的孩子從小不喜歡讀書、對形式文化反感、言語粗俗、冷漠無理……，難以見容於中上階層的舉止儀態、生活風格，足以使他們向上流動機會受到最大限制。」但陳柯玫(2008)以台北市安康社區貧窮家庭之研究卻發現，研究對象所呈現的價值與行為模式和主流規範差異不大，既沒有所謂貧窮次文化，亦沒有次文化自我延續的現象發生。

Brooks 與 Duncan(1997)在檢視貧窮對兒童的影響效果相關文獻後，釐出如下 4 個結論：1.家庭貧窮會影響兒童的健康、

成就與行為；2.處於貧窮期間越長，負面後果愈大；3.愈早經歷貧窮，愈不容易完成學業；4.家庭所得對小孩能力和成就有關的影響力愈強，對於情感性結果影響較薄弱。

邱瑜瑾、姜義雯（2010）的研究亦指出：貧童比一般兒童有較多的情緒跟行為問題，比較有沮喪、社會退縮、同儕關係不佳、低自尊、行為品德失序、學校表現比較差的傾向（Conger & Elder, 1997）。除了上述心理情緒社會問題外，這些孩童在與親友、社區或學校接觸後，環境會讓貧童接收到他是窮人的訊息，而且會期待他的行為要合乎大眾對窮人的看法，而讓他產生不自由的感覺，甚至窮人是沒有資格享用物質的人。因之，成人世界「自以為是」的道德觀與社會化，成為貧窮家庭兒童成長的「心理創傷」繼而影響與他人的互動模式。

Ridge（2011）研究指出，貧窮穿透了童年心臟，滲入兒童生活中的各層面，除了經濟與物質弱勢，也對其社會關係和社會參與產生限制跟形塑，造成兒童羞愧、悲傷、懼怕社會差異與邊緣化等隱藏性損傷。

貧窮兒童的現實生活面貌中，貧窮不再只是造成家庭困境而已，弱勢的生活內容更包括了物質生活條件的低落、生活照顧的缺乏、低度的社會支持、教育機會的排擠、社會接觸的逃避等多面向社會排除，進而限制兒童的發展（蕭琮琦、古允文，2010）。

李易駿、蕭琮琦（2008）研究發現弱勢兒童有朝向接近邊緣化與排除歷程，也就是一連串的家庭事件的累積，弱勢兒童的生活環境逐漸被瓦解及失去功能，原本就較為脆弱的人際網絡斷裂而出現邊緣化的危機。社會排除現象漸漸出現於貧窮家

庭中，導致貧窮兒童暴露於多面向、累加性的社會排除過程中。

然而，事實上，面對家庭的經濟或生活困頓，兒童被非完全被動，兒童可以成為主動的社會行動者，他們會採取相關策略來減低家庭生活困境對其生活壓力，例如有研究即顯示單親家庭兒童在其母親無工作時，會採用擴大責任、調節管控需要、接受與忍受反向情況等 3 個手段，以減輕低收入工作生活對家庭生活的壓力與緊張。這些兒童雖然自給自足，但他們依然會對家庭經濟壓力有敏感覺知，他們可能透過就業來賺取工作收入，或者節制需要和管理期待，以便減輕家庭財務壓力及自我生活壓力。因此低收入兒童工作不僅有部分紓解家庭財務壓力的作用，另一功能則是可支付兒童自己日常所需花費，得到自主與安全感，以為符合同儕消費文化需購買某些象徵物品、要參與同儕活動或相關事件花費等等（蕭琮琦、古允文，2010）。

綜上，在貧窮下生活的兒童，其所經歷的日常生活困境，絕非所得或物質損失而已，若干內在的隱藏性損傷，更需要去關注，然而，兒童所採用不同策略來因應貧困環境，這些生活調適手段並非全然無成本或副作用，他們開始學習當窮人或習慣生活在剝奪情境下，並且降低直接的期望及對未來獲生命的志向/熱忱，雖童年貧困對於後期生命歷程會有一定程度的負面影響，然而卻亦有研究顯示並非所有的貧窮兒童皆產生負向結果影響，故透過受訪者對其經驗的詮釋進而瞭解其個人態度價值在其經驗中的變化。

（二）貧窮青少年

青少年如同兒童一般，但因心理上較為兒童成熟，這些青

少年更能深刻感受到家人受限於經濟的困頓，家人情緒不安與壓力因而增加青少年內心的焦慮與無助感。使得貧窮導致青少年需求的匱乏滿足，在陳金英(2004)的研究中 Kronauer(1998)所提出所謂的「文化排除」意指貧窮帶來與社會其他人的不同經濟生活環境，以致無法過社會主流的生活。貧窮亦導致青少年的低自尊，潛藏憤怒與害怕被標籤化貧窮的經驗，使青少年受到社會比較之後，體會到自己的資源是匱乏的，因而產生低自尊，低自尊的結果，也致使對其他獲得較多家庭資源的同伴產生潛在的憤怒，為什麼別人有，而我卻缺乏？另一方面即使需求協助，但仍有矛盾的心態，又害怕因為接受社會救助成為低收入戶而被標籤化。研究中從受訪青少年的訪談中，對於「可能自我」的自我內、外在條件的描述，可以發現從青少年的自我概念中顯示出由於貧窮經驗帶來的焦慮，如學者所提的貧窮導致的人際關係的孤立，缺乏來自社區、家人、朋友的支持而造成社會孤立(Burchardt et al., 1999; Gallie, Paugam & Jacobs, 2001)。

蕭玉佳與張芬芬(2013)亦指出經濟弱勢學生常遭受到「四低一高」：「教育機會低」、「受教品質低」、「教育適當性低」、「教育資源轉化成效低」及「所付的出的教育成本高」之教育不利處境。具體而言，經濟上的弱勢常使這些孩子面臨學校適應不良，包括：學習興趣與成就低落、身心適應不佳、生涯決定迷失、中輟等問題；更甚者，可能導致未來長期性的問題，例如：因為從學校輟學而缺乏技能，進而影響其職業、社會地位取得與薪資，欠缺工作動機，健康狀況不佳，甚至是貧窮的代間動態循環等後果(轉引自龔心怡、李靜儀 2015)。

過去的研究也提到經濟弱勢學童除了環境脈絡的因素外，可能也會因經濟不利因素影響其學習態度、自信心等個人因素，進而造成學業投入情形不佳或學業成就較為低落，或產生逃學或輟學等現象，特別是那些家庭長期處於貧窮狀態的青少年，可能有較低的學校教育完成率，亦因如此，青少年身處家庭窮困的經驗，深怕自己因能力不足，不論是工作與人際的能力缺乏而受到社會或他人排斥，造成所謂的人際關係的孤立（Kronauer，1998）。

貧窮家庭的青少年在面臨貧窮生活時，貧窮的匱乏經驗會影響青少年的心理發展跟生涯選擇機會（黃毓芬，2002）。所以從心理學的角度分析，貧窮者家庭的子女對危機採取的行動策略之差異，也是導致日後不同的流動機會，家庭的經濟困頓造成青少年無法順利升學，甚至暫時放棄繼續升學的機會。

生活在貧困中的單親家庭成員，貧窮不僅帶給他們身心發展上的不良影響，他們的教育及就業的機會也因此受到限制，而生活在單親家庭的子女長大成人後，其社會經濟方面的成就也不如一般家庭中長大成人的子女，因而形成兩代貧窮的惡性循環。單親家庭最常遭遇到社會生活適應的困境，尚有子女教養、身心適應、社會網絡等層面的問題，而其中以經濟居於劣勢的低收入女性單親家庭所面對的壓力更大（鄭麗珍，2002）。

在李淑蓉（2007）研究中認為家庭陷入困境最值得注意的是，這些家庭的子女所受的衝擊及未來的影響，這些家庭的子女為了分擔家計拼命打工，影響求學；或因求學工作兩頭忙，損及健康；或因父母無力栽培，無法進一步就學；他們之中未畢業即已舉債者比比皆是，尤有甚者為幫助家計，涉入不法。

劉燕萍（2017）博士論文中亦提及：對在學少年而言，部分工時工作呈顯了少年的生活是在教育體系與勞動體系之間的共存狀態，一方面需要因應學校的課業要求，另一方面也須投入勞動市場。國內相關研究與調查顯示，對經濟弱勢少年而言，賺取學校與生活上所需的花費以及家庭經濟需求為從事部分工時工作的主要原因。工作的目的即是為了生存，而非是以增進未來就業力為主要目的。有關少年部分工時工作對社會心理發展影響，在過去的研究中一直呈現正向的工作獲益(work benefit)與負向的工作結果(work consequence)的不同觀點。工作獲益的觀點主張少年時期的就業經驗有助於少年的生涯發展以及未來的就業力；工作結果的觀點則主張少年時期的就業是在未準備好的狀況下進入成年的角色，會增加社會心理發展的風險。

所以對於有工作經驗的貧困家庭子女而言，提昇學歷以在未來謀的薪水較高的職業，成為他們學習的新目標，亦為影響其考慮、繼續升學的重要推力，打工經驗使得研究對象有不同機會學習人際相處，例如與同事及雇主間互動關係的調整、與家人相處的模式等，亦打開他們原本內心的封閉與在人際相處上的焦慮。儘管身處於經濟不利的環境，但與家庭中的成員若有好的互動關係，且對未來求學有正向的自我效能與高度的教育期待，也就能在學習上具有良好的態度也更為投入；重要他人的介入亦能彰顯出其影響能超越「經濟不利」的背景因素(劉燕萍，2017)。

(三) 貧窮家庭

長期處於貧窮的家庭，其生活歷程不僅是物質的缺乏，在

非物質方面也會遭受不同程度的剝奪，且容易形成一種習慣性的生活型態，而其所累積的貧窮效應，透過社會化的過程代代相傳，形成世代陷入貧困的生活之中而不易脫離貧窮厄境（古允文，2017）。經濟不安全影響教養、住居、社會人際關係與身心適應，也影響子女認知學習能力、學業成就及身心適應。貧窮成人因經濟不佳而產生心理壓力，覺得沒有安全感，在人際關係面向，也常因為必須跟親朋好友支援，到最後人際關係上疏離，在子女教養方面，也常因工作負荷增加子女教養上的困難（彭淑華，2006）。

貧窮會造成社會排除，貧窮會使得人們中斷勞動市場的參與、無法參加主流社會慣常的社會活動、失去社會接觸、居住在被汙名的社區、並且使得社會福利機構無法接近（劉鶴群、張琬青、陳竹上，2010）。

綜上，可見陷入貧窮的因素相當多元，包含缺少人力資本、就業競爭力不足、勞動所得減損、依賴人口組成、家庭功能變動、資源網絡缺乏、以及家戶內部資源匱乏等，所涉及之層面與社會制度，與個人及家庭所處的脈絡息息相關，而每個家庭因應貧窮的狀況亦有所不同，因此要理解這些家庭貧窮歷程，要更加考量其所處之整體性及多面性之狀況加以瞭解個人對於貧窮經驗的轉換與詮釋。

三、對貧窮之社會烙印

過去文獻對於解釋貧窮的理論主要可分為五大面，個人因素，文化因素，人力資本，勞動市場及福利依賴等因素，然而致貧成因相當複雜，不僅受到個人、文化制度及社會結構因素所影響，亦受個人和家庭在生命中遭遇的重要生命事件所影響。若需了解目前

社會對於貧窮認知的詮釋，以下綜整文獻中對於貧窮所提出相關理論背後對於致貧原因的歸因，透過不同的觀點解釋從中了解貧窮刻板觀點的成因。

(一) 個人態度或動機解釋

此觀點認為人之所以會窮是因為擁有一些不當的動機或態度，例如：不願勤奮與努力、道德觀薄弱等。唯此觀點雖在某些貧窮者身上見到，但是也可在非貧窮者身上見到，因此僅能部分解釋貧窮現象。

其中引自邱瑜瑾及姜義雯（2010）在「貧窮家庭研究—經濟、社會與心理面向之敘述分析研究」中 Becker（1993）把教育的重要性提出，認為教育是投資。貧窮者在教育方面投資不足，導致語言及認知技能的缺乏，也就無法進一步贏得較高生產勞動力的薪資所得。

(二) 貧窮文化（The culture of Poverty）

貧窮家庭有自己的次文化，且代代相傳。最主要是由美國人類學家 Oscar Lewis（1965）提出貧窮次文化有 62 個特質，其中包括：長期失業、低平均餘命、有無助與匱乏感、家庭暴力、較早有性經驗、缺乏延緩滿足的能力、不良工作習慣，缺乏長期目標、物質濫用與家庭結構不完整等。這些特質會在貧窮家庭代代相傳，使得這些家庭與主流社會脫節，因此形成惡性循環不易脫離貧窮（引自 Kane and Kirby, 2009:97-99）。然而此觀點的最大限制是無法充分說明這些貧窮的特質究竟是導致貧窮的原因或是貧窮所帶來的結果。

引自邱瑜瑾、姜義雯（2010）的「貧窮家庭研究—經濟、社會與心理面向之敘述分析」研究中，Gans（1990）提出功能

論認為這群失業者有反社會或犯罪等違反道德的行為是因為社會情境逼迫他們做這種選擇，如離婚。他認為低層階級的文化模式是來自對於職業結構分配不足造成的，因此他認為充分就業可以解決底層階級的偏差行為與次文化問題。

低收入家庭生活方式的個案研究指出低收入家庭的日常生活展現了某些共享的文化特徵無組織的生活習慣、無前膽的思考方式以及消極被動的生活態度。另外，個案的自我認同和日常言行表現有很大的差異，他們的身分認同是不確定的（謝青屏，1994）。

失業者與貧窮者將使其面臨在教育、就業上受到制度性的社會排除，Wilson（1987）亦指出社會排除的結果之一是使個人與家庭陷於低下階層，與主流社會越來越遠，造成一種社會孤立。

（三）福利依賴與工作反誘因的觀點

此派主張由於政府的社會救助提供，形成福利依賴，接受補助者認為其可依賴政府，而不想努力工作使自己脫離貧窮。因此政府應減少社會救助給付，並提高人們的工作意願。唯是否政府介入減少，貧窮者便能自己靠就業而脫離貧窮仍是一個爭論的議題。

上述的福利依賴形成了社會福利中道德危機（moral hazard）的問題，新右派認為福利國家所提供的給付與服務，讓越來越多人失去了公眾賺錢養活自己及家人、並為自己所作所為負起責的動機（洪惠芬，2002）。

社會福利的實施中有其所要達成的社會價值考量，就每個社會福利的內容而言，由於其服務對象以及所要介入服務的不

同，而有不同社會價值呈現。因此，欲瞭解該社會福利措施所可能出現的價值建構，就必須進入該措施的內涵面去檢視（孫建忠，1999）。

從上述個人、文化、社會三個面向的敘述分析，可以看到這三個層面的交互影響，例如社會救助的烙印，以及貧窮生活的慾望克制，都會影響到成人跟兒童其他社會面向的發展，如結交朋友、苛刻自己的生活，透過不同理論對於貧窮解釋的觀點，可有助於瞭解這些研究對象在貧窮經驗中所面臨的心路歷程，並透過對於不同貧窮解釋加以理解個人在其中之影響。

第二節 貧窮的因應

面對貧窮所造成的風險因子，透過個人及家庭本身及社會資源中所具有的資源因而發展出個人復原力去因應貧窮中風險因子所引發的危機，本節就個人及家庭對於風險因子因應優勢面向簡單分類為兩大類做探討，分別為社會網絡及個人與家庭本身優勢，藉此了解透過這些優勢力量將帶給他們什麼樣的影響與改變。

一、社會網絡

陳柯玫、王德睦、呂朝賢（2011）在研究中提及當家庭面臨經濟困境時，家庭所擁有的社會資本會影響其困境惡化與求助家扶的程度，而影響社會資本多寡的因素則和家庭的網絡關係大小、家庭運用網絡資源的能力有關。

家庭運用關係網絡的能力愈高，愈能減緩突發生命事件對家庭造成的衝擊。進一步分析，非正式的資源網絡（親友資源）對於減緩家庭經濟困境較有助益，多數家庭會尋求非正式資源以因應貧困生活，可見非正式資源網絡仍是家庭重要的社會資本，因此社會支持對於遭遇困難或壓力的女性單親家長的社會生活適應，具有緩衝

及減壓的作用。家庭與外在環境、社會制度的互動會影響其資源的擴展和取得程度，適當的資源挹注有助於減緩貧窮造成的衝擊。換言之，社會資源對家庭經濟困境具有一定程度的緩衝（buffer）效果（陳柯玫、王德睦、呂朝賢，2011）。

蔡明璋、倪家欣（2010）在研究中亦指出擁有較佳的社會支持網絡的貧窮家庭，較能維持日常生活的需求，避免陷入更惡劣的經濟困境，進而使家庭有機會脫離貧困。社會支持的狀況反應著貧窮家庭的社會生活處境，貧窮家庭可親近的社會資源有利於貧戶取得生活與需求的相關資訊，減輕生活的壓力，獲得心靈方面的安適。對於缺乏經濟資產的社會底層階級，社會網絡與社會支持顯得更為重要。

貧窮者的支持圈的擴大，並不意謂實質的支持增加，但支持的來源較多，支持的內容與形式可以因而變異、豐富，對於滿足個人的各種需求是有幫助的。不同家庭型態所能獲取資源可能有所差異，社會價值的氛圍使特定的低收入人口得到更多的注意與援助，因離婚或其他因素造成的單親家庭，在這種氛圍下成為政府政策的重要施政對象，核心家庭、主幹家庭較其他家庭型態，更容易維持姻親關係的親屬連繫，容易與親屬關係產生社會交換，或取得親屬關係的社會支持（蔡明璋、倪家欣，2010）。

擁有自有住宅的人於同一地方長久居住，可以有機會與周遭朋友發展為長期穩定並且交往深入的友誼，長期居住有助於個人建立地緣性的朋友關係，並得以維持社區情感，增進參與地區事務的機會，也有助於個人網絡的擴張。居住穩定性高將有助於直接或間接地促進個人與社區面的社會整合（蔡明璋、倪家欣，2010）。

邱瑜瑾、姜義雯（2010）亦於研究中發現，對於這些貧困家庭

而言，非正式資源不僅扮演資訊連結、福利橋樑的角色，亦是家庭因應貧困生活的策略之一，政府社會救助制度未發揮急難救助的功能，反而彰顯出非營利組織的補充性角色，所以宗教信仰對貧窮家庭而言，不僅僅是單純的信仰，對年輕一輩而言，具有解厄功能，對婦女而言，其有支撐婚姻宿命因果觀的合理化詮釋，以及對子女可以平安成長的加持力量。所以貧窮家庭的宗教活動與所賦與的生活意義是相當多樣化的文化意涵（陳金英，2004）。

二、個人與家庭本身優勢

研究發現許多因素普遍與復原力的發展有顯著關係，這些因素包括：學童本身認知、自我約束的技巧、正向的自我觀點（Brooks, 1992）、向上的動機、自尊、自信心、獨立自主（Waller, 2001）、希望、負責、被關愛（Punamäki, Qouta & El-Sarraj, 2001）、學校成就等（Masten et al., 1999）。例如：Werner 和 Smith（1982）在其長期研究中即發現：具有復原力的學童常有一些特殊的能力，在他們需要協助時，能夠吸引或找到協助他們的人或資源。Werner & Smith（1992）亦從俱有復原力的成人訪談中發現，許多成人將「復原力」歸因於幼年階段支持他們渡過困難的成人（如：父母、家庭成員、老師、教練、或是社區中其他的成人）。

此外，Clark（1983）其研究中也發現，貧窮非裔美國人中，高成就組及低成就組的最主要差別在於：高成就組的父母會指派學童分擔家務及責任、定期監督作業、並參與學童學校的學習。從以上的研究可發現，社會互動所產生的影響（如：關愛成人的期望、支持、及要求）對於增進貧窮學童的社會技巧、自信心、和對成人的看法有一定的幫助。

儘管貧窮學童面對如此多重不利發展的因素，仍有許多貧窮家

庭的學童能克服險惡的環境，成年後各自在不同領域有傑出的表現（Werner & Smith, 1992）。學者們給這種面對逆境、克服逆境、並在逆境中成長的能力一個專有名詞—復原力（resilience）（Kim-Cohen, Moffitt, Caspi & Taylor, 2004）。

第三節 優勢及復原力

一、復元與復原力

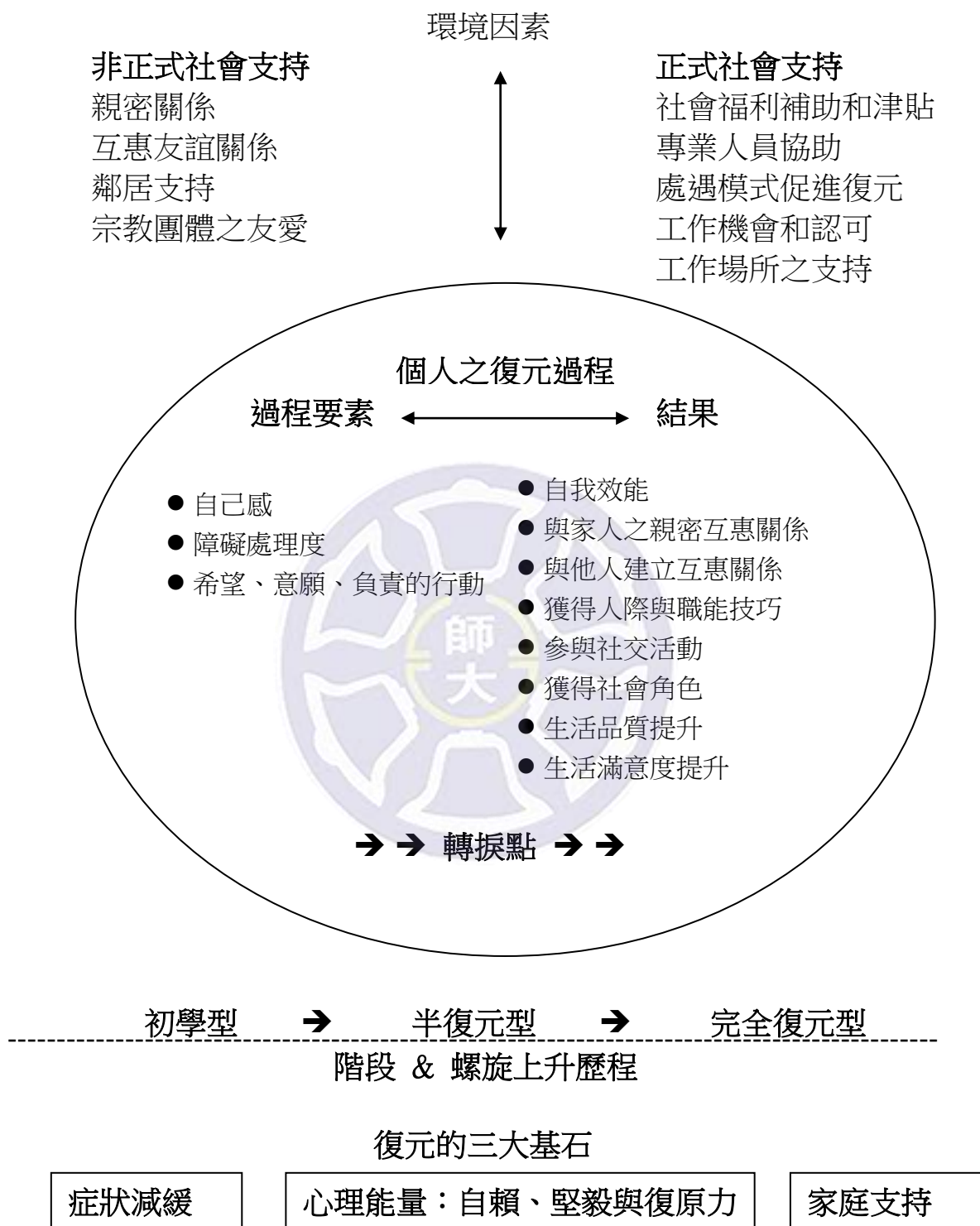
在李淑媚（2014）碩士論文中指出在精神復健實務中，較常使用到的是復元（Recovery）概念，「復元」一詞有「恢復元氣，從頭開始」的意思，而「元」字亦有「一元復始，萬象更新」的意思。「復元」強調「元氣」的概念，指的是過程中萌生與生命力的再現，帶來正面的結果。「復元」不只衡量康復者是否回復原來的狀況（復原），更著重的是個人的經歷與成長（新生精神康復會，2014）。

「復元」是個人改變其態度、價值、感受、目標、技巧或角色的一種深沉且獨特的過程。它是讓生命可以具有希望，且可以獲得滿足和產生貢獻的一種生活方式。它帶來並發展出新的生命意義及生活目標，可以使個人超越精神障礙（或其他身心社會的傷害或障礙）所引起的苦難或痛楚（Anthony, 2000）。由此可見，「復元」是一連續但是非線性的複雜演變歷程，在痛苦與困厄的經驗或超越過程中，定有抗拒或挫折。

復元乃指個人在生命存在和日常生活調適中，其整體的自我認知評估，隨時隨處可以揭示全然的和正向生活滿意（life satisfaction）和主觀良好的感受（subjective well-being）；復元的過程可能涉及復健服務的使用，復健服務可以成為促進以復元為導向的工作模式（宋麗玉，2005）。

Song 及 Shih（2009）運用質性研究方法，針對 15 位精障者，

彙整出精障者復元之統合模式，如圖一：



圖一：復元之統合模式—追求生活範疇之自主性

資料來源：Song & Shih (2009)

因此，個人的復元並非靜態的歷程而是動態不斷來來回回的過

程，復元意旨個人從過往動盪不安自我邁向穩定自信成長的狀態，因此本研究為將復元（Recovery）與復原力（resilience）的意涵作為區隔，故將「復元（Recovery）」定義為不僅只回復個人原先面貌，更著重個人在此過程中的經歷與成長帶來正向的結果。

二、復原力

（一）起源－優勢觀點

優勢觀點提出兩個假定：一是有能力生活的人一定有能力運用與發展自己的潛能，並且獲取資源；二是人類行為大多取決於個人所擁有的資源（胡中宜，2014）。優勢觀點社會工作以案主及其生態環境之優勢為根據，再據此回過頭來克服案主所面臨之困境與解決其問題。案主的優勢乃存在於其個人過去歷史、直接的社會環境、社會整體、個人特質的融合、案主面臨的挑戰、案主賦予其經驗和情況的意義（胡中宜，2014）。

優勢觀點模式之內涵並非是全新的，乃是將社會工作過去擁抱和宣稱的價值原則具體實踐。優勢觀點模式強調助人的歷程中狹隘地關注個人的病理障礙只會阻礙個人發掘優勢，唯有肯定人類內在的智慧與蛻變能力及環境的力量，才有機會看到個體的改變（宋麗玉、施教裕，2009）。

優點模式發揮了整合和具體化社會工作奉行的價值原則，引導此專業回到正確的軌道，其終極目標：「復元」。優點模式的興起即是由病理典範轉向，自一個不同以往的角度看待案主，他提供一個架構協助社工員揭開人們本身擁有的優勢和權能，以創造性的方法借力（優勢）使力（功能），而非聚焦在案主的缺失和修復（Rapp and Goscha,2006）。

（二）定義

許多學者指出復原力定義仍是多元與模糊的，尚缺乏一致性的操作性定義，但多數文獻仍將復原力定義為個體在逆境中，仍能維持正向適應的動態發展過程。

以下針對各文獻對於復原力之定義分述如表一：

表一
復原力的定義

作者（年代）	研究題目 （或引自來源）	對復原力定義
Masten、Best 和 Garnezy（1990）	引自暴力的 童年、堅韌的 青年：目睹婚 暴暨受虐青 年復原力之 探討（沈瓊 桃，2010）	在逆境中，維持正向適應 的過程、能力、或結果 （維持正向適應過程）
Egeland、Carlson 和 Sroufe（1993）	引自破繭而 出-青少年時 期經歷父母 離異之大學 生生活歷程 的優勢經驗 （陳若喬、鄭 麗珍，2003）	復原力是指個體主動參 與、面對挑戰及克服逆境 的整合感受，並因此產生 勝任能力感和採取持續 性行動的內化動態過 程，個體因此學會以彈 性、問題解決、主動求助 的行為，取代以往不友 善、僵化的方式來因應困

		難與壓力。 (面對問題能力與態度)
Grotberg (1996)	促進高危險性兒童的復原力 (張淑敏、宋惠娟, 2003)	復原力定義為：「人類生活在不良環境中，能夠去面對、去克服，甚至自我增強的一種能力。」 (面對問題能力)
蕭文 (2001)	引自基督教信仰的人神關係對心理治療復原力的啟發 (王詩雲, 2009)	「復原力」是個人具有或學習到某些特質，這些特質或行為會因個人與環境的互動，而保護個人不受壓力或挫折情境的影響，使個人重新獲得自我控制的能力，並因之發展出健康的行為。 (個人特質發展出能力)
Luthar (2003)	Resilience and Recovery : Finding From the Kauai Longitudinal Study	復原力是一個動態過程引領去正向的適應，甚至在逆境的脈絡中。 (引領正向適應)
Walsh (2003)	Family Resilience:	復原力是指從破壞生命挑戰中抵抗與振作的能

	A Framework for Clinical Practice	力。 (挑戰抵抗能力)
Saleebey (2005)	引自離院青年自立生活之優勢經驗：社會工作者的觀點(胡中宜, 2013)	復原力是一個過程，持續的成長與能力、知識、洞察力提昇，優點是透過看見需求及世界的挑戰中發展。 (持續成長及能力提升)
Siebert (2008)	引自六年級學生壓力事件、因應方式與挫折復原力研究－以台北縣某國小為例(賀豫、黃雅文, 2008)	復原的力量為挫折復原力，並定義為人在不幸的負面事件發生後，能回到原先正常未受影響時狀態的一種能力。 (挫折復原力量)
謝美娥 (2008)	離婚女性單親家長復原力的初探	復原力為一種克服生活挑戰的能力，是一種反應危機與挑戰的耐久力、自我導正和成長的主動過程。個人不是苦惱考驗裡

		<p>被動的倖存者或逃避者，相反的，走過困境的個人是有能力主動掌控生命的人。</p> <p>（克服生活挑戰的能力）</p>
<p>宋麗玉、施教裕 （2009）</p>	<p>引自離院青年自立生活之優勢經驗：社會工作者的觀點（胡中宜，2013）</p>	<p>復原力乃是個人發展歷程中逐漸成熟的內在能力，它也是一種復元過程的助力，達到協助個人在創傷中獲得療癒，維持身心、社會和靈性的完整性。</p> <p>（個人發展歷程正向力量）</p>
<p>詹雨臻、葉玉珠、 彭月茵與葉碧玲 （2009）</p>	<p>引自復原力增進方案在少女安置機構之應用與反思（陳怡芳、林怡君、胡中宜，2014）</p>	<p>復原力是指擁有從逆境中重回常態的能力，並由此一歷程中獲得成長，有益於未來發展，它必須從個人優勢的觀點來看待，復原力強調的是人們所擁有的能力、資產及正向特質，而非其弱點、不足及負向缺陷。</p> <p>（逆境中重回常態能力）</p>

白倩如 (2012)	引自復原力增進方案在少女安置機構之應用與反思 (陳怡芳、林怡君、胡中宜, 2014)	提及復原歷程中使個體得以克服壓力而緩衝負面影響的正向特質被稱為保護因子或復原因子, 可透過個人與環境交互作用形成, 即是建構復原力的因素。 (保護因子構成復原力)
胡中宜 (2014)	復原力增進方案在少女安置機構之應用與反思 (陳怡芳、林怡君、胡中宜, 2014)	「復原力」是縱然遇到某種壓力或不幸, 具有負面結果的即高危險性, 也能夠以社會可以接受的方式做出良好表現的能力。 (遭遇不幸也能有良好表現的能力)
林育陞 (2015)	從支持網絡觀點來看災變網絡建構之探討	復原力 (resilience) 的概念, 最初是從「堅不可摧」、「不易受傷」、「壓力因應」及「抗壓性」等概念中發展出來。一開始是從個人面向出發, 係指案主在經歷創傷或面對困境時, 能夠很快的調整生活步調, 很快的適應改變

		之能力或是特質。 (面臨創傷快速適應能力)
--	--	--------------------------

資料來源：作者自行整理。

綜上，許多文獻對於復原力的定義大致都離不開是一種維持正向適應過程的能力，其共通點為復原力的產生皆從個人所面臨到挫折與苦難影響其發展出這些挑戰與抵抗的能力，因為這些創傷經驗，使得他們發展出某些個人特質去面對與挑戰，並透過這樣的力量引領他們邁向正向的適應過程。而較不同的地方是，Egeland、Carlson 和 Sroufe (1993) 對於復原力的定義更重視個人感受，強調個人在這樣的逆境脈絡中是主動參與的行動者，因為在復元的過程中個人會因此產生勝任感與採取持續的行動，促使個人在面對問題同時較能彈性、主動求助的行為取代過往的問題解決方式；而白倩如 (2012) 對於復原力的定義，更加入環境因素，提到個人與環境交互作用產生的保護因子能使個體得以克服壓力而緩衝負面影響；在 Siebert (2008) 所對復原力的定義則是強調個人在遭遇不幸後能回到原先正常未受影響時狀態的一種能力，僅片面的強調回復過往原先狀態，與他人所強調邁向正向適應及個人主動爭取力量有所區別。

本研究較偏重 Saleebey (2005) 對於復原力的定義：「復原力是一個過程，持續的成長與能力、知識、洞察力提昇，優點是透過看見需求及世界的挑戰中發展。」以及宋麗玉、施教裕 (2009) 對復原力定義：「復原力乃是個人發展歷程中逐漸成熟的內在能力，它也是一種復元過程的助力，達到協助個人在創傷中獲得療

癒，維持身心、社會和靈性的完整性。」，兩者對於復原力相較於它者來說並不關注在個人對負面影響對抗與挑戰，較強調個人在其中持續成長與發展，復原力不僅只是像 Siebert (2008) 所定義恢復過去原先狀態，也不是對抗這些挫折所做的頑強抵抗，強硬的去對抗，而是個人在過往所受的創傷經驗中不斷的修復與修正，並在過往的逆境經驗中獲得療癒，使得過去這些經驗成為個人的助瀾，故因本研究宗旨係為探究這些曾經受過貧困經驗之受助者成為助人者的歷程探討，這些曾受困的經歷亦作為社會工作者的成長經驗，相較於某些受創經歷來說較不帶有強烈的負面意象，且在成為助人者過程中除了自己本身的復元，更帶有對其他人復元助人意旨作為工作使命，在宋麗玉、施教裕 (2009) 對復原力定義更較 Saleebey (2005) 所對復原力的定義有更全面向復元，故採用宋麗玉、施教裕 (2009) 對復原力定義作為本研究探討復原力定義概念。

三、復原力中的正向價值

復原力的研究多聚焦在保護因子的探討，了解有哪些保護因子和復原力的正向適應結果有相當關聯。保護因子係指幫助個體調節或緩和逆境的傷害、降低問題行為的發生、或增加正向適應結果的心理社會資源，可分為內在保護因子與外在保護因子兩個系統。

沈瓊桃(2010)的研究中指出：學者 Garmezy、Masten 和 Tellegen (1984) 認為保護因子的運作是透過三種不同的機制，分別是：補償、挑戰、與免疫模式。內在保護因子是指個體本身具有的能力或特質；外在保護因子則是個體在家庭或社會環境中所擁有的資源 (Garmezy,1985; Werner,& Smith,1982)。Garmezy (1993) 分類這些保護因子影響分為三類：個人能力、家庭角色、額外的支持。

而 Rutter (1990,1993,1995) 進一步地歸納出八項保護機制以說明保護因子如何增進復原力。保護因子的運作機制包括：減低危險的影響；減少危機的連鎖反應；建立與維持自尊和自我效能；開展新機會；減少對危機的敏感度；增進正向的連鎖反應；抗衡危機影響的正向補償經驗；正向解讀負面事件。

在 Werner 和 Smith (1982) 的縱貫性研究亦顯示，處於高風險環境的兒童青少年（例如：貧窮、家庭不穩定、父母有精神疾病等），在長大之後，有三分之一的人適應良好，因為他們具備內在控制力、正向積極的自我概念、成就取向的態度、家庭的支持與非正式資源的支持（例如：朋友、老師）等保護因子。因著保護因子所產生的復原力，似乎可以減緩家庭暴力所帶來的負面影響，並幫助青年正向地因應有暴力相隨的成長歷程。

探討不同的逆境，或是使用不同的正向適應指標，可能會發現不同的保護因子的研究成果。常欣怡和宋麗玉（2007）總整理國內學者對青少年復原力之研究結果，歸納出一些共同的保護因子，包括：具正向自我價值、紓解情緒的能力、社交能力、獨立能力、具有問題解決能力與同理心，家庭的支持與期待、同儕支持、老師的鼓勵、學校支持、宗教支持等。

復原力是可塑性（plasticity）的一種型態，可塑性是為了適應而改變的潛力，因此復原力乃是個人發展歷程中逐漸成熟的內在能力，它也是一種復元過程的助力，達到協助個人在創傷中獲得療癒，維持身心、社會和靈性的完整性（宋麗玉、施教裕，2009）。在家庭組織中，復原力帶來對彈性結構上的支持、連結（和諧）與社會及經濟上的資源。

在胡中宜（2014）的研究中發現因原生家庭環境無法給予安置

兒童安全的環境，反而激勵個案在艱困的環境中形塑出獨立自主的習慣，養成不服輸的特質，提高自我肯定與自我價值。自我控制與要求相當重要，個案是否能找到自己想要的方向，做出選擇，以及按部就班地鞭策自己達成目標，影響著其離院後生活品質與未來發展。因為有危機意識，他才可以去找目標。

而陳怡芳、林怡君、胡中宜（2014）「復原力增進方案在少女安置機構之應用與反思」亦總結了復原力增進方案的介入領域與輔導成效：1.社會網絡與無條件接納是復原力增進的基礎，也是強化「我有」的關鍵因子。2.發現生活秩序與生命意義的能力。3.社交技巧與解決問題的技能。4.自尊與其他領域都有關係。5.幽默：常欣怡（2012）的研究指出復原力與憂鬱傾向呈現負相關，增進復原力將有效減少安置個案憂鬱情緒，使其更積極面對生活困境。

綜上，復原力能調適個人在面對困境中適應，也因此帶來了許多支持網絡使個人能就運用所本身所持有的資源度過危機，另也在艱難的環境中更形塑出了自我特質去達成自我的想望，也因此更積極的面對未來。

第四節 受助者成為助人者的契機

一、助人的價值

「真正的窮不是沒有錢，而是自己不能或不願付出。」

Maslow（1945）所提出的需求層次論後，到了 1960 年代開始感到這些架構不夠完整，他認為當時的最高層次需求—自我實現，並不能成為人的終極目標。他甚至愈來愈意識到，一味強調「自我實現」層次，會導向不健康的個人主義，甚至於「自我中心」的傾向。人們需要超越自我實現、超越自我，因此 Maslow 在 1969 年發

表一篇文章，在文中他重新反省了需求層次論，並在原本最高層次的自我實現之上，又加上「靈性需求」。那是一種以靈性以及超越自我（不再以人本身為中心）的目標（李安德，1981）。

其實人們經由「給予」所獲得的快樂，會比「接受」他人協助時得到更多。而 Brown 等人也指出，「助人」其實最直接的受益就是自己，因為助人會讓自己更健康（Brown, Nesse, Vinokur & Smith, 2003）。

Piliavin（2003）指出有許多直接的證據顯示，幫助別人會有正向情緒，因為幫助他人會有較好的情緒，而這樣的情緒本身就是最好的酬賞，亦使得個人樂於持續參與這些利社會行為的潛在因素。

紀淑萍（2001）的研究發現：「感恩」教學促使學生樂於在生活中主動表現善行；此外，感恩教學促使孩子們學習「角色取替」的能力，更具有同理心。當一個人具有知足、感恩給予及自我修養的智慧時，便會產生幸福感（Lu，2001）。

近年來以助人者為主題的相關研究中，多數集中討論負面影響，對其正向特質的探討相對較少，多數研究結論雖然指出助人者，雖有遭遇諸多負向心理特徵，對其助人工作影響有限，如無力、倦怠感等情形；然為大多數助人者有此遭遇當下，卻仍願意持續於助人工作，其中必有相關原因可為說明，如優勢、復原力觀點或是對助人工作的承諾與投注等…（林俊德、連廷嘉，2012）。

在林俊德、連廷嘉（2012）的研究中提到遊戲治療師對助人工作的價值形成，來自於個人過去受過協助的經驗，及自己很願意投入個人心力於社會需要幫助的角落，尤其對相對弱勢的兒童，遊戲治療師從個人過去遭逢貴人的心態，也願意獻身為兒童之貴人。

就像王行老師（2012）文獻中提到一位助人工作者只在其自己

世界，體會到助人實踐過程的美感，並不足以構成「助人工作是門藝術」的條件；同樣的，助人工作專業只在自己的實踐領域中，了解到助人工作的藝術性也是不夠的，而必須朝向社會使更多的人也能共同感受到助人的美感，助人工作的藝術性才算發揮完全。

助人工作在實務經驗中的「藝術品」即是重要的精神符號，不只是專業上的精神符號，而且更可能成為確認人類精神（特別是助人精神）的一部分。引此，促使社會確認助人精神的時代價值、促使大眾確認助人專業精神的時代意義，透過藝術創作的努力，該是一條值得發展之路。

助人工作者的畫室就是貧病老弱的生活世界，所臨摹的即是被現實命運壓迫的處境與求生存的姿態，而以其審美意識捕捉人與環境衝撞、協調、辯證的感動，感動來自人性的開顯，也來自對社會現實的反省，以及對生命理想的確認（王行，2013）。

綜上，在助人價值中所獲得的力量並不僅只侷限於他人受益，連帶的自己也從中獲得酬賞，在身為一位社會工作者作為自己人生中的職志，這樣的助人工作並不是閒暇之餘所做的額外公益行為，更是將自己奉獻於這樣的助人價值中，而這樣工作上的價值，除了自己本身了解亦是不足的，透過這樣的助人工作，使得更多社會大眾感受到助人的意義，並從中把過去所獲得的正向經驗再次的傳遞出去，重為過去那些曾經所幫助自己的助人者。

二、雙向復元

優勢觀點的復元作用是雙向的，因此稱為「雙向復元」。優點模式不只過程是分享的，結果也是雙向的。當優勢的視野開啟時，自然而然就接納了案主，也自然而然就讓案主參與，甚至讓案主主導，而案主自然而然就展現了主體性，然後生命的價值與意義自然

而然就得以彰顯（曾仁杰，2014）。

「雙向復元」，彼此都能夠在這樣的互動過程中獲得成長，在這樣的關係中獲得滋養。而既然力量已經出來了，接下來所要做的就是讓這些好的力量能夠繼續延續（曾仁杰，2014）。

優勢觀點凸顯所有，展現存有，當個案掌握了自己的存有，他會因為擁有而感恩。再加上，優點模式的特色是更加聚焦原本所擁有的優點上，所以也會使得當事人擁有的感覺特別強烈，也就是當事人所擁有的不只是問題獲得解決，他所擁有的是超越了問題的解決，他找到他生命的意義與存在的價值。再加上，專業關係互為主體的特色，使得個案更能自主與自然地表現，諸如感謝的想法。施與受其實是一體兩面的，當個體不只受到協助，若他還能夠進一步協助他人時，也表示他所擁有的是更多的。感恩，就是能感謝所擁有的，當個體能夠看見所擁有的，欣賞所擁有的，便能夠進一步感謝所擁有的。緣起不滅，自然看待，自在隨緣，順其自然，很自然地接受雙向復元的效果，珍惜過去、現在與未來的存有（曾仁杰，2014）。

在曾仁杰（2014）研究指出專業關係從「相信有」開始，在成就案主的存有後，讓「有」自在延續，讓存有的力量能夠持續延續。根據物質不滅定律，能量產生不會平白無故消失，而是轉換成不同的形式，關係也是如此，緣起不滅。在相惜階段，案主進入復元境界，他關愛自己、相信自己、開放自己並能活出自己，對自己能夠有自信，對他人也能自在隨緣，而社工與當事人的關係更是相互珍惜的雙向復元，所以在相惜階段中的主要元素是感恩，因為擁有而感恩，也因為感恩而知足、而擁有更加豐盛。

第三章 研究方法

本研究希望能夠透過復原力概念加以探索這些曾受過貧困經驗的助人工作者對於相關經歷之詮釋。目前國內外有許多文獻大多聚焦在於個人經驗之分析，甚少提及這些受助者因而成為助人者在其中復原力的展現，故本研究採用質性研究法，透過對於過去曾有過貧困經驗的助人工作者來做深度訪談，藉此瞭解他們的生活經驗，在從中瞭解其復原力是如何在經驗中展現，因而影響個人看法與認知。

第一節 研究方法

一、質性研究方法

Cheek (2005) 指出質性研究不只是方法，更是一種思考方式。質性研究的取向強調個人是主動的個體，重視當事人的真實感受與其對事務的看法，以建構參與者觀點的社會事實(簡春安、鄒平儀，1998)。

鈕文英(2013)在「質性研究方法與論文寫作」一書中提到質性研究進行的是發現之旅，旨在探索、描述有興趣了解的現象及其產生的過程和脈絡。質性研究優點是不受限於研究工具，其彈性和開放本質，能夠豐富且深入地了解現象背後的意義、情境脈絡和過程；並且能幫助研究者形成觀點和理論。質性研究中，研究者和研究參與者間呈現傳譯、啟蒙或分享關係。

亦因質性研究所著重參與過程詮釋，使得質性研究者和研究參與者之間關係是不可分離、互動的，是一種內在主導的研究，亦即研究參與者和研究者共同主導整個探究過程，他們扮演主動的角色，甚至強調研究者和研究參與「互為主體性」，搭建「我們關係」，共同建構研究的結果。

二、選擇質性研究原因

社會現象具有雙重詮釋的本質，具有創意、多元、互為主體的特性。意即，社會現象由被研究者的詮釋，互動交織而成，常有不可預測之創意組合，超越研究者的想像；其所理解的意義，隨著環境脈絡更替，不斷流動，多元變化，整個串連起來，才能看到真實故事的全貌；對某特定事件的詮釋，在不同的時空與環境脈絡，可能有不同的內容與面貌。只有提供真實環境脈絡下，才能觀察，也只有放入環境脈絡，將前因後果整個過程串連起來，才能彰顯真正的意義（賴文恩、李秉學，2016）。

而質性研究現已被認同是研究人們在其生活中所擁有之主觀經驗與個人意義的適當方法。質性研究為了能對一些現象獲得詳細的理解，並確認現象的社會建構意義與發生的脈絡，因此強調選取少量的參與者，如此議題才能被徹底的探究，並且必須讓參與者具有某些特定的特徵，才能提供有關研究主體的資訊（阮光勛，2014）。

本研究採質性研究，質性研究的優點是能直接進入受訪者的心理與生活場域，瞭解個人生命經驗與社會世界互動所建構出來的意義與真實，亦因本研究主要在探討這些曾受過貧困經驗的助人工作者對於個人成為助人者後，這些過去的受助經歷是如何影響個人價值之詮釋，故著重於這些受訪者個人針對過往因貧困而曾受助過的生命經驗加以深度的理解並詮釋與定義，這些經驗是否影響著自己在成為助人者的價值理念，而這些生命經驗中是否有一些力量引導自己從受助的「受助者」轉變為目前的「助人者」，若欲探究這些價值信念的轉換是無法透過量化的問卷方式去理解，而在探討這些生命經驗的實踐中亦無變相需驗證其中之間的相關及因果關係，故採質化研究取向為主。

第二節 研究設計

一、研究對象

取自阮光勳（2014）在「促進質性研究的品質與可信性」研究指出質性研究參與者被選擇的原因是他們具有特殊的特徵或經驗，而促成對研究現象深入地理解。確認具有特定特徵與經驗的人需要非隨機取樣的參與者徵募，因為這種參與者不可能均勻地分布在母群體中（Hennink, Nutter, Bailey, 2011）。

故本研究採立意抽樣，透過各種管道招募符合下列條件者為受訪對象：其一，曾受過政府或民間經濟支援協助；其二，具社會工作服務三年以上經驗。為增加樣本的豐富性，研究者儘量從不同來源取樣，因此受訪者彼此互相不認識，且來自不同的機構、網站或友人介紹。最後，計有 7 位受訪者接受訪談。受訪者的基本資料如下表，表中受訪者的名字均為代號。

受訪者	性別	社工服務領域	年資	曾受經濟補助類型	備註
小琪	女	政府社工	5	低收入戶	
安安	女	長照機構	5	特殊境遇家庭	
阿樺	女	社福社工	4	低收入戶	
凱凱	女	醫務社工	5	低收入戶	
佳佳	女	社福社工	9	低收入戶	
小婷	女	社福社工	6	低收入戶	雙胞胎 兄妹
阿民	男	社福社工	5	低收入戶	

二、資料蒐集方法

本研究欲運用質性個別深入訪談方式，以半結構式的訪談大綱瞭解研究參與者的復原歷程，並以生命故事型態呈現，期待能深入探討個案的內心世界。

質性研究的訪談是一種有目的、面對面的對話過程，這當中研究者和研究參與者之間是平等的互動關係，研究者透過對話的過程與保持開放和彈性的原則，以了解研究參與者對某個主題的經驗、感受與觀點等。訪談的優點是它不只可以蒐集過去和現在資料，還可以蒐集研究參與者對於未來的觀點，以下就質性訪談的特徵整理如下（鈕文英，2013）：

- （一）質性研究訪談是有目的的談話。
- （二）質性研究訪談是雙向互動的過程，研究者藉著積極傾聽及提問的方式和研究參與者互動。
- （三）研究者和研究參與者之間是平等的互動關係。
- （四）質性研究訪談目的在了解研究參與者對某個主題的經驗、感受與觀點。
- （五）質性研究訪談重視開放和彈性，訪談的時間、地點、形式和內容均可視訪談的實際狀況做調整，且研究者保持開放的態度面對研究參與者，對其談話不做價值評斷。

故為了使受訪者的生命經驗能夠較完整且清楚呈現，本研究每次訪談時間約為 1.5 至 2 小時，訪問每位受訪者約 1 至 2 次。訪談地點以受訪者方便或就近咖啡店進行。訪談時依研擬的訪談大綱，請受訪者先行自述其個人基本資料、目前工作狀況等情形，接著再請受訪者回溯過往曾使用救助情形，以及在成為一位助人者後過去的受助經驗是否對其有所影響。

三、資料整理與分析

- （一）轉錄：將訪談過程的錄音帶內容逐字轉錄成書面資料。為保護受訪者隱私，所有相關的背景資料予以刪除。轉錄完成後，研究者便將逐字稿交（或 mail）給受訪者，請其幫忙確認是否無

誤，或可補充其他想法。

(二) 編碼：編碼的方式有三種，分別是開放式編碼、主軸編碼、以及選擇性編碼，簡要說明如下(Strauss & Corbin, 1990)：

1. 開放性編碼(open coding)：係將資料加以分解、檢視、比較、概念化、及類別化的過程。透過不斷比較(constant comparison)及問問題的二個主要分析程序，逐步達成將資料加以概念化(conceptualizing)的初步任務。所謂概念(concept)，係指附著於個別事情(happenings)、事件、或是現象的概念性標籤(conceptual labels)。當研究過程中產生了十來個，甚至百來個概念標籤後，把相似概念歸類在一起成為類別(category)，就叫作類別化。所以，類別的定義，乃是指一組概念，研究者藉著比較概念而發現它們都指涉同一現象時，就可將這些概念聚攏成為同一組概念，而由一個層次較高也較抽象的概念統攝，其即稱為類別。至於發展類別時，必須要開發其性質(property)，然後再從性質中區分出面向(dimensionalized)來。所謂性質意指一個類別的諸多特質或特徵，而面向則代表一個性質在一個連續系統(continuum)上所有的不同位置。總言之，開放性譯碼不但幫助我們發現類別，也協助我們確認這些類別的性質和面向。
2. 主軸編碼(axial coding)：主軸編碼係指在完成開放性編碼後，研究者使用編碼典範，藉由標明(A)因果條件(causal conditions) → (B)現象(phenomenon) → (C)脈絡(context) → (D)中介條件(intervening conditions) → (E)行動/互動的策略(action/interactional strategies) → (F)結果(consequences)等，把副類別與類別聯結在一起。與開放性編碼比較，主軸編碼

雖也用問問題和經常比較策略，但作法上更目標導向，目的在於藉由編碼典範發掘類別及聯結類別。此外，在主軸編碼時，必須不斷找尋每一個類別未被注意到的性質，並且留意資料裏每一事件、事情、事故，在面向(dimension)上的位置。

3. 選擇編碼(selective coding)：又稱為核心編碼，係指在所有已發現類別中，選擇核心類別，把它有系統地與其他類別聯繫起來，並驗證其間的關係，而把概念尚未發展完備之類別補充整齊之過程。核心類別具有如下特徵：(1)在所有類別中佔據中心位置，通常具最大數量之類別最有實力成為資料的核心；(2)核心類別必須頻繁地出現在資料中；(3)核心類別應該很容易地與其他類別產生關聯，且關聯內容非常豐富；(4)當進入發展實質理論(substantial theory)過程中，一個核心類別很容易發展成為一個更具一般化的理論；(5)隨著核心類別被分析出來，理論便自然地往前發展出來；(6)尋找核心類別內部變異可為新理論之出現創造機會。

本研究採用開放編碼及主軸編碼的分析方式，研究者按照受訪者的代號將訪談逐字稿編號；接著，將有助個人成長的生命事件逐字稿段落剪下，貼在另一個電腦檔案，並依照事件發生時間順序排列，仔細閱讀數次，找出這些受助過的助人者生命經驗中所發生的關鍵事件或轉折點，把逐字段落分為幾個類別。之後，在各類別前標示該階段的主要特點、具有的復原力因子及其所扮演的角色（開放編碼）；另在這些復原力相關因子中找出其與這些受訪者貧窮經驗的變項中的關聯（主軸編碼）。

在資料分析上，本研究復原力的認定標準為：個人具有或學習到的某種特質，這些特質或行為會因個人與環境的互動而保護個人不受壓力或挫折情境的影響，使個人獲得自我控制的能力並因之發展出健康的因應行為，進而達到協助個人在創傷中獲得療癒，維持身心、社會和靈性的完整性。

- (三) 跨個案比較：研究者反覆閱讀訪談資料與七位受訪者的訪談資料，歸納出復原力因子在成為助人者後如何去因應自己本身的助人者角色，並針對受訪者間共同點與相異點進行綜合討論。

四、研究信效度檢核

質化研究強調研究者與被研究者之間的交互關係，著重於研究對象經驗的重要性，不少研究者對質化研究的信效度總是較忽略（黃寶園，2006）。

質化研究的設計是一個互動取向的模式，重視研究設計中不同要素之間來回往返，互動模式所呈現的要素有目的、概念情境、研究問題、方法、效度。質化研究相信實體是多元而複雜的，並強調研究者和研究參與者間的密切關係，使用不同的指標來評估信賴度，即可信性（credibility）、遷移性（transferability）、可靠性（dependability）和可驗證性（confirm ability）來回答四個問題（引自鈕文英，2006：217），分將其指標分述如下：

- (一) 可信性：指研究者收集資料的真實程度。
- (二) 遷移性：研究所收集資料，對被研究對象的感受與經驗可以有有效的轉換成文字陳述。
- (三) 可靠性：研究者運用有效的資料收集策略收集到可靠的資料。
- (四) 可確認性：研究分析是可被受訪對象確認，並同意研究者所編碼與分析結果。

王玉民（1998）提到質化研究方法強調研究者之角色扮演是否稱職，故「人」（研究者）的因素，占決定成敗之關鍵原因。研究者本身方法學之熟練度、敏銳度與嚴謹度，均影響成果之良窳（Patton, 1990）。

張芬芬（2003）提到質化研究結論常見的偏差，包括 1.田野資料超過負荷，導致分析時遺漏了重要的訊息，過於倚重部分發現，使分析有了偏差。2.突顯第一印象，或突顯高度具體或戲劇化的事例。3.選擇性地過度相信某些資料，尤其當你試圖去確認一個重要發現時。4.將同時發生的事件，當作是相關事件，甚至當作是因果關係。5.誤判資料所具有的證據力之強度，由已觀察的事例，錯誤推論所佔整體的比例。6.誤信某些來源的訊息。7.對所得資料過分融通，而這些資料所支持的研究假設只算是暫時性的，不應就此定案。

依廖珮玟（2015）在「從量化與質化研究信效度探討社會科學領域的研究品質」的研究中提到以質化研究程序來進行研究品質評估，可以下列三階段檢核方式進行研究品質評估：

（一）事前一蒐集文獻資訊：

1. 研究前做好文獻探討工夫使其具有內容效度。
2. 並且進行研究員(如訪談者)之訓練。

（二）事中一進行訪談或觀察：

備忘錄、以及研究全程經過錄音或錄影增加及可信度。質性樣本的之代表性，無論是研究一群體文化或某個個案，都必須蒐集到具有代表性的資料，才能據以提出具類推性的結論(張芬芬，2003：134)。

（三）事後一資料分析及詮釋：

理論註釋、審核資料重建與資料綜合結果，增加其研究發現之信任度與信實度。

第三節 研究倫理及限制

一、研究倫理

因為使研究更加深入，將會探討許多較深層的問題，在與研究對象訪談了解過程中，會明確告知其當談論到不想深入的議題時能立即的表達不願繼續受訪或終止訪談，尊重研究對象談論意願。有關本研究倫理議題考量層面，以 Patton（1990）認為涉及訪談過程的倫理議題包括：承諾與互惠、風險評估、知後同意、資料取用合所有權、忠告，研究者在研究過程中針對倫理議題做了以下處理：

- （一）告知後同意：在訪談開始前說明研究目的、受訪者有權利終止訪談，取得受訪者同意後，於訪談過程中進行全程錄音。
- （二）匿名與保密性：研究者以編號替代受訪者之姓名，並針對受訪者有疑慮之處經受訪者確認後做妥善的安排與處理。

二、研究限制

- （一）本研究資料採訪談方式，針對受訪者敘述過去生命經驗，可能對於過往時間較久遠事件，無法完整陳述相關經驗，在資訊的提供上亦可能有所偏誤，或受個人本身價值信念的影響，所陳述的事實以本身所認為思考去做陳述。
- （二）因受訪內容可能涉及過去個人較私密經驗，在研究者與受訪者之間關係上因較不密切，可能會有選擇性地給予欲提供資訊訊息，造成資料分析上偏頗情形發生。
- （三）個人生命經驗的解釋會受信念價值影響，而信念價值是個人社會文化所建構下產物，解釋的推論與應用是值得爭議，亦無法推論解釋供人查證。

第四章 研究發現及分析

在本章節中，研究者將依序呈現 7 位受訪者對於個人貧窮經驗自我詮釋，並分析其中其復原優勢觀點如何運用在個人生命歷程中及社工處遇上。

第一節 貧窮成長經驗

在這些受訪對象中，可以發現過去的某些經驗，因而造就成他們往後生活的一些影響，然而大多數家中經濟陷困的原因都來自於家中主要生計者無法發揮功能，如：去世、生病或是欠債等，而讓家庭中的成員面對家中的經濟壓力，也因此可以從這些受訪者的故事中發現，他們致貧的原因其實非常相似，在因應這樣貧窮困境時也有同樣的適應方式，以下就針對每位受訪者之家庭背景、求學階段以及進入社會工作角色的成長階段去探討這些貧窮經驗在這些階段對於個人的發展為何？

壹、小琪的故事

一、家庭背景之致貧事件及影響

小琪今年 38 歲，小琪的父親自小琪 4 歲時便去世，後由母親在改嫁小琪的繼父，小琪的生父與繼父本身是公務人員，過世後雖然有半俸但仍無法維持家中經濟，小琪的母親是原住民，因為當時小琪父親過世無任何扶養能力而改嫁小琪的繼父，直到高中時因家人生病因而休學承擔家中的照顧責任，從高二繼父過世後那年小琪的家庭成為列冊的低收入戶。

(一) 父親早逝前家中經濟無虞

在小琪生父過世前，家中生計並沒有多大問題，但在小琪四歲那年，小琪生父過世後，因母親並未具有可扶養小琪的能力，於是又改嫁了小琪的繼父。

(二) 因母親教育程度不高而改嫁藉以照顧家庭

鄭麗珍（1999）研究發現低收入的女性單親家長，因長期教育投資不足，難以脫離經濟困境。再加上傳統父系社會的財產轉移機制，使得婦女不易取得有形資產（房屋、土地等），也阻礙女性單親家長脫貧的機會。由此可見，在小琪生父過世後，由於小琪媽媽因教育程度不高，因而改嫁小琪的繼父，藉以扶養小琪長大。

「我生父在我四歲就過世了，我媽媽本身就是教育程度沒有很高，本身較不具扶養我的能力，於是他就改嫁別人，那基本上我生父與繼父就是人家所謂的老芋仔，老榮民，而我媽媽是原住民，所以我媽大概是我生父過世後一年就改嫁。」

二、求學階段之貧困經驗認知

高中到大學時期的小琪為了照顧家庭身兼數份的打工，相對的也因此少了有許多跟同學交流的機會，直到上了研究所之後低收入戶才被取消。

(一) 父母生病而負擔照顧及家中經濟責任

經濟困境之未成年單親家庭子女，在生活機會與發展被剝奪的環境下，可能會因家中失去一個經濟主要來源對象，因而必須比一般家庭的子女提早扮演家中經濟分擔的角色（陳金英，2004）。對小琪而言，因父母生病，父親又因此過世而頓失家中的經濟收入來源，這樣的狀況也提早讓仍在高中就讀的小琪開始在外工作以負擔家中的經濟開銷支應日常的生活費用，因而限制自己升學的機會。

「我繼父是在我國二那時候退休的，那他退休後領俸給

也不會比上班來的多，所以在我 16 歲的時候我媽媽生病，我繼父住院，所以我要兩邊照顧，但在我 17 歲時我繼父就過世了，所以高二那一年我是休學的，因為父母生病無法工作，家中收入不足必須自食其力，所以我很早很早就去外面工作。」

(二) 因與他人不同而感到自卑

貧窮會造成社會排除，貧窮會使得人們中斷勞動市場的參與、無法參加主流社會慣常的社會活動、失去社會接觸、居住在被汙名的社區、並且使得社會福利機構無法接近（劉鶴群、張琬青、陳竹上，2010）。

小琪表示過去因為成績滿好的，繼父怕小琪到男女混校會學壞，於是讓小琪去念私立的名門女校，小琪在國中時因為身邊同學家庭經濟都滿好的，讓他感覺到自己的不足。

「那時候是國小升國中的暑假，大家去考私中考試，我爸讓我去念女校，覺得男女合校不好，進入國中後發現每個人成績很好，一進去就矮了一截，還有這個學校是貴族學校，我家庭在裡面就很像是低收入戶，那時候就讓我覺得我看起來很像弱勢族群，這樣的狀況到我高中因我爸媽生病就真的成為弱勢家庭。」

小琪因為家中經濟條件不佳，以致於須在外打工賺取生活費用而忽略了人際關係發展，對此造成小琪個性上的影響，小琪的好強是為了掩飾跟他人比較的不足。

「我覺得貧困的影響在人際關係面向是一個很大的傷害，我高中之後，因為我沒有時間去經營人際關係，我會仇富，我會忌妒生活過得比我好的人，再加上多多少少也會自

卑吧，我自卑的同時也很自傲，我很好強，很愛面子，我好勝心很強，我覺得那些自傲掩蓋我的自卑，這些都是我在經歷貧窮時所帶給我的影響。」

（三）因家庭因素所致而需高中休學

在李淑蓉（2007）研究中認為家庭陷入困境最值得注意的是，這些家庭的子女所受的衝擊及未來的影響，這些家庭的子女為了分擔家計拼命打工，影響求學；或因求學工作兩頭忙，損及健康；或因父母無力栽培，無法進一步就學。家中因父母親生病因素，迫使小琪高二那年為了照顧父母因而中斷學業。

「我繼父是在我高二的時候，他跟我媽媽同時生病，所以那時候我有休學一年，我家沒有其他孩子，所以我要照顧他們兩個，因為我媽那時候化療，我繼父生病沒得化就是等死，因為他那時候年紀很大了，當時他發病差不多六十幾歲，而且已經是末期了，我們家從我繼父過世後，我們家就失去經濟支柱。」

（四）因為了生計打工而疏離既有的人際關係

小琪對於自己過去因為家中要經濟狀況需要打工的因素，讓他錯失了許多人際互動交流的機會，他認為在貧窮就是讓自己在做很多事情都會有後顧之憂，也因而影響到了許多事情，包括自己在用錢方面的評估會讓他感到有罪惡感，或是與他人人際交往方面的問題都因此而影響。

「我覺得貧困的影響在人際關係面向是一個很大的傷害，我高中之後，因為我沒有時間去經營人際關係，我會仇富，我會忌妒生活過得比我好的人，再加上多多少少也會自

卑吧，我自卑的同時也很自傲，我很好強，很愛面子，我好勝心很強，我覺得那些自傲掩蓋我的自卑，這些都是我在經歷貧窮時所帶給我的影響。」

「大學時候一直在打工，讓我沒有大學生活，我在碩班的時候我的低收入戶就被取消了，那時候除了打工賺錢才開始想享受大學生活。」

「貧窮就是你做事情都會有後顧之憂，綁手綁腳…它不只是影響你的人際關係，也影響很多事情，你都要審慎評估，你會對自己有很罪惡感，包含你也不太敢交異性朋友，你會覺得那是一種很放縱的行為。」

三、成為社工的因素

小琪並未讀完碩班即開始就業，第一份工作就在就服站上班，也是因此讓小琪開始接觸社會工作這個專業，在當時 97 年金融海嘯時期，政府為了讓這些畢業學子能進入職場而開了許多免費課程，小琪秉持著自己對社會工作興趣，因此修習社工學分班，正式的踏入社會工作場域。

小琪的第一份社工經驗是在毒品危害防制中心，主要是透過追蹤輔導的成效希冀這些服務對象能夠減少他們反覆回籠的機率，在工作幾年後，短暫的進入伊甸基金會做社工，但因自己個性的關係，較傾向去走諮商輔導的領域，目前希望準備相關心理輔導諮商的研究所，並未在就業。

(一) 因第一份工作開始對社工背景工作產生興趣

小琪第一份工作是在就業服務站，當時的小琪就對其中一個管員的工作產生了很大興趣，也進而去詢問這樣的工作需要社工的背景條件才可以擔任。

「我當時研究所休學後所投的全職是就業服務站上班，做了三個月之後，他說暫時也沒有適當的缺可以給我，所以我就回家了，可是那三個月我對於就服站的個管員，他們的個管員有分兩種，一個是身障個管，專門幫身障找工作的，另一個是一般個管員，他們通常不是第一線去辦理的，而是臨櫃中發現有特殊的，比如說是長期失業，或是在職業上有需要職業諮詢部分就會後送。所以個管不會坐在櫃檯，他會在二樓，我那個時候對那個比較有興趣，但他們說那個是需要社工背景的，需要幫他們做職業再設計，需要你有諮商及社工背景。」

(二) 因應政策而修習了社工學分班成為社工

在面對社會大環境的蕭條下，小琪為了尋求相對應的工作機會，也因此透過政府的政策計畫的推波助瀾下，踏入了社會工作這個領域。

「97年那時金融海嘯，政府那時有大專人力增值計畫，搭配當時95-97畢業的大專生職場實習22K計畫，很多大專畢業生仍無法找到理想工作或持續留在原22K實習單位(政府僅補助企業1年)，故後續教育部又再推動「大專人力增值計畫」，補助大專院校開設利於就業等技術性短期課程，實施對象放寬至近幾年大學畢業未就業者(無勞保加保狀態)，可免費至有參與計畫開課之大學上課/受訓。」

貳、安安的故事

一、家庭背景之致貧事件及影響

安安自小家中經濟不錯，但自從父親不務正業在外頭欠債後，導致安安的家庭經濟開始陷入困難，安安的父親為了不讓安

安他們背負債務因而與安安母親辦理離婚，但由於家中少了一個主要生計者，安安的母親負責扛起照顧安安與他妹妹的責任，又加上安安父親過去所遺留的債務常有討債公司轉上門而造成經濟入不敷出的狀況，當時欲申請低收入戶未過世因為安安的爺爺是退休公務員領有退休金而不符合資格條件，另轉而申請特殊境遇家庭補助。

(一) 因父親欠債而造成家庭危機

面對自己過去經濟不錯的家庭，但因為爸爸的關係因而走了樣，讓安安其實難以接受，無法相信自己會發生這樣的事。

「爺爺本來有資助，但錢都被我爸給拐走了，然後要贊助我們後期要讀書的費用都被我爸拿走了，我爸以前是在賣童書的業務，有點走火入魔了，有點難想像這樣的事情會發生在我的身上。」

(二) 因為爺爺身分而無法取得中低收入戶福利身分

因為安安爺爺財產的部分，致使安安無法申請中低收入戶，安安認為爺爺並沒有實際上的對他們經濟援助，但算家庭收入時卻把爺爺的所得算進去，對他們來說很不公平，也因為無法申請中低收入戶，因而申請特殊境遇家庭。

「我是特境，中低過不去，因為我阿公是軍公教退休，但其實很不合理！因為我不可能跟我阿公要錢啊！但法規這樣定很死。」

二、求學階段之貧困經驗認知

國中時期的安安因不服管教常常頂撞老師，因此安安的母親為了讓安安能夠換個環境就學，安安自國中就開始於高雄就學，

直到 16 歲父親離家後，安安為了支應自己的生活費用而打了無數份工作，直到大學畢業後開始工作才脫離過往的貧窮身分。

(一) 因父母離異需負擔家中生計

貧窮可能發生在任何人的某一生命階段，藉由對致貧生命事件的探索，可獲得個體或家庭間的異同性，及釐清生命事件發生前後的關係。安安過去在父母離婚前經濟仍算過的過去，但卻因安安的父親欠債，導致為了不讓安安他們受到牽連而雙方協議離婚，也從此安安的父親未再與安安他們有所聯繫。

「我以前是單親，我爸與我媽離婚，在我高中離婚，其實以前經濟算還好，但哪有人會覺得自己很有錢，所以我跟我媽媽和我妹妹要扛房貸又有生活，我媽媽是做倉管，一個月三萬多，那時候是有討債公司到家裡，我爸為了不想連累我們家人而提離婚，離了之後就分了就沒有聯絡了。」

(二) 因父親欠債鬧自殺事件讓安安搬出家中自立生活

父親的不理性對於安安來說是一個重大的影響，父親獨自一人離家留他一人獨自面對的情境讓他害怕，為了脫離這樣的恐懼，安安選擇獨自一人搬出舊家，另尋租屋處自給自足。

「我爸剛離婚那段時間他鬧自殺，他留了一封信帶了全罩性安全帽說要出差，我那時候反應很敏感，叫我交一封信給姑姑，並叫我不要偷看，但他越這樣說我就開起來看發現是遺書，那時候我就跟他說，我那時候跟朋友有約，我就出去逛街，結果電話就打來說你爸出事了你回來，我那時候以為他要去自殺，但他沒有，因為沒有講發生什麼事，所以我

覺得我爸死了，所以我就打電話給我朋友說我要請假，然後我朋友就來找我載我回家，我沿路跟他說我發生什麼事，結果回家的時候才發現我爸跑路了，我的爺爺奶奶就被我二伯接回來住，我就一個人住在 B 地，我爸為了拿爺爺贊助的錢就去買了一筆房子，因為資金無法供應就跑路了，那間還是我媽名子，最後沒錢就賣掉了。半夜有人來按門鈴和敲門，我最後就整理整理隔天就搬走了。」

(三) 為了生活獨自一人打工自立

在與安安訪談的過程中，面對自己以往過去的貧窮經驗，大多是自己一個人打工扛起自己在外的生活費，並對於自己那時年紀輕輕的就要負責自己的生活認為非常的不容易。

「我以前是單親，我爸與我媽離婚，在我高中離婚，其實經濟算還好，我跟我媽媽和我妹妹要扛房貸又有生活，我媽媽是做倉管，一個月三萬多，那時候是有討債公司到家裡，我爸為了不想連累我們家人而提離婚，離了之後就分了就沒有聯絡了，就是從那個時候開始申請特境，…高中的時候我就開始打工了，我高中讀夜校，早上就在便利商店打工，自己一個人在外地讀書，還自己一個人住在外面，…16 歲 16 歲 16 歲。」

(四) 因為家中經濟不如他人而感到自卑

貧窮亦導致青少年的低自尊，潛藏憤怒與害怕被標籤化貧窮的經驗，使青少年受到社會比較之後，體會到自己的資源是匱乏的，因而產生低自尊，低自尊的結果，也致使對其他獲得較多家庭資源的同伴產生潛在的憤怒，為什麼別人

有，而我卻缺乏？另一方面即使需求協助，但仍有矛盾的心態，又害怕因為接受社會救助成為低收入戶而被標籤化。安安對於過往申請低收入戶的負面經驗感到自卑，認為自己與他人不一樣，也不太想跟他人解釋家裡的情況。

「現在的小朋友低收入戶都很炫耀，那時申請低收入戶很自卑，高中的時候減免，同儕會說，為什麼你免錢，你是不是有特殊管道，你就覺得還要交出自已的內心去解釋家庭狀況，我同學都會問我說要不要去補習，只能自嘲：我成績沒有那麼好跟你們去補習。」

（五）因過去事件而習慣隱藏自己

陳金英（2004）研究中指出青少年的自我概念中顯示出由於貧窮經驗帶來的焦慮，如學者所提的貧窮導致的人際關係的孤立，缺乏來自社區、家人、朋友的支持而造成社會孤立。像安安認為他自己經歷過這段經驗，他會把內心的自己隱藏起來，讓自己的與這些外在世界切開來，知道什麼東西是自己可以談的，那些則是自己封閉起來不讓人知道的。

「我覺得我有一點把自己隱藏起來，有點像帶面具，像是小丑，我覺得我把自己切得很清楚，什麼東西可以出去，什麼時候不能出去。」

三、成為社工的因素

（一）覺得社工與自己很相像

安安談論到當初選擇社會工作原因，是因為自己不喜歡數學，然後在選擇科系的時候，覺得社工和自己很像，於是就選擇社會工作作為自己的志願。

「當初念高職是選資料處理，但當初大學為什麼會選社

工，分數到不是我的考量，因為不想要讀企管和會計，高中讀會計覺得很累，所以當初選系的時候把它刪除，當初填科系的時候有去了解各科系，也是覺得跟自己很像就選了。」

(二) 過往經驗對其想成為社工的想像

安安認為並不是每個人都需要受到經濟補助的協助的，尤其是對那些可以自己自主的人，安安認為福利的資源有限，應該要給予一些更需要幫助的人才對，而這樣的社工角色就是要去幫助那些值得幫助的人。

「不是每個人都需要幫助是經扶的那一塊，我覺得可以自給自足的人為什麼需要幫助，因為資源有限。」

「我覺得社工的價值是可以幫助需要幫助的人，當我面對我不需幫助的人，我就會比較偏向增強他自己的能力，我就比較不會提供給他相關資源。」

參、阿樺的故事

一、家庭背景之致貧事件及影響

阿樺家庭是因為過去阿樺父親在他國小時因生病由阿樺的母親一肩扛起家中生計，直到阿樺大學時母親也因生病無法工作才申請低收入戶的資格，舒緩家中的經濟困難。

(一) 因父親生病而致家中經濟陷困

Rowntree (1901) 提出生命事件受到後來貧窮動態概念廣泛應用，生命事件指出家庭生命週期中的家庭人口事件和勞動市場事件是致貧因素，這些事件以「和家庭主要家計負擔者有關的遭遇」影響最大（轉引自陳柯玫、王德睦、呂朝賢，2011）。阿樺的父親因為生病而無法工作，因而造成阿樺家庭經濟陷困。

「我過去貧困是因為我爸爸生病，大概是在我國中開始比較明顯。」

(二) 母親過於嚴格管教使得與母親間關係疏離

母親的管教對阿樺來說是嚴苛的，對阿樺來說，這亦也造就了阿樺跟母親間的隔閡，阿樺常認為他跟母親之間是有距離的，也因為有此經驗，阿樺對於這些服務對象不太會要求他們的成績。

「我們家裡國小滿關注我們的成績，我媽以前 98 分會打人的，也是因為這樣我覺得我那段過程不太好受，但我不會特別要求這些孩子的成績。」

二、求學階段之貧困經驗認知

自阿樺小的時候，阿樺的家庭很注重小孩的課業學習表現，阿樺亦表示若無考到對應的分數就會受到挨打，但也亦因於此讓阿樺也特別注重自己的課業成績。阿樺有一個哥哥與弟弟，阿樺排行老二，阿樺表示小時候並沒有特別感受到家中的經濟壓力，直到長大才慢慢了解家中的經濟困難，認為以前可能有母親撐著，故較沒有經濟壓力，那時候只是覺得沒有被母親所照顧，直到長大才能體會母親的辛苦。

(一) 未受母親的肯定而感到沒有自信

在阿樺說出自己沒自信的同時，研究者有點疑惑，因為阿樺整個人令人看起來就是非常自信，阿樺則是再三的肯定自己是個沒自信的人，阿樺認為自己的沒自信是源自於過去與母親的依附關係。貧窮兒童的現實生活面貌中，貧窮不再只是造成家庭困境而已，弱勢的生活內容更包括了物質生活條件的低落、生活照顧的缺乏、低度的社會支持、教育機會

的排擠、社會接觸的逃避等多面向社會排除，進而限制兒童的發展（蕭琮琦、古允文，2010）。對阿樺來說，或許他在經濟面向並不感覺自己有所匱乏，但由於母親因工作疏於照顧，令阿樺覺得自己的自信來自於母親的肯定。

「老師那邊可以得到滿多肯定跟正面回饋對我來說是滿重要的，我覺得我自己是一個沒自信的人。我覺得我沒自信最根源就是來自於以前的依附關係，應該是跟我媽吧，可能是國中的時候更明顯，我覺得沒自信是來自於得不到母愛的肯定，有一次上課我是上家族排列，有一次我跟我老師問到我跟我媽的關係，像是不太能靠近，就是連騎機車也會靠很遠，我覺得這是我工作之後要處理與面對的事，所以老師引導我回想，我想到是我爸生病後我跟我媽的關係有變，所以我覺得我沒自信是因為我媽沒有肯定我。」

（二）感受到自己用錢態度與他人的不同

雖然這樣的貧困經驗對於阿樺來講影響不深，但隨著年紀的增長，阿樺也慢慢了解自己好像跟其他同學不太一樣，像是對錢的想法，就與高中同學的用錢觀有很大的不同。

「慢慢長大時會發現自己與別人不一樣，就是譬如說剛好我高中同學都很有錢，就是一起去逛街，他們都會覺得一件衣服 880 元很便宜，可是那時候對我來說是很貴的，我那時候衣服沒有這個價位的，然後就隨便穿，那時候我就覺得自己很不一樣。其實最大的地方就是發現自己不一樣，不過我覺得那時候跟流行的時候（我就會想買名牌球鞋）。」

（三）因父親病情惡化需要尋求外界協助

後來家中會接受外界的協助，在阿樺心中認為也是因為

母親沒辦法再負荷經濟需求，於是原先好強好自尊的母親終於願意向他人求助，只為了讓孩子能夠撐過家中的經濟危機。

「小時候就有民間機構 A 的人來關心，我媽說還不需要，我覺得是因為自尊吧！現在我都會開玩笑說如果小時候有民間機構 A 來我就能賺超多錢了呢！我媽說那時候就人介紹他，他就覺得不用，我覺得那是一種自尊吧！我媽的自尊，覺得還不需要到這種地步。」

「民間機構 B 每個月都會來，那時候我媽接受民間機構 B 的原因是，因為那時候我爸勞保用完了，我媽也不能工作，因為我爸身體狀況變的更差了，我媽每天都要在他旁邊顧他而沒辦法去工作，我媽之前有兼我爸工作做招牌，也有做居服員，就是完全工作收入是零，才覺得不能再硬撐。」

三、成為社工的因素

阿樺畢業後隨即在某基金會上班，因為實習就是在該基金會分支實習，所以工作時就選擇同個基金會工作。大學畢業後，阿樺並未繼續升學，而是選擇了一個與自身經驗相關的社工領域，在阿樺進入職場後也脫離了低收入戶的身分，服務滿三年後阿樺提及想換個領域去試試看，並表示自己對家暴領域的社工滿有興趣的，後續可能會轉換領域持續的為這些需要幫助的人服務。

（一）社工對阿樺選擇來說並不是唯一

對於阿樺來說，比起成為一位社工，他過去想成為的是老師，可能受到過去小學老師的影響，讓他從此很喜歡助人的角色。在選取志願的同時，因為對於人有興趣，又加上受到老師的影響較深，那時也沒有特別想要成為一位社工而是在特殊教育或是心理方面的科系都是讓阿樺考量的志向，而

成為一位社工也是成為助人者的一個志向，因而選擇進入社工領域。

「成為一個助人者是因為找工作是對人有興趣，所以工作疲乏就會想要離職，不想要成為一個助人者。」

「成為助人者一部分是跟老師有比較大的影響，其實我不一定要社工，我那時候找的是特教及心理方面。」

（二）比起其他專業更習慣社工工作

阿樺表示會一直在社工領域其實也是因為排除了社工這個職業，還真的不知道自己可以做什麼，以前一直在社會工作的領域，突然要到一個不熟悉的領域，也搞不清楚自己能夠做什麼工作，對於阿樺來說，換工作並不如想像中的容易，與其轉換到一個不熟悉的場域，還不如繼續待在自己熟悉的工作場域工作來的踏實。

「比較現實的原因會待在社工界就是也不知道做什麼，我覺得我沒有一定要做社工，我覺得工作領域很難跳，就是一些條件都很熟悉，突然要跳到其他領域也真的不曉得自己要什麼。」

肆、凱凱的故事

一、家庭背景之致貧事件及影響

凱凱小時候其實有著跟他人一樣在正常不過的家庭，父親在國營事業工作，在看似穩定的狀況下，因為凱凱的父親想要出外創業，因而投資失利欠下了一筆龐大的債務，不久父親過世後，失去主要生計者的凱凱一家成為政府列冊的低收入戶。

（一）父親因投資失利欠下大筆債務

凱凱原先有個滿不錯的小康家庭，因為凱凱父親轉換跑

道想自己出來開公司，但初期並沒有想像中容易創業，因此而欠下了許多債務，但凱凱的媽媽仍支持凱凱爸爸的理想，直到凱凱爸爸好不容易要闖出一番事業的同時也因為罹癌不得不放棄原先的事業，不但沒有賺到錢，反而留下了許多負債造成家中經濟陷困。

「我爸在國營事業上班，因為不想看老闆臉色，就自己出來開公司，他覺得他自己也有能力，我媽後來也支持他，他們兩個就一起創公司，被人家倒債，快要成功的時候就發現自己癌症，我爸欠了一屁股債，欠了好幾千萬。」

（二）因父親癌症過世致家中經濟陷困

凱凱父親過世對於凱凱來說是種遺憾，凱凱在談論中提到自己過去家中經濟困頓跟父親的過世有所關連，有的時候會怨嘆父親為什麼不安穩地把份內工作做好，就是因為要出去闖才會搞到這樣的下場，讓家裡面這麼辛苦。

「我覺得貧窮和我父親過世都有關係，就是因為要賺錢，所以把身體搞成這樣，癌症需要大量金錢藥治療，他過世也讓家裡失去經濟支柱，其實剛開始對於沒有父親這個角色有點遺憾，後來就會慢慢對這個事情慢慢的去修復，因為原本一開始會很在意，一直會對沒有父親這件事情會覺得很遺憾。」

二、求學階段之貧困經驗認知

凱凱高中畢業後，上了大學也是不斷的打工支應自己本身的生活費，但卻也犧牲了大學的時光，直到凱凱的姊姊考上公務員後家中的低收入戶才被取消，但也因為取消讓凱凱更需努力的負擔額外開銷，直到凱凱大學畢業後，有自己的工作收入才沒有經

濟壓力。

(一) 因低收入戶身分而感受到標籤感受

凱凱對於自己低收入戶的身分感受到強烈的標籤，像是在學校中凱凱因為自己身分被人察覺感覺不解，他認為像這樣的身分應該要保密，為什麼自己的身分能被他人知道。

「我以前都會覺得為什麼我的身分他們都看的到，像這種身分不是應該保密嗎？」

(二) 因家中經濟負擔需打工自立

在大學時期，凱凱因為家庭經濟負擔需要打工，同時也就對於貧窮有著很負面的想法，覺得自己為什麼那麼辛苦只能養活自己，怨嘆自己出生在與他人不一樣的家庭中。

「以前看到別人可以不用打工就會覺得貧窮是限制，以前就覺得很負面，像大學，我就覺得我為什麼要打那麼多工還是只能賺生活費，為什麼我要生在這種家庭。」

(三) 需要去迎合他人來肯定自己

凱凱認為這樣的貧窮經驗中，讓他會去討好別人，或許是因為過去對於自己的不自信，讓他因為害怕失去，所以很習慣的去迎合他人的需求。

「我覺得以前我們都需要去看別人臉色，這樣算是迎合別人嗎？但我覺得我們這樣比較容易當社工，可是我們這樣算是還沒有修復好？如果我們還沒有被修復所以才會去做這樣的事。但這樣其實好像也沒有什麼不好。」

「像我覺得在談感情也會像做這件事，好像怕失去，所以就會去迎合，所以家庭背景真的會影響自己很大。」

(四) 會過度解讀他人對自己身分的看法

在陳金英（2004）的研究中 Kronauer（1998）所提出所謂的「文化排除」意指貧窮帶來與社會其他人的不同經濟生活環境，以致無法過社會主流的生活。貧窮亦導致青少年的低自尊，潛藏憤怒與害怕被標籤化貧窮的經驗，使青少年受到社會比較之後，體會到自己的資源是匱乏的，因而產生低自尊，低自尊的結果。因為凱凱有過去的貧困經驗，對於凱凱來說會很在意他人對自己用錢的觀感，深怕自己不與他們購買同樣的東西而被他人認為是自己「沒有錢」，對於凱凱來說，過去沒有錢的標籤感影響了自己對於他人評價上看法，及自己「沒有爸爸」的部分也讓凱凱害怕自己是否會被貼上不一樣的標籤。

「其實我有的時候還滿害怕沒錢的，所以會很努力地存錢，可是你知道他們給我的感覺，我心裡會默默說，我不是沒有錢，而我只是不想要花在這身上，因為他們可能會覺得你是不是沒有錢所以才不買。」

「像我男朋友第一次帶我回家，他爸媽私底下會去問我爸，我會解讀因為我沒爸爸怎樣，他會不會覺得說怎麼沒有爸爸，他有問說爸爸怎麼會過世，因為當我男朋友跟我講的時候，我心裡有點震一下，可能自己可能會在意這些事情。」

（五）過去貧困經驗所產生的自卑心態

在凱凱的想法中，因為有過過去的經驗，讓凱凱無法忍受自己像他人一樣可以毫不猶豫地把薪水全部花光，但凱凱同時也對於自己這個部分感受到有點矛盾，甚至為自己過去的經驗感受到自卑，不曉得怎麼對於金錢使用價值觀念與他人不同觀點中獲得調適。

「他們可能會買一些東西，有些人可能也沒那麼有錢，但他們覺得他們月光也沒有關係這樣，我覺得是因為我們有這種經驗才害怕月光，但他們可能是順順家庭就覺得沒有關係，是不是因為他們這樣的想法，讓我有點自卑，你怎麼不買，怎樣怎樣，也不知道要怎麼自我調適，我有的時候會想說會不會是因為自己的關係而多想。」

「(貧窮生活有帶給你創傷嗎?)我覺得非常耶，像我剛剛發生一件事情，我一直在思考，像我穿的這件衣服 roots，我同事就問我說是不是假貨，因為我同事生活都還滿富裕的，我其實有受傷，也覺得有點生氣，會想說會不會之前自卑的心態才讓自己覺得有點受傷。」

三、成為社工的因素

凱凱回想到或許是因為過去老師的一番話讓他踏入社會工作領域，在進入工作的凱凱，第一份的社工工作是在家暴領域，凱凱表示他做得很快樂，雖然會遇到一些突發狀況，但他都不覺得那是什麼，但後來會離開是因為薪水太低無法再繼續工作下去，然而冥冥之中卻有安排，讓凱凱轉換跑道到醫院癌症安寧社工領域，開始修復他與父親之間的關係，這也是凱凱待最久的領域，直到現在。

(一) 老師的話讓凱凱反思自己成為助人者原因

因為凱凱過去因為家中經濟的關係受到老師很大的幫忙，然而老師過去所對凱凱說的話也對凱凱產生了影響，凱凱認為或許這也是影響他成為這樣助人角色的原因。

「老師有說一句話，現在想起來還是覺得影響我很深，老師說：『現在受到別人幫助，你現在出社會就要去幫助別

人。」也是後來在做社會工作有在想這件事，當下或許沒有在意，但其實卻一直記在心裡。」

(二) 剛開始對社工排斥到接受

凱凱在成為社工前表示有多方面的嘗試，有去投過人資方面的工作，但最後也是石沉大海，雖然過往排斥社工，但始終都是在社工領域服務，凱凱認為是不是冥冥之中有牽扯到與他父親間的關係，讓他始終離不開社工這個助人角色。

「其實我有在想說，我其實滿排斥當社工這件事，但就是一直在裡面，最後走到癌症這個領域，是不是因為跟我爸的關係，其實我跟我爸關係還可以，有時候會怨他，但我在這個領域最久，不曉得是不是因為他的關係，像是接觸到某些病人就會想說我跟我爸之間關係。」

伍、佳佳的故事

一、家庭背景之致貧事件及影響

佳佳的父親在印刷工廠上班，而母親則在家中做家庭代工，直到佳佳國二時，佳佳的母親被驗出乳癌，需要開刀化療，母親無法工作加上父親薪水不高，到佳佳國三的時候開始接受低收入戶的補助。

(一) 因母親生病而需支應更多支出花費

過往佳佳的家庭就不怎麼富裕，但至少還能支應佳佳家中的經濟，但在佳佳母親生病後，因為要肩負母親龐大的醫療費用，因此感受到家中經濟的負擔。

「我爸過去在印刷業上班，我媽從我有印象開始沒有上班，就是在家做手工，到國中大一點，我媽也有幫人家帶小孩，國中以前，我們家雖然沒有很富裕，但還過得去。直到

國二的時候，我媽媽被驗出有乳癌，那時候的醫療只要是癌症，就是開刀、化療，這樣的療程對個人的身體是負擔，那時候我媽就沒有工作，到國三的時候，我媽媽跟我們說我們現在有補助，若要繳學費就可以減免這樣，我就覺得有經濟的壓力。」

（二）因為家中經濟壓力導致需求被限制

從小因為佳佳家庭環境並不富裕，佳佳妹妹對佳佳母親所提出的需求未能被滿足而鋌而走險，也因為這樣的事件讓佳佳覺得原來自己家的經濟狀況那麼差。

「我印象比較深刻的是，我妹那時候想要比較多顏色的筆，因為我媽不行，後來我妹就去文具店做一些不太適當的事情，當時因為老闆娘和我們家人很熟，所以當下沒有報警，而是打電話給我媽媽，我媽媽很生氣把我妹痛罵一頓，當時爸爸跟媽媽說買筆也不是什麼不好的事情，最後我媽媽妥協讓我跟我妹妹一人買兩支 25 元以下的筆，我覺得這個事件真的就讓我理解我們家有這麼困難到買筆都要被限制只能買多少隻還要被限定幾元以下。」

二、求學階段之貧困經驗認知

佳佳成績一直都很好，在國中的時候也因為同學家庭狀況類似而感覺不到與他人有所隔閡，直到高中時就讀著名女校，開始察覺自己與他人的不一樣，也因為在高中時佳佳一次的在醫院擔任志工經驗因而與社工有所接觸，便定下志願成為一位社工，大學如願的推甄上了社工系並進入就讀。

（一）因自己身分與他人不同而感受到標籤化

佳佳當時對於老師突然在課堂上說班級上很少有低收入

戶的孩子感到自己低收入戶身分被針對，又加上被班上同學竊竊私語讓佳佳感覺很不舒服。

「高二的時候，老師在課堂上就說 A 校很少有低收入戶的孩子，然後我聽到這句就覺得為什麼我是很少的其中一個，然後我們班其實有另一個，當我聽到老師講完這句話時，我聽到同學竊竊私語說：『可是我們班有兩個。』然後我當下會覺得很不舒服，我跟其他人不一樣。」

佳佳表示學校給註冊單的方式很容易讓他人發現自己補助的身分，這對佳佳來說是一個與他人身分上區別的意思，同時也要被班上同學詢問為什麼自己所繳的費用與他們不一樣是多麼難堪。

「我高中同學會知道我是低收入戶就是因為那個註冊單是撕下來，他就會看到為什麼金額與他們不一樣，這樣就很容易被看到。我們班是我們兩個是有減免的，所以就很容易被人家看到。」

（二）佳佳妹妹因為經濟狀況限制間接影響本身人際關係交往

除了佳佳外，佳佳表示妹妹讀女校，在同儕間的人際交往上也同時受到了限制，不僅不能像其他同學能夠裝扮的漂漂亮亮，連出去一起遊玩都要考慮到錢的問題。

「我妹是念私立女校高職，我妹小我三歲，那時候其實高中女生就比較會打扮比較會化妝，買鞋子等等，或是同學都揪要去唱什麼 KTV 之類的，就會想很久，又很難去拒絕同學。」

三、成為社工的因素

今年 34 歲的佳佳，已累積社會工作年資約 10 年，之前是在

基金會服務。因大學讀的是公費的關係，故在畢業後需綁合約在所屬的基金會底下擔任志工三年，這也是佳佳的第一份工作，過了三年後，佳佳覺得在這個機構也穩定，就這樣做了9年的社工經驗。

(一) 喜歡幫助他人解決問題的成就感

佳佳談論到自己會想成為一位社工是因為過去在高中時期去醫院當社工的經驗，讓他對社工滿有興趣的，而且在這樣的服務過程中也能讓佳佳感受到幫助他人解決問題的成就感。

「我在高中的時候利用暑假去醫院當志工，我是在那次當志工時跟社工有接觸，那個禮拜看到社工跟病人有接觸，當初就覺得那是我還滿有興趣的事情，高中那時有志願服務，就覺得這樣好像不錯。(所以是喜歡社工助人的感覺?)」
對！我覺得幫別人解決問題是對我來說很重要的成就感。」

(二) 更確信自己社工的角色並勇於面對挑戰

對佳佳來說，社會工作是自己的選擇，自己也不會離開這個專業，只是在選擇不同領域間會有所猶豫，但仍會勇於嘗試去面對所有挑戰。

「我不會離開社工，只是不曉得是不是要轉換其他的領域，或者是說我會想要有更多不同的挑戰，去嘗試其他的領域。」

陸、小婷及阿民的故事

小婷與阿民為雙胞胎兄妹，巧的是他們同時也是助人的社會工作者，在訪談小婷的同時，小婷說他也有一個哥哥跟他一樣是社會工作者，笑說他也可以成為受訪對象。由於小婷與阿民成長於同樣的家庭

環境，但本身個人特質與際遇不同也造就了他們對於所認為社會工作想法及信念不同，於是研究者將這兩位雙胞胎兄妹放在同一篇篇幅比較兩者間的價值差異。

一、家庭背景之致貧事件及影響

(一) 父親過世後成為政府列冊低收入戶

在父親過世後，小婷及阿民因為家庭接受政府補助及媽媽娘家關係，皆有受到好的照應。

「我爸爸在我小一的時候就過世，那時候還沒有低收入戶，是因為媽媽去問說有什麼可以申請，之後就有低收入戶，我們國小跟國中都還滿不錯的，低收入戶學校的人會不知道，因為是錢是匯款到帳戶，所以不會有人發現。」(小婷)

「因為我爸爸很早就過世，在我 6.7 歲的時候就過世了，那我媽媽那時候是嫁到 C 地，但因為我媽媽是 A 地人，爸爸過世後，因為 A 地有娘家，親人都健在，然後我們三兄妹都帶回來對於家庭方面來講是比較好，資源比較充沛，我上面有一個哥哥，然後我有一個雙胞胎妹妹，那其實哥哥大我 5 歲，我媽媽滿多情緒的部分是放在我哥哥身上與我妹妹身上。」(阿民)

(二) 經濟陷困後家庭關係角色相互照應

對小婷而言，媽媽與哥哥是照顧他與阿民的角色，讓他們不會在經濟上感到壓力。而阿民對於自己在家庭角色來說，會是比较順從的角色，阿民認為家裡已經扛了許多經濟重擔，不希望自己帶給家人額外的負擔。

「我覺得我媽媽很厲害，比如說今天身上只剩一百塊，他可以去做很多轉換，因為我媽比較常不在，我大哥大我五

歲，所以會照顧我們，我媽會晚上 10 點去包人家宴席的菜。」

「我們國中的時候比較累，那時候跟哥哥的感情比較沒有很好，大哥比較厲害，我大哥原本大學是念軍校，出來是排長，後來從軍那五年生活不開心，那段期間身體很不好，那時候他是用憂鬱症狀去退伍的，後來退伍後就去考試，因為消防比較簡單，他覺得消防可以學到比較多東西，那時候只要把書念好就好。」(小婷)

「家庭的關係會讓我去想，都已經焦頭爛額了，就不要再給家人帶來一些負擔，我是會怕衝突，我會覺得說衝突是破壞一種氣氛，我是可以去面對，但我不確定我家人能不能去排解這個壓力，我媽是一個很容易讓情緒牽著走的人，我跟我媽發生衝突我是可以跟我媽一個禮拜都不講話，通常我妹跟我媽吵架時，他們都會私底下跟我講，我就會成為其中的三角關係，讓他們排解壓力，所以我自己就會很不想去引起這個衝突，如果我引起這個衝突，就會造成我媽不愉快，不想再引起這類的衝突。」(阿民)

二、求學階段之貧困經驗認知

(一) 因低收入戶取消後的經濟負擔

因為小婷及阿民都是就讀私立大學，又加上哥哥擔任軍官時，家中低收入戶被取消，出外生活的兩人，所有費用就必須自己負擔。對小婷而言，小婷認為因為當時有背學貸，所以費用的部分主要是住宿的費用，用獎學金的費用上可支付生活費用，覺得還好。但對阿民來說，因為低收入戶取消了，也讓在外住宿的阿民面臨到經濟的壓力，但阿民想到媽媽也是這樣去面對壓力，便覺得自己也要扛下這樣的重擔。

「因為我大學是讀私立，一個學期學費 4 萬多，那時候就有背學貸，所以學費沒關係，但房租都要繳現金，所以剛好有獎學金可以去付，我到大學以前都沒有花到錢，我那時生活費 7000 元，生活剛好打平，我很愛回家，所以也不會存到太多錢。」(小婷)

「大一的時候，因為我哥去當軍官，薪資有 4 萬，我媽本身也有上班，所以我們家本身沒有低收入戶補助，那時候就開始面臨到經濟的壓力，因為沒低收入戶申請住宿就比較困難，那時候經濟上就有面臨那樣的狀況，我媽也有找到一個方法去面對這樣的狀況，他自己說他不扛也不行，我知道家裡有經濟上的困難，只是自己要不要融入太多的問題，我知道家裡狀況，也知道我媽的情緒，但就是說我就不過度去干涉，我覺得這樣不太像是成熟，比較像是隨和去適應家庭的狀況，當下也不會去想得太多。」(阿民)

(二) 接受援助後因而感到舒緩家中經濟

低收入戶對於小婷來說是個經援，至少不會讓媽媽辛苦為了錢去奔波，但對照過去父親還在時的好日子，因為小婷從小就是在舅舅家長大，所以沒有很強烈的對比感受。阿民看法亦與小婷相同，認為因為家中已有受到多方面的補助，加上母親本身也有工作，所以對於當時經濟狀況並沒有感覺特別的不足。

「我覺得那時候低收入戶經援還好，因為至少不會讓我媽媽那麼辛苦，我爸過世的時候其實我沒什麼感覺，我小時候不到 1 歲是給我舅舅他們顧，我媽跟我哥感觸比較大，因為以前他們在爸爸那邊生活過的滿好的，我以前住在我媽的

家鄉，那時候親戚都會很照顧我。」(小婷)

「我不會去承受到經濟上方面部分的情緒太多，因為我們那個時候畢竟有民間機構 A 的補助，低收入的補助，然後我媽本身也有工作，我媽有照顧我表弟，我舅舅也會給我媽相對費用，或許前期有點困難，在我小一小二，我也是在我大舅舅家住，也沒什麼感覺，而當面臨到一些狀況後，小三小四也開始有資源投入，所以感覺影響沒那麼大。」(阿民)

三、成為社工的因素

(一) 過去生活經驗讓他們選擇社工

小婷因為本身都跟基金會的社工接觸，也因此而去做志工，因為這些經驗對於小婷來說都滿好的，於是在做完志工就想說自己也成為一位社工好了，因而選擇社工。然而阿民則是因為自己分數無法達到他想要的科系，也因為母親的關係，讓阿民選擇社會工作這個行業。

「因為以前是清寒的關係，以前有領民間機構 A 補助與清寒，我跟那些民間機構 A 的老師滿好的，那是因為認識很多這種老師，所以就去做志工，做志工完就想說去做社工好了。」(小婷)

「我原本不是想讀社工，我是想讀商科，我最近也是在想這個問題，(你有想過答案嗎?)其實答案一直都會知道，只是還沒整理出個頭緒，因為一開始想念商科，但分數不到，我媽又希望我可以念社工，我就想說好吧！因為我成長背景就是我比較聽話，我比較沒有主見。」(阿民)

(二) 對於社會工作的堅持與價值

對於小婷來說，在社會工作的工作中能夠找到適合自己

的領域是很重要的，因為知道自己喜歡的場域，也讓自己能夠在這份工作中繼續堅持下去。阿民則是因應自己過去的受助經驗，讓自己了解哪樣的服務方式是對這些服務對象有幫助的，因而在自己社會工作處遇方面找到自己服務價值。

「我的領域會比較歡樂，因為我都走到我適合的面，因為我都避掉一些很可憐，我會選擇我可以做的那條路，像我就沒辦法做家暴，醫院我比較沒辦法看到癌症、安寧那種。」

「(你沒有想離開社工念頭?)就真的沒有，你說那個失落感是背上百案，所以要慎選單位，因為以前在民間機構B比較忙亂，所以要自己去籌錢，不斷寫一些小的方案，在政府單位前兩年很能適應，後來就加了很多業務就離開，我覺得長官也是一個很重要的因素。」(小婷)

「我還記得大學第一堂課老師所講的，為什麼會有社工，就是因為社會不公平，不正義，所以才需要助人者的出現，這個案家我們是希望服務他後，他能回歸到正常生活，現在想有誰能回到正常生活?有些案家就會想說，讀大學還有錢拿，所以我就讀大學，所以我覺得要讓這些孩子真的能夠理解，真的能夠去讓他們思考他們想要的什麼，在一些制度上能夠更自由。」(阿民)

因此，不論是從個人的成長經驗背景中看出個人致貧事件，可以發現當家庭的主要生計者無法負擔家中經濟角色，如：父母離異、欠債、生病及過世等等，為了因應這樣的狀況，這些家庭便會有相應的替代角色或資源投入，致使家中不至於面對這樣的貧困經驗所帶來的負面的影響，有些家庭大多由母親來支撐這樣的經濟負擔，然而某些家中排行年長的兄弟姊妹亦會幫忙家庭照顧家中較幼小的手足。當家

中成員面對這樣的狀況時也會提早進入社會打工以賺取家中經濟所需，這些貧困經驗對他們的影響不只是在心理，如：感到自卑、隱藏自己的過去等，更是在社會面向上，如：個人需求上限制、人際關係間疏離及被他人標籤化等，對個人往後的發展皆有所影響。而在這些受助經驗中可以發現，最後會成為社會工作者的一大因素無非是個人碰到一些重要他人，如：老師、社工或甚至於是自己母親，加深他們對於社會工作助人工作者的了解，讓他們進入社會工作這個助人的行業。

第二節 找出復原力

在第一節的部分可以看出每位受訪者在面對這樣的貧困經驗其因應的方式及認知為何，然而，這樣的致貧事件卻沒有帶給這些受訪者極大的負面影響，應可歸功於其個人與環境中資源的保護因子，故在了解了個人貧困經驗背景及因應方式後，在第二節的部分，再從中分析每位受訪者在這樣經驗其中所擁有的資源如何去影響個人發展出自己本身的復原力去因應這樣的情況，並從中了解他們在復元後的狀態。

壹、小琪的優勢

一、社會網絡

(一) 非正式資源：家庭

在小琪的繼父過世前，小琪的家中經濟算是不錯，而繼父也很栽培小琪讓他進入當地前半段的升學導向私立學校，雖然在小琪的印象中繼父是一個很嚴苛的爸爸，但小琪並不覺得那是一種壓力，反而能理解這是他繼父對他愛護的表達方式。

「我六歲以後到我繼父過世，那時家中經濟算是小康，我繼父堅持，所以在國中時期我是念比較前半段升學導向的

私立學校，國中三年讀完，堅持參加北聯考「公立」高中，但也沒有考得很理想，考上中後段的公立高中。」

「我的繼父以前對我很嚴苛，但我卻不覺得他不愛我，那是他表達一種方式。」

（二）正式資源：政府補助

社會支持對於遭遇困難或壓力的女性單親家長的社會生活適應，具有緩衝及減壓的作用。家庭與外在環境、社會制度的互動會影響其資源的擴展和取得程度，適當的資源挹注有助於減緩貧窮造成的衝擊。換言之，社會資源對家庭經濟困境具有一定程度的緩衝（buffer）效果。故低收入戶資格的取得對於小琪來說反倒是一個舒緩，可以不用再像以前辛苦的工作來維持家計。

「脫貧專案是我大學的時候參加，另外社會局連結的善心資助者，是每月固定資助 D 市列冊低收入戶中未成年求學中的第二代，我高二即有資助者他有讓一些社會賢達，比較中產階級認養我們，每個月會有 5000 元的生活費，社會局會安排見面，就是辦一個活動，讓這些贊助者與他們濟助的小朋友見面，我會覺得因為我休學那年我們家還不是低收，因為我爸爸走了以後我們家才列入低收，可是我爸爸跟我媽媽那時候生病生活已經很困難了，我打了很多工，對我來說，我每個月不用工作，不用那麼辛苦就有錢花用，不用像以前那麼辛苦，這件事情對我來說我很高興。」

二、個人特質及信念

（一）成績優異

從小小琪成績優異，讓小琪認為這是讓大家喜歡的自己

的一個因素，因此不允許自己的成績不好，自己必須要達到自己所要求到的水準。

「小時候的我可能是因為成績不錯，我小時候，第一，我成績好，第二，老師都很喜歡我，小時候的我滿多人喜歡的，所以市模範和校模範都是我拿的，這就讓你覺得你要有這樣的水準，所以你成績不能掉下來，你成績掉下來人家就不喜歡你了，這就是一種虛榮，大家都喜歡你。」

（二）堅持努力

但事與願違，小琪的成績因為考上後半段的學校，讓自己開始思考轉入更好的學校，也因為資本的受限，讓小琪不考慮重考，而是準備轉學考來考取自己理想學校。對於有工作經驗的貧困家庭子女而言，提昇學歷以在未來謀的薪水較高的職業，成為他們學習的新目標，亦為影響其考慮、繼續升學的重要推力（劉燕萍，2017）

「一直到我大學聯考時我考上很後段的大學，那時候我也沒有資本重考，那時候我也考慮考轉學考，所以那時候就決定轉中文系，那時候在 B 校是在社科院不分系，轉學考就先鎖定最多有的中文系，那時候就去高雄補衝刺班。」

（三）個人抱負與興趣

對小琪來說，在這段社會工作服務中看到了對自己未來的抱負，小琪認為自己的個性較沒辦法像某些社會工作角色那樣溫暖，相較於過去所在的社會工作環境中，更讓他強烈的感受到要幫助他人需讓個人能夠有自立的能力，因此對於未來工作想像，小琪很清楚自己未來的工作處遇模式。

「我看見了許多社工沒有這種受助經驗成為社工，我會

認為他們幫助人的經驗是因為自己過去沒有的，有點給人無謂的幫助，他沒有想過讓那個被幫助的人可以成長，我們那時候最大的負擔就是幫個案籌錢，那時候我們都把債務背在自己身上，而開始到各地非營利組織去籌錢。如有些社工會習慣去幫個案做事情，而不是去想說如何協助他們自立自主。」

「我覺得我成為一位社工，我很明白我的路線，我不會像是一些人家認為的很溫暖，在個性上我會比較鐵血，我做不到的時候我絕對不會承諾案家，我只承諾我做得到的事。」

三、相互作用：復原力展現

(一) 自身經驗的傳遞

對小琪來說，以自身的經驗給予這些受助者建議是較有實質意義的，從過去的經驗中，小琪認為這些貧窮者認為他們「能力不足」是他們自己自覺的，實際上他們是有能力的，小琪認為在服務的過程中，雖然我們未給他資源而僅只在於關心階段，但這卻也是一種持續的力量希望他們能夠自給自足，就像看到他過去靠著自己的力量長出自信。

社工陪著這些服務對象在前面的階段引導他們前進，後續的歷程需要這些服務對象為自己而活，這也是小琪驕傲他這一路走來所獲得的體悟跟啟發，看到這些服務對象的成長，也像是看見自己的成功。

「我都會持續不斷的去關注他們，我認為一般貧窮者會認為他們能力不足，但其實這個能力不足是他們「自覺」能力不足，跟他「實際」能力不足是不一樣的，我覺得像這樣你很頻繁的打電話給他，了解他，雖然你沒有給她實質的幫

助，他可能會很生氣，把氣出在你身上，即使他沒有得到這些資源，我還是會主動的關心他，我是希望他自己能夠主動自助。」

「我落入低收是我高二到碩班，我很驕傲地跟我媽說，我幫政府省下了很多資源，你雖然犧牲了很多，你沒朋友，但你會在心理上告訴你自己你不屑，你在資源很少的狀況下，你還是可以這樣做，我覺得落入貧窮的人，只因為是家裡際遇，後續若沒有辦法翻轉，是你自己始終沒有長出自信，所以唯有這樣你才能夠脫離這樣困境並復原。」

「我很強調是不僅是人助也要自助，我前面陪你那段，後續你要自己能夠去為自己做事，社工對我來說有幫助是外在連結的能力，因為去連結其他資源所以讓你在這方面能夠去修復。」

(二) 社工經驗修復

對小琪來說，自己過去所遇到的一個很大的創傷，可能是因為自己過往學習社工專業中的知識，讓這個創傷不至於會影響自己。社工的角色不僅只是為他人連結資源而已，也為自己連結相關資源，讓自己去面對這些影響自己的情境。

「我自己本身遇過一個很大的創傷，但這個創傷不至於讓我對我現在造成很大的影響，可能是我之前在衛政領域擔任社工經驗一些調適。不然你也不會一直從事這個工作，你可能在這途中就會轉職轉系之類的。」

四、回溯：自我實踐

復原力從來不是單一優勢能夠發展而成，若單只有個人特質的優勢沒有社會環境的優勢，這樣實踐自我的能力也無法有效展現進

而成就自己。對於小琪來說，小琪本身的優勢即是對於碰到任何困境不因此被打敗而努力不懈的態度，過去的貧窮經驗雖然使小琪需在外半工半讀，雖然辛苦，但政府所提供的社會福利補助及時舒緩了小琪家中的經濟壓力，另小琪身處金融海嘯的年代，藉著政府開設社工學分班的課程而踏入社會工作這個領域，這些限制對於小琪來說反倒是讓自己比他人更加茁壯堅強，也比他人更善加利用資源，對小琪來說這些過去的經驗讓他理解在他助人工作中最需幫助他人的核心價值是讓這些服務對象像「過去的自己」一樣，從自己的優勢中找出自己的自信，就能夠讓自己更容易在所深陷的泥淖中自立，小琪過去經驗的實踐，成為了他自己本身提供他人服務的指導方針，更從這些服務對象回饋中重新肯定認同自己過去的努力。

從現在的小琪來看過去的自己，小琪認為這樣過去的經驗，反倒更讓他能夠去發展自己一套對應生活的因應模式，就像小琪在談論到自己如何照顧他女兒的時候，這樣的經驗讓他更加了解如何去連結相關資源去面對各種需求，也因應著過去的價值觀，小琪會避免貧窮的事件再現，對於金錢使用與儲蓄觀念謹慎，讓小孩養成不會浪費的好習慣。

貳、安安的优势

一、社會網絡

(一) 非正式資源：家庭

撇除爸爸欠債的因素，其實安安家庭算是經濟狀況不錯的家庭，安安的爺爺是公務人員退休並領有 18% 利息，安安的二伯亦也有不錯的工作收入，欲介紹不錯的工作機會給安安的父親，卻遭安安父親拒絕。

「爺爺本來有資助，但錢都被我爸給拐走了，然後要贊

助我們後期要讀書的費用都被我爸拿走了，我爸以前是在賣童書的業務，有點走火入魔了，有點難想像這樣的事情會發生在我的身上。」

「爸爸跑路之後有住在一起，二伯之後有介紹一些工作，但他還是不願意，那時候覺得好像沒辦法原諒，現在不知道，不過現在就覺得他有他的苦衷，就這樣吧，我的想法是反正事情都發生了，也都面對了，就坦然接受。」

（二）正式資源：政府補助

根據 Lesisering & Leibfriend 所述，貧窮動態的生命歷程觀點指出窮人是一個天生的行動取向者，有能力克服或因應貧窮處境。安安當時對於福利身分的取得是自己去了解相關福利補助的資格而去申請，但也因為那時不太懂而晚了兩年才申請，而當安安自己成為公所的里幹事更能體會那些服務對象因不清楚資源在哪而無法申請補助的感受。

「像那個時候在當里幹事，我覺得我那時候非常像是社工，因為我們走入社區，才發現有很多人都不知道他們可以申請的資源，就像我當時申請特殊境遇時一樣，我晚了二年才申請，我那時候是我妹未滿 18，我媽獨立扶養我妹，我才有這樣的福利身分。」

二、個人特質及信念

（一）活潑外向

在訪談的過程中，安安是一位活潑外向的女孩，也因此很容易與他人建立關係，這對於安安來說是他個性上的優勢。

「我覺得我的特質是比較活潑外向，所以比較容易跟案主建立關係。」

（二）堅強努力

在胡中宜（2014）的研究中發現因原生家庭環境無法給予安置兒童安全的環境，反而激勵個案在艱困的環境中形塑出獨立自主的習慣，養成不服輸的特質，提高自我肯定與自我價值。在研究中，安安獨自一個人在外地，父母親的角色是缺乏的，但當時還未成年的安安卻一肩扛起照顧自己的責任，直到脫離貧窮後，仍維持的這樣的毅力，每天早起來去早餐店上班打工。

「打工是因為家庭經濟關係，另一方面是怕身上沒錢，那時候被迫搬出去身上只剩 8000 元，那時我媽先幫我墊第一個月的房租，因為這件事情對我還說沒錢對我來說非常沒安全感。」

「我現在早上還有去打工，去早餐店打工，6:00 去上班，8:30 下班，正職工作 3 萬多，早餐店約 5000-6000 元，就有同事會問我說你缺錢嗎？我沒有辦法接受我戶頭裡面沒有錢。」

（三）關係建立

安安對於自己跟服務對象的拿捏很有自信，並與研究者分享他從那些服務對象中所得到的回饋，然而就算安安離開了那個工作場域，安安與那些過去所服務的對象仍有所聯繫。

「進入社區我才真的看到真正需要的人，因為我過去資訊不足，我就會在審查的時候告訴他們全部詳細的訊息，像是身障他們家境不太好，我就會跟他們說一些資訊，會有種感覺大家都是這樣過來的，像那些個案過來跟你說他有申請到耶，你就會覺得很開心，而且他們又說還好你有跟他說，

就會覺得自己得到很多回饋，就會因為這件事情得到里民的認同，到現在都還有跟他們有聯絡。」

「自己有一天沒有去上班，長輩就在問，這就是我從工作上所獲得的動力，就是一種被在意的感覺，這是一種被在意的感覺。」

「我在養護中心學到最多的是我怎麼去和長輩互動，如何跟這些長輩應對，他們把你當孫子看，你就把他們當阿公阿嬤去應對。」

(四) 個人抱負與興趣

安安表示過去的貧窮讓他更能感受到現在的美好，雖然有的時候工作賺錢很累，但偶爾讓自己出去玩樂、聽聽演唱會，就能讓安安覺得滿足，並對自己現在的狀況很珍惜，因為自己不用在像過去需要靠別人就可以過自己想過的生活，另外，對安安來說，在社會工作領域也同時感到好像幫助過去的自己，也讓自己持續在這樣的場域中獲得很大的支持支撐下去。

「貧窮是讓我更珍惜現在，就比較不會想去花一些有的沒有的，偶爾也會讓自己出去玩，所以就會想辦法去賺錢來滿足，當初在低收入戶的階段有點自卑，但現在還好，因為我覺得過了就過了，現在有錢就還好，就覺得我不用去靠別人。」

「在進入社工抱有很大的理想，因為好像在幫助過去的自己，會有聯想若當時有這樣的幫助，我自己會過得更好，因為自己有連結，所以在助人工作上比較能夠獲得一些支持與動力。」

三、相互作用：復原力展現

(一) 社工經驗學習

安安認為，過去的社會工作學習的經驗，讓自己能對一些過去無法忘懷的事情放下，就像是對於他爸爸的一些情緒，同時在社工學習的當中，安安也能從自身的經驗去體會他人的感受，像是自己不想被問的那一塊他所封閉的事情，他也能理解他人為什麼不願意去訴說。

「社工的經驗會讓你在這一塊會比較放下，若我之前沒有當過社工，我想我可能不會放下，在相信那塊我還是表面會相信，但大部分我還是會有所存疑，我覺得內心那一塊問題比較像是掩蓋而不是被解決。」

「當社工影響自己去看待一件事情的方式，我覺得生活經驗讓你覺得想這樣但又想那樣，家裡的事情也真的影響我滿大的，因為那時候大家都會問嘛，經過這件事情，我就不想講，我就會想到別人是不是這樣也不想講，因為有過這樣經驗，所以也想說，是不是也有人跟我一樣也不想講。」

(二) 過去自身經驗的體悟

安安覺得自己在社會工作這個領域，在服務這些服務對象的同時，感受到好像幫助到過去的自己，有的時候安安會想，若是自己以前也有受到些幫助，自己是否會過得更好，因為自己切身經驗與助人工作上的連結，讓自己在這份助人角色上有更大的動力，不至於被工作上疲乏倦怠所擊倒。

「以前在進入社工抱有很大的理想，因為好像在幫助過去的自己，會有聯想若當時有這樣的幫助，我自己會過得更好，因為自己有連結，所以在助人工作上比較能夠獲得一些

支持與動力。」

(三) 助人過程中獲得過往不足

在安安心中，父親的角色對於他是一大的缺憾，安安認為他過去並未從父親身上所得到應有的關愛，於是在服務的過程中，他卻得到那種他所想要的「被在乎」的感覺。安安也強調，他在服務的過程中並沒有刻意的想得到這樣的回饋，而是這些服務對象所給他的增強，讓她從中獲得額外的收穫，以去彌補過去未受到關愛的缺憾。

「我爸在搞這齣之前我爸都在外地，從中去修復自己過去沒有得到的關注與愛，有一種感覺是這樣的感覺，其實沒有去就想要得到這些，但是在服務的過程中得到這些，就是有這種正增強的感覺，這是一種額外的收穫，我們沒有，我們本來就是做自己本來做的事情，但家屬的回饋就會給你一些收穫。社會工作對我來說就是要去幫助需要幫助的人，但卻能從中得到一些自己意想不到的回饋。就是做一些我們該做的事，但也從中獲得服務對象給我們的回饋。」

四、回溯：自我實踐

在面臨同樣的生活困境，很多人因應的方式都不相同，而這樣的事件也通常會影響到一個人未來看待某些事情的價值觀，安安因為父親的關係從小就必須為自己負責，自己扛起自己的日常所需，也是因為自己過去受助的經驗，成為了安安心中衡量這些服務對象的一把量尺，對於一些看起來不如自己過往困苦的对象會感到他們不需要受到幫助，在面對那些像過去自己因無法獲得相關補助訊息的服務對象會更加積極的提供他們幫助，像安安表示自己在擔任公所里幹事的期間感覺自己最像社工，這也說明了安安對於自己成為

助人角色中所著重的是在幫這些與過去相同經歷的服務對象連結他們所需要的資源，在這樣的助人關係中，安安因為過往的經驗，更懂得該如何提供他們所需的資源，並在這些成功獲得資源的案例中讓安安得到「被在乎」的感覺，進而理解自己在這個助人角色的重要性。

然而現在的生活對於安安來說，相較於過去他更為珍惜滿足，因為不用再像過去去擔心經濟的來源在哪？也不用拼命的打工去賺取自己生活費用，現在的安安，有一份穩定的工作，並且從工作閒暇之餘能夠去做自己喜歡的事情，這正就是安安想要的生活，也因為社會工作的影響，讓安安在服務處遇中更能夠去思考自己與父親之前的關係，去幫助自己修復心中在意的那一個部分，並也從工作中獲得許多支持，讓他能繼續在社會工作場域中繼續投入自己。

參、阿樺的優勢

一、社會網絡

(一) 非正式資源：家庭

阿樺的母親在阿樺的家庭中承擔了許多經濟壓力，以致於對於阿樺來說其所認為的經濟壓力感是沒有的，阿樺也表示，直到高中大學才感覺的阿樺母親的的壓力。從阿樺口中對於母親的陳述，可以看出阿樺母親是一個滿有自尊且很有能力的媽媽，當家中因阿樺爸爸生病需由其一肩扛起經濟重擔時，阿樺的母親並沒有完全的想依賴各單位所給予的協助，而是認為自己有需要的時候才願意接受這些外來的協助。

「後來我回想，我覺得我媽沒有給我們小孩壓力，所以覺得沒有這麼明顯，我們家三個小孩，其實學雜費等也是很龐大，低收是我大學才有，小時候國中、高中還好，因為國

小還不錯，就覺得自己要這樣的標準，就不會有落差。」

「家庭在我小時候我感覺我沒有那麼多不一樣，到高中大學才有感覺我媽這麼厲害，他扛起我們很多壓力。」

「其實那時候小時候就有某基金會的人來關心，我媽說還不需要，我覺得是因為自尊吧！現在我都會開玩笑說如果小時候有他們來協助我就能賺超多錢了呢！我媽說那時候就人介紹他，他就覺得不用，我覺得那是一種自尊吧！我媽的自尊，覺得還不需要到這種地步。」

（二）非正式資源：基金會介入

後期因阿樺母親無法工作且父親的勞保用完了，阿樺母親便接受這些慈善機構的協助幫忙，而阿樺對於這些協助的看法是剛好可以舒緩家中的經濟壓力，也因為他們的幫忙，讓阿樺覺得後期家中經濟比較寬裕。在陳柯玫、王德睦、呂朝賢（2011）在研究中同樣也指出家庭與外在環境、社會制度的互動會影響其資源的擴展和取得程度，適當的資源挹注有助於減緩貧窮造成的衝擊，具有一定程度的緩衝。

「某民間機構每個月都會來，那時候我媽接受他們協助的原因是，因為那時候我爸勞保用完了，我媽也不能工作，因為我爸身體狀況變的更差了，我媽每天都要在他旁邊顧他而沒辦法去工作，我媽之前有兼我爸工作做招牌，也有做居服員，就是完全工作收入是0，才覺得不能再硬撐。」

「在接受某基金會的幫助，家庭經濟狀況有比較舒緩，那時候低收入戶因為學生的身分及我爸是身心障礙者的身分有領補助金，那時候到長大的時候感覺比較寬裕。」

（三）非正式資源：重要他人

儘管身處於經濟不利的環境，但與家庭中的成員若有好的互動關係，且對未來求學有正向的自我效能與高度的教育期待，也就能在學習上具有良好的態度也更為投入；重要他人的介入亦能彰顯出其影響能超越「經濟不利」的背景因素。阿樺的重要他人是他小學老師，阿樺在小學老師的照顧下，並從中所獲得許多的正面肯定與回饋對阿樺來說是很重要的。

「我覺得老師很好的地方就是他知道我家裡狀況不好，但他也沒有被多問，我覺得很好，這也是我到現在服務案家的方式，就是不多說，陪伴這樣。」

「老師那邊可以得到滿多肯定跟正面回饋對我來說是滿重要的，我覺得我自己是一個沒自信的人。」

二、個人特質及信念

（一）喜歡照顧他人

阿樺小時候的志願是想成為像老師那樣的助人角色，因為在過去老師能從中看到阿樺的努力，並給予阿樺很多機會去展現，於是阿樺就想成為像老師一樣會照顧別人的人，也因自己很喜歡這樣助人的角色，再加上高年級的老師對他們很照顧，自己也很想成為一位可以照顧他人的助人工作者。

「我知道我自己喜歡助人的角色，就像跟老師一樣，我覺得他不只是老師，我覺得他看到我的努力，給我舞台，他是我高年級老師，陪你聊管理班級的角度，就覺得他對於人這邊很照顧，所以想要成為像他一樣想要照顧別人。」

（二）課業學習表現好

阿樺回想到過去小時候課業學習表現好其實是為了要證

明給阿樺的母親看，但自己後來回頭想想，若不是從小就養成讀書的習慣，可能自己就會走偏了吧。在成績表現好時，老師也會讓阿樺成為小老師，讓阿樺可以幫助這些成績不好的同學，陪他們一起念書，每當阿樺看到這些同學成績有進步，自己也會獲得另一種成就感。

「我覺得小時候可能是要努力給我媽看，這可能是好的部分，但壞掉的話我就歪掉了，可能就是回到小時候的習慣，所以養成不會讓自己壞掉的個性。我覺得是這樣。我覺得小時候成績好是被肯定，我現在跟我媽的關係有好一些了。」

「我小時候覺得沒有被我媽照顧，長大的時候才覺得原來他有他不得已的苦衷，不過在我小時候我覺得我討厭他，所以我覺得我應該更努力，是因為這個循環。不過真的是環環相扣，如果我小時候沒有被養成讀書的習慣，或是對成績沒有很重視，可能那個時候在青春期就歪掉了，我覺得也是有可能。」

「因為班上有些成績不好的同學，老師就會讓我當小老師，去陪這些同學一起念書，看到他們成績變好就會很有成就感。」

（三）個人抱負與興趣

阿樺表示並沒有一直想要在現在這個工作場域繼續做下去，而是想換到其他的領域去試試看，希望自己視野可以更加寬廣，而不是只侷限於現在這樣，雖然之後要到的家暴領域可能會不好做，但這卻是阿樺的一個興趣，阿樺也想努力的嘗試看看，並且從中去找尋他所想追尋的價值。

「我想要換跑道，如果順利的話我八月會換到家暴後追

的婦女，我以前最討厭跟婦女工作，第一個我覺得我沒有想要待在同一個領域這麼久，覺得太狹隘了，可能是因為民間機構 A 文化比較根深蒂固，會有自己一套做法，讓我世界不夠大，所以有期許自己要離開，於是有對家暴社工特別有興趣，我覺得是有一種價值，但我還不知道這個價值是什麼，我覺得社工是非常的一線，如果順利的話我會做家暴後追，就是有家暴後被通報，後端的資源提供，不過那個時候是說要有下份工作，如果家暴有開就還是會去做社工，雖然家暴不好做，但還是會想要衝衝看。」

三、相互作用：復原力展現

(一) 工作經驗學習

阿樺目前在基金會擔任社工，做的服務也較屬於經援上的協助，當研究者詢問阿樺是否會將過往的經驗帶入服務處域中，阿樺認為他可以將自己與服務對象切割是由於工作上經驗的回饋，阿樺能夠釐清自己對於這些服務對象的處遇是自己所想的還是真正這些服務使用者所需求的，因而從自己的情緒跳脫去思考這整個家庭的全貌。

「我覺得應該是工作中上課的回饋，我覺得是工作上的訓練或是同事間討論，這是我的期待還是家庭的期待，還是你的需求又或是家庭的需求，或許社工自己會分享很多，但這不一定是家庭所想要的，但其實大家也會有情緒，但情緒跳脫出來，就會思考這個家庭的事情。」

(二) 喜歡自己角色

對阿樺來說，阿樺認為陪伴很重要，因為過去對於陪伴的所帶有的正向經驗，讓阿樺也將這樣的正向經驗帶入自己

的服務處遇過程中，阿樺認為這樣的陪伴有那種被人喜歡的感覺，而自己過去的沒自信也是源於希望大家喜歡自己，故在這樣處遇中去成為那個自己所喜歡的照顧他人的角色。

「我覺得陪伴就是有個人在那邊，有需要就可以去找他，就是靜靜的在哪裡，有需要的話就可以去找他，獲得幫助與支持。」

「我覺得陪伴有種被喜歡的感覺，如果相較起來的話，我的沒自信是來自於希望大家喜歡我，但事實上不可能，但對大人的話相較小孩我比較沒那麼在意。」

「我覺得陪伴其實很抽象，我覺得在我生命歷程中，我習慣的方式就是問人家最近好嗎？但也不會深聊，這有點像是我目前的工作方式，除非是一些有需要的才會深入，但我發現我陪伴僅限於年紀小的，家長的話我就不會特別陪伴。我覺得我陪家長我自己會比較有目的性，可能是要建立關係我才會慢慢地接近他。我的陪伴就是沒有目標性。」

四、回溯：自我實踐

阿樺的生命經驗中總有個重要他人影響著他，在過往面臨經濟困頓的時期，因為有媽媽的扛著，讓阿樺沒有後顧之憂不須擔心許多問題，求學階段也有老師的陪伴，讓阿樺體認「陪伴」的重要性，相較於其他經濟困境家庭，阿樺的問題似乎不是在家庭經濟上，反倒是與母親的相處上，因為母親要負責扛起這個家，故與阿樺的關係較為疏遠，直到現在，阿樺仍覺得與母親之間有一道界線，這樣的因應方式也讓阿樺在處遇上較能理性切割與服務對象關係，相較過去受到媽媽「被照顧者」的角色下，在助人工作中讓自己成為「照顧者」的角色，陪伴在這些需要幫助的服務對象身旁，正是阿樺所

想並喜歡的社會工作助人價值。

對於現在的阿樺來說，阿樺在現有的社會工作領域服務已有一番個人的處遇方式與心得，但阿樺卻想在去別的場域去追尋另一種價值，相較於一般人而言，要從安逸的工作型態跳入未知的挑戰場域是不簡單的，但阿樺早已著手行動並勇於接受挑戰，或許過往從老師身上以及自己本身喜歡助人的特質造就了阿樺努力向前找尋個人助人價值的動力，對於過去的經驗來說，阿樺對於這類負面感受雖不強烈，但也是因為身邊有著這些保護因子照顧讓阿樺培養出與他人不同的復原力量，不僅從中修復自己，更讓這股力量繼續在社會工作服務上繼續勇往直前。

肆、凱凱的優勢

一、社會網絡

(一) 非正式資源：家庭

單親母親在喪偶或離婚後落入貧窮，其領取社會救助往往就是十多年，需等到孩子長大賺錢，才能脫離貧窮。而老年婦女若於先生死後陷於貧窮，則需要終身依靠家族或政府來維生。凱凱的家庭在凱凱的姊姊考上公務人員後，低收入戶即被取消，凱凱及弟弟也因開始就業後，凱凱家庭因而未有經濟壓力的狀況。

「我姊大學畢業就低收取消掉，我媽其實有在做早餐店工作一個月 1 萬多，因為我姊後來有考上公務人員，我爸有一筆錢是賣給討債公司，那筆錢還到他過世，差不多幾百，每個月還到 1 萬元，我姊會給我媽一些家用，給我媽貼補經濟，我弟高中念完就沒有繼續念大學，我也大學畢業了，所以我們家庭狀況會比較好一點，我弟是去做水電，家庭四口

都有工作也就沒有經濟壓力，但也沒有說可以賺到很多錢。」

(二) 非正式資源：重要他人

當凱凱的家庭陷入困頓，老師的及時幫助緩解了當時的經濟壓力，當時老師的一句話也謹記在凱凱的心中，也為凱凱現在成為一位助人工作者之前埋下了一個契機。

「我爸欠了一屁股債，欠了好幾千萬，他生病的那時候，我們老師募捐，我們家三個小孩，我媽無法負荷，那時候老師有說一句話，現在想起來還是覺得影響我很深，老師說：『現在受到別人幫助，你以後出社會就要去幫助別人。』也是後來在做社會工作有在想這件事，當下或許沒有在意，但其實卻一直記在心裡。」

二、個人特質及信念

(一) 努力嘗試心態

凱凱現在回頭看過去，覺得這樣的經驗也僅是一個過程，讓自己更加清楚自己未來的方向，而不只是渾渾噩噩的過生活，因為過往有這些貧困經驗，讓凱凱知道自己可以朝向哪個方面繼續努力，凱凱希望自己能夠有一個翻轉過去的機會，讓以後有了自己的家庭可以不用像他過去這麼辛苦。

「我覺得若沒有以前這個經驗，就會隨隨便便的生活，我覺得這是讓我自己更努力，多方嘗試看自己想要做什麼。」

「昨天才跟我媽吵架，因為我有持續在玩股票，我媽說玩股票都是賠錢，但我身邊的朋友都是賺錢，我是覺得這是我翻身的機會，因為以前有經歷過這段，所以覺得可能也不會在差了，就好像覺得好像回到那段時間我也可以接受。但是就會一直想要翻身，我對我現況算是滿意，但我這樣，我

就覺得我的小孩也不會有太多的資源，就是我的小孩有更多的選擇。」

(二) 自省

凱凱過往對於貧困經驗是帶有負面態度的，常會認為為什麼自己要出生在這個家庭，為什麼別人就可以不用那麼辛苦，但想起因為這些經歷讓自己更加了解自己方向，而不像是其他人渾渾噩噩的過生活，自己對過往的經驗就不會那麼負面了。

「我想說如果我以前是平凡人，就跟他們吃喝玩樂，就是因為有大學那些經驗，所以就知道自己要加強什麼，但是曾經也會有一點遺憾，但不會像以前那麼強烈了。」

(三) 個人抱負與興趣

過去凱凱對於家暴領域非常有興趣，在起初的幾年雖然工作很累但還是投入在其中，但最後因為薪水福利與工作量不成正比而離開，也因此輾轉讓凱凱到醫院擔任社工，凱凱在醫院擔任社工的時候，因為看到了許多生老病死讓他相信世界上有因果循環，就像是自己在癌症的領域也覺得是因為跟父親有所連結所以才會在這裡繼續當社工，但雖然發現有時事與願違，但對凱凱而言，他認為許多事情仍是冥冥之中早已注定好的。

「其實我一開始有興趣的領域是家暴，所以我實習的地方是在民間機構 C，後來畢業後就直接在那邊工作，只不過那邊福利太低，所以就離開，工作之後，覺得不能一味地付出自己的熱情，我倒是沒有想過為什麼喜歡家暴，雖然在服務有遇過黑道，我還是沒有退卻。」

「我會相信這些因果，但看社會好像又沒有得到應有報應，就像是這些病人可能有做很多好事、或是有做運動，可是我還是滿相信因果這件事。」

三、相互作用：復原力展現

(一) 社工經驗學習

比照過去對於貧窮的負面經驗與怨懟，凱凱在學習社工後對於過往的貧窮經驗有不同的新詮釋，凱凱不在看到過去自己那段時間的經濟匱乏，而是對於那樣的經驗認為或許是讓自己能夠如此成就自己的一大助力。

「我覺得當了社工後，就感覺以前貧窮好像也不算是一種貧窮，以前就是會覺得很貧窮，就是很直接的物質慾望，比如說想要買什麼沒有什麼，自己沒有辦法，但現在回去看覺得好像也沒有什麼，也不會覺得這是貧窮。就不會覺得它是什麼，有的時候就覺得他是一個助力。」

(二) 連結過去

凱凱目前在醫院癌症病房擔任社工，在這個領域擔任社工對於凱凱來說是一個意外，但這個意外卻也開啟了跟過往父親連結的橋樑，因為父親也是癌症過世的，一開始在服務這些對象會感受到自己的情緒涉入，但時間久了，凱凱也從這些病人的對談中修復了自己，現在就不太會有很多自己感情涉入干涉。

「其實我開始會有點想說好像是他引導我來做這件事的感覺，因為我一開始完全沒有想到我會做癌症這一塊，因為是癌症的基金會有推薦我去，一開始我在做的時候會有情緒涉入，有的時候會有自己想法是說，這個病又沒有什麼，當

年我爸那個怎樣怎樣，但過久之後就會有想法去調適說不會有這種衝突在。我有在想為什麼沒有衝突這個問題，或許是在與這些病人面談的過程中，覺得自己也從中被修復了，就比較坦然去面對這些事情。」

「我覺得這種變化也不是突然，就是看到有些病人很樂觀很坦然去面對這些事，可能過一兩年之後就覺得好像不會對這些事情有特別感覺。」

(三) 坦然放下

在這個工作服務過程中，也讓凱凱對於父親角色缺席的遺憾有所放下，凱凱認為死亡的階段是個人須經的過程，原本會在意的事情，在工作經驗的累積以及病人與家屬的相互交流下，逐漸放下。

「我覺得貧窮和我父親過世都有關係，就是因為要賺錢，所以把身體搞成這樣，癌症需要大量金錢藥治療，他過世也讓家裡失去經濟支柱，其實剛開始對於沒有父親這個角色有點遺憾，後來就會慢慢對這個事情慢慢的去修復，因為原本一開始會很在意，一直會對沒有父親這件事情會覺得很遺憾，慢慢的跟病人接觸就會覺得生老病死不會是一個遺憾，是人必經的過程。」

四、回溯：自我實踐

「如果我沒有這樣的過去，我就不會有現在的自己吧！」，對凱凱來說，這些過去貧困經驗雖影響了自己，但也成就了自己，雖然過去會忿忿不平及怨懟，但也是因為有了這些才能夠因此有所成長，透過社會工作的經驗，慢慢的撫平過去的傷痕，從過去對於父親的不諒解，到後來因為接觸癌症領域的社會工作，從病人及家屬

中獲得了修復，這都是讓凱凱持續在這領域中發光發熱的主要原因，在這樣的助人角色中找到與過去自己和解的意義。

對現在的凱凱來說，他早已對過去的那個自己釋懷，以前總覺得過去的貧困經驗讓他遭受到許多限制，但現在看看自己，凱凱覺得也因為這樣的經驗讓他的人生開始過的很有意義，這樣的貧困經驗對他來說已經像是個「歷程」而不是阻礙。如果沒有過去的經驗，他可能無法認清自己未來想走的路為何，也可能跟其他人渾渾噩噩的過生活下去，這樣的經驗就像是一股助力，讓他更加堅定努力邁進，希望未來能夠有翻轉的機會，讓他的家人能夠過更好的生活。

伍、佳佳的優勢

一、社會網絡

(一) 非正式資源：家庭

雖然佳佳家庭經濟狀況不好，但在佳佳心中認為，自己的爸媽還是很努力的讓他過與別人一樣的生活，讓他看起來並沒有像其他人一樣差那麼多。

「高中沒有什麼人際問題，但就是在一些小地方會比較在意，比如說以前高中下午就會有賣雞排的，你會看到很多同學都會去買，但你就是沒有這個能力，因為中午吃了一個便當 50 元，你沒有其他的 50 元再去買那個雞排，就是在這些小細節上會比較在意，當同學問你說你怎麼都沒有去買，就會跟他們說就想減肥這樣，其實後來到高二開始有些人就會意識到，不過我覺得那時候我爸媽也是很讓我盡力讓我跟同學一樣。」

(二) 非正式資源：同儕

在佳佳的印象中在國中小時那時候並沒有感覺到跟其他

人有太大的差別，主要是因為同儕的狀況相同，也會彼此互相督促提醒可以申請的資源，佳佳認為那樣的氛圍是好的。

「我覺得國中時候還好，因為大家經濟狀況都不好，大家還會提醒減免辦了沒、獎學金申請了沒。」

「像我國中的時候是因為成績很好，我國中那時候覺得成績好會彌補我那個部分，我同學周遭也有一些跟我一樣經濟困難的同學，所以我覺得那個氛圍是還好的，但我那時候還是會覺得說用我的成績好的部份去證明我還是可以很棒！」

二、個人特質及信念

(一) 課業成績好

因為佳佳過去成績很不錯，雖然家中的經濟不富裕，但仍是能用自己成績上的優勢去彌補那個部分，也因為成績好，而讓佳佳申請到許多獎學金，對佳佳來說，比起努力打工賺錢，努力唸書還來的投資報酬率更高。

「我會覺得，不管是在以前的過程，不管是在打工或是在學校成績上，我都會保持一定的成績讓自己能夠領獎學金，因為通常領獎學金金額一定比打工還多很多，我只要認真的讀書就能夠得到，但在這部分，我就想看到孩子有沒有為自己做多一點努力，不然我會希望能夠給一些更需要或是能更為自己努力的人。」

「像我國中的時候是因為成績很好，我國中那時候覺得成績好會彌補我那個部分，我同學周遭也有一些跟我一樣經濟困難的同學，所以我覺得那個氛圍是還好的，但我那時候還是會覺得說用我的成績好的部份去證明我還是可以很

棒！」

(二) 自省

在與佳佳訪談的同時，會在佳佳身上發現佳佳是一個很有自省能力的人，在與研究者談論到自己工作上一些侷限，都會很清楚的思考自己在哪個部分可以再做檢討改善，並對於自己所擁有的優勢也抱持著一些注意，不因此而自滿，反倒是思考其中對於服務對象的限制。

「我們其實很重要的是教我們志工怎麼客觀地去觀察去紀錄，像我們以前有個志工服務了 30 幾年了，但因為他鼻咽癌開刀的關係，他講話是不清楚，所以跟她很辛苦的溝通，後來我在接觸到鼻咽癌的個案，我就思考我為什麼不能把他的狀況當作個案去耐心的服務，像他在面對像他一樣的癌症個案，他就會比較不客觀，像他會私下把她自己的一些東西給個案，我們會看志工做這些事情的頻率與動機，我們就會跟這些志工說如何去應對這些個案，反正我會覺得跟志工互動的過程中是滿有趣的過程。」

「我的工作是在幫助這些跟自己以前一樣需要幫助的對象，就會覺得是說很有意義，又覺得是說在服務這些家庭與孩子，又能更理解他們的處境，又會覺得是說，同理心這三個字在我們身上更能夠體現，但又覺得是說這可能又是個危機，像前面舉的那個例子，過分的去關心，其實是有一些自己的期待跟情感在裡面，所以當我覺得遇到這個狀況，社工自己就很容易會受傷。」

(三) 樂於助人

佳佳在高中時期時在醫院擔任志工後，開始察覺到自己

喜歡幫別人解決問題的部分，也是因為這次的經驗讓佳佳與社工有所接觸，因為從中所得到的成就感，讓佳佳踏入了助人工作這個職志。

「我在高中的時候利用暑假去醫院當志工，我是在那次當志工時跟社工有接觸，那個禮拜看到社工跟病人有接觸，當初就覺得那是我還滿有興趣的事情，高中那時有志願服務，就覺得這樣好像不錯。（所以是喜歡社工助人的感覺？）對！我覺得幫別人解決問題是對我來說很重要的成就感。」

（四）同理陪伴

佳佳因應的過往自己的經驗去理解這些服務對象的想法，或許是自己過往有些烙印的經驗，讓佳佳在處遇的部分上特別小心，不論這些服務對象是否有改善，對佳佳來說他仍會想要繼續的去協助他們。

「我都會跟我的志工說，雖然我們是穿著制服去，但鄰居問起我們都不要講什麼，就說，比如像有些媽媽看起來就是單親，我們就會說那個媽媽看起來很辛苦，我們去關心他，或是她先生生病，我們就會去關心他，看有沒有什麼需要幫忙的，有的時候我們會要請里長去關心他，但有些里長可能會把事情搞得更複雜。」

「我覺得每一個個案，不論是看到他有成長或是都沒有突破，但我覺得我的個性就會想要繼續服務下去。」

（五）個人抱負及興趣

佳佳在社工領域已服務將近 10 年的時間，因為工作穩定，佳佳在與基金會約綁完時也沒有離職而繼續做下去。對佳佳來說，這些服務對象都是讓佳佳想繼續服務下去的動

力，除非他們沒有意願來改變，從中也可以看出佳佳對於社會工作的熱忱，也因為佳佳對服務對象認真的態度，讓佳佳能夠在社工領域服務那麼多年的一大因素。

「我覺得每一個個案，不論是看到他有成長或是都沒有突破，但我覺得我的個性就會想要繼續服務下去，大部分會結案就是他完全沒有意願要改變，結案就是結束關懷。」

「我覺得我的個性就會想要繼續服務下去，大部分會結案就是他完全沒有意願要改變，結案就是結束關懷。」

三、相互作用：復原力展現

(一) 社工學習

佳佳在服務這些服務對象時，難免多少會涉入自己的一些過去，並會對他們無法做到自己的要求而感到失落，但這時佳佳又想到大學時自己所學習的社工專業知識，讓自己從中區別自己與服務對象不同。

「在服務個案時，我覺得一開始會想到過去，就會想到自己以前那麼辛苦，就會覺得為什麼他們就不行呢？後來我就一直告訴自己說，因為大學時上課老師有說到個別性，我後來就這個部分告訴自己說，每個人就是不一樣，你不可能把全部經驗套用在別人身上。」

(二) 受助經驗回饋

對於佳佳來說，因為自己過去也受過相同的幫助，當自己成為助人者的同時，除了自己肯定自己脫離了那樣的困境，亦也幫助這些跟過去自己相似的人，讓他感覺到很有意義。

「我自己在對我服務對象下評估，包含公部門補助，因

為我以前是接受公部門補助，所以在這樣的狀況，原來以前我也是這樣被討論的，其他的我覺得應該是說，從受助變成助人者，我覺得我好像是脫離那個狀況，當自己有一份工作及薪水，也可以為家庭盡一份心力，另一部分是說，我的工作就是幫助這些跟自己以前一樣需要幫助的對象，就會覺得是說很有意義。」

四、回溯：自我實踐

佳佳的家庭並不富裕，但佳佳的爸媽卻很努力的讓佳佳姊妹倆覺得跟同學沒什麼差別，佳佳在國中以前因為與班上同學背景相似，所以彼此都能互相提醒，而不會因為家中經濟因素所受影響，但高中時因為上了名門高中，班上同學大多是家中經濟背景不錯而感受到自己不一樣，但懂事的佳佳也理解父母的辛苦並不在意，在高中時期也因為去醫院當志工使得佳佳日後也成為了這樣的助人者，對於佳佳來說，或許是因為自己過去的家庭背景，加上佳佳個人特質，佳佳在助人工作角色中一直是個很能夠體認他人的社工，在同時也會告訴自己情緒不能涉入太多，雖然在服務的過程中，並不是所有的服務對象都能如自己所希望的「為自己負責」，佳佳也能夠從中去調整自己對於服務對象的期待，透過這樣不斷支持與關懷的角色去服務著這些過往與自己經歷相同的人，讓佳佳感覺是很有意思的一份工作，這份工作除了讓自己能夠有一份薪水之外，也可以透過此去幫助需要幫助的人。

現在的佳佳因為進修而辭去了社會工作的工作，但佳佳並沒有因此想離開社會工作領域，而是希望他下一份工作能夠嘗試在其他的領域服務，過去的經驗對佳佳來說，並沒有多大的負面影響，反倒因有了這些經驗，讓佳佳更能夠思考且同理服務對象在這些受助

服務過程中的感受，並給予他們適切的處遇，佳佳也從中獲得成就感，因為這是過去佳佳所嚮往的工作，他也持續的修正自己服務上的方式，透過不斷的自省，讓他了解到如何去提供給這些服務對象更好的幫助，並讓他們可以不用受到資源限制，靠自己的力量努力成長。

陸、小婷及阿民的優勢

一、社會網絡

(一) 非正式資源：家庭及親戚援助

雖然小婷與阿民家庭經濟狀況不好，但他們的媽媽仍會把他們打理得好好的，讓別人看不出來他們家的經濟狀況，阿民亦也提到因為媽媽娘家那邊支援與媽媽本身有工作，讓他們不會去程受到太多的經濟壓力。

「我媽讓我跟我哥看起來不是低收入戶，我哥與我二哥，他們東西都用滿好的，像是小時候我哥穿便宜的鞋子很容易壞，所以鞋子都會買好一點，所以才比較不會壞，我也看不出來，因為小時候的我很愛漂亮，因為小時候我媽會帶我一個禮拜去洗一次頭，頭髮都會每個禮拜洗一次，也會給人家綁頭髮，所以看不出來。」(小婷)

「我不會去承受到經濟上方面部分的情緒太多，因為我們那個時候畢竟有民間機構 A 的補助，低收入的補助，然後我媽本身也有工作，我媽有照顧我表弟，我舅舅也會給我媽相對費用。」(阿民)

小婷跟阿民都認為媽媽很有一套，即使面臨多困難的狀況，他們媽媽也能去想很多方式去因應，一肩扛起這樣的重擔。

「以前我念 B 學校(前三志願)跟我另外一個朋友念 C 學校(後段學校)領一樣的獎學金，我媽有去反應，就有以成績去分，我念大學時因為我哥已畢業了，所以就沒有低收入戶，民間機構 A 他們寒暑假領獎學金，會看成績去領取，這樣的環境會讓你很努力的去念書。」(小婷)

「我媽也有找到一個方法去面對這樣的狀況，他自己說他不扛也不行，我知道家裡有經濟上的困難，只是自己要不要融入太多的問題，我知道家裡狀況，也知道我媽的情緒，但就是說我就不過度去干涉，我覺得這樣不太像是成熟，比較像是隨和去適應家庭的狀況，當下也不會去想得太多。」(阿民)

(二) 非正式資源：基金會介入

因為基金會的介入，讓小婷覺得基金會的援助剛好可以讓他們回復到原來的正常的生活，但一些基金會的制度，雖然小婷和阿民都有點介意，但後來他們也在其中獲得不錯的經驗，小婷和之前的認養人關係到現在還是維持的不錯，阿民則是透過這樣的經驗去理解該給服務對象什麼樣的服務。

「接受經濟援助也就只是回復到正常的生活，民間機構 A 一天到晚寫信覺得很煩，一天到晚老師都在催信，被逼寫信，現在跟認養人也不錯，現在跟認養人也有在聯絡，那時候也是因為這樣的經驗所以想要考民間機構 A。」(小婷)

「我覺得民間機構 A 有些制度讓我有些介意，像是志工時數 20 小時，我本身就有在我媽那邊做志工時數了，為什麼還要在民間機構 A 在做 20 小時，我那些時數是不是可以撥給你，那個社工也不會同理，他會覺得說你要回饋民間機構 A

喔。如果我是民間機構 A 的社工，我覺得我會改變說法…」(阿民)

(三) 非正式資源：同儕

小婷在擔任志工的同時不僅交了許多志同道合的朋友，這樣的經驗對於小婷來說不只有趣，同時也在同儕間獲得了某方面的成就感，這樣的經驗對於小婷來說是很有意義的。不論是助人或是自己遇到挫折，這些志工經驗對於小婷來說，的確是一個很大的助力。

「因為其實高中當志工外，還很喜歡去上志工的課，同儕啦，因為我那群朋友很喜歡當志工，因為我們高中是帶小朋友活動，帶活動還滿有趣的，另外一個部分就是很有成就感，另外一方面從同儕方面得到成就感，我就只有一年當過小隊輔，就喜歡指導他人那個感覺。」(小婷)

「我覺得在做志工時候，除了成就感，其實我每任男朋友都是做志工認識的，所以我都是靠志工交到某一個男朋友，所以是分手就交到一個，那時候就會想說做志工男生都不錯，失戀的時候就靠朋友去走出來，他們的好朋友就會跟我比較好。男生的朋友就會到我這邊，有的還 ok 有的還會決裂，我覺得是人際跟朋友圈會支持自己做志工滿有用的，可能就比較快能走出不開心的情境。所以通常當志工都是想法很相似的。」(小婷)

(四) 正式資源：低收入戶

因為他們爸爸的早逝，讓他們很小時後就有政府低收入戶的補助，對小婷來說，這樣的補助無疑是讓媽媽少點經濟負擔，也因為有低收入戶，讓媽媽能夠有政府機構的以工代

賑工作，更讓小婷接觸到社工體系，因而成為一位社工。

「我覺得那時候低收入戶經援還好，因為至少不會讓我媽媽那麼辛苦，我爸過世的時候其實我沒什麼感覺。」(小婷)

「我媽媽以前在那邊當掃地阿姨，以前的政府單位有個以工代賑的人員，是低收入戶才可以申請，給你一份工作讓你有最低薪資，所以我小時候常會去政府單位那邊讀書，然後高中我也是從那邊當志工到大學，然後剛好那邊有缺我就去應徵，也因為我經歷的關係，所以有幸能夠去錄取到那裡當社工。」(小婷)

「若媽媽沒有在政府單位上班，我可能就隨便讀一個系上大學。最後會當社工也是因為我媽的關係還有那個體系，我就想說幫助別人也可以賺錢。」(小婷)

二、個人特質及信念

(一) 小婷的特質

1. 樂天正向

小婷在面對過往一些不合理的挫折，都很能夠坦然去面對，或許是過去的經驗讓小婷覺得不去面對也改變不了什麼，於是與其怨天尤人，還不如坦然去接受這樣的事實。

「在過去的社工學習，什麼學科的我都忘光，學習經驗一定會有幫助，每個人都有自己個性，在生命歷程中有遇到什麼事情，但我覺得我自己是滿樂天了，在政府機關那個對我來說是個挫折，那個太不合理了，但現實就這樣，你不做還有別人做。」(小婷)

2. 課業成績好

小婷自小成績就很好，也因為成績好常常會擔任班上的幹

部，這也使得小婷在學校中不會感受到有被歧視的感覺，再加上自己功課好又可以有獎學金可以拿，就更加深讓小婷努力念書的動力。

「我小時候功課很好，成績好，老師都會喜歡你，所以會當人家的小老師，所以也不太會有歧視的感受。以前的補習班只有成績好都有獎學金，我以前很常拿到錢。」(小婷)

3.個人抱負及興趣

小婷因為母親的關係而選擇成為一位社工，因為念了社工出來就一定可以找的到工作，再加上小婷過去就很喜歡做志工，也在其中與他人培養感情，除了可以交朋友外又可以服務別人讓小婷覺得很有意義，自己所服務的志工時數又能去申請獎項，讓小婷覺得非常有成就感，秉持自己本身對於志願服務的熱愛，加上身邊社工老師的影響，讓小婷成為一位社工。

「我覺得我沒有商業人的腦袋，因為我媽給我小孩的觀念是，身邊都是社工，其實念社工也沒有什麼不好，社工，是只有社工系可以做，至少有一個門檻，不是每個人都可以進去，你念企管去念其他系，你畢業出來還是要找工作，但如果你念社工的話你就可以去當社工，因為社工系就是為了這些想要當社工的人去準備的…我二哥在做社工的時候，也會把他有興趣的融入進去，所以現在社工也做得滿不錯。」(小婷)

「高中大學做志工都在玩，我就會覺得我們去服務別人又可以培養感情做一些有意義的事情，我到高中的時數就好幾千小時，但我沒有去申請，有一段時間是在高三才發現可以去申請青少年志工菁英獎，某保險公司，他就是你所有時數慢慢寫在申請書上，附上你的時數佐證資料，前 30 名還會去參加三

天二夜的營隊，看他們的表現去挑選第一名，第一名就可以去國外，我同學就代表台灣去參加國外菁英獎的頒獎典禮，我申請到那個獎覺得滿有成就感的！」（小婷）

（二）阿民的特質

1. 順從退讓

阿民則跟小婷的大相逕庭，對於阿民來說，阿民認為媽媽的情緒放在哥哥與妹妹身上比較多，但他也就扮演著一個順從的角色乖乖過生活，社工始終一直不是阿民理想的志願，但是受限於自己沒辦法填到理想的志願，從小到大不喜歡衝突的阿民，也就乖乖順順的聽從媽媽的意見踏入了社會工作領域這個專業。

「我媽媽滿多情緒的部分是放在我哥哥身上與我妹妹身上，因為妹妹是我們唯一的女生，媽媽個人的成長經驗會比較容易照顧家中唯一的女生，因為他本身也是家中唯一的女生。那這個會有投射，哥哥是因為爸爸過世的部分，長兄如父，所以很多情緒是放在他們兩個身上，所以我那時候我是想我就乖乖過，沒有太多的想法，所以到大學選志願，選不到自己想要的志願。」（阿民）

2. 個人抱負及興趣

阿民本身的志願是在商科，因為阿民想要賺大錢，但因為成績無法讓阿民最後選擇了社工，阿民談起現在做社工的工作，在這樣的工作過程中，可以了解到阿民認為改變並不是一蹴可及的，所以他會以陪伴的方式陪伴在他所服務對象的身邊，

「所以我那時候選志願我想選商科，是因為我想當個

奸商，因為我想賺大錢，因為數學太爛就沒辦法。」（阿民）

「有時候我 hold 很久的原因是，有些是有他存在議題所在，主管覺得你既然要 hold 這個個案可能是有你的理由跟原因，所以也不會特別說什麼，有時候改變人是困難的，我們也只能用陪伴去服務這些對象。」

三、相互作用：復原力展現

（一）過去經驗助人

在小婷成為一位助人工作者後，因為過去自己有過相同的經驗，所以在面對與他同樣狀況的服務對象，讓小婷知道能夠提供給這樣的孩子自己過去所接受的資源。

「我之前在某協會工作，很多小孩都是邊緣戶，像這種邊緣我就會開始幫他找一些我小時候申請的助學金跟家扶和廟的獎學金，成績好的獲得資源會更多，成績好當然就有個別的補助。」（小婷）

（二）肯定自己肯定他人

阿民則認為在他在服務這些服務對象的時候才領悟到自己「已經走過來了」，這對於阿民來說無非是一種對自己的激勵與肯定，阿民也希望透過自己的例子讓這些他所服務的對象能夠了解他們也可以自己選擇自己的人生，增強他們的對自己的自立自主。

「我覺得以前我會覺得很貧窮，甚至到比較長大的時候，媽媽就會開始講那段時間所發生的事情，因為以前只會覺得很艱辛，那時候不會有太多想法，回過頭來就會想『我們走過來了』，多少多會有成就感，因為不是每個人都有這樣

的成長背景，會說有成就感也就是在這裡，我有的時候會跟婦女這樣講，這是個歷程，你可以自己選擇要怎麼走，選擇權也是在於你身上，你也可以選擇找福利或是社會資源，又或是你可以自己做的，比如說找工作，這就是責任感的所在。」
(阿民)

(三) 經驗分享

透過自己的經驗分享，阿民並不避諱揭露自己的過去，阿民認為自己過去艱辛的成長經驗會讓這些服務對象了解它們也可以像自己一樣走過來，可以透過自己這樣的經驗引導他們走過這段歷程。

「我也會跟我自己會說，我跟個案工作這是屬於我自我揭露的部分，我也不避諱跟他們講，我的成長背景可能比你們還艱辛，而我也是這樣的走過來，讓他們知道。我覺得不免當我跟我個案婦女去講這段話，不免會投射自己的影子在裡面，但這樣的投射其實也參雜了自己的專業度，我們民間機構 B 是救急不救貧，我們是會促進他的復原，充權，促進他的復原力，因為我也是這樣走過來的，所以我也會分享我的經驗讓他們知道並去引導。」(阿民)

四、回溯：自我實踐

阿民跟小婷是雙胞胎兄妹，但個性極為不同，小婷樂觀外向，阿民順從內斂，從小雖然家庭經濟狀況不好，但他們母親卻能好好的打理他們外在，讓他們看起來跟其他同學沒什麼兩樣，小婷因為從小成績好，因此在學校中也感受不到家中經濟貧困對他的影響，再加上他們有個大他們五歲的哥哥能夠照顧他們，從小的他們並不需要受到多大的經濟壓力負擔，但他們倆最後成為社會工作的最大

主因是因為他們的母親，因為母親的工作環境接觸到許多社工，母親亦也灌輸他們成為社工的正向認知，環境的渲染加上小婷在志工環境中對於社工的認識，讓小婷成為一位助人工作者，對小婷來說，自己喜歡社工環境中工作的氛圍，也很明確了解自己所選擇領域，讓這份工作像是過去自己擔任志工的經驗一樣是快樂且有意義的；對阿民來說，社工雖然不是他個人本身的職志，但也慢慢的從工作中找到對自我過去的肯定，看著這些與他過去同樣經歷的服務對象，自己就好像是活生生的生命實踐在這些服務對象眼前，讓他們知道他們有能力可以跳脫這樣的限制，過自己想要的生活。

對於現在的小婷與阿民而言，他們已有自己的一份工作，也能夠為自己負責，過去的生活經驗雖然影響他們不大，但也卻深深的影響其助人的價值，在復元的歷程中，小婷秉持著他的樂觀的個性，雖在職場中仍面臨一些挫折跟挑戰，小婷仍勇往直前堅持著自己的選擇，樂於在社會工作這份工作中，平時也會與母親當志工服務這些需要幫助的人，不斷的延續自己對於志願服務的熱愛；阿民則是將自己的興趣融入自己的社工服務中，如：桌遊等，透過更有趣的方式去服務這些需要幫助的對象，並從他們的改變與努力看到自己過去的努力，社會工作雖然不是他最初的選擇，透過不斷的修正及調適，在社會工作服務中所獲得對自我的肯定卻是他一直努力堅持下去的最佳動力。

綜上，在這些受訪者的生命經驗中可以發現家庭占了一個很重要的角色，許多家庭因為本身主要生計者因生病、死亡及欠債等等無法支應家中生計後，通常家中母親就會接替父親的角色，抑或是其他家庭相關資源，如：親戚，會幫忙一起照顧家庭面對經濟匱乏的困境，故這些受訪者未遭受到貧困的負面影響，在家庭這一塊非正式資源介

入是很重要的。另外可以發現，當家庭實在無法在負擔這樣的經濟危機時，一些政府及民間單位的資源則會開始介入，如：阿樺母親開始無法工作，這些政府及民間單位的補助便會及時的舒緩家中的經濟負擔。其他這些受訪者的優勢資源，像是個人本身的特質（正向樂觀、積極努力、成績優異、自省等）及社會環境（重要他人、同儕支持等）都是讓他們可以去面對這些挑戰的一大助力，因應著這些優勢助力的影響，這些受訪者自己也形成了一套個人的復原力量，比他人更能有效的調適自我，去面對這些往後所可能面臨的挑戰。

第三節 從受助到助人

壹、受助經驗對於個人發展影響

一、致貧事件對個人的影響

（一）家人欠債導致家庭經濟陷困

從前兩節可以發現受訪者安安及凱凱的原生家庭早期並不匱乏，但因為父親投資失利或是隨處亂花用等等因素造成家中欠下一大筆龐大的債務而無法支應家中支出，對於安安跟凱凱而言，初期是無法接受的，甚至對父親的行為感到不解，直到成長能夠自立後，仍對金錢帶有不安全感，如：安安即使有份正職的工作，仍然早上 6 點會去早餐店工作賺取額外費用；凱凱則是有在研究股票，希望能夠從中賺取更多的金錢讓以後的家庭生活可以翻轉，不用像他以前這麼辛苦。

（二）家人生病或去世致家庭經濟陷困

在其他的受訪者中，如：小琪、阿樺、佳佳及小婷與阿民，他們過去的致貧經驗都是因為家人生病或是去世而致使家中生計陷困，這樣的經濟負擔相較於安安及凱凱，僅只是無家中去支應家中支出，往往透過政府低收入戶的補助及民間單位的

救助即可舒緩家中生計，對於他們來說這樣的貧困經驗較無帶來多大的負面影響，他們仍能像一般正常人一樣的過生活與他人並無區別。

二、個人本身具有優勢資源對個人影響

(一) 正式資源與非正式資源皆完善

在這個部分可以從受訪者阿樺及小婷與阿民身上可以發現，當家中經濟陷困時，他們的母親相較於其他受訪者來說是具有非常好的功能，讓他們不用擔心經濟壓力負擔，也讓他們感覺不出家庭的經濟壓力，除此之外，除了母親本身的力量外，再加上正式資源政府補助（低收入戶）及其他民間機構補助，得以讓他們無後顧之憂，專心的在自己所嚮往的方向上。

(二) 以正式資源為主非正式資源較少

相較於前者，這類的受訪者如：小琪、凱凱及佳佳身上可發現，他們仍能感受到一定的經濟壓力，所以小琪及凱凱當非正式資源（家庭）無法支應經濟壓力後，他們靠自己的力量打工來維持生活所需，佳佳則是透過讓自己成績很好的方式去申請獎學金，以支應讓家中經濟不那麼困難。

(三) 正式資源及非正式資源皆不足

安安的家庭因為阿公的關係無法申請低收入戶，但安安表示自己也並未從阿公身上拿取半毛錢，又加上父親欠債的影響，讓安安必須自己一個人在外打工賺取生活所需，相較於其他受訪者，安安必須白天打工，晚上才能讀書，也讓安安本身所承受的經濟壓力比起其他人而言，要來的大上許多。

三、個人生命經驗對未來選擇的影響

(一) 重要他人

在成為助人者前，從研究發現與這些受訪者本身的背景經驗有極大的相關性，像是小婷與阿民，因為自己母親所處的環境背景，也讓他們有所接觸到社工，並能夠清楚了解對社工的想像，再加上母親對於社工所給予的正向評價，讓他們也願意踏入社工的工作。阿樺則是受到老師的影響，讓阿樺喜歡這樣的助人角色，於是社會工作也成為了阿樺的選擇。

（二）本著對助人的興趣

佳佳因為一次在高中的志願服務經驗，讓佳佳喜歡這樣的助人角色，對於能這樣的幫助他人解決問題也讓佳佳因此從中獲得了成就感，於是選擇進入社工這個專業。小琪則是因應著第一份工作對於就服員的工作產生興趣，自己也想成為那樣的助人者，在一次機運下學習了社工專業，踏入了社工領域。

（三）自身經歷雷同性

相較於其他受訪者而言，凱凱對於社工工作一開始是排斥的，並沒有一定想成為社工，而是因為自己在這個領域待的最久，才持續的做下去，凱凱也表示或許是因為過去的經歷，讓他更能夠同理這些服務對象，才讓他感覺比較容易當社工，並從這樣的服務經驗中去修復自己。安安則表示當初會選擇社工是因為覺得社工跟自己的背景很相似，因此就填了社工這個志願，到現在做社工這個工作。

貳、受助經驗對於助人角色影響

一、對過去負面經驗的詮釋

（一）過去經驗較無太大負面影響

從研究發現得知不一樣的致貧事件再加上不一樣的優勢資源的獲取，會影響到個人對於過去貧困經驗的詮釋有所不

同，相較於阿樺及小婷與阿民，因為過去貧困經驗影響不大，再加上他們擁有較多的非正式資源，讓他們對於過去貧困經驗的認知並無太大的感受，僅了解過去自己有過這段歷程，並無實質的太大影響。

（二）過去經驗負面影響不大

小琪與佳佳雖然仍面臨貧困的壓力，但對他們而言，他們並沒有太大的負面感受，如小琪會將自己與那些菸癮之更下階層家庭相比而言，會認為自己只是剛好經歷某些事件導致貧困，跟他人其實並沒有不一樣，低收入戶的補助對他而言不會是個標籤，反倒只是舒緩；佳佳則認為自己對於貧窮烙印的影響比較沒那麼深，所以較少會將這樣的情緒轉換到服務處遇上。

（三）將過去經驗的負面影響再詮釋

相較於前者受訪者，其他像是安安及凱凱認為過去的經驗對自己來說則受到一定的影響，像凱凱談論到過去認為貧窮是個烙印，但隨著年紀的增長，讓他覺得貧窮反倒成為了自己過去所經歷的「歷程」，因為有過這樣的經歷才能讓自己成長，更確信自己所想要的目標；安安一開始會埋怨自己為什麼會遇到這些狀況，讓自己那麼辛苦，但自立後的安安開始思考，或許因為有了這些經驗，讓他更能夠珍惜現在，滿足現在的生活。

二、對助人角色定位

（一）過去經驗影響助人角色

1. 協助服務對象長出自信並充權

對於小琪來說，他認為的助人即是需要讓這些服務對象能夠了解自己能夠自立充權的能力，因為小琪過去也是

憑藉著自己努力的力量去突破自己並增強自己個人自信，所以在這樣的助人工作角色中，小琪認為社工不應為這些服務對象處理所有事情，而是要協助他們長出自己的能力去因應自己面對的困難。

2. 協助服務對象獲取更多資源管道

安安則是因為過去的自己資訊不充足的關係而錯過許多獲取資源的管道，因此在服務對象的同時，安安會提供相關資源給他們，讓他們能夠透過這些資源因應所面臨的經濟負擔。

3. 透過自身經驗增強服務對象努力動機

阿民則是希望透過自己過去經驗去鼓舞這些服務對象了解他們也可以像他一樣做的到，增強他們想努力的動機，也經由這樣的方式讓阿民更加肯定自己過去的努力，不但能夠服務對象也讓自己從中找到成就感。

(二) 自己所選擇的助人角色

1. 陪伴角色

阿樺從老師身上感受到陪伴的關心，再加上因為老師很照顧他的關係，讓阿樺也想成為像老師一樣的照顧者角色，因而選擇一位社工，用自己所喜歡的陪伴方式照顧這些服務對象。

2. 熱愛的助人工作

小婷和佳佳都是因為過去的志工經驗讓他們喜歡這樣的助人角色，佳佳喜歡幫這些服務對象解決問題後而生的成就感，小婷則是因應著自己喜歡的志願服務經驗，將這樣的喜愛帶入社會工作的角色中，小婷亦也非常了解自己

喜歡的助人工作場域，在工作中獲得額外的樂趣。

（三）從助人角色同理他人並修復自己

凱凱因為一次的機遇而進入了癌症場域擔任醫務社工，當時凱凱也沒想到自己竟然在這個場域待最久，凱凱表示自己在這樣的服務角色中，他覺得他比其他領域的工作人員更能同理這些病人的感受，有的時候也從與病人的互動中進而修復自己對過去的遺憾，他認為會持續在社會工作領域的一大因素，或許也是因為自己從中獲得不同舒緩與學習，並透過這樣平等互惠的方式繼續服務這些有所需的對象。

參、助人的價值與意義

一、對過去受助經驗的回饋

（一）受人滴水之恩，必當湧泉以報

凱凱說到老師跟他說過的一句話：「現在受到別人幫助，你現在出社會就要去幫助別人。」讓他印象深刻，因為過去的受助經驗，也讓凱凱思考自己未來也要來幫助他人。

（二）自身處遇的改善

阿民則認為過去幫助自己的民間單位可以改進一些處遇方式，像是要求服務對象做一些事情的時候必須要讓他們了解其中的原因，才能夠讓他們真的能夠去讓他們思考他們想要的什麼，在一些制度上才能夠更自由。小琪亦也提出一些脫貧方案上的限制，應更加相信這些服務對象，才能讓他們從中更有效的思考及自立。

二、對他人及服務對象的付出

（一）同理服務對象處境

在受訪者訪談中都可以發現他們在服務的處遇過程中都

很能夠同理所服務對象的感受，像是佳佳在工作時會去思考他們的感受，並轉換一個方式去讓這些服務對象不會感覺自己受到標籤，也同時去彌補過去自己因為這樣的標籤而感到不舒服的感受。

（二）從服務對象身上獲得回饋

在服務他人時其實並不會想到會從他人身上來獲取什麼，如安安提到他在這樣的服務過程中，只想為他們多做點什麼，但有一次他比較晚來時，他發現自己被問到時他很感動，因為突然有一種「被在乎」的感覺，這也是安安從這些服務對象身上所獲得的回饋。

（三）雙向復元

在凱凱的身上可以看見雙向復元的例子，對於凱凱而言，他並不覺得這些服務對象是案主，反倒覺得自己與他們一同成長，凱凱並不會強制的要這些服務對象去做怎麼樣的處遇，而是在這樣的服務中去了解他們所著重的是什麼！在這樣的過程中，凱凱也透過與他們的互動進而修復自己過去心中的疙瘩，過去的自己，或許會受到過去經歷的影響讓他有所情緒上的反應，但在這樣的過程中不斷的修復，也讓他與對父親怨對有所道別，在這段處遇過程中，他不只服務了這些病友也從他們身上服務了自己。

三、對自己本身的價值與意義

（一）重新看見自己

因著自己本身的助人工作，讓他們比別人更有機會的從中看見自己，了解過去那段貧困經驗中的自己，佳佳在服務的過程中理解自己當時是如何被討論，安安也從中去發現自己在對

於這些受助者的值不值得幫助的界線遲疑，阿民透過與這些受助者互動了解自己過去的貧困經驗，小琪與佳佳則是從中了解到自己所想服務的方向，最後凱凱從過去認為是限制的貧窮中解脫，再重新看待過去曾受貧困經驗的自己是如何在其中解放，更加努力的去成長面對，如今才有現在所肯定的自己。

（二）肯定自己過去經驗所帶來的助人價值

因為自己過去本身受助過，更能夠了解到助人的價值，安安因為本身過去因對資源獲取不足讓他錯失許多補助機會，再成為社工後，自己也將服務關注在協助他人獲取資源上，當這些服務使用中獲取對應的資源向安安表達感謝的同時，安安也對自己助人角色更加確信。小琪因過去自我努力而達成現在成就讓他堅信，即使過去遇到再多的挫折與困難，皆能透過自己的自信去迎刃而解。阿民則是在處遇中理解過去自己所遭受的困難，用自身相似的經歷去帶給這些服務對象更多的認同，藉此亦肯定曾受過這樣經歷的自己能夠帶給他人更多向上的動力，他們對服務對象的感受力理當應更加的強烈。

（三）清楚確信自己工作價值

小婷一開始以來即明確的選擇自己助人的職志，並表示可以一邊工作一邊幫助別人不是一件很好的事，在服務的過程中也清楚地了解自己的侷限性，於是在設定工作場域中即以自己可接受的領域著手，一來很明確的知道自己要的是什麼，二來是在這個燃燒自己的領域中仍能屹立不搖，而在許多工作疲乏的助人工作者在逃離自己原先抱著極大熱忱的場域前，再一次的重新認識自己對於這樣的助人價值在哪裡？透過不斷的自省，讓自己重新找出過往所追尋的意義與價值。

第五章 結論、建議與研究限制

本章共分為三節部分做論述，在第一節的部分將節錄本研究發現之結果，從中了解這些曾經有過受助經驗的社會工作者是如何詮釋過去的受助經驗，以及之中復原力如何展現使其成為一個助人自助的助人者做探討，第二節的部分，則會根據結論，對目前實務上有過相似經驗的實務工作者、服務對象處遇以及日後研究者提出相關建議以供參考，最後一節的則會針對本研究限制做討論，以提供後續研究者研究上的參考方向，分述如下：

第一節 結論

一、貧窮經驗的詮釋

根據 Lesisering & Leibfriend 所述，貧窮動態的生命歷程觀點指涉四個原則，在對於這些受訪者根據個人本身貧窮經驗論述而言，分別以這四個原則分述如下：

(一) 貧窮以短暫形式出現（個人生命歷程中的某個事件）

在此次受訪者經歷貧窮的經驗中，皆有一些重大事件致使家中經濟限困，如：小琪父母生病、凱凱與安安父親欠債等等，讓原本經濟小康的家庭跌入貧窮，但這樣貧窮經驗不算太長，常又會因為某些事件脫離貧窮，如阿樺成年後工作能夠自給自足、小婷與阿民的哥哥進入職場等。這些受訪者的貧窮經驗並不會太長，且大都是因為某個生命事件致使家中經濟陷困。

(二) 窮人是一個天生的行動取向者

當家庭因為某些毫無預期事件致使經濟陷困，家庭中的成員也並非滯足不前、畫地自限，在前章研究發現可以看出，有許多家庭雖然經濟上無法像他人一樣，但這些家庭也從中

去發展自己一套的因應方式去對抗貧窮，如：小婷表示媽媽能夠有效的運用資源、安安也能夠去找尋相關補助去負擔經濟壓力。

（三）貧窮經驗視為短暫的處境與潛在風險不受限社會底層

小琪、阿樺與小婷皆表示自己對於自己取得低收入戶這個身分並不感覺到受社會烙印影響，反倒是因為有了這個福利身分讓他們覺得不會有這麼大的經濟壓力，這樣的貧窮經驗對於小琪跟小婷而言他們只是現階段需要幫助，並不意味因為這樣的身分感受到自己被標籤。但也不是所有受訪者皆跟小婷與小琪想法一樣，安安、凱凱及佳佳在回溯過去的貧窮經驗時確實有感受到被標籤的不舒服，或許是因為個人對過去受助經驗的感受不同，才会有對這樣經驗與身分有不同的想法。

（四）貧窮和生命歷程中事件和轉折有關，窮人在其傳記的目標與行動取向去因應貧窮處境

在凱凱的訪談中凱凱提到他覺得貧窮跟他父親的生病過世有關係，因為如果他父親沒有這樣的話他們家可能也不會陷入貧窮，雖然對凱凱來說貧窮是一個對自己的限制，但也是因為有這樣的經驗讓凱凱能比其他人更早的思考自己未來的目標，並努力的朝向目標前進。作為一個行動者，個人對於貧窮經驗的因應並不相同，但無可否認的是他們皆是一個主動積極的行動者，了解家中的狀況，並透過自身的努力去因應這樣不利的處境。

從上述可以了解貧窮經驗大都受到個人和家庭在生命中遭遇的重要事件所影響，但家庭及個人也絕非坐以待斃，他們是其中的

行動者，透過自身所擁有的資源去克服所面臨的貧窮困境，並從中去思索自己在其中定位，發展相關因應的能力去更加茁壯及成長。

二、個人優勢發展

然而這些貧困經驗也並非對這些受訪者本身沒有任何影響，彭淑華（2006）指出經濟不安全影響教養、住居、社會人際關係與身心適應，也影響子女認知學習能力、學業成就及身心適應。貧窮成人因經濟不佳而產生心理壓力，覺得沒有安全感，在人際關係面向，也常因為必須跟親朋好友支援，到最後人際關係上疏離，在子女教養方面，也常因工作負荷增加子女教養上的困難。

在前章的研究發現中，亦也不約而同發現這些受訪者因過去經驗所受到影響，雖然如此，在 Werner 和 Smith（1982）的縱貫性研究亦顯示，處於高風險環境的兒童青少年（例如：貧窮、家庭不穩定、父母有精神疾病等），在長大之後，有三分之一的人適應良好，因為他們具備內在控制力、正向積極的自我概念、成就取向的態度、家庭的支持與非正式資源的支持（例如：朋友、老師）等保護因子。因著保護因子所產生的復原力，似乎可以減緩家庭暴力所帶來的負面影響，並幫助青年正向地因應有暴力相隨的成長歷程。但亦也從其中所具有的優勢去讓他們對於這類的負面影響並沒有這麼強烈，反倒是成為他們助力，讓他們勇往直前的堅持下去。

（一）貧窮經驗影響

1. 自卑（沒自信）

對於小琪來說，因為國中念的是名門女校，比較其他同學家庭經濟狀況皆不錯，讓自己感到不足，小琪的好強也是因為為了掩飾自己跟他人比較上不足；而安安因為自己過往申請低收入戶經驗不佳，認為自己與他們不同，而對自己身

分感到自卑；阿樺則是一直無法得到母親的認同而感到沒自信；凱凱對於低收入戶的標籤一直很在意，即使脫離貧窮仍會感受到他人看不起。但在這個面向佳佳及小婷與阿民較沒有這樣的影響。

2. 較少人際關係交往

在人際關係這個面向，小琪認為因為要打工，所以沒有閒暇的時間去經營自己的人際圈；凱凱也認為大學為了支應生活打工錯過了許多與他們外出玩樂的時間，貧窮經驗也帶來了自己一些面向上的限制。但對於安安、阿樺、佳佳及小婷與阿民，較無這方面的困擾，對於他們來說，仍能夠有自己的朋友圈，互相支持與打氣。

3. 和家人關係疏離

阿樺談論到以前母親管自己很嚴，所以讓他現在與母親仍有距離感，小琪亦提到繼父對自己過往的嚴苛，雖然對其有距離，但他不覺得繼父不愛他，凱凱認為自己的父母親很不公平，現在仍對母親有怨懟，或許是因為家庭狀況的關係，主要生計者為了維持一個家無心對子女照顧，亦也造成孩子與父母疏離的狀況。但對於安安、小婷而言，因為家中經濟關係，彼此相依為命，反倒是關係更為緊密，而阿民則是將自己退居於中間人的關係，協調家中的衝突，作為一個順從的角色。

4. 標籤化

貧困經驗所取得的福利身分對於安安、凱凱及佳佳來說確實是個標籤的烙印，或許是過往的受助經驗讓他們感受到被人標籤，但對於小琪、阿樺及小婷與阿民來說，他們並沒

有受到很大的影響，反倒是覺得這樣的補助身分對他們來說能夠紓緩家中的經濟壓力，不致於讓他們家人這麼辛苦的承受一切負擔。

(二) 個人具有優勢

1. 正式資源及非正式資源

對於所有受訪者來說，這些受訪者本身的家庭就是其優勢資源，像是阿樺及小婷與阿民的媽媽，面臨這樣的經濟困境仍一肩扛起，讓阿樺與小婷在過往並未感受到極大的經濟壓力，小琪、安安、凱凱及佳佳的家人也努力的讓他們能夠過好生活。另外比起正式資源帶來僅經濟上的幫助，受訪者對於非正式資源之基金會補助更為受益良多，因為不僅只是在金錢上獲得紓困，更有許多的重要他人指引著他們人生的方向，如：小婷因為過往這些社工老師的關係讓自己也成為一位助人工作者。更應證了陳柯玫、王德睦、呂朝賢（2011）在研究中提及非正式的資源網絡（親友資源）對於減緩家庭經濟困境較有助益，多數家庭會尋求非正式資源以因應貧困生活，可見非正式資源網絡仍是家庭重要的社會資本。

2. 個人特質及信念

在這些受訪者中不約而同的發現一個特質，也就是在學業成績上有一定表現，亦或是努力奮發向上的精神，小琪、阿樺、佳佳及小婷皆對自己成績有一定的要求，他們皆用成績課業表現去呈現給他人他們有一定的能力，透過這樣的要求因而去掩飾過往貧窮經驗的部分，至於安安與凱凱雖然在課業成績上並無要求刻意的表現，但在訪談中亦可以發現他們面對人生態度上的積極及勇於嘗試讓他們突破這些限

制。本研究唯一的男性受訪者阿民較其他人不同的地方則是逆來順受，這樣的個性也讓他能夠適應這樣經驗上的衝突，扮演好自己原先角色並成為他人的協調者。

3. 復原力展現

每個人因應自己本身所面臨到的壓力事件不同，所長出的復原力也不盡相同，小琪的復原力是因為過往的挫折經驗，因為一次的轉學考讓自己又重新找回對自己的自信，小琪認為要為自己的活靠著自己的力量找到自信；安安則是因為過往不堪回憶認為要對過去無法忘懷的事情放下，才有辦法去體會他人的感受，己所不欲勿施於人，安安透過理解自己內心進而去理會包容他人；而阿樺則是理解到自己過去的沒自信是源自於希望大家的喜歡，但他要學會去成為做那個自己喜歡的自己，成為自己喜歡照顧他人的社會工作角色；凱凱則是對過去自己貧窮經驗重新做一個反思與詮釋，不再用負面的想法去思考自己過往的歷程，而從中修復自己；佳佳及阿民認為在這樣的受助經驗中，透過自己助人的角色來肯定自己，也讓他感受到助人價值的意義；小婷則是更加清楚自己所追求的方向，並透過其樂觀正向的特質勇往直前。

三、自助助人：復原力延續

曾仁杰（2014）博士論文論述到優勢觀點的復元作用是雙向的，因此稱為「雙向復元」。優點模式不只過程是分享的，結果也是雙向的。當優勢的視野開啟時，自然而然就接納了案主，也自然而然就讓案主參與，甚至讓案主主導，而案主自然而然就展現了主體性，然後生命的價值與意義自然而然就得以彰顯。而「雙向復元」，彼此都能夠在這樣的互動過程中獲得成長，在這樣的關係中獲得滋

養。而既然力量已經出來了，接下來所要做的就是讓這些好的力量能夠繼續延續。

這些受訪的助人工作者便是讓這股「復元」的力量得以延續到其之助人工作中，透過自身的經驗讓服務對象去體會自己過去的自立經驗，如小琪在訪談中提到，他認為給予這些服務對象一些分析及建議是無效的，還不如給他們更具體的做法，讓他們從中自立像他一樣長出自信。安安與阿樺則是透過這樣的助人經驗去給予這些服務對象「在乎」的感覺，也正是自己所需要的感覺；凱凱則是透過與這些服務對象面談過程中，兩者彼此感染也逐漸修復自己更坦然面對過去的放不下；佳佳因過往的受助經驗更了解這些服務對象的需要，並將這樣關心關懷傳遞下去讓他們感受到被「同理」。小婷及阿民則是透過自身經驗與服務對象分享，支持者這些服務對象也能夠像他們一樣能夠「走過來」。

第二節 建議

一、對社會工作實務者

(一) 對自身經驗的共鳴

對有過相似經驗的社會工作者來說，每個故事的呈現都是對自己過往的共鳴，讓這些懷有熱血與憧憬但卻因長時間的磨練而消失的信念工作者能夠透過不同的故事找到與自己對於自己社會工作角色定位與價值。

(二) 持續進修增進個人專業知能

從研究發現受訪者在工作上學習抑或是課程上的學習皆能增進個人在服務處遇中不會將個人過往情緒帶入的情形發生，也期許這些社會工作者時時參與在職訓練或進修，增進個人服務知能，以提供更適切的處遇模式。

（三）對個人服務過程中的自省能力

像佳佳雖然覺得自身經驗更能夠同理這些服務對象，但同時卻也是個限制，比如說自我本身的揭露對某些服務對象來說能感同身受，但對某些人來說會覺得兩者不能相同並論，故在服務過程中，受限於服務對象的個別性，社工中重要的自省能力可以幫助自己在服務過程中受挫經驗做個省思，了解自己在服務過程中的侷限性。

二、對服務對象處遇

（一）服務對象作為主體

對服務對象處遇的部分，每位受訪者因應著個人不同的生命經驗有著不同的處遇方式，但相較於過往的病理模式的處遇方法，優點模式的方式更讓這些服務對象感受到自己的價值，透過發展自身復元的概念，也能將這樣的優點模式使用在服務對象身上。

（二）了解服務對象本身的限制

也是因為這些助人者過去有過相類似的經驗，在助人處遇方面有時會限縮在自本身經驗而對服務對象有所誤解，透過這些受訪者的經驗，讓他們能夠更加了解不同的背景及資源都會影響服務對象的態度與認知，透過這樣的了解，能夠更加體會不同服務對象的個別性，以做到真正的同理它們的感受。

三、對社會工作角色價值及意義

（一）更確信自己所抱持的助人價值與意義

透過這些受訪者的經驗，可以找出社會工作本身固有的角色與定位，更能確信自己的處遇方法，也透過這些服務對

象的回饋，讓自己更能從中了解助人的價值。

（二）將助人視為一種職志

當個人將助人視為一種例行工作後，隨著時光流逝，這種助人的熱忱也開始消磨殆盡，希冀透過這些受訪者所重視的助人工作價值中，也能從自己個人助人過程中找到與自己共鳴的樂趣或是價值，讓這樣的助人工作不再只是餬口的「工作」，更是成為自己人生中的一種志業，持續不斷的付出自我，堅持下去。

第三節 研究限制

本研究係以針對曾有過經濟陷困的助人工作者為研究對象，欲探討其過往的受助經驗是否影響自身助人工作處遇，其中並以復原力做為主要的探討要件，然而，從實際研究發現，某些受訪者過往對於受助經驗來說並非完全負向，如研究中的小婷，似乎在過去未有相關的負面經驗，以致於很難去瞭解其中的復原力對其影響，或許是因為家中排行的關係，與受訪者阿樺相似，他們皆認為過去所承受的經濟壓力並不大，由於過去並未有重大的挫折事件，對於研究者來說要探討復原力的成長顯得格外困難。

或許貧窮對於某些人來說並不代表著有很深刻的負面意涵，也或許在訪談的過程中因為關係建立的不夠深，很難去讓初次見面的人能夠一次道出過往所遭受過的困境，在這一部分，深入且多次的訪談或許能夠瞭解個人更深。

最後，由於是一對一的訪談，雖然理解了各個受訪者對過去受助經驗復元的樣貌，其中亦發現許多相同及相益處，若採取焦點團體的方式是否更能激發出更多的漣漪，同時也讓這些助人工作者在團體活動中獲得共鳴與復原，都是研究者往後可進行的方向。

參考文獻

一、 中文

- 王永慈(2005)。台灣的貧窮問題：相關研究的檢視。台大社工學刊，10，1-54。
- 王詩雲(2010)。基督教信仰的人神關係對心理治療復原力的啟發。諮商與輔導，286，19-26。
- 王行(2013)。助人很美-論助人專業的審美意識。護理雜誌，60(4)，14-20。
- 白倩如(2012)。機構安置少女復原力培育之行動研究。臺大社會工作學刊，25，103-155。
- 呂朝賢(2007)。貧窮動態及成因－從生命週期到生命歷程。臺大社會工作學刊，14，167-210。
- 呂朝賢、陳柯玫、陳琇惠(2015)。童年剝奪及成因。臺灣社會福利學刊，13(1)，151-194。
- 宋麗玉、施教裕(2009)。優勢觀點：社會工作理論與實務。臺北：紅葉。
- 宋麗玉、施教裕(2010)。復元與優勢觀點之理論內涵與實踐成效：臺灣經驗之呈現。社會科學論叢，4(2)，2-34。
- 李淑蓉(2007)。台灣新貧現象及其因應對策。東吳社會工作學報，17，193-219。
- 李安德(1981)。超個人心理學。台北：桂冠。
- 李淑媚(2014)。台北市社區型康復之家住民精神復健訓練的結果及其相關因子之探討。碩士論文。國立台北護理健康大學長期照護研究所。
- 阮光勛(2014)。以「雙重詮釋」概念，理解質性研究之多元面貌。台灣公共衛生雜誌，35(4)，351-358。
- 沈瓊桃(2010)。暴力的童年、堅韌的青年：目睹婚暴暨受虐青年復原力

- 之探討。中華輔導與諮商學報，27，115-160。
- 邱瑜瑾、姜義雯(2010)。貧窮家庭研究—經濟、社會與心理面向之敘述分析。人文社會科學研究，4(1)，107-131。
- 紀淑萍(2001)。在國小實施觀功念恩教學之行動研究。屏東師範學院國民教育研究所，屏東市。
- 林育陞(2015)。從支持網絡觀點來看災變網絡建構之探討。危機管理學，12(2)，95-106。
- 林俊德、連廷嘉(2012)。熱愛由此生--遊戲治療師助人熱情的燃放、困頓與延續歷程之個案研究。台灣遊戲治療學報，2，109-136。
- 洪惠芬(2002)。對依賴者的道德責任：另一種詮釋“福利依賴”的觀點。人文及社會科學集刊，14(3)，409-464。
- 胡中宜(2013)。離院青年自立生活之優勢經驗：社會工作者的觀點。臺大社會工作學刊，30，45-90。
- 孫建忠(1999)。社會價值與社會控制：以社會救助為例。臺大社會工作學刊，1，77-109。
- 張淑敏、宋惠娟(2003)。促進高危險性兒童的復原力。護理雜誌，50(5)，61-64。
- 張嘉玲、黃素滿(2013)。確認貧窮的類別：台灣低收入家戶的特性。社會科學論叢，7(1)，1-46。
- 常雅珍(2003)。激發心靈潛能—以正向心理學內涵建構情意教育課程之研究。碩士論文。國立臺灣師範大學教育心理與輔導研究所。
- 彭淑華(2006)。台灣女性單親家庭生活處境之研究。東吳社會工作學報，14，25-62。
- 陳若喬、鄭麗珍(2003)。破繭而出-青少年時期經歷父母離異之大學生生活歷程的優勢經驗。社會政策與社會工作學刊，7(1)，35-97。

- 陳金英(2004)。低收入戶青少年的「可能自我」—脫貧方案的初步成效。
學校與家庭社會工作學刊，1，147-201。
- 陳柯玫、王德睦、呂朝賢(2011)。致貧生命事件與家庭因應策略之探究：
從接案到初訪記錄之內容分析。弘光學報，63，65-80。
- 陳怡芳、林怡君、胡中宜(2014)。復原力增進方案在少女安置機構之應
用與反思，中華輔導與諮商學報，41，93-121。
- 曾仁杰(2014)。經邁向復元之路—優勢觀點社會工作處遇關係之內涵與
歷程研究。南投：暨南國際大學社會政策與社會工作學系研究所。
- 黃明玉、吳惠如、郭俊巖(2014)。從臺北市家庭發展帳戶方案探析女性
戶長單親戶脫貧的可能。台灣社區工作與社區研究學刊，4(1)，
131-152。
- 賀豫所、黃雅文(2008)。六年級學生壓力事件、因應方式與挫折復原力
研究--以臺北縣某國小為例。健康促進與衛生教育學報，30，
133-148。
- 鈕文英(2013)。質性研究方法與論文寫作。臺北：雙葉書廊有限公司。
- 蔡明璋、倪家欣(2010)。臺灣貧窮家庭的社會支持:兩個低收入戶樣本的
分析。研究台灣，6，83-112。
- 劉燕萍(2017)。經濟弱勢少年從事部分工時工作的社會心理影響。博士
論文。台北：台灣大學社會工作研究所。
- 劉鶴群、張琬青、陳竹上(2010)。貧窮家戶中原住民族女性之社會排除
經驗：以南投縣仁愛鄉為例。東吳社會工作學報，22，89-120。
- 廖珮玟(2015)。從量化與質化研究信效度探討社會科學領域的研究品
質。中華科技大學學報，62，69-88。
- 鄭麗珍(2002)。女性單親家長的求助行為之探討。國科會專題計畫成果
報告。台北。

- 賴文恩、李秉學(2016)。促進質性研究的品質與可信性。國教新知，61(1)，92-102。
- 瞿海源、張苙雲(2010)。台灣的社會問題（第二版）。臺北：巨流圖書公司。
- 簡春安、鄒平儀(1998)。社會工作研究法。臺北：巨流圖書公司。
- 蕭琮琦、古允文(2010)。以能力建構為歷程的脫貧策略：台灣的實務工作經驗。復興崗學報，100，65-79。
- 龔心怡、李靜儀(2015)。影響國中經濟弱勢學生之學業表現與中輟傾向之因素。教育科學研究期刊，60(4)，55-92。

二、英文

- Walsh, F. (2003) Family resilience: A framework for clinical practice. *Family Process*, 42(1), 1-18.
- Werner, E. (2005). Resilience and recovery: Findings from the Kauai longitudinal study. *Focal Point: Research, Policy, and Practice in Children's Mental Health*, 19(1), 11-14.
- Louise Grant & Gail Kinman (2016) Building Strength and Resilience: Tools for Early-Career Social Workers: Evaluating a Multi-Modal Intervention. *British Journal of Social Work*, 0, 1-20.0

附錄

【知情同意書】

論文主題：社會工作者復原力與生命復元經驗—以經濟匱乏者為例

研究生：國立臺灣師範大學社會工作學系研究所 柯亞君

指導教授：王永慈教授

一、研究目的

- (一) 透過訪談而了解曾受經濟匱乏經驗之社工對於貧窮經驗的詮釋，透過了解他人生活經驗，幫助我們去看見過去的原貌，對自己過去詮釋。
- (二) 從中理解這些過往經歷如何對他們自己理論價值產生改變，而對於自己為何選擇成為一位助人工作者有更多的詮釋與思考。
- (三) 期待透過訪談中各種生命經驗實踐去帶領著這些有相似經驗或背景的讀者能從中共鳴，進而找到自己對往後實務工作價值與意義。

二、研究步驟

本研究將以訪談的方式了解個人過去經驗，在受訪的過程中會以錄音的方式紀錄，受訪者只需以輕鬆自在的形式來回答研究者所提出的問題，必要時會需要受訪者反覆思考過去曾受過經歷的情緒與感受。

三、研究所需時間

為了使受訪者的生命經驗能夠較完整且清楚呈現，本研究每次訪談時間約為 1.5 至 2 小時，訪問每位受訪者約 2 至 3 次。

四、研究預期效益及可能造成之傷害

因為使研究更加深入，將會探討許多較深層的問題，在與研究對象訪談了解過程中，會明確告知其當談論到不想深入的議題時能立即的表達不願繼續受訪或終止訪談，尊重研究對象談論意願。

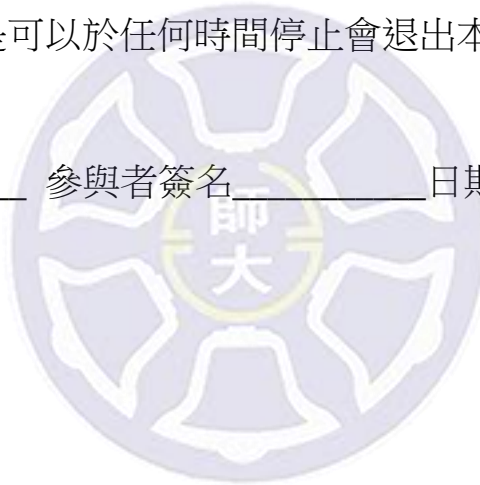
五、保護隱私聲明

受訪者姓名將以代號保密，受訪所蒐集的資料將遵守保密的倫理守則，不將錄音檔與逐字稿隨意放置，不與無關人員討論受訪者談論訪談內容。

六、自願參與

您可以全權決定是否參與本研究。如果您現在同意參與但之後改變心意，您是可以於任何時間停止會退出本研究的。

研究者簽名_____參與者簽名_____日期_____



【初步訪談大綱】

一、引言

訪談剛開始會簡要的了解受訪者個人基本資料，再會從個人致貧階段、致貧因素及貧窮經驗三方面去探究個人過去曾遭受貧困經驗的背景與想法視為第一階段訪談；第二階段部分會探究個人在成為助人者後一些心境過程，並從中去了解先前所遭遇到的貧困經驗中是否有些許激勵或轉換的契機與事件，讓自己從中得到幫助，轉換自己過往的想法；第三階段會使受訪在重頭回溯自己過往的經驗，重新詮釋這些歷程對自己助人角色的影響，找到自己助人專業價值與意義。

二、訪談大綱

(一) 基本資料

1. 性別
2. 年齡
3. 學歷/學校(系所)
4. 服務單位
5. 工作年資

(二) 曾遭受貧困經歷

1. 請問是從何時開始接受經濟援助的呢？
2. 是因為什麼原因致使開始接受經濟援助？
3. 當時個人對於接受經濟援助的想法為何？
4. 貧困經歷是否對生活產生影響？
5. 貧困經歷是否對自我價值產生變化？
6. 從過往無須經濟援助到接受援助的變化與對生活產生影響為

何？

(三) 從受助者成為助人者

1. 是什麼樣的原因讓你從過去貧困的經歷得到舒緩呢？
2. 為何成為一位助人者？
3. 你認為這些過往貧困經驗是否對你成為一位助人者帶來影響？
4. 成為助人者後，這些過去受助的價值是否影響著你目前工作價值？
5. 你覺得你能帶給這些過去與你同樣經歷受助者有什麼改變？
6. 如何看待你目前這份助人工作者的角色？

(四) 統整—助人角色定位與詮釋

1. 你覺得過去的受助者的經驗是否影響著你成為助人者工作價值？
2. 有哪些動機讓你在這份助人工作中感受到價值與意義？
3. 在回顧過往的經驗後，是否對於自己成為助人者角色有不同的認識與體悟？
4. 對於未來工作上的看法為何？
5. 在統整過去受助的自己與現在助人的自己後，請用一段話去詮釋這之中對你最重要的體認為何？