

東海大學社會工作學系碩士論文

指導教授：王篤強 博士

愛與礙——身障貧窮者的金錢態度與 消費行為背後的內在社會心理機制

The social psychological mechanism behind the money attitude
and consumption behavior for poor people with disabilities

研究生：王稜吟

中華民國一〇七年六月

東海大學社會工作學系碩士論文

指導教授：王篤強 博士

愛與礙——身障貧窮者的金錢態度與 消費行為背後的內在社會心理機制

The social psychological mechanism behind the money attitude
and consumption behavior for poor people with disabilities



研究生：王稜吟

中華民國一〇七年六月

東海大學社會工作學系碩士班

研究生 王稜吟 碩士學位論文

愛與礙——身障貧窮者的金錢態度與消費行為
及內在心理機制

業經審查及口試合格

論文審查及口試委員

指導教授：王稜吟 107年6月8日

審查教授：陳心怡 107年6月8日

審查教授：呂朝賢 107年6月8日

系主任：呂朝賢 107年6月28日

中文摘要

本研究採用個案研究法，以小貝的生命故事為研究樣本，討論小貝的生活脈絡如何影響她的金錢態度與消費行為及如何發揮社會心理機制的因應。

小貝身為女性展現為母則強的生命力，在有限的生存策略之下，為了回應社會期待及每個角色的期待，呈現小貝因為女性身份、身心障礙、失婚、單親等弱勢疊加的處境之下，如何展現其克服生活困難的智慧與生命力，進一步討論小貝讓人誤會的行為背後的社會心理機制。

研究結果發現，價值衝突或誤解常源於不了解，而無知或僵化的思考模式又更傷人，期待透過小貝的故事做一個提醒，提供實務工作者留意面對生活方式備受爭議的個案時，要試著拆解他被社會大眾誤會背後的不容易，也還給他為了生活努力展現各種生存姿態的同理心及應得的理解。

關鍵字：金錢態度、消費行為、社會心理機制、個案研究

Abstract

In this study, using case study method in Beck's life story as are search sample. Try to discuss the influence of Beck's life context on her money attitude and consumer behavior.

This study found that Beck is a mother who shows strong vitality under limited survival strategies for taking care of her children. Beck showed her great wisdom and vitality in overcoming difficulties in life under the situation of weak status, such as female identity, mental and physical disabilities, disengagement, and single parent.

However, Beck's behavior for living is good but social perception is not good. To further discuss that psychosocial mechanism underlying the action of the solution. Most people cannot agree Beck's behavior of living. They would take pity on her after understanding her life that living in straitened circumstances. Looking forward practitioner to pay attention about the case of controversial live style, try not to make misunderstanding on these cases.

Key words: money attitude, consumer behavior, social psychological mechanism, case study

謝 誌

哇嗚~不敢相信自己終於走到碩士班修業的尾聲，還記得當初報考研究所的初衷，是因為工作了一陣子對於服務感到麻木，想透過念書來找點不一樣的可能性；誰知道一路栽進來之後，發現研究所是另一條充滿迷霧的道路，想要看見美麗風景之前，需要先耐住寂寞的走完它。

謝謝小貝願意接受我的訪談，如此詳盡的分享自己的生命故事，讓我有機會好好理解你生命中的諸多不易，以及看見你強大生命力與克服挫折的勇氣與韌性。這篇論文是我的工作反思、也是我從事社會工作 10 年以來的一個紀念；它集結我在社會工作之路上的矛盾與爭扎，也是第一次體驗到，除了個案記錄之外，要好好的、完整的完整的把一個生命故事說完，是多麼不容易的一件事。

謝謝親愛的家人，總是支持我走自己想走的路，從踏入社會工作一直到結婚。

謝謝親愛的老公-純仁，總是容忍我的壞脾氣，情義相挺我的工作與生活。

謝謝智襄團-潔怡、雅霏、德芳，在構思論文主題到訪談對象挑選，總是在我腦子卡住的時候，提供我不一樣的思考角度。

謝謝好閨蜜如卿，鼓勵我一起考研究所，陪我修課及渡過每次工作低潮。

謝謝指導教授--王篤強教授

一路耐心陪我在論文森林中峰迴路轉繞了千百回，雖然好幾次想要按 Esc 鍵跳開這回合，幸好有老師在我冒出各種自我懷疑時給我鼓勵，讓我明白眼前的迷霧並非罔途，也讓我有信心繼續順著微弱的光前進，也因此能順利完成碩士論文，透過文本的整理，讓我明白論文森林迷霧背後的風景--「對人的理解與被理解」，因為這份溫暖，才是人與人之間最重要的連結及社會工作的價值所在。

不要讓工作上的規條、契約上的框架，麻木了對人們的好奇與關心

不要自以為混了幾年社會工作就自以為懂人性

不管日後我會在社會工作這條船上漂浮多久

我都會記得自己體內這份不乖的社工魂

永遠要對人保持尊敬

提醒自己

「保持謙虛、慈悲的態度去接納與自己生活樣貌不一樣的人」。

目錄

第一章、楔子	8
第一節、愛與礙的掙扎	8
第二節、人生遭逢驟變時的變與辯	12
第三節、研究者的好奇	14
第四節、我想討論的議題方向	16
第二章、文獻回顧	17
第一節、金錢態度	18
第二節、關於消費行為	29
第三節、內在社會心理機制	33
第四節、優勢觀點與復原力	44
第三章、研究方法	46
第一節、選擇個案研究的初衷	46
第二節、研究示意圖	47
第三節、研究對象	48
第四節、研究問題及進行方式	49
第五節、研究工具	51
第六節、研究倫理	52
第四章、研究發現與討論	54
第一節、小貝的故事	54
第二節、小貝的生活脈絡與金錢態度	59
第三節、小貝的生活脈絡與消費行為	68
第四節、小貝的生活脈絡與社會心理機制	74
第五章 研究結論、建議與反思	82
第一節 研究結論	82
第二節、研究建議	84
第三節、研究反思	87
參考文獻	90
附件一、訪談問卷及訪談大綱、訪談同意書	94
附件二、訪談大綱	96
附件三、受訪同意書	97

表目錄

表 2-1. 金錢的功能	16
表 2-2 影響金錢態度的因素	18
表 2-3 台灣國內有關金錢態度的研究分類	27
表 2-4 消費行為的功能	30
表 3-1 研究主題及進行方式	49
表 3-2 研究訪談的頻率	51
表 4-1 小貝的愛與爭扎	74
表 4-2 小貝的生存策略	76

圖目錄

圖 3-1	研究意象圖	47
圖 4-1	小貝的生態家系圖.....	55
圖 4-2	小貝的生命史	57
圖 4-3	金錢態度包含的元素.....	60
圖 4-3-1	金錢態度之權力名望.....	61
圖 4-3-2	金錢態度之預算面向.....	64
圖 4-3-3	金錢態度之焦慮面向.....	66
圖 4-4	消費行為的內涵.....	68
圖 4-4-1	消費行為之品牌意識.....	69
圖 4-4-2	消費行為之價格意識.....	70
圖 4-4 3	消費行為之新奇流行	70
圖 4-4 4	消費行為之衝動消費	71
圖 4-4 5	消費行為之誰來決定補助資源的使用	72
圖 5-1	研究發現-關於小貝「愛與礙的掙扎」	82

第一章、楔子

最可怕的貧窮是孤獨和沒有人愛
--德蘭修女箴言

第一節、愛與礙的掙扎

「他明明有低收入戶的資格，為什麼還要帶孩子到市場乞討？」

「他說沒錢付房租，為什麼用最新款的智慧型手機？」

貧窮議題自古以來便與人類同在，但在對象上、成因上、問題解決方式卻隨著時代而有不同（王篤強，2005），貧窮不只是是物質生活的匱乏，還有其在所屬的社會團體中的位置高低及其心理感受；同樣取得低收入戶資格的貧窮者，為什麼有的人能知足的安貧樂道，有的人卻仍感到不足而希望得到更多？貧窮可能與個人所置身的環境、及社會支持網絡及發展機會不適配的結果（王篤強，2007）。人作為回應環境挑戰的主人，不斷地塑造環境，也不斷被環境給塑造，一個人的金錢態度及消費行為受到許多面向的影響，包含所處的社會位置、過去生活習慣、家庭背景等，都會影響其遇到問題時的因應方式及為什麼會重複某些行為；人們很自然的依照自己的生活脈絡或所處位置養成的思考邏輯來選擇解決方法。

小貝的故事來自網絡同事的分享，她是一個符合弱勢積累身份的人，她是一個女性、取得了「低收入戶三款的資格」、同時領有「身心障礙證明」（多重障礙：聽障及肢障）、也因為與同居人未婚生子而符合「特殊境遇婦女」三種弱勢身份。小貝的外觀比起一般同齡女性來得清秀，她的障礙狀況屬於非外顯性的功能障礙，她的外表上與一般人無異，只是走路較慢加上兒時發燒的關係造成聽力全失，雖然不會手語卻受惠科技發達，能透過筆談或 3c 產品使用通訊軟體與他人溝通，基本上不影響其日常生活運作。小貝比我大五歲，有過四個孩子，目前只剩一個小孩在她的身邊，我很好奇她其它小孩去哪裡了？

她淡淡的說：「因為我不是好媽媽，所以我的孩子一直被人帶走」

與小貝會談後，知悉小貝的身世及過去幾段不太開心的感情史，小貝是一個嚮往家庭生活的人，無奈造化弄人，小貝兒時因為父親的債務問題，被迫與家人分開在親友家寄人籬下；長大後，曾有過一段婚姻，卻因為前夫外遇而離婚，之後帶著孩子討生活，卻礙於現實考量被迫與自己的孩子分開。對小貝而言，「孩子一直被人帶走」這件事是一個很大的失落感來源，好像以一種間接的方式否定了她身為一個媽媽的價值；社會對於媽媽角色的期待，至少要有能力滿足孩子基本的生理需求，對於處於多重弱勢的小貝

而言，她一直很努力證明自己可以勝任媽媽這個角色，除了努力工作之外，也不斷的找人陪伴及期待能組織新的家庭，從她自己過往的生命經驗，不斷的嘗試及修正，很努力想要扮演好媽媽的角色。

「我聽不到，我沒有家人，請幫忙我養小孩」

人來人往的市場角落，有一個女人帶著強裸中的孩子在跪在市場角落乞討，地上放著一塊牌子寫著求助的訊息；孩子的哭聲引來路人的關注，大部分的路人都是投以同情的眼光，有些丟人投下幾枚銅板，有些人留下一些食物，其中一名路人撥了電話通報警察，請員警協助這對可憐的母子，附近員警接到報案便將帶他回警局做筆錄。

派出所值班警官看孩子哭得可憐便拿現有的奶粉給小貝要她弄給孩子吃，小貝看了奶粉的牌子便拒絕警官，拿紙筆寫下：「我的寶寶只能喝"優生"的奶粉」；警官有些不解，但不忍孩子哭鬧還是耐著性子確認奶粉的型號，請同仁幫忙到藥局幫忙買奶粉時，拿到發票時意外發現優生奶粉一瓶將近 800 元。

小貝寫下：「謝謝，因為我的孩子喝別牌的會拉肚子」，員警理解孩子體質特殊所以不疑有他，便開始與她筆談了解小貝帶孩子到市場乞討的狀況：

「為何要帶孩子跪在市場乞討？家人呢？」

小貝說：「我是單親媽媽，沒工作，爸媽過世了，剩我一個人」

「孩子的父親呢？」

小貝說：「孩子的爸騙我，他有老婆了，他不要孩子，我一個人養」

「那我幫你聯絡社工幫忙好嗎？」

小貝說：「不要找社工，給我錢就好」

「我們幫忙有限，帶孩子乞討是違法的，我聯絡社會局社工幫忙你」

派出所其它同仁也很同情小貝狀況，包了一個六千元的紅包給小貝，請她先留在派出所完成筆錄先休息，等社會局的社工到場；當社工趕到派出所時，發現小貝已經離開了，派出所員警也很意外她突然消失；隔天，社工試著聯絡小貝，發現小貝的手機關機，依著筆錄的單子到小貝留下的地址查看，發現小貝已經不住在該地址，詢問鄰居才知道小貝早就搬家了。

三個月後 「又有愛心詐欺事件」

「中市某聽障婦人以單親弱勢為名，透過 Facebook 貼文求助，引發網友關注並熱心挹注大量的嬰幼兒物資及現金，事後卻被眼尖網友發現，婦人未將眾人的愛心用於照顧孩子身上，卻將網友們的愛心物資放在二手社團轉賣求現」。被騙網友擔心有其它受害者愛心遭濫用，所以在社群平台上放了與該婦人的對話框截圖，甚至報警處理，警察透過網路 IP 追查發現該婦人與三個月前在市場乞討的婦人為同一人，便通報社會局介入處理。

這次，小貝並沒有帶孩子在市場乞討，但是，讓人感到意外是是，三個月前帶著孩子在市場乞討的小貝，三個月後竟然利用自己與孩子的照片，在網路上自行勸募物資及二手轉賣；兩件事本身是衝突的：一邊是為了生存忍辱帶著孩子跪在市場地上乞討的媽媽，一邊是技巧性利用社群平台「變賣物資換現金」來換取生活所需；她會不會被有心人利用當人頭？是誰讓她在三個月內有如此大的轉變？她為什麼要這麼做？

社工認為上次小貝知道社工要到場就先跑掉了，這次接到通報為避免打草驚蛇，只好佯裝網友要提供小孩的衣物，跟小貝約在租屋處碰面面交，小貝表示剛好有缺小孩衣服，同意社工前往家中。社工到案家發現小貝租屋處有兩個房間，一間是睡覺的地方，另一間房間一角放了桌子及一台筆電及一台平板、兩隻國產新款的智慧型手機；房間另一邊堆滿了奶粉及尿布，還有許多孩子的玩具，小貝表示有些是別人送的，有些是房東借放的，社工覺得意外，小貝竟然透過自己的私下勸募得到這麼多物資，小貝用紙本寫下目前不夠的物資

「夏天的衣服，純棉的 70cm、○○牌的尿布 m 號....」

我好奇的問小貝孩子的父親去哪裡了？小貝說孩子的父親不要孩子，她要一個人照顧，但是在我跟小貝會談的 30 分鐘後，一名男子突然回到小貝家，小貝表示「他是我男友、但不是孩子的父親」。

小貝的生命故事帶給我很多的好奇，與我自己的生活經驗很不同，對我而言如果資源有限的狀況下，我完全不會考慮結婚生子的事，但小貝卻恰恰相反，即便自己處於需要被幫忙的狀況下，仍願意主動選擇成為一個照顧者的角色，這是一種有愛的表現。我相信小貝有她自己的苦衷，只是好奇這些人她明知道自己的行為被發現後，可能會被取消現有的資源卻仍不斷重複其行為，明知道會被整個社會誤會、被貼上「福利依賴」的標籤仍不改變其行為的原因是什麼？

大部分的人都願意幫忙看起來比自己弱勢的人，像是單親媽媽帶著孩子、外觀明顯的身心障礙者、受難於天災人禍的受災戶，特別容易引發他人的惻隱之心。但是當我們提供金錢或物資上的援助給弱勢者時，是否表示我們就能評價他們的生活方式？當身心障礙者認為自己是為了求生存而向社工員要求更多資源，但社工員卻認為他們是過度使用，這其中的差異因何而起？身心障礙者憑著自己的障礙處境希望得到更多的資源可以嗎？是主流價值不允許？社工服務的價值不允許？

第二節、人生遭逢驟變時的變與辯

一個人之所以重複發生一樣的行為，不管是消費活動或是不工作，很大的可能是考慮做與不做之間，哪個行為對自己的處境更有利。現在社會使用金錢消費是一件很普通的事，但「錢怎麼用」卻因著網路普及化開始受到大眾的檢視與討論，如你我一般社會大眾使用現金、信用卡、甚至是時下流行的手機支付功能購買有形、無形的商品甚至購買他人服務，只要有辦法取得某一種支付工具的資格，幾乎沒有人會表示意見；但若對象換成是一個領有社會補助的服務使用者，像小貝一樣的身障者或其它具有弱勢身份¹的人，她的購買物品、購買方式卻意外的要接受社會大眾的檢視與評論。

儘管中華民國憲法有保障人們的生存權、工作權及財產權²，對於老弱殘窮等弱勢者也明定應給予適當的扶助及救濟資源³，所以人民有合法的公民權利要求政府提供必要的協助與救濟。對身障者而言，主動向社工員求助取得生存資源是他們的權利也是生存策略之一。一般人努力工作賺錢，除了為五斗米折腰，也常常需要考量自己及家人在所屬團體的位置進行「心理性的消費行為」⁴（Psychological buying motivation），像是在職場上是否能有與其它同事相談的話題、偶爾參與辦公室團購來維持社會網絡的運作、還有參加孩子學校家長聚會時，也會擔心沒有稱頭的衣物，會讓自己或孩子在學校被瞧不起，所以咬牙買了超過自己負荷的物品，因為這些外在的裝飾，都會讓我們在所屬的團體中感覺稍微好一點，稍稍降低自己的匱乏感。但是當這些弱勢者主動求助時，我們卻戴上另一副眼鏡來檢視他們「除了用於維持基本生理溫飽的需求外，是否有其它不合宜的消費支出？」，為什麼同樣身為人，我們容許自己在同儕面前要稱頭有面子，卻不允許貧窮身障者如此為之？

身心障礙者最大的障礙，其實並不是來自於自己的身體或心理；而是來自於社會的不友善，甚至是偏見與歧視。早年的台灣社會，一般大眾對於身心障礙者的認識和態度都受到很大的侷限，家中生養了身心障礙的孩童，父母及周遭街坊往往當作不可告人之事而避免張揚，甚至視之為業障報應。近年隨著時代及科技的演進，不管在社會福利或社會政策方面，對於身心障礙者的權益及生活品質的提升：舉凡在輔具科技的發展、公共空間的無障礙設施改善、公家行政機關的更多便民服務、特殊教育的研究與實施，都

¹ 這裡指稱的弱勢者是指憲法第 155 條，人民之老、弱、殘、廢、無力生活及受非常災害者。

² 引自憲法，第 15 條--「人民之生存權、工作權、財產權應予保障」。

³ 引自憲法，第 155 條--「國家為謀社會福利，應實施社會保險制度。人民之老、弱、殘、廢、無力生活及受非常災害者，國家應予適當之扶助與救濟」。

⁴ 心理性消費行為（Psychological Buying Motivation）心理性購買動機是指人們由於心理需要而產生的購買動機。

減少了身心障礙者與一般人的差異 (Albrecht, Selman, & Bury, 2001)。對身心障礙者而言，生理狀態的改變已經讓當事人的心理夠難受的；他們沒偷沒搶也是依合法程序取得生活所需的用度，只因為他們是「領補助的人」，便要接受他人的評論，如果連社會環境都要逼他承認自己是個「魯蛇」⁵，必需活得像是「魯蛇」是多難堪的一件事。

前文提過，人作為回應環境挑戰的主人，不斷地塑造環境，也不斷的被環境給塑造，在人與環境互動的過程中，有些人成功的回應了環境的挑戰，有些人卻失敗了，社工員的任務，正是需要陪伴、理解這些無力回應環境挑戰的人產生良好的適應，在進行求助行為的評估，除了把焦點放在他們外顯呈現的行為外，也要考量他的生活脈絡，去理解「是什麼讓他成為現在的他？」，求助者的金錢態度關係著他如何進行消費的抉擇？又怎樣的抉擇順序才能符合社會的期待，確保人們可以繼續保有福利資格？維持最佳生活利益？是否有其它不好的經驗或苦衷？會反覆在社會福利網絡上逗留，是不是有什麼特別的原因？、他為什麼選擇用這種方式呈生活？

社會工作服務對象是「人」，不管這個人的外在身份別是什麼，都應該有一些屬於人的基本需求，若因為這個人的身份別或所屬團體分類剝奪了他身為人應有的權利，社工員需要介入了解其中的原由，協助他們重新與社會連結，而不是隨著輿論起舞，因他的某些行為草率判他的罪。社工專業實踐過程中，了解個人的價值判斷對案主產生之影響是重要的，因為社會工作者的價值觀念在助人過程中有影響深遠的效力，其信念及態度會影響到案主的行為。社工員若能注意到自己帶著什麼眼光在看待貧窮身障者，有助釐清自己在服務中所把持的立場是什麼，受到哪些價值取向影響，面對反複向社會福利網絡求助的貧窮身障者，可以多一點理解，少一點情緒。

⁵ 魯蛇：英文 loser 音譯，意指失敗者，本文指稱的是因生理狀態改變，引起心理及社會環境讓當事人覺得自己是人生失敗者。

第三節、研究者的好奇

處於多重弱勢的貧窮身障者因其障礙身份，能得到許多福利的嘉惠，也更能引發你我的惻隱之心，但我們面對貧窮身障者的態度，不該只聚焦在他們的障礙身份，就直覺的認為他們需要被幫忙，卻忽略了他們其實有許多不同於你我的生存之道，只是他們賴以為生的生存方式，未必完全符合社會主流價值的期待；像是上述案例中的小貝，雖然處於一個多重弱勢的身份，仍努力的追求自己愛與被愛的權利，也透過工作及尋找伴侶的過程，實踐自己除了被幫忙也能成為一個照顧者的角色。研究者本身從事身心障礙領域的社會工作，過程中發現「好好活著」對身心障礙者而言是十分不容易的事，如果家庭支持不夠有力的話，要靠自己的力量其實要活得很勉強。

台灣現有的社會福利補助是不足的，以台中市來說，一個領月身心障礙手冊/證明的身心障礙者，依他的障礙程度及福利身份別不同，每月領取 3,628 元、4,872 元或 8,432 元三種不同級級的生活補助款；但是，在台中市隨便租個雅房至少也要 3,500 元的狀態下，光租房子付押金就是一個大問題，若還要支付其他的日常生活所需，根本是難上加難的處境。像小貝這樣的單親媽媽帶著小孩，雖然符合低收入戶及身心障礙資格，但每個月一萬多元的補助款，仍無法滿足自己跟兩個小孩一個月的生活用度。小貝因為各種弱勢的積累的特殊的身份及遭遇，一個人要謀生已經很不容易，現在帶著兩個孩子，不但要忍受他人異樣眼光，還要想辦法取得社區的接納，因為缺乏家庭支持，凡事都只能靠自己的狀態下，除了申請補助、努力工作、還有向社工員請求正式資源協助，不足的部分只好「利用特殊身份想方設法」來另謀維生之路。

中華民國憲第七條規範中華民國人民，無分男女、宗教、種族、階級、黨派，在法律上一律享有平等的權利，身心障礙者因為生理或心理功能的不足造成適應社會的困難，但同樣身為人類，也不該因為多了「福利身份」的角色，就禁止他們的心理及社會需求，也不該因為他們的金錢態度及消費行為不符合社會主流價值期待，就對他們貼上「不值得幫忙」的標籤，身為一個社工員，期待透過小貝的故事，去回答以下問題：

1. 貧窮身心障礙者的生活脈絡如何影響其金錢態度？
2. 貧窮身心障礙者的生活脈絡如何影響其消費行為？
3. 貧窮身心障礙者做出不符合主流價值期待背後的社會心理機制是什麼？

我期待透過上述問題的好奇，釐清貧窮身障者的生活脈絡是如何影響其金錢態度及消費行為的表現，身障貧窮者在看似不合宜的金錢使用行為表層之下，涉及了社會的主流價值、服務使用者個人的價值、社會工作的價值以及社工員的價值四種衝突，這背後有什麼樣的內在機制呢？而身為社工員的我又為什麼對此感到生氣？我想透過小貝的故事，重新省思當社會工作服務價值與服務使用者的價值衝突時，應如何重新調整社工員自己的眼光，避免落入以主流價值來評斷服務使用者的選擇，忘記應該尊重每個生命的獨特性。

第四節、我想討論的議題方向

一、金錢態度

現今社會多以金錢代幣做為一種交易的媒介，金錢對於人們不只是一種交易用的經濟財，也是附有情緒的象徵物，是人們用來衡量價值、交換與儲蓄，及具有活化社交網絡的工具(黃佩君，2013)，我們對金錢的態度(Money Attitude)反映了我們如何在社會網絡中找到自己的位置，也為了使人們有足夠的機會參加所需的活動，使我們成為我們想成為的人。社會福利資源有很多種，包含了現金式的補助、物資提供以及福利服務的實覺給付三種形式(Neil Gilbert，2012)，本研究想討論是使用現金式補助的部分，本研究打算透過 MAS (Money Attitude Scale) 金錢態度量表測量其金錢態度與實際用錢狀況是否一致。

二、消費行為

我們使用金錢購買自己的生活所需，所以消費行為(Consuming Behavior)本身是一連串活動的決策過程，包括消費者對於能夠滿足其需求之相關產品或勞務，購買前動機的探討、訊息的搜尋、購買抉擇等購前評估，以及購後對於其產品或勞務使用、品質之衡量、滿意程度與否、再度購買動機之評估等一連串活動之決策過程」。消費行為是一種動態且連續的過程，且不以轉售為目的之購買或使用產品與服務的決策過程或行動，本研究想討論的是指用現金購買日常生活用品的這部分。

三、內在社會心理機制

所謂內在社會心理機制(Intrinsic Social Psychological Mechanism)是指人們用於掃除心理障礙促進心理健康的因應機制，它包括社會支援系統調適和個人心理兩個方面；社會心理學(Social Psychology)研究個體和群體在社會相互作用中的心理和行為發生及變化規律。本研究想要討論的是身障貧窮者在家庭生活、與人交往，適應環境及謀生過程遭遇困難時所展現的因應方式。

第二章、文獻回顧

小貝的故事讓我聯想到「一個人的行為會影響他人對自己評價」這句話，小貝是我聽聞網絡同事提及的一個案例，她的言行引發我的好奇，因此透過網絡同事的牽線，我有機會與她聊聊並邀請她協助我的研究進行。

小貝當初受到關注的原因，是因為她帶著孩子在市場上乞討，以及在網路上變賣他人捐贈的物資而受到大眾關注，小貝帶孩子乞討的行為，明顯的違反了兒童及少年福利與權益保障法的規範；還有她自行變賣他人的愛心物資的行為，讓許多因為善心遭到變賣而感到不甘心的網友們出面檢舉她。「基於同情小貝遭遇的愛心物資捐贈，竟然被上網變賣求現」，這樣的行為引起了曾經捐贈物資網友的不滿，最大的原因是覺得自己被小貝騙人，也指責小貝的行為失當。面對這樣的質疑，我其實有些驚訝，一方面覺得小貝的能力其實蠻好的，一方面也疑惑她這麼有商業頭腦為何不用於正途？我也反問自己，小貝的行為真的有這麼可惡嗎？還是因為她的弱勢身分不允許她做出這樣的行為？

一個經濟弱勢者的金錢態度及消費行為是否像她的行為所反映的，是一個不知足、貪心的人？為什麼在社工介入後，她沒有同意社工提出的建議維生，依然維持自己的生存方式？所以本研究希望透過問卷及訪談的方式，了解小貝是如何經營她的日常生活，又是哪些消費行為與金錢態度呈現了不一致，而這些行為背後的內在社會心裡機制又是什麼來進行討論。

本研究想要透過小貝的故事，試圖了解處於弱勢積累的身心障礙者，他們的金錢態度與消費行為是否真如大家質疑有失妥當？看似不符合主流價值的金錢態度與消費行為背後，又藏著什麼說不出口的為難？他們的金錢態度及消費行為是如何讓他們處於匱乏中，他們真的是不知足嗎？或是有什麼特別的苦衷？接下來，我準備從金錢態度、消費行為、還有內在社會心理機制三個方面的文獻進行整理，希望能梳理出用來理解小貝行為的線索與整理與回顧。

第一節、金錢態度

金錢態度涉及了金錢與態度兩個部分，所以要先了解態度是怎麼形成的，分別就態度的定義、態度的組成、態度的功能以及態度如何影響行為四個面向進行討論；接著要討論金錢對於人又是如何產生意義性，分別就金錢的功能及影響金錢使用因素來討論。

一、態度是怎麼形成的

1. 態度的定義：

人的態度是經由生活環境中刺激學習而來，是人類的一種學習傾向，態度是對於環境中的某個層面，在動機、情緒、知覺和認知過程下所形成的持久組成 (Hawkins, Best and Coney; 葉日武譯, 2001)。「態度」會影響我們對日常生活中人事物的理解與反應，隨著時間、互動的人事物及情境不同了，會出現不同的評價，這些反應慢慢累積成為一個人態度；它是一種穩定的信念展現，可以影響個體對於行為的意圖或是行為本身。小貝剛開始帶孩子去市場乞討時，是基於求生本能所做的行為，她並不覺得不妥，直到被帶去派出所被員警及社工關注，她才意識到這個行為是不被允許；但乞討的意圖是為了維持生存，所以隔了幾個月她又換了一個市場故技重施，可能想說換個地方應該不會被發現吧？結果她又被抓包了一次，兩個女兒才被安置。

態度幫助個體對事物有一認知了解，並產生好壞的情緒反應，或是形成其的行為傾向；態度指人們對於周遭人事物的反應，包含對社會中各種面向的評估，它是後天學習的結果，受到我們與他人互動或觀察他人行為所產生(曾華源、劉曉春, 2000; 張滿玲, 2003)。「行為」是根據認知與情緒的判斷後，所採取的行為傾向，個體透過別人對自己行為的反饋，才能夠準確的判斷對某種事物的態度，這個指標也作為日後在不同的社群網絡中的參考，也是人們對於周遭事物喜惡評估的結果。有時候我們對一件事物的好壞評比，是因為與外在環境對比的結果或受到身邊重要他人的影響，基於種種原因，我們選擇了對自己有利、符合重要他人期待的態度相信並採取合宜的行動。

2. 態度的組成

社會心理學曾提及，一個人的態度形成，可能與他內在心裡的理念有關，同時也受到與他人互動、社會化的過程所影響，人們透過與他人互動或觀察他人的行為，形成自己對周遭人事物的評價，它可能受到家人、同儕、朋友或社交網路的友伴慢慢社會化的過程。國內心理學者張春興(1994)曾將「態度」的形成拆解成三種內涵，分別是：認知成分 (Cognitive component)、情感成分 (Affective Component)、行為意圖成分

(Conative component) 三個成分，這三種面向會因個體的年齡、性別、成長環境的變化有所不同，它是一種動態的性格展現 也是透過社會比較的過程，慢慢形成自己的態度，態度的三個內涵分述如下：

(1) 認知成分

指因直接經驗，或者由各種管道獲得的資訊，經整合後，對態度標的物形成的知識與知覺。此知識與隨之產生的知覺形成所謂的信念 (Beliefs)，代表消費者相信此標的物擁有某些屬性特徵，以及不同行為可能產生的特別後果。

(2) 情感成分

指人們對於一項產品或品牌的情感反應，情感成分代表著消費者對態度標的物直接或總體性的評鑑，這個經驗會與該產品連結，影響當事人日後碰到類似的物品時直接引發過去經驗及感受。

(3) 行為意圖成分

行為意圖，代表個體對態度標的物採行某種特別行動或行為的可能性 (Likelihood) 與傾向 (Tendency)，行為意圖成分意指消費者的購買意圖 (Intention to buy)，當消費者有正向的購買意圖時，會形成正向的品牌承諾，而使消費者採取實際的購買行為。行為會受到態度的影響，其中態度是一個人對於所處社會的人、事、物採取的想法、意見和價值的判斷，反映出因個人的評價而採取的一種立場。

就像上述案例中的小貝，她的金錢態度及消費行為，受到家庭成員、過去生活經驗所影響，她知道金錢的匱乏會讓她與家人分開，因為有充足的金錢才能購買日常生活所需要的維生用品。基於想要守護家人的心意，讓她運用過去生活經驗及自身角色優勢來為自己賺錢，因為小貝的維生技能不足，沒有漂亮學歷、沒有家庭支持者、沒有厲害的工作技能，只好透過自己所見所聞的經驗來為自己掙得生活所需的金錢。

3. 態度的功能

因為人們的行為可以反映一個人的態度，就像小貝的行為展現，讓人們容易將其連結至某些態度的展現，因而判斷這個人是否值得幫助？或認為她有濫用的狀況。對個人而言，態度具有「提供知識」、「表達價值」、「功利主義展現」、「自我防禦」四種功能 (葉日武, 2001)，它影響我們的社會認知及社會適應：

(1) 知識的功能：

用來建立對各種事物信念，不論這些態度正確與否，足以影響或決定個人行為。

(2) 表達價值觀的功能：

有些態度是用來表達自己的價值觀與自我觀念。

(3) 功利主義的功能：

此功能來自於操作制約，人們習慣對於得到獎賞的事物產生正面的態度，對於未獲得獎賞的事物則不然。

(4) 自我防禦的功能：

態度亦可用於自我保護，免於外界威脅或暴露缺點，或保護尊嚴與形象。

對小貝而言，她基於一個媽媽保護孩子的本能，為了讓孩子可以維持生存，她可以忽略別人對他的指責，即使面對他人的議論仍可表現坦然；對小貝而言，維生的價值大於他人評價，也是用來保護自己，讓她能坦然接受他人指責自己的行為。

4. 態度與行為

我們透過社會學習的過程，從他人哪裡學習到態度，從日常生活所接受到的訊息會影響我們的態度、決定我們關注什麼、影響我們的行為表現。但是態度與行為卻不一定會呈現一致性，特別是受到情境及時間壓力影響時，我們的行為與態度就會產生落差。人們在特定情境下，為了符合情境內的規範，會配合情境中的規範讓自己能順利融入情境中而改變自己的態度。我們的態度行為受到了社會學習的影響，為了讓自己儘可能的言行一致，考量所處情境、週遭人事物以及社會文化的影響，會幫自己找理由去合理化；或是將不一致的行為歸究於外在因素的不可抗力，才會讓自己的行為產生變化

二、關於金錢議題

早期人們對金錢議題的研究主要是它的交易功能的探討，如何買賣能得到好價格、如何懂過金錢指標來判斷景氣的好壞，主要放在經濟貨幣供給面上，一直到近幾年才開始與心理學領域結合，去觀察人們如何使用錢、什麼情況下會多花一點或少花一點；或是不同社經地位的人們，對於金錢使用習慣的差異性等等。國內研究者認為觀察一個人的金錢使用行為，可推知其金錢的概念及想法，金錢使用習慣反映使用貨幣購買商品的行為。大部分對金錢態度的探討中，大都包含兩個部分的概念：一為探討金錢的使用方式層面，例如對金錢的預算及保守態度、隨意花費或儲蓄、金錢投資、金錢使用計劃、

金錢管理能力等。另一為探討金錢的心理感受層面，例如對金錢的善惡評價、認知金錢為權力象徵、代表能力及成就、以為金錢可以帶來的愛、安全感、自由、尊敬、社會地位等的看法等，屬於探討金錢的抽象意涵。以下分別就金錢的功能及影響原因進行文獻回顧及討論如下：

1. 金錢的功能

早期人們使用以物易物的方式交換生活所需物資，後來金錢代幣的發明，成為人們交易的媒介，包含鈔票及硬幣及各種金錢代幣的使用，方便人們不需要扛著大量的物資移動，交易代幣用來滿足個人生活所需及社會網絡中的價值期待。

隨著社會對於物質的重視，金錢也衍伸出不同的功能：

表 1-1. 金錢的功能

	金錢的功能	文獻
生理滿足 物質購買	交物媒介	人們對金錢賦予的意義包含三個面向：交換物品與服務的媒介（蔡瑞華，2000） 一種交易的媒介（廖家玲，2001） 金錢的價值是它可交換的價值（杜佳玲，2002）
心理滿足	情感的寄托	一種情感的轉移的寄託（蔡瑞華，2000）
	滿足欲望及 安全感	用於滿足人們的物質需求與慾望，也能讓人獲得一種安全感（廖家玲，2001）
社會滿足	權力與控制	金錢也是權力和控制力的象徵（蔡瑞華，2000）
	彰顯個人 身份地位	金錢的價值是身分、地位的象徵意義（杜佳玲，2002）
	活化 社交網絡	金錢在現代人際互動中扮演相當的角色，有自我肯定及負面的意義（邱宜箴，2003）。

金錢是現代生活中很重要的貨幣，用於交換日常生活中食衣住行所需的用度、各種服務的提供、還有參與學習的機會；金錢對人們具有複雜的多重概念，包含了正反兩面不同的感覺，正面的感覺像是享有自由、愛、品質；負面的感覺如不信任、不適當、失敗等。金錢能提供人們在生理、心理及社會三個面向不同的滿足感。分別整理如下：

(1) 生理滿足

金錢作為一種貨幣功能，讓人們用來交換自己的日常生活所需，人們對金錢賦予的意義包含三個面向，交換物品與服務的媒介、與某些態度和價值有關、是一種情感的轉

移的寄託（蔡瑞華，2000）、作為一種交易的媒介（廖家玲，2001）、更重要的是它可交換的價值（杜佳玲，2002），因為有錢就能用來購買自己生活所需，讓人們得以好好生存。案例中的小貝因為金錢匱乏，無法獲得生理上的滿足，所以她必須透過「乞討、變賣物資」的方式來換取自己的需要。

(2)心理滿足

金錢被當作是交換媒介使用，其價值不只是用於購買商品，還有其背後的概化性象徵，金錢在日常的生活中扮演重要角色，除了被視為一種交易的媒介，用於滿足人們的物質需求與慾望，也能讓人獲得一種安全感（廖家玲，2001）。由於金錢的交易功能，間接也提供了一種情感的寄託及滿足個人慾望及安全感的功能；小貝兒時因為父親欠債被迫與家人分開，讓小貝深刻的明白金錢匱乏所帶來的不安感。長大成為媽媽之後，需要照顧孩子及家人，因為金錢的缺乏讓她無法購買孩子生活所需甚讓孩子離開身邊，所以她才努力尋求變現性較高的方式為自己累積金錢，避免再落入與家人分開的循環中。

(3)社會滿足

金錢是權利和控制力的象徵，在人際網絡中扮演十分重要的角色，它可以是價值交換的媒介，也是一種回饋的獎勵。金錢也是權力和控制力的象徵（蔡瑞華，2000）金錢代表個人能力和成就，金錢在人際互動中佔有相當的角色；在物質主義盛行的社會中，金錢的價值已由原先的純粹交換價值轉變到身分、地位的象徵意義（杜佳玲，2002），金錢在現代人際互動中扮演相當的角色，有自我肯定及負面的意義，而且在生活中是不可缺少的（邱宜箴，2003）。金錢除了本身所具備的經濟價值外，更具備了抽象的象徵價值，可以被用來彰顯或贏得個人的地位與聲望。人們對金錢的態度並不是固定的，會隨著扮演的角色及不同的情境產生不同的意義。金錢的價值已由原先純粹交換價值轉換到身分、地位的象徵意義，金錢不只是一種利於交易的貨幣或經濟財，而是附有情緒的象徵物，也是人們用來衡量價值、交換與儲蓄，及具有活化社交網絡的工具（引自黃佩君，2013），我們對金錢的態度反映了我們為了在社會網絡中找到自己的位置，也為了使人們有足夠的機會參加所需的活動，使我們成為我們想成為的人。

三、金錢態度及影響因素

影響金錢態度的因素有很多，包括教育、個人/家庭所得高低、家庭的社經地位差異等等，因為認知對於人們的金錢態度佔有部分重要的角色。我們對金錢的態度可能受到許多內外部因素的影響：

表 2-1 影響金錢態度的因素

內在因素	年齡、種族、學歷、婚姻、收入
外在因素	父母、家庭社經地位、同儕、媒體

人自出生活第一個社會化的情境是家庭，第一個影響因素可能源自家庭所帶給他的觀念，像是 (Webley&Nyhus, 2006) 的研究指出：子女的理財觀念主要來自父母，父母的收入、財富、教育和種族也影響子好對於金融社會化過程 (Xiao et al, 2010)，子女一代的理財觀念，若沒有其它後天的因素改變，通常可能是複製父母一代的理財觀念；一直到長大離家，開始了家庭以外的社交社生活圈、文化政治因素、新聞媒體、網路訊息、同儕圈的模仿行為等等 (Xiao, 2010)。

小貝過去的生活背景讓她明白金錢匱乏的後果是與家人分開，由於她的身障身份及生活圈，沒有人能教她理財或其它更好的掙錢方式，所以她只能透過自己的生活經驗摸索改良：小貝一開始也到工廠求職過，後來因為有了小孩加上離婚，只好帶孩子回到外婆家，改到市場從事攤販的工作，因為體驗到菜市場生態的便利與人情味，即便後來曾接受社工幫忙，在她經濟陷困時，仍回到市場工作甚至乞討維生，因為那最符合小貝期待的「變現性高」來維持生存。

金錢態度是個體對金錢議題的持久價值觀或信念，這樣的金錢態度與價值觀，會隨著個人與周遭人、事、物的互動關係學習而得。謝麗珠(2009)將金錢態度定義為個人對金錢的有利或不利的評價，會影響個人對與金錢相關事物的信念與行為，而不同的個人背景、收入、教育程度與社經地位等，均會影響人們對金錢的態度。金錢態度可能是指人對金錢相關事物所抱持的一種肯定與否定組合的持久性評鑑，包括對金錢及金錢相關事務的價值觀念、評價、感覺及反應金錢代表的意義(邱宜箴, 2003)，它也有可能說明個人對金錢相關事物所持的一種持久且一致的行為傾向，包含對事務評價、感覺及反應(蔡瑞華, 2000)，也體現在我們日常生活中的每個消費行為的展現。

四、金錢態度測量與相關文獻

關於金錢態度的研究，近年因為經濟發展、功利主義盛行，學者開始著手研究金錢心理學相關的議題；早期金錢相關的研究主要聚焦在貨幣供給，直到1982年前後出現三個金錢態度的評估量表：分別是Yamauchi & Templer在1982年發展出MAS (Money Attitude Scale) 金錢態度量表、Furnham的MBBS (Money Beliefs and Behavior Scale) 金錢信念行為量表與Tang的MES 金錢道德倫理量表 (Money Ethic Scale)；其中廣受大家引用的是Yamauchi & Templer在1982年發展出MAS (Money Attitude Scale) 金錢態度量表，被大量運用於不對人口群的金錢態度討論，以下分別針對三個量表做一個簡單的說明：

1. MAS 金錢態度量表 (Money Attitude Scale)

Yamauchi & Templer (1982)的金錢態度量表(Money Attitude Scale, MAS)。施測樣本人數為300位成人，研究參與者平均年齡為32歲，施測地為美國加州Los Angeles和Fresno地區，以心理學的角度來探討施測者的金錢使用概念，經由探索式因素分析得到五個構面，分別是權力/名望、保留/時間、信任感、焦慮及品質，但信效度分析時繼而以 α 係數選擇較高信度的29題，再由300位研究參與者中在五星期後第二次施測，求得再測信度及第二次因素分析，刪除品質(Quality)，保留其他四因素，編成Money Attitude Scale (MAS)。

- (1) 權力—名望：容易用金錢來影響他人、視金錢為成功象徵。
- (2) 維持—時間：傾向謹慎的使用金錢以及提早對未來作財務規畫。
- (3) 不信任：對金錢的使用抱持懷疑、猶豫不決的態度。
- (4) 焦慮：視金錢為引發焦慮的來源。

2. MBBS 金錢信念與行為量表 (Money Beliefs and Behavior Scale)

學者Furnham則在1984年在英國進行另一個金錢相關的研究，討論256位英國人的金錢信念行為，經由因素分析得到六個構面，其解釋分別敘述如下：

- (1) 強迫妄想：金錢能解決所有的問題。
- (2) 權力花費：將金錢視為權力的象徵。
- (3) 維持保留：處理金錢的謹慎態度。
- (4) 安全保守：運用金錢的保守程度。
- (5) 匱乏不足：知覺金錢足夠的態度。
- (6) 努力能力：金錢使人展現個人的努力與能力。

MBBS 量表研究中以此六構面共六十題編製 MBBS 金錢信念行為量表，且發現性別、年齡、教育程度、收入對金錢的憂慮態度有影響。除此外，Furnham 亦在研究中發展 MPFS (Money Present Future Scale) 現在未來金錢態度量表，透過人們對過去與未來貨幣知覺之差異性，了解對未來儲蓄消費投資行為之影響，最後發現人們對過去貨幣知覺無差異，但對未來貨幣知覺差異相當大，且高收入者比低收入者更關切未來，另外抱持保守態度、疏離感的人對國家經濟前景較悲觀。

3. 金錢倫理道德量表 (Money Ethic Scale, MES)

Tang 於 1992 年對於 249 位美國的全職工作者，探討美國人在團體工作相關環境中，其金錢態度、工作相關變相、工作滿意度行為等金錢組織行為，經由因素分析得到以下六個構面，分別解釋如下：

- (1) 善：金錢是好的、重要的、有價值的等金錢正面態度。
- (2) 惡：金錢是邪惡的、可恥的、無用的等金錢負面態度。
- (3) 成就：金錢是成功成就的象徵代表。
- (4) 尊敬自尊：金錢使人展現能力及博得尊敬。
- (5) 預算：處理金錢的謹慎態度。
- (6) 自由權力：金錢帶給人自主、金錢具有影響力。

研究中以此六構面編製 MES 金錢倫理道德量表，並發現對工作滿意度高者，不認為金錢是邪惡的，而對金錢管理控制程度高者，對生活滿意度也較高，同時也發現工作滿意度與薪資水準、職位升遷有顯著相關。

三個量表測量的面向不同：(1)MAS 金錢態度量表討論的焦點是人們使用金錢時考量的偏好項度，(2)MBBS 金錢信念與行為量表則是討論金錢使用與行為間的關係，(3)MES 金錢倫理道德量表，則是用來討論金錢使用與道德間的關聯性，包含金錢所帶來的各種利弊行為。本研究採取第一種 MAS 金錢態度量表，想了解身障貧窮者在使用金錢的態度及評估點。

五、相關文獻

1. 外國文獻

自 Yamauchi & Templer 兩位學者於 1987 年開始進行金錢態度的研究，陸續發展 MAS 金錢態度量表以來，此量表被廣泛運用於金錢態度相關議題上的討論。例如透過金錢態度量表的測量，做為修正金錢觀念的教育輔導參考(Anderson et al., 1993)，探討不同人口統計變數在金錢態度上的差異情形(Gresham and Fontenot, 1989, Roberts and Sepulveda M, 1999)，或是更進一步的探討金錢態度與消費行為、理財行為的關係等(Tokunaga, 1993, James et al., 2001)、探討青少年或不同教育程度的金錢態度(Beutler & Gudmunson, 2012)，顯示金錢態度的重要性漸漸受到重視。

金錢態度會受到許多個人變項的影響，包含了年紀、性別、家庭教育、文化等等，外國學者自 1980 年代開始，陸續關注不同人口群的金錢態度，開始出現以 MAS 金錢態度量表的研究，包含了：Gresham and Fontenot (1989)，探討美國大學生在兩性在金錢行為及情感上的差異、Anderson et al. (1993) 探討美國大學生大學生的金錢態度、Furnham et al. (1994) 探討美國大學生大學生的儲蓄態度與金錢信念、Lim and Teo (1996) 探討新加坡大學生的金錢態度；因為大學時代是離校前最後一個學習階段，也是開始能自主使用金錢的一個年齡層，若能在離校前針對他們提供合宜的金錢態度，將能避免金錢使用失當的債務累積。有關金錢態度的議題之研究，主要分成三個面向發展，分別是：

(1) 探討不同人口統計變數在金錢態度上的差異情形

不同性別對金錢態度是不同的，其中男性相較女性而言，容易以金錢多寡來定義一個人的成功(Anderson, 2003)。

(2) 金錢態度與信用卡使用行為之關連性

當人們的金錢態度傾向是「權力—名望」、「不信任與焦慮」的學生愈容易有過度消費問題(Hanley and Wilhelm, 1995)。

(3) 不同文化間金錢態度的比較

不同民眾的金錢態度是有差異的，如 Jose(1999)研究墨西哥裔與英裔美國人之金錢態度中發現，墨西哥裔美國人金錢態度傾向較不做財務規劃或謹慎花費金錢。

2. 國內文獻：

國內在 1996 年左右才開始有研究者關注金錢態度在不同年齡層學童身上的議題，研究對象除了大學生，也把年齡層往下調降為小學生，因為台灣有 12 年義務教育，孩子在學校的時間很長，若能從小培養孩子正確的金錢態度，有助建立正確合宜的金錢使用。自 1996 年開始，有黃蘭雯開始關注青少年的金錢態度議題，接著到了 2003 年，開始出現以國小學童為對象的研究(邱宜箴，2003)、(蔡瑞華，2003) 以國中階段學生進行金錢議題的討論，接著陸續有研究者開始加入金錢態度相關的討論。

表 3-1 台灣國內有關金錢態度的研究分類

研究對象	作者	研究主題
小學生	邱宜箴，2003	討論國小學童的金錢態度
	林芳如，2001	討論台南縣市國小學童的金錢態度
	魏志從、魏秀珍、陳彥玲，陳寧容，2003，	了解國小學童的金錢概概念、態度及消費技能發展
大學生	楊雅琪，2000	探討大學生的金錢態度
	黃乃鈺，2006	探討科大學生的金錢態度、虛榮特性及衝動購買關係
	盧名瑩，2010	都市地區的國中生的金錢態度與偏差行為的關聯性
特殊族群	孫麗君，2005	討論犯罪少年的金錢觀
	楊佳佳，2013	討論單親兒童的金錢態度與消費行為

整理國內有關金錢態度的文獻，發現以小學階段及大學階段兩個部份為大宗，以小學生為研究對象者，認為金錢態度若能從小紮根，從零用錢的使用開始訓練，較能從小培養學童正確的金錢使用觀念；而較多的人則是到了大學階段，支配金錢較多，才有比較完成練習使用金錢的觀念及機會，主要原因可能是大學生有較多打工兼職機會，開始有充裕的金錢使用。在這人生重要的轉換階段，是學校教育可以輔導並再教育的最後機會，加上畢業離校工作，此階段的金錢態度也深深影響日後領到薪水的支配方式。

直到近年來開始關注特殊族群的金錢觀：像是犯罪少年由於缺乏儲蓄習慣對零用錢的金額期待過高(孫麗君，2005)、金錢態度與父母學校的關注、對未來期待的態度與偏差行為有正相關(盧名瑩，2010)、單親兒童的金錢價值觀與預算觀念幾乎都得自於學校教育，消費行為以維生為主模式固定(楊佳佳，2013)。

目前還沒有針對身障貧窮者的金錢態度相關研究，身障者因為障礙關係容易落入弱勢的處境中，但並非所有的身障都會落入貧窮，本研究想要討論身障貧窮者的金錢態度，所以採用 Yamauchi & Templer 在 1982 年發展出 MAS (Money Attitude Scale) 金錢態度量表，希望透過量表的施測及訪談，試著了解小貝這樣的多重弱勢者是怎麼去看待金錢的使用；了解像小貝這樣符合低收入戶資格的身障貧窮者的金錢態度為何，即便在領有最低生活補助仍感到匱乏？究竟是真的不足還是他的金錢態度有別於一般人？

第二節、關於消費行為

消費行為指的是人們透過購物來滿足自己需求的行為，也是一種決定自己怎麼安排金錢使用的決策行為，以下分別就消費行為及消費的功能進行說明。

一、消費行為的定義

現今社會透過金錢的使用購買個人所需的物品，消費者行為是人們評估、取得及使用具有經濟性商品或服務的決策的過程 (Demby, 1974)。Engel, Kollat and Blackwell(1993)也指出消費者行為是指消費者在取得、消費與處置產品或勞務時，所涉及的各项活動，並且包括在這些行動之前與之後所發生的決策在內。葉凱莉(2016)將消費者行為定義為：「影響並決定獲取或購買產品、服務使用和處理等有直接關係的行為與決策過程」。本研究想了解前文提及的案例，是如何在生活中去進行消費行為。

消費行為是一個相當複雜的過程，如在購買決策過程中會受到消費者個人的認知、情緒、家庭、參考群體、廣告商等因素的影響(Schiffman, 2000)。林麗華和徐淑敏(2007)提出消費行為也就是消費和購買的行為，是獲取和使用物品的行為，包含當個人在消費行為之前所經歷的消費決策過程。謝麗珠(2009)消費行為是一種人們獲取、使用，以及處置所購買的產品與服務的行動，包括引發及決定這些行為之決策過程。根據以上不同學者的定義，可將消費者行為定義為：「消費行為本身是一連串活動的決策過程，包括消費者對於能夠滿足其需求之相關產品或勞務，購買前動機的探討、訊息的搜尋、購買抉擇等購前評估，以及購後對於其產品或勞務使用、品質之衡量、滿意程度與否、再度購買動機之評估等一連串活動之決策過程。」。因此，消費行為是一種動態且連續的過程，且不以轉售為目的之購買或使用產品與服務的決策過程或行動。

二、消費行為的功能

一個人的金錢觀念透過消費行為來體現，消費者心理活動過程，是指消費者在消費決策中支配購買行為的心理活動的整個過程，影響消費者心理活動過程的主要因素有需要、認知、學習、態度等。消費行為主要有以下幾個功能：

表 4-1 消費行為的功能

功能分類	文獻
滿足日常生活所需	陳晴蕙(2003)消費行為主要用來滿足人們日常生活中有形的物質上或無形的精神上的需求。 林麗華和徐淑敏(2007)提出消費行為 也就是消費和購買的行為，是獲取和使用物品的行為。
一種情緒表現	Reynolds(2009)認為消費行為是情緒表現的一種形式
證明自我價值	(Sivanathan & Pettit, 2010; Wolfsohn, 2012a) 人們往往把自己的自我價值與淨資產混淆起來

消費行為主要用來滿足人們日常生活中有形的物質上或無形的精神上的需求(陳晴蕙, 2003)，這包括生理、經濟以及社會的欲求的一種過程，也是個人用來獲取和使用物品的行為(林麗華、徐淑敏, 2007)，甚至是處置所購買的產品與服務的行動(謝麗珠, 2009)，簡言之消費行為用來獲取日常生活所需、滿足個人欲望的過程；學者 Arnold and Reynolds(2009)認為 消費行為是情緒表現的一種形式，是一種情緒的修復，影響與調節驅動消費行為的享樂滿足的目標，人們也會透過消費行為來滿足心裡上的需求。

近年來由於信用卡的推廣，輔以媒體大量鼓吹人們使用信用卡分期付款，每月付小額的錢就能獲得大滿足，「透過消費行為來獲取生活小確幸」的行銷方式，過信用卡分期付款的功能，讓收入不多的人們也能買大於自己所得好幾倍的商品，讓人們獲得心理上的滿足，讓人們透過消費購買超出自己收入好幾倍的東西來展示個人價值。

人們在所屬團體中，容易因為社會比較行為把自我價值與個人淨資產混淆起來，產生自己沒有某些東西就不如人的感覺；這種低自我價值感(自卑感)往往體現看不到希望感，對未來感到不安，感覺自己無法得到好的財務狀況，既然無法提高收入，就反過來進行自我破壞的行為，比如辦信用卡分期購物、購買奢侈品(Sivanathan & Pettit, 2010; Wolfsohn, 2012a)，貧困的人受到社會期待的影響，容易把自我價值、個人財產收入及購物行為等字眼連結結在一起，低自尊和自我意識差 (Sivanathan & Pettit, 2010; Wolfsohn, 2012a)的人，期待透過購買奢侈品來展示自己「其實過得還不錯」，因為擁有某一些大品牌的商品，稍稍減低自己的匱乏感，反而讓自己處於更加不利的地位。

三、影響消費行為的因素

消費者行為既受到個人因素、認知、學習、態度等心理因素和年齡、生活方式、自我形象、個性等個人因素的影響，也會受到家庭、參照群體、社會階層和文化因素等影響。文化是人們在社會實踐中形成的，是一種歷史現象的沉澱；同時，文化又是動態的，處於不斷的發生變化之中。

1. 消費行為的意涵

關於消費行為 (Consumer Behavior)，或稱消費者行為，購買行為有兩種含義，狹義的顧客購買行為是指為了獲得和使用經濟性商品和服務，個人所直接投入的行為，其中包含導致及決定這些行為的決策過程；而廣義的購買行為除消費者行為之外還有非營利組織、工業組織及各種中間商的採購行為。

2. 消費行為類型

消費者行為亦受到社會因素的影響，它包括消費者的家庭、參考群體 (Reference) 和社會階層 (Social Class) 等。家庭是消費者個人所歸屬的最基本團體。一個人從父母親那學習到許多日常的消費的行為。即使在長大離家後，父母親的教導仍然有明顯的影響。消費者行為也會受到家庭生命周期的影響，每一個生命周期階段都有不同的購買或行為型態，銷售者有時可以生命周期階段來界定其目標市場，並針對不同的生命周期階段發展不同的行銷策略。

一個人的消費行為受到許多參考群體 (Reference groups) 的影響。直接影響的群體稱為會員群體 (Membership-Group)，包括家庭、朋友、鄰居、同事等主要群體 (Primary-Groups) 和宗教組織、專業組織和同業工會等次級群體 (Secondary Groups)。崇拜群體 (Aspirational Groups) 是另一種參考群體。有些產品和品牌深受參考群體的影響，有些產品和品牌則鮮少受到參考群體的影響。對那些深受參考群體影響的產品和品牌，消費者必須設法去接觸相關參考的意見領袖 (Opinion Leaders)，設法把相關的訊息傳遞給他們。社會階層是指按照一定的社會標準，如收入、受教育程度、職業、社會地位及名望等，將社會成員劃分成若干社會等級。同一社會階層的人往往有著共同的價值觀、生活方式、思維方式和生活目標，並影響著他們的購買行為，每個社會都有不同的階層，其需求也具有相應的層次。即使收入水平相同的人，其所屬階層不同，生活習慣、思維方式、購買動機和消費行為也有著明顯的差別。

消費者行為是人類行為的一環，人類行為是自己與外在環境互動後的結果。人們對外在世界的看法是受時間、環境及過去經驗的影響。例如生長在中國與美國的孩子會有不同的消費行為，在貧窮與富裕環境長大的孩子消費行為也會不一樣，就像一個採獨裁教養方式或放縱教養方式的家庭也會培育出不同的消費人格特質。因此，影響消費者購買行為的相關因素是非常多的，有些因素也會同時影響或是互為影響。學者 Newbery, Klemz & Boshoff (2003) 認為，消費者表達強烈的購買意願時，隨後會有二種購買層次，其一為有意願購買，隨後做購買決策；其二為有意願購買，隨後未做購買決策。Beckett, Hewer & Howcroft (2000) 以購買意願的強度與消費者信心和涉入的高低發展出四種類型：

- (1) 重複被動型 (信心高/涉入低)
- (2) 理性主動型 (信心高/涉入高)
- (3) 關係依賴型 (信心低/涉入高)
- (4) 不購買型 (信心低/涉入低)

以上分類顯示在消費行為的考量上，是受到心理因素的影響，消費者對購買的商品所具備的信心高低，會影響是否再消費的可能。另外也有國內學者葉美慧(2011)指出，消費行為不只是個人因素考量，更多時候會受到外在因素的影響而出現以下六個面向：

1. 從眾型：會因多數人都是如此，而決定其消費行為。如同儕團體。
2. 衝動型：會因個人的衝動、不理性，及一念之差而決定其消費行為。
3. 實用型：會傾向選購功能性強、實用性佳之商品的消費行為。
4. 炫耀型：會傾向選購可供炫耀、代表時髦之商品的消費行為。
5. 習慣型：習慣到固定商店消費或選購某幾種品牌、款式之產品，而少有改變的消費行為。
6. 崇拜型：喜歡選購偶像推薦或模仿偶像所使用之產品的消費行為。

一般而言，消費者行為會受到其個人因素、文化、社會、心理等因素所影響而產生不同的行為模式。其中，消費者行為離不開個人特性的影響，像是年齡、職業、經濟狀況、生活方式、個性以及自我概念等，其他個人的因素還包括動機、知覺、學習、性格及態度等。消費者購買行為也受到諸如參考群體、家庭、社會角色與地位等一系列的社會因素影響。除此之外，外在環境中相關的刺激或是企業的經營手法也會對於消費行為有直接或間接的影響。本研究採用葉美慧對於消費行為的分類四式，將消費行為分為以上六個面向進行施測消費行為的偏好態度。

第三節、內在社會心理機制

一個人的行為反映一個人的態度與價值，小貝的行為受到社會大眾的注目，雖然不完全認同她的行為，但是以小貝的所處的情境，我想她行為背後的初衷並非故意騙人，是基於一個媽媽對孩子的關愛，這讓我想到社會學家墨頓的「偏差行為理論」，試著想用這個理論來解釋小貝「認同社會價值，卻沒有符合社會期待的行為能力」的行為。小貝為了達到社會期待，刻意扭曲自己的行為來展現她對社會價值的認同，基於這個原因，我想參考墨頓的偏差行為理論、華人的自尊及面子議題三個方向，試著拆解小貝行為背後的內在社會心理機制的參考。

一、關於偏差行為

1. 傳統的偏差行為理論

美國社會學及犯罪學家，羅伯特墨頓 (Robert Merton) 曾針對一種社會的無秩序、無規範狀況的狀況，提出「脫序」(Anomie) 一詞，指的是由於社會迅速而劇烈的變遷，規制人們社會行為的規範(Norm)，不再有規範的效力，因而產生脫序或迷亂行為。當人們的行為表現無法符合社會文化的期待時 人們便會產生認知失調的狀況，為了符合社會期待而扭曲自己的行為，因而產生了「偏差行為」。所謂偏差行為，並不只是狹義的與刑法有關的犯罪行為，若以廣義來看，個體行為不符合社會、家庭學校等組織的期待時，就稱為偏差行為 (陳景圓、董旭英，2005)，而此行為的認定會隨著社會環境所改變，也就是在不同國家或地區，對一樣的行為可能有不同的判定。

墨頓將解釋偏差行為(deviant behavior)的理論，區分為文化目標(Culturally Defined Goal)與達成此目標的制度手段(institutional means)加以區別。由偏差行為結構概念所提出的偏差行為理論 (Strain Theory)，指得是美國社會主流價值觀是強調金錢成功：一種是金錢成功，另一種是所有成員的社會地位提高的可能性，但是這種主題卻使結構不同位置的個人產生了緊張，所以也有人把它稱作「偏差行為理論」。

當社會過度強調成功的目標，忽略達成目標的手段合法性，個人便會產生緊張和壓力。當人們能夠用社會所肯定的手段以達到社會所認可求的目標時，它們是平衡的。這時社會成員的行為是遵從行為。反之，由于社會化教育缺乏，人們不知道社會所肯定的目標是什麼，或者有些人群對這種目標不感興趣，或者人們不重視達到這種目的所應該遵循的手段，這時社會規範的目標與社會所認可的手段發生不平衡，人們就容易發生越軌行為。一旦人面臨緊張時，適應方法可從當個人面對緊張與壓力時，在社會文化目

標與制度性合法手段中的選擇中與以分類為：順從型(遵從者)、創新型(創新者)、儀式型(形式主義者)、退縮型(退縮者)、與叛逆型(反叛者)五種類型：

(1) 順從型(Conformity)即遵從者

以文化贊同的手段，追求文化重視的目標，遵從者接受一般人相信的價值與手段，不管成功與否，都會盡一切力量去達成，一般大眾屬於此類型。也由於順從型，是當社會處於穩定無壓力時幾乎或完全沒有失序現象。比如當一個人因生理功能缺損造成生活陷困，透過社工員協助取得身心障礙的證明並申請經濟補助時，以依其障別取相應的經濟補助，即便補助款只夠付房租跟用來吃飯，便安份的依補助額度過著不夠好但餓不死的生活。

(2) 創新型(Innovation)即創新者

接受文化目標，卻拒絕制度性手段，個人因社會文化結構並無提供達成成功目標的合法手段而感到緊張，轉而採取社會較不能認同的方式(激烈者可能為犯罪行為)達成目的，一般犯罪者屬於此類型。當人們因生理功能缺損，卻無法符合身心障礙者證明申請資格者，轉而向民意代表或新聞媒體求助，透過非正式的申請取得社會福利資源者。

(3) 儀式型(Ritualism)即形式主義者

無法實現文化目標，但由於強烈社會化，以至於採取形式主義的方式，選擇合法手段的類型，呆板地遵守社會規範。例行公事化、日復一日的公務員、公司職員都是典型的代表；會採用這種適應方法者多半是中下階級，因為他們處於一種配合度相當高，但卻不像中產階級那樣容易爬上社會尖端的地位，有著高度的無力感，但也非一無所有，以行禮如儀的形式主義為因應之道。

(4) 退縮型(Retreatism)即退縮者

抵制社會文化目標，同時也放棄社會認可的手段。逃避主義者放棄合法的手段和社會對成功目標的追求，退縮到社會的一角；例如街友、尋職不利的自殺者、染上酒癮、毒癮者都是最好的例子，透過另一種角色的轉換來忘卻自身的不足。

(5) 反叛型(Rebellion)反叛主義者：

不僅對社會文化目標和手段消極拋棄，更致力於某種另外一套不同於現今社會體系的道德價值，並積極嘗試經營。反叛者努力營造一種社會結構，若一個社會很多人採取叛逆型的適應方法，則可釀成一場全面性的革命，最後可能導致既存文化的完全改變。

最具代表性的就是社會運動人士

當身心障礙貧窮者，由於社會條件和經濟現實考量，無法擁有獲得成功所需要的生存策略時，他們便依著他們的生活經驗發想，因而出現所謂的偏差行為或是扭曲的行為，只是為了達到社會期待的目標。

2. 一般性偏差行為理論

傳統的偏差行為理論屬社會心理學的理论，著重個人與他所處的情境，對個人造成的影響，主張「人們在緊張環境的因素中，無法實現期望目標之目標」；主要用於探討負面的社會關係、偏差行為的發生動機及偏差行為造成的結果。這個理論聚焦在兩個層面：第一個是底層階級無法在金錢方面得到成功、第二個是負向社會關係的討論，指的是當一個人沒有以他所期待的方式被他人對待時，造成自己與他人的負向關係。

因為傳統的偏差行為理論不能有效解釋犯罪或偏差行為，對於中產階級的犯罪行為也無法解釋，所以 Agnew (1992, 2001, 2006) 提出「一般化緊張論理」觀點，由社會心理學角度將傳統偏差行為理論的缺失補強，不但保留了傳統偏差行為理論主張社會結構對偏差行為所造成的影響，還加入了個人特質、互動關係及週遭環境因素的影響力(董旭英, 2003)。Agnew 認為不只未達到期望目標會導致緊張，未能合法 (legally) 遠離痛苦環境也會，因此他補充了環境因素以及其他正向與負向刺激，提出一般化偏差行為理論 (The general strain theory)，Agnew 認為個體偏差行為的形成，是因為處於負面影響狀態 (negative affective states)，當個人經歷緊張或壓力經驗時，會產生憤怒、挫折與不公的負面情緒，導致一個人產生偏差的可能性。這種負面影響狀態可以是被虐待、疏忽、犯罪被害、體罰、家庭生活、學校生活挫折，以及有壓力的生活事件等 (許春金, 2010; Agnew & White, 1992; Brezina 1998; Hoffman & Miller, 1998; Wills, Vaccaro, & McNamara, 1992)。Agnew (2009) 提出三種負面關係導致緊張的類型：

(1) 無法達到期待目標

傳統偏差行為理論強調在文化約定俗成的影響下，鼓勵人們積極達成金錢方面的理想目標或是中產階級地位，而在社會中、底層人們難以從正當管道達成，便產生了期望、目標落空，所以傳統偏差行為理論認為這些是造成犯罪與偏差的主要原因。Agnew (1992) 另外增加了三個部分，包含與個人內心渴望與預期和現實之間產生落差有關：

傳統偏差行為理論認為，當人們無法以合法的途徑達到金錢方面的成功時，會因為不滿意自身的財務狀況而感到壓力，黃惠雅(1996) (Agnew, Cullen, Burton Jr, Evans, and Dunaway。1996) 指出：相較其他人，他們可能採取犯罪手法或其他越軌的手段來達成目的。傳統偏差理論無法解釋中產階級的偏差與犯罪，也忽略了人們在金錢以外的目標以及社會階級以外的障礙，並沒有具體指出個人因感受到緊張環境，進而產生犯罪與偏差行為的過程。傳統偏差行為理論只注重期望落空的因素遭到許多批評，Agnew(1992) 另補充以下兩種類型：

A. 預期與實際成就之間的差別

因為人們心中都存在期望達成的目標，而這些期望是基於個人過去的經驗或與自己相似的他人進行參考比較的結果。例如案例中的小貝，他對好媽媽的期待是自己兒時的生活經驗，還有與其它媽媽對照後的結果，她希望自己能想其它媽媽一樣滿足孩子的需求，但受限於生理障礙及支持系統不足無法如願。

B. 公平/公正結果與實際結果的差別

人們在進入社會互動時，不會設想具體後果，但期待互動會遵循公平正義的原則，尤其是資源會被均衡分配。在公平的關係中，人們會滿意他在互動中所投入與得到結果的比例，但在不公平的環境中，投入與結果不符比例，人們便感到不滿。人們透過工作換取維生報酬，但是當工作所得不如預期時，或是發現有些人透過不用努力就能得到資源時，便會引發人們的情緒。案例中的小貝一個人帶著孩子到市場乞討，希望透過引起他人關注來換取維生資源，當好心的人給予關注並通報相關單位時，小貝沒有依著社會期待的安排，反而上演了消失及再次乞討的劇情，這樣的行為引起爭議討論。

有鑒於上述偏差行為理論所關心的緊張因素過於強調金錢及成績的成功，Agnew (1992) 另外擴增兩個面向，包括「失去正面刺激」、「面對負面刺激」來解釋偏差行為的發生。

(2) 失去正面刺激

失去正向刺激可能是失去親密關係，例如分手、親友過世、轉學、父母離異或工作中的條件不佳等，個人可能經由犯罪與偏差行為來避免失去這些正向刺激。上述案例中的小貝，兒時因為父親的債務被迫與家人分開，長大後因為前夫外遇離婚，離婚後帶著孩子與外婆同住，外婆因為年紀大病逝，面對家人接二連三的離開，讓小貝失去了家人的支持，沒有人可以依靠的她，不得不靠自己的力量謀生。

(3) 面對負面刺激

Agnew(1992, 2006)指出個體會發生偏差行為，是因為處於一個緊張的情境中，當個人經歷緊張或壓力經驗時，更容易發生偏差行為或犯罪。生活上的負向刺激，也容易引發偏差行為的發生，負面刺激可能來自於生活中的各種人際關係，像是家人、朋友、同事，還有各種生活中的壓力、包含言語攻擊、生理上的痛苦或是生活環境不佳等等。當個人遇到上述情形時，若無法使用有效策略或方法來減輕挫折感與不安，容易以攻擊或是採取逃避行為來遠離壓力源。案例中的小貝，最大的恐懼為「怕被人看輕，不能成為一個好媽媽，怕與家人分開」，而這些擔憂都與金錢有關係，因為害怕沒錢，但是又缺乏謀生技能，只好複製過去曾經在市場工作的經驗還有乞討，這是小貝最熟悉又能最快得到現金的地方。

(4) 外在緊張環境導致偏差行為的過程

Agnew (1992)認為，上述三種緊張因素都會使個人產生負面情緒，當人們處於緊張的環境下，容易讓人產生負面情緒，如失望、憂鬱、害怕、生氣等等，人們為了消除期望與現實的落差，因而發生上述的犯罪與偏差行為。犯罪與偏差行為與緊張因素的因果關係，主要以負面情緒為中介，因為預期與實際狀況的發生的差距會帶來憤怒、怨恨、不滿、失望等情緒；換言之，犯罪與偏差行為容易發生在個人感受到外在緊張環境，因而產生負面情緒，試圖用來修正當下環境或情緒的步驟之一，也就是偏差行為是舒緩緊張情緒的一種方法，或是為達到期望目標、取回正向刺激、逃離負向刺激的管道。由此可知，外在環境的緊張容易成為個人無法達到期望目標、失去正向刺激或面對有害或負面刺激的關鍵因素。

當「成功」的標準是用金錢數量和擁有的物質財富來衡量，且社會鼓勵每個人相信，就像任何別的人一樣，自己也有獲得成功的權利；通過盡自己的最大努力，個人肯定會實現自己的目的。不過，換言之，個體在生活中所遭遇到困擾事件，在某種程度上勢必影響原本連續和穩定的生活，迫使他們做出改變以因應心理上的壓力。當個體的緊張經驗愈多、強度愈強時，對於犯罪及偏差行為的影響效應愈大；其次，每一類型的緊張均可能導致負面情緒的發生，例如恐懼、生氣、焦慮、挫折、失望等，個體為降低負面情緒所造成的心理負荷，有時就會以違反社會規則的方式來解決，如犯罪或偏差行為。

二、關於自尊與面子議題

小貝想要成為一個能守護家人的好媽媽，對小貝而言，認同好媽媽至少要能滿足孩子的生理需求(三餐溫飽)，小貝認同這樣的社會價值，但是礙於本身的障礙關係及缺乏家庭支持、沒有好的工作技能，無法像一般人透過努力工作，達成她想守護家人的目標；除了墨頓的偏差行為理論外，我覺得用華人社會的自尊、面子的概念去理解小貝的行為也很適合。

1. 自尊的概念

一般來說，自尊的組成可分為內在與外在因素的形成，所謂的內在因素是指個人心中所擁有或產生理想、信念及行為等，而外在因素方面則是外在環境對我們的影響，所以自尊也可以被延伸為一個調整生活需求與穩定情緒的指示(Fox, 2000)。根據張春興(2000)的定義，自尊是指個體對自身的感受，對自己有價值感，因而接納自己、喜歡自己；Guindon(2002)則認為自尊是個體對於自我的態度和價值的評估標準，林惠姿(2004)認為自尊可分為兩個部分，一是個體依個人或重要他人及社會所提供的標準對自己的特質或外在表現加以評價，另一個部分是伴隨自我評價而來的感覺或情緒，因此自尊可以作為是個體對於自我的整體觀點(Baron, Branscombe & Byrne, 2008)。綜合來說，自尊是一種對自己的能力、人格特質、身體外貌以及外在行為評價性的態度與感受，代表著個體對自我積極或消極的價值評斷。

自尊的高低影響個體對自我的肯定與接納，自我的價值感與對自我的期望。高自尊的人代表對自己的評價較正向，覺得自己有價值，喜歡自己，容易接納自己，對自己滿意。反之，低自尊的人對自己的評價較負向，覺得自己沒有用處，不喜歡自己，容易否定自己，對自己感到不滿意。自己對自我價值的判斷及感覺，會影響到個人的行為反應，包含了自愛、接受自我及對自我能力的感受，對整個人格的發展有著重要影響。自尊的概念包涵了被重要他人接受、覺得自己是有價值的人、覺得自己能執行重要任務、遵守倫理道德的標準、有影響或控制自己生活及重要他人的能力。

案例中的小貝，為了實現「成為守護家人的好媽媽」這個價值，努力用各種方式來證明自己可以勝任；因為過去的生活經驗造成她的低自尊，小貝因自己的身障身份及單親處境感到自卑，怕被人看輕、怕無法謀生；她以為「與家人在一起」才是「守護家人的好媽媽」，害怕自己因為沒錢，讓孩子被社工帶走安置，她認為「掙到錢就能讓孩子留在自己身邊」，因而達成「成為一個好媽媽」的價值，她才能感到自己的價值存在。

2. 面子問題

東西方社會所建構的自尊結構，發現西方人的自尊是屬於「個人取向」，而日本人及其他東方亞洲地區的人，較重視「集體自尊」可能頗強(翁嘉英、楊國樞及許燕,2004)。華人社會對於自尊的概念，某部分與「面子」的概念有關係，華人社會重視面子，面子概念即代表個人行為如何符合特定規範，以及因此所獲得的社會支持，面子不僅可以反映一個社會的價值取向，更可看出個人如何維持人際關係的和諧(朱瑞玲,1990)。人們會為了面子的問題，進行印象整飭：好面子的人可能會修正自己自我評價的結果，以塑造在他人心中的印象。

對華人而言，自尊關係著自己及他人的評價，所以對象跟情境不同，也代表著不同的意義，翁嘉英、楊國樞及許燕(2004)。在不同的公私情境會導致不同的自我評價呈現，指的是公開情境下的狀態自尊與私密情境下的狀態自尊可能有所差異，其差異受到該個體自身原本對自己的評價，也就是特質自尊，和社會讚許反應程度，以及該個體好面子的程度所影響。小貝在意「成為好媽媽」的價值大於他人的觀感之上，所以為了維持生存，她重複發生帶孩子乞討的行為。

3. 自尊威脅論

上述案例中的小貝，因為生活困頓而接受他人的幫忙，表面上好像白白佔了便宜，但私底下是否也因為接受這份施惠，出現「矮人一截」、「自己不如人」的感受？針對這個疑問也查閱了相關的文獻，發現有學者針對這個現象提出了「自尊威脅論」，學者 Fisher、Nadler 及 Whitcher-Alagna (1982, 1983) 提出自尊威脅模式

(threat to self-esteem model) 的觀點。他們認為，任何形式的施惠 (aid) 對接受幫助的人來說，都混有自我威脅 (self-threatening) 和自我支持 (self-supportive) 的成份。對受患者來說，表面上接受他人協助，內心可能出現自己不如施惠者的感受；而自我支持則是指，受患者在接受協助時，所感受到對方的關懷，以及各項有形無形的好處(如金錢、建議等)。雖然自尊威脅模式所主張的負向自我威脅或正向自我支持感受，可以解釋強調自尊的西方社會中絕大多數受助者的可能反應；但是在強調面子的華人社會，「面子的顧慮」更甚於才是決定開口求助於否的重要的考量。當個體受到動機驅使要維持高自尊，以及在自尊受到威脅時對其進行防禦的因應考量，陳雪蓮(2009)提出三大自尊理論面向，以下分別論述：

(1) 自我決定論

自尊自我決定論 (Self-determination theory, SDT) 是美國心理學家 Deci 和 Ryan 提出，此觀點認為人類的三個基本需求：分別是勝任感 (competence)、歸屬感 (relatedness)

和自主性 (autonomy)，基本需求滿足與否對個體的發展至關重要。自尊是基本需求的衍生物，三種基本需求得不到滿足時，個體的自我價值感體驗就會受到破壞，進而導致低自尊或者不穩定；其中，歸屬感又是三個需求中最基本的需求，個體為了維持人際關係，會壓制甚至犧牲對自主性和勝任感的需求，真正的自尊實現意味著個體會無條件地體驗價值感和被愛。

SDT 區分了兩種自尊形式：條件自尊和非條件自尊，擁有條件自尊的個體過於重視涉及自尊和價值的問題，他們認為自我的價值體現在達到某個特定標準或者完成某個特定目標；而在非條件自尊下，個體的正尊意識相對不強，他們可以在更基本的層面上體驗到自尊和愛的價值，成功和失敗不是衡量他們價值的唯一標準。基本需求的滿足對自我動機、適應以及同一性有著重要影響；當個體的基本需求得到滿足時，他們會有更強的動機，依戀感會增強；當基本需求滿足受挫時，個體的動機會減弱，產生疏離感。在 SDT 看來，自尊的條件性是投射的一種形式，個體的行為是為了「獲得」或是「避免失去」自我和他人的關注，投射反映了個體對重要他人有條件關注的內化。

(2) 恐懼應對理論

恐懼應對理論(Terrormanagementtheory, TMT)此論點認為自尊就是個體的價值感，要獲得價值感，個體就必須要堅信所處的文化背景的文化世界觀，並且按照該文化世界觀的價值評判標準行事，只有如此，個體才會體驗到自身是一個有意義世界中有價值的組成部分。在這樣的文化結構中，個體要結合所處文化的世界觀與個人自身的世界觀，按照特定的價值條件行事；TMT 認為自尊是文化建構的產物，依賴於社會認可；自尊本質上是防禦性質的，其功能是為了緩衝人類最本質的恐懼。

(3) 人際關係理論

在人際關係理論 (Sociometertheory, ST) 理論中，自尊是一種可以反映個體對重要人際關係融入程度的情緒狀態，個體為了讓自己融入某個重要的社會關係維持生存，自尊反應的是人際關係的品質與歸屬感需求。自尊是衡量體社會地位的內部尺度，是個體在社會排斥和社會接納中對自己行為的整體評價；個人的人際關係受到威脅，就表示他人對該個體的評價較低，自尊水準會降低，激發個體尋求他人肯定和人際網絡的需求。

人們通過各種方式維持自尊，是因為這些行為可以減少他們被忽視被排斥的可能，或者提高自己社會接納程度的方法。個體為了體現自我價值感，需要透過扮演某些角色

來彰顯自己的能力與價值。像上述案例中的小貝，具有身心障礙及單親媽媽的身份，一個人帶著孩子走頭無路之時，為了換取生存所需資源，選擇拋下自尊心帶孩子去市場乞討，雖然要面對他人異樣眼光，卻是最容易取得立即協助的方式；因為害怕自己與小孩分離，即便被好心人通報社會局請幫忙，仍選擇接帶著孩子躲避社工員的關心；小貝的行為雖然遊走於法律邊緣，但她為了證明自己能扮演好媽媽的角色，即便在生活最困難的時刻都沒有拋下孩子，這個行為讓她成功引起他人關注，也因為這樣的處境，讓她成功的為自己換取更多的生存資源。

三、我的觀察：情境公開下臉面與第三人在場的強迫比較

1. 華人社會中的面子議題

華人社會中，特別強調「面子」的議題，成就臉面的獲得，主要的途徑是透過和他人的比較而來，由於能力方面的表現涉及個人的成就臉面和自尊；因此，當個人發現自己的能力表現明顯被比下去時，個人很容易就意識到自己的失敗。黃光國（2005）認為有關能力方面的失敗指的是未能如期的完成一件事情，或是應該可以完成的事情卻沒有辦到，亦或在某方面的能力明顯地差別人一點。呂信慧（2002）將這種由第三者強加給事件當事人的社會比較現象稱為「被動-第三者比較」。當我們處於一和他人比較成就的情境，但自己的表現又不如預期或不如人，這時，不管他人是有意或無意地觸及「你的表現沒有比誰誰好」的訊息，都容易突顯我們不如人的事實，由隱晦轉為被公開檢視的議題。

換言之，強迫式比較是華人常常敏感的沒面子壓力之一，在這種知覺自己被別人比下去而感到沒面子的情況下，個人情緒認知評量的焦點主要是自己，覺得自己的表現不如別人，是現場所有人中最差的，容易在所屬情境中感受到困窘難堪的情緒。

2. 沒面子與情緒反應

對華人而言，雖然有面子和沒面子的感受都來自於與他人互動的結果，在華人社會中「面子」指的是「社會臉面」，代表一個人的社經地位、工作成就與獲得他人讚賞的聲望；如果社會地位較高，容易受人尊敬，感到「有面子」；反過來說，若是社經地位低下需要他人幫忙，則容易出現「沒面子」的感受。黃光國（2005）指出「面子」的基礎主要來自個人的成就和道德。在華人社會中，「面子議題」是一種人際關係中的呈現。對華人而言，面子的議題也與社會情境（social contingent self-esteem）有關係，當事人在不同的情境下，感到「沒面子」的感受也不太一樣（Hwang, 2006）。如果情緒是基於對他人的指責和不滿，則容易出現生氣、對他人產生敵意；如果情緒是因為自己發現自己不如人的時候，則會出現羞愧、困窘的負向評價。

以上述案例來說，小貝因為自己的身心障礙身份及離婚後帶孩子生活的單親處境，她知道自己在媽媽這個角色上做得不夠好，對孩子懷有愧疚感，也儘可能的想去補償；但是，當這個「不適任」是被第三者，像是社工員因他的身障身份及處境提出質疑時，

小貝便把這個「沒面子」的情緒轉移到社工員身上，對社工員表現出憤怒及敵意，發展出帶孩子躲社工員的狀況；劉思怡（2007）的研究即指出，華人社會對於面子的議題，有著「規過於暗室，揚善於公堂」的潛規則存在，目的是為了維護他人的面子與自尊。因此前述的比較情境中，當事人知覺自己表現差時，因為情緒評估的焦點是自己，仍可躲在曖昧的情境中，因此引發的情緒，主要是對自己不如人的表現感到沮喪鬱悶與困窘難堪，而尚不會有罪惡感與懊悔的感受。

華人社會在意面子的議題，因為牽扯到能力表現方面的比較，當個人知覺自己的能力不如他人，以及被他人點出自己能的不如人時，這是兩種不同的沒面子情緒。若今天自己表現不夠好的部分，被第三者直接點出來，情緒評量的焦點便轉移到他人身上，責怪對方為何要提起讓自己沒面子的事情，沒面子感受與情緒或認為對方在指責自己或看低自己，因而還會伴有他人歸咎的受傷害感受。可見，表面上看似同一沒面子的概念，卻會因為情境的不同而涉及不同的情緒，對於引發沒面子情境的歸咎焦點也不同。

第四節、優勢觀點與復原力

優勢觀點模式主張人的改變是一種常態，正如前面提及的人的行為都是有目的性，也會重覆對自己有利的行為；優點模式提醒我們要正向思考，努力發掘並善用案主的優點，以達到個人的期待與渴望。優勢觀點重視人類精神中本有的智慧，認為即使在最卑微和受虐者身上仍可看到與生俱來的蛻變能力（Saleebey, 2009a）。優點模式對人們有兩項基本假設定：1. 凡能夠存活的人都有優勢和資源、2. 每個人都有學習、成長、改變的潛能，所以每個人都是充滿潛能力。

社工員常慨感嘆案主不願意改變，很大的可能是社工員無法引發案主的改變動機，或是社工員與案主期待發展的行動方向不一致，優勢觀點主張若能了解並運用案主的想望一起工作，「順水推舟」較容易引發其行動力和帶來正向的改變，進而增強其權能。社工員透過個案工作及會談技巧，去探索案主過去的成功經驗和優勢，能夠增進案主的自尊和自信。Rapp 和 Goscha（2006）認為一個人的優勢可以分別從個人及環境面向來討論：

（一）個人優勢

1. 內心的想望：

人是有目的的動物，渴望與想望啟動人們「可以做什麼」的思維，此為個人的重要優勢，是激發個人向前行動的動力來源；人類的成長與成功皆有賴此想望與隨之而來的目標。社工員若能發掘案主的想望，並順著這個方向與案主工作，將更能促進案主的行為改變發生。

2. 能力：

天生我才必有用，每個人都擁有自己獨特的才能，包括生存技巧、個人天賦、聰明才智及熟練某種事務的能力等；這些能力可能已經展現出來，也可能未被發掘，有的能力是個體與生俱來（being），有的是正在獲得（becoming）或正在學習的。社工員若能運用個人原本就已經擁有的才能，以此為基礎，便能協助案主更快達到想望的目標。

3. 信心：

自信有兩個層次，一方面是相信個人有能力完成某項任務或表現某種行為，另一方面是對於個人整體完成任務或面對挑戰的能力的覺悟（Rapp, 1998）。社工員若能增加案主面對問題及挫折的信心，也有助案主的改變行為發生。

(二) 環境優勢

優勢觀點模式強調善用社區的自然支持，認為社工員要「擴大並發掘」個案所處的社區優勢，讓個案知道哪裡有資源可以運用，也讓個案能自己利用自然支持延續改變行為的發生。

1. 資源：

優勢觀點模式強調自然資源的運用，因為社區中的自然資源具有可近性、持續性、多樣性、可親性和可接受性（宋麗玉，2009）。包括正式與非正式網絡所提供的各項資源，資源滿足個人和社區所需，做為達成目標的重要媒介。

2. 社會支持關係：

人是群居動物，或多或少會在自己所屬的團體或社區中與人建立社會關係，Rapp（1998）認為個人對自己生活的定位，受到所屬團體及其社區中的支持網絡影響。因此社工員可著重在協助發掘、維持和建構案主的社會支持網絡，並促進網絡成員發揮更大的支持功能，使案主處於一個有能力運用資源的有利位置（enabled niche）（宋麗玉，2009），進而維持自己的社會關係。

3. 機會：

機會代表一種新的可能性，儘管許多案主面臨社會的烙印和歧視，或是受限於市場機會與個人人力資源，但每個人都具有潛能，優勢觀點希望社工員能從正向的角度去看待案主的優勢與長處，透過了解案主的想望與個人才能進行工作，協助案主在社區中發現新的可能性。

優勢觀點強調人在面對困境中的信念、堅韌、勇氣與因應能力，正如（Ryff and Singer, 2003）所言：「案主的優勢是在積極面對生命的挑戰、挫折、和要求中浮現。施教裕（2009）指出：「欲使一條絲線前進，只能從前面拉引，不能從後面推壓」，促進案主自決乃是增強案主權能，進而自立的最佳策略。

社工員的角色在於協助和激發案主思考多元的可能性，協助案主進行選擇可能的策略，並且在行動過程給予支持和陪伴。

第三章、研究方法

本章共分為六小節，根據前述各章中研究動機、目的及相關文獻的探討，分別說明選擇個案研究的初衷、研究示意圖、研究對象的挑選、研究方法的說明、研究工具及研究倫理等六個部分來說明。

第一節、選擇個案研究的初衷

小貝的生命故事帶給我很大的啟發，過去雖然也有身障者乞討的案例、或是自行在社群平台私募物資的案例；但是像小貝這樣轉賣他人愛心捐物還理直氣壯的還是第一次遇到。我一方面讚嘆小貝的聰明，一方面也偷偷指責她的不應該，一個已申請低收入的身障者，明明能靠補助跟所得維穩定生活的人，為何要遊走法律的邊緣？另一部，我也反問自己，若今天小貝不是身障者也不是我的個案，我還會質疑他的行為嗎？又她的行為真帶著這樣的疑問，動筆寫下她的故事，也跟指導教授討論是否能就這個個案進行一個實務反思？因而誕生了這篇文章。

本研究採取「個案研究法」，目的是對特定現象的檢視，為了在一個特定的脈絡情境下探討一個個案的活動性質，希望了解該個案的獨特性與複雜性（林佩璇，2000）。過去個案研究的方式，包括直接到個案生活的情境觀察、透過問卷或訪談大綱進行有系統的訪談、徵求個案同意閱讀其個人檔案資料等方式。因為研究者本身也從事社會工作，此研究的初衷是希望去透過研究，去反思、解答實務服務過程中所遇到的特殊議題，期待透過不同面向資料的蒐集，對相關問題的前因後果進行描述及詮釋分析，故採用了問卷施測及質性訪談兩種方式，我想透過不同資料的蒐集，可以稍稍梳理出小貝這個個案行為背後所隱藏的生存策略，針對小貝讓人產生質疑、討論的行為，透過個案研究的方式，了解他行為背後的社會心理機制是什麼？

第二節、研究示意圖

本研究的研究目的在於探討身障貧窮者的生活脈絡與生活經驗，如何影響身障貧窮者的日常生活行為？身障貧窮者看似處於多重弱勢，但其實享有部分的資源協助，當他們面臨生存資源不足的處境時，身障貧窮者如何展現他的金錢態度與消費行為？當身障貧窮者表現出來的金錢態度與消費行為是受到爭議、不被認可時，他們是如何選擇改變與不改變？繼續維持受到爭議行為的原因是什麼？

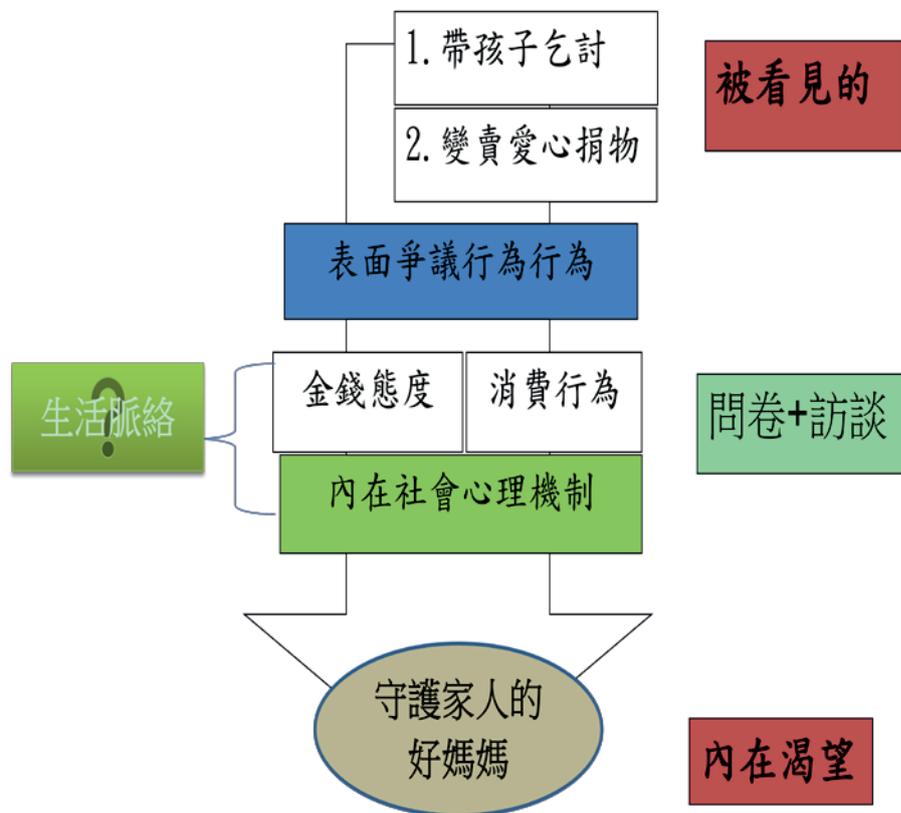


圖 3-1 研究意象圖

第三節、研究對象

本研究採立意取樣，選擇此研究議題的本身，來自研究者過去的工作經驗困惑，本研究對象同時具備女性、單親媽媽、身心障礙者三個弱勢形象的貧窮者(符合低收入戶資格)；因為她的金錢態度與消費行為與主流價值及社會規範有衝突而受到討論，因為曾經是研究者服務過的個案，對彼此有一些熟悉度，故透過這層曾經是服務關係取得研究對象的信任，並徵得其同意配合訪談，研究步驟是先請研究對象完成金錢態度量表問卷的施測，然後進行兩次質性訪談，透過兩種混合式的資料蒐集法，試圖拼湊出這個讓社工員感到價值衝突的特殊案例及經驗，試著去理解她行為背後的不得已。個案資料摘要如下：

代號：小貝

性別：女性

年齡：39 歲

基本狀況：未婚與男友同居生下一名案子(2 歲)

曾有過一段婚姻、三個男友、四個孩子

障別：第三、七類(聲語障及肢體障礙)/中度

福利身份別：低收三款

被討論的原因：

1. 帶學齡前兒童至市場乞討。
2. 在社群平台(Facebook)表露自己的身障身份及利用孩子的照片公開募款。
3. 在社群平台社團上轉賣網友的捐物。

第四節、研究問題及進行方式

一、採用個案研究的理由

個案研究法是以經驗為主的調查法，這種調查法以深入研究當前社會現象與真實生活，用來討論研究者感興趣的議題與現象。研究者本身也從事社會工作直接服務，對於重複申請資源補助，或是未按原本申請資源補助的初衷運用資源的方式感到有些困惑，究竟個案在申請補助後，是否有自由處份已取得的資源？或是因為他們是受助者，所以不得違背捐贈方的本意？像小貝這樣：一個看似弱勢卻使用極為聰明、有創意的方式來為自己尋求生存資源；她憑藉著自己的弱勢身份，為自己贏得他人關注及生活所需資源是多特別的存在。我不想讓小貝的故事只當成一個趣談，希望能透過研究的整理，梳理這個特殊的個案身上所發生的故事及其意義；個案研究的目的是特殊經驗探究，期待在個案的生活脈絡裡，探究個案當時所處的情境及選擇帶給他的意義，讓研究者及未來讀到這篇研究的人從中得到一些啟發。

個案研究強調過程而非結果，所以研究重點會放在她為何這麼做，是什麼原因讓她選擇這麼做，試著理解與詮釋個案的特殊性。茲整理本研究的主題及進行方式如表 4 所示：

表 3-2 研究主題及進行方式

研究目的	研究問題	研究對象	研究方法
一、生活脈絡如何影響金錢態度？	1. 身心障礙者的金錢態度如何形成？	文獻 案例	問卷 質性訪談
二、生活脈絡與消費行為轉換？	2. 身心障礙者所處的生活脈絡與消費行為的改變歷程	文獻 案例	文獻分析
三、行為背後的內在社會心理機制是什麼。	3. 身心障礙者做出不符合主流價值期待背後的心理機制是什麼？	案例	質性訪談

二、資料的分析

1. 問卷資料的分析

本研究想要討論身障貧窮者的金錢態度與消費行為，考量研究對象的障礙限制，為了讓受訪者清楚討論的方向，故先讓受訪者填寫金錢態度及消費行為量表，先了解受訪者的金錢態度及消費行為的態度取向；然後針對受訪者填答狀況進行質性訪談，事後再根據研究對象施則的結果進行資料的分類與分析。

2. 質性訪談：

針對受訪者的資料填答，進行進一步的訪談，了解受訪者在金錢態度及消費行為取向背後的內在心裡機制是什麼。

3. 分析步驟：

(1) 整理受訪者基本資料。

(2) 問卷填答資料的判讀。

問卷分為三個部分，基本資料、金錢態度與消費行為，會根據每一區塊討論的面向進行討論及結果的確認，用於研究結果的整理及澄清事件的因果關係。

(3) 質性訪談

除了書面問卷的填答，也會請受訪者說一說自己的生活經驗。

(4) 整理分析並與文獻對話

研究者為確保分析結果的精準，至少需符合以下原則：包括以相關的證據做為分析的基礎、分析內容應包含對立解釋、分析內容要能處理個案研究中最重要的一個面向、研究者應該要將先前的以及專家的知識，帶入個案研究的分析中。

問卷的填答是為了確認小貝的金錢態度與消費行為的習慣偏好，質性訪談則是進一步蒐集問卷以外的訊息，及小貝過去的生活脈絡及生活經驗為何；期待綜合以上兩種訊息來拼湊出小貝對於愛與障礙的詮釋。

第五節、研究工具

一、資料蒐集方法：問卷及質性訪談

由於金錢態度涉汲的面向十分廣泛，為了讓受訪者清楚的了解研究者希探討的面向，故本研究將使用混合式的個案研究法，先讓受訪者進行問卷的施測了解其金錢態度與消費行為的偏好向度，再透過質性訪談了解受訪者實際的生活經驗，對照其目前表現出來的金錢態度及消費行為，試著去解讀她行為背後的內在心裡機制是什麼？

研究者與研究對象是平等的夥伴關係，透過問卷的施測與質性訪談的過程，針對研究議題進行分享與討論，研究者應尊重受訪者的生活經驗，讓其能充分表達自己過去的生活經驗與感受，透過對話問答的方式進行溝通，期待能達到情感交流與經驗的分享，研究者也要積極聆聽、保持好奇心與彈性去記錄受訪者真實的生活經驗，共同勾勒出最符合受訪者的生活樣貌與真實的經驗。

二、研究者本身即為研究工具

一般質性研究的進行過程中，需要徵得受訪者同意之下，進行對話的錄音，但是本次研究對象為聽障者，所以是使用筆談的方式進行訪口，故研究者會事先準備空白筆記本與受訪者進行對話，輔以手機通訊軟體的使用進行研究的訪談。

研究者本身從事身心障礙服務有七年的經驗，對身心障礙者的特性有一定程度的了解，加上研究對象也是過去服務的個案，與個案關係有一定的熟悉度，因為與受訪者的關係熟悉與否也會影響受訪者分享的意願及內容，研究者會考量最適合與聽障者會談的環境及訪談方式進行研究。這次研究的進行考量受訪者的狀況，選擇在受訪者的租屋處進行，研究訪談約訪狀況如下：

表 3-3 研究訪談的頻率

訪談次數	日期	進行方式	時間
1	106.06.15	小貝的家/筆談	2.5 小時
2	106.06.25	line	1 小時
3	106.07.15	小貝的家/筆談	1 小時
小計			4.5 小時

第六節、研究倫理

本研究參考台灣社會工作人員專業協會公布的社會工作研究倫理守則，以提出本研究之倫理議題，研究倫理意指研究者在整個研究過程中，必須遵守研究社群對研究行為的規範與要求 (Neuman, 1997, 潘淑滿, 2003); 研究者應該將研究對象的權益維護放在第一順位，盡力維持及堅守研究倫理。研究者需要先告知研究對象研究過程中可能發生的潛在的傷害與風險狀況，要留意研究對象的隱私與保密，事先取得研究對象的知後同意、不得有欺騙和隱瞞的狀況發生。

一、徵求志願參與及告知後同意

研究者在正式訪談之前先口頭邀請研究對象的加入，需明確告知研究對象有關研究主題、研究目的及研究方法，接著提供訪談問卷及訪談大綱，確保研究對象獲得充足資訊後，表達是否同意參與本研究的進行，最後取得研究對象同意參與本次研究。

研究者需要準備了訪談同意書，告知研究者的聯絡方式、訪談時間、訪談次數、個人資料處理、使用錄音工具、訪談內容等資訊詳細列明確認；同時要告知研究對象她的權利、包括若訪談過程中感到不舒服，可以暫停訪談或中途撤銷訪談的進行，最後在訪談正式開始始對象一一說明，再請其簽署該訪談同意書，再正式開始進行。

本研究之研究對象為聽障者，考量手語轉譯不一定能完全轉譯研究者的問題，與研究對象討論後，決定以筆談的方式進行，讓研究者可以直接與研究對象進行充份的解釋說明，取得研究對象的同意後，自願簽署知情同意書。

二、隱私、保密原則及匿名處理

研究者嚴格遵守保密原則，在研究進行期間與資料收集與處理分析的過程中，除了對訪談過程及內容保密外，在訪談資料中所有提到涉及研究對象個人資料，全程以代號及匿名的方式處理，避免造成研究對象的個資外流。研究者於研究過程所蒐集之資訊，僅限學術目的使用及與專業人士討論，不得挪作其他用途或洩漏個案資料。

三、潛在的傷害與風險

研究者應以研究對象的隱私及權利列為第一優先考量，特別是因年齡、健康、身體狀況或社會因素而成為弱勢者，應積極保護其不受身體上及精神上的傷害、不適、危險，

以及不合日常生活之干擾或未被告知隱私侵犯。研究者應向研究對象說明，參與研究過程可以得到的協助及風險告知，採取所有可能的防護措施將傷害降至最小，協助研究對象取得合適的支持性服務之管道，以消除不良的身心影響。

研究者必須要在研究對象充分意願的自由下表達個人的想法與經驗分享，若研究者在資料收集過程中引發研究對象的情緒，或發現研究對象在回顧自己生命經驗時引發情緒反應時，應主動暫停訪談或提供適當支持；透過傾聽給予適度的同理與支持來緩和研究對象的情緒，並給與其一些時間或空間以平復情緒，若研究對象久久無法使情緒穩定，則共同討論是否終止當天的訪談。。

第四章、研究發現與討論

人的一生總是充滿驚奇，重大事件的發生會改變我們原有的生活型態，有的人會因此一蹶不振，但也有像小貝這樣越挫越勇的人，即便從小經歷家庭變故與家人分離、為了求生存在親友家流連求生存，一直到成年為了守護自己及家人，很努力的工作求生存、或用自己的弱勢形象換取生存資源活了下來；即便做了很多不被他人理解的行為，甚至被人貼上「會騙人的身障者」的標籤，她都努力的求生存。值得稱許的是，這個外表看似弱小無助的女子，身體蘊釀著強大的靈魂，她沒有被人生的挫折打倒，每經歷一次挑戰就升級一次，雖然她某些生活策略似乎不符合主流社會的期待，她強大的生命韌性讓她得以在自己的世界中挺直腰桿好好活著。

第一節、小貝的故事

一、小貝被發現的地點

好心路人在市場發現一個瘦弱的婦人-小貝，身上背著一個嬰兒不斷的哇哇大哭，吸引往來路人的目光，她沒有說話，地上放著一塊板子寫著「請幫幫我」，不管路人們向她問什麼，她都是搖頭跟雙手合十呈乞討姿勢。這個女子吸引了路人的目光，也引起了相關單位的關注：

「她為什麼在這裡？」

「她的家人呢？」

「她為什麼帶著孩子跪在這裡」

「她會不會被人蛇集團利用啊？」

「社會局在幹麻？怎麼不派社工過來關心她」

各種不同的聲音討論著她為什麼在這裡？路人們帶著種種的疑問一邊猜測一邊指責相關單位為什麼沒有介入處理，於是依照她的身份別「身心障礙者、疑似單親媽媽、不當照顧兒童」等等標籤，好心路人主動打 110 給警察，希望有人來處理，不要讓這個媽媽一直帶孩子在這邊流浪。

她們不屬於這裡，但，她應該屬於哪裡？

我好奇的是她在這裡之前，是發生什麼事？

小貝帶著孩子在市場乞討的行為，引來了眾人的側目，因為她與孩子的外表乾淨整齊，也沒有明顯的肢體缺損，為什麼要帶著在市場乞討？

二、關於小貝這個人

1. 小貝的生態圖

小貝是家中的老么，原本是最受父母寵愛的小女兒，因為爸爸的債務問題被迫與家人分開，兒時的她在不同的親友家流浪，直到長大成年，她一直渴望有自己的家人及家庭生活，她曾經有過婚姻關係，也不斷的為自己找個伴來當做支持者，可惜都無功而返。

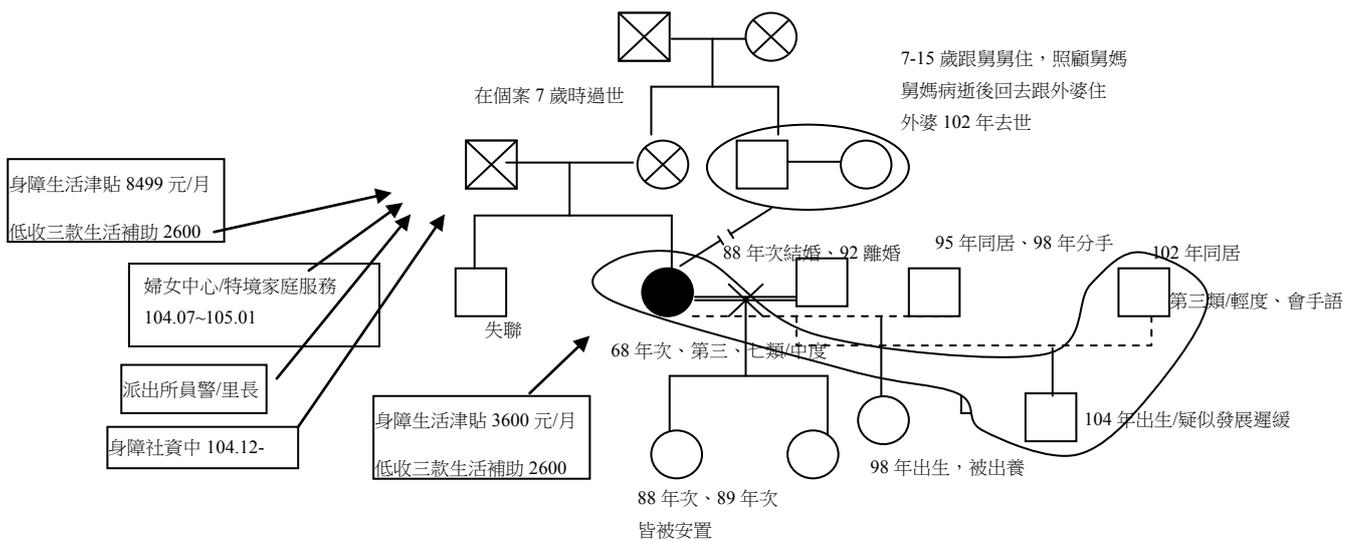


圖 4-1 小貝的生態家系圖

2. 小貝的生命史

小貝本來有一個幸福美滿的家庭，卻因爸爸的賭債問題讓家庭破碎，爸媽因為躲債發生車禍過世，哥哥被債務人帶走抵債，身為家中的么女的小貝，也被舅舅帶回照顧，舅舅表面上是小貝的監護人，實際上也是把小貝當成免費童工使用，畢竟不是骨肉，小貝也是幫忙照顧臥床的舅媽跟家務勞動換取溫飽，

小貝的人生充滿了失落感，雖然我剛認識她時，覺得她是一個為了生活不惜利用自己身障的身份及小孩來換取同情的人，利用大眾對於身心障礙者的同情心，透過網路平台來募集生活所需物資再轉賣、也為了生存不惜帶著孩子到市場乞討要口飯吃；從服務到進行研究訪談的過程，我對她的看法有很大的改變，發現她因為人生經歷太多的悲歡離合，讓她從一個需要人幫忙的受助者，為了生存下來轉變為一個靠自己的力量拿到生存所需資源的人，即便她使用的方式不太符合社會主流價值的觀感。

小貝每個階段都有人離開、有人進來，小貝表示自己很需要他人的陪伴，當她認真想要維持一段關係、一個家庭生活，卻總是充滿各種變數：

- (1) 爸爸欠下大筆賭債，變賣家產及房屋被查封。
- (2) 爸媽為了躲債務人發生車禍離開。
- (3) 哥哥因為爸媽的債務被債權人帶走
- (4) 小貝被舅舅帶回家，幫忙照顧生病臥床的舅媽；舅媽教小貝用筆記本記錄自己的心情，也透過寫字與他人對話；舅媽因病離開後，小貝被迫離開舅舅家。
- (5) 小貝被舅舅轉安置到外婆家生活，外婆的言教與身教，影響了小貝的價值觀與生活；「好好活著比什麼都重要」；外婆教小貝找工作及存錢。
- (6) 小貝長大成年後去工廠工作，嫁給了同為身障者的廠長兒子；小貝很努力工作及生了二個女兒，卻因前夫外遇在外生子，被婆婆要求離婚離家。
- (7) 小貝帶著二個女兒回到外婆家，帶著女兒在市場賣菜過生活；外婆病逝後，親友變賣外婆房子，小貝被迫帶二個女兒外出流浪。
- (8) 小貝帶女兒到市場打零工討生活，卻被人舉報社會局，害女兒被社工安置，被迫與女兒分開。
- (9) 小貝一個人落單後，又重新找工作存錢，試圖再重新組織家庭；努力懷孕後，卻發現男友不要孩子而分手，小貝努力打工存錢想自己生養小孩，卻被醫院社工通報社會局，女兒再次被帶走安置，小貝也被強制安置。
- (10) 小貝同意接受社工安排去庇護中心生活、學習新的技能—拼布包的製作及 3C 產品的使用，讓她不用再受人安排，得已獨立自立生活。
- (11) 小貝從庇護單位學成出師，自行成立工作室接案子，認識從事貨運配送員的男友，一起同居工作，再次生下一子。
- (12) 小貝與男友共同經營社群平台，主動分享自己的遭遇及手工作品，吸引大批網友關注及提供現金或物資的支持。
- (13) 小貝因在社群平台轉賣物資被網友舉報。

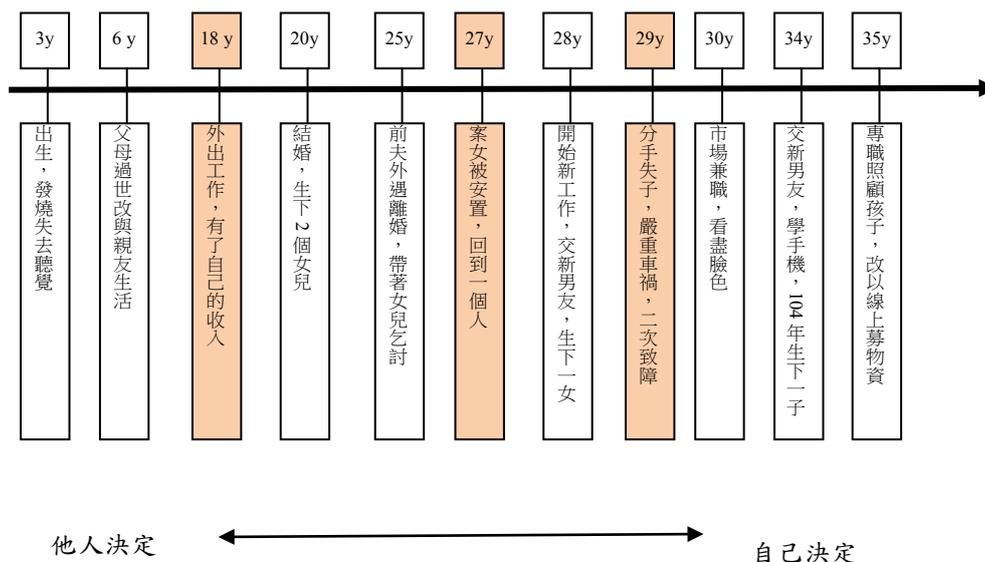


圖 4-2 小貝的生命史

三、小貝的生命脈絡

年齡	事件	金錢來源	金錢態度	消費行為	自尊面子
3y	出生，發燒失去聽覺 取得身障手冊/聽障/中度	父母			
6y	父母意外過世，手足分散失聯 曾短暫到市場乞討	到市場乞討	焦慮 維持生存	無 維持生存	
7-15y	被舅舅領養，念完小學未再升學 幫忙照顧生病臥床的舅媽，親友認為女生會做事就好/不需要升學	舅舅 身障補助	焦慮 維持生存	舅舅購買 價格意識	他人決定
15 y	舅媽過世，回到外婆家住	外婆、 身障補助	焦慮 維持生存	外婆購買 價格意識	他人決定
18 y	到工廠上班，認識前夫(工廠同事) 開始存私房錢每月約 5000 元	身障補助、 工作收入	焦慮 維持生存	外婆決定 價格意識	他人決定
20 y	結婚，生下第一個女兒	先生	焦慮	婆婆決定	他人決定
21 y	生下第二個女兒	身障補助	維持生存	價格意識	
25 y	案前夫外遇生下一名兒子，案前婆婆給小貝一筆錢，要求離婚，拒絕照顧案女	身障補助 離婚贍養費	焦慮 維持生存	價格意識	自己決定
25-27	小貝帶著女兒回外婆家住，幫忙外婆種菜賣菜	身障補助 賣菜(兼職)	焦慮 金錢預算	價格意識	自己決定

年齡	事件	金錢來源	金錢態度	消費行為	自尊面子
27 y-	外婆在過世，田地親友分掉，帶著女兒在市場乞討，女兒後來被通報安置，小貝對社工有敵意，拒絕協助	市場乞討 (帶孩子乞討較易被關注施捨)	維持生存		
28 y	去餐廳工作，認識新男友1，三次懷孕時，發現男友已婚，兩人分手，	身障補助 工作收入	焦慮 維持生存		他人決定
29 y	小貝為了養小孩只好去工作，工頭看小貝懷孕又不會說話，讓她幫忙買便當跟打掃 小貝發生車禍，及時協助送醫，右腳掌雖然粉碎性骨折。 女兒順利產下，卻因為他的身障手冊又不會說話又沒有親屬，所以醫院的人通報社會局，帶走女兒。	身障補助 (障礙加重補助增加) 存款 因此身障手冊程度加重，補助增加	焦慮 金錢預算 維持生存		自己決定
30-34y	到傳統市場兼職，賺取生活費 做過菜攤、肉攤收市後老闆會把賣不完的給他帶回家，也因此學會看人臉色	身障補助 工作收入	焦慮 維持生存	價格意識	自己決定
34 y	認識同為聽障的新男友2，同居生下一子 想結婚但男友父母反對 學習簡單手語及使用智慧型手機 對外聯絡		焦慮 維持生存	新奇流行	自己決定
35y-	照顧孩子辭去工作，因收入不穩會帶著孩子去市場乞討、透過男友協助在FB上面PO文募小孩物資 向網友、社工募物資，卻二次變賣 換取孩子的衣服玩具、新的手機 社工幫忙連結手工工作及建議小貝帶孩子進行療育遭拒絕	身障補助 市場乞討 二手物變賣	焦慮 維持生存	新奇流行 (與他人多了交流會開始"曬小孩")	自己決定
36Y	小貝說她要搬家了 只說現在住的地方不安全，如果不搬家可能又會被帶走，所以她離開	身障補助 二手物變賣	維持生存	換取更多物資	自己決定

第二節、小貝的生活脈絡與金錢態度

一個人的行為的表現會影響他人對他的評價，我會認識小貝，也是因為她的行為，受到人們的注目，被熱心的路人發現並通報給社會局：

「帶著孩子到市場乞討、在社群平台轉賣愛心物資」

希望透過社工員的介入能改變她的行為、改善她的生活處境；這個行為被注目的原因，是因為我們預設了一個身障貧窮者因為沒錢而提供捐助，今天她卻公然在網路上轉賣他人的捐物，與社會期待的價值相左而受到討論。

我們對金錢的使用反應了我們的價值觀，金錢不是一種交易的媒介，用於滿足人們日常生活所需的物質需求與慾望，也是讓人獲得一種安全感的來源(廖家玲，2001)。金錢也是權力和控制力的象徵(蔡瑞華，2000)，在物質主義盛行的社會中，金錢的價值已由原先的純粹交換價值轉變到身分、地位的象徵意義(杜佳玲，2002)。金錢被當作是交換媒介使用，其價值並不在於金錢自身，而是在於其背後所具有的概化性象徵；金錢除了本身所具備的經濟價值外，更具備了抽象的象徵價值，可以被用來彰顯或贏得個人的地位與聲望。例如小貝看著他的媽媽跟外婆怎麼維持家庭生計及金錢的安排，像是專款專用、儲蓄概念等等，我好奇小貝在金錢使用的態度是否真的像她自己所說的，想透過問卷施測及質性訪談，來剖析小貝究竟怎麼來運用金錢去經營她的人生。

人們的態度、價值的形成，通常受到過去生活經驗、家庭成員、主要照顧者的影響，我們對金錢的態度反映了我們在社會網絡中的位置，也為了使人們有足夠的機會參加所需的活動，使我們成為我們想成為的人。人的態度是經由生活環境中刺激學習而來，是人類的一種學習傾向，態度是對於環境中的某個層面，在動機、情緒、知覺、和認知過程下所形成的持久組成(Hawkins, Best & Coney; 葉日武譯, 2001)。本研究參考 Yamauchi & Templer 在 1982 年發展的「MAS 金錢態度量表」，截取其中三個面向：「權力/名望、維持/時間、焦慮」，用於本次研究的金錢態度測量。

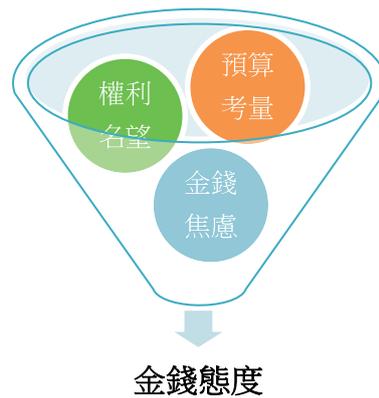


圖 4-3 金錢態度包含的元素

- (1) 權力—名望：容易用金錢來影響他人、視金錢為成功象徵。
- (2) 維持—時間：傾向謹慎的使用金錢以及提早對未來作財務規畫。
- (3) 焦慮：視金錢為引發焦慮的來源。

此問卷用於測量一個人使用的金錢態度面向，金錢對於他到底是哪一種意義象徵，再與其生活背景做連結，希望能拼湊出當事人是如何看待金錢、又與他的生活背景有什麼關係。

本研究問卷分為三個部分：第一部分是基本資料、第二部分是金錢態度面向測量、第三部分是消費行為的測量。首先是基本資料的部分，包含了受測者的基本資料像是年齡、性別、障礙類別、收入來源、福利身份別、婚姻狀況、居住的形式；希望了解受測者的基本樣貌為何，試圖建立他的生活背景資料。另外為了了解受測者的消費習慣，詢問其購物的方式、管道，每月收支狀況、是否有其它支付性工具、商業保險、投資等等。藉此了解受訪者是否清楚自己的金錢去向或記帳習慣，也詢問其突然得到一份獎金收入時會如何安排。

一、金錢態度之權力名望

金錢代表一種資源也是一種交易媒介，握有資源的人得以用它來購買生活所需、展現自己在團體中的優越性，它讓人們透過消費來突顯自己在團體中的位置，故金錢代表資源、權力、能使他人信服取得團體中較佳的位置，此問卷題項用於測量金錢的「權力名望」展現，；小貝認同：「1. 有錢的人在團體中較容易使人尊敬感到優越、2. 我會尊敬比我有錢的人、4. 我認為收入比別人多就是比別人厲害」這三個項度。

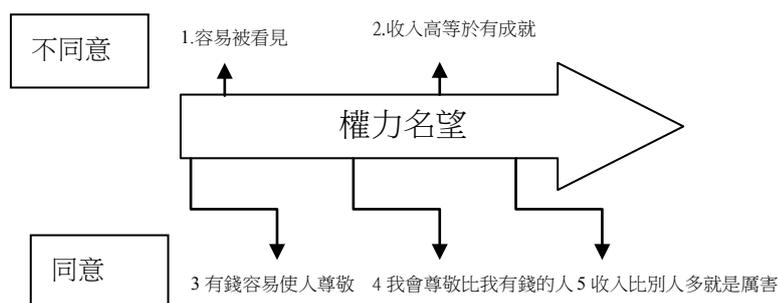


圖 4-3-1 金錢態度之權力名望

註：上面為不同意，下面是同意

生存需要資源與金錢，題項 1、2 代表因為有錢容易被人看見，因為握有相對多的資源的人，可以利用金錢驅使他人尊敬自己，所以有錢的人也容易被認為是有成就的；與題項 3-5 則是因為金錢得到他的尊敬。小貝曾在訪談者提及「我為了活下去，只好配合照顧者的安排及要求」、「當我成為團隊中表現最好的、容易得到加薪機會」，顯示小貝為了獲得被認同、權力感，進而得到更多的生存資源。題項 4 則是認同有錢等於厲害，符合現今資本主義社會「收入高等於有成就」的價值觀，小貝表示「因為我的拼布包做得好又快而佩服我的手藝為自己爭取更多訂單」這邊對金錢的態度不只是用於交易日常生活所需，更是透過交易來展現某些權力名望的表現，「好手藝=訂單多=收入多」，顯示小貝認同金錢能帶來權力名望的感受。

小貝從小飽受父親債務所累，從小在不同親友家流浪，因為年紀尚幼無法自立生活，多虧了「身心障礙」這個身份，它為小貝贏得了幾分關注，親友同情小貝的遭遇都願意輪流收留她，小貝雖然感到無奈卻別無選擇，她也明白自己為了生活必須學習看人臉色，為自己換取三餐溫飽及念書機會。

「爸媽因債務車禍過世，姊姊也被帶走，我別無選擇，只能配合舅舅、外婆要求，透過家務勞動來換取溫飽」

金錢對小貝而言是解決問題的資源，透過勞動換取照顧，優先解決眼前的生理需求，當小貝還沒有能力自己賺錢時，必須表現順服來換取生活所需；對小貝而言，生活是一連串的問題解決，當問題找上她，她沒有逃避反而是勇敢面對它、解決它。

「我做過鞋子工廠、餐廳後場、因為我不會說話不會閒聊所以老闆很喜歡我」

「我拼布包學得好做得快，很多人指名我，所以我打算自己創業」

小貝在親友家寄住到 18 歲左右，那時小貝已經長大到可以外出工作，成年後陸續做過不少工作，因為學習好又勤快，加上先天障礙無法言語，雖然少了跟同事閒聊的機會，反而突顯了她的工作表現，不只老闆喜歡也得到顧客的肯定；一開始努力配合老闆加班賺加班費、一直到學會了拼布包的工作，小貝開始有了想要自己創業的念頭。她不要當團隊中的佼佼者，更希望拿回自己的自主工作權；對小貝而言，金錢等於生存資源也象徵某些權力，小貝是一個很懂得順勢而為的人，當自己兒時弱小無法自立時要配合照顧者，透過勞動換取溫飽、初入職場時就努力工作得到老闆的認同、當自己的工作能力受到肯定後，就計畫自己獨立創業，一步一步為自己拿回工作的主導權，不必再看他人臉色行事。

訪談過程中，我發現小貝的工作室貼滿了很多訂單，小貝表示一個月最多可以接單過 20 個拼布包，一個拼布包的製程大約需要費時 3 天，面對這麼大量的訂單，我好奇的詢問小貝為何不找人幫忙製作，小貝表示：

「如果我花錢請別人幫忙，就會失去別人關注」

小貝表示自己因為身障身份得到了他人的關注，她因為這份關注獲取較多的訂單，不管是金錢也好、物資也好，對自己跟對孩子來說都是一種生活所需的資源；她需要友伴、需要被關注、需要訂單來維持生活，雖然一個人做很辛苦，但她知道這個機會得來不易，也為了向那些提供她訂單的人，證明自己的確很努力。這個給與接收的過程，對關注小貝的人及被關注的小貝本人是重要的：關注者因為提供小貝工作機會，得到了助人的快樂、而小貝則透過這份關注得到了生活所需，彼此互惠雙贏。

權利名望的展現有很多形式，可以在身上穿金戴銀、開跑車、住豪宅，也可以透過助人的過程，感覺到自己優於他人。小貝巧妙的運用這個心理，她明白人們習慣使用金錢買東西用來彰顯自己的權利與資源，她知道自己擁有「身心障礙」這樣的獨殊身份，讓自己成為受助者的角色，反過來去彰顯別人的大方與慈悲。小貝曾經在受訪時表示：「我透過勞動來換取溫飽」、「我知道他人的關心我是因為我的身障身份」，小貝明白自己需要仰賴別人的幫忙活下去，但她不如一般人有能力主動去要，反過來用一種被動的方式得到自己的生存所需；「人總是會想要幫忙別人，讓自己覺得有能力成為給予者」，雙方透過「助人」這個動作，互相幫襯各取所需。

二、金錢態度之預算面向

當金錢/資源有限的時候，我們需要謹慎的評估如何花錢，因此在得到一筆金錢收入時，是否能適當的編列各種預算就格外重要，有意識的留意自己的金錢使用，採用較謹慎的態度使用金錢。「預算」這個面向也有五題，小貝的填答狀況有四題是表示贊同的：「買東西時會先考慮價錢、我會事先計劃如何使用金錢、我連購買必需品時都會思考很久、我清楚自己每一分錢的使用去向」。

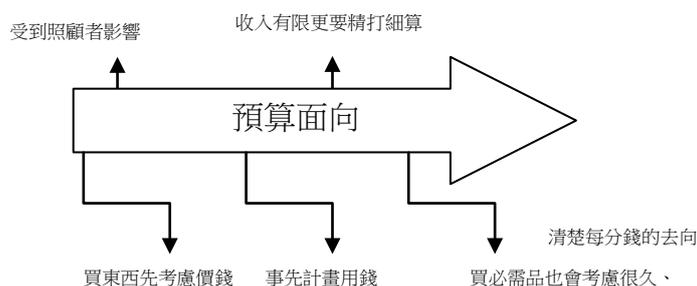


圖 4-3-2 1 金錢態度之預算面向

(備註：上面為不同意，下面是同意)

關於預算的分配，小貝表示自己受到了媽媽跟外婆的影響，她小時候曾看媽媽把爸爸每個月的收入分成不同的信封袋，不同的信封袋寫上不同的用途，即便在爸爸欠債的那段日子，媽媽為了不影響家庭運作，仍會阻止小貝爸爸挪用不同項目的預算；在小貝與外婆同住時，外婆也教小貝了了日後結婚準備，要預先提撥一部分收入錢存下來當嫁妝；這個觀念深深影響小貝，影響她即便與男友分手，為了讓自己順利生產養小孩，懷孕過程仍跑去工地兼職賺錢存養小孩的基金。

「每個信封的每筆錢都有自己的用途」

「存錢是以備不時之需」

「我為了養兒子，只好到工地兼職做清潔工作」

小貝說媽媽會把爸爸的收入分成好幾個信封袋，每個信封有自己的名字，像是房貸、伙食費、水電費、學費等等，小貝看過媽媽阻止爸爸挪用她跟姊姊的學費；因為挪用了別的信封的錢，表示那個信封的事就做不成了。小貝跟外婆住的時候，外婆先是教小貝用竹筒存錢，可以用來支付臨時性開銷；去工廠上班後也以「存嫁妝」的名義提撥了一些儲蓄。小貝表示自己是遵照外婆跟媽媽的指導繼續保留存錢的習慣，才不會等事情發生時候沒有錢用。

「因為小孩容易生病，所以要用好一點，生病看醫生很貴」
「我會記下每個東的單價，才知道奶粉尿布是漲了還是便宜了」

小貝受到照顧者影響，知道要事先分配所得的預算的概念，她習慣的記帳方式是記下常用物品的單價，而不是去抓花費總額，知道孩子生病很花錢，所以會挑好一點、貴一點適合孩子的用品，避免省了小錢卻要花錢看醫生。

三、金錢態度之焦慮面向

「焦慮」這個面向也有五題，小貝的填答狀況有三題是表示贊同「花錢會讓我的心情變好、花錢讓我有安全感、存錢是困難的」，對小貝而言，曾因為沒有錢與家人分開，金錢的缺乏會影響到生活品質及生活安排，過去的生活經驗讓小貝「窮怕了」，即便長大有能力賺錢了，還是常常會擔心再失去，有錢花表示能滿足孩子/家人的需求，但收入有限支出很多，造成了入不敷出的困境也為生活焦慮。

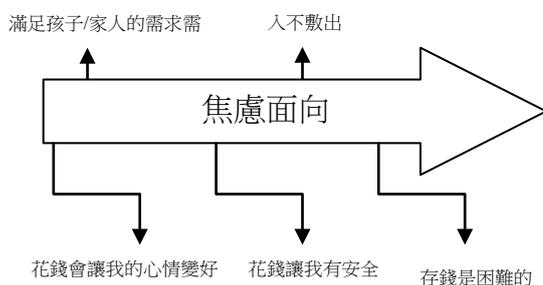


圖 4-3-3 金錢態度之焦慮面向

(上面為不同意，下面是同意)

小貝小時候因為父親的債務被迫與家人分開，這件事對年幼的她而言是痛苦的，自小飽嘗寄人籬下的痛苦，也因此讓她知道人生是無常的，她清楚的知道金錢缺乏所帶來的焦慮不安。

「因為沒錢一直讓我跟家人分開」

「我不確定這些關注能持續多久，至少我可以多存一些」

我們使用金錢用於換取生活所需，當成長背景曾經感受到資源匱乏感，也容易因為沒錢感到焦慮，小貝小時候因為爸爸的債務問題被迫與家人分開，被迫在親友間流浪；長大了雖然有工作收入，卻因為遭到前夫、婆家人的背叛、外婆的病逝，讓她一個人帶著孩子到處流浪，再度因為金錢感到焦慮；小貝對金錢的焦慮，除了因為收入不穩定，加上小孩出生後開銷增加，很難再存錢，但也因為他人的關注及捐款，讓她在有錢花的時候感到安全，透過社群網路的使用，讓小貝找到了引起他人關注的辦法與生財之道，讓她稍稍免除了與家人分開的焦慮感，也為了避免內心的不安，所以會趁自己有能力的時候多攢點錢，趁著自己還能受到關注的時候，多預備一些存糧，讓自己有多一點能量可以好好過日子。

當小貝成年開始有能力工作賺錢，原本以為找到讓自己依靠一輩子的對象，卻因無法順利傳宗接代被迫帶著女兒去流浪；還好有外婆的短暫支持讓小貝不致於一下子就流落街頭，後來因為外婆的離開，再次生活陷困，但也因為與外婆生活時曾有市場工作經驗，讓她能維持自己跟女兒的溫飽，一直到被社工發現前，她一直覺得自己可以照顧女兒。

「我去鞋子工廠、市場工作賺錢，我可以靠自己的力量生活」

「社工說帶著女兒去市場工作是違法的，但我去那邊才能賺錢」

小貝曾嘗試各種工作來維持生活開銷，她選擇在市場工作是因為那邊的變現性最高、人潮最多，但是這樣的方式有違社會觀感，收入的多寡不只是維持生存，也影響著他人對小貝的觀感，像是社工擔心他無工作收入可以撫養孩子，建議讓孩子出養及安置。金錢做為取得生活資源的媒介，也是決定是否能取得他人認同的一個重要關鍵。

小時候為錢焦慮的小貝，受到父親債務所累，很早就學會了看人臉色過生活的本事，兒時受托於親友家生活，透過勞務交換三餐溫飽；長大了開始工作，知道了努力求表現換取更多的報酬，也延襲著照顧者的預算概念，領悟出：金錢可以讓人買到生活所需、使人受他人尊重的權利名望感，前提是必須要好好的分配金錢預算，否則入不敷出的結果，就會帶來各種焦慮感。小貝很努力的讓自己避開沒錢的焦慮，也巧妙的運用自己的身心障礙角色，為自己換取更多的資源，她為自己所做的每個決定，都是出自於想要成為一個好的照顧者，可以好好守護自己與家人，避免再因為沒錢而被迫與家人分開。

第三節、小貝的生活脈絡與消費行為

人們透過消費行為來滿足人類日常生活中有形的物質上或無形的精神上的需求，包括生理、經濟以及社會的欲求的一種過程(陳晴蕙，2003)。所以一個人的金錢觀念透過消費行為來體現，例如對從小出生在經濟富裕家庭中的人來說，買東西只要考慮喜好不用擔心價格，所以金錢對他的意義是交易工具、用錢態度就較為隨意；反之一個家境貧窮的人，金錢對他而言是能不能度過一個月生活的維生媒介，買東西時就會多想一些，避免自己因為買了某個東西生活過不下去。人們透過消費行為購買日常生活所需，但是在進行消費前其實也有不同的考量，本研究參照消費行為的四個分類：包含了「品牌意識、價格意識、新奇流行及衝動購物」，試圖透過問卷填寫及訪談了解小貝在進行消費時候的思考脈絡為何。



圖 4-4 消費行為的內涵

一、消費行為之品牌意識

品牌意識指的是品牌能引起消費者腦中出現的特定購買和使用情景的數目，與大腦中出現品牌這個概念的各種購買和消費的情形有關，品牌可能是知名度較佳、對該品牌較有印象、或是一種品質保證。例如，小貝在受訪時就說道：

「我的孩子只能只某個牌子的奶粉、吃別的他會拉肚子」

因為「大品牌的東西成份標示比較清楚，像是奶粉的成份比較不會亂添加，對照顧小孩比較容易辨識」；另一個部分是有牌子東西如果出問題，比較容易退換貨，相對來說比較有保障，所以給小孩吃的、用的東西我會特別選擇某些品牌，孩子比較不容易生病；我也好奇的詢問小貝對其它日常生活用品的挑選是否也如此？小貝理性的表示：

「大人抵抗力比較好，所以會以價格便宜做為考量」

因為曾在市場工作，知道成本及殺價方式，所以三餐伙食及日用品習慣在傳統市場購買，有時候遇到好心的人還會算便宜一點或直接送她，綜合上述，我理解到小貝的品牌偏好是出於一位媽媽對孩子的保護與疼愛，為了孩子考量產品的品質而挑選品牌而非特定品牌擁護者。

我發現小貝是一個很需要朋友的人，她很積極在自己的社群平台上分享自己的生活點滴，網友的回饋給小貝很大的鼓勵，除了分享小孩的生活照換取掌聲，也會分享自己的手工拼布作品；透過貼文轉發及分享自己接收到的愛與關懷：

「當我帶著孩子到市場，比較有人願意給我東西」

「我跟網友分享我的孩子，其它媽媽會給我鼓勵或二手衣物」



圖 4-4-1 消費行為之品牌意識

小貝喜歡被人注目的感覺，她也善用這一份關注，反映在個人形象的經營，小貝清楚知道品牌代表的是某種意義被認可，所以她也善用自己的弱勢形象：「身心障礙、單親媽媽、貧窮者」，知道到哪裡可以引起關注，像是帶著孩子到人多的市場乞討、透過社群平台分享自己與孩子的遭遇，試圖引起他人的同情與關注，藉此得到生活所需的物資，成功反轉自己的弱勢形象，滿足自己的需求。

二、消費行為之價格意識

當收入有限時，更要懂得量入為出，故如何用有限的金錢經營生活也是一件重要的事，要清楚知道自己有多少預算可以買東西，還要清楚的知道每個東西的價格，如何運用有限的錢買到生活所需，也是一件很重要的事。對小貝而言，智慧型手機及網路社群是他與他人互動及維生的工具；小孩的奶粉尿布則是每天都要使用的必需品，所以要貨比三家。

「同樣的東西，網路團購比去門市買便宜，團購價至少都有七折」

「我自己用的東西我不在意牌子，我覺得實用比較重要」



圖 4-4 -2 消費行為之價格意識

小貝表示有了孩子後，收入不穩定，對於每分錢的用途都要很小心，如何用有限的金錢購買到較多的生活用品，除了小孩的用品外，一定會先進行比價，挑選 CP 值比較高的商品購買，買東西的時候考慮在 FB 社團團購賺差價、考量實用性高的商品。

三、消費行為之新奇流行

人們對新奇的東西會感到好奇，也是商人們為了逼人掏出腰包使盡全力行銷手法之一，有時候我們會為了跟上流行、比別人早一點用到新奇的東西而消費；關於這部分，小貝在訪談時也提到：

「我一直想知道自己輸給誰」

「網路社群平台的使用，讓我暫時忘記自己是身障者，可以放心交朋友，」



圖 4-4 3 消費行為之新奇流行

小貝當初與前夫分開時，知道前夫因為網路社群認識新女友，所以在庇護中心有機會學習電腦時，也順便要求社工教自己使用社群平台及通訊軟體，熟悉網路社群的經營及使用；這個技能為小貝開啟了另一扇窗；小貝雖然聽不到不會話說，但還是很渴望被關注的感覺，社群平台的使用讓自己覺得可以暫時忘記自己的聽障者身份，假裝自己像一般人一樣：「在社團跟別的媽媽交朋友，看別人的分享文章，也加入團購行列」，透過網路創造自己的社交網路，不只是當一個閱聽人、更努力的成為分享者，甚至用網路平台販賣自己的手工拼布包、與孩子互動的照片，讓自己也成為他人關注的焦點。

四、消費行為之衝動購物

衝動購物指的是因為媒體的推波助瀾，或是身旁朋友的口耳相傳，新鮮感和時尚潮流，引誘人們透過消費當做犒賞自己的方式，讓人為了享受消費後的快樂，而掏錢購買物品的行為；但是對於一般人而言奢侈品，或許是身心障礙者的必需品或輔具；身心障礙者因為生理功能能力缺損，需要透過輔具來維持部分的功能，像小貝是聽語類的身心障礙，她的耳朵聽不到聲音，雖然會一點自然手語，但是與他人互動時，未必所有人都看得懂手語，所以紙筆交談或使用通訊軟體變成她與別人溝通的主要方式。小貝最為人質疑的消費行為之一是：「為什麼低收入戶會用到 2 隻智慧型手機跟 1 台平板電腦」，既然買得起 3C 產品，為什麼還嚷嚷沒錢？對此小貝的回應是：

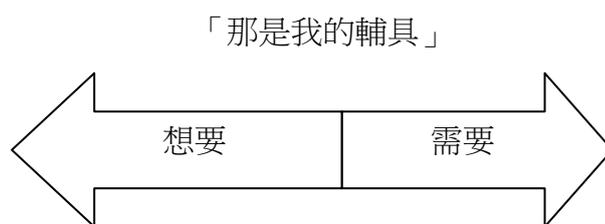


圖 4-4 4 消費行為之衝動消費

小貝解釋：「我跟男友都是聽障者，手機跟電腦用來聯絡工作及與網友互動，因為我與他人聯絡都要用通訊軟體，透過文字與他人互動、約面交商品的時間，加上我有在接單工作，所以區分私人跟公務用手機；平板電腦是為了讓圖片可以放大方便介紹商品。她認真的說明這些 3C 產品是她的「生財工具及輔具」；至於挑選大間的 S 品牌，是因為保固期及售後服務較佳。小貝的解釋聽起來很合理，在一般人眼中認為低收入戶同時持有多樣 3C 產品是奢侈的表現，但對他們而言是一種輔具協助。同樣一件事，只是換不同的角度，對於衝動消費的解釋出現了不一樣的理解。

小貝在社群平台上有自己的粉絲專頁，累積了不少人氣，有些網友同情小貝遭遇，會主動提供二手物資或現金資助小貝；同時，小貝也將部份物資轉賣給他人，小貝第二個讓人覺得爭議是行為是「變賣他人的捐物」，對於這個控訴，小貝表示：

「因為東西太多用不到，想說低價轉賣賺點現金買需要的」

「我以為別人給我就是我的，沒想到轉賣卻要被他人議論」

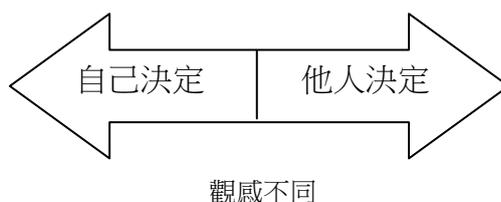


圖 4-4 5 消費行為之誰來決定補助資源的使用

小貝家中堆滿了各種嬰幼用品及玩具，但小貝澄清那是網友主動贈送或是活動贈品，因為數量很多，有時候會把重複用不到的東西轉讓給別人，避免東西堆放太久會發黃變質，也是想要多留點現金在身邊，避免小孩萬一生病或是機車突然故障有一點預備金在身上；小貝無奈的表示「我以為別人給我就是我的，沒想到轉賣卻要被他人議論？一般人不是也會把用不到的二手衣物轉賣嗎？為什麼我就不可以？」對於小貝的提問，我也感到困惑，當我收到別人的東西，即使用不到也不會轉賣，最多就是再轉贈給別人，但我想這跟每個人的習慣不同；對於「收到別人贈予的東西，自己是否擁有自由處分的權力」？或著因為小貝的身份比較特殊，才會被人放大檢視他的行為？

小貝有一個部分很不錯，就是她「沒有信用卡」，我很訝異小貝沒有申請任何的信用卡，也許這跟信用卡審核機制有關係，她的工作性質較無固定收入，加上他的低收入戶補助資格，所以很難出示財力澄清；另一部分也反映了因為他的社經地位較弱勢，缺乏理財的觀念，無法多一個為自己解決經濟困悶的管道，換句話說，小貝因為缺乏使用塑膠代幣的觀念，讓她避免掉陷入卡債的另一個理財危機。。

小貝因為「帶著孩子在市場乞討、在網路社群平台轉賣他人捐物」，受到他人關注，尤其被人發現他有低收入戶資格，還運用這樣的方式這樣的行為讓人誤會她是一個消費沒有計畫的人，但是在與小貝進行訪談的過程中，發現她對自己的支出分配是很有想法的，對孩子的用度很捨得，願意購買比較貴但是適合孩子的奶粉，對自己則是貨比三家的精打細算法，也懂得利用社工的幫忙去學習新的技能新的事物，像是拼布包的製作及

3C 產品的使用，並將所學運用於生活中。對於大家質疑他為什麼需要使用多台的智慧型手機及平板電腦，也合理的解釋是為了經營社交圈及自己的事業；持家本來就不是件容易的事，雖然小貝的解釋未必都能被多數人所接受，但我相信這是他賴以為生的方式，我想她不是故意要詐騙愛心物資賺錢，只是為了生活不得以出此計策。

第四節、小貝的生活脈絡與社會心理機制

前面三節，整理了小貝的生活脈絡及她引起他人側目的外在行為，包含她的金錢態度與消費行為，發現小貝對自己的生活方式是很有想法的，並非如一開始被人通報時表現的那般弱勢，只是她的生存策略沒有完全符合社會價值，才會引發爭議。以下我想透過「偏差行為理論」及「中國式的自尊」來拆解小貝行為背後的社會心理機制。

一、關於小貝的偏差行為

1. 種種苦難激發小貝的生命韌性

小貝的生活經驗，讓他經歷了不少考驗與挫折，兒時因為父母的債務被迫與家人分離，兒時還能依靠親友的支持維持生活，成長過程讓她明白生活不容易：

(1) 無法達到期待目標

小貝雖然是一個身障者的身份，但她的生活自理能的不錯，不需要他人協助也不需要輔具，她本人很有心想要改善自己的生活狀態，也想要滿足孩子的需求，希望能靠自己的力量來守護家人不要被人看輕。小貝所想到的謀生策略是過去生活經驗的累積：

表 4-1 小貝的愛與爭扎

(內在資源) 有基本自理能力 有改變的意願	(外在資源) 擁有多重弱勢角色/身份 低收入戶三款	小貝的謀生策略 (1)申請各種津貼 (2)帶孩子去市場乞討 (3)配合社工安排安置 學習新技能 (4)利用網路社群平台 PO 文創業及募物資
目標 成為守護家人的好媽媽		
(社會期待) 有足夠金錢照顧孩子 能滿足生孩子的需求	(內在渴望) 怕被人看輕 害怕與家人分開	

小貝的種種行為，在外人看人有些不可思議，一個身障者沒有安於自己的身障身份乖乖領津貼生活、或是透過工作勞動換取溫飽，只好使用她過去生活經驗及所學到的生活技能來獲取生活所需。

(2) 缺乏正向刺激

親友也相繼離開她的生命，每段關係的逝去對小貝都是一個失落的經驗與支持系統的斷裂。值得稱許的是，小貝沒有因此向生命低頭，反而越挫越勇；直到她長大成人開始獨自外出工作賺錢、經歷了失婚、外婆病逝，讓她暗自許願要為了「成為守護家人的好媽媽」而努力。

小貝因為兒時父母的債務問題，讓她深刻明白沒有錢的後果就是要被迫與家人分開，因為缺錢讓他一個人在親友家流浪；她知道自己要努力賺錢才能用自己的力量守護家人。她曾經試過用正常的管道方式來求生存，透過外婆的幫忙去工廠工作，曾以為找到了讓自己托付終身的伴侶，曾經努力工作、努力生小孩來報達婆家人對她的恩情；最後卻因為前夫的外遇讓她被迫離婚離家，這讓小貝明白婚姻未必是守護家人的保障，她必須靠自己另找出路。

(3) 被迫面對負向刺激

對小貝而言，每段關係的失去都與金錢的缺乏有關，所以她深刻的明白要守護家人需要有足夠的金錢及經濟條件，她曾經試過用一般的工作方式賺錢、從一個人單獨工作、配合社工員安排、接受安置庇護及職業訓練、一直到能獨立創業及靠她的個人魅力引起他人關注，也讓別人對自己的關注能轉換為生存所需要資源。

小貝想要一個人帶孩子生活，但是受限過去生活經驗及現有生存工具不足，讓她只能憑著過去生活經驗中曾經讓她成功獲取金錢方式一帶孩子去市場工作，她試圖發展一套屬於她自己的生存策略，卻因為不懂法規，疑似違反「兒少權益福利法」，反而讓孩子被社工員帶走安置。小貝沒有因為這些打擊放棄自己想要成為好媽媽的心願，她重新找工作、找伴侶，希望「重新組一個家庭」，可惜造化弄人，小貝多次遇人不淑，新男友拒絕小貝因為懷孕想結婚成家的念頭，她又重新回到一個人帶小孩的困境。

小貝期待自己能成為守護家人的好媽媽，但是礙於現實狀況，他沒有好的學歷、沒有家庭成員的支持加上缺乏工作技能，所以讓她採取本能式的反應來謀生，過去曾有在市場賣菜及乞討的經驗，讓她在面臨經濟困難時，只能依著過去經驗，重複發生同樣的行為；雖然外人看來不適合，但是比起外出求職工作要熬一個月才有錢拿，直接到市場乞討是她最容易取得資源的地方，即便在市場人來人往的地方要看人臉色，但比起餓肚子，這些嘲笑根本不算什麼。

研究者檢視小貝的生存策略，分別以個人謀生能力、支持系統薄弱及特殊身份三個角度來進行討論：

(1)個人謀生能力：

小貝的學歷只有國中畢業，所以小貝的工作選擇幾乎都是勞動取向；加上過去工作經驗為工廠女工、市場擺攤、都是屬於勞動型的工作，再者要考量她的特殊身份，小貝是一個聽障者，所以她無法從事需要與人密集互動、需要用口語溝通的工作，加上她帶著孩子，有些雇主未必接受她的障礙及帶孩子工作的需求，若要為了工作把孩子送給保母帶，以小貝的收支情況未必能夠支付。

(2)支持系統薄弱

小貝是孤兒，兒時父母因債務問題過世，唯一的姊姊也被親友帶走，小貝自己短暫跟過舅舅、外婆同居過一段時間；成年後曾經有一段婚姻關係，離婚後前婆家也只提供一筆金錢，拒絕提供其它協助，甚至不願意收留女兒。接下來的幾段同居關係也沒有幫小貝增加支持系統，小貝一直都是一個人努力求生存。

(3)特殊身份

小貝最大的優勢是弱勢身份的積累，她是一個女性、身障者、單親媽媽三個角色，讓她容易得到他人的關注與同情，這也是她一直以來可以順利一個人生存的最大優勢。

表 4-1-2 小貝的生存策略

	可能使用的策略	小貝的方式
1. 個人謀生能力	學歷 工作技能 其它技能	國中畢業 重複性、低技術需求 使用 3C 產品、網路平台
2. 支持系統	非正式資源 父母手足 友伴 正式資源- 社會福利補助	父母過世、手足失聯 與男友相依為命 低收入戶補助、身障生活津貼、 特境家庭補助、
3. 特殊身份		低收入戶、身心障礙者、單親媽媽

基於上述種種原因，小貝無法像你我一樣，依循「找工作賺錢，並維持生存」的模式來謀生，她有也的限制與優勢；小貝對生活是有信念的，她想要成為「守護家人的好媽媽」，因著這份信念支撐著她為了自己及家人不斷努力。

2. 不輕易向生命挫折低頭的創新者

小貝雖然因為弱勢積累一直處在困境中，她同時也是富有生命韌性的勇者，雖然小貝相較於其它人而言，謀生條件稍嫌薄弱，但是堅強的也不輕易向生命低頭，反而因著每次挫折與困難，不斷累加自己的生存技能。除了在她小時候因為年紀還小短暫的依賴過親友的幫忙，成年後的她開始工作賺錢、走入婚姻、生兒育女，角色的轉換從「妹妹-->妻子-->媽媽-->生命勇者」；一路以來，苦沒少吃過，卻也沒有因此向挫折低頭。小貝從小與家人分開、只有國中畢業沒有漂亮的學歷、家人因意外四散讓她缺乏家庭系統的支持、因為工作技能不足讓她只能從事勞動力工作換取溫飽，但是一個人謀生，跟帶著孩子工作是不一樣的挑戰；雇主也許會同情理解小貝的身障身份雇用她，但未必能接受她帶著小孩上工。小貝無奈之下，選擇到工作需求門檻較低的市場打工、帶孩子乞討，這是她最能直接獲取金錢及生活所需的方式；當她進入庇護場所有機會接觸到不同的工作方法，便努力學習拼布包製作、平板電腦及智慧型手機的操作、還有近年來很紅的網路社群平台使用。

雖然小貝所做的種種努力，不完全符合社會期待，但值得稱許的是小貝為了生活真的很努力：小貝原本只是一個單純的人，在他人安排下會努力完成工作及任務，但是外婆病逝及失婚這兩件事，讓她深刻的明白「靠山山會倒、靠人人會跑」，所以她必須靠自己強大起來保護自己及孩子。小貝因為兒時經驗讓她學會看人臉色，失婚成為單親媽媽後，她體認到為了照顧自己跟孩子，必須選擇變現性較快的工作場域，她也明白帶著孩子工作不容易，但容易得到他人的關注與同情，是增加收入及物資的好方法，這是小貝之所以不斷在傳統市場流連的原因之一。

所以當她有機會接觸社工的幫忙，除了申請相關的經濟補助外，也努力學習新的工作技能--製作手工拼布包這項特長，搭配電腦及智慧手機以及網路社群平台的使用，她不斷的為自己抓住機會。小貝受惠網路的使用，她可以在社群平台上為自己建立新的社交圈，這樣的方式讓小貝暫時擺脫身為身障者的自卑感，可以改用「媽媽的身份」與他人連結，社群平台的使用、有愛的分享，讓小貝為自己累積高人氣，重新找到一起創業、一起組織家庭的新伴侶，讓小貝重新找回對生活控制感；即便她的處境十分艱難，她的行為卻像「勇敢的創新者」不斷突破每次的困境；小貝的人生從被迫看人臉色生活，一步一步拿回自己人生的主導權，她的生活經驗聽來像連續劇般精彩，也展現了她不願向生命挫折低頭的韌性，。

二、關於自尊與面子

小貝的行為是屬於認同社會價值，她同意當好媽媽至少要能滿足孩子的需求，但是她無法用現有的制度手段達成她想守護家人的目標，除了墨頓提及的偏差行為理論外，我覺得用華人社會的自尊、面子的概念去理解也很適合。

1. 華人社會的臉面問題

關於自尊的概念，可能涉及兩部分的評價，包含個體本人對自己的看法，另一種是他人對自己的能力、人格特質的評價；尤其是華人社會中很在意面子的議題，特別是在所屬團體中，為了要維持良好的人際關係，必需努力在他人面前留下好的印象。

小貝兒時成長經驗因為父親的債務被迫與家人分開，長大了經歷了結婚生子，離婚後自己帶著孩子流浪，因為經濟不穩定也被迫與孩子分開，小貝努力工作賺錢、帶著孩子去市場乞討、同意接受社工庇護安置，都是為了存錢照顧孩子，他不要自己童年經歷的一切發生在下一代身上，他想要努力成為好媽媽。小貝的情況，因為她自己本身缺乏好的維生技能、加上支持系統的不足，某部分需要透過他人的協助來換取生存資源，不論是向社工求助、向社群平台上的網友求助，都為了守護孩子才會發展出來的謀生行為，而非為了個人的利益。

「小時候沒錢被迫與家人分開，現在我想證明我可以自己照顧孩子」
「我想成為一個好媽媽」

一般人認為當一個好媽媽的條件，至少要能滿足孩子的生理需求，行有餘力才提供一些玩樂性質的供給、好的教育品質、提供足夠的資源讓孩子成長茁壯；對小貝而言，因為他沒有好的學歷、好的工作技能、甚至缺乏家庭支持資源，所以他能做的，就是滿足孩子最基本的需求；但是要滿足基本需求的大前提是需要有錢，有錢才能支付孩子日常生活所需用度，包含生理需求所需的奶粉、尿布、看醫生，還有讓孩子不被他人看不起的衣服、玩具。小貝的收入來源是社會福利補助、還有手工拼布包的收入，每月所得不多，因為沒有厲害的學歷，加上工作技能不足，不得已只能透過變賣他人捐物變現求生存。

小貝的行為背後，隱藏者一位母親對孩子的關愛，雖然我也不能完全認同小貝的行為，但可以理解她的不容易，這個不容易是出於愛與礙，也反映許多弱勢者的生存大不易，處於弱勢的社經地位，讓他們只能依著生活經驗去維持生活。

2. 自尊威脅論

自我威脅是指，受惠者在接受他人幫忙時，雖然可以得到一些有形及無形的好處，同時也會產生「自己不如別人好」的感受；當個體覺得自己不如人，會產生沒面子與感到自尊受損的狀況。像小貝的狀況，雖然受到眾人的關注與幫忙，起因於她想要成為守護孩子的好媽媽，也害怕自己被人看輕無法成為好媽媽，所以對於各種關注雖然接受，但是當社工員提及要帶走孩子時，便會引發小貝的情緒，那是她最在意的底線-不能與孩子分開，也是讓她感到價值被否定的最後底線；因此，小貝雖然接受各種幫忙，卻不能違背她成為好媽媽的這個期待。

對華人而言，面子的議與社會情境 (socialcontingentself-esteem) 有關係，不同的情境會影響不同的「沒面子」感受；對當事人而言，「沒面子」的感受隨著情境不同也會不一樣，(Hwang, 2006)。如果情緒是基於對他人的指責和不滿，當事人會感到憤怒、敵意；如果情緒是由於自我的負向評價，則是以羞愧、困窘的。以前例而言，小貝因為自己的身心障礙狀態及處境，離婚後帶著孩子生活不容易，她知道自己做得不夠好，對孩子有愧疚感；相對地，被社工或他人質疑是否有能力勝任媽媽的角色時，小貝反而因為憤怒及不甘心，帶孩子躲社工，也努力用自己方式來證明他可以做到；可見，表面上看似同一沒面子的概念，卻會因為情境的不同而涉及不同的情緒。

3. 情境公開下的臉面議題與強迫式比較

(1) 成敗懸於一念間

小貝最引人爭議的行為就是「轉賣他人的愛心捐物」多數網友的捐物重複性很高，小貝雖然感激他人的愛心，但是他也知道用不到那麼多重複的物資，小貝表示自己並非為了賺錢，只是無法一一列舉自己需要的；加上網友送來重複的物品，只好利用分身帳號把物品轉賣。

「我只是把捐物轉賣給需要的人，然後買我需要的」

「他們把東西送給我就是我的，為什麼要管我怎麼處理」

小貝原本是處境令人同情的身障/單親媽媽，卻因為她未符合網友期待轉賣物資成為眾矢之的，小貝覺得自己很幸運可以得到他人的關心，也明白這份關心可能像曇花一現，所以透過社群平台轉賣自己用不到的，換取自己需要的。對小貝而言，她覺得自己只是處份自己的禮物，沒想到引起他人的反彈，對網友的關注從感謝轉化為憤怒、敵意，甚至關閉自己原有的帳號來躲開網友的流言攻擊。

(2)在意他人評價所以更換帳號

小貝雖然是身障者，但她也有自尊心，雖然接受他人的幫忙，但她認為自己還是有權利處份自己的所有物；她不懂她只是留下需要的，轉讓不需要的，為何要受到他人的冷言冷語，雖然她享受與網友互動的感覺，但為了保護自己跟孩子，她選擇關閉了社群平台的帳號。

「我受不了他們的冷言冷語，只好先關閉帳號」

誠如上述提及，小貝最大的渴望是「成為一個好媽媽」，他不只要滿足孩子的生理需求，她也害怕自己被他人評價會影響到孩子，就像她認同握有資源的人是較有權力者，也努力把自己的弱勢處境當成品牌經營；當她發現自己所處的情境已經超出預期，她選擇離開當下的生活圈/社交圈，比起失去他人關注及捐物，她更害怕失去自己在孩子面前的形象，因為這個抵觸到成為好媽媽的期待，所以小貝無法接受。

三、有愛的關注與有礙的標籤

身為社工員的我，因工作關係經常有機會接觸到與自己生活脈絡不同的人，慶幸自己很幸運，成長的過程沒有受到太多的風雨所苦，我帶著好奇的眼光去了解不同個案的生命故事，有時候在了解個案的故事時常常覺得他們好特別，即便住在同一個縣市，卻好像生活在不同的時空次元。反思自己何其幸運，社工員雖然不是什麼厲害的工作職位，但至少是有固定收入生活無虞，沒有經歷小貝所遭遇的種種不如意；對我而言「念書-找工作-結婚-帶孩子-全家生活」是再平凡不過的事，但是對小貝或其它個案而言，卻需要花上好多力氣來爭取。

論文撰寫的過程，經常反思自己，也許個案的生活方式、價值觀、金錢使用與消費行為與我們不同，在疑惑他們為什麼這麼奇怪、這麼浪費、這麼不上進的同時，要提醒自己：「正因為他們的生活環境只能提供他們這樣的養分，讓他們只能用這些方式生活著；如果今天角色互換，我是否也會做出如她一般的選擇？或是有什麼更好的選擇來幫忙她？也提醒自己，這種「拿別人的行為跟自己的生活習慣比較」，也是一種【貼標籤】的過程。我們要感謝自己的幸運能得到較多資源，不帶評價、不帶有色有光，帶著慈悲心，理解比自己生活不容易的人。

四、看見她的優勢與復原力

小貝的故事，雖然是一個具有爭議行為的案例；但換個角度首，若從優勢觀點切入又是另一種風景。優勢觀點模式主張人的改變是一種常態，正如前面提及的人的行為都是有目的性，也會重覆對自己有利的行為；優點模式提醒我們要正向思考，努力發掘並善用案主的優點，以達到個人的期待與渴望。

小貝雖然因為弱勢積累影響了他的生存策略運用，但是值得肯定的是她那份想成為好媽媽的信念，支撐著她不斷的尋找各種關於生存的可能性，包含帶孩子去市場乞討、在網路社群平台變賣物資兩種行為，正是因為她有強大的生存想望加上深諳人性，才會想出這些讓自己快速取得資源的策略來維持自己與孩子的生存之道。誠如優勢觀點模式對人們的兩項基本假設：1. 凡能夠存活的人都有優勢和資源、2. 每個人都有學習、成長、改變的潛能，所以每個人都是充滿潛能力。小貝從小到大經歷這麼多困境，她之所以能活下來是因為她懂得在每個階段挑選對自己最有利的生存策略，也因為「想成為好媽媽」的強大的想望，讓她不斷的學習成長，不斷的克服每個難關存活下來。

第五章 研究結論、建議與反思

第一節 研究結論

本研究採用個案研究法，以小貝的生命故事為研究樣本，探索小貝的生活脈絡對其金錢態度與消費行為的影響，研究結果發現，女性為母則強的生命力展現，在有限的生存策略之下，如何回應社會期待及每個角色的期待，進一步討論其讓人不解的行為背後的社會心理機制，呈現小貝因為女性身份、身心障礙、失婚、單親等弱勢疊加的處境之下，如何展現其克服生活困難的智慧與生命力。期待提供實務工作者留意面對生活方式備受爭議的個案時，要試著拆解他被社會大眾誤會背後，需要被人理解其面對生活有多不容易及努力活下去的那一面。本章根據小貝的故事，整理出以下的結論與反思：

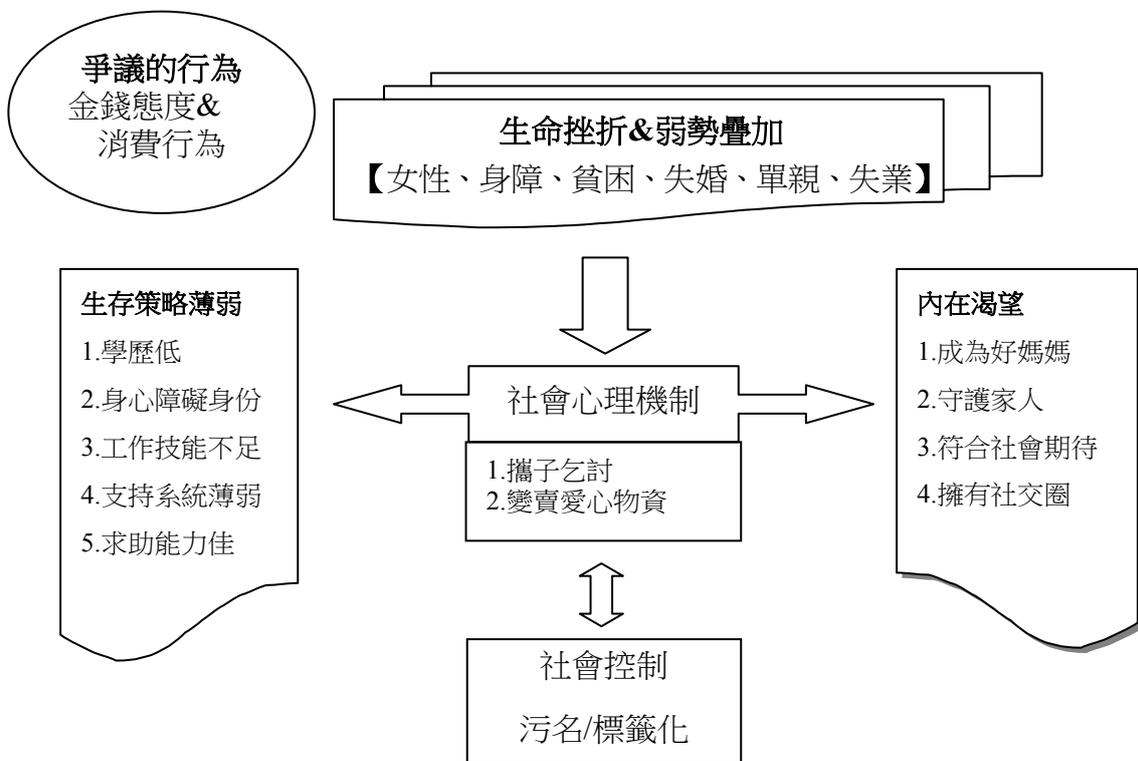


圖 5-1 研究發現--小貝的「愛與礙掙扎」示意圖

一、想要成為守護家人的好媽媽

小貝所呈現的具有爭議性的行為，是為了生存及守護家人所產生的，包含為了想成為守護家人好媽媽，她嘗試了各種方式來達到目的，為人熟知的不合宜行為，包含了「帶孩子上街乞討、在社群平台 PO 文變賣愛心物資、不斷換男友生小孩」等等。

小貝的種種行為，起因於兒時的生活經驗不佳，因為金錢匱乏被迫與家人分開，長大了她希望自己有可以守護家人，無奈受限身心障礙的身份，又沒有高學歷、好的謀生技能、沒有強硬的支持系統，種種不利條件，讓她只能靠自己的方式去努力。小貝因為內在期待無法透過自身能力滿足，所以對外尋求協助，為了符合社會期待，扭曲自己的行為來貼進，即使被誤會也要為了家人努力活下去

二、為了活下去只好選擇變現高的謀生策略

家是人們的避風港，當家中的照顧者因債務造成家人的分散，家庭成員也因著經濟條件不佳被迫分離，小貝因為爸爸的債務造成從小在親友家流浪，小貝自小感受因為金錢缺乏的感覺，長大了希望能用自己的力量守護家人跟孩子，但是小貝受限自己的謀生條件不足，國中畢業的她沒有好的學歷、沒有厲害的工作技能，還有一個身障的身份，讓他只能從事技術勞動的工作。

小貝總共有兩次在市場乞討的經驗，對小貝而言那邊最容易拿到現金或是一些物資，加上市場的勞動人口背景較相近，較能理解小貝一個人帶孩子的不容易而給予關注及支持。小貝因為謀生策略不足，讓她只能透過勞動換取報酬，自己糊口可以但無法讓一家大小都溫飽，透過社工安排庇護中心及在社群平台募資源，雖然短暫得到他人的關注及幫忙，但她也明白這只能解燃眉之急，基於對未來的不安與擔心，想出轉賣物資變現金，希望多累積一些存款以備不時之需。不管是在市場乞討、社群平台上的 PO 文，都是希望透過他人的關注及幫忙，尋求變項性高、方便快捷取得資源的方式，在多數人看來不可思議的行為，實在是小貝不得以的生存策略。

三、對未來感到不安-渴望擁有自主權也害怕失去關注

訪談過程可以感覺小貝對自己的生活很有想法，從一開始在市場上乞討、懷孕時到工地打工、為了孩子的幸福接受社工安置女兒，再重新找工作、學習新技能，等到自己能獨立工作時就自立門戶開工作室，她很努力的求生存，即便生命一再的給她不同的考驗，都沒能打倒小貝。

小貝運用自己的身心障礙身份，為自己贏得關注贏得友伴，也利用這項特殊身份為自己累積人氣、賺取訂單及收入。種種跡象顯示小貝是渴望與他人有連結，利用網路社群平台主動建立自己的社交網絡，並在需要的時候主動尋求幫忙。在自己的行為被網友檢舉發現時，她也害怕失去關注、害怕名譽受損所以搞消失、更換新的社群平台帳號，她知道自己的行為有爭議，也聰明閃躲輿論的攻擊，等到大家慢慢淡望的時候，再重新為自己打造新舞台出場。

第二節、研究建議

一、給社工員--理解不容易、提供選擇

1. 理解貧窮者的不容易

每個貧窮者都有屬於自己的故事，他們之所以成為現在的樣子，絕非短時間內所造成的；雖然小貝展現出來的行為並不符合社會文化的期待，但值得肯定的是她的出發點是為了孩子，正因為她認同社會文化目標對媽媽角色的期待，但是她缺乏合宜的生存工具--沒有好的學歷、沒有好的工作技能、加上缺乏家庭支持系統，所以只好以扭曲的行為--帶孩子到市場乞討、在網路上變賣愛心捐物變現等行為，來表達自己認同「成為好媽媽」的態度。

2. 提供選擇，而非剝奪

貧窮者為了與困境共處選擇維持現在的狀態，社工員身為行為的變遷者，希望透過我們的介入，幫貧窮者找到另一種可能或其它選擇。小貝的願望是「成為守護家人的好媽媽」，但是缺乏好的維生工具，加上過去幾次與社工員交手的經驗不佳，讓她抗拒與社工員合作；其實要「成為好媽媽」有很多種方式，除了滿足孩子的生理需求之外，更重要的是教育，像是為孩子示範良好的言教身教，讓孩子能有正確的價值觀。我相信社工員會提議安置孩子應該是考量小貝的障礙身份、現有處境及過去經驗等，讓她對人較有戒心所以選擇性的合作。

對小貝而言，面對社工員的種種提議，她未必能一下子消化這麼多考量，面對小貝這樣的個案，需要花點時間建立關係並取得她的信任，了解她內心的擔心及渴望，進而利用這份想望，跟她討論工作的順序與因應。有時候我們與個案工作的速度太快，個案未必能跟上；加上個案才是自己生活的專家，要留意她們是否準備好了，我們可以提供她不同選擇，但是不能剝奪她的選擇權。

3. 提升貧窮者的復原力

小貝的行為並不恰當，那是因為她缺乏合宜的生存策略，要改變小貝的生存方式，社工員要想辦法增加他的保護因子及減少危險因子。誠如「復原力任務中心工作」的方法中提及，要提升個案的自我效能增、增加保護因子。貧窮者之所以進入社工服體系，可能是其遭遇的困境已無法透過她舊有的方式解決，所以社工的介入要增加個案在環境面向的保護因子，像是社交網絡的建立、正向的同儕關係及社會參與機會，除了家庭支持系統之外，橫向的社交網絡，像是小貝聰明的利用網路社群平台來認識、建立自己的人脈，然後透過友伴的力量創造自己的機會；讓他學習新的問題解決方式，或至少只能遇到問題時能找誰討應，降低其面對風險因子的傷害。

二、給社會大眾—慎選捐款對象、避免用有色眼光評論別人

1. 慎選捐款對象/單位

我們都希望基於善意出發的愛心能真正幫助到有需要的人，不管是捐錢或捐物資，但是每個人的生活習慣不同，做好事的時候還是要三思，現在有很多的宗教團體、非營利組織都有針對不同的弱勢族群提供服務，當我們不清楚他們的需要時，就交給專業的人去幫我們篩選；透過第三方支付去捐款、捐物，讓我們的愛心能順利在對的地方發芽。

2. 不要用有色眼光去評論與自己生活方式不同的人

一樣米養百樣人，在不違反法律的情況下，每個人都有權利用自己喜歡的方式生活，當我們發現自己的善心遭到他人挪用、濫用時，當然會有一種被欺騙的感覺，加上現在網路社群平台使用的普及，要去「肉搜」到當事人甚至舉發並非難事；生氣之餘也要反省自己在捐款捐物前的初衷，做好事是想幫助別人，而不是去管別人怎麼生活。

三、社會政策面—跨專業整合及提供多元的就業機會

1. 跨專業整合的必要性

現有的服務分工是依著服務對象的身份別進行派案，所以像小貝這樣具有多重身份的弱勢者，她就同時有三個社工員服務，一個身障社工、一個早療社工、一個婦女中心社工，甚至還有一些宗教慈善團體的幫助；社工間彼此隸屬不同單位，未必知悉對方的工作狀態，當然個案也不會一開始如實告知，都要靠時間及關係建立的深淺慢慢挖出來。這樣的分工形式對個案而言也許是好的，因為她能從不同社工身上得到不同的資源；對社工員來說，資源似有重複提供的狀況，但是欠缺一個整合的機制。建議未來是否能同一家戶做一個垂直整合的分工，或是提供一個線上平台能讓網絡間知悉同一家戶的服務提供，避免資源重疊。

2. 提供多元的就業機會

社會福利的提供只能短暫纾困，無法為貧窮者反轉生活模式，尤其是帶著幼齡孩子的弱勢者，如果能提供彈性工時、或是開發一些在家工作的機會，可能有助於其工作意願；另外庇護工廠的職業訓練，是否能協盼受訓者真正自立，或只是提供短期的職訓津貼幫忙，無法讓他們將其量產銷售，這都有待勞政單位的協助與合作。

四、給對此議題感興趣的研究者

1. 寫下讓你印象深刻的個案

從事社會工作服務已經有九年多的時間，覺得社會工作是很有趣的工作，因為可以接觸到不同生活背景的人，你越貼近他們就越能看到生命的可貴與特別。整理個案的故事，除了幫助自己反思、也能逼自己去找一些文獻來拓展自己的視角，像小貝的故事，一開始讓我感到反感的是「挪用愛心資源、不斷生孩子申請補助」，經了解我才知道她做這兩件事背後的原因是「為了成為守護家人的好媽媽」，因為她過去的生活經驗有限、沒有人告訴她有其它的選擇，所以她一邊躲藏、一邊用她所能想得到的方式來應對問題。小貝的故事似乎在告訴我：

「比起改變的不安，她更願意承受已知的風險」

以社工員的角度來看，個案拒絕改變這件事，可能會認為個案的拒絕是擔心補助資源的喪失，或是本人缺乏改變的意願；社會工作服務目的不完全是為了改變個案的態度與行為，而是要增加個案的保護因子、減少風險因子，陪個案在遭遇風險時走一段；個案資料的整理，也是協助社工員能重新檢視自己服務的立場。記得某個老師曾經在工作督導會議中說過「個案讓你過不去的坎，也是社工員需要面對的結」，而個案服務剛好逼著你，陪著個案去面對它、處理它。

2. 我思我故在

社會工作服務是依照不同身份別的個案進行領域的分工，不同領域的工作者看事情的角度不同，因為服務對象不同，我們在服務提供的資源也會有差異，相同時是個案離不開家庭、社區及社會，所以除了個案本身的行為檢視，如何為他們創造適合生存的環境也是我們可以思考的部分。

社工員受限服務機構或服務方案的限制，經常被迫服從契約規範、組織文化，即便有些不一樣的想法也只敢私下與同儕吐苦水取暖，若能將服務過程遇到的困難或特殊個案加以記錄，才能用來告訴別人社工服務的視角與困難是什麼，這樣的記錄對社工員來說也是重要的。

第三節、研究反思

社會工作服務強調尊重人的個別差異性，只是這個差異與社會主流價值、與社工服務價值衝突時，又該如何去評價？故本研究結果將分別從：「小貝的眼光」、「社會的眼光」、「社工的眼光」、「研究者的眼光」、四個面向來討論小貝的故事，試著從中釐清當價值有所衝突時，應該如何去選擇？

一、貧窮身障者/當事人的眼光

對小貝而言，「生存」是最重要的事，她想要好好活著，跟孩子一起生活，小時候為了生存努力迎合別人、配合別人的需要，為了換取生活所需，長大了想要找個可靠的人結婚生子，豈料當初同為身障者的前夫，以為能相知相惜過一輩子，卻敵不過傳宗接代的壓力而離婚。聰明的她知道靠自己的力量生存是辛苦的，於是她透過找工作的過程重新找尋新的依靠對象，即便一再遇人不淑，但也透過這個過程，發現除了男人之外，小孩也能幫她獲得更多的福利資源。

對小貝而言，生存的需求大於其它，她沒受過什麼教育、成長過程所學習的都是透過身邊的照顧者而來，她不懂法律，所以搞不懂自己為什麼違法，她只是想到如何讓自己在短時間內取得最多的資源活下去。

二、社會主流價值對貧窮身障者的眼光

貧窮是一個社會問題，不僅包含個人的因素，同時也包含社會的因素，所涵蓋的層面甚廣，貧窮個體往往會因為經濟上的貧困，沒有經濟基礎接受教育與學習專業技能，導致較低教育程度或缺乏專業的技能，因此大多從事高勞力且低報酬的職業。由於長期在貧困的環境當中，容易養成一些不良的習慣，像是酗酒或是沒有儲蓄的習慣，所以財富的累積顯得緩慢且困難，也會造成他們傾向投機取巧的行為，久而久之，貧窮者總是被貼上「懶散、依賴、不願意改變」種種負向的標籤，一個貧窮者未必能透過貧窮這個形象拿到資源。

但是身心障礙者就不同了，身心障礙的種類很多，並非所有的身障者都是絕對的弱勢者，比如心智障礙者可能因為認知能力較弱容易受騙、聽障者因為聽不到需要透過其它方式溝通、肢體障礙者雖然不良於行，但可以透過輔具協助達到移行的功能，但一般大眾不熟悉所有的障礙類別，只知道外觀損傷明顯的身心障礙者，是需要幫忙的，所以產生了「身心障礙=絕對弱勢」的連結。小貝是一個多重障者，她的確有部份生理功能

的缺損：小時候因為發燒造成聽力全無及後來因為車禍單腳粉碎性骨折造成走路稍微緩慢，雖然生活有些不方便，仍能透過替代性行為來彌補，比如使用筆談、智慧型手機及社交軟體、使用行走的輔具讓她走比較穩等等；她的障礙並不影響她日常生活的功能，她還是可以思考及決定自己要過怎樣的生活。

當小貝同時以三重弱勢的身份登場時，因為有外觀缺損的生理弱勢，加上單親媽媽的苦情形象，所以成功博取社會大眾的同情與憐憫，為自己贏得生存資源；小貝很懂得這個遊戲規則與關鍵字營造：包括了「弱勢的身障者、被男人始亂終棄、一個人辛苦帶孩子的單親媽媽」，這些容易引起大眾憐憫的標籤，她知道同一齣戲演久了觀眾會膩的，所以總是一段時間就轉換一個舞台，老梗沒關係，有新觀眾就好。

三、社會工作者對貧窮者的眼光

人作為回應環境挑戰的主人，不斷地塑造環境，也不斷的被環境給塑造，在人與環境互動的過程中，有些人成功的回應了環境的挑戰，有些人卻失敗了，社工員的任務，正是需要陪伴、理解這些無力回應環境挑戰的人產生良好的適應，在進行求助行為的評估，除了把焦點放在他們外顯呈現的行為外，也要考量他的生活脈絡，去理解「是什麼讓它成為現在的他？」。當助人者面對弱勢者以「被動攻擊法」來換取生存物資，衝突感便油然而生。

每個人對於生存的需求本來就不一樣，有些人安於吃飽穿暖有地方住，有些人希望藉由工作成就來展現自己的能力、有些人則需要幫助別人來證明自己價值。像小貝這樣的處境，她也有自己對生存的想法，雖然她無法靠自己的力量工作賺錢、提供小孩生活所需的各種物資，但她透過「示弱」換取他人的幫助，也是一種生存策略。身為社工員我雖然無法認同這種行為，但是接受她為了生活想到如此有創意的方式，證明了她真的很努力，成為能「提供孩子好的物質條件的好媽媽」形象。

每個社工員都有自己覺得不好服務的議題，可能是親子、夫妻、婆媳、與權威者抗衡(學校、民代)、還有一群不受控的「重度資源使用者」。這群人很聰明，總是知道怎樣說服或威脅社工員去幫忙申請更多的資源、社工員也很奇妙地落入跟他討論金錢或資源不足的討論，卻忘了去釐清什麼才是個案在意的東西？那個東西真的只能用金錢或資源改善嗎？社工員為什麼不敢質疑或討論？是因為害怕關係的破壞？還是怕自己沒有能量去收拾把問題翻出來的後果？害怕突顯自己的無能為力，所以只能處理表面的問題，卻忘了去回應個案內心真正的需要，反而讓個案流於在資源單位間流轉。

四、研究者對貧窮者的眼光

從事社會工作多年，從一開始認為社工員是在個案服務中扮演「拯救者」的角色，為個案的處境帶來一點曙光的人，但隨著工作年資的增加，發現社工員與個案只是為了不同生存策略努力的人；對社工員而言是執行一項工作任務，對貧窮者而言卻是生存之戰，我們必須接受生活中本來就有各種可能性，有好的也會有不好的，社工員對比個案，雖然佔據一個握有資源的有利位置，透過各種福利輸送辦法要防堵有心人趁虛而入，但是社會制度就像薄弱的牢籠，有時候是敵不過飢餓的野獸；就好像動物園裡面的管理員，即便面對自己天天照顧的動物，仍要小心被反撲的可能。

「別人以為我是人生失敗者，其實是配合演出的好演員」

我覺得小貝的是一個聰明靈活「社福老江湖」，過去生活經驗讓她遭受了很多分離的經驗、讓她在很多關係中感到失落，憑藉者「想要好好活著」的信念，不甘心只接受最小程度的維生補助；表面上，小貝是一個看起來很需要幫忙的三重弱勢者(身心障礙、單親媽媽、貧窮者)，她需要維持生存的資源，也需要維持自己的自尊心，誠如 Fish、Nadler 及 Whitcher-Alagna(1983)曾提及「任何形式的施惠 (Aid) 對接受幫助的人來說，都混有自我威脅 (Self-Threatening) 和自我支持 (Self-Supportive) 的成份」，尤其是在華人社會中社會價值觀強調的是面子而非自尊，小貝雖然為了生存需要他人的幫忙，但因為向人伸手要資源太沒面子，所以反過來利用社會大眾們喜歡幫助別人來彰顯自己是有能力幫助別人的動機，「以弱勢、受害者姿態、換取更多生存所需」，表面上她是一個看似弱勢的貧窮身障者，但不是對生活無能為力的失能者，她之所以大費苦心並不是真心想要騙人，她只是為了生存又要顧及自尊，不小心把社工員及其它人牽扯進去她的劇本中配合演出而已；她也知道騙人是不對，所以不斷轉移陣地，避免自己的底細被人摸透，喪失再登場的機會。

環境對人們的影響，除了提供生命的滋養，也塑造出不同的價值與性格，金錢態度與消費行為反映了我們如何使用外在資源來維持生存的方式，但生存不只是活著呼吸，還要能被自己所愛的人、所屬的社會團體所接納，在團體中找到屬於自己的角色及位置。價值衝突或誤解常源於不了解，而無知或僵化的思考模式又更傷人，我們不一定能明白所有的事，但能練習保持開放的心，留言自己的言行觀念是否也成為牽絆貧窮者無形的枷鎖，嘗試著理解與尊重貧窮者，以打造友善的環境，讓貧窮者不需要為了維持自己的自尊心刻意做出扭曲的行為。

參考文獻

【法規】

1. 中華民國憲法民國 (36 年 01 月 01 日)
2. 身心障礙者權益保障法(民國 104 年 12 月 16 日)
3. 兒童及少年福利與權益保障法(民國 104 年 12 月 16 日)

【英文文獻】

1. Albrecht, G. L., Selman, K. D., & Bury, M. (Eds.). (2001). *Handbook of Disability Studies*. Thousand Oaks: Sage Publications.
2. Blackwell, Roger D., Paul W. Miniard, and James F. Engel, 2001. *Consumer Behavior*, Ninth Edition, Publisher: Ohio, Mike Roche.
3. Beckett, Antony, Paul Hower and Barry Howcroft, 2000. An Exposition of Consumer behavior In the Financial Services Industry, *International journal of Bank Marketing*, 18(1), pp.15-26.15.
4. Demby, E., 1974. Psychographics and from Where It Comes, Life Style and Psychographics, in William D. Wells ed., Chicago: America Marketing Association: 22.
5. Darren, George and Paul Mallery., 2003. *SPSS for Windows Step-by-Step: A Simple Guide and Reference*, 11th ed., Pearson Education, Inc
6. Ivan F. Beutler and Clinton G. Gudmunson(2012). New Adolescent Money Attitude Scales: *Journal of Financial Counseling and Planning* Volume 23, Issue 2 2012
7. Michael R. S. (2007). *Consumer Behavior*(7th ed.), Upper saddle river ,.NP: Pearson Education.
8. Peter, J. P., & Olson, J. C. (2008). *Consumer behavior and marketing strategy* (8th ed.). New York, NY: McGraw Hill.
9. Webley, P., & Nyhus, E. K. (2006). Parents' influence on children's future orientation and saving. *Journal of Economic Psychology*, 27, 140–164.
10. Xiao, J. J., Newman, B. M., Prochaska, J. M., Leon, B., Bassett, R., & Johnson, J. L. (2004a). Applying the transtheoretical model of change to debt reducing behavior. *Financial Counseling and Planning*, 15(2), 89-10
11. Xiao, J., O'Neill, B. Prochaska, J. m M., Kerbel, C. M. Brennan, P., & Bristow, B. J. (2004b). A Consumer education programme based on the transtheoretical Model of Change. *international journal of Consumer Studies*, 28(1), 55-65
12. Webley, P., & Nyhus, E. K. (2006). Parent's influence on children's future orientation and saving. *Journal of Economic Psychology*, 27, 14-165.
13. Rapp, Charles A. and Goscha, Richard J.. 2006. *The strengths model: Case management with people with psychiatric disabilities*, 2 nd Edition (New york: NY: Oxford

University Press, Inc).

14. Saleebey, Dennis. 2009a. "Introduction: Power in people," in Dennis Saleebey 5th ed., The strengths perspective in social work practice (Pearson Education, Inc), pp. 1~23.
15. Saleebey, Dennis. 2009b. "The strengths approach to practice: Beginnings," in Dennis Saleebey 5th ed., The strengths perspective in social work practice (Pearson Education, Inc), pp. 93~107.

【中文文獻】

1. 王淑月(2004)。《社會救助複查中工作能力人口群界定問題之探討-以台中縣為例》
2. 王虹娟(2010)。台北縣國民小學高年級新移民與本國籍學生金錢態度與消費行為之研究。國立臺北教育大學教育政策與管理研究所學位論文。2010。1-220。
3. 王篤強(2015)。《臺灣低收入戶老人及其福利服務現況：福利供給的預設與反思》
4. 當代社會工作學刊第八期，1-16 頁
5. 王貞云、李玉(2015)。《超額醫療費用對家戶必要消費之衝擊：以飲食支出為例》。社會政策與社會工作學刊。第十九卷 第二期。頁 75-108
6. 王乃鈺 (2006)。技職學生金錢態度、虛榮特性與衝動性購買關係之研究：以社會學習理論之觀點。清雲科技大學國際企業管理研究所碩士論文
7. 王懋寧 (2004)。青少年族群金錢態度之研究。東吳大學企業管理學系碩士論文
8. 王萍霜。2000，國民小學教科書消費者教育內涵分析之研究。國立嘉義大學國民教育研究所。碩士論文
9. 王建雅、杜淑芬、葉安華。2014。女性生氣表達與自尊、人際親密及憂鬱的關係-以北部某科大為例。國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系教育心理學報，2014，46 卷，1 期，73-92 頁
10. 甘文淵(2015)。國小高年級理財教育教學方案發展之行動研究。國立臺北教育大學教育學系學位論文。2015。1-344。
11. 呂朝賢、陳柯玫、陳琇惠(2015)，《育兒家庭最低可接受生活標準之初探》。臺大社工學刊第三十一期
12. 國立暨南大學社會政策與社會工作學系碩士論文
13. 杜慈容(2015)。《脫離福利能否走出貧窮？兼論社會救助制度的作用》。社區發展季刊 151 期，頁 116-133，2015 年 9 月
14. 周威甫 (2011)。消費者信念、情感、態度與行為意圖關係之研究—以棒壘球運動用品網路購物為例。臺灣體育學院運動管理學系碩士論文，台北市。
15. 杜佳玲，2002，「炫耀性消費行為之省思---以 Y 世代服飾為例」，輔仁大學織品服裝研究所
16. 簡宏旭 (2009)。高雄市國小高年級學童消費社會化與消費行為關係之研究。國立中山大學中國與亞太區域研究所碩士論文，高雄市。

17. 廖家玲(2001)。員工人格特質、金錢態度與工作績效及離職行為之探索性研究。
18. 黃惠君(2001)。青少年社會福利意識之探討：家庭生活背景與消費文化意識的影響。國立中正大學社會福利研究所碩士論文，嘉義縣。
19. 李美瑤(2010)。台灣南部地區高中職學生金錢觀念、購買動機與消費行為之研究。崑山科技大學企業管理研究所學位論文。2010。1-79。
20. 呂志方(2011)。新北市國小高年級學童家長理財態度與金錢教養行為之關聯。臺灣師範大學人類發展與家庭學系學位論文。2011。1-155。
21. 林佩璇(2000)。個案研究及其在教育研究上的應用。中正大學教育研究所主編，質的研究方法，239-263，高雄：麗文文化
22. 林芳如。2001。國小學童金錢態度及其相關因素之研究。臺南師範學院國民教育研究所碩士論文。
23. 孫麗君(2009)。犯罪少年與一般少年金錢觀之比較研究。社區發展季刊 126 期，頁 309-330
24. 吳玉年(2013)。金錢觀與金融知識對學童消費態度與用錢行為的影響——知覺教師消費行為的干擾效果。樹德科技大學金融與風險管理系碩士班學位論文。2013。1-92。
25. 洪伯勳(2010)。《製作低收入戶-鄉愿福利國家之社會救助官僚實作》。國立臺灣大學社會科學院社會學研究所碩士論文
26. 林瑩昭、楊子瑩(2014)。《社會比較與金錢態度相關之研究—以台南市高中職學生為例》。管理實務與理論研究，第八卷第一期，99-127 頁
27. 周秋琴。2004。國中生的消費者態度探究。國立臺灣師範大學人類發展與家庭研究所碩士論文。
28. 邱千睿(2015)。《低收入戶社會救助制度經驗之研究》。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
29. 胡幼慧主篇(2004)。質性研究:理論、方法及本土女性研究實例。台北。巨流
30. 曾華源、劉曉春(譯)(2000):社會心理學，台北：洪葉
31. 曾永清(2014)。《個人社經狀況、社經期望與金錢使用態度對理財行為
32. 路徑關係之研究》。朝陽商管評論，第十三卷，第二期，19-42
33. 洪明皇(2011)。《社會福利政策該關注所得貧窮或消費貧窮?》臺灣社會福利學刊第十卷第一期，97-165 頁
34. 施秋燕(2006)。商職學生金錢態度與手機消費決策型態之研究。國立彰化師範大學商業教育學系碩士論文，
35. 曾永清。2014 年《個人社經狀況、社經期望與金錢使用態度對理財行為路徑關係之研究》，朝陽商管評論，第十三卷，第二期，19-42
36. 葉蓁蓁(2007)。台灣兒童消費現象-以手機為例。元智大學資訊社會學研究所學位論文。2007。1-141。

37. 黃佩君(2013)高雄市國小教師金錢態度與消費決策型態關係之調查問卷
38. 徐淑敏林麗華(2007)。「國小高年級學童的金錢態度與消費行為」。教育實踐與研究 第 20 卷第 2 期，1-28
39. 黃閔琪(2013)。「《社會工作者服務貧窮處境者的經驗探究》」。輔仁大學社會工作學系碩士
40. 黃麗陵(2011)。「客家女性金錢態度之研究—以桃園縣為例」。中央大學客家研究碩士在職專班學位論文。2011。1-148。
41. 黃惠雅 (1996)。「生活壓力相關因素與女性少年犯罪關聯性之研究」。中央警察大學警政研究所碩士論文
42. 蔡明璋倪家欣(2012)。「《臺灣貧窮家庭的社會支持:兩個低收入戶樣本的分析》」。研究台灣第六期
43. 盧名瑩(2010)。「國中生的金錢態度與偏差行為之關聯性研究」。成功大學教育研究所學位論文。2010
44. 楊佳佳。2013。「單親兒童的金錢態度與消費行為研究 —以北市某國小為例」。國立臺北教育大學碩士論文
45. 羅時芳(2014)。「理財教育對國小高年級學童之金錢態度 與消費行為關係之研究」。樹德科技大學金融與風險管理系碩士班學位論文。2014。1-73。
46. 羅婉慈、葉光輝。2014。「防衛型高自尊者在威脅情境下的防衛反應與自動情緒調節」。中華心理學刊 103，56 卷，1 期，117-134
47. 韓貴香。2014。「社會比較情境中表現劣者的沒面子感受與情緒：臉面共享成員在場與情境公開性的影響」。中華輔導與諮商學報 2014 年，第四十一期，1-24 頁

附件一、訪談問卷及訪談大綱、訪談同意書

一、金錢態度量表

【身心障礙者的金錢態度與消費行為調查問卷】

<p>您好：</p> <p>非常感謝您在百忙之中撥冗填答本問卷，這份問卷的主要目的，是想了解您的「金錢態度與消費行為的習慣」，本問卷調查資料純做學術研究之用，故不需填寫姓名，請安心作答。您的意見非常寶貴，請您仔細閱讀題目，請您放輕鬆，依照您個人認知真實經驗和感受逐題填答。</p> <p>本問卷分為三部份，作答前請您仔細閱讀填答說明，並且看清楚每個題目的意思，若有看不懂請向訪員提問，非常謝謝您的合作和協助！</p> <p style="text-align: right;">東海大學社會工作系碩士班 指導教授：王篤強 博士 研究生：王稜吟 敬上 中華民國 106 年 5 月</p>
第一部份：【基本資料】
1. 年齡：_____
2. 性別： <input type="checkbox"/> (1)男 <input type="checkbox"/> (2)女
3. 障別及程度：
4. 收入來源： <input type="checkbox"/> (1)工作 <input type="checkbox"/> (2)補助 <input type="checkbox"/> (3)其它/親友提供
5. 福利身份別： <input type="checkbox"/> (1)低收入戶 <input type="checkbox"/> (2)中低收入戶/身障生活津貼 <input type="checkbox"/> (3)一般戶
6. 婚姻狀況： <input type="checkbox"/> (1)未婚 <input type="checkbox"/> (2)已婚 <input type="checkbox"/> (3)其他
7. 購物方式： <input type="checkbox"/> (1)網路購物 <input type="checkbox"/> (2)大賣場 <input type="checkbox"/> (3)菜市場 <input type="checkbox"/> (4)其他
8. 居住形式： <input type="checkbox"/> (1)自己租房子住 <input type="checkbox"/> (2)跟家人住 <input type="checkbox"/> (3)跟朋友住 <input type="checkbox"/> (4)其它
9. 您如何分配您的收入？ <input type="checkbox"/> (1)自己安排 <input type="checkbox"/> (2)家人安排
10. 當您突然拿到一筆獎金，您會選擇？ <input type="checkbox"/> (1)付醫療費 <input type="checkbox"/> (2)購買日常生活用品 <input type="checkbox"/> (3)去吃大餐 <input type="checkbox"/> (4)存起來
11. 您每個月的收入大概是多少錢？_____
12. 您每個月的支出大概是多少錢？_____
13. 您是否有使用信用卡？(1)有(2)沒有
14. 您是曾有購買商業保險？(1)有(2)沒有
15. 您是否有進行個人投資？(1)有(2)沒有
16. 請問你以下支出大概是多少錢？ <input type="checkbox"/> 三餐伙食：_____ 房租支出：_____ <input type="checkbox"/> 醫療費用 _____ <input type="checkbox"/> 交通費：_____ 置裝費：_____ <input type="checkbox"/> 其它：_____

第二部分金錢態度

	1 非常 不同意	2 不 同意	3 同 意	4 非 常 同 意
1. 我有記帳習慣。				
2. 我買東西時，會先考慮價錢。				
3. 我會事先計劃如何使用金錢。				
4. 我購買日常生活用品時，會思考很久。				
5. 我希望我能付錢請別人為我服務。				
6. 我認為為了存錢對我來說是困難的。				
7. 我認錢得來不易不應該亂花。				
8. 我認為有花錢讓我有安全感。				
9. 我有存錢的習慣。				
10. 我認為政府有義務照顧身心障礙者。				
第三部分、消費行為				
1. 我認為有品牌的商品品質比較好。				
2. 我認為廣告較多的產品是最好的選擇。				
3. 我喜歡購買名人或明星代言的商品。				
4. 我認為東西的實用性比外觀和品牌重要。				
5. 我會留意特價消息，盡量購買特價商品。				
6. 我會在意商品的價格與功能是否相符。				
7. 我會透過網頁比價再進行購買。				
8. 我很在意流行趨勢。				
9. 我喜歡購買新奇有趣商品。				
10. 我認為盲目跟流行是無知的。				
11. 我喜歡買限時或限量搶購的商品。				
12. 我只要看到喜歡的東西就會想買。				
13. 我沒錢時仍會刷卡買東西。				
14. 我認為不用錢的東西是最好的。				
15. 我認為窮人不需要理財。				

問卷全部結束！再次感謝您在百忙之中抽空填答！

附件二、訪談大綱

針對金錢態度與消費行為問卷延伸的問題如下，想再跟你確認關於以下幾個問題，

請就您的生活經驗進行回答即可

1. 你怎麼分配你的金錢使用？
2. 你買東西前會先擬定計畫嗎？
3. 有沒有買過什麼東西讓你覺得很有面子/能在友人面前炫耀的？
4. 你的消費行為/習積比較偏向哪一種取向？買不同東西的態度會不同嗎？
5. 我發現你會花很多錢在○○上，那個東西對你有什麼特殊的意義嗎？或是你為什麼會這麼做？
- 6 理財規畫：信用卡種類是什麼？/購買什麼保險？/做過什麼投資？

附件三、受訪同意書

您好：

我是東海大學社會工作系的學生，目前正在著手準備我的論文研究，我研究的題目是「肢體障礙者的金錢態度與消費行為及日常生活消費因應型態」，想了解肢體障者如何安排日常生活消費支出，希望您能提供個人的想法和經驗協助本研究進行，這將有助於我們了解肢障者障礙者的金錢消費使用狀況。

本研究採用「混合研究法」，會先麻煩您填答「金錢態度與消費行為量表」，再進行質性訪談法，約需1~2次訪談，每次約一個小時。同時，為了資料的整理與分析，希望您同意於訪談過程中錄音。錄音內容僅作為研究者分析資料、編碼及歸類統整之用。基於保護受訪者的義務，您的姓名及個人資料一律隱匿不公開，改以代號稱之。因此，希望您能提供真實的意見，以增加研究資料的正確性。

訪談過程中，您有權力決定回答問題的深度，面對不想回答的問題也能拒絕回答，亦有權力隨時終止錄音以及訪談。若您對本研究有任何意見，歡迎隨時提供。再次誠摯的歡迎您參與本研究。

東海大學社工所研究生 王稜吟 106.06

受訪同意書

在經過研究者介紹後，本人同意參與此研究，並了解

1. 本人所提供的資料，研究者會絕對的保密。
2. 在研究的過程中，若對研究有問題可隨時提出疑問或退出研究。

受訪者簽名：受訪者：_____ (請簽名)

日期： 年 月 日