

臺北市立建國高級中學

第十六屆人文社會資優班專題研究論文

指導老師：曾慶玲

從誤解到同理—

設計思考如何改變學生對無家者的認知與態度

學生：黃璿祐

中華民國 110 年 6 月 2 日

目錄

第一章 緒論	p.3
第一節 研究動機	p.3
第二節 研究目的	p.4
第三節 研究問題	p.4
第二章 文獻探討	p.5
第一節 無家者的定義	p.5
第二節 社會大眾對無家者與貧窮議題的認知	p.7
第三節 社會大眾對貧窮議題的態度	p.8
第四節 設計思考在教育的運用	p.9
第三章 研究方法	p.13
第一節 研究對象	p.13
第二節 資料蒐集與研究工具	p.14
第三節 設計思考導入無家者課程	p.18
第四節 資料整理與分析	p.20
第五節 研究效度	p.22
第四章 研究結果與討論	p.23
第一節 無家者是誰？	p.23
第二節 無家者真實的樣貌	p.29
第三節 從無家者的角度思考	p.36
第四節 組裝屬於自己的知識	p.42
第五章 結論與建議	p.47
第一節 學員認知與態度上的轉變歷程	p.47
第二節 對設計思考課程的回饋與反思	p.49
第三節 研究建議	p.51
參考文獻	p.53
附錄	p.55
訪談同意書	p.55

第一章 緒論

第一節 研究動機

研究者曾在高一時選修「社會創新與設計思考」微課程，這也讓研究者開始省思有關無家者的議題。筆者發現雖然萬華、台北車站等地常可見到無家者的身影，但台北市的高中生仍比較少在關注此方面的議題，也對無家者有不少的誤解與既定印象。而筆者在此一課程前也認為無家者議題單純就是一群貧窮的人而已，但在課程後筆者才理解到此問題的複雜與令人無奈之處，所以希望能進一步去思考此問題是否可解，有效的策略是甚麼？

因此研究者也用到了課程中所提及的設計思考，並嘗試去找到此問題可能的解方。在這樣的過程中，我也開始認識到了設計思考。設計思考為新興的團隊思考模式，可充分利用每個人的發想並加以聯結，從最根本的問題進行思考，最終產出具發想性及實用性的結果（菅原章，2007）。以這樣的思考脈絡可以深地將己身投入對方立場中進行思考，並充分認識到對方處境所面臨之難關、現實狀況之無能為力，並在定義出癥結之問題後，產出許多具開創性且實用性的結果，而此類方法不只可用於討論出解決方案，更能讓參與者深入地了解問題產生的結構性因素，進而達到學習的目的。

設計思考與無家者議題都讓筆者有頗多的收穫，尤其是現今社會仍傳出有議員在半夜潑水趕走無家者的事件，這也讓筆者不禁開始反思為何我們與無家者如此的不了解，並希望能著手探討此事。同時設計思考的課程也讓我斬獲很多不一樣的思考面向，並了解了同理的重要性，因此研究者希望能做出囊括此二議題的研究，並藉設計思考所強調的同理來讓高中生們能去理解無家者議題。

一個人的落魄可能有很多原因，無可否認的他們本身也有責任，但社會制度的網綁也是令人無奈的因素，藉由設計思考，我們可以看見無家者如何在綁手綁腳的社會環境裡掙扎，並為了那些光芒風塵僕僕地持續前行。我們所提出的方案也許無法讓所有無家者受到幫助，但我們可以因此同理他們，因此注意到社會體制賦予人的重擔是如何之深，讓如此努力的一群人必須在街頭苟延殘喘，還要蒙受行人們蔑視的眼神。同理是這次課程的起點也是終點，或許同理只能存在我們心中，無法讓無家者們少受點風霜與日曬，但這個起點才能真地建構起對於世界的關懷，並最終帶來更多的溫暖。

第二節 研究目的

設計思考課程所強調的重點之一是同理該族群，並從問題的根本去解決問題，而不是只看問題表面。無家者議題相當難解的一個原因是民眾對這個族群普遍有所誤解，而這也導致了民眾不願意花時間與心力去了解或協助，讓此議題陷入死循環。因此研究者希望能藉建國中學人文暨社會科學資優班高一學生的設計思考課程來觀察他們對於無家者的看法與態度是否有因設計思考而改變。

本研究也會著重於學員在課堂中的反應與回饋，嘗試整理出學生認知與態度轉變的脈絡，期望能分析出學生態度改變的關鍵點，並了解學生原本較少關注此類議題的原因，同時也整理出設計思考模式可以帶來什麼樣的效益與收穫。主要目的為：

- 一、了解高中生參與設計思考課程期間對無家者認知轉變之歷程
- 二、了解高中生參與設計思考課程期間對無家者態度轉變之歷程
- 三、了解學員對設計思考教學模式的認知與想像

第三節 研究問題

- 一、高中生參與設計思考課程期間對無家者認知轉變之歷程為何？
- 二、高中生參與設計思考課程期間對無家者態度轉變之歷程為何？
- 三、高中生對設計思考模式之認知與想像為何？

本研究的無家者是指露宿街頭者，此部分於文獻探討中會有進一步的說明。而研究中的認知轉變，主要聚焦於學員對於無家者實際認識，如其生活現況、難以脫離貧窮的原因等，是較為客觀的知識層面；態度轉變，則聚焦於學員對無家者的感受，如對他們的排斥與質疑、是否願意積極協助他們等。而關於設計思考的定義，主要是以史丹佛設計思考工作坊的定義為主，在文獻探討中也會有更多的敘述。

第二章 文獻探討

本研究主要探討學員在設計思考課程中對無家者認知與態度的轉變，因此在本章將會從無家者的定義、現況著手探討，也借鑑了前人對於民眾對無家者態度的研究，並將用以設計訪談之大綱。同時本研究也針對設計思考進行文獻探討，並歸納其核心價值與要素，另外也參考了幾篇同樣是將設計思考運用在教育之研究，使本研究之論述能有更清晰之脈絡。

第一節 無家者的定義

無家者是貧窮問題中的一個分支，因此許多研究者會把無家者問題與貧窮議題串再一起討論，例如「窮人的經濟學，如何終結貧窮」中就以無家者的困境來類推至普遍的貧窮人口，也強調無家者與貧窮族群的關聯性是很強的（許雅淑、李宗義譯，2016）。我們也可藉由思考無家者面對的處境來延伸至更多不同的貧窮人口，進而嘗試理解他們所陷入的困境並找出解方，因此許多有關無家者的資料會與整個貧窮議題有著密切的關聯，故本研究將會引入有關貧窮議題的概念來詮釋無家者議題。

因為各個國家、地區的經濟發展與物價都不同，所以無法定義出完全合適的貧窮線，也因此多數貧窮的研究都藉由相對條件來定義，例如是否與大眾擁有相同社會資源和發展機會等，由此定義我們會發現貧窮人口就生活在我們周遭，且其在社會中並不算少數（陳真珍 2002）。從台灣的新貧階級來看，工作貧窮者和長期失業者佔了台灣貧窮者的一部分，而他們也深深地影響了台灣貧窮的結構，也就是說台灣的貧窮人口其實是不容易辨識的，因此台灣的貧窮人數總是被低估（李健鴻，2010）。

由上述兩點可知，台灣的貧窮人口有很多是我們眼中的普通人，而他們所佔的貧窮人口比例也比流落街頭的無家者高，甚至我們身旁的鄰居，樓下公園的爺爺都可能屬於貧窮者。而他們貧窮的原因也並非不願努力工作或是掙扎，事實上就連多數的無家者都是有工作的，更遑論那些正在貧窮的邊界掙扎的族群，他們很多只是陷於結構性的貧窮陷阱中，以至於在外人無心協助下只能在這樣的痛苦裡浮沉（劉任昌、殷向真 2012）。

關於無家者的定義，歐盟將住宿環境不佳、短期居住者都視為無家者（homeless）；日本學者長谷川貴彥（2005）則對日本的無家者提出了四種分類，分別是：（一）「roofless」專指露宿街頭者（二）「houseless」則是指沒有固定住處或暫住在收留設施者（三）「不安定」則是指雖居於家中卻受到家暴，無法安

全居住者(四)「不適切」則指雖有固定住居，卻因環境骯髒或狹窄而不被認為有妥善居住環境者。而《無家者自立支援特別法》(ホームレスの自立の支援等に関する特別措置法)內對無家者的定義包含了沒有家、沒有家人，以及生活在未達最低居住空間水平者，如危險住宅、不堪使用住宅。居住已被日本政府視為基本人權(戴伯芬，2018)。

而台灣目前對無家者的定義則侷限於露宿街頭者(houseless)。從這樣的差異可以看出歐盟對無家者的治理是更為積極的，因為他們已把可能成為無家者的族群也列入觀察，相較台灣的消極式應對更容易有完整的協助體制(社團法人台灣芒草心慈善協會，2016)。

綜上所述，我們可發現貧窮人口是不易觀察且容易被低估的族群，而這也使得民眾較不願主動去關注，並不願主動給予協助，這也讓陷於貧窮陷阱的他們始終無法回歸社會，而不知情的民眾又會因此對其更加失去信心，一個新的貧窮陷阱又再次開始。且目前政府所認定的無家者身分僅限於真正流落街頭的人們，不像歐洲把具風險的貧窮人口也納入協助對象，所以目前社會的安全網其實是有所不足的。而無家者議題值得關注的地方也在於此，相較於廣義的貧窮人口，無家者的標的是較為明確的，而從無家者的身上我們也可看見貧窮人口真正的難處，因此儘管台灣無家者的總數並不多，這個議題依然值得我們關注。

第二節 社會大眾對無家者與貧窮議題的認知

現代的社會很容易替貧窮人口下標籤，認為其階級比我們更低，因此只要給予其我們的教育與部分的資源，便能使其脫離苦海。就以原住民為例，他們相對平地人在現代是屬於弱勢族群，而我們則希望以漢人的方式改變他們，結果卻往往適得其反，讓其不但沒有更好的經濟發展，反而破壞了部落文化(林徐達, 2012)。同理，這亦可套用在無家者議題上，我們常認為給予他們一些錢財就能使他們振作並重新回歸社會，事實上，這很可能讓其自尊心受到打擊，並放棄脫離當前的生活，致使前功盡棄。

相對的，我們可以推知窮人所需要的不只是金錢與食物，而是一次翻身的機會。我們應把眼界拉開，並發現貧窮循環中相當重要的那一部分，也就是那脫離貧窮的機會與轉機，那可能是一個工作機會或是一個針對他們的投資，例如獎助學金等，而那樣從本質上改變的貧窮，才是我們應努力的方向(許雅淑、李宗義譯, 2016)。

無家者常被人民稱作街友、乞丐，事實上他們並不像我們所認知的如此不堪或懶散，超過七成的無家者是有工作的，他們的工作內容包含舉牌、粗工、發傳單等，平均收入約 7000 元，且因台北市政府的治理，他們的行李在白天都會收入袋子中，並不會在路上擋到行人，所以他們對社會所產生的害處是不大的，我們不應對其產生過度的厭惡，而是學習去體諒與包容(李玟萱, 2016)。

無家者們也不如我們一般想像中的不堪與懶散，他們很多甚至比我們更加努力許多，就只為了回到社會過平凡的生活。他們對環境衛生造成的影響其實並不如我們想的那麼大，然而社會大眾對其仍常有不好的觀感，例如容易犯罪，常常鬧事等(黃馨儀, 2014)。

綜上所述，現代大眾往往視貧窮人口為社會的底層，需要的只是一些金錢或教育，然而他們實際的處境比我們想得更加艱難，甚至說他們掉出社會安全網更加合適，也因此他們真真需要的不只是食物，而是那些能讓他們脫離貧窮現況的實際幫助與機會。

第三節 社會大眾對貧窮議題的態度

在平等主義的現代社會裡，有些特定的權利應獨立於大眾的福祉，例如食、住等，此等權利的重要性無關於其是否對大眾有所助益，只是因生命乃追求人權的基礎。由此，我們可得知對於貧窮我們是有義務要幫忙的，因此我們自然不能希望超然其外（陳強立，2009）。也因此我們對於貧窮是有義務去協助的，而我們也不該把他們看貶，而是要從宏觀的角度去找到那一個問題的癥結點，這才是社會大眾較為理想的態度。

自近代經濟發展以來，大眾因絕對貧窮已隨著社會福利措施逐漸消失而產生了一種錯覺：我們身旁的貧窮幾乎消失了，更偏頗的，甚至有不少人認為貧窮是只會發生於東南亞或非洲等地的事件。此一想法最大的錯誤也就是忽略了相對貧窮的存在，而若社會長期瀰漫著這樣的價值觀，貧窮人口也會因此受到影響，甚至開始仇視彼此（葉乃爾，2020）。

另外根據實驗數據顯示，對於貧窮議題有深入瞭解者、對自我文化認同較低者、思想較左派者皆對貧窮議題抱持著較正向的態度，受過相關教育的民眾普遍也具有較正向的看法，而其中影響最大的因素便是意識形態，越接近左派者普遍認為貧窮並非是因個人的因素，也更願意去體諒貧窮人的處境（劉威辰、鄭麗珍，2019）。

綜上所述，現代的社會普遍對貧窮議題是較不在意的，而這正是經濟發展所導致的結果，也隨著資本主義的盛行，許多民眾無法體諒貧窮人的處境，並認定這是他們的個人因素所致。

第四節 設計思考在教育的運用

壹、設計思考的價值

我們生活在必須主動應對大量資訊的環境，而主動的理解資訊脈絡並整合已是現世不可或缺的能力，而積極且具雙向性的設計思考就足以發揮上用場了。另外，美國心理學會也曾公開呼籲教育界重視創造力的發展與培養，我國教育部也提出了「創造力教育白皮書草案」，推動我國體制內的創造力培養(謝佩芯, 2012)。

過去以知識為主的經濟型態，受到新科技社會趨勢的影響，因全球化傳播的效應，創意產業與創意思維逐漸引領市場政策與經濟規模。從工業時代的價值鏈到知識時代的價值鏈，資訊結合專業知識，到行銷品管服務管理，需求導向的市場策略受到重視，在講求三創：創意、創新與創業的商業模式驅使下，人文精神提升的反思，逐漸以「設計思考」為主軸，在設計學術研究與產學業界實務上的重要性不言而喻(陳聖智, 2012)。

Brown (2008) 也指出，現今產品追求設計與產品創新和商業模式創新，遇到需要多方考量的抽象問題時，設計思考可為各種議題尋求創新解決方案，並創造更多的可能性。

而所謂的創造力也與設計思考分不開，設計思考便是團體創造力的運用，而同時也能對創造力進行培養。在強調創造力與恆毅力的現代，熟記各科知識已逐漸失去其必要性，而設計思考也已逐漸在國際社會風靡。

貳、設計思考的核心要素

設計思考力並不是無中生有的能力，而是利用既有的事物，經由巧思的凝聚而增進附加價值的能力，而這種能力可透過訓練獲得(謝佩芯, 2012)。由此可知，「設計思考」是一個不斷探索的過程，可能在測試階段會再接收到其他人的回饋，產生新的發想，進而再製作原型、測試，進而構築出真正符合需求的成果(李美華、王政華, 2014)。

設計思考的關鍵詞為組織、誘導、鏈結、完美、實現(菅原章, 2007)，其中組織意味著設計思考需經過審慎的邏輯推演過程，是極其人工的產物，而這樣的過程需有明確的目標，並追求達成意圖的組織。鏈結與完美則意味著整個過程須盡量精細，並把每一個發想緊緊地串在一起，以求最完美的構想，讓此計畫能達到最後的「實現」。

參、設計思考的方法

設計思考共有五個步驟，分別是同理(empathize)、定義(define)、創造(ideate)、原型(prototype)、測試(test)(李俊廷、吳威廷、胡哲愷、鄭惠文、蔡嘉祐、劉建成，2017)，常見的流程如圖 1。然而設計思考並不是單趟的路徑，當我們在後面的步驟遇到困難，我們也可重新進行同理與發想；再測試時遇到問題也是依樣，可以於原型的步驟將問題改善，讓整體的設計更為實用並具有創新之價值。

詳細解釋如下列：

同理(empathize)是設計思考的第一個步驟，強調從利益關係人的觀點來重新審視議題，而在這樣的過程中，我們應嘗試去找出隱藏在表面下的因果脈絡。而要達到這樣的效果，我們應盡可能去觀察、接觸並沉浸，才能盡可能還原需求者的觀點，並找出一個問題的癥結點，從而對症下藥，找到合適的解方。

定義(define)是銜接於同理的第二步驟，主要目的在於統整上一步所得到的資訊，並在討論後找到真正最需要被處理的核心問題，並暫時排除其他較為分之地問題，讓目標能被聚焦。若缺乏這些步驟，後續的討論可能會變得紊亂而無核心。

創造(ideate)必須架構在完善的定義下，否則很難真正的去解決問題，且雖然要鼓勵大家進行廣泛的思考，但有許多的限制也必須被預設好，否則討論出的結果很容易顯得天馬行空。

原型(prototype)此步驟主要的用意是具體化構想，以確保此構想符合組內眾人的想像，而這個步驟並不講求精細，而是要盡可能地以最真實的樣貌來表現，而表現的形式也不必糾結於實體，也可以是一些角色扮演之類的活動，只要能還原出真實即可。

測試(test)這是個同時具備發散與收斂功能的步驟，如同一開始的同理，這也是我們能接觸到需求者的機會，這也同時可應證我們先前討論的合理性，並重新尋找被我們所遺漏的細節，以進一步完善我們的認知與成果的構想。

圖 1：設計思考流程圖

肆、設計思考運用在教育

2008 年，IDEO 在史丹佛大學獨立專設出一個教育工作室，嘗試以設計思考的方式進行教學，而這樣的課程受到相當多學生的青睞，並創造出跨領域學習並解決問題的價值。葛倫崔普也是史丹佛大學畢業的學生，他於 2002 年開始舉辦伽俐略夏令營，而這個營隊也以設計思考為核心，嘗試訓練學生從尋找問題開始一步步地解決所遇到的問題，也從一次次的困難中逐漸成長（盧宜穗，2017）。

王佳琪、宋世祥（2019）也曾以設計思考的模式進行適性教學的師資培訓，而這樣強調以人為本，強調探索、打破框架的教學也確實收到了他們想要的成效，也成功地讓學員有了同理心與應變能力，讓他們在複雜的教育環境中也能順利解決問題。

邱奕儒、謝婉華（2020）則將設計思考的模式導入了農村議題，在該研究中，學員對農村的關心程度與學員對此議題的關心程度皆呈顯著成長，同時學員也表示之前的課程較多著重在知識層面，而設計思考則更深入的讓他體會實做的部分；也有學員提到在台北長大的他第一次感受到農村的困境，也讓它更能同理農村，並針對其作出行動。整體而言，學員對農村議題的認知與態度都因設計思考有顯著提升，然而在一開始學員可能對設計思考並不了解實應多設計一些暖身活動，讓其更快進入狀況。它們也提到了在設計思考課程加入更多迴圈例如再定義問題後重新同理會讓學生能有更深度的認識。

綜上所述，設計思考課程是可以協助學生打破原先思考的框架，並從尋找問題開始一步步將問題解決。在邱奕儒、謝婉華（2020）的研究中我們也可看到在設計思考課程後學員對該議題之認知與態度皆有顯著上升，因此設計思考是具有相當之教育價值的，因此本研究鑑其於教育層面的成效，除分析學員對無家者的認知態度改變外，也會著眼於其對設計思考教育之看法。

第三章 研究方法

本研究主要著眼於學生對無家者的認知與態度，及其對設計思考教育之看法。本研究所採用之取向較為偏向質化，並針對學員進行數次訪談，讓整體的探討較為脈絡化。本研究所採取的訪談是針對一共四堂課的設計思考課程，參與者為建國中學高一人社班之學生，而這一次的課程主題為無家者議題，並希望他們能對其進行同理，並設計出可實際執行之方案。

第一節 研究對象

本研究的研究對象為建國中學人文暨社會科學資優班高一的學生，共28人，皆為男性，他們將會參與設計思考工作坊與體驗課程，課程目標是藉設計思考的方式讓學員同理無家者，並對貧窮議題有更深的認識與體悟。此課程無學分，是此班級學生必須參與的活動。課程中將會引導學員以無家者為題進行發想，嘗試以設計思考的方式來了解並針對無家者構思協助方案。筆者也將在課程中旁聽，並記錄下他們所遇到的困難與特別有興趣的地方，此紀錄也會納入研究結果的討論。

由於本研究之研究對象與研究者為學弟與學長之關係，研究對象可能於訪談中較為不敢表達心中真正的想法，並將自己刻意塑造成較符合社會價值觀的模樣，針對此部分的研究限制，研究者也盡量的與研究對象培養好關係，讓其在訪談過程中盡可能地感到自在，並陳述其心中所想。

第二節 資料蒐集與研究工具

壹、資料蒐集

本研究將採用焦點團體訪談法進行訪談。焦點團體訪談法是研究者將一群受訪者聚集起來，讓他們自由開放的互相交談自然的彼此引發話題、交換情感，也讓研究者發現隨後可探究的問題層面（黃瑞琴，1991）。共會在四次課程前後進行五輪的訪談，訪談時間如表 1。題目聚焦在學生對無家者的想法與態度、學生對課程的想法與捕捉到的重點。筆者也將在課程的過程中旁聽，並記錄下所關注到的現象與現場的氣氛，以進行訪談的三角驗證。

表 1 訪談紀錄

日期	人數	受訪學員編號	訪談內容	時間
10/16	5	A、D、E、F、J	前導訪談	12：00~1：00
10/16	4	K、L、P、Q	前導訪談	04：30~5：30
10/19	6	B、G、H、J、O、R	前導訪談	12：00~1：00
10/19	4	C、D、S、T	前導訪談	04：30~5：30
10/22	2	O、V	艋舺走撞心得	12：00~1：00
10/22	4	C、L、N、P	艋舺走撞心得	04：30~5：30
10/23	6	B、D、F、I、J、K	艋舺走撞心得	12：00~1：00
10/23	3	A、E、M	艋舺走撞心得	04：30~5：30
11/2	2	L、O	第一次工作坊心得	04：30~5：30
11/3	4	A、E、K、N	第一次工作坊心得	12：00~1：00
11/5	4	D、F、M、V	第一次工作坊心得	12：00~1：00
11/12	1	A	第二次工作坊心得	12：00~1：00
11/16	1	N	第二次工作坊心得	12：00~1：00
11/16	3	C、L、O	第二次工作坊心得	04：30~5：30
11/20	2	D、V	第二次工作坊心得	12：00~1：00
12/8	1	Q	整體心得訪談	12：00~1：00
12/10	4	A、F、O、R	整體心得訪談	12：00~1：00

12/10	1	C	整體心得訪談	04：30~5：30
12/11	4	E、F、I、N	整體心得訪談	12：00~1：00
12/11	2	D、O	整體心得訪談	04：30~5：30
12/14	1	K	整體心得訪談	12：00~1：00
12/14	2	J、W	整體心得訪談	04：30~5：30

本研究的每次訪談都是於課程前後進行，訪談的地點皆為人文暨社會科學資優班之專用教室，而訪談的邀請及訪談知情同意書（參見附錄一）是在訪談開始前一週寄出，而參與訪談者則都是自願到來。由於並未強迫參與，本研究並未訪談所有課程參與者，但每次接受訪談的人數約為 10~15 人，仍有到達一定規模，且有部分學員為全程參與。其中第三次訪談因為兩次課程之間的時間不到一個禮拜，所以訪談的次數較少。而第五次訪談則因為問題較細節，研究者將每一次的訪談人數減少，以便進行更細節的追問。

貳、研究工具

一、研究者角色

研究者的身分為 28 位學員的學長，曾在高一時參與過同樣的課程。過程中筆者並未參與，僅於場邊進行記錄。同時也與 28 位學員保持良好關係，以維持焦點團體訪談之運作順利。

二、訪談大綱

訪談之主軸為學生對無家者的認知與態度，並於課程前後詢問學生對課程的期待與對上次課程的收穫，以完整研究目的之要求。

筆者擬定訪談大綱初稿後，與本計畫指導教師討論訪談大綱細部之增修，並與同學進行試訪，確保訪談進行之流暢。

第一輪（前導訪談）：

1. 居住在哪裡？是否去過萬華？對萬華的印象？
2. 是否見過萬華或北車的無家者？看見時的感受？對他們的想像？
3. 你認為為甚麼會有無家者產生？他們有在努力脫離嗎？
4. 你對無家者 NGO 及目前的援助行動有何印象 or 認識？
5. 你對無家者的想法來自哪裡？（家庭、學校、媒體）
6. 你認為大眾對無家者的態度是如何？你認同嗎？
7. 你認為我們該如何面對此議題？（該積極 or 消極）

第二輪（艋舺走撞心得記錄）：

1. 在當天的整體活動（課程、建築物、交通、人文風貌）中有甚麼感觸 or 收穫？你喜歡嗎？是否有見到無家者？
2. 你對無家者的想法（工作、產生原因、努力）有甚麼改變嗎？
3. 對此議題有產生興趣嗎？哪一部分引起？
4. 關於飛機大哥的演講有甚麼感觸？對目前應對方案的想法？
5. 你認為無家者面臨的問題是什麼？高中生可以做甚麼？
6. 我們應該如何面對此問題？（協助 or 旁觀）
7. 聽過設計思考嗎？對接下來的課程有何想像？

第三輪（第一次工作坊心得記錄）：

- 1.「夢幻午餐」給了你甚麼啟發？
- 2.「設計思考原型製作」給了你甚麼啟發？
- 3.「無家者人物誌」給了你甚麼啟發？對無家者的想法有改變嗎？
- 4.我們該積極的協助，還是消極一點也沒關係？
- 5.你認為設計思考是什麼？你喜歡嗎？它的價值是什麼？
- 6.對於整體活動的感想？符合期待嗎？喜歡嗎？

第四輪（第二次工作坊心得記錄）：

- 1.資料查了甚麼？對你有幫助嗎？
- 2.簡述你所設計的方案。針對甚麼樣的問題？有甚麼樣的特點？為何聚焦在這個問題？
- 3.設計過程中遇到了甚麼困難？是如何克服的？
- 4.設計思考是什麼？你覺得他的流程好用、順嗎？
- 5.無家者團體給了你甚麼回饋？有甚麼樣的啟發嗎？
- 6.這次的工作坊有改變你對無家者、無家者議題的看法嗎？
- 7.我們該積極還是消極？無家者議題有比其他議題重要嗎？

第五輪（整體心得訪談）：

- 1.結束了這個課程，你覺得你對無家者的認知有改變嗎？
- 2.你覺得這個課程給了妳甚麼？
- 3.你覺得建中生在關注無家者議題食和其他高中生有不一樣嗎？
- 4.整段課程中印象最深刻的是什麼？
- 5.你覺得設計思考有用嗎？學他有價值嗎？
- 6.你喜歡這幾堂課嗎？你的收穫是什麼？
- 7.簡單分享一下心得吧（成果、團隊合作）

第三節 設計思考導入無家者課程

此次課程的進行流程是採取設計思考的步驟，並從同理執行到原型，主要的課程規劃者為台北醫學大學兩位教授，而第一堂課之主辦單位則為芒草心協會。

壹、課程實施流程

此次課程共有四堂課，分別對應不同的設計思考目的，課程流程如表 2、圖 2。而由於此次課程主要著重在學員對無家者的認知與態度，因此課程並無安排置設計思考的實際測試階段。

表 2 課程流程表

課程日期/時間	課程主題	課程內容
10/20	艋舺走撞	同理無家者
10/24	第一次設計思考工作坊	認識設計思考
11/07	第二次設計思考工作坊	發想方案並製作原型、專家諮詢
11/25	成果發表	發表各組製作的原型

一、艋舺走撞：

艋舺走撞是由芒草心協會所舉辦的無家者生活體驗活動，內容主要是藉角色扮演遊戲，讓參與的民眾能體驗到無家者在萬華的生活場域、日常工作等，並在結束後邀請一位無家者來進行分享，讓民眾能理解到無家者跟想像中不一樣的面貌。這個活動主要是對應到設計思考中的「同理」。

二、第一次設計思考工作坊：

這是第一次的設計思考工作坊，指導教授是台北醫學大學兩位老師，這天的主要內容是讓大家藉由「夢幻午餐」與「紙原型製作」的設計來走完設計思考的流程，並介紹 kj 法等設計思考會用到的技巧，最後也藉「無家者人物誌」的製作讓學員更容易從需求者的角度看待社會，並更深刻地感受到無家者的經歷與困難。這天的活動主要著重在設計思考中的「同理」但也有簡易的走完設計思考除測試以外的流程。

三、第二次設計思考工作坊：

這是第二次的設計思考工作坊，指導教授同樣是王明旭老師與邱佳慧老師，這次的工作坊主要聚焦在製作各組的獨立方案，其中也有要求學員在課程前先行收集資料，並自行利用 kj 法將所蒐集的資料進行歸類，並準確地找出自己想解決的問題為何，再針對自己所訂定的問題進行發想，並進行簡單的原型製作。這次工作坊主要對應的設計思考流程是「定義」與「發想」。同時也邀請了兩位社工給與學員們關於計畫的建議，讓學員的計畫可以更有可行性，並發現設計思考不只是憑空想像。

四、成果發表：

這是整個課程的最後一個部分，主要的內容是將先前在工作坊所發想的內容用原型更完整的表達出來，同時也請各組上台分享自己所構想的是甚麼。這次課程主要對應的內容是設計思考流程中的「原型」。

圖 2：研究流程圖

第四節 資料整理與分析

本節主要敘述本研究將如何分析與整理研究之資料，並將其梳理為脈絡化之論述。而本研究也將以分析的歸納為基本取向，以資料的抽煉作為梳理脈絡的依據，同時也搭配編碼與類屬分析，讓架構更精確。

壹、分析的歸納 (analytic induction)

這是本研究將採取的資料分析取向，主要是藉抽煉資料而做成歸納，而不是依靠計算某個事實的次數而形成通論，進行的主要流程如下：

- 一、在研究的初期發展某個特定現象的概略定義和解釋
- 二、將定義引入蒐集的資料中，並修改不恰當的定義
- 三、找尋和大多數資料排斥的反面事例 (negative cases)，並分析它們存在的意義
- 四、反覆定義現象並形成解釋，直到建立一個普遍的關係

貳、類屬分析

本研究將會採用訪談法，以類屬分析的概念將訪談逐字稿進行梳理，讓資料之架構更為明確，也從當事人的角度進行敘事。以下說明類屬分析的特性：

- 一、類屬是資料分析中的一個意義單位，與碼號不同，碼號是意義的最小單位。其中類屬也有層次分別，在將類屬分類完成後，我們也可以發展一個或數個核心類屬，讓資料的意義維度有層次之差別。
- 二、由於質性研究強調從當事人的觀點出發，設定類屬的標準應以當事人的認知為主，若認為當事人之邏輯為無特殊意義的錯誤，則必須在完整論述原因後進行修正。

參、概念發展的參考架構

黃瑞琴 (1991) 曾提及從資料中發現主題和發展概念是相當困難的過程，並沒有簡單的定規可循，但建議以以下的脈絡為核心架構：

- 一、重複閱讀已蒐集的資料

除己身熟讀各項資料內容外，也使用前文曾提及的三角驗證法，麻煩他人也閱讀資料並聆聽他們的想法，以便藉著他們與研究場域的客觀距離指出筆者疏忽的關鍵線索，並減少研究者本身的偏見。

二、尋找資料中呈現的主題

主題的範疇很廣，可以是話題、字彙、重複的活動、意義、情感、俗語等，在尋找的過程中也會先列出暫時性的主題，並持續地予以檢核，尋找更深的意義。

三、建構分類的架構

分類的架構是辨認主題和發展概念理論的的有用工具。本研究將採用的架構將會以筆者從資料中的分類著手，並進一步去檢視課程參與者對相關人事物的用詞進行歸納與編碼。

本研究將採用以下核心概念作為編碼：

- (一) 對無家者之認知
- (二) 對無家者之態度
- (三) 對目前協助工作之認知與期望之方向
- (四) 對無家者之認知與態度來源
- (五) 艋舺走狀活動之印象
- (六) 第一次設計思考工作坊之印象
- (七) 第二次設計思考工作坊之印象
- (八) 對設計思考作為教學用途的看法

四、發展概念、故事的路線

將接續前幾個步驟，將有相關性的主題順著分類架構去做延伸，以將其發展為概念。最後以分析資料的線索來將研究貫串，呈現出故事的路線。

肆、小結

本研究將以分析的歸納為取向，並採用類屬分析將資料架構整理清晰。本研究的概念發展也會採用黃瑞琴（1991）所建議的架構，將相關性的主題順著分類去延伸，已將其發展為概念。

第五節 研究效度

在質性研究中，由於所針對的許多是受試者的想法，因此會牽涉到許多與量化研究迥異之研究效度議題，例如受試者與研究者對議題的背景知識不同以致於研究者無法正確詮釋受試者所欲表達之概念，而在這些研究效度中，本研究主要需考量的為「描述型效度」與「解釋型效度」。描述型效度所指的是對可觀察現象進行描述的準確程度，對應到筆者在過程中旁聽的紀錄；解釋型效度所指的則是研究者理解或表達被研究者想法的確切程度，對應到筆者的訪談記錄與分析（陳向明，2002）。

而此兩效度可能失真的原因主要為「研究效應」與「文化前設」。所謂研究效應指的是被研究者可能在人為環境中表現得與平時不一樣，例如受訪者可能會為留給訪談者好印象而誇大其詞，或者因研究者出現在場域中而對其行為有所影響，這兩這都可能在本研究中發生。文化前設指的是研究者與被研究者的文化認知不一樣而產生誤解的情形，由於訪談過程中可能不會對答案標準有明確的定義，例如筆者詢問的對此議題是否有「興趣」，而其所回答的標準可能與筆者不一致，進而產生效度威脅。

針對「描述型效度」與「解釋型效度」兩項效度威脅，本研究將以三角檢驗法進行驗證，也就是結合訪談與觀察兩種資料來源，藉觀察來了解其行為並藉訪談來了解其行為的動機。三角驗證法同時也可以用來檢驗在訪談過程中是否有產生「研究效應」，並排除此可能產生的效度威脅。而針對可能產生的「文化前設」問題，研究者也會適當地採用參與者檢驗法，來確保對受訪者的回答沒有誤解。

第四章 研究結果與討論

本章將針對五次的訪談進行分析，並將學員對於無家者的認知與態度於各個時間節點何必探討，並嘗試分析兩者之間是如何交互影響，同時也針對學員對設計思考的印象與感受進行分析。而在文中也會適時引用訪談逐字稿之內容，並附上那是出自哪一輪訪談中哪一位學員。

本章前三節的內容回應前兩個研究問題，由於認知與態度其實是互相交織的，因此本研究將兩題合併進行分析，並將其分為學員對無家者認知與態度的三個階段，分別是整體課程開始前的無感與責怪、艋舺走撞後的震驚與改觀以及所有課程結束後的反思與內化。而針對此三階段之意義連結與轉變，本研究將於結論做最終的統整及敘述。

第一節 無家者是誰？

本節主要討論學員在所有課程開始前對無家者的認知與態度，也討論了對無家者認知的來源及對無家者援助行動的看法。

壹、我們眼中的無家者

一般人常常覺得無家者無所事事、不願意改變，或者是將無家者視同街頭乞討者。而這樣的印象也深鎖在許多學生的心裡，以學員一在第一次訪談所發表的想法為例，學生們對無家者主要的認知停留在無所事事、不願工作而在路邊乞討的畫面，而也有同學認為無家者的成因，基本上就是殘疾再加上不願意去尋找工作。

他們如果真的要要在街上找人要錢，就不該是坐在那裡，然後就是無所事事，給人一種很廢的感覺，可以做出一些改變，比較可以拿到一些實際的收入。(學員 A/第一次訪談)

除了對於無家者的這些想像，許多學員也提出了無家者可能在衣著上較為殘破，身上也有較重的體味，整體綜合起來讓人不願意接近，更進一步地導致了他們不被民眾所接納。同時，學員對萬華當地景物的印象也是較為老舊，覺得像是台北市內被遺忘的一個角落，而在這樣的環境裡，無家者的問題更容易被忽視，如同保護色一般街景的讓他們不顯得突兀。

而相較起來，台北車站的無家者就多了一種與現代化映襯的衝突感，讓人們不得不注意到這些問題，許多學員也提到他們會占用到社會空間且影響到市容，且他們的處境並非完全不能自己解決，許多的無家者看起來是身體健全的，而看到這樣無所事事的他們，學員對他們的態度也產生了一點厭惡與排斥，有些人也表示這是他們應該自己面對的問題，不該要求我們插手。

我認為他們除了外表比較邋邷的第一印象，有些人之所以會反感，可能是出自他們為生存所採取的方式，他們並不是去工作，而是乞討。
(學員 B/第一次訪談)

之前在台北車站看過，他們的感覺跟其他地方的不太一樣，就其他地方的街友可能就縮在一邊，感覺處在人類文明最繁忙的地段，有一種強力的對比，沒有特別的感覺。(學員 C/第一次訪談)

然而也有學員表示在看到他們的同時心裡並未有太多的感觸，彷彿他們與我們是平行世界的兩個族群，彼此並不需要交流，也不需要彼此關心，自然我們也沒有必要去積極協助他們。

我們去公園有看到一個無家者睡在那邊，完全沒動過，就是我也不知道她在幹嘛。其實也不錯愕，感覺印象不大，沒什麼特別的感覺，感覺就一種平行交錯過的感覺(學員 D/第二次訪談)

這幾項因素也就組成了學員們對無家者的第一印象：身體骯髒、氣味不討喜、不願意付出努力去工作或甚至不願意找。同時，他們的身影也與繁華的台北城形成鮮明的對比，然而在這樣的鮮明對比之下，我們卻很少思考這個族群的議題，仿若他們是與我們平行的、毫無關係的。

貳、無家者背後的故事

學員們認為無家者的產生很多是因為先天的貧窮或殘疾，而在這樣的處境之下，他的原生家庭可能不願意給他足夠的資源，而他們也就無法接受充足的教育，

也就進一步的無法改變自身的處境，進而導致他們成為無家者。或者是在他們成年，育有子女後因為子女不願照顧年老的他們，所以才不得不流於街頭。

我覺得遊民第一個就是先天就殘疾，家人又都不在，或可能兒子女兒拋棄它，可能就會產生遊民。(學員 E/第一次訪談)

然而，也有部分學員認為他們的產生是因為社會體制的問題。他們認為在資本主義的社會，有頂層就有底層，而身為體制下的最底層，他們自然很難靠自己的力量脫離，他們也許嘗試過了，但最終發現甚麼都改變不了，也就逐漸放棄，甘於停留在街頭了。

我有看過一個理論就是說在一個資本主義的架構下，就是由頂層就有底層，他們就是貧富不均產生的底層，可能是因為大環境的因素，他們也許想改變，但也改變不了甚麼，比較難達成階級上的流通。(學員 A/第一次訪談)

除此之外，也有學員認為無家者的產生反而是社會有同情心的證明。他認為正是因為社會大眾願意施捨金錢給無家者，無家者發現他們可以依靠民眾的同情心過活，不需要自己努力，所以才選擇到街頭求生存。這也顯現了學員們對於無家者的態度是較為負面地，認為他們能生存皆是因我們的施捨。

他們會產生代表人士有同情心的，不然他們到街頭也沒有意義。就是它今天有能力工做，它也是因為知道人有憐憫心所以它才會用這種方式就不用工作，就能賺到錢。對於沒有能力的人，他們也是知道這件事情，所以才能夠利用這件事情來維持生計。(學員 F/第一次訪談)

綜上所述，大部分學員們認為無家者的產生與他們自己的先天環境、背景有著密不可分的關係。少部分人也提及了大環境的因素，在社會體制下他們的付出與回報並不成正比，自然也就無法依靠自己的力量脫貧。最後也有學員提到有關民眾的同情心，這也直接的顯示了對無家者的態度，從訪談資料中，可以看出學員對無家者的概念是他們沒有工作，之所以能繼續生存都是因為社會大眾願意施

捨他們，這也顯示了他們對於無家者是較為藐視的，並不認為我們應以正向的態度看待他們。

參、幫助無家者的是誰？

學員們普遍不認識與無家者援助有關的民間組織，僅少數人提出聽過芒草心協會與人生百味，而對於援助行動的想像也是以發放食物為主，而大部分的食物發放也都是以個人為單位，並無組織性。

我沒有真的看過這種組織，我看過對街友的幫助主要是來自個人或教會，教會就那些生活必需品，而個人我有看過一位小姐在北車發食物給無家者，讓他們飽餐一頓。(學員 D/第一次訪談)

也有學員提到政府對無家者的政策宣傳並不夠，連我們都不知道政府有甚麼福利措施，難以獲得資訊的無家者更不可能接收到相關訊息，也就導致了他們很可能無法得到政府的直接幫助。

我是沒聽過政府有什麼作為 我覺得他們可能宣傳不太夠 連我們都不知道街友肯定也不知道。(學員 G/第一次訪談)

也有不少學員提到說目前對無家者發物資的這種援助方式只是一種緩兵之計，這種模式對無家者看似是幫助，實際上是害了他們，因為這會讓他們覺得不需要努力就能獲得協助。所以這些措施很難根本的解決問題，真正要讓他們回到正常生活，還是必須讓他們自己努力。

政府多少是有做一些事情，但我也覺得他們的做法很難根本的覺問題，因為它們大多只是在生理、比較基礎的問題，所以他們還是得靠自己去改變。(學員 H/第一次訪談)

綜上所述，學員對無家者援助行動的認知主要停留在發放食物以及個人自發的行為，對於政府政策也沒有甚麼概念，而他們也認為這樣的援助行動其實無法釜底抽薪，並不能實質上的讓他們脫貧。

肆、無家者的身影由誰形塑？

許多學員有提及家裡長輩甚至學校老師常會把無家者當成反面教材，告訴他們如果不好好念書就必須向他們一樣乞討，這也下意識地讓他們對無家者比較沒有好感，甚至帶有一點厭惡的情緒。

常常會有教育者拿無家者來當負面題材，我認為這是多數，讓大家對他們的刻板印象不好。(學員 H/第一次訪談)

除此之外，學員也提及新聞媒體也對他們的看法產生影響，然而對於新聞媒體的影響卻可有兩種聲音，一邊是認為新聞媒體常會順應民眾對無家者進行批判，另一方則是認為新聞媒體對無家者進行的專訪能讓民眾更了解無家者的處境。同時，也有不少學員提出他們對無家者的想法主要是自己產生的，也就是說主要是透過自己的眼睛看到，並自行想像出來的。這也產生了一個值得注意的點，也就是說學員對於無家者的真實理解其實幾乎沒有，主要都是從第一印象進行的想像。

也有學員提出同儕之間的討論也很深刻地影響了他們對無家者的看法，他們可能原本對無家者並無特別感受，但當一個同學提出了對無家者的戲謔，其他人可能也會跟著這樣認為。

但我覺得如果對於無家者有負面的嘲笑，這是在同儕間很容易發生的事情，就妳本身可能不覺得他們很骯髒或無所事事，但如果有一個同學笑別人就會為了氣氛一起笑，我覺得這在潛移默化中也會讓自己覺得他們沒有價值或不需要幫助，所以我覺得同儕之間的影响也是很重要的。(學員 F/第一次訪談)

綜上所述，許多教育者或長輩會把無家者作為負面教材，而同儕之間也可能會對無家者有戲謔的言論，再加上因為對無家者第一印象所產生的想像與新聞媒體所留下的印象，許多學員對無家者的觀感都是較為負面的。

伍、小結

無家者在學員的眼中是比較負面的，學員們認為「他們並沒有嘗試要去努力工作以謀生，而是等待民眾的施捨。」而他們認為無家者的成因則主要是個人因素，包含家庭或身體狀況，僅少數人提及社會體制的侷限。而對於無家者的印象除了教育者與長輩給的負面教材，還有同儕之間的互相影響，再加上由他們第一印象所產生的聯想，導致他們對無家者的觀感是負面的。而關於援助行動，他們則只對物資發放有所概念，而他們也覺得這樣做是無法釜底抽薪的，所以對援助無家者的行動也並不支持。

第二節 無家者真實的樣貌

本節主要探討學員在參與第一個課程—艋舺走撞後，產生的認知與態度的改變。

壹、無家者的辛勞

在艋舺走撞的體驗裡，許多學員表示他們對於無家者的認知有顯著的成長，也更能理解設社會體制給他們的壓迫與他們的無力感，但這終究只是一個活動，或者說是一個遊戲，並沒辦法讓他們很深刻的投入到裡面，並感同身受無家者的艱辛。

我覺得我們了解，就從這個活動中我了解了非常多。但是我認為它感覺就是一個桌遊。就我理解了這些體制面上的東西，但是我不了解他實際上他受到他在那邊做的感受。因為我畢竟兩天後回到學生的身分，但他們可能兩年之後還是無家者，所以我們沒有辦法切身的去體會。我們可以切身體會他們的生活，但我們沒辦法切身的體會成為無家者的感受，還有一種沒辦法脫離困境的感覺。這種感覺我沒辦法透過這個活動理解。就這個活動感覺他就是一個，非常精緻然後非常就是遊戲感的東西。我對於這個知識層面的理解我成長非常多，但對感受層面他對我沒什麼幫助。我們還是不了解他們的困境，我們還是沒辦法同理他們的感受。(學員 I/第二次訪談)

然而，多數學員也提到了在聽聞無家者有在工作的比例時，他們感到相當的震驚，因為他們原先對無家者的想像是一群不願意努力工作的人，而這也讓他們更願意花時間思考這個議題。

我其實整個活動還是滿訝異的，因為無家者只是沒有能力去支持家這個名詞，還是非常認真的去努力、為生活打拼。(學員 J/第二次訪談)

很多學員也提到了原先其實並沒有考慮到無家者在現實層面會遇到那麼多的問題，原先還有一位學員認為無家者是一群浪漫的人，不願意被社會局限所以在街頭上生活，類似竹林七賢的感覺，但在這次體驗活動後他也發現了無家者要

考量的除食物、住宿外，還需面臨天氣的問題，這是他在艋舺走撞時被當下天空飄下的小雨所啟發的。另外，關於社會環境的不友善，許多學員也都感同身受，因為無家者並不如他們所想的要工作就能去工作，還會侷限於沒有戶籍、乾淨的衣著以及身體狀況等，因此他們也只能做較為簡單的工作，像舉牌、粗工等，讓他們脫貧的希望更為渺茫。

我原本的想法是，他們比較少努力啦，就他們並沒有為了自己的命運而積極去打拚。或者他可能有過但現在可能沒有，但透過這個活動，我發現很多人他其實有在努力，但是真的因為一些很刻苦的外在條件，他無法很順利的因為這個努力而得到應有的報酬這樣子。(學員 I/第二次訪談)

而關於對他們的想法，也有學員提出他們原先對他們的觀感是比較負面的，但在聽完飛機大哥在艋舺走撞時的分享後，他願意相信他們是有在努力改變的。而許多人也不是無緣無故地離開家庭，那些都是他們跨不過的一道道門檻，我們不該要求他們去面對這些壓力。

我覺得很深刻就是其實我在參與這次活動前其實我對無家者或乞丐是有負面想法的，覺得他們有些人就是做假或是怎樣。我看到飛機爺爺的眼神之後我覺得我寧可選擇相信他們，就算有些人可能沒有付出那麼多的努力或是可能是自己造成的，但其實很多時候我寧可相信大部分人其實還是有在努力(學員 K/第二次訪談)

綜上所述，艋舺走撞的活動讓學員們對於無家者有了很多的認識，不少人也對無家者的真實情況感到震驚，然而這一次的活動並沒有讓他們體會到無家者面臨困境時的感受，整體還是一種遊戲的感覺。然而在這次的活動中學員們也提出了對於無家者的改觀，包含他們其實有工作或有在試圖改變等，也讓他們願意相信無家者不只是假裝可憐，是真的被社會體制綑綁，難以脫身。

貳、為什麼要幫助無家者

一開始使學員們大多對無家者比較無感或是有負面的觀點，但在這次的活動後，他們普遍對無家者有了改觀，發現他們不只是不願意工作，他們所面臨的壓力與困難也遠不是他們所能克服的，所以對他們的觀感有變得比較正面。然而在這次的活動中他們雖有了想法的改變，卻並沒有引發他們對於無家者議題的關注。

興趣是還好，但是理解有變多然後會覺得無家者議題變得更有意思一點。以前看到無家者會覺得下意識的忽視，就是最後結論的時候聽到那些無家者在各自生活或發展的時候，就會對他們的生活比較理解，就他們的生活也不是都沒有色彩。（學員 C/第二次訪談）

就是其實一般來說這件事情跟我們好像也沒什麼關係，因為畢竟我們是學生，我們在路上不是在通勤就是出去玩，經過這件是對我們來說稀鬆平常。就是越接近自己的生活你會越容易去關注到，也會比較容易去聯想到相關的東西。就是你可能會比較長在路上看到他們沒錯，但你覺得這項議題本身跟我們學生沒有太大關係。所以就算常看淡 你也一定會選擇去忽略他，可能是無意識的。你可能會感覺看到比較多 但你不會選擇去選擇更深入的了解（學員 A/第五次訪談）

此外，學員們也觀察到在活動之前我們常忽略無家者的存在，其實無家者的距離遠比我們想像中更近，只是常因我們的不在意，而被下意識地忽略掉。這也顯示了在活動之前對無家者其實是相當不放在心上的。

會比較有注意到他們的存在，也是就最後飛機爺爺在分享經歷，就他平常會在松江南京捷運出口，明明每天都經過，怎麼會沒有注意到這件事情（學員 L/第二次訪談）

同時，在這次的活動中，不少學員也對無家者產生了一種敬意，覺得無家者能在這樣貧乏的環境堅持下去真的非常不容易。而這也跟活動開始前對無家者的

態度產生很大的反差，如學員六在第一次訪談時認為無家者的生存主要是因為民眾的憐憫，但在第二次的訪談中則表現出了對無家者的佩服。

就是對我比較有興趣的是他們怎麼可以有這麼強的生存意志，就是對我還說如果我面臨這樣的環境，我死了還比較快，對我來說就不用那麼努力，（那麼努力）還不一定過的比較好。就是我很佩服他們的生存意志（學員 F/第二次訪談）

綜上所述，在這一次的艋舺走撞後，學員對於無家者的看法大多從反感轉為正向態度，也發現了在這之前無家者常被我們下意識地所忽略掉，且在真實見到時心裡也不會有太大波瀾，如研究者在側錄時觀察到的，許多學員在活動時雖可能有瞥見無家者，卻沒有特別駐足停留，訪談詢問時也沒有太大印象。除此之外，在這次的活動後許多學員也表示了他們很佩服無家者的求生意志，若角色置換，他們可能也做不出更勇敢的選擇，然而，因為沒有誘因的關係，他們必不覺的無家者的存在與自己有什麼關係。

參、該如何幫助無家者？

雖學員經過艋舺走撞後對無家者議題並未產生動力，但學員們普遍對於無家者現況和自己想像中的樣子之差異感到震驚，也對無家者的援助行動有較具體的想法。許多學員認為對於無家者援助最迫切的就是要讓他們的真實情況被民眾了解，因為大眾之所以對他們有排斥且不願意協助他們有很大的一部分原因是因為不知道無家者真實的處境，覺得他們是好吃懶做的。因此，許多學員提出我們最應該做的就是讓民眾理解無家者。

我覺得無家者目前面臨主要難題是缺乏他人理解，別人沒有真的理解無家者的處境之前，他們很難去幫助無家者。他們可能覺得就這樣（學員 C/第二次訪談）

而許多學員在這次課程後也開始反思，並提出民眾不願意協助無家者的主要理由是我們並不是真的很關心他們，雖然我們可能覺得他們很可憐，但若要請大

家離開自己的舒適圈去幫助他們，其實大部分人是做不到的，畢竟他們跟我們並沒有利益或感情的關係，所以我們也就比較沒有誘因去做這些行動。

我覺得這也是一種多數暴力吧，在社會發展下一定有一些人被遺落。那很多時候其實我們大部分人表面上不會表現出甚麼樣，但是其實就他們可能假裝很關心，但我們實際做出的行動也沒有很多，可能我們還是寧可待在自己的舒適圈繼續過生活，那些人也就繼續那樣，可能比較少人會去積極處理這個問題（學員 K/第二次訪談）

除此之外，許多人也提出身為高中生，我們其實很難做出足夠有價值的協助，畢竟高中生在社會上雖然顯得很有潛力，但真的要執行企劃實際效用可能還是不夠大，而高中生若真的要進行相關活動，主要其實並不是在幫無家者，而是在幫自己，象徵意義遠大於實際意義，所以他是反對讓高中生去協助無家者的。

我覺得其實高中生要協助無家者有一定難度，畢竟我們沒有一定社會影響力也沒有自己就是網路上的聲量，也不可能用網路聲量來幫助他們意識到問題，也沒有經濟能力給予協助或舉辦一些活動讓大家了解這些事情。所以我覺得高中生其實就我們可以自己了解這些議題，生活中看到他們的時候，抱持積極正向尊重的心態，這雖然比較消極性，但我覺得這也是我們關注表達對這議題表達關注。但實際上我們要行動因為一些外在條件影響，我說高中生力量很單薄其實是源自於高中生甚至國中生會有老師帶隊去提供這些社會處境不利的團體一些協助，提供這些協助的同時，其實這些團體其實象徵意義還是大於實際意義。你辦一個服務學習妳去思考偏鄉小孩子的英文，那妳覺得他英文程度真的會因為妳教一兩個月就提升嗎？不會，他們的資源終究還是缺乏的。所以我認為這些活動由學生主辦其實大部分都是象徵意義，甚至對學生的利益是大於對那些利益，甚至妳還會造成幫倒忙的情況所以我覺得高中生的力量很單薄。（學員 I/第二次訪談）

綜上所述，因為在艋舺走撞後所產生的訝異，學員們普遍認為援助無家者最重要的便是讓民眾能夠認識他們，這樣民眾才可能有意願去協助無家者。學員們也提到，多數人不願幫助無家者的原因是因為跟自己沒有切身相關，所以並沒有

誘因去積極行動，而高中生的力量薄弱，也沒有理由去積極行動，頂多就是花錢買買他們的東西或多多關注相關議題。

肆、我們需要幫助無家者嗎？

雖然在這次的活動後大家更了解了無家者所面臨的處境，但由於興趣並沒有被引發，大部分的人都認為我們只要尊重他們就很足夠了，或者頂多做一些我們能力所及的事，並沒有意願去做進一步的行動，何況身為高中生我們的能力很有限。

我去給他們基本尊重一些空間，讓他們有自己的生活，因為其實我不覺得這應該被說是消極欸，因為其實我們能力所及大概就是這樣，我們也不能就是進而去做甚麼真的很有實質意義的事情，所以說他是消極嗎我覺得又怪怪的，就是做我們能力所及的範圍（學員 I/第二次訪談）

對此，也有學員認為這雖然顯得消極，但卻是有積極意義的，畢竟如原住民等族群一開始也是相當弱勢，但在大家逐漸關注他們後，政府也會跟上並進行修法，讓他們受到更完整的保障，同樣的情況對無家者也是一樣的，我們只要願意給他們關懷，並在有民眾有誤解時跟他們分享正確資訊，就很有積極的意義了。

我覺得就是要讓社會去關注他們，因為妳會發現以前譬如原住民阿同性戀阿以前都沒有受到甚麼立法保障，就是因為他們是沒有被看見的那一群人。就當你去關注那一群人，妳會發現這些無家者有時可能造成社會問題不管是安全，整個生存、整個都市的觀感。如果他們有辦法立法去保障他們（學員 M/第二次訪談）

綜上所述，多數學員認為我們所該做的行動就是好好尊重他們，並適時的給予關心，這就很有積極意義了，而之所以在對無家者有了解後仍無意願去進行其他的援助行動，研究者推測可能是因為雖有了概括性的了解，但因為對於整體的脈絡還不夠清晰，導致對無家者的協助看起來遙不可及，所以多數學員雖肯定了無家者的議題，卻無意願進行下一步的行動。

伍、小結

在參與了艋舺走撞之後，學員對於無家者的真實處境感到詫異，也相信他們並不如我們一開始所想的好吃懶做，相反的，他們是受到社會架構限制的一群人，由此看來，學員已逐漸開始對無家者同理。然而雖然有此項轉變，也發現先前很容易下意識地忽略掉這個族群，卻因為誘因不足的關係，學員們普遍對此議題還是沒有積極參與的動力。而關於援助行動，因為自身感受的關係，學員們普遍認為首要之事就是讓民眾了解無家者，因為只有如此民眾才會有積極的意願去協助無家者，至於高中生所能做的，多數學員認為我們所能做的只有基本的尊重與關懷，因為我們本身的力量實在是不足。而真實有意願協助的學員也非常少，研究者推斷是因為才剛認識這個議題，學員們對於盤根錯節的難題感到迷茫，所以認為我們是改變不了現況的，故比較沒有積極意願。

第三節 從無家者的角度思考

本節主要描述設計思考工作坊與成果發表後學員對無家者想法與態度的改變。

壹、「思想上當了一次無家者」

在第一次設計思考工作坊時，學員進行了一個「無家者人物誌的活動」，這個活動的內容是分小組進行並畫出一張無家者的一比一畫像，並寫出這個人一生中的經歷、他成為無家者的原因。在這樣的過程中學員必須重新整理腦海中對無家者的認識，同時也會知道組員對無家者的印象是甚麼，因此有學員提出在這樣子的活動後，他對無家者的認識變得更豐滿，也對無家者議題有更深的感觸。

有改變，我覺得是有，就我觀察到的細節跟其他人觀察到的細節是不一樣的，所以這樣就是融合起來，因為都是無家者細節，所以我覺得會比較豐滿一點（學員 N/第三次訪談）

而在反思自己對無家者的認識、與組員交流自己的想法時，學員也必須將組員的想法與自己的想法融合，在這樣的過程中學員也會感受到自己本身對無家者的了解其實還是片面的，就像是學習程式語言一樣，只是我們對此並不自覺。

就是平常都覺得在設計思考之前，就是透過比如說學長的訪談或是其他地方已經有一些關於無家者的印象。可是真的要把一個人從零一個一個建構起來，才發現自己對無家者的瞭解還是非常片面的。（學員 K/第三次訪談）

經過了這樣的活動，學員也提出了這次活動除了重組自己對於無家者的認知，也因為在繪畫的過程中將自己帶入角色，所以看到了原先並未想到的困境，像是在思想上真的當了一次無家者。而他也表示這樣的體驗讓他更能了解無家者的痛苦，雖然認知並沒有被顛覆，但也有了很多不一樣的想法。

我們這組也是一樣因為我們這組非常的認真，所以在他的整個樣子都出來後我覺得他是一個活生生的人而不只是紙上的顏料，我們發想的時候也是以真的有這個人的角度去想，所以我覺得我們這樣子做過之後很像是在思想上當了一次無家者，想像他生活中可能遇到甚麼樣的問題。我覺得跟當初的看法應該是不會相差到太多，就還是一個尊重包容的看法去看待他，沒有大幅度的變動，只能說更加了解。情緒上有多一分（學員 D/第三次訪談）

綜上所述，無家者人物誌的體驗讓學員們發現自己原先對無家者的認識其實並不全面，有點類似達克效應，同時也因為與組員間的交流而對無家者的細節有更多想法。而這一整個體驗也讓學員置身無家者的角度去思考，這使他們看到了一些原先從第三者角度沒看到的困境，就像在「思考上當了一次無家者」，也讓他們在情緒上更能理解無家者。

貳、設計無家者行動方案

設計無家者行動方案是這整個課程的主軸，主要是將學生分成四組，並從發想無家者的需求、定義無家者需要被解決的問題到設計出一個完整的方案。在這次的活動中，由於需要花較多時間思考並討論，團隊合作的重要性也就更突顯出來。因此不同組的成果落差會比較大，每個人的收穫也都大不相同，例如其中一位學員便認為我們其實沒辦法很順利的同理無家者的困境，因為我們對無家者的理解都還太片面，也不知道他們實際上是如何在街頭生存的，已經利用了甚麼樣的管道獲取資源，畢竟雖然我們有很多獲取資訊的來源，但最了解如何在街頭生存的還是他們。

對無家者議題的看法，我覺得就是我發現因為我們平常看到無家者，我們並不能看出他們已經有什麼資源或是什麼人的幫助，或還沒有什麼資源之類的。所以我們原本只會知道收入不穩沒有家，找工作不穩。但我們沒辦法很了解他們的生活，像他們是用什麼資源再這樣的不穩定下存活，或者是說他們受到的問題到底來自哪裡。像我本來不知道女性無家者會被性侵這件事（學員 C/第三次訪談）

而也有學員提出在自己親身設計行動方案後，他感覺到設計解方並不如想像中那麼簡單，有很多彼此環環相扣的問題，並不是隨便一個天馬行空的計畫就能解決問題，而政府與民間組織也不如原本所想的並未盡全力，只是在層層疊加的限制下，真的很難有甚麼突破性的思維能實際的解決問題。

我覺得無家者議題更多的認識是我之前可能主觀或直覺的覺得政府和組織還有很多可以做的，雖然我具體還不知道做什麼。但經過這堂課後，我發現說其實他們現在在做的已經是可行方案裡的最大值，你很多東西其實沒辦法實際去做。所以不是他們不願意做，而是現實狀況不允許他們做這件事。(學員 O/第四次訪談)

然而也有學員認為設計方案其實比原先所想的簡單，雖然社會體制看起來把問題鎖得死死的，但其實以設計思考的模式一步步抽絲剝繭，將要解決的問題明確的定義出來，其實就可以找出突破點，並從那個突破點發想完整的解決方案，因此他也發現雖然我們身為學生，並沒有足夠的背景，但我們其實也有能力為無家者付出。

我上次是說應該以團體為主就是不要以個人，然後我來想一想那個團體不一定要是大組織，其實幾個人就好了，不需要放那麼大。因為我發現我們就有那個能力其實可以幫助他們。(學員 A/第四次訪談)(很關鍵的言詞)(這是你的筆記或有特別代表的意義?)

綜上所述，我們在設計解決方案的同時可能沒有足夠的背景知識、實作經驗，不能夠很完美的提出方案，而要提出解決方案也不只是要提出一個很新穎的想法，更必須考量但現實中的脈絡與實踐上會遇到的困難。然而，其實設計一個解決方案對學生而言並不是不可能的，只要照著設計思考的脈絡，將想要解決的問題明確定義出來，我們也能對無家者議題有所貢獻。

參、參與協助必不是遙不可及的

在設計思考工作坊結束後，學員除了對無家者有了更多的認識，也對援助無家者的行動進行了思考，其中就有學員表示在這樣的過程中，他看到那些無家者

團體如此積極的協助無家者，這讓他印象非常深刻，也讓他覺得自己並不是完全無能為力的。因此他選擇更去同理無家者，也更願意積極的去協助他們。

我經過這個活動之後，我發現有很多的團體其實都很積極的在幫助無家者。就我原本我也覺得自己可能真的沒什麼力量，去給他們實質的幫助，但看到那些團體他們就是真的能夠，讓我很印象深刻就是那個講者有提到同理跟同情這件事情，就他們可能真的比我更能做到同理這件事情，去關注關心他們，我也覺得我應該也有能力去同理他們，然後更積極的去幫助他們（學員 O/第三次訪談）

也有學員提及，因為在同理之後更明白無家者需要甚麼，所以也願意更積極的行動，跟原本的想法不一樣。而除了積極行動，我們也應該更努力去思考、同理無家者真正的需要，才能真正地幫到他們。

因為我前面是比較就是我就是該怎麼講，就是你能幫多少就幫多少，但你不要，就是我選擇怎麼樣，你也沒辦法阻止我。但現在我覺得應該要積極，但這邊積極幫助他們的幫助跟自尊心沒有太大關係，就是因為像上設計思考課程就會讓我滿站在他們的角度，知道他們需要幫助的是甚麼就，是我們如果真的要幫助他，就可能路過的那些金錢幫助，因為那對他們來說真的不夠。假如我們真的有想幫助他就應該要積極，所以我們就應該從他們的角度去想，就他們真正的需求是什麼。（學員 F/第三次訪談）

而也有學員提出大眾只需簡單關注了解，援助方面交給專職的人執行，而其認為這樣的模式是積極的，但從整體看來，這其實是一種消極的態度，他認為大部分人其實並不需要出手，只要願意了解就好，研究者認為其之所以會誤把此觀點當作積極，是因為他已經將自己帶入了比較偏向協助者的角色，而卻又還有一部份停留在一般民眾的視野，所以才會有這樣的事情發生。

我覺得就其實可以各司其職這樣，就可能分一部份的人去關注，就照現在這樣一部份人去關注政治、一部份人去關注環境、一部份人去關

注交通，然後大家在嘗試把資訊告訴其他人，很關注的那群人他們也會去幫助他，然後每個區塊對很關注的方向也會去告訴，這是主動方面。就大眾不用非常積極的去投入全部心血在無家者方面下，他們只要知道這個事情的發生知道他們的處境，就被動得不要進一步壓迫，然後還有一群人是已經在關注幫忙的，我覺得這樣就可以了，因為還是有很多面向的。(學員 N/第四次訪談)

也有學員提出並不應該把心力花在解決無家者議題上，因為無家者議題是從人類文明產生就出現的，歷時了幾千年都無法被解決。我們應該把時間花在看的到結果的改革上，像是一些制度的改變，這是比較有效率的。研究者推論這應是因為在設計思考後看到了體制的複雜性所做出的結論，與一開始不願意協助的理由比較不一樣，因為他提到了許多無家者所面臨的社會困境，例如社會大眾的短視近利及貧窮難以被解決等，這與一開始因為對議題並不了解所以不願意做是不一樣的。

他份量是重，但我不認為他是迫切需要處理的問題，因為好早以前就有乞丐。而且全世界都有我認為既然過了幾百年幾千年這個問題都解決不了，那我們不如放眼在可能幾十年就能解決的問題，像是汙染，像是社會制度的問題，那些可能只要幾十年就能改變，那我們就先把他改好，就先把能改的改好，在來處理不能改的，像是一些制度的改變。比如以前同性婚姻是不允許的，但現在有慢慢進步的趨勢，就是大家更能接受他們，然後一些相關的法規也有更改之類的。社會大眾是短視近利的，除非你今天不做你明天就會失去全部東西，他們才會去做還有大部分人跟無家者其實沒有甚麼關係，就你今天給他一百塊可能就沒有下文了，不會在遇到，所以如果要幫助的話，也是很難做到長期。(學員 D/第四次訪談)

綜上所述，設計思考讓部分學員選擇去同理無家者，部分學員也表示在設計思考後更了解無家者真正需要的是甚麼，所以也更願意積極去行動。然而也有學員提出是否援助應是個人意願決定，只要民眾都能了解無家者處境就可以。也有同學在了解了整體無家者議題的難點後，認為我們應該先從可以看到結果的問題

著手改善。而從其中一位學員誤把消極作為積極看待，研究者推論其應該正面臨角色的轉換。

肆、小結

無家者人物誌的體驗讓學員更能從無家者的角度發現困境，也發現自己其實對無家者並沒有全盤的了解。而在設計方案時，因為我們並沒有足夠的背景知識與實作經驗，所以容易誤入盲區，但實作結果出來後會發現其實高中生並不是無能為力的。整體來說，在設計思考過後，部分學員開始願意去同理無家者的處境，而在了解無家者真正需要甚麼後，他們也更願意積極去行動。然而也以學員認為我們可以自行決定是否要去援助無家者，但我們還是該讓民眾了解無家者真實的處境。最後，也有同學在思考過整體脈絡後，認為無家者議題其實是無法被完全解決的，所以應該要先花心力在其他議題上，雖然這仍是消極態度，但學員也逐漸把無家者視為重要議題而不只是單一族群，因此與先前之消極態度並不相同。

第四節 組裝屬於自己的知識（“組裝”改用“建構”會不會好一點？）

本節主要關注學員在參與設計思考工作坊時的心得與想法，並記錄他們對設計思考的理解與期許及其是否有幫助他們進行同理。

壹、設計思考是什麼？

在第一次的設計思考工作坊中，學員們進行了一個「夢幻午餐」的活動，主要內容是讓學員們兩兩一組，並猜測對方最想要的午餐，將其繪製出來後，再請他們設計問題進行訪談，讓他們同理對方的需求後，再進行一次設計，並比較兩次的差異。這個活動就像是縮小版的設計思考流程，並特別著重在同理。也有學員提到在一開始單純猜測對方需要甚麼時，我們很容易帶入自己的想法而不是對方的想法，例如我們可能下意識忽略掉自己不喜歡的食材等，所以前後差異會很大。

我覺得就是一開始跟後面差很大的原因有一個想法就是，一開始的時候妳還是會帶入自己的想法，因為對方沒有講話所以妳不知道對方的想法，然後所以可能就一些妳覺得很噁心的東西妳就會很直覺的先刪掉，但說不定他很喜歡。妳也不是沒有去想，就是自動被忽略而以（學員 N/第三次訪談）

除了夢幻午餐外，學員也體驗了「設計思考原型製作」，這同樣是縮小版的設計思考流程，但更著重在原型製作的部分，主要內容是要求學生對流浪狗的議題進行發想，並用只做出原型。許多學員提到了原型製作時會遇到很多困難，需要一個一個去克服，所以必須一直邊做邊修正，花費的時間非常多。

可是因為我們在做的過程中才會知道它的特性怎麼樣，就是我們要做一個碗，結果做出來才發現他不會動或是怎麼樣，那我們就要邊做邊想那我們待會要怎麼黏，這樣黏會不會怎麼樣。那時候就想，碗我們應該要讓他有卡吮讓他能夠動才可以吃到裡面的東西，那如果做了這個模型那下一步他又會產生甚麼樣的問題，我們又想那飼料會倒出來，那我們應該要怎麼解決飼料的問題，所以我們就邊做邊想，有點像是滾動式修正，就是一直修正好幾個版本，最後把所有的問題都盡量解決。但花費的時間真的很久。（學員 F/第三次訪談）

雖然有些學員會覺得設計思考所花的時間較長，但也有學員認為這樣子邊做邊修正的過程也可以創造出很多新的想法，畢竟好的設計必然源自於需求，而在一次次修正的過程中也就可以滿足更多的需求，讓成品顯得更加完善。儘管成品有時會跟原先的想發有些不同，但那也不是壞事。

我們這一組有一個很有趣的現象，就我們原本設計的屋頂是平的，是後來大家討論一下發現平的屋頂好做。但真的做出來會有一些問題，像下雨天他的與就會積水。所以我們就換了一個方式做屋頂，但是呢那個屋頂就有點他的造型很特殊，但我覺得可能跟我們當初想的有落差，但也成為我們組很大的特點（學員 D/第三次訪談）

而後來的無家者人物誌活動則將無家者的主題與設計思考融合，並讓學員從無家者的角度去進行思考，學員也提及這使他們對於無家者的認知更為完整，也更願意積極的去進行協助。此部分在本章第三節以進行描述，故不多進行探討。

綜上所述，設計思考是強調同理的，因此在體驗夢幻午餐時許多學員都感受到有無同理對方需求的差異，這與無家者人物誌有異曲同工之妙，許多學員也在帶入無家者角色的過程中看見很多不一樣的困難，並更願意積極的去協助他們。而在原型製作的部分，雖然需要花很多時間修正，又會遇到不少困難，但在這樣一次次的修正後反而能創造出更有價值的成果，儘管跟一開始的藍圖有所差異也沒有關係。

貳、設計思考的優勢

有學員提及設計思考很大的價值是與組員互相激發的過程，而過程中也是不記名的，這讓他們能夠更暢所欲言的表達自己的想法，而在寫便條紙時先不整理，大家都寫好後再一起做連結也讓他們思考變得更有效率，不會亂成一團。

有一點讓我覺得很喜歡就是他不管是妳在表達意見或是你在做甚麼都是無記名的方式，因為這點對我來說滿重要，妳如果有記名就會有壓力或是顧及到自己的形象，就會吝於表達自己的想法（學員 K/第三次訪談）

而很多學員也提及他們原先很容易有多的想法但不去實作，就會讓很多事情都流於想像，而實際上會遇到的問題在想像中並不一定會被想到，所以設計思考也能讓我們看見很多被忽略的問題。同時，我們腦袋裡的思緒常常是紊亂的，設計思考給我們一個把它具體化、邏輯化的方法，就像是一個工具一樣。

我覺得設計思考對我來說算是一個新的思維模式、思考的方式，然後在生活上的實用性我是覺得真的只有在需要的時候才會用到。他其實也算是另一方面的給了我一條新的路可以去讓我的思維走，就是因為我的思緒通常就是很跳，雜亂無章，他有點像是幫我整理出來。比如我想要達到某個想法，我應該怎麼做、應該怎麼問問題之類的，然後就更有效更完善的改善這個想法、更有系統的思路，我覺得還滿有趣的。比較少會用到，他算是工具，真的只有在需要的時候才會想到他。(學員 D/第三次訪談)

除此之外，學員也提極了設計思考是更能讓我們看到本質而不僅僅侷限於外在條件的，能夠更精闢的看到真正的問題脈絡。

就我覺得工作坊就是讓我們不要就是拘泥於事務的表面，能更透徹去了解。(學員 E/第三次訪談)

綜上所述，設計思考可以讓我們不只侷限在表面，能更深刻地看到本質，也可讓我們原先停留在想像的思考具體化，讓我們看見那些原本被我們忽略的問題。除此之外，在設計思考的過程中，因為不記名的寫便條紙，大家更能夠自由開放的進行討論，也讓思想能更順利的激盪。

參、「旅行團與自由行」

許多學員提及，在設計思考的過程中，我們會花大量的時間去思考、討論一個議題，這樣子的課程進行算是比較鬆散的，整體效率可能也不算太高，但卻能讓知是真正的內化到自己的經驗裡，而不只是將其背下來，畢竟這種模式的參與度是比較高的，所以印象也會比較深刻。

我覺得設計思考就是我上完以後我感覺的感覺就是要這樣上才對，就他不是強調要實做嗎，如果用講課來上就會非常的脫鉤。就他要求我們以聽課的方式來想像實做，但實做應該是把想像轉換成真實的一個過程，所以我覺得雖然講課可能一下就講完了，可能效率很高，但他不會真的進到你的心理貨真的讓你了解到你再做甚麼。就像一個 youtube 上面的知識一樣。但是真的設計思考課程以後你可以就全部流程走一遍，這樣才會真的學到東西，但這樣很花時間。(學員 N/第三次訪談)

同時，傳統教育常會強調已經將複雜的知識架構整理或編輯好，並以最有效率的方式進行教育。然而設計思考強調的是知識要由我們自己整理，像是 kj 法的方式，我們要將那些想法全部寫出來，並自己將他們連結，這樣的學習參與度是比較高的，所以也更容易有深刻的印象。

上國文數學比較想老師把知識塞給我們，就老師怎麼講我們怎麼吸收。可是一開始設計思考他有讓我們用便條紙貼在海報上面然後畫出箭頭，就是那些互相影響，那個箭頭本身就像在整理架構，變成我們自己的理解。我覺得如果上課的人真的有在思考就會比較有價值(學員 A/第五次訪談)

也有學員提及，設計思考模式跟傳統教育的取向是不同的，傳統教育如同旅行團，強調在最短的時間學到最多的東西，這樣的方法很有效率，但太過制式化了，程度差的學生會跟不上、程度好的學生學到的不夠多；而設計思考則像是自由行，大家能學到自己想學的，但比較沒有人督促，程度差的學生可能會迷失，因此兩者是需要互相搭配的。

就大部分人我們把他當作一個旅行團好了，不可能導遊把他們帶到一個死巷子然後繞來繞去甚麼的。但如果你是自由行的旅行者，你當然可以到這些死胡同裡面去看更不一樣的東西，或是去探索到更多以前人沒有看到的東西。但是如果是一整團的話，那就走目前確定之道的道路就好了。有人要花時間走錯誤的方向或是反覆論證他們，但大部分的人我認為可以不用浪費那麼多的時間。(學員 D/第五次訪談)

綜上所述，傳統教育與設計思考教育的取向是不同的，傳統教育的效率比較高，但太過制式化；設計思考的方式比較自由，但學生可能會比較迷茫，所以還是需要搭配傳統教育進行。而設計思考教育也能讓思想被我們自己整理、內化到我們自己身上，所以也會更深刻。

肆、小結

設計思考是強調同理的，因此能讓學員們更真切的感受到無家者所面臨的困難，也進一步的願意去有積極的行動。而雖然設計思考教育需要花相當多的時間進行思考、討論，有些學員會覺得這樣很沒有效率，但也有學員認為只有以這種方式教學才能真正把之是內化成自己的東西。同時在製作原型的時候我們常會遇到很多困難，然而在一次次修正後，雖然成果可能跟預期的不一樣，但是會有意外的收穫。而設計思考也讓我們的思考更深入且具體化，不會被侷限再想像的層面，讓我們看到更多的細節。

整體來說，設計思考教育的取向跟傳統教育是有很大區別的，設計思考教育需要更多的動力，整體看起來也會較沒有效率，但可能會有許多意外之喜，如同自由行一般；而傳統教育則更想是旅行團一般，帶著大家走過前人所鋪好、設計好的路，效率絕對是高的，但也免不了有點僵化，會讓較優秀的學生受到限制，而較沒興趣的學生則可能跟不上，因此設計思考與傳統教育應是相輔相成的。

第五章 結論與建議

第一節 學員認知與態度上的轉變歷程

壹、最初的想法與態度

學生在一開始課程開始前普遍對無家者是帶有負面想法的，認為他們骯髒、不修邊幅，甚至還會占用公共空間。此時的他們認為協助無家者、給予他們食物不是正確的方式，這樣會讓他們覺得自己不需要工作也能生存。給他們魚不如教他們釣魚，許多學員也認為我們應該朝向給他們工作，並讓他們脫離的方向前進，然而因為認為無家者的成因主要是自己造成的，所以雖然覺得他們可憐，卻也認為他們是罪有應得，所以也對援助行動沒有特別支持。而這些對於無家者的觀點則有些部分是從長輩、教育者給的負面教材而來，也可由此得見社會大眾對無家者的觀感還是比較負面的。

貳、經過艋舺走撞後的改變

雖然學員很多認為艋舺走撞並沒有給他們代入無家者角色的感覺，但在介紹無家者的角色時他們有受到很大的衝擊，無家者工作的比例其實遠超他們想像，兒分享無家者的感觸時也讓他們有很多的感觸。在這次活動中他們除了對無家者更為認識，也因為自己在活動中所感到的衝擊而認為援助無家者的第一要事就是讓民眾了解無家者。

然而因為剛接觸到這個議題，學員可能被這議題盤根錯節的脈絡所震驚到，因此覺得高中生甚至社會大眾是沒有能力去協助他們的，所以普遍覺得大家只有願意尊重他們就可以了，我們沒辦法再做得更多，所以多數人沒有意願積極地進行協助。

參、進行設計思考後的感想

設計思考讓學員更能夠代入無家者的角色，也看清楚了原先無法理解的社會體制（艋舺走撞後便知道有限制，只是覺得它太複雜無法理解），而這樣的思考也讓他們發現自己原先對無家者其實還不夠理解。而在開始設計方案後，學員雖然發現設計方案會有的困難比想像中更多，也發現創新並不是那麼容易，其實民間組織和政府都很努力了，但在一次次的修正後，學員開始比較能理清無家者所面臨的困境，也慢慢讓援助行動變得更加完整。這樣的體驗讓他們發現民眾甚至高中生其實不是無能為力的，社會的限制雖複雜，卻不是密不透風的。

而經過這一次的體驗，學員發現了其實我們並不是無能為力的，這樣的改變也讓他們對無家者的態度變得比較積極，也更願意去同理無家者這樣的族群，但也有另一部份學員在設計思考後反而更加覺得我們對無家者議題更加無能為力，因為要改變這已歷經千年的問題真的不是那麼容易的，但跟一開始比較不一樣的是他們開始會把無家者議題與政治、教育議題做比較，活動開始前學員們並不認為無家者議題是重要或可被解決的，因此會覺得它更像是一個事件而非我們該關注的議題，我們應該優先關注法律或教育等較為容易被解決的問題著手。雖然這樣的態度仍是比較消極的，但無家者議題的地位確實也有被提升到一定的位子，因此整體的成效還是相當成功的。

圖 3：認知與態度轉變圖

第二節 對設計思考課程的回饋與反思

壹、設計思考在教育上的價值

設計思考的核心思想在於同理，而這樣的特色也讓學員更能將自己帶入無家者的角色進行思考，將他們的處境看得更真切。而在進行 KJ 法的同時，組員各自將想到的點無記名地寫在便條紙上，並在完成後才將這些點進行連結，這樣把發想跟脈絡化拆開的方式也受到很多學員的喜歡，而這樣將知識自己整理出來的方法也給了很多學員啟發，他們認為只有這樣才能真正地將知識內化，變成屬於自己的東西。

許多學員也提到平常我們很常把事情停留在想像階段，並沒有付諸實行，而在設計思考後，他們將心裡的構想做成原型時，他們也發現實作時其實可以看到很多平常沒有想到的問題，學員也連結到了在學習程式語言時上課常常聽起來簡單，但實際上要做卻做不出來。這也讓他們覺得很特別，並肯定了設計思考的價值。

而在製作原型時一次次的修正雖然讓他們感到挫折，但這也讓他們產生出很多更有實際價值的想法，雖然最後產出的結果可能跟藍圖不盡相同，但最終的成果也讓他們很滿意，並讓他們看見了很多細節的重要性，也不再只侷限於議題的表面，讓所想的東西更具體化。

貳、設計思考與傳統教育模式之比較

設計思考模式的思考與傳統教育的取向是很不一樣的，設計思考很強調自己的思考，並花費很多的時間討論與思考、同理，在這樣的過程中學員能相當投入地去思考一個議題，這不只能讓學員更帶入情境，也能將脈絡更好的串聯，並自行將知識整理，成為自己的一部分，真正內化到自己的生命經驗中。但這樣的模式難免會花費更多的時間與精力，可能會導致學生比較迷茫，較不能清楚的定義學生學到了甚麼。

而傳統的教育模式則不一樣，這種模式相當強調效率與精準，學員所學到的內容是學術研究者及教學者精心挑選，最有價值的那一部分。而脈絡大多也都已經被整理好，學員不需要花費太多的心力就能將其吸收。這樣的模式當然很有效率也很精準，但別人所整理好的脈絡雖然精確，卻不一定符合每個人的思維邏輯，所以難免還是需要更多的精力去記憶，也較容易被遺忘。而這樣的模式也會有比較多的侷限性，對學習比較有興趣的學生可能會被課程綁住，較無法挖掘更多知識，而對學習較無興趣之學生也可能會被迫拖著走。

有學員舉了很好的例子，他認為傳統的教育就像是「旅行團」，由導遊帶著遊逛知識的園地，所見所及都是前人挑選過最有價值的地方，可以花最少的精力與時間得到最大的收穫，但大家所認為的好從來就跟你認為的好不是完全一樣的，這樣的模式可能會讓人錯過真的對它有價值的事物；而設計思考則更像是「自由行」，學員可以盡情地漫步在知識的園地，我們可能會走進一個又一個死胡同，沒辦法將時間全投在最要緊的地方，但這樣也更有可能是讓我們看見自己真正在意的，並進一步地深入去挖掘，當然，我們很可能在迷路時花了太多時間，也不一定把精力都花在刀口上，很可能浪費了很多時間與精力，只為了尋求一小點我們真正感興趣的事物。

第三節 研究建議

壹、設計思考課程之安排

許多學員反映在設計思考課程時很難清楚體會到目前正在吸收的知識，可以增加一些課程後的總結，雖會失去一些設計思考希望學生自我認識的價值，但在較短時常的課程裡可以讓效率有效的提升。

也有學員提出設計思考的課程較為松散，許多時後並不能感受到自己正在學習，有一種迷茫感，研究者認為這是開放式教育必然產生的影響，在舉辦工作坊時可能可以在各桌安排已有經驗的成員或者是請助教才旁協助，讓學員不要有太多迷茫的感覺，也讓其有更充足的收穫。

貳、學員認知與態度的轉化

關於學員認知與態度的轉化，本研究發現雖多數學員在第一堂課程後就對無家者有了足夠的認知，但對於無家者的態度卻是隨著依堂堂的課程逐漸升高，到最後有許多學員認同我們該積極的去協助無家者，而另一部份學員儘管不認為我們應積極協助，卻也同意無家者絕不是自作自受，也不是與我們毫無相關的族群，是我們該正眼相待的議題。

因此本研究認為儘管設計思考是相對花時間的教育模式，但其在教學上的成果還是相當顯著的，這點從第一堂課後學員對無家者的認知與態度成長不對等便可看出，因此研究者認為設計思考於促使學員態度轉變上的價值是相當高的。

參、設計思考教學與傳統教學之搭配

設計思考也許可以真正的了解事物的真相，並深入地挖掘那些我們真正在意的知識，但難免需花掉更多的時間與心力，甚至還須冒著最後可能灰頭土臉毫無收穫的風險；傳統教育也許僵化，也許不適合所有的學生，但這終究是最有效率也最精準客觀的選擇，畢竟多數學生還是需要老師領導的，而這也能讓社會大塚的平均知識水平最大化的上升。

然而教育真的該是這樣嗎？一個個班級宛如一個個「旅行團」，在茫茫的知識海洋裡走馬看花，雖然學到了很多，卻不一定真的適合自己，畢竟每人所需要的東西本來就不一樣，而這樣大量的知識也未必能被我們完全吸收。我們有更好的選擇嗎？或許真的如同學員四所說的吧，終究不是每一個學生都需要走進一個個的胡同裡，這樣一點也不實際，顯然不能得到更好的效果，甚至只會讓更多學生感到反感，覺得是政府、是老師在偷懶，不願意認真教學吧！

也許設計思考終究不適合做為通行的教育模式，畢竟有能力自己探索知識的終究不是社會的多數，大部分的人還是希望能走在一條最順暢的捷徑上。例如旅

遊已經是相當輕鬆的是了，或許少看到一些名山大川根本不會怎麼樣，但許多人依然更願意參與旅行社的套裝行程，不願意靠自己的雙腳去體會那柳暗花明又一村的感慨。然而，研究者還是希望在傳統的教與裡參入一些設計思考、探索的元素，讓學生能發掘更多自己有興趣的、對自己有價值的知識，而不是單純給予所有人一樣多、沒有差別的知識。或許到那一步還很遙遠吧，但研究者相信我們會逐漸朝這個方向前進的，而那也是我認為的，真正有價值的教育！

參考文獻

- 李健鴻 (2010)。台灣新貧階級的特徵與因應對策。《新社會政策》，10，頁 16~20。
- 林徐達 (2012)。：三位原住民的生命話語與意義。《台灣社會研究季刊》，86，頁 133~17。
- 陳真珍 (2002)。歐洲見聞，貧窮新解。《會計月刊》，203，頁 96~99。
- 劉任昌、殷向真 (2012)。貧窮國家是否有脫離貧窮陷阱的可能？《德明學報》，35 (2)，頁 31~46。
- 阿比吉特·班納吉、艾絲特·杜芙若 (2016)。窮人的經濟學，如何終結貧窮 (許雅淑，李宗義譯)。新北市：群學。(原著第一版出版於 2019 年)
- 陳強立 (2009)。貧窮與人權。《哲學與文化》，36 (7)，頁 96~99。
- 劉威辰、鄭麗珍 (2019)。社工教育、意識型態、貧窮歸因對社工系學生貧窮態度之影響。《臺大社會工作學刊》，40，頁 1~42。
- 葉乃爾 (2020)。我們活在「窮窮相逼」的社會？一項英國社會研究帶來的省思。《獨立評論》。取自 <https://opinion.cw.com.tw/blog/profile/52/article/9253>
- 謝佩芯 (2012)。設計思考力與團隊創造力之關係。《設計與環境學報》，13，頁 29~45。
- 菅原章 (2007)。設計思考力，Think！，22，頁 24~30。
- 陳聖智 (2012)。從設計思考到設計再思：學術知識與實務經驗的對話。《廣告學研究》，37，頁 105~109。
- Brown, T. (2008). Design thinking. *Harvard Business Review*, June, 84-92. 取自 <https://hbr.org/2008/06/design-thinking>。
- 李美華、王政華 (2014)。培養學生未來想像與創造能力—簡介 IDEO 設計思考模式。《臺灣教育評論月刊》，3 (6)，頁 28~30。
- 李玟萱 (2016)。無家者-從未想過我有這麼一天。台北市：游擊文化。
- 黃馨儀 (2014)。街友並非髒臭懶 失業無家是主因。《禪天下》，108，頁 14~19。
- 社團法人台灣芒草心慈善協會 (2016)。如果我是他？無家者的街頭講堂教學手冊。台北市：社團法人台灣芒草心慈善協會 | 街遊 Hidden Taipei 專案。
- 李俊廷、吳威廷、胡哲愷、鄭惠文、蔡嘉祐、劉建成 (2017)。魯奇的設計思考工具書。(缺出版單位或取自?)
- 盧宜穗 (2017)。設計思考——從教育開始的破框思維。台北市：親子天下。
- 王佳琪、宋世祥 (2019)。設計思考融入職前師資培育課程之實施與成效：以適性教學為例。《教育科學研究期刊》，64 (4)，頁 145~173。
- 鄭麗珍 (2013)。遊民生活狀況調查。內政部。

- 長谷川貴彦（2005）。OECD 諸国におけるホームレスの定義及びモニタリングに 関する調査。日本建築学会計画系論文集，588，141-146。
- 戴伯芬（2018）。日本無家者的處遇—以名古屋熱田莊為例。輔仁社會研究，8，頁 1~25。
- 陳向明（2002）。社會科學質的研究。台北市：五南。
- 黃瑞琴（1991）。質的教育研究方法。台北市：心理。
- 邱奕儒、謝婉華（2020）。設計思考融入農村議題之課程設計與反思—以「創意農村大作戰」通識課程為例。慈濟大學教育研究學刊，1，頁 141~167

附錄一

「設計思考對學生學習的影響：以無家者議題為例」

研究參與者知情同意書暨訪談同意書

歡迎您參與本研究！這份同意書將為您詳述訪談相關資訊及您的權利。在訪談開始進行或您簽署本同意書之前，研究者會為您說明內容，並回答您的疑問與指教。

本研究旨在瞭解和分析高一人社班學生在參與設計思考課程後，對無家者議題認知與態度的改變。在訪談時，研究者會提出與無家者有關的問題，並請您分享對無家者的認知與相關經驗。

為避免遺漏或誤解您的寶貴想法，訪談過程將全程使用錄音設備，若訪談內容涉及個人隱私或不便透漏之處，您有權拒絕回答或要求停止錄音。本研究會把蒐集到的訪談資料以文字稿方式撰寫，若有涉及您的個人隱私，將會特別處理，以為保密。本研究成果僅會用於學術用途。

在研究過程中，假如您對本研究或您的權利有任何疑問，有權要求研究者做更詳細的說明。您擁有自由決定參與本研究之權利，並可隨時撤回同意或退出研究，將不會影響您的任何權利。

研究者：建國中學 2 年 11 班

學生黃璿祐 敬上

電子郵件：h39838881@gmail.com

手機：0974093818

本人已詳細瞭解上述研究方法及其可能的風險與利益，有關本研究之疑問，已獲得詳細說明和解釋。本人同意成為「設計思考對學生學習的影響：以無家者議題為例」研究之自願研究參與者。

研究參與者簽名：_____ 家長簽名：_____

日期： 年 月 日