

東海大學社會工作學系碩士論文

指導教授:吳秀照 博士

女性單親微型創業社會網絡發展之探討

Research on the Development of Social
Network of Single Mothers Who Engage in
Building Micro-enterprises

研究生:謝淑琪

中華民國一〇四年六月

東海大學社會工作學系碩士論文

指導教授:吳秀照 博士

女性單親微型創業社會網絡發展之探討

Research on the Development of Social
Network of Single Mothers Who Engage in
Building Micro-enterprises

研究生:謝淑琪

中華民國一〇四年六月

東海大學社會工作學系碩士班

研究生 謝淑琪 碩士學位論文

女性單親微型創業社會網絡發展之探討

業經審查及口試合格

論文審查及口試委員

指導教授：吳孝迺 104年6月24日

審查教授：陳瑤惠 104年6月24日

審查教授：陳美智 104年6月24日

系主任：劉珠利 104年7月22日

中文摘要

本研究探討女性單親從事微型創業社會網絡的建構與發展，主題包括(1)女性單親創業初期使用正式及非正式網絡的狀況；(2)社會網絡對女性單親創業的影響；(3)女性單親維繫及擴展社會網絡，以推動微型創業發展的策略。

在研究方法上，採取質性方法，以女性單親微型創業者為研究對象。從台中市基督教青年會(YMCA)所輔導的女性單親創業者中，採取立意選樣，最後獲得8位訪談對象，其中七位以餐飲創業，一位以裁縫創業，創業時間分別為1年到6年。另外訪談兩位工作人員，除進一步瞭解女性單親在微型創業過程中運用社會網絡的實際狀況，也透過三角檢定，增加資料的確實性。

本研究結果顯示，女性單親創業的主要原因有為爭取彈性時間照顧子女、遭遇就業的困境、做財務規劃、突破受僱的限制追求自主的人生，及追求自我肯定等因素。創業初期八位女性單親使用的正式網絡包含加入台中YMCA「愛心專櫃」創業輔導網絡，以及加入儲蓄互助社的「平民銀行」資產累積計畫以獲得資金貸款的機會等。在個人技術成長與創業資金來源部分，女性單親也透過多元管道獲得非正式網絡的協助。

有關社會網絡對女性單親創業的影響，本研究彙整四種主要的社會網絡，分別是創業地點的社會網絡、資金網絡、家庭網絡及創業互助團體網絡。研究結果顯示女性單親嵌入創業地點的網絡有兩種方式，一是靠自己，透過口碑嵌入創業地點，但若沒有做好市場評估容易遭遇失敗的風險；二是靠貴人，女性單親應用弱連帶及強連帶中具中介意義的貴人介紹，為女性單親帶來做生意的訊息及機會。在資金面，女性單親都會努力儲蓄以獲得「平民銀行」一比一的配合款，有少部分女性單親嘗試向儲互社借款創業，她們秉持有借有還的原則，與儲互社建立了「信任」及「互助」的關係，也多了做生意的機會。

在家庭支持方面，研究顯示女性創業後因為忙碌而疏忽孩子，或是提早訓練孩子獨立會感到內疚，但孩子看到母親的辛苦，反而彼此包容產生迴旋向上的力量；在創業人力方面，家人在產品製作上提供技術協助有限，但多能提供前置準備、運送、銷售或家務打理等協助。在創業互助團體的支持方面，女性單親因為加入YMCA「愛心專櫃」創業輔導方案，形成互助團體，一起結市互相照顧、訊息分享增加通路、彼此幫忙介紹產品、租金分攤降低風險、原料共購降低成本等。

女性單親在維持與持續擴展社會網絡的策略上，研究結果發現女性單親會採取與人為善、以和為貴及相忍為安的態度，避免與創業地點的其他店家衝突；在顧客關係維繫上，堅持品質創造信譽，與顧客建立信任關係後，不僅帶給女性單親經濟收益，還提升了女性單親的心理健康、降低經營成本、及找到了事業經營的商業模式。在創業互助團體網絡關係的維持上，女性單親強調重視團隊精神與溝通，特別是要互相、不計較、誠實，以避免破壞關係，而女性單親也會視自己是否能適應團體以決定去留。

本研究在政策面的建議包含，一、建議政府及非營利組織建構創業輔導、技藝培養、社會網絡與家庭支持整合的資源平台，協助女性單親創業脫貧；二、鼓勵企業部門，成為創業脫貧者的社會支持網絡；三、擴大提供信用與資產累積的多元管道，增加輔導人力；四、兼顧彈性與品質的兒童臨時托育系統。在實務面的建議包含，一、創業的陪伴要將女性單親創業者視為有能的主體；二、運用團體工作奠定女性單親創業互助團體互信的基礎；三、發展女性單親社會網絡整合及網絡動員的能力；四、倡導一個異質性的社會網絡做為創業實習的平台；五、提供托育服務及親職教育的支持等。

Abstract

This thesis investigates the construction and development of single mothers engaging in social network for starting up micro-enterprises. The themes include (a) the use of formal and informal social network for single mothers who start their businesses, (b) the influence of social network on start-up single mothers, and (c) the strategies of single mothers on maintaining and extending social network for promoting the development for micro-enterprises.

In this research using qualitative methods, I research on single mothers who engage in building micro-enterprises with the support of Taichung Young Men's Christian Association. With purposive sampling, eight interviewees are selected, including seven culinary and one sartorial entrepreneurs with one to six years of experience. In addition, I have also interviewed two employees, in order to understand how single mothers actually use social network and to verify the validity of the findings by triangulation.

The thesis find that the main reasons for single mothers to engage in entrepreneurship include: a flexible time able for rearing children, financial planning, an independent lifestyle without the restriction from employment, and seeking self-affirmation. Of the formal social network single mothers are joined the Taichung YMCA entrepreneurship counseling support network and joined a credit union "civilian bank" asset accumulation plan to access loans, etc. With regards to learning new techniques and acquiring funds for starting new businesses, single mothers also rely on multiple channels for various informal resources.

To investigate the influence of social network over single-mother entrepreneurs, I have in this research summed up four main types of social network, including the location of entrepreneurship social network, financial network, family network, and mutual help group network . I find two means by which single mothers embed themselves in business location through word of mouth, but they often facing failure if without a good assessment of market. On the others, they rely on key figures, as intermediates in weak and strong ties for business information and opportunities. In a financial context, single mothers either save hard for an equal amount support from "civilian bank," or borrow money from credit unions. In either case, they make good of their repayments and maintain a good and trustworthy relationship with credit unions, resulting more and better opportunities for businesses.

In terms of family support, I find that single-mother entrepreneurs because of busy may feel compunction over children for neglect and be forced grow up, but when the child saw his mother's hard work, Instead, they could mutual tolerance and produced swirling upward force; Although family members can only provide limited technical support in making the products, but serve as a good source of labor for transport and housekeeping. For mutual help group network, single mothers who join the support program form an organization. Within this arrangement, they care for each other by forming mutual markets, sharing information, promoting each other's products, and even dividing the rent and costs.

I also find that in maintain and expanding social network, single mothers adopt a peaceful stance and fortitude to avoid confrontation with other businesses nearby, and maintain an insistent attitude for product quality and customer trust, goals that not only bring single mothers economic gains, but also boosts their mental health, while also further lowering the operating cost and finding the business and management model. Concerning the self help group entrepreneur network, single mothers emphasize the group spirit and communication, especially in the sense of reciprocity, leniency, and honesty, thus avoiding breakup the cooperation. Single mothers would also evaluate for their own capability in going along with the group to see whether to stay in it.

As a result, from this research I make the following policy recommendations. First, I suggest that government and non-profit organizations provide an integrated resource platform combining entrepreneurs support, technical cultivation, and social network, and family support, so as to give single mothers a helping hand out of poverty. Then, I would also ask businesses be encouraged to provide social support network for entrepreneurs. Then, I would ask multiple channels for credit and asset accumulation be provided to entrepreneurs and increased counseling staff. Finally, I would ask childcare system with flexibility and quality be provided to support these efforts. In practice I would also suggest that (a) companionship in entrepreneur needs to see single mothers as capable women, (b) group work serves as the foundation for single-mother entrepreneur mutual help groups, (c) single mothers must develop their abilities at integrating and mobilizing social network, (d) to promoting a heterogeneous social network as the platform for entrepreneur internship, (e) to provide childcare and parenting support.

謝 詞

能將論文產出，首先要感謝十位研究對象的參與，謝謝她們與我分享充滿韌性的生命故事。一生平順的我，雖沒機會見識何謂滄桑、何謂生命的谷底，但聆聽她們生命的故事，卻有機會陪她們一起再一次感受她們生命的悲與喜，她們面對挫折的堅強，面對命運的作弄仍然漾出笑顏，彷彿接受的是上天的禮物，讓我有機會窺探不一樣的生命價值，我覺得我很幸運，我聆聽了她們生命最澎湃的樂章及最動人的詩篇，這些樂章及詩篇的刻畫也成了我生命的一部份。

接著我要謝謝我的指導教授吳秀照博士，與老師相識大約是在十年前，當時老師來我們機構進行方案的評鑑，老師溫和鼓勵的方式，讓我們的方案有機會反思與進步，解救了被工作框住的我；回來學校修老師的課，原文很硬，但老師上起課來卻可以不喘氣的全神貫注到底，無論學生理解得對不對，她總是可以接起來，無論學生問甚麼問題，她總是可以讓學生想得更多；而在老師指導我論文的期間，我發現我們常常討論的話題是何謂博雅教育，我可以感覺到老師很關心博雅的學生，但我知道老師更關心的是如何幫助學生成為一個完整人格的人。在生產論文時，特別謝謝老師給我時間，耐心的等待我，在我把論文當成小說寫的時候，老師能一針見血的破解及挽救，本論文自知不是最好，但我希望能傳達出像老師那種，對人的自然流露的關懷情操，這種關懷情操讓我自我期許也可以這樣對家人、對同事、對服務的對象。

另外，謝謝我的兩位口委老師，陳琇惠博士與陳美智博士。在口試時老師們溫暖而鼓勵的態度，及對我的肯定，讓我對論文更有信心。謝謝琇惠老師對我論文的目的是及內容的指正，給我更好的建議；也謝謝美智老師提醒我資料的補充以讓讀者可以更了解我的研究，另外也在我最困擾的論文討論上指出方向，解答我的困惑。

自從大學從東海社工系畢業後，任職社工界十八年以來，在工作中難免碰到一些難題與挫折，我覺得幫助我的除了以前老師教我的社工內容外，最受益的其實是老師們的大師風範，他們對人的謙虛態度及包容與接納，總是不自覺的影響我；及至四年前我又回來重做學生，我覺得我很幸運，再次受教於我大學的老師，包含了武自珍老師、簡春安老師、曾華源老師、彭懷真老師、高迪理老師，更幸福的是我趕在武老師及簡老師退休前再當一次他們的學生，大師們風範依然如昔，使我再次沐浴在春風中。另外黃聖桂老師、王篤強老師、鄭怡世老師在研究所期間的教導與鼓勵，老師們對人、對社工、對公平與正義的價值詮釋，讓我更能堅守在社工的崗位上，持續奮戰。謝謝大霞、雅俐、培元、宜椿四位助教給予我求學期間諸多的協助。

再來要感謝的是我工作的機構台中市基督教青年會(YMCA)，如果沒有郭崇威總幹事的支持，我就沒有機會走這麼一遭，特別是在工作上給我彈性，讓我能安心的讀書：再來要特別謝謝的是社服部的好夥伴，佳怡、仕清及思錦，沒有他們在工作上罩我，分擔了許多我應該做的工作，恐怕我也沒辦法如此安心的學習。

最後感謝最重要的人，就是我的父母，其實父母年紀已經大了，爲了怕他們擔心，不知從甚麼時候我就不跟他們報備行程了，但一兩個月才回家一次的我，難免讓他們牽掛，謝謝家裡的兄弟們及妯娌們的互相看顧，論文付梓後，希望可以有更多的時間回去陪父母。

謝淑琪 東海大學 2015 年 6 月

目錄

第一章	緒論.....	1
	第一節 問題敘述.....	3
	第二節 研究目的.....	7
	第三節 名詞定義.....	7
第二章	文獻探討.....	9
	第一節 女性單親經濟處境與創業動機的探討.....	9
	第二節 女性微型創業發展與脫貧自立的探討.....	15
	第三節 女性單親創業者所需要的創業條件與創業需求.....	25
	第四節 女性單親社會網絡發展的探討.....	31
第三章	研究設計與方法.....	38
	第一節 研究方法的選擇.....	38
	第二節 研究場域與研究對象.....	39
	第三節 研究工具.....	41
	第四節 研究信效度.....	45
	第五節 研究角色與研究倫理.....	47
第四章	研究發現與分析.....	49
	第一節 孵夢~研究對象基本資料及創業動機討論.....	49
	第二節 啓航~談女性創業初期正式及非正式社會網絡的運用.....	69
	第三節 乘風~社會網絡對女性單親創業的影響.....	92
	第四節 揚帆~談家庭支持及創業互助網絡對女性單親創業的影響....	107
	第五節 破浪~女性單親維持與持續擴展社會網絡的策略.....	118
第五章	研究結論與建議.....	138
	第一節 研究結論.....	138
	第二節 研究討論.....	148
	第三節 研究建議.....	151
	第四節 研究限制.....	155
	參考文獻.....	156
	附件一 研究訪談同意書.....	166
	附件二 訪談大綱.....	167
	附件三 訪談工作人員大綱(一).....	169
	附件四 訪談工作人員大綱(二).....	169
	附件五 中華民國儲蓄互助社簡介.....	170

表目錄

表 2-1	我國婦女創業政策與輔導措施一覽表-----	19
表 2-2	創業者遭遇困境文獻彙整表-----	28
表 2-3	創業者需求文獻彙整表-----	30
表 4-1	研究對象之基本資料-----	50

第一章 緒論

在 2007 年的時候，研究者所服務的一戶弱勢家庭，因戶長急症過世，女主人邱媽媽一夜之間成爲必須獨自撫養三名年幼的子女的單親母親，頓時失去經濟倚靠的邱媽媽，在辦完喪事之後，堅強的告訴自己爲了孩子自己沒有悲傷的權利，積極的想要靠賣水餃來扛起家計，但苦無通路，在與研究者討論之後，研究者結合了機構的資源，開始了創業陪伴的服務。創業是有風險的，在資源不豐還要兼顧家庭與工作的單親婦女爲什麼要選擇辛苦又可能落入失敗的創業路？其實她們都有不得不然的苦衷。以下是研究者所服務的女性單親曾經述說的創業原因：

目前在我家中做代工，但我有一隻眼睛呈現失明狀態，還要負擔房貸費用，希望透過愛心專櫃(創業服務)能讓自己精進些、經濟獨立、不接受救濟，順利扶養孩子長大。(2011. 3.10 有幸)

希望自己能夠獨自扶養兩個小孩和媽媽，也希望年過半百的母親不要再爲我擔心，能不要再靠低收入戶補助過日子，並且把債務還清。(2011. 3.10 可頌)

爲了扶養孩子，以及經濟獨立的夢想常常是支撐這些婦女脫離困境的起點，而研究者服務的對象中不乏身兼兩份工作，仍然身陷債務泥沼無法脫身的婦女，選擇創業不僅是單親婦女在缺乏社會支持下想要兼顧孩子與工作的選擇，也是在龐大債務下試圖自救的方法。

研究者於 2013 年 1 月到泰國北部當志工，寄住在當地農村家庭裡，看到寄宿家中的祖母及母親把家裡的廚房當工廠，祖母的工作是織地墊，母親則踩著裁縫車做出一個個漂亮的小背袋。祖母花了三天的時間織出了一條美麗的地墊，研究者心想應該價值不菲，但祖母卻說一條賣 100 元泰銖，商人會來收，當下研究者愣住了，以爲是自己聽錯了，事實上真的是三個工作天折合約 3 美金的勞動產值，扣掉成本，也就是祖母一天的勞動收穫不到一美元。這個經歷帶給我很大的震撼，讓我聯想到當時 Yunus 在喬布拉村(Jobra)遇到賣竹凳的婦女，發現她做的美麗竹凳竟然只賣 2 分錢那份震驚，Yunus(1998)了解到原來是這位婦女借高利貸去買竹材，但爲了償還貸款，她再用低於市場的價格賣給債主，Yunus 後來也發現這樣的現象普遍存在孟加拉，因爲婦女缺乏經濟資本，結果大部分的生產價值被移轉給債主，而無法享受她們自己的勞動果實。而缺乏商業銀行的往來與信用，也不利勞動者獲得經濟的資本，所以他後來創設鄉村銀行(Grameen Bank)，提供女性微型貸款，試圖去解決貧窮的問題。

女性創業有因滿足企圖心與成就感、掌握商機創造財富的自主創業，但也有屬於誘發創業者，例如爲了兼顧家庭與事業、面臨二度就業困難，或是受雇工作薪資無法滿足生活所需而不得不透過創業以增加時間及財務自主的創業(張庭庭，2001；張祐綾，2006；蘇郁芬，2012)，然而創業不是一蹴可幾的事，創業要素包含資金、人脈、技術、經營管理的知能等林林總總的資源，對於只有一雙手支撐家計的女性單親而言，不僅要能開創及整合這些創業資源，還要一手包辦家務及子女照顧，身心壓力之大不可言喻，所以本研究希望探討女性單親欲透過微型創業達到經濟自主的過程中，如何連結、發展、運用及維繫社會網絡從中找到資源，幫助自己去克服創業的困難，研究結果期望能提供政府及輔導婦女創業的相關組織及人員參考。

第一節 問題敘述

壹、婦女創業成趨勢，政府政策是不是能夠協助弱勢婦女的創業？

從國際的趨勢來看，當婦女無法從勞動市場獲取合理的報酬，創業成爲她們不得不的出路時，協助婦女創業已被視爲促進婦女經濟自主的一個重要策略。聯合國於 1979 年成立了獨立的金融機構“婦女世界銀行”，提供女性微型貸款或爲婦女申請的貸款作保，又於 2005 年爲了降低貧窮人口數，視微型創業與微型信用貸款作爲降低貧窮與促進社區經濟發展的重要策略，鼓勵各國發展各項微型創業貸款與創業計畫，並訂定該年爲聯合國微型貸款年。此外 APEC、OECD 等經濟合作暨發展組織也紛紛大力倡導婦女創業與微型創業的議題。

隨著國際間對婦女創業契機的重視，國內一百年社會福利政策綱領，在社會救助與津貼這一項明白訂定政府應結合金融機構推展微型貸款、微型保險、發展帳戶、逆向房貸、財產信託等方案，增進弱勢民眾資產累積或抵禦風險的能力。目前在國內政府提供的婦女創業措施，包含創業圓夢計畫、婦女創業飛雁計畫，及經過數次整併的微型創業鳳凰計畫，提供創業研習課程、創業諮詢與陪伴輔導及創業網絡平台等服務，而在貸款方面有微型創業鳳凰貸款、青年創業貸款、原住民綜合發展基金、身心障礙者創業貸款、幸福創業微利貸款(新北市政府)、台北市青年創業貸款等。而在 2013 年經濟部中小企業爲了推動「三中一青」政策(積極提供中小企業、中南部、中低收入及青年族群協助)，將服務觸角延伸至弱勢族群(特殊境遇婦女、身障者、原住民、新移民、高風險家庭)，期望能扶助弱勢者微型創業，經濟自立。

雖然有很多的輔導政策，但是否能夠協助弱勢婦女順利創業呢？對許多想要創業的女性而言，「資金不足」常常是阻礙創業的主要因素之一(伍文楚，2004；張庭庭，2002；張曉楨，2003；楊淑美，2001；蘇郁芬，2012)。所以資源有限的弱勢婦女會轉向政府尋求資金的協助，但貧富懸殊，不單純是經濟問題，而是一個多元的政治、文化、經濟、與社會排除問題。研究者服務的對象中有因信用問題無法順利取得銀行貸款者；即使信用良好者，也因向政府提出的創業貸款用途以週轉性支出、資本性支出爲主，並不是創業啓動金，婦女們要貸款前需要先具備公司、商業或營業(稅籍)登記之營利事業資格，這樣重重的資格限制，讓政府扶助弱勢的美意卡在金融市場追求利潤的矛盾中，意即希望婦女能先自助而後人助，卻讓迫切需求及時雨的弱勢婦女們感嘆政策只能看得到吃不到，而不得不另覓其他辦法。

貳、女性單親在生活、就業及創業的困境，如何透過社會網絡去突破？

國內單親家庭逐漸增加，而女性單親又比男性單親多。2009年台灣有 57,223 對夫妻離婚，十年來離婚對數年增率為 4.15%，其中以結婚未滿 10 年約佔 57% (行政院主計處，2010)。離婚率升高單親家庭必然增加，根據行政院主計處「2011 年家庭收支調查報告」，推估單親家庭總戶數為 769,765 戶，約佔全國總戶數的 9.8%，較 2001 年推估 520,336 戶，佔全國 6.64%，增加了 3.2%，而在性別的組成上，女性單親戶比男性單親戶多。依據 2010 年內政部針對「單親家庭狀況調查統計分析結果」，也指出國內女性單親佔 56.68%，比男性單親多。

國內外的研究均指出，在眾多單親問題中，經濟安全是單親家庭最大的隱憂，以女性單親最容易落入貧窮困境，形成「貧窮女性化」的現象 (郭靜晃，吳幸玲，2003)。李淑容(2004)指出負擔家計婦女經濟陷入困境的主要原因是必須兼顧照顧小孩，致影響工作；年齡大找事不易；外銷減少或產業外移，以及本身狀況不佳等因素而影響就業。許多單親家長常基於經濟上的需要，會增加其工作量，身兼數職 (謝秀芬，2011)。另外，童小珠，鄭偉強(2006)在「失業勞工社會支持網絡的研究」中，發現失業者的社會交往明顯變少，社會網絡結構呈現單一化趨勢，進而使其社會網絡中得到的經濟、再就業及情感等支持相當有限，而令其處於多重不利社會處境。對於女性單親而言，常常在兼顧工作與家庭面臨衝突，又隨著年齡的增長及環境變化，在經濟及時間上均無法隨心所欲的自主，造成身心的壓力。

不過，亦有許多的研究指出貧困的女性單親為了生存，會應用一些生存策略去突破她們的困境，例如透過交換與互惠去擴大她們的支持網絡，這些社會網絡包含親戚、朋友、鄰里以及社區的組織，可以為女性單親帶來經濟、子女照顧、訊息及情感支持等物質或是服務，社會網絡對於低收入之母親的重要性已經被支持 (Nelson, 2000；Deborah & Belle, 1983)。對於要投入創業的女性單親，在評估創業的可行性及付諸行動的代價時，首先會考慮到家庭面，例如許多中高齡者思考年紀漸漸增長，怕失敗沒有虧本的餘地，或是擔心創業失敗會拖累家人，讓家庭經濟更糟糕 (張祐綾，2006)，實務上女性單親考慮的是孩子照顧及接送的問題，所以也許只要有人願意給予她們經濟或是情感的支持，或是願意協助她們照顧孩子，接送孩子，在創業的初期願意多給予一雙手支援她們，女性單親就有可能順利的走出家庭而開始創業。

而在事業面上的開創，如何具備專業技術與能力、創新觀念和吸引力、客戶關係管理得宜、建立良好人脈、網路社群管理能力、行銷能力及有相關產業經驗等創業成功條件，對於創業女性來說除了資金問題外，尋找市場機會及經驗不足往往是創業最大的挑戰 (張庭庭，2001；張惠玲，2009)。Dominguez & Watkins (2003)

指出貧窮女性可以透過家庭、朋友等社會支持網絡透過互惠去獲得工具性或情感性的支持，但是若要向上流動則需要同事、顧客、機構等具有社會槓桿作用的連帶獲得向上流動的訊息及資源，這和其工作的位置及類型有關係。Ward & Turner(2004)便指出工作的女性有比較大的機會發展網絡，而在社群網絡中待得越久的婦女就業的可能性就越大。但是對於女性創業者來說，可能因為性別的關係，長期多半待家中擔負家務與照顧工作，有限的社交網絡可能不利創業的發展，所以在青輔會(2008)針對飛雁專案的參與者的調查，參與者希望政府能給予的協助中，依序是行銷通路的擴展、顧問專家諮詢協助、專業技能培訓、人脈交流建立、優惠貸款注摺、及創業課程培訓等。顯示對於女性創業者而言，社會網絡的擴展無論是在行銷通路還是人脈都屬於創業最優先的排序，也很盼望能獲得專業的陪伴與支持。

整體來說，對於女性單親而言，創業後無論是家庭面或是事業面都有重重關卡要去突破，研究者在實務的工作中發現，在創業初期這些女性創業者尚在摸索，對於自己擁有哪些創業條件不是很清楚，而當她們的創業行為開始與個人、團體或是組織互動後，便能獲得更多的資訊及機會去幫助自己提升創業知能及擴展創業資源，這時創業的藍圖才慢慢清晰。女性單親要創業，一開始條件或許不是那麼理想，夢想也不是那麼清楚，資源更是不夠充沛，所以她們如何去擴建社會網絡，並從中找到資源，進而進行資源的調配，以幫助自己跨越諸多阻力，這種找力、借力、使力的過程是本研究所欲探究的。

叁、補充國內有關弱勢女性單親創業的理論與實證經驗之不足

社會網絡中的資源能為創業者帶來經濟、專業、技術、服務等工具性及情感性的支持，對於創業行為的持續性有相當的重要性，但檢視目前國內與女性創業有關的碩士論文不少，卻發現研究幾乎是由企業管理、勞工關係、人力資源等領域的研究生所提出來，僅有少部分是社會學系或是社會工作系，研究者將研究的主題整理後分成四類以「女性創業者創業的動機、困難與需求」、「人格特質對創業的影響」、「社會網絡與創業」及「研究對象」來說明。

一、以「女性創業者創業的動機、困難與需求」為研究命題是佔最大部分的，在碩士論文方面主要有企業管理、勞工關係、成人教育、經營管理等系所，例如楊淑美(2001)、郭玉霜(2005)、蘇郁芬(2012)、蕭雅娟(2007)、吳怡禎(2009)等，採質性及量化研究均有，研究對象以向政府申請創業貸款者或是創業成功者為主，關注的焦點在看到女性創業動機的多元性、創業過程中支持不足的情況，其中蘇郁芬(2012)在創業者遭遇資金困難時加以討論女性創業貸款時的遭遇。在諸多創業的困難中，家庭與工作的平衡對婦女而言均是一大難題，但僅蔡娟娟(2000)、吳怡禎(2009)討論家庭照顧者的角色對創業造成的影響較為深入；而蔡

譬如(1999)、趙亦珍(2000)則從性別的角色，來說明其在家庭工作上的衝突。

對於女性單親而言，因缺少支持，創業時工作與家庭的經營拉扯的力道比起一般女性創業者更有過之，爲了生存而創業的動機下，遭遇的困難也不會比較少，但如何應用資源網絡去幫助自己突破，從以上的研究來看仍然無法得到比較清楚的樣貌。

二、以「人格特質對創業的影響」爲研究命題，主要有企業管理、成人教育、商學等領域的研究，研究內涵包含背景變項、人格特質、領導才能與經營績效均採量化研究，研究關注的焦點在剖析及歸納女性創業者具備哪些人格特質足以帶給創業績效正面的影響，例如王淑君(2007)發現中高齡女性創業者的「經驗開放性」及「外向性」人格特質對「累積資源」、「創新產品與服務」及「結合科技」等創業行爲較具影響；又如張曉楨(2003)在研究中歸納出一般女性創業家所具備的人格特質爲：內控型人格取向者、A型人格取向者、高風險態度者及高成就動機人格者。其他如戴士嫻(2006)發現創業家的人格特質是佈建社會網絡關係的關鍵因素而影響到創業。

女性單親因爲過去遭遇許多人生的困境，處於經濟不佳、資源不足等環境的影響下，呈現出來的特質可能是保守的、沒有自信的，但依據認知學習理論，指出人是可以透過學習成長改變的，所以女性單親可以尋求資源幫助自己提升創業的知能，培力自己成爲一位企業家。

三、「社會網絡與創業」爲主題的研究數量並不多，其中有兩篇爲量化研究，戴士嫻(2006)發現良好的社會網絡關係可以提供相當高的附加價值，網路成員可以互相交流資訊與互補資源以利事業的進行，社會網絡潛在的利益可以爲創業帶來貢獻。而葉千禎(2009)的研究發現女性創業家應該積極去提升自己的人力資本、先驗知識、自我效能去擴大建立社會網絡、社會網絡擴大後，可以增強女性創業的意圖。蔡如萍(2005)的研究爲質性研究，訪談成功女性創業家，發現創業初期較倚賴親屬關係所提供之人力資本與財務資本，到了成長期則偏重同事關係與生意關係所提供的社會資本與組織資本。這三篇研究都發現社會網絡對創業的重要性，但可惜前兩篇量化研究沒有辦法呈現創業者建立及運用社會網絡的過程及內容，第三篇研究提出婦女要先自我提升去擴大社會網絡，但研究者實務上觀察到女性單親創業者卻是需要先從網絡當中獲得資源，才有機會去提升人力資本，這樣的差異，可以進一步研究做比較。

四、「研究對象」如飛雁計畫、鳳凰計劃或是申請經濟部中小企業處微型貸款之研究對象最多，「弱勢婦女」、「特殊境遇婦女」、「新移民婦女」爲研究對象並不多，研究者欲以女性單親創業者爲研究對象，發現國內在學術論文上僅有吳秀照

(2012)女性單親創業過程中社會資本運用與發展初探~兼論某非營利組織的介面角色，以女性單親創業者為主要探討對象，其他則包含在弱勢婦女、特殊境遇婦女的研究中。例如伍文楚(2004)探討弱勢族群創業與制度面，張祐綾(2006)討論經濟弱勢女性的創業經驗，林妣君(2006)討論特殊境遇婦女創業貸款補助之評估。女性單親創業無論是在子女照顧、資金、技術、網絡擴展上都有其特殊的需求，應進一步透過研究去了解他們的創業的發展，方能真的了解他們的現況。

綜合以上的討論，本研究希望回答的問題是：

- (一) 女性單親在創業初期，如何發展及運用正式及非正式社會網絡來協助其創業？
- (二) 社會網絡對女性單親創業者的影響為何？
- (三) 女性單親如何維繫及持續擴展社會網絡支持其事業發展？

第二節 研究目的

本研究以女性單親創業者為對象，研究目的的分述如下：

- 一、探討女性單親創業初期使用正式及非正式社會網絡的現況
- 二、探討社會網絡對女性單親創業的影響
- 三、探討女性單親維繫及擴展社會網絡的策略
- 四、增強建構女性微型創業社會網絡策略的參考

第三節 名詞定義

一、**女性單親(Single mothers)**：行政院內政部社區發展雜誌社(2000)所編的社會工作辭典對女性單親家庭的定義是「由單一父親或母親與其未婚子女所組成的家庭。」本研究採取的定義是「單一母親與其未婚子女所組成的家庭」。

二、**微型創業(Micro-Enterprises)**：世界各國對微型企業的定義不一，通常是以員工人數為基準，OECD將員工人數在20人以下的企業視為微型企業；根據2002年APEC微型企業高峰會的定義，少於五人的小型企業，包含個人工作室、獨資或合夥經營的自雇工作者，都是微型企業；而國內經濟部中小企業則認定，小型企業是僱用員工人數未滿5人或無僱用員工之自營作業者，及無酬家屬工作者人數未滿5人之企業，所以無論是「工商及服務業普查」或是「微型創業貸款」均以此定義行之。本研究採用APEC 微型企業高階會議將微型企業定義為員工人數五人以下，包括自營工作者（self-employed）及一人公司（one-person operation）等的企業。

三、社會網絡(Social networks):

社會網路是指社會行動者及其間連結關係模式的集合 (Scott,1991)，其可定義為一組連接著一組個體的社會關係，在網絡分析圖上，這些個體即結點 (node)，結點和結點連接的線就是關係(Emirbayer & Goodwin,1994)；「人和人的連結構成網絡，而行動者的行動也可能改變網絡結構，甚至網絡結構可能變成一個可被利用的資源，而有利於行動者的行動」(Lin,Ensel & vaueghn,1981，轉引自蔡毓智，2008)。另外，個人與網絡中的人群接觸，可以獲得情緒、物質、訊息和新事物接觸的機會和支持服務，所以，社會支持網絡可以補強個人與外在系統互動時所出現的失衡與失調的環節(陳燕楨，2008)。綜合以上，本研究定義社會網絡為行動者之間的連結關係，行動者連結之對象可以是個人、團體或組織，行動者的行動可以創造網絡也可以改變網絡結構，網絡的關係及位置可以成為有利於行動者的資源。

第二章 文獻探討

第一節 女性單親經濟處境與創業動機的探討

本研究定義的女性單親指的是「單親母親至少照顧一位依賴子女，包含仍就學或是身心障礙者子女」。對家庭而言，經濟問題攸關家庭生活的品質，所以能夠穩定家庭經濟是女性單親家長最深的渴望(彭淑華，2005；謝秀芬，2011)。

自從 Pearce (1978) 的研究中提出「貧窮女性化」(Feminization of Poverty)一詞，指出貧窮已經快速的成爲一個女性問題(轉引自王德睦、何華欽，2006)，依據 2010 年行政院主計處按性別的觀察，近 10 年來，發現除 2002 年兩性貧窮率相仿外，各年女性貧窮率均較高。在這些數據的背後，研究者思考是甚麼原因造成這些家庭落入貧窮？而女性單親在使用正式及非正式的家庭照顧資源時可能遇到甚麼難題？女性單親思考從創業找出路的動機有哪些？

壹、女性單親家庭致貧因素的探討

一、人力資本不足是致貧的因素：

參與勞動是一般人獲得經濟收入的主要來源，也是獲得尊嚴的方式，而在就業市場中，人力資本往往是決定就業的關鍵因素，呂朝賢(2010)以1988~2008年行政院主計處家庭收支調查資料分析兒童貧窮輪廓、育兒家庭的致貧因素，發現如果經濟戶長之人力資本越高，則職業薪資水準越佳、家庭獲取生活資源的能力愈佳，則致貧的風險愈低。蔡正海(2006)的研究也指出人力資本對落入貧窮具有明顯的影響，如果戶長的教育年數越高，在主要的部門工作，面臨貧窮的風險會較低。教育程度與工作經驗被證實的確是有助於降低失業風險(曾敏傑，2001；鄭麗珍，1999)。

二、家庭結構也和陷入貧窮風險有關：

王永慈(2004)分析台灣兩次的失業潮對家庭經濟面的影響，發現家中失業人數多、家中需要照顧的人數多，家庭收入來源少都會影響失業家庭陷入貧窮，而在第二次的失業潮中又發現家庭人數多，以及女性經濟戶長家庭陷入貧窮的機會愈大。呂朝賢(2010)、蔡正海(2006)的研究也均指出家庭依賴人口愈少、工作人口數愈多則面臨貧窮風險較低。蔡晴晴(2002)分析家扶中心單親個案致貧的因素，發現依賴人口的照顧問題會抑制女性單親進入勞動市場，鄭乃蓉(2005)針對新竹市女性單親低收入戶個案的研究，亦發現「照顧者身分」以及「福利服務輸送體系的不足」是女性單親戶長被排除於就業市場的重要因素。

三、遭遇勞動市場的排除也是致貧的因素

能不能順利就業，找到自己想要做的工作，除了和人力資本的條件、家庭的支持有關之外，尚有勞動市場結構性的影響因素存在。曾敏傑、徐毅君(2005)認為 Doeringer and Piore(1971)年提出的「市場勞動區隔理論」，是最早指出勞動市場是由兩個或更多個很少相互流動的部門所組成，因而產生勞動市場間區隔化的現象，一直以來，勞動力市場被區分為「主要的」勞動力市場及「次要的」勞動力市場，又稱之為雙元勞動市場。O'Connor(1973)認為這兩者勞工的區別主要是在就業穩定性的差異，他舉例獨佔的部門是該地區的大型企業，勞動力主要以白人男性為主，有高工資，並產生強大的貿易工會。而該地區小企業、服務業和大部分農耕業是競爭性高的行業，屬於低技術、低利潤和低工資的行業，勞動力來源多是少數民族、女性、學生及高齡者，這些勞動力逐漸出現貧窮、失業及申請福利等問題(轉引自 Rieder,1977)。Hodson & Kaufman (1982)也指出主要的勞動力市場，爲了要加強本身的獨佔性，所以會給勞工在職訓練、就業的訊息、及工會給予就業的保障，形成了技術的門檻，這個壁壘更阻礙了主要勞動力市場及次要勞動力市場的勞工流動。

綜合以上這些不同年代個別的研究中，學者們對於家庭陷入貧窮的描繪，點出三個主要致貧的面向，第一個面向指出人力資本中的教育程度及工作經驗決定了經濟戶長是否可以順利進入主要的勞動市場；第二個面向則指出若經濟戶長是家庭主要照顧者的身分，家中倚賴人口多，則會抑制經濟戶長近入勞動市場，尤其是女性單親家庭因有照顧的羈絆及福利支持不足，限制了就業機會；第三個面向則指出即使進入勞動市場，女性又比男性容易面臨勞動市場區隔而進入次要的勞動市場，陷入失業、貧窮的風險。所以對於女性單親而言，要能順利進入勞動市場，除了須提升個人的人力資本、找到支持以突破照顧的羈絆，還要在勞動市場區隔的結構中找到出路，以下持續探討女性單親家庭照顧問題與支持的現況。

貳、女性單親家庭照顧與支持的討論

女性加入勞動市場能增加經濟的自主性，但在有限的時間及體力下，常常必須面臨工作與家庭的抉擇，Ciabattari (2007)的研究指出對女性單親而言，受限於資源的有限，在面對就業與家庭照顧的衝突時，會優先選擇「母職」，延緩進入勞動市場的時間或是暫時退出勞動市場。觀看我國的情形，雖然近年來我國的婦女勞動參與率一直在提升，但依據 2010 年行政院主計處的調查，我國有偶婦女勞動力參與率以尚無子女者 69.9%爲最高，但有未滿 6 歲子女者勞動參與率降爲 60%，俟子女進入小學後則回升至 69.6%，顯示有無子女及子女年齡均會影響婦女投入就業市場的意願，所以我國的女性亦承擔大多數子女照顧的責任。

而基於經濟上的需要，大部分的離婚婦女在離婚後兩年會外出工作（謝秀芬，2011）。不過女性單親考慮到子女照顧、就學等接送時間的安排，就業的選擇性會受到很大的限制，研究者服務的女性單親不乏爲了接送子女而選擇清潔、居家照顧、擺攤等彈性工時的工作，但因所得微薄，入不敷出，常常還要利用晚上孩子睡著之後，出去幫夜市收攤或是假日出去打工，她們很辛勤的工作，但生活僅能勉強糊口，這種常常中斷的、不連續的、低技術、低薪資、有限的勞動保障的就業形態讓她們成爲了「工作貧窮者」。看著她們孤單的身影去面對這些窘境，正式和非正式的支持在哪裡呢？

一、非正式支持對女性單親家庭經營的影響

依據行政院主計處(2003)年的調查顯示，單親與其父母同住的比例約36.17%，男性單親與父母同住的比例較高，約占58.33%，而女性單親與娘家父母同住的比例則相對偏低，只有21.73%。這個現象似乎是受中國人傳統的觀念「女兒嫁出去就像是潑出去的水」的影響，女性離婚後，有可能因此而無法再回到原生的家庭生活，研究者數年的工作經驗也發現許多女性單親寧可租房子在娘家附近，孩子放學會請娘家幫忙照顧，但晚上一定會把孩子接回去，仍然維持自己一個家的形態；研究者也曾遇到女性單親的娘家父親，堅持要孫子改成娘家姓氏才答應照顧的例子；許多女性單親更常遇到要申請政府補助的時候，卻發生因娘家有財產而無法通過補助的情況。但受限於傳統父系家族的資產傳遞機制，女性不一定有機會可以繼承娘家的有形資產，而阻礙了女性資產的累積(鄭麗珍，1999)。

彭淑華(2006)指出相較於男性單親，女性單親較無法跳脫他人的規範與期待，在現實環境中，女性單親家長與夫家的交集十分有限，女性單親也會因爲離婚的負面標籤而減少和親友的接觸。而如果遇到不得不去倚賴親友的情形，例如兒童臨時托育的需要，女性單親可能會感受到接受親友的幫助就無法拒絕他們介入生活，甚至被親友批評也得忍受的壓力(Deborah & Belle,1983)。彭淑華(2006)認爲非正式系統對於女性單親家長的支持是有限的，甚至反而形成一種阻礙。女性單親渴望能多獲得社會支持，以滿足照顧、經濟、居住、就業上種種的需求，但網絡關係有正面及負面影響，有可能帶來支持也有可能帶來壓力，受限於傳統觀念或是倚賴的壓力，與非正式系統的互動關係，尤其是原生家庭關係的經營需要更有智慧，所以原生家庭能不能成爲女性單親正向的支持，需要視與家人互動的品質而定。

二、正式支持給女性單親家庭照顧的幫助

因少子化，近年來政府積極以營造有利生育、養育、教育的家庭環境爲願景，使想結婚的人無後顧之憂；對已婚的女性，在家庭及職場上皆享有平等對待；對於育有子女的家庭，盼望藉由國家、社會與家庭三方共同承擔照顧、養育、教育的責任，創造幸福生活。單親家庭的照顧政策除了部分以單親家庭爲特定對象

外，大部分涵蓋在兒童照顧的政策中，所以一併提出來討論，先將政府在兒童照顧相關的政策及推動相關的服務方案名稱整理如下。

(一) 托育津貼與補助及相關的計畫：

包含 1、幼兒教育券，2、五歲幼兒免學費，3、經濟弱勢家庭兒童托育津貼(包含中低收入家庭幼童托教補助、弱勢家庭兒童臨時托育服務、特殊境遇家庭兒童托育津貼)，4、就業支持協助方案(包含失業家庭兒童短期照顧補助方案、單親家長初就業支持協助方案)，5、建構友善托育環境～保母托育管理與托育費用補助實施計畫，6、父母未就業家庭育兒津貼實施計畫等，政府透過這些津貼、補助與計畫協助家庭幼兒的照顧。

(二) 兒童照顧方案

包含 1、推動弱勢家庭兒童及少年社區照顧服務計畫，2、國民小學辦理兒童課後照顧服務，3、攜手計畫-課後扶助方案，4、夜光天使點燈專案等計畫，以協助家庭中兒童的照顧。

綜觀政府規劃的兒童托育與照顧的福利政策來看，政府用補助及津貼的方式，透過與市場合作的方式將福利轉移給家庭，目的是減輕家庭的照顧及經濟壓力，但台灣福利的取得大部份需要通過資產調查，例如中低收入家庭幼童托教補助、弱勢家庭兒童臨時托育服務、特殊境遇家庭兒童托育津貼，以及 2008 年執行的建構友善托育環境的相關政策等均有資格的限制及資產調查。根據內政部(2010)單親家庭狀況調查，指出在最近一年內有領取政府津貼或補助者佔 38.65%，所以有六成的單親家庭可能不知道、沒有提出申請或是不符合資格。除了資格的限制外，資源的近便性、延續性及穩定性，對女性單親創業者的子女照顧需求也很重要，舉例來說女性單親投入創業時，可能需要參加創業課程，或是要出去做生意，這時就需要臨時托育的資源，但台中市規定每月最高 40 小時，婦女就會很節省的用，因而影響了創業的行動力。

在同份的調查中，也指出有五成八的單親家庭需要就業方面的社會福利措施，其中需要「就業輔導」(每百人有 32 人)，「職業訓練」(每百人有 26 人)，「協助創業(含貸款)」(每百人有 20 人)，由此可見單親家庭的確存在著就業的需求，不僅需要就業輔導、職業訓練，創業也是一個選項。以下將做女性單親創業動機的討論。

叁、女性單親創業的動機討論

女性單親就業需要先解決子女照顧的問題，但倘若遇到了失業、找不到合適工作時，該怎麼辦？自己給自己工作，不啻也是活下去的方式。許多研究在討論

婦女為什麼創業，多以「推」、「拉」觀點來討論，「推」為被迫創業的因素，是在不利的條件下成為創業者，「拉」則為主動創業的因素，而眾多的研究中指出大部分的人選擇成為創業，主要是「拉」的積極因素居多，但在Hughes(2003)的研究中卻發現「推」和「拉」的因素是有爭辯的空間的，許多婦女或許不是遭遇到失業或是缺乏工作機會而創業，而是因為婦女還面臨著一個困難的勞動環境，例如缺乏獨立性、壓力太大或是消極無創意性的環境。以下將進一步從個人因素、家庭因素及環境因素，討論女性單親婦女脫離受雇而成為自雇工作者的動機。

在個人因素方面，無論國內外的創業女性創業動機包含：想要做自己有興趣的事、自我挑戰、滿足企圖心，追求成就感及獨立性，進而能出人頭地，掌握經濟的自主性等拉力的因素(蘇郁芬，2012；張庭庭，2001；林志鈞、李孟燕，2006；張曉楨，2003；趙亦珍，2000；張祐綾，2006；楊淑美，2001；Apitzsgh, 2003；Gan,2008；Hughes,2003；Strier & Abdeen,2009)；但也有逃避缺乏安全感和低薪資的工作而創業(Stevenson,1986)。而有些女性則是因為年齡已長、身體健康因素及因緣際會下開始創業(Kreide ,2003)等推力因素，無論創業的動機如何，都希望能滿足經濟的需求。

在家庭因素方面，創業婦女希望能夠有彈性的工作時間可以兼顧家庭照顧子女(蘇郁芬，2012；林妤君，2006；張祐綾，2006；楊淑美，2001；Hughes, 2003)，或是希望能給下一代更好的生活(張蓉真，2009)；而也有婦女則是因為過去原生家庭的影響或是因為想要脫離原生家庭而投入創業(張蓉真，2009；張祐綾，2006；楊淑美，2001)；或是想要逃避傳統家庭角色的限制(Stevenson ,1986)；也有部分是受到婚姻的影響，例如協助丈夫或是想與先生的事業區分而創業(褚家雯，2007；張曉楨，2003；楊淑美，2001)。

在環境因素方面，創業婦女可能因為職場的歧視(林妤君，2006；張祐綾，2006；張曉楨，2003)、就業的玻璃天花板(Kreide,2003)、環境不景氣而面臨受雇生涯受挫(張蓉真，2009；林妤君，2006；蕭雅娟，2007)、自己失業(張祐綾，2006)或是男性失業率嚴重(Strier & Abdeen,2009)、二度就業困難(蘇郁芬，2012)、想要擺脫社會的刻板印象(Stevenson, 1986)，但也有婦女是因為發現創業新契機(蕭雅娟，2007；賴幸宜，2011；楊淑美，2001；趙亦珍，2000)、或是尋找積極的工作環境(Hughes,2003)而投入創業。

女性單親因為人力資本不足、家庭倚賴人口多、及遭遇勞動市場的排除等致貧因素而落入貧窮的風險高，當女性單親欲使用正式資源時往往又面臨到資格是否符合、資源是否足夠、以及資源便利性、延續性等種種限制，所以當女性單親要在經濟上自立，自給自足，選擇創業並不意外。研究顯示女性踏上創業之路，創業動機包含個人因素，家庭因素及環境因素等多元化的考量。雖然女性單親的

創業支持很不足，有很多困難要自己想辦法克服，但女性創業有助於就業的產生和減緩落入貧窮(張祐綾，2006)。而自雇的工作報酬雖然不若雇主、受雇者來得好，落入福利貧窮線的風險的確會比臨時工來得低(Jagannadha Pawan Tamvada,2010)，所以創業仍然有嘗試的價值。以下第二節將進行女性微型創業發展的探討，以了解微型創業如何開創女性經濟自主的機會？它為女性帶來甚麼正向的改變？以及我國有哪些政策協助微型創業與脫貧？

第二節 女性微型創業發展與脫貧自立的探討

世界各國對微型企業的定義不一，通常是以員工人數為基準，OECD將員工人數在20人以下的企業視為微型企業；根據2002年APEC微型企業高峰會的定義，少於五人的小型企業，包含個人工作室、獨資或合夥經營的自雇工作者，都是微型企業；而國內經濟部中小企業則認定，小型企業是僱用員工人數未滿5人或無僱用員工之自營作業者，及無酬家屬工作者人數未滿5人之企業，所以無論是「工商及服務業普查」或是「微型創業貸款」均以此定義行之。

為什麼要推廣微型企業？1970年-1980年，微型企業因協助開發中國家的勞動者脫離貧窮，成效卓著而受到重視，可從四個層面來了解，一是從個人來看，微型企業的收入可以改善家庭的生活水準，包含住宅、衛生、營養、衣物及其他的物質所需；二是從社區來看，這些賺錢的借款人亦扮演一個模範，讓其他人對貸款的態度變得更加開放，逐漸在貧困地區產生波浪般漸層的影響(Banerjee et al.,1998)，所以微型企業帶動了貧困社區的經濟發展；三是從婦女的信用來看，因為鄉村銀行(Grameen Bank)微型貸款中，婦女客戶占了九成且大部分信用良好，所以許多微型貸款的方案開始專門提供給婦女；四是從婦女的充權來看，婦女獲得經濟控制權之後，亦獲得了社會和法律上的充權(Pitt et al.,2006、Results,1997)。以下將分別討論微型企業如何被視為解決貧困、降低失業以及協助婦女增權、促進性別平等的策略，以及我國協助婦女創業的政策及措施。

壹、微型企業協助解決貧困與失業問題

Yunus(1998)指出大多數經濟學家認為創造就業可以解決貧困問題，然而，在某些情況下，就業卻延續了貧窮，根據生產理論，企業家把人視為一個勞動者，企業家給予技術，將勞動力與資本做最佳的組合，以求最大的生產；但實際上，那些缺乏正規教育的勞動者，被迫從事領取低薪的工作，沒有任何機會可以晉升或發展他們所需的技能時，就業不一定能滿足他們的生活基本需求。這個生產理論概念，忽略了勞動者自我雇用的可能性，Yunus 認為貧困是我們對人力資本的認識不足，我們一般認為窮人缺乏經濟掌控力，所以企業家只有少數人可以為之，而 Yunus 創設鄉村銀行，提供以社會力為基礎的信用貸款服務，創造對窮人有利的理論概念、制度政策，讓在發展中國家數以百萬的窮人可以借貸資金去創造自己的工作，窮人可以使用自己的生存技能，努力工作及避免被債務剝削就有機會可以擺脫貧窮。

歷年有不少大型的國際會議以微型企業或微型貸款作為會議主題，對微型企業消滅貧窮、促進經濟成長、增進性別平等進行探討。1993年在減少全球飢餓會議中(International Conference on Actions to Reduce Global Hunger)，討論出了一個

更積極協助脫貧的行動，於是加拿大、法國、荷蘭、美國、非洲開發銀行、亞洲開發銀行、國際農業發展基金、聯合國開發計劃署/聯合國資本發展基金和世界銀行在 1995年創立了協助赤貧諮詢小組CGAP(Consultative Group to Assist the Poorest)，以後再加入澳大利亞、芬蘭、挪威、瑞典、英國和美洲開發銀行等國家或組織，它們協助脫貧的作法就是提供約2億美元的微型信貸給經濟弱勢國家中最貧困的群體為計畫對象，特別是針對婦女(World Bank.,1996，轉引自 Mayoux,1999)，接著在1997年2月華盛頓舉行了微型貸款(The Micro-credit)的高峰會，決定推行微型融資計畫給大批婦女，希望能減輕全球的貧困困境(Mayoux,1999)。

由於意識到女性已成為促進全球經濟成長一股最主要的動力，近年來亞太經濟合作會議(Asia-Pacific Economic Cooperation，簡稱 APEC)，更將婦女議題結合貿易、中小企業和微型企業議題，研析如何支持有潛力婦女生產商，支持婦女創業、也促使婦女生產商（尤其是小型生產商）參與國際貿易(江啓臣，2006)。因為 APEC 各國領袖認同微型企業對經濟成長，性別平等，消滅貧窮十分重要，所以在 2002 年 9 月在墨西哥召開的第二屆婦女事務部長會議，開始將微型企業列為提升婦女經濟利益與機會的討論子題之一，接著 2003 年、2004 年持續將微型企業議題列入討論，並支持設立微型企業工作小組，以擬定微型企業的行動計畫，隨著趨勢，聯合國於是將 2005 年訂為「微型貸款年」，這些推波助瀾的行動對全球的經濟產生了深遠的影響。

奠基於推廣微型企業的基礎上，在發生金融危機時，微型企業也是激勵人們為自己創造就業機會的策略。於 2008 年爆發的美國次貸危機所引發的金融海嘯，衝擊了全球的經濟，經濟的衰退來得快又急，各國莫不面對失業、放無薪假的危機，而當大企業沒有辦法再提供就業機會時，此時歐盟便訂定了「歐洲微型創業機制」，執委會根據歐洲企業的生態來看，認為 99%都是從微型創業起家，而且有三分之一是因為失業而創業，到最後終於事業有成，於是提出小額貸款機制，讓失業者轉去創業 (陳碧芬，2010)。所以自雇策略除了普遍被認為是邊緣化受雇者，可以持續參與勞動力市場的策略，亦被視為是創造就業機會和經濟健康發展的指標(Buchmann et al.,2005)。

當貧富差距擴大導致青年與中產階級落入貧窮的焦慮感日深，我國政府要如何回應這些新挑戰呢？從政府頒布的中華民國建國100年社會福利政策綱領與過去政策思維做比較，可以看出過去的社會救助被視為是被動的、消極的救助功能，而本次綱領的修正將弱勢民眾視為資源，以開創人力資本的視角，透過多元的方案增進弱勢家庭參與的管道，提升弱勢民眾資產累積及抵禦風險的能力。例如社會救助與津貼的內涵說明了，政府應積極協助低所得家庭累積資產與開創人力資本，希望幫助家庭及早脫貧；應提供低所得家庭多元社會參與管道，擴增其社會資源，希望能避免家庭遭到社會排除；應結合金融機構推展微型貸款、微型

保險、發展帳戶、逆向房貸、財產信託等方案，希望能增進弱勢民眾資產累積或抵禦風險的能力。

雖然開發中國家是以消滅貧窮為微型企業推動重點，但在失業潮來臨的時候，即使是先進國家也運用微型創業去保住就業機會，從Yunus創設鄉村銀行，以及世界各國推動的微型企業的發展策略，均不約而同的指出，只要給弱勢者創造經濟資本的機會，將他們的人力資本提升，他們就能運用自己的力量改善處境。

貳、微型企業協助婦女增權、促進性別平等

性別平等是百年來婦女運動希望達成的目標。因為婦女擔負著提供食物、健康、養育與環境維護等傳統的家庭照顧角色，以及支持家庭與社區經濟運作的基礎，但是性別差異卻導致婦女在社會權、勞動分工、薪資、教育、家庭資源的分配與控制等都受到影響，例如當婦女要投入勞動市場時，家庭資源的多寡就會影響婦女工作的選擇與薪資，而婦女在低薪資與長時間的工作後，回到家仍須擔負家庭事務的工作(江啓臣，2006)。女性遭遇長期不平等的對待，該如何在「性別」這個分類框架下獲得與男性相等的地位和權力呢？在 2011 年舉行的全國婦女國是會議中，便揭示性別平等必須在經濟資源的平等地位上才能達成的方向，因為經濟資源不僅影響個人生活基本條件的滿足，同時也影響個人社會權力的強弱。所以培力婦女的人力資本及創造婦女的經濟資本將有機會幫助婦女提升地位及獲得權力，突破性別不平等的障礙。

國際社會對此項議題的關注，從聯合國於 1995 年第四屆婦女會議中宣示「性別主流化」(mainstreaming gender perspective)的主張開始，做為促進性別平等的策略。1997 年聯合國正式定義性別主流化是指在各個領域和各個層面上評估所有計畫的行動(包括立法、政策、方案)對男性和女性的不同含意，希望使政治、經濟和社會領域內所有政策和計畫的設計、執行、監督與評估都包含女性和男性關心的事，女性和男性的經驗，最後使男女均等受益，最終目標是實現性別平等 (UN Economic and Social Council,1997)。另外 APEC 領袖會議自 1996 年起即關切婦女相關議題，領袖們並「要求 APEC 經濟體特別重視婦女及青年對於 APEC 之全力參與」，於是歷年來把婦女的議題整合至 APEC 的議程中，鼓勵 APEC 論壇及工作小組加入性別議題之考量，以強化婦女在經濟發展中的重要地位。

強化婦女的經濟能力後，接著如何賦予女性權力帶來地位的提升呢？學者 Sanyal(2009)研究南亞的農村婦女，發現許多人生活在父權文化中，權力被剝奪是經濟貧困的主要原因，另一個同樣重要的非經濟因素就是社會習俗和婚姻的規範，以及對已婚婦女的行為規範。他研究孟加拉微型信貸小組的婦女時發現，在

孟加拉如果婦女在村里被丈夫暴力相向，鄰居都是袖手旁觀，只有在被打完之後，有些鄰居才敢上前安慰，不過都是勸這位婦女要忍耐，否則就會被趕出去或是被索取更多的嫁妝，但婦女參加微型信貸小組之後，除了帶來經濟的改善之外，小組成員進一步擴大了自己的社交網絡，這樣的接觸與聯繫產生了意想不到的積極的社會影響，她們開始動員起來回應存在的社會問題，例如加強男性性行為的道德界限、廢止未成年結婚、反酒行動，這些行動彰顯了婦女的潛力，提升了婦女的社會地位。

許多學者探討微型信貸對於賦權婦女的研究，看到孟加拉婦女參與微型貸款計畫帶來賦權的正面影響，包含參與者有管道獲得較多資源、從以往只順從男性的意見，到提升婦女在家中決策過程的主動權、以及改善家中性別的關係，例如婦女透過避孕方式來降低生育，讓婦女有較多的時間可以去賺錢、婦女也在與銀行打交道的過程中學會了談判的技巧、開始在家庭決策中分享權力 (Mahmud,2003；Pitt et al.,2006；Strier and Abdeen,2009)。整體來說，女性經濟、社會與法律地位的提升，長期來看，家庭的風險也降低了。

叁、我國政府鼓勵微型創業相關措施的討論

學者趙文衡(2002)指出在開發中國家的微型企業資本資產相當有限，通常是婦女在家中使用簡單技術，使用在地的原物料，從事勞力密集的生產或服務，並在當地銷售，通常沒有成長性，但這樣的從業人口佔了總勞動力相當大的比例，在當地微型企業被重視主要為了消滅貧窮，含有社會救助的意涵，他比較微型企業在開發中與已開發國家的不同，認為在已開發國家，微型企業包含較多的創新與開發新事業的內涵，且多屬於正式部門。我國屬於已開發國家，但仔細探究下來，如前一節研究者所述，我國婦女的創業有回應貧窮問題者也有開發新事業者，創業者的背景及動機是多元的，例如學者蔡依倫、謝如梅(2012)針對台灣女性創業制度與創業者圖像之研究中，發現台灣女性創業者並不同質，女性創業者可以區分為兩個群體，一是學歷相對較高，家戶所得較高，覺得自己具備創業知識與能力而創業；一是學歷相對較低，家戶所得較低，雖然覺得自己不具備創業的知識與能力，但為了脫貧而選擇創業。面多如此多元的創業需求，以下將從政府創業輔導措施及脫貧自立政策探討我國提供給女性單親創業者的資源。

一、創業貸款與創業輔導措施

茲將台灣 2000 年以來的政府針對婦女的創業政策與輔導措施進行整理：

表 2-1 我國婦女創業政策與輔導措施一覽表

期間	部會	名稱	對象	目的	協助重點
2002	行政院青輔會	飛雁專案	婦女	協助女性提升創業知能並輔導創業	辦理女性創業育成班、推動女性創業國際參與 、辦理創業青年成果展示會、建置「青年創業資訊網」平台，提供最新創業資訊 、深化各地飛雁創業互助協會的互助機制與聯繫功能
2009	經濟部中小企業處	婦女創業飛雁計畫	一般婦女、中低收入、境遇弱勢婦女	依據女性創業特質，推動婦女創業相關措施，鼓勵女性提升自主經濟力與競爭力，協助解決專業、資金與行銷的困難。	創業課程、整合資訊、擴展商機、菁英企業、資金取得強化網絡、自立脫貧
2000~2009	行政院勞委會	特殊境遇婦女創業貸款補助辦法	經認定具特殊境遇婦女	提升經濟自立能力	辦理創業貸款及利息補貼
2009	經濟部中小企業處	特殊境遇家庭創業貸款補助辦法	年滿20-65歲，經認定具特殊境遇家庭身分民眾	提升經濟自立能力	申貸「微型創業鳳凰貸款」或「青年創業貸款」，可由承貸銀行向本勞委會申請利息補貼。

2000 年迄今	行政院勞委會	家庭暴力被害人創業貸款補助辦法	年滿20-65歲家庭暴力被害人	協助創業	申貸「微型創業鳳凰貸款」或「青年創業貸款」，可由承貸銀行向本會申請利息補貼
2007~ 2009	行政院勞委會	微型創業鳳凰	婦女及中高齡者創業	為提昇我國婦女及中高齡國民勞動參與率，建構創業友善環境，協助女性及中高齡國民發展微型企業，創造就業機會，提供創業陪伴服務及融資信用保證專案。	創業資金融通、信用保證機制、創業陪伴輔導、創業經營管理培訓、相關配套措施
2009 迄今	經濟部中小企業處				
2012	經濟部中小企業處	弱勢族群創業輔導計畫	特殊境遇婦女、身障長、原住民、新移民、高風險家庭	所以經濟部透過與非營利組織(NPO)合作，建立合作機制，強化弱勢族群在創業市場競爭力，協助創業脫離貧困，建立自立之新生活。中小企業信用保證基金。	創業資金融通、信用保證機制、創業陪伴輔導、創業經營管理培訓、相關配套措施

資料來源：研究者整理

從以上彙整的資料來看，我國微型創業的政策或是貸款對象除了一般婦女，尚包含特殊境遇家庭、家庭暴力被害人、原住民、新移民、中高齡、身障者、高風險家庭等族群，政策的目的希望能建構友善的創業環境、提升創業者的創業知能，給予貸款協助，盼望創業成功可以提升勞動參與力，創業者最終能經濟自立。

在資金面提供的服務包含低利創業貸款與利息補貼，輔導面的服務則包含創業諮詢、技能培訓、創業資訊平台及創業後的追蹤輔導。

蔡依倫、謝如梅(2012)認為這些女性創業制度的規畫，隱含者「解決女性貧窮」的制度邏輯，但其研究發現，台灣女性創業群體異質性高，原來的解決貧窮的制度邏輯卻不一定適用真正的弱勢者。在王嘉州、王怡雯(2011)進行微型創業鳳凰政策之過程評估，發現申請成功個案均為財務健全，申請目的包括獲得周轉資金及實踐自我理想；而未申請通過的原因，以財務信用問題及經營問題為最大宗。在蘇郁芬(2012)年的研究中，亦發現參與微型創業鳳凰貸款服務者半數以上是自主創業，主要是為了滿足企圖心與成就感，而且創業前多有相關工作經驗，能自行解決問題者居多。在林妤君、李淑容(2007)針對特殊境遇婦女創業貸款補助之過程評估中發現，因方案內容與實際操作有落差，未考量特境婦女所處情況的特殊性，導致申貸的過程困難重重，例如合格保證人難覓、婦女的信用有瑕疵、負債比例過高、資訊不足、承辦人員缺乏辦理意願、無營利事業登記證，致使方案無法發揮效益滿足特境婦女的需求。所以許多的弱勢的女性創業者有可能因為不符條件而無法使用這些資源。

資金是創業成功的關鍵點(董麗錦，2011；游美，2011)，經濟弱勢婦女創業資金的籌募是決定其是否投入創業的起點，但是她們往往也是最容易被金融體系排除的一群，張祐綾(2006)檢視政策性創業貸款發現，制度中的幾個設計內涵影響了婦女使用這些資源，首先是有資格的規定，其次是要有事業登記或租賃契約，亦即婦女須先創業了，針對辦法中所限定的創業需求才能貸款，所以排除了無自有資金的弱勢創業者，第三是規定要全職的創業者，對於平日沒有儲蓄的弱勢婦女而言，如果沒有配套措施，可能會阻礙了投入創業的行動，第四是弱勢婦女要提供擔保品或是尋找擔保人有實際的困難，而提供貸款單位又要求要信用良好，這些設計對弱勢婦女來說無異像是一道道門檻，讓弱勢婦女創業貸款之路寸步難行。

除了貸款之外，創業輔導方案提供的其他服務，如微型創業鳳凰繼續邀請申貸成功的鳳凰們參與課程或聚會，深獲肯定(王嘉州、王怡雯，2011)。但盧晨翔(2008)年檢視微型融資方案的輔導面，發現輔導方式未必能符合女性創業者的需求，統一化的輔導方式無法使女性獲得實質上的幫助、輔導人員之素質未訂定標準，隨機分配的專家其專業未必符合女性的需要、行銷能力的培育輔導較弱、女性網絡的建構僅限於計畫之學員，僅透過座談會或課程才有機會互動。而楊舒蓉(2007)從了解『中華飛雁創業互助協會』創設的研究中，了解「飛雁專案」有其無法滿足婦女需求的部份，所以女性創業者成立互助協會，嘗試以自己的力量來解決困境。

整體來說，政府微型貸款針對的對象是多元的，與其說以「解決女性貧窮」為邏輯基礎的政策，不如說是預防落入貧窮及降低失業率的政策，對於信用不佳、沒有資金、沒有保人之貧困婦女，政策依然期待服務使用者需要「自助在先」，然後才能「受助在後」，政府政策有其美意，確實也發揮成效幫助許多婦女創業圓夢，對經濟成長很有貢獻，但對於協助真正的貧窮者仍有一段差距。以下再從政府以「脫貧自立」為目的的政策來了解政府解決貧窮的其它做法。

二、政府「脫貧自立」政策與婦女創業的探討

一直以來社會救助政策的形成是以「所得」、「消費」做為福利界定的政策思考，但自1990年代中期開始，「強制工作(workfare)」與「資產形成(asset-building policy)」兩項政策方針，大抵成為了當前美國社會救助工作的思想主流(王篤強，2001)。福利思潮轉變的影響之下，我國政府當前社會救助思潮，也開始從消極濟貧轉為鼓勵自立的積極脫貧措施(王篤強，2007)。以下分別陳述與婦女創業有關的脫貧政策來討論。

(一)家庭發展帳戶

受到 Sherraden 「個人發展帳戶 (Individual Development Accounts, 簡稱 IDAs)」的啟發，我國各縣市政府規畫的脫貧方案雖然內容有別，但主要的目的都是希望能以開創人力資本的視角，透過多元的方案增進弱勢家庭參與的管道，提升弱勢民眾資產累積及抵禦風險的能力，達到彰顯社會互助團結之價值，縮減貧富差距，讓每一個世代都有公平發展的機會，避免貧窮的循環及降低福利的依賴。

「家庭發展帳戶計畫」在台灣最早是由台北市社會局社會救助科結合民間金融單位於2003年所規劃的脫貧政策，接下來各地政府陸續推出的有「搶救貧窮大作戰~樂透圓夢創業計畫」、「低收入或經濟弱勢邊緣戶：陽光家庭脫貧送愛活動」、「彩繪女性職涯的豔陽天-鳳凰專案」、「飛鳳計畫之子計畫：新女性築夢工作坊-創業、創新、展鳳飛」、近年來舉辦「自立家庭築夢踏實計畫」、「新北市單親弱勢家庭發展帳戶」，這些方案的對象均以家庭為單位，分別包含了具有工作能力的低收入戶、中低收入戶、邊緣戶、單親弱勢家庭、特殊境遇婦女、受暴婦女、經濟弱勢婦女、二度就業之中年婦女或有志創業的一般婦女。政府結合民間資源有金融業、社福單位及儲蓄互助社，運用的策略包含資產累積、創業輔導、就業服務、職業訓練、教育脫貧等策略，提升參加者的人力資本及協助快速累積資產，並規劃其儲蓄運用於教育、創業及購屋等用途上，以促進家庭穩定就業、累積資產進而激發並提升弱勢家庭經濟自立，達到「自助助人」的精神及能力。

(二)內政部「儲蓄互助培力--平民銀行」試行計畫

內政部爲了強化照顧經濟弱勢者，增加社會安全網，取法「窮人銀行家」之稱的孟加拉學者 Yunus 所創的「鄉村銀行」精神，於 2012 年訂定「平民銀行」試行計畫，此計畫試行的時間爲 2012 年 7 月至 2013 年 12 月止，由內政部主辦，各相關部會、直轄市政府、縣(市)政府及相關非營利機構或團體協辦，及中華民國儲蓄互助協會及各儲蓄互助社承辦，試行的地區包含台中、南投、彰化等，適用的對象包含原住民、新住民、中低收入戶、單親或經濟弱勢者，有社工輔導者優先。推動的原理是運用儲蓄互助社的「自助互助」原理，加以相對提撥的「個人帳戶」，幫助累積信用與資產，當作母金，當有資金需求時申請貸款，貸款期間仍持續儲蓄及按期還款，還款完畢，其個人資產及信用持續累加，母金擴增，成爲可以循環運用的個人小金庫，希望幫助弱勢者養成長久儲蓄的習慣，除了個人帳戶相對補助，針對生活型(含助學貸款)，及創業型的微型貸款及利息補貼外，尚有壽險、意外險及意外醫療的微型保險保障，還有團體輔導、培力課程及座談會等人力資本的培力等。

在試行計畫的成果分享會中，提到一年半中有 56 戶加入計畫，累積了 160 餘萬元，共有 19 人(34%)申辦貸款，其中 57%用於生活支出，18%用於教育，16%用於創業。整體來說此計畫以微型貸款概念，協助不符一般銀行貸款資格的經濟弱勢者，從養成「儲蓄」習慣，累積個人信用，可以有尊嚴的取得所需的資金融通管道以改善生活，同時也可培養就業能力與建立人際關係，並減少地下錢莊的爲害，進而達到減貧、脫貧之目的(內政部，2013)。

無論是「家庭發展帳戶」或是「平民銀行」共同的特點，均是以「自助」爲起點，用相對提撥的方式幫助弱勢者迅速的存款，除了有一筆資金可以運用，也希望能養成儲蓄的習慣，而平民銀行因結合儲蓄互助社，則多了「儲蓄信用」及「保險保障」的功能，雖然兩個方案都是短期性質，但參加平民銀行者，因有儲互社社員的資格，只要參加者不退社，仍然可以循環利用原來儲蓄下來的資金及信用。兩個方案都著重在人力資本的建立，但因時間太短，在人力資本的提升可能有限；另外「發展帳戶」的用途幾乎都限制在創業、教育及購屋上，而「平民銀行」則可以應用在生活的需要及創業上，用途比較彈性。脫貧計畫給予貧窮者一個可以在短時間累積的資本的機會，並企望脫貧者能把這些資本再拿去投資，以提升人力的資本或是經濟的資本，甚至是擴展社會資本，但政策給予的都是短期的協助，方案結束，這些參與者是否有能力持續進步，有待了解。

從上述的討論說明，微型企業能帶來脫貧的機會、降低失業率，女性的參與不僅提升了經濟自主權，降低了家庭經營的風險，更擴張了社區影響力，微型企業、微型貸款帶來的效應不僅僅是經濟效益，學者 Mayoux(1999)指出它已被視為啓動婦女經濟、社會、政治賦權的助力。女性單親若想透過創業達到經濟自主、性別平等這些夢想，總是要開始踏出第一步，縱觀政府在諸多創業輔導及協助脫貧自立的措施中強調「自助」的精神下，女性單親是否具備「自助」的條件以跨出第一步呢？研究者在實務工作中看到許多單親家長選擇自行創業，主要是希望能邊工作邊照顧孩子，以及因為照顧、年齡、教育等因素，遭遇就業市場排除才選擇創業自立，其在人力資本及社會資本本來就薄弱，當這些單親家長走上創業路時，綜觀我國政府爲了要解決貧窮問題或是搶救失業所推出的諸多創業輔導及協助脫貧自立的措施，女性單親創業者是否可以借力呢？借力之後又該如何往自立方向邁進呢？在政策強調「自助」的精神下，女性單親創業者要借這些力需要哪些條件配合呢？將在下一節進行討論。

第三節 女性單親創業者所需要的創業條件與創業需求

女性創業者在世界各國崛起，但女性創業者除了面臨商場的競爭，尚還需面臨傳統角色及性別刻板印象的雙重壓力，創業之路走得比男性辛苦(林嘉慧，2009)。彙整諸多的文獻，發現女性創業者比男性在家庭的經營及事業的經營上需要更多的條件去克服困難，以下將從女性單親創業者在「家庭經營」與「事業經營」方面討論其需要具備的條件及需求。

壹、女性單親創業後家庭經營的條件與需要

女性創業者希望能同時兼顧子女照顧與經濟的需要而選擇創業(蘇郁芬，2012；林妣君，2006；張祐綾，2006；楊淑美，2001)，但創業開始後女性創業者發現，事業的開展和家庭的事務會因為時間的有限性，必須有所取捨，許多研究指出女性創業者常會面臨家庭與事業難平衡的窘境(蔡淑梨，2003；施伊凡，2009)，這些窘境包含了照顧責任的羈絆(張庭庭，2001；褚家雯，2007；張祐綾，2005；伍文楚，2004)，及家人支持不足等(蘇郁芬，2012)，犧牲了和子女相處的時間(張蓉真，2009)，而離婚的婦女在創業後子女的教養上會面臨更多的變數(徐聖汶，2008)。

女性希望透過創業能擁有彈性的工作時間及增加收入，給予下一代更好的生活，但面臨到現實上家庭與事業無法兼顧的時候，吳怡禎(2009)訪談女性創業者後，發現女性創業者會依循傳統期待，持續扮演家庭照顧者的角色；皇甫秀坊(2009)也發現女性創業者 and 一般傳統婦女一樣，重視家庭中母職角色的扮演；徐聖汶(2008)思考女性的人脈建立比男性弱這一現象，訪談後也發現大部分的女性受訪者沒有很注重人脈的擴展，探究原因有可能是商場人脈擴展的運作方式未必適合女性，但也有可能是因為女性受到傳統觀念的影響，希望能把時間留給家庭，把家庭的需要先擺在前面，所以影響了人脈的擴展。

女性創業後，施伊凡(2009)看到女性創業者為家庭及事業付出雙倍的體力，隨之而來的健康問題讓她們身心疲憊不堪，而張蓉真(2009)也看到部分女性縱使有家庭與工作上的衝突，但她們早有覺悟要面對這些挫折與壓力，所以她們並不後悔走上這條路，只是創業後很需要家人的體諒與支持。家庭支持網絡仍是女性最重要的後盾，因為有支持才能幫助女性在事業與家庭間做最適的轉換(皇甫秀坊，2009)。女性單親創業者為了生計不得不創業維生時，可能沒有考慮到家人支不支持的問題，但創業後，家庭的支持卻是能不能持續創業下去的重要因素。

貳、女性單親創業後事業經營的條件與需求

創業是有風險的，劉美芳、李國賓(2009)年認為創業有外部的風險及內部的風險，外部風險包含經濟景氣循環的風險、法令新制訂的風險、科技演進的風險、文化傳播速度增快的風險，而內部的風險包含財務風險、人事風險、品質風險、電腦風險、決策風險、意外風險等。風險隱含著創業者有遭遇失敗的可能，謝如梅，黃曉琳(2013)從台灣 2010 年 GEM 之資料分析 3,006 份民眾的樣本，發現了「害怕失敗」的心理確實會阻礙具備創業意圖之女性去採取創業行動，所以女性單親要走創業這條路，要能挑戰失敗及面對失敗，實在需要無比的勇氣。那麼女性單親創業者可以做甚麼準備？或是需要具備甚麼樣的條件才能因應這些創業風險呢？可以從女性創業者在個人、資金、人脈、及創業環境四個面向反應出的需求來了解。

一、個人的準備方面

自信不足害怕失敗的確會影響創業的行為，女性創業者表達出來的不足，主要是在經驗不足、經營管理的的能力不足、專業不足、資訊不足等(張庭庭，2001；伍文楚，2004；劉美芳、李國賓，2009；蔡淑梨，2003；褚家雯，2007；林妊君，2006；張惠玲，2009；張蓉真，2009)。所以女性創業者會希望獲得專業技能、事業經營管理訓練(張庭庭，2001)、具體的教育訓練(劉以慧，2005)、創業研習課程及填寫創業計劃書的協助等(王嘉州、王怡雯，2011；劉以慧，2005)。

依據經濟部中小企業處「2013 年經濟部中小企業白皮書」報告指出，女性所創之事業集中在服務業，其中又以批發與零售占首要，其次是住宿與餐飲。女性創業的趨勢多以小型與微型企業為主，如個人工作室、餐飲業、美容美髮業等，這些行業往往是以家庭為基礎，女性可以兼顧到家庭，又因為專業、技術及資金各方面進入門檻低，承擔的風險也較低，所以很容易成為女性初創業的選擇。但餐飲業、美容美髮業，這些行業都需要乙級或是丙級的證照，張惠玲(2009)指出「專業技能」是創業的成功條件之一，內容指的是對該專業技能的純熟度、維持產品的穩定品質水準。但是擁有證照並不能保證創業能成功，徐聖汶(2008)研究中的受訪者也說出資格考試和實務不能配合的想法，認為在實務上還是需要進一步的訓練及磨練才能掌握客人的要求，所以成功的創業不僅要有具備專業的知識，還要能從實際與客人接觸，賦予產品創新及符合市場需求的改變，才有機會。所以女性創業者需要從與客戶、消費者的互動去累積經驗，以及透過教育訓練等多元方式去提升自己。

二、資金方面

資金不足常是導致創業失敗的主要原因，劉美芳、李國賓(2009)指出創業資金的來源有四種，一是創業者自己的儲蓄，二是親友資助，三是尋找股東合夥，

四是向銀行融資，這四種來源各有優缺點，但向銀行融資是最能幫助創業的方式，因為貸款額度較高可以彌補資金的不足，利息較低且能於收益中扣除達到節稅的目的，且有多種工具可以應用來幫助事業經營，但其研究青創、微創與婦女創業貸款案例時發現，許多提出貸款者因帳務制度不健全或財務報表太難看、信用瑕疵、其他貸款還款記錄不正常及借款理由太差而遭到退件。在王嘉州、王怡雯(2011)評估屏東縣微型創業鳳凰政策時，也指出貸款通過者都是財務健全者，申請的目的是獲得周轉資金及實踐自我理想，未通過者也是因務財務信用問題及經營問題為大宗。所以對女性單親創業者而言，倘若要使用銀行融資的資源，符合銀行的貸款資格是首要條件，雖然政府有許多強調案主利益福利取向的政策，但林妣君、李淑容(2007)研究特境婦女創業貸款補助時發現，福利取向的政策與市場經濟取向的價值觀互相衝突，結果使特境婦女有時反而成爲此價值矛盾的犧牲者。

女性業主選擇的創業的行業，大多集中在零售業和服務業方面，經營零售業和服務業的企業絕大部分是小規模的，女性創業集中在這些行業，不僅因為她們對此業務比較熟悉也因此比較容易進入創業市場(施伊凡，2009；徐遵慈，2006；劉美芳、李國賓，2009)，但也因為考量風險的問題，部分女性會避免企業擴大後需要處理複雜的員工管理及財務操作等問題，未做營業登記，但若沒有去辦營業登記，便無法申請貸款，有些政策雖然有商業登記也可以貸款，但可貸的金額較少。如此一來，女性創業的發展便會受限。另外，女性創業者在財務管理上較爲保守，不以籌募資金的方式來進行創業和運營，而是以自有的資源做有限的運用，相對的也就失去了事業發展的機會(施伊凡，2009)。

三、人脈方面

人脈不足對於創業會帶來負面的影響，女性創業者反應出來的問題不僅缺乏人脈，也包含缺乏學習對象、人力資源不足、人力調配的問題、合夥人的問題、以及過度倚賴自家親友等(蘇郁芬，2012；蔡淑梨，2003；褚家雯，2007；張祐綾，2005；伍文楚，2004)，而希望能有經驗分享的場域，或是可以有企業見習的機會(蘇郁芬，2012；劉以慧，2005)。

吳怡禎(2009)發現如果有長時間的受雇生涯、或是爲了實現自我理想而創業的女性，因為在相近產業經營已久，人脈相對比較豐富。趙亦珍(2000)和戴士嫻(2006)都發現女性創業者過去有無創業相關產業的工作經驗，對其創業所需的人脈關係很有影響，例如創業者過去的工作經驗是常與人接觸的、家庭成員多具有創業經驗的、有較多社團經驗的創業家，其所能獲得的資訊較多，有助於其創業。

而戴士嫻(2006)的研究進一步發現創業者如果越外向，社交能力越好，成就動機越高的創業家，會越積極的建立自己的社會網絡關係，從中獲取事業經營所

需的資訊，這些資訊包含相關產業及競爭者的資訊、市場需求、產業技術、合作機會、人才等，這些從人脈中獲得的資訊帶來很多事業經營上的潛在利益。所以如果女性創業者工作之外就是家庭的關係，又女性不易打入台灣男性的網絡與應酬文化，女性創業者勢必要以更積極的態度去創立屬於自己的網絡關係，以改善人脈不足的困境。

四、創業環境方面

彙整文獻，女性創業者在環境方面會遭遇到四個部份的困難，首先是對市場的認知不足(張曉楨,2003)，例如在不洽當的時機創業或是所創的產品淘汰率太快(劉美芳、李國賓，2009)，其次是市場競爭的問題(伍文楚，2004)，包含男性商場競爭(褚家雯，2007)、同行競爭(張庭庭，2001)，第三則是傳統觀念的限制(蔡淑梨，2003)，尤其是性別的限制，導致同業、供應商、及客戶對他們缺乏信心；以及對弱勢族群的刻板印象(伍文楚，2004)。最後則來自政策制度面(張祐綾，2005)，包含了政府輔導資源整合不夠完善(蘇郁芬，2012)，政策協辦單位的協調不足(王嘉州、王怡雯，2011；林妤君，2006)，以及創業者不了解國家的有關規定(劉美芳、李國賓，2009)，或是對於新政策及相關措施不熟悉(徐遵慈，2009)等。

整體來說，女性創業者要能解決家庭與創業資源分配的衝突，才能維持家庭與工作的平衡，在事業經營上，女性則要先克服內心的恐懼害怕，打破社會對性別及弱勢者的刻板印象，找到足夠的資源去幫助自己提升專業能力、累積經驗、有獲得資訊的管道、做好人力管理、擴展人脈、尋找資金、敏覺於環境快速的改變、面對競爭及了解法令政策等條件去克服創業的風險。在這個努力的過程中，如果女性只是憑著一己之力，創業的熱情可能很快就會被諸多的困難磨損，所以女性如何堅持下去，避免自己不耗竭，需要有更多的轉換空間，褚家雯(2007)研究指出，除了人力資本的建構，社會資本的累積，在女性成功創業的過程中扮演了相當重要的角色。而蔡如萍(2005)訪談成功女性創業家，亦發現除了人力、財力之外，社會與組織資本都會影響到創業成功的機率。所以女性創業者除了努力自身的條件外，也可同時透過社會網絡累積社會資本，透過借力使力的方法，幫助自己創造出更有力的創業環境。所以下一節將進一步探討社會網絡對於女性單親者創業的影響，女性單親創業者是否可以借力使力，讓創業更有機會成功。

表 2-2 創業者遭遇困境文獻匯整表

創業困境類別	創業困境	研究者
家庭方面	家庭與事業難平衡	蔡淑梨(2003)
	家人支持不足	張庭庭(2001) 蘇郁芬(2012)
	照顧責任的羈絆(托兒)(托老)	張庭庭(2001)

		褚家雯(2007) 張祐綾(2005) 伍文楚(2004)
個人方面	經營管理能力不足 管理不當及錯誤的策略	伍文楚(2004) 劉美芳、李國賓(2009)
	專業不足	張庭庭(2001) 蔡淑梨(2003) 褚家雯(2007)
	資訊不足	張庭庭(2001) 林妣君(2006) 伍文楚(2004) 劉美芳、李國賓(2009)
資金方面	資金周轉 政府核貸有落差	張庭庭(2001) 蘇郁芬(2012)
	資金不足	張祐綾(2005) 伍文楚(2004) 劉美芳、李國賓(2009)
	財務融資困難	褚家雯(2007)
	財務信用問題	王嘉州，王怡雯(2011) 林妣君(2006)
人脈方面	缺乏人脈 人際網絡較弱 缺乏學習對象	張庭庭(2001) 蔡淑梨(2003) 蘇郁芬(2012)
	人力資源不足	褚家雯(2007)
	人力調配的問題	張祐綾(2005)
	合夥人的問題	蔡淑梨(2003)
	過度倚賴自家親友	伍文楚(2004)
	環境方面	在不洽當的時機創業(冬天賣 冷氣)
	市場認知不足	張曉楨(2003)
	產品淘汰率太快	劉美芳、李國賓(2009)
	政府的輔導資源整合不夠完善	蘇郁芬(2012)
	制度措施的障礙	張祐綾(2005)
	不了解國家的有關規定(不能 私營)	劉美芳、李國賓 (2009)
	政策協辦單位的協調的不足	王嘉州，王怡雯(2011) 林妣君(2006)

	對弱勢族群的刻板印象	伍文楚(2004)
	傳統觀念的限制	蔡淑梨(2003)
	同業、供應商、及客戶對她們缺乏信心	蔡淑梨(2003)
	市場競爭	伍文楚(2004)
	男性商場競爭	褚家雯(2007)
	同行競爭	張庭庭(2001)

資料由研究者整理

表 2-3 創業需求文獻匯整表

創業需求類別	創業需求	研究者
家庭方面	彈性時間照顧子女	蘇郁芬(2012) 張祐綾(2006)
	家庭網絡的支持	張蓉真(2009) 皇甫秀坊(2009)
	家庭與事業平衡	楊淑美(2001)
個人方面	專業技能/ 事業經營管理訓練	張庭庭(2001)
	具體的教育訓練	劉以慧(2005)
	創業研習課程	蘇郁芬(2012)
	填寫創業計畫書	王嘉州，王怡雯(2011) 蘇郁芬(2012)
	心理支持情緒抒發	劉以慧(2005)
資金方面	資金	劉以慧(2005)
人脈方面	經驗分享的場域	劉以慧(2005)
	企業見習	蘇郁芬(2012)
環境	創業商機與行業選擇	張庭庭(2001)

資料由研究者整理

第四節 女性單親社會網絡發展的探討

壹、社會網絡(Social networks)的定義

自 1970 年以來，社會網絡的討論便相當廣泛，因為網絡關係中蘊含豐富的資源，網絡結構形塑行動者的行動；學者們討論的核心概念，大部分集中在網絡的大小、密度、連結的強度、派系、空間、連結的同質性與異質性、關係的類型與角色位置，及所產生的社會支持效應等(王仕圖，2000；黃毅志，1998；陳家聲、戴士嫻，2007；Emirbayer & Goodwin,1994)。而自從 Bourdieu 提出社會資本的概念後，網絡的學者也加以應用此以概念在社會結構與社會行動的研究當中，例如 Lin(1999)所提出的社會資源理論關注個人網絡結構中潛在的資源，以及行動者如何利用此一鑲嵌的資源進行工具性的行動，以進行職業的流動與地位的獲得。

社會網路是指社會行動者及其間連結關係模式的集合 (Scott,1991)，其可定義為一組連接著一組個體的社會關係，在網絡分析圖上，這些個體即結點 (node)，結點和結點連接的線就是關係(Emirbayer and Goodwin,1994)；人和人的連結構成網絡，而行動者的行動也可能改變網絡結構，甚至網絡結構可能變成一個可被利用的資源，而有利於行動者的行動(Lin, Ensel &vaueghn,1981)。另外，個人與網絡中的人群接觸，可以獲得情緒、物質、訊息和新事物接觸的機會和支持服務，所以，社會支持網絡可以補強個人與外在系統互動時所出現的失衡與失調的環節(陳燕楨，2008)。綜合以上，本研究定義社會網絡為行動者之間的連結關係，行動者連結之對象可以是個人、團體或組織，行動者的行動可以創造網絡也可以改變網絡結構，網絡的關係及位置可以成爲有利於行動者的資源。

社會網絡的研究可以分爲兩個取向，一是關係取向，二是位置取向。關係的類型指的是網絡成員在支持網絡中所扮演的角色，在家庭這一層包含了配偶、父母、親戚等，在社區這一層包含了朋友、鄰居及社團等，而社區以外則包含了同事及其他(Wellman & Wortley,1990)。另外在傳統的社區中，會特別重視血緣及地緣的關係(Dominguez & Watkins,2003)，移民社會則強調種族網絡關係(Gidengil & Stolle,2009)，這些不同關係類型會提供不同種類的社會支持，幫助網絡成員獲得生存及社會流動的資源。

許多學者探討了網絡中不同的人際關係的連結方式和內容。學者 Granovetter 於 1973 年發表《弱連帶的力量》《The Strength of Weak Ties》一文，他將社會關係分爲強連帶與弱連帶(Strong tie,Weak tie)，從互動的頻率、感情的深度、親密程度(含互相信任)及互惠等四個面向來進行區分(Granoveter,1973)。強連帶指的是網絡成員的親密度較高，互動頻繁，透過情感的交流與支持，強連帶形成緊密的

網絡關係，彼此互通有無，訊息傳遞快速，但彼此的訊息多重複冗餘，所以當個人沉浸在一個緊密的網絡時，無法獲得新訊息與變動的機會。另外，在人際關係上，弱連帶雖是一般的點頭之交，但弱連帶的優勢卻是比強連帶的資訊多元且異質，可以幫助網絡成員獲得更有價值的訊息。所以社會網絡帶給個人限制或是發展的機會，和強弱的連帶有關係。

貳、社會網絡與社會資本(Social Capital)

從 Bourdieu、Coleman、Putnam 等學者的論述或是研究中，均指出社會資本被廣泛的視為促進經濟的一個重要因素，依據 Putnam(1995)賦予社會資本的定義「社會資本就是社會網絡的連結，以及伴隨而生的規範與信任，可以使參與者更有效地一起行動，以追求共同的目標」。其具體的指出，社會資本在三個方面影響人的經濟福祉，首先是通過網絡獲得信息，其次是透過規範維持市場秩序，最後是它培養信任，可以降低經濟交易的成本，而這當中社會網絡是社會資本的關鍵(Saijun, Anderson & Min, 2011)。

法國社會學家 Bourdieu 把資本的解釋擴大，把社會各個市場中競爭的資本，畫分經濟資本、文化資本、社會資本與象徵性資本等四類。「所謂社會資本，是藉助於所占有的持續性社會關係網，而把握的社會資源或財富。一個特殊的社會行動者，所掌握的社會資本的容量，取決於他實際上能動員起來的那個社會網絡的幅度，也決定於他所聯繫的那個社會網絡中的每個成員所持有的各種資本(經濟資本、文化資本、象徵性資本)的總容量。」、「社會資本的再生產決定於那些促進正當交換活動、排斥不正當的交換活動的各種制度。透過各種社交活動，可以再生產出社會資本的容量與幅度」(高宣揚，2002)。

美國社會學家 Coleman，也發表了一篇和 Bourdieu 有類似想法的論文，他認為社會資本和其他形式的資本一樣，具有生產性，它由社會結構的某些面向所構成，且都促進行動者的特定行動，可以幫助人們達成特定的目的，所以社會資本是以功能來定義的(Coleman, 1988)。而 Putnam(1995)更具體的指出，社會生活中的網絡、規範與信任，能使參與者更有效地一起行動，以追求共同的目標，簡而言之，社會資本就是指社會網絡的連結，以及伴隨而生的規範與信任。

所以綜合三位學者的觀點，社會資本的產生，有幾個共同的元素需要具備的，一是社會網絡、二是行動者間網絡的連結、三是網絡的存量受到可動員的網絡幅度所影響、四是網絡的動員受到規範與信任的影響。但許多研究指出貧困婦女的社會網絡相對較狹小、社會網絡同質性高，及社會資本存量匱乏等網絡特質，限制了她們的發展，在現代社會中，婦女主要通過婚姻、教育和參與勞動來擴充社會資本網絡(黃寧鶯，2008)，而對本研究欲探討的女性單親而言，婚姻解

體時，社會資本可能也跟著喪失了，所以參與勞動，成為很重要的幫助婦女鑲嵌進異質性網絡的管道，及提供婦女參與社會的機會，以獲得向上流動的資源，因此，她們如何在入不敷出的資源中出人頭地，描述婦女社會網絡的動態將提供有價值的洞察 (Dominguez & Watkins, 2003)。

叁、社會網絡對女性單親具有正面的支持與負面的壓力

許多文獻指出貧困婦女包含女性單親常從親人、像親人的朋友、社福機構及陌生人的關係中，經由社會連結，獲得物質、金錢、兒童托育、交通接送等資源，以及潛在的就業訊息、情感的寄託等，為了獲得這些資源，女性單親可能會選擇搬回和父母同住或是搬得近一點，分擔家中的經濟與照顧以獲得情感性及工具性的支持，這些傳統家庭和提供的金錢、住所、就業資訊等正向支持，對女性單親的家庭的穩定性有很大的幫助。(Deborah & Belle, 1983；Dominguez & Watkins, 2003；Hawkins, 2010)。

雖然貧窮的壓力會讓貧窮者選擇倚賴社會網絡，但想要獲得資源又想要獲得獨立自主的心態，兩者之間卻常存在著強烈的衝突(Deborah & Belle, 1983)困擾著她們。研究指出對於女性單親而言，掙扎在倚賴與獨立自主之間的考量，主要是能不能負荷使用網絡的資源背後需要付出的代價，例如，一個婦女如果希望親人幫忙照顧孩子，就無法拒絕親人對於子女照顧的建議，而若不接受這些建議，有可能遭來親友的惡言相向；另外因受到親人的幫助，所以也不能不回饋，以免影響到下次再請求幫忙(Deborah & Belle, 1983)，Dominguez & Watkins (2003)指出尤其是與家人的資源交換不平衡時，婦女付出的代價大過她所能得到的幫助時，例如母親雖然幫她照顧孩子，但她卻需要負擔家務及家裡的帳單，雖然減輕了照顧壓力卻多了經濟的負擔，一旦婦女負荷不來時，有可能帶來關係的緊張與衝突。所以部分女性單親感到社會網絡會增加她們的責任和壓力，如果這些親友有吸毒、酗酒，暴力的情形，更會讓帶著子女的她們感到安全受到威脅(Hawkins, 2010)。

女性單親要如何整合這些關係以達到資源與需求的平衡呢？Deborah & Belle (1983)指出她們為了因應家庭支持網絡的壓力，有可能會選擇退縮以減輕壓力，或是積極的參與以擴大網絡。Nelson (2000)亦看到女性單親的社會網絡有正向的支持也有負向的壓力，她研究了 39 位農村地區的女性單親，想要了解她們如何在緊密的親屬倚賴關係中，達成自主性的平衡。她發現女性單親會使用三種不同的策略去平衡，例如女性單親很倚賴朋友的支持，她們能親密的分享又能不批評的彼此互相尊重，她們感覺到彼此就像家人，是坐在同一條船上的，能體諒彼此的處境，所以他們會自動自發的用經濟性的回饋或是情感支持去維護彼此的關係，此種維持平衡的互惠關係，對於沒有其他支持之女性單親尤為重要。另外她們也需要倚賴家人給予的支持，例如她需要向父母借車子載小孩，給予父母最好的回饋就是把孩子照顧好，那麼父母也會感到欣慰，所以她們會把家人

的幫助當成禮物收下。至於陌生人所給予的幫助，她們心理想著，雖然現在我沒有能力回饋，但以後只要我有能力的時候，我也很樂意回饋社會，幫助比我需要的人，透過這樣的想法去平衡心理的負擔。

值得注意的是女性單親的朋友網絡，因為有著「同是天涯淪落人」的同理感，她們親密的友誼會變成類似親屬的網絡關係，在信任的基礎上，複製了家庭連帶的權利與義務關係，可以補足家庭網絡的負面壓力；還有社會服務的支持，也能幫助她們發展支持網絡，女性單親可以依照自己的條件回饋這些幫助，例如她們有些說喜歡服務組織的工作人員甚於家人和鄰居，因為他們認為工作人員會保密，不但能給予她們工具上和情感上的支持，也少了互惠的負擔，更可以避免和親人的衝突，而女性受到這樣的幫助，有些女性開始加入志願工作，用這樣的方式回饋社區(Dominguez&Watkins,2003)。

黃毅志(1998)將社會網絡區分為社會整合及社會關係，社會整合指的是關係的強度與頻率，而關係的內容是正面的、能維持情感的，則是社會支持，如果關係的內容是負面的、強求的，則為緊張的關係(Umberson,1996)，所以他預期一個人的社會整合程度越高，社會參與及互動越多，越有機會得到充分的社會支持，進而提高心理快樂與健康。他假設社會階層越高，越有機會與高階層交往，心理是否會比較快樂？結果他發現，無論高低階層均與心理健康沒有多大的關聯，但是社會整合越密，關係品質越佳，則心理越幸福。

社會支持對於低收入母親的重要性已被證實(Deborah &Belle,1983)，但是網絡要多大才夠有效的支持？多少社會關係成本支出會減少社會網絡所提供的支持？所以社會網絡不會自動構成支持的網絡，有些網絡成員可能會提供物質的協助但缺乏情感的支持，有些網絡可以提供社區凝聚力，卻無法提供新的機會，所以社會關係既是支持也是壓力(Deborah &Belle,1983)，有些女性單親有可能因為壓力而退縮，但是面臨生存關頭，許多女性單親也會運用彼此互信互惠、抱持著同理心、合理別人給予的支持及期待、回饋社會等策略，進行社會關係的整合，整合得越好的關係的品質就越佳，越有助於她解決生活的困境，並獲得心理的平衡，增進幸福感。

肆、社會網絡促成個人向上流動，有助女性單親創業者的創業行動

個人會因為其所嵌入的網絡，而有落入貧困或是向上流動的機運差異。學者Högridsr(2006)的研究發現，貧民區婦女靠著親友與鄰居的緊密的網絡資源，支持著每日的基本生活，但貧困婦女的個人網絡的嵌入是有限的，所以不容易得到關於工作的資訊。貧困者因為社交領域比較窄，社交圈多在附近，大部分都屬於自己的家族，或是地方性的網絡，不論是空間上便於親近或是關係上的倚賴，狹

隘的網絡關係會造成與主流社會的隔離，更強化了貧困的處境。Marques(2012)研究聖保羅貧民區的居民，發現該區居民的社會網絡特質是網絡的結點(nodes)及連帶(ties)，比起中產階級來得少，他證明網絡的大小與隔離和貧窮有關，但其研究也發現隔離的影響會被有意義的個人中介網絡加強或降低。學者 Ward & Turner(2004)則認為除了家庭支持之外，社群的接觸也和貧困女性單親的就業有關係，他們研究 509 位住在英格蘭北部的女性單親，發現倚賴 TANF(貧戶臨時援助計畫)和其他公共服務的女性，她們的教育程度低、年齡輕、常和朋友頻繁的互動，她們之間有著緊密的親屬網絡，但很少能從朋友那邊得到就業的幫助；而城市女性單親顯現的特質是年紀較長、教育程度高，和社群相處時間久比較會去工作。

以上研究指出即使女性所處的地位、工作經驗以及居住環境的限制會影響婦女的就業，但有意義的個人中介網絡或是與不同階層的社群接觸，可以帶來改變的機會，所以有用的弱關係是否可以被個人創造？或是它們要如何與有意義的中介網絡連結？Lin(1999)指出地位的獲得可以視為個人動員和投資資源以獲得社會經濟身分的回饋，可以動員的資源分成兩種，一種是個人自己擁有的，可以自由分配的，和不須回饋補償的，另一種是透過一個人直接和間接的連帶所獲得的。林南(2007)同時認為一個人站在甚麼位置就可以接觸到甚麼樣的資源，同質性關係是慣性的，而異質性的關係是可以人為創造的，例如社會上男性居上層者多，網絡位置也比女性占優勢，普遍來說女性的異質性比較弱，在其中國女性的求職行為的研究中，他發現中國女性比較倚賴家屬關係做為第一步，如果沒有找親屬做第一步，就必須跨越性別，例如第一步找女性協助，透過她再求助男性，所以求職的鎖鍊會比較長。弱關係的工具性行動可以幫助婦女向上流動，向上達到更好的位置，但獲取和使用這些資源是暫時的，例如朋友用他的位置和網絡幫助你去獲得一個工作，這些資源只是朋友借給你去實現目的。所以 Lin 直接指出雖然女性比男性求職要運用的人脈是比較多的，但資源是存在的，只要你願意去借用就會有機會幫助自己實現願望。

就業環境所帶來的訊息會比強連帶多樣、異質，且比較少冗餘重覆的訊息，所以婦女也可以特別選擇有利於自己向上流動的環境去就業。例如 Dominguez & Watkins(2003)的研究，發現工作環境所接觸的人，可以成為女性上進的楷模，例如一位低收入婦女的朋友介紹了一個餐廳的工作給她，餐廳恰好是位於波士頓的醫療區，這份工作讓婦女有機會接觸到專業人士，這位婦女看到這麼多的榜樣，開始想要上進，最後成為了一個銀行的客戶代表。另一位移民婦女因為想要把英文學好，所以選擇到一個可以練習英文的旅館工作，Briggs(2002)稱網絡異質性會帶來社會槓桿作用，福利機構的專業人員、提供訓練的講師，也都具有社會槓桿的作用，幫助個人接觸到更能幫助自己的人，進而向上流動。

因為弱關係的強度取決於銜接的品質，但弱關係是不完全的銜接，資源會消失(Gidengil & Stolle,2009)。所以 Coleman(1988)認為社會資本有助於一個彼此信任的環境形成，讓資源可以持續，他指出社會資本的功能是社會結構者視為可以幫助自己實現利益的資源，除了不同社會結構的資本可以借給別人，社會關係讓信息可以流通，有效的規範可以壯大彼此的利益，而彼此所處的社會環境如果有足夠的信任對經濟發展也很有幫助，他舉例鑽石批發市場市場的商家，因為誠信所以可以在沒有任何保險及契約下，直接將一袋鑽石給買方檢查，如果賣家或買家違背了誠信，他可能會受到家族、社區及信仰的譴責；這樣理所當然的信任大大的降低了交易成本。所以社會資本中的信任與規範就像社會網絡的黏著劑，可以讓關係不強的弱連帶的資源可以持續運用。

雖然女性就業能選擇靠近某些群體以增進自己向上流動的可能性，但在創業的環境上，因為各類商業社群多以男性為主，女性創業者其實是難以運用這些社群擴展網絡，因此在事業經營上容易受阻，於是婦女們團結起來，建構屬於自己的網絡，例如在印度婦女們組成自助小組(self-help group)，在臺灣有中華飛雁創業協會及台中市基督教青年會的愛心專櫃方案等運用互助概念成立的網絡小組，匯整 Ramachandar&Pelto(2009)、Thomas&Sinha(2009)、Panwar& Kumar (2012)、Pitt & Khandker & Cartwright(2006)、Kayser & Lombe & Newransky & Tower & Raj(2010)、吳秀照(2012)、劉以慧(2012)等人的研究，整理女性創業小組網絡提供的功能包含：擴大網路圈、分享創業的訊息、技巧與經驗、獲得教育的機會、獲得情感的支持、建立互信、婦女充權，而缺乏信任會導致小組運作無效能。從這些文獻的探討可以了解到透過集體的行動可以提升女性的社會資本和規範的影響，尤其是網絡的擴大與聯結，在創業的歷程中幫助女性經驗擴展與經濟資本提升。

對於剛起步的女性單親創業者，客人需要甚麼？要去哪裡採買原料？要去哪裡做生意？身邊的親友可能無法提供精準的訊息，所以她必須要有更多訊息來源的管道，從匯集的文獻來看，首先她可以運用弱連帶去獲得多元、異質的訊息，並且運用社會結構的差異去借用這些資源；她也可以進入可以提供訊息的環境獲得社會槓桿的效益，幫助自己獲取想要的資源；另外女性單親創業者受限於商業聚會的性別差異，也可以加入女性創業小組，從女性創業網絡中獲得工具性與情感性的支持，但 Coleman(1988)也提醒網絡關係的持續和義務被償還的誠信有很大的關係，當 A 為 B 做了一些事情，A 也信任 B 將來會回報，A 的期望和 B 的責任被建立了，若 B 履行的程度很高，這樣的環境下容易建立信任關係，對經濟的持續發展很重要，相對的，女性要讓自己鑲嵌進這樣的環境中，也必須遵守網絡網絡的規範與義務以創造自己的信用。

本研究聚焦在女性單親微型創業社會網絡發展這一主題，一直以來，探討女性創業，大部分聚焦在女性創業的動機與困難，以及強調社會資本對創業的重要性，但少去討論女性創業者的社會網絡是如何形成的，以及個人如何經由動態的、持續的，正式及非正式的社會互動與聯結來蓄積網絡的質與量。如果網絡內的關係可視為促成不同形態資本之間轉化的動力，當行動者無法藉由經濟資本獲得所需的東西時，這時對社交的投入或許是一條可以幫助行動者達成目的的途徑，(Bourdieu,1986 轉引自王中天，2003)。

第三章 研究設計與方法

研究者回顧有關女性創業的文獻，發現女性單親想要靠著創業達到經濟自立，會遇到家庭照顧與事業經營雙重的困難，雖然現在已有為數不少的研究，然而諸多研究著重在創業的動機、困難與條件，而有關她們在創業過程中，如何運用社會網絡去動員創業所需的資源，去彌補其創業不足的條件卻缺乏足夠的資料呈現。

本研究旨在探討女性單親在創業初期，如何運用正式及非正式的社會網絡協助其創業，社會網絡對女性單親創業者的影響，以及她們維繫及持續擴展社會網絡的經驗，研究者希望能深入看到她們生活脈絡中與人的關係，進一步了解她們的社會支持如何提升創業的力量，所以將採取質性的研究方法，進行資料的收集與分析，並從深度的訪談資料中找出有意義的研究結果。本節將針對研究方法的選擇、研究場域與研究對象、研究工具、資料分析、研究的嚴謹度與研究倫理做說明。

第一節 研究方法的選擇

研究者期待能藉由質性研究訪談深入了解女性單親微型創業社會網絡的發展，選擇質性研究的原因如下：

一、從女性單親的角度來了解：質性研究強調從研究對象個人的角度理解他們的行為和思考，由研究對象自己詮釋其所認識的世界，女性單親所處的社會結構、生存狀態有其特殊性，研究者希望能針對其情緒、想法及行為習慣進行深度的探究，領會研究對象的個人經驗及對其的意義，做出對研究對象生活故事意義建構的解釋(陳向明，2002)。

二、女性單親創業經驗脈絡的理解與掌握：創業是一個創造事業的歷程，具有變動性與不確定性，依據簡春安、鄒平儀(1998)的觀點，「當要描述複雜的社會現象，需要案主的主觀觀念，以及實際參與者客觀印象的表現時」適用質性研究。研究者想要了解女性單親在創業初期，如何運用正式及非正式的社會網絡協助其創業，又這些社會網路帶給她們哪些影響？最後她們是如何維繫這些社會網絡以協助其持續創業等種種經歷，所以希望能探索女性單親的自身的經驗及主觀的想法。

第二節 研究場域與研究對象

壹、研究場域的選擇

一、台中市基督教青年會及「愛心專櫃」創業輔導計畫

YMCA 的全名是 Young Men's Christian Association (基督教青年會)，西元 1844 年創立於英國倫敦，至今已逾 150 年，遍佈全球 120 個國家地區，會友人數超過二千五百萬人，專業人員超過兩萬人，義務領袖與義工超過六十六萬人，為目前世界最大社團組織之一。台中 YMCA 是屬於基督教的一個公益機構，創立於 1962 年，在台灣以從事社會福利、社會教育、體育休閒、青年培力、國際交流等社會服務工作為主，以取之於社會用之於社會的經營理念，從事各項服務人群的工作。

在 2008 年由於全球爆發金融海嘯，景氣一夕之間凍結，許多人面臨無薪假、被裁員等困境，台中市基督教青年會長期服務單親家庭的經驗，發現貧窮人口持續增加，尤其是女性經濟戶長的比率提升，貧窮的風險高，會導致兒少照顧及教育資源不足，最後易落入貧窮的循環，所以在 2009 年創立「愛心專櫃」協助單親婦女創業脫貧計畫，結合自己承辦的台中市大墩社區大學，整合社會資源，建構社會網絡，協助有意願創業脫貧的婦女，提供過程導向的創業及生活能力建構的輔導，包含個案諮詢輔導、產品諮詢與輔導、創業課程與實務座談、照顧支持服務、產品行銷與推廣、建立信任團體、志工服務、連結平民銀行及創業資源等內容，以發展女性單親的創業技能、社會網絡經營的能力、財務管理與規劃的能力、與團體互助及經營家庭的能力等，逐步改善她們的生活邁向自立。

二、中華民國儲蓄互助社及「平民銀行」資產累積計畫

儲蓄互助社運動自德國發軔，迄今已逾一百五十年的歷史，設有各國協會、洲聯盟會及全球性組織—「世界儲蓄互助社議事會」(World Council of Credit Unions, Inc., WOCCU)，做為一個社會、經濟與教育推展機構，世界議事會、各洲聯盟會與遍佈九十三個國家的三萬六千餘個儲蓄互助社，服務了全世界一億一千餘萬個社員，而且正不斷地增加中。中國互助運動協會成立於民國五十三年，民國七十一年儲蓄互助社推行委員會奉准成立「中華民國儲蓄互助協會」(Credit Union League of the Republic of China, CULROC)，為一公益社團法人。儲蓄互助社係自發成立之互助合作團體，以改善社員生活，增進社員福利，促進社區發展為目的。融以儲蓄及互助貸款並行，本零存、整借、期還之原則，旨在鼓勵廣大國民儲蓄，並僅對社員服務及偏重消費性貸款，故其對發展平民融資、強化社會安定有其正面的助益，符合政府勤儉建國的目標。(註 1)

註 1.資料來源:中華民國儲蓄互助社協會(2015)

上網日期:2015 年 7 月 4 日，檢自 http://www.culroc.org.tw/movement/movement_icu.htm

在 2012 年，內政部爲了強化社會安全網，照顧經濟弱勢者，取法 Yunus 所創設的「鄉村銀行」精神，訂定「平民銀行」試行計畫，由中華民國儲蓄互助協會及各儲蓄互助社承辦。試行的地區包含台中、南投、彰化等，適用的對象包含原住民、新住民、中低收入戶、單親或經濟弱者者，需有社工輔導，運用儲蓄互助社的「自助互助」原理，參加者首先需要成爲互助社的社員，政府則爲參加者設立相對提撥的「個人帳戶」；參加者每個月存一千元，帳戶也相對提撥一千元，最多三十個月。這種作法一方面希望幫助參加者養成儲蓄習慣，累積個人資產，同時培養個人信用，另外該計畫也提供生活型、創業型的微型貸款及利息補貼，爲個人提供壽險、意外險及意外醫療的微型保險保障，搭配成長課程及志工服務等。因這個計畫強調是希望這筆儲蓄及信用的累積可以創造循環利用的效果，所以有限制這筆錢五年內都不能領出來，若有資金的需求則可申請貸款，對於女性單親創業者而言，特別是金融信用不佳者，它是很重要創業資金來源的管道。

貳、研究對象的選取

質性研究的對象不像量化研究需要大量的樣本以及注重或然率，而是採立意抽樣法，主要針對少量、能提供資訊豐富的個案集中深入的分析與探討(簡春安、鄒平儀，1998)。本研究主要探究女性單親創業者的社會網絡發展經驗，將以台中市基督教青年會社工所輔導的女性單親創業者爲研究主要對象來源，選擇具以下標準的對象進行研究：

- 一、具有一年以上微型創業經驗的女性單親。
- 二、員工在五人以下(含僱主以及無酬家族成員)。
- 三、目前事業仍持續經營中，且有固定的經營據點者。
- 四、同時也參與內政部主辦之「平民銀行」計畫者。

選取的過程，從台中市基督教青年會過去輔導創業的 41 名女性單親中，由社工提供的資料顯示 41 人中有 12 名停止創業，有 28 名持續經營事業中，28 名當中有 3 位創業未滿一年，有 6 位邊工作、邊接單做生意沒有固定的據點，依據前四項標準篩選，共計篩選出 14 人符合資格，再聯絡確認其受訪的意願，最後以 8 名爲主。

另外台中市基督教青年會承辦「愛心專櫃」及中華民國儲蓄互助社協會承辦「平民銀行」的主責工作人員，在女性單親創業的正式網絡中提供輔導、教育及陪伴等支持，對於方案的運作及女性創業的輔導上扮演關鍵的角色，所以也訪談兩位工作人員，進行三角檢定以增加資料的確實性。

第三節 研究工具

壹、半結構式的訪談大綱

在訪談法部分，將採用「半結構式法」(semistructured interviews)，研究者先設計訪談大綱，訪談時再依據實際狀況，對訪談問題及順序作彈性調整。陳向明(2002)認為我們在設計訪談大綱的時候，並不知道甚麼訪談問題比較適合受訪者的實際情況，往往只能根據自己的經驗猜測，所以訪談大綱的作用除了有提示的作用，避免漏掉重要的內容，訪談的問題應該盡量保持開放，訪談的形式應因人、因情境而定，訪談的問題及順序應有彈性，並可隨時修改。訪談互動過程中，主要的功能包括，了解受訪者的所思所想；了解受訪者過去的生活經驗；事件及他們對這些事件的意義解釋；從多重角度對事件進行比較深入細緻的描述；事先須知道哪些是敏感性問題；幫助研究者與被研究者建立從陌生到互相信任與熟悉的關係；使受訪者因覺得自己的故事被公開了而感到更加有力量等。

本研究邀請被研究者進行正式的訪談 1~2 次，研究者在徵求受訪者的同意下，過程中會予以錄音及記錄，訪談大綱依研究問題與研究目的設計而成，分為四個部分：

- 一、研究對象的基本資料:居住地區、國籍、受訪年齡、教育程度、婚姻狀況、子女數及教育程度、創業狀況等
- 二、女性單親在創業初期，如何發展及運用正式及非正式社會網絡來協助其創業？
- 三、社會網絡對女性單親創業者的影響為何？
- 四、女性單親如何維繫及持續擴展社會網絡支持其事業發展？

貳、訪談錄音與紀錄

由於質性研究的目的是捕捉受訪者的語言，了解他們建構世界的方式，所以學者建議最好能把受訪者的話一字不漏的記下來，但為了避免過多的筆錄遺漏訊息，造成受訪對象的不尊重，若能徵得研究對象的同意，研究者也可針對訪談錄音(陳向明，2002)。因此在訪談前，研究者會向研究對象說明訪談的內容與目的，並請研究對象簽署訪談同意書，且向研究對象保證會妥善保管錄音檔及逐字稿，徵詢研究對象同意才進行錄音。在研究中十位受訪者均同意錄音。

進行訪談時，每位訪談對象的訪談時間不一，大約在一個半小時到二個小時左右，雖有訪談大綱作為依據，但按照實際訪談情況做彈性調整，最後在確認取得訪談大綱所列之題目內容才結束訪談。

參、研究者於研究過程中的定位

研究者於輔導女性創業的實務工作中，接觸了許多的女性單親想要投入創業改善生活，但是發現她們在還沒有投入之前，便遭遇了來自家庭的、創業的不利因素，而無法順利開始；也有許多的女性單親創業的路走了一段之後，因為孩子的照顧、技術、資金、人脈及環境變動產生了困難，因無法突破困難而放棄；儘管如此，還是有一群女性單親不畏艱難堅持了下來，她們到底是怎麼突破困境的，引發了我探討女性單親微型創業社會網絡發展的動機。

在質性的研究中，研究者的主觀想法是無法避免的，所以研究者必須要有自我覺察與反思的能力，當在分析與詮釋研究資料時，是用甚麼樣的價值信念來思考問題，也要對自己和研究對象的生活經驗差異有覺察，所以研究者要對自我角色的意識必須要相當的明確。

第四節、資料收集與分析

本研究訪談對象主要由台中市基督教青年會(YMCA)所提供的創業的女性單親，及一位輔導創業的工作人員，另外再訪談儲蓄互助社「平民銀行」的主責工作人員。資料收集的方式主要是深度訪談，以收集女性單親創業的相關資料，同時透過錄音，將錄音檔案謄寫為逐字稿，進一步加以轉譯分析。

一、訪談資料收集的方式與來源：

本研究之訪談期間為 2014 年十二月至 2015 年的四月，共訪談八名女性單親，及兩位工作人員。

在研究對象的聯繫上，訪談者先用電話連繫確認接受訪談的意願後，再由女性單親決定訪談的時間及地點，阿好因做生意忙碌，平時的白天是完全沒有時間的，所以她很貼心的說可以利用休息的時間約到機構會談，有幸則因家裡不方便所以約在住家旁的便利商店，本來擔心外面的環境會有干擾，但還好訪談過程很順利，其餘則約我到她們家裡去談，除了訪談比較自在外，像秀男特別選孩子去上學的時間，可頌選下午她麵包已做好等待烘烤的時間來訪談，以降低訪談的干擾因素；在工作人員方面，研究者則是到晶玲和麗蘭工作的機構會談。

在使用的語言方面，含笑幾乎是全程用台語訪談，好在研究者本身的台語算流利，可以很自在的和其對談，所以在翻譯成國字的逐字稿時仍可以抓住她的原意，美來及阿好是國台語夾雜訪談，其餘皆是以國語訪談。

研究者平日接觸協助女性單親創業的工作人員時，發現她們常會去談對女性

單親的觀察，談她們對這份工作的熱情，以及她們這份工作的困難之處，因為她們長期與這些女性單親相處，貼近女性單親創業的實務狀態，她們的資料不僅可以讓女性單親創業的面貌更為立體，也可以作為政策面的建議，所以研究者在徵得她們的同意下，各進行了一次一到兩小時的訪談。

二、訪談資料的整理與分析

研究者參考陳向明(2002)，簡春安、鄒平儀(1998)書中對質性資料整理的分析方式和步驟如下：

(一)整理原始資料：研究者每一次訪談之後，會給錄音檔一個流水號，紀錄研究對象的代號及訪談日期，將內容與細節的言語與非言語行為，逐字逐句整理出來，包含嘆氣、哭、笑的語氣等，一字不漏的記下來，並將訪談中提及的機構與人名以匿名方式處理，並將研究對象的姓名改寫以維護研究對象的隱私。

(二)資料編號：研究者將每一份資料編上號碼，記錄訪談的時間與地點，受訪者的代號、研究者的資料、資料的排列序號等，編號後另外複印一份，將原始資料保存起來，以便未來再查找用。

(三)閱讀文本及找出意義：研究者沉浸在閱讀文本資料中，進行找尋意義的過程，研究者將在語言層面尋找重要的詞、短語和句子，包含與研究問題有關的、反覆出現的行為模式和意義模式，研究者也須記錄下自己對文本的想法、解釋與反應，試圖找出隱藏於資料下的深層意義。

(四)分類與登錄：研究者將文本中有意義的詞、短語、句字或是斷落標示出來，然後根據自己的研究問題與目的進行分類，並給予該類屬一個名稱編號，簡單的摘要內容，盡可能維持原來對話本身的情境脈絡，不改其原意。

(五)集合主要的意義：研究者從不同的分類中找出關聯，然後就資料所隱含的意義提煉出有重要意義的編碼主題。

(六)文獻資料的再整理：持續的蒐集文獻，在資料分析中，將研究發現與文獻進行對話，讓研究的發現更為豐富。

(七)歸納、文本資料的意義建構與再詮釋：研究者將具有相同屬性的資料歸入同一類別，用一個概念予以命名，命名除了與研究者研究的問題與目的有關外，研究者需要不斷的反省思考，因為要考慮到被研究者自己對事物的分類標準，從被研究者的角度看世界，從被研究者的邏輯來詮釋意義，而不是研究者自己的想法與猜測。

研究者將訪談錄音謄寫為逐字稿之後，將有意義的文句依照研究目的進行分類編碼，訪談資料的編碼方式，即在研究對象後，編上逐字稿的頁數及段落，因此研究對象的編碼即為阿好- p1(第一頁)-n1(第一個段落)。

研究者引用對象的訪談資料時，在擷取逐字稿資料或研究對象表達的文字不夠完整時，研究者會在「()」中加註文字使前後文可以連貫或是使語句可以順暢，另外擷取的段落中，如果有不相關主題的陳述，研究者在不影響研究對象的原意之下，會以「…」表示刪除文字。

第四節 研究信效度

學者 Lincoln 和 Guba(1989)提出對質性研究的信度與效度見解，認為信度是可重覆性(replication)，效度則是指可靠性(dependability)、穩定性(stability)、一致性(consistency)、可預測性(predictability)與正確性(accuracy)。在控制質化研究的信度與效度上，提出四個方法。

壹、確實性(credibility):

指質性研究資料真實的程度，即研究者真正觀察到所希望觀察的，有一些技巧可以增加資料的真實性：

一、增加資料確實性的機率，方法包括，研究情境的控制、資料一致性的確定、資料來源多元化。例如選擇合適的會談場地，特別是讓受訪者感到安全的、不受干擾的場地。

二、研究討論：在每次的訪談後盡快完成資料的整理，然後與指導老師討論，以進行修正。

三、運用資料三角測定法：Danzin(1978b)把三角測定法分為四種類型，包含(一)資料三角測定法：在研究中利用不同的資料來源。(二)研究者三角測定法：使用不同的研究人員與訪談人員。(三)理論三角測定法：使用多種觀點取向去詮釋一組資料。(四)方法論三角測定法：以多種方法去研究一個問題或方案(轉引自簡春安、鄒平儀，1998)。本研究運用資料三角測定法，除了訪談八位女性單創業者，另外訪談兩位相關的工作人員，增加資料的真實性。

四、資料的再驗證：研究者訪談結束，將錄音檔轉謄寫為逐字稿之後，請受訪者確認資料是否有誤或需要再做補充，避免曲解受訪者的真正的意義，

貳、可轉換性(transferability)：

研究的發現可以應用到有類似處境的行動者，所以研究者應盡量豐富的蒐集受訪者的談話，包含他們的感受與經驗；並要謹慎的，透過資料的可比較性與詮釋性，將受訪者原始陳述的情感與經驗的脈絡、意圖、意義及行為轉換成文字資料，使讀者能在其它相似的情境中發現共同的特徵，將此發現應用在其他女性單親創業的經驗。

參、可靠性(dependability)：

即為信度，指研究對象個人的經驗的重要性與唯一性，讓研究者在未來重複類似研究時，能得到相同或相似的結果與闡釋，所以研究者須盡可能的將研究過程詳細的交代，以提供讀者來判斷資料的可靠性，例如研究者本身也是研究工

具，研究者過去修課及報告，多為與貧窮及女性單親有關的議題，已熟悉文獻及理論等資料；另外在實務上，研究者亦協助女性單親創業有將近八年的經驗，所以對於研究問題、目的有一定的掌握經驗，另外在訪談時研究者同時注重過程的監控，例如讓女性單親選擇她希望的時間及訪談地點，將訪談的干擾降到最低，去提高研究的可靠性。

肆、可確認性(confirmability)：

即客觀性，質性研究強調資料蒐集的文本都是來自研究對象的描述，資料分析、詮釋與研究結果都是來自研究對象，不受研究者主觀看法的想像。所以本研究考量匿名的倫理之下，將妥善保留言就對象的相關資料、錄音檔、逐字稿檔案，盡可能保留研究之脈絡。

第五節 研究角色與研究倫理

壹、研究者角色

研究者於 2003 年開始從事婦女服務工作，特別是單親家庭子女的照顧的協助，民國 2009 年開始投入婦女微型創業的陪伴至今，對於研究對象有基礎的認識，有助於研究中理解研究對象的語言及生態文化；而研究的對象來自於研究者服務的機構，有助於研究中信任關係的建立。但在訪談過程中要避免權威的影響，造成不對等的關係，以致於研究對象不敢說出想法或是選擇性的說出自己的想法；還有避免研究對象對研究者有不適當的回饋與報酬的產生。最後是研究者應避免站在自己機構的立場，對於研究對象的訪談內容有負面的評價，這些研究者個人的傾向，研究者將透過自我覺察及與指導老師討論來降低影響。

貳、研究倫理

學者潘淑滿(2008)匯整專家觀點，認為質性研究者經常面臨兩難的議題有：告知後同意、欺騙和隱瞞、隱私與保密、潛在的傷害與風險及互惠的關係等。依據台灣社會工作人員專業協會對於社會工作研究倫理守則的建議，研究倫理基本的精神是 1、尊重人權尊嚴與平等 2、提升社會福祉，促進社會正義 3、維持專業能力 4、謹守學術誠信。所以將遵守以下的倫理實踐準則。

一、自願參與，告知後同意

研究者在研究之前，將向受研究機構及研究參與者說明研究者的身分、研究的目的、內容、要進行的方式及時間，徵求其同意後，將在適當的時機取得研究參與者自願簽下的知情同意書，簽定時會注意其福祉、隱私和尊嚴。

同意書的呈現會以研究參與者可以理解的語言文字及溝通能力為主，知情同意書的內容會包含研究的本質、範圍及研究者會被要求的參與的時間，參與研究可能帶來的風險，以及提供給研究者申述的管道。

研究者也會充分告知研究參與者有「拒絕參與研究」、「隨時退出研究」的權利，且未來接受社會工作的服務並不會受影響。而研究計畫及訪談的內容會事先通過機構的審查過程，並獲得機構的同意後始得研究。

二、保密

研究者將以書面保管研究參與者的知情同意書，確保參與者及其資料的匿名性及保密性，也會告知參與者有關保密的限制、保密所採用的方法，及研究資料未來將銷毀的時間。研究者在研究報告結果時將刪除任何可以辨識研究參與者的

資訊，以保護其隱私，若牽涉研究參與者聲音之資料，研究者會獲得參與者的同意才會發表。若研究者需要將蒐集的資料與指導老師或其他相關專業人士進行討論，資料之使用僅限學術目的，不挪作他用。

三、傷害最小化

研究者將向研究參與者說明研究可能帶來的風險及好處，努力去覺察研究對參與者造成的身心傷害或不良影響，例如降低研究現場的干擾，當研究者進入參與者的工作場域觀察、訪談時不干擾其工作，也避免現場其他人的好奇而曝光參與者的身分。研究報告撰寫時，研究者會把任何可能傷害研究對象的訊息剔除。研究者的態度也會保持客觀，避免偏見或是先入為主的想法造成參與者的不舒服。

四、尊重與不批評原則

在訪談的過程中，研究者尊重研究對象不同的價值觀、經驗與其所體會的世界，訪談過程不批判不給建議，尊重其所陳述的內容及感受。

五、研究結果報告

研究對象可以主動向研究者詢問研究的結果，研究者有向研究對象解釋的義務，避免誤會及傷害產生。

第四章 研究發現與分析

讀國中第一學期的時候，班上有一個女同學，她的綽號叫豆花，我一直以為是因為她長得白白淨淨的，所以大家叫她豆花。直到期末同樂會那天，她叫我陪她去校門口拿東西，我看到校門口的鐵門外停了一個豆花攤車，我心裡想著說不會吧，這個豆花怎麼這麼大方要請全班同學吃豆花喔？在我們那個經濟起飛的年代，一碗豆花也要十五塊錢呢！只見她一路奔到豆花攤，跟那個戴斗笠的老闆娘拿了一個沉甸甸的大鐵桶，我趕緊去幫忙抬，那個老闆娘靦腆的對我們笑一笑，叫我們不要辺倒(台語)。回到班上後，豆花很開心的跟大家說「我媽媽要請你們吃豆花」，哇，全班歡聲雷動，一直到現在那碗豆花的香甜還留在我的記憶中。

在台灣經濟發展的過程中，無論是穿著麵粉袋的貧困年代，或是經濟奇蹟台灣錢淹腳目的年代，或是直到現在 M 型社會貧富差距的年代，「阿母的攤車」似乎沒有在任何的年代缺席過，無論是賣大麵羹、豆花、燒肉粽、，你都可以在街角看到這些勤勞母親叫賣的身影，而這小小的攤車不但能夠養活一家的孩子，還能讓孩子上大學呢！

本研究主要探討女性單親從事微型創業的社會網絡的發展與影響，第一節先描述研究對象之基本資料、研究對象的生命故事與概略的創業經歷、研究者與研究對象互動過程之感受及創業的因素探討。第二節分析女性單親在創業初期，如何發展及運用正式及非正式社會網絡協助其創業。第三節則探討社會網絡對他們的影響，第四節則探討她們的家庭支持及創業互助網絡對創業的影響，第五節則著重在女性單親維持與持續擴展社會網絡支持創業的策略

第一節 瞬夢~研究對象基本資料及創業動機討論

本節將分成三個部份陳述，第一部分說明研究對象的背景；第二部分是女性創業者的故事包括她們走入創業的心路歷程、創業的轉折及創業後的景況；第三部份則將她們創業的動機作整理。

壹、研究對象的基本資料

本研究共計訪談八位女性單親創業者及兩位民間單位的工作人員，八位創業者中除了一位來自大陸，其餘均為本國籍，平均年齡為四十餘歲。

在家庭狀況方面，有三位因為喪偶而成為單親，分別是阿好、有幸及秀男；阿好撫養二女、有幸撫養一女、而秀男撫養兩名女兒；其他五位則是因為婚姻離

異而成爲單親，孩子的監護權都歸她們；可頌撫養兩名子女、美來撫養兩名兒子、含笑撫養兩名女兒、滿足撫養三名兒子、珍姊則撫養三名子女。

她們創業的時間分別爲一年到六年，皆爲獨資。除了含笑是以裁縫手藝開店創業外，其中有七位以餐飲爲主。阿好在公家機關賣午餐已經三年，賣完午餐後的時間她則不斷的接訂單、送貨或是去幫人家煮餐點。可頌六年前已經嘗試在創業了，一直到前年才開設麵包工作坊，除了接訂單、在門口販售、也會接餐廳的生意及固定的騎樓下擺攤一天。美來做生意已經四年了，主要販售包子饅頭；除了每周固定會去醫院販售一天之外，其餘則是跑攤、接訂單。有幸也創業四年了則每週固定一天會去一家民營公司賣午餐，其餘的時間和美來類似，就是跑攤及接訂單，滿足創業已經有六年了，前三年跟著「愛心專櫃」走，近三年則固定在市場賣水餃及泡菜。秀男剛創業才滿一年，目前主要跟著「愛心專櫃」到台中市大墩社區大學去行銷，主要販售水餃及冷飲，也接受網友的訂購。珍姊創業迄今有三年，主要販售黑芝麻醬及冷飲，今年五月剛租下街邊騎樓擺攤賣飲料，而她去年已創立了婦女創業協會，希望能幫助和她一樣的創業女性。(表 4-1)

表 4-1 研究對象之基本資料

對象	阿好	可頌	美來	有幸	含笑	滿足	秀男	珍姊
居住地	西區	北區	太平區	西屯區	南區	南區	西屯區	北屯區
原屬國籍	台灣	台灣	台灣	台灣	台灣	台灣	大陸	台灣
受訪年齡	52 歲	36 歲	54 歲	43 歲	53 歲	47 歲	33 歲	45 歲
教育程度	國中	高職	高中	二專	國小	高職	專科	高中
婚姻狀況	喪偶	離婚	離婚	喪偶	離婚	離婚	喪偶	離婚
使用語言	台語 國語	國語	台語 國語	國語	台語	國語	國語	國語
子女數/教育程度	1 名大學 1 名高中 中畢	1 名幼稚園 1 名國小	2 名大學	1 名國小	1 名國中 1 名大學	2 名大學 1 名高中	2 名國小	1 名大學 2 名高中
創業年數 (註 2)	2011 年 迄今 4 年	2009 年 迄今 6 年	2011 年 迄今 4 年	2011 年 迄今 4 年	2014 年 迄今 1 年	2009 年 迄今 6 年	2014 年 迄今 1 年	2012 年 迄今 3 年

註 2，創業年數依照受訪時計算

行業別	餐飲小吃	烘焙	饅頭包子	餐飲小吃	裁縫修改	水餃泡菜	水餃	芝麻醬
做生意方式	公家機關租攤位擺攤，接訂單	自宅店面製造及販賣，擺攤，接訂單	公家機關租攤位擺攤及跑攤	公家機關租攤位擺攤及跑攤	租店面	路邊租攤位擺攤	經營網路粉絲團接訂單及愛心專櫃行銷	街頭租攤位、接訂單及跑攤
創業資源	愛心專櫃 平民銀行 自立家庭	愛心專櫃 平民銀行	愛心專櫃 平民銀行	愛心專櫃 平民銀行	愛心專櫃 平民銀行	愛心專櫃 平民銀行 幸福小舖 自立家庭	愛心專櫃 平民銀行	愛心專櫃 平民銀行
受訪時間	2014.12.05	2014.12.05 12.12 12.19	2014.12.31	2015.01.01	2015.01.02	2015.03.27	2015.03.30	2014.04.03
受訪地點	YMCA 三民會館	受訪者家中	受訪者家中	全家便利商店	受訪者家中	受訪者家中	受訪者家中	受訪者家中

另外研究者於 2015 年 4 月 10 日採訪了台中市基督教青年會(YMCA)主責「愛心專櫃~協助單親婦女創業脫貧方案」的主責社工晶玲，她協助這個方案已有五年的時間；還有研究者於 2015 年 3 月 25 日訪談中華民國儲蓄互助社主責「平民銀行」專案的工作人員麗蘭，在 2009 年的儲互社開始推脫貧計畫的時候，她便參與其中。訪談兩位工作人員的目的是希望藉由她們的工作經驗能幫助我們更了解這些女性單親創業者。

貳、研究對象的創業故事

以下分別陳述有幸、美來、阿好、可頌、含笑、秀男、珍姐、滿足的創業故事，包含她們創業的心路歷程、創業的轉折及創業後的景況，還有研究者與他們互動的感受紀錄。

有幸

在元旦的下午，我才到全家便利商店旁停好機車，就看到坐在窗戶旁的有幸和女兒對著我招手，我很不好意思的對著有幸說放假還要請你們出來，有幸說因為沒有排攤也是閒著，不要緊，叫我不覺得不好意思，認識她以來，她總是用親切的微笑和態度對待周遭的人，但了解她的人都知道這樣的笑容是在她的人生經歷無數困境後，對生命的重新領悟後綻放出來的。

在徬徨無助下找尋生路

四年前認識有幸的時候，她告訴我她早年就飽受眼疾之苦，尤其在左眼看不見之後，她說她常常想著不知道甚麼時候早上醒來右眼也會看不見了，而孩子還那麼小，本來想說還有疼愛她的先生可以倚靠，好像也沒有那麼可怕，但沒想到七年前先生卻因病驟逝，先生的修配廠也面臨關門的命運，這一連串的打擊讓阿幸無力招架，只能深陷在徬徨無助的痛苦中。有幸回想為什麼會走上創業路「那時候我還很迷惑說，我接下來的路到底要怎麼走？要去上班還是要怎樣？」，因照顧孩子還是最主要的考量，後來阿幸抱持著嘗試創業說不定會找到生路的想法，開始加入了創業的培訓課程。

尋找翻身的產品開啓創業路

有幸因為之前開過小吃店，對做吃的也很有興趣，所以選擇吃作為創業的起點，有幸形容自己「駕輕較熟，所以才踏進來」，有幸不僅參加 YMCA 舉辦的「愛心專櫃」，也參加了許多餐飲方面的職訓課程，有幸說以前去上這些課程的心態就是無聊打發時間的，但創業之後因為有經濟的壓力，她會想說「這個課程可不可以讓我學到甚麼？從這個課程裡面再引發出來一樣產品，讓我可以去翻身」，因為這樣積極的心態，有時候為了學一樣東西即使騎車騎一小時也不為苦，再加上勤問的態度，讓職訓的老師願意多教她一些，所以她現在拿手的產品可不少，增加了經營的實力。

踏出第一步後面就不難了

有了拿手的產品就可以在市場立足嗎？有幸覺得如果在外面的流動擺攤，並不容易收集到客人的反應，而參加大墩社區大學愛心專櫃的創業實習，有幸覺得「社大真的是一個保護傘，它就是有那麼多的客源，一段時間去 try，你就知道你的產品 OK 不 OK」，在一連串的試吃試賣活動後她習慣了擺攤的準備工作及學會了客人應對的技巧，在這些的準備之後，有幸去年開始每周固定到中華電信擺攤，不僅很順利的營業下來，也遇到許多貴人提供訊息及引介，讓有幸有機會到台中市政府及工業區去擺攤，有幸因為身體因素，去擺攤的地點都要做評估，包括現場的動線及有沒有階梯、桌椅等等，所以女兒就成了她不可或缺的幫手，因為有幸體會到如果女兒不在，那麼一個人去做生意連要去上廁所都不方便，所以

現在遇到了合得來的朋友，她也會主動約別人一起出去做生意。

自由是最平凡的幸福

創業至今，有幸說「我覺得這樣子很自由，畢竟以我的身體狀況，要正常上下班好像比較難一點」，有幸擔心去上班自己的體力可能無法負荷，也會擔心要面對老闆、同事，回來還要面對孩子，精神壓力會很大，反而現在創業的步調比較能配合她。對於未來，有幸樂觀的說「我今天出去如果只賣一瓶泡菜，我還有一百五十塊收入」，只要「我身體能顧好，小孩子能夠平順長大，經濟上過的去就好了」，雖然有幸肩上仍扛著沉重的生活壓力，但挫折的磨練讓她對於人生有一番不同的體悟。

美來

我和美來約到他們家訪談，這個社區我常常路過，卻從來沒有進去過，沒想到一進入長長的地下停車場竟然找不到美來家的門牌，只好趕緊打給美來，美來就匆匆的下來接我。進入她家，看到她正要做饅頭，麵團已經揉一半了，等她揉完麵糰，她才能坐下來接受我的訪談，而訪談到一半因為麵團已經醒好了，就看着她起身再輕輕的揉幾下，那個形影好像是在練功的大師，麵團在她的手裡乖乖的任她揉捏，不久之後就完成塑型，一氣呵成。

擺脫被要求往左往右的人生

五十四歲的美來原來從事居服員這個工作，訪談就從這一份工作的甘苦談開始談起，她形容做這個工作可以看盡人生百態，因為病人有情緒有個性，服務病人的過程中要化解他們的心情也要化解自己的，這樣才能平衡，所以她覺得照顧病人是一件勞心又勞力的工作「因為有很多人花錢你本來就是要來照顧我阿，你本來就要為我怎樣為我怎樣?」，而美來覺得自己活到這個年紀，「我覺得在我未來的人生之中，我需要我喜歡我這樣做，我不喜歡往左邊就要往左邊，往右邊就要往右邊，我覺得我已經這麼大了，我可以分辨我喜歡怎樣?就這樣」，美來的心願就是「既然要活著嘛就要活得快樂一點」，所以她決定要再找一個可以讓自己快樂的工作。

隨心所欲地做老闆是美來追尋的夢想

美來會想賣包子饅頭來自她一個很奇妙的想法，她覺得每次看到包子蒸起來胖胖的樣子，心理就覺得一陣溫暖，所以她說「我乾脆學包子好了，包甜包鹹隨我喜歡」，她希望能隨心所欲地做老闆，不過她第一關遇到的困難就是如何把包子做好？她說她第一個啟蒙老師陳老師很幫她，三番兩次的一直教她，後來她又花了三千塊去找專門教包子的老師教，但是每位老師都是叫她自己看「阿你就看阿(台語)，你就眼睛看阿，看阿看它發」但才剛起步的美來經驗不足，美來說我

「就想說怎麼看都看不出來」，於是美來棄而不捨的「很多東西就是一直做，然後每一次做都有問題，每一次做都有問題，一直在改一直在改，一直在問人家，問說這個要怎麼改？」，就是這樣反覆的練習與修正，她終於做出最滿意的包子與饅頭，這樣看來，其實美來的老師應該是她自己才對。

希望你是我的客人也是我的朋友

美來現在主要以醫院的擺攤為主，經過一年多的經營生意已經穩定了，為什麼有這樣的機緣？她說她參加 YMCA 愛心專櫃的試吃試賣活動時，遇到一個黃老師幫她介紹某家醫院的團購，送幾次貨以後，美來就開始到醫院去擺攤，剛開始她選擇租金比較便宜的點去擺，但是生意不好，後來她就跟著隔壁水果攤的老闆娘上樓去問醫生護士要不要包子饅頭，沒想到她的舉動竟然解決了醫生護士因為忙碌沒有辦法下來購買的問題，一路經營下來，有很多擺攤經驗的美來說「這些點你還是要自己去試，你覺得它 OK，它就 OK 嘛，你就多去幾趟，在那邊變成朋友這樣子，其實我覺得賣東西喔，我不喜歡我只是賣你東西，希望到最後你是我的朋友，我喜歡這樣的感覺。」這是美來做生意的觀念，但也是美來做人的原則。

訪談結束之後，美來陪我到樓下去看她的餐車，餐車上的外型就像她的包子饅頭一樣很可愛，她細數著餐車的設計與想法，她希望未來等天氣好一點，她要再出去做早餐的生意，我看著她堅定的眼神，突然想到有句話說認真的女人最美麗，當下我的感覺是「認真的媽媽真偉大」！

阿好

「這是我賣剩下最後一瓶的豆漿請你喝喝看」，「你吃吃看我今天的油飯有沒有比上次軟？」印象中只要遇到阿好，她彷彿都可以從她的袋子裡變出好吃的東西來請你吃，再配上她親切的台語及爽朗的笑聲，跟她講幾句話之後，你那一天的心情肯定會受到她熱力的感染。

山窮水盡？奮力一搏給孩子及自己一個擺脫債務的未來

現年五十二歲的阿好，先生驟逝後，留下了一筆龐大的債務及兩個女兒，當時沒有工作的阿好並沒有逃避自己的責任，唯一讓阿好這一輩子最愧對孩子的就是「家裡斷水斷電，然後就一條土司二十二塊，就三個母子這樣吃一天，然後配自來水這樣」，爲了有飯吃，阿好後來做的工作從茶藝館到早餐店及幫人家煮午餐，都跟吃的有關；四年前參加 YMCA 的愛心專櫃，阿好本來只是單純的想要學油飯給女兒吃，但踏入之後阿好發現也許這是一個讓自己多賺一條錢的機會，於是學成之後在朋友的建議下，阿好跑去法院設攤看看，從油飯、豆漿賣起，然後再增加炒麵、湯品，平日就身兼二份或三份工作的阿好，隨著法院生意越來

越好，睡眠就越來越少了，阿好忍不住說「就從兩千塊跳到一萬四五，其實講得很簡單，後面也是很辛苦啊，說真的有時候做到哭咧，就覺得自己比別人認真，比別人打拚，為什麼做到要死，有時候真的會這樣想。」但累歸累，即使阿好「真的好想要逃離現場，要來去好好的休息幾天」，但畢竟龐大的債務不會自動消失，山窮水盡時，阿好仍希望奮力一搏給自己及孩子一個擺脫債務的未來。

憨人有憨福，反正吃虧就是占便宜

阿好回想第一次去公家機關做生意的時候，沒有人認識阿好，阿好就一直拜託客人試吃「拜託你給我試吃一下，沒有叫你買，拜託啦拜託啦」，因為是第一次去那裏賣人家也不敢吃，但是阿好覺得自己「憨人有憨福(台語)，反正吃虧就是占便宜」，阿好覺得客人可能會想「上個禮拜有看到我，這個禮拜有看到我，那這個人可能在這裡生存了」，阿好就繼續用不怕你吃的態度大聲叫賣下去，沒想到人潮開始來，到最後還變成要維持秩序，就這樣差不多四年過去，她從一個星期擺一天到四天，每天只要賣兩個小時東西就一掃而空，這讓阿好覺得很有成就感，但是阿好覺得自己最大的改變就是本來在外面沒有甚麼朋友的，現在那裏多了很多的朋友，過年過節的時候，有人會送給她水果說「順便買一盒給你」，也有人叫她阿姨說「阿姨這給你吃」，也曾因為生意太好被人噲聲，但是裡面的人告訴阿好說「你進來賣沒關係，我們都給你靠」。

人生逆轉勝來自面對困境的勇氣

來自法院一群朋友的相挺，讓過去飽嚙人情冷暖的阿好，重新感受到人與人之間那種支持的溫暖，就像阿好說的「人都是互相的，我們不能要求人家對我好，是我們要先對人好，你對人好時不要想著人家也要對你好」，阿好深信別人和你相處久了就會覺得你其實還可以交，或許是這份力量的支持，阿好開始敢站在人群中了，阿好說過去選擇廚房工作，是因為都不用看到人，她實在很害怕遇到債主，但現在她知道遇到債主是逃不了的事，如果真的遇到了，阿好就會自我解嘲的對債主說「我在找你叻，我想還你錢咧」，然後硬著頭皮被債主數落一頓之後，她用真誠的態度和債主談判之後，往往能獲得對方的諒解，阿好說她終於可以「坦蕩蕩的出去了」。

把吃苦當作吃補的阿好，並不以現在的順境為滿足，在她周遭的人仍然可以常常聽到她親切的叫你試吃產品的招呼聲，然後她都會告訴你說這是賣剩下的最後一瓶請你喝喝看，阿好給許多人的生活帶來的不只有好吃的產品，更有她工作態度與做人的熱情的分享，訪談完阿好之後，我突然覺得好想要改變自己。

含笑

含笑接受我訪談的那一天，剛好有很多客人來含笑家，含笑說那是自己的兄弟姊妹趁著過年一起聚一聚，然後就邀請我到房間內訪談。

走投無路，哪知生命轉角有亮光

含笑為身障者，平日行動都須靠輪椅，雖然有裁縫的技術，但因需要特殊的工作空間就一直找不到工作，含笑說「就是一直找找沒有，廁所不合，工作臺不是太高就是太低，不可能為了咱定做啦(台語)」，長期失業的結果，僅有的低收入補助及身障津貼是家裡唯一的收入，而大女兒當時還在讀高中，小女兒還在讀國小，每個月幾乎到領補助的前一周就要開始去借貸，生活才過得下去：含笑會去參加職訓局的裁縫班，起心動念是想說有生活津貼可以領，「老師說我的技術這麼好，就叫我去開店，我說我欠資金呀，我欠資金沒有辦法，就是一直一直找不到工作才會想去賺那一萬多元，一萬又過幾百，那時候經濟相當的困難。」但沒想到含笑的勞保早已領出了，所以沒有辦法申請生活津貼，「我跟老師說我不要做了，我是為了要去拿一萬領幾百元，我是為了領那個，因為找不到工作，阿加減賺貼補家用，我是為了領那個，結果沒有領到半角。(台語)」，正當含笑打退堂鼓的時候，裡面的老師看到含笑的好手藝，就主動的幫她招攬生意，讓含笑可以利用課餘修改衣服賺點錢，因為老師的肯定及這些歷練讓含笑的信心大增了起來。

只要願意站起來，貴人就會來照亮前方路

於是去找一個店面來修改衣服的梦想開始在含笑的腦海裡誕生，但沒有資金談何容易，在一次冬令救濟的活動中，含笑把自己的夢想告訴送物資的志工時，原來那名志工正是某愛心基金會的理事，聽完含笑的夢想竟然主動幫含笑找了一台二手的裁縫車，並且借五萬元給含笑去添購器具，含笑了解他的用意就是希望「給我一支釣竿，自己去釣魚，將來不要受人家的幫忙啦」，於是在很短的時間內含笑就和友人在東區開始經營裁縫店開始幫人家修改衣服，但無奈萬事俱備只欠東風，含笑形容當時的心情是「貪圖房租便宜，但是生意不好，在那裏都在等客人，只要來一個客人就很高興。」後來撐了三四個月含笑就把那個點收了，但是含笑仍然不放棄，含笑說「我再去找政府，叫他給我幫忙，就派那個輔導員給我，幫我找店面」。

自助而後人助，事在人為

含笑繼續尋找做生意地點，有了第一次的經驗，這一次含笑想說「我要的是騎樓比較多的」，所以她在她家附近的社區找了一個點，但是大家都不看好，包括市政府的輔導員也認為不妥當，但含笑說「我就跟它賭阿」，於是跟儲蓄互助社貸到房租及押金後馬上就租下來了，一般人若聽到含笑這樣的決定可能會捏一

把冷汗，不禁替她擔心，但含笑證明了事在人為，她說「我也按算來這間不知道會不會損龜，我先去找代工來車，因為我不能閒閒阿，我要做一個工作給客人看阿，我就去找代工，我看報紙去找代工來做」，含笑就把店門打開，讓路過的人看到她很忙的樣子，然後客人就來問她在做什麼？含笑就對客人說「我在改衣服，結果改衣服的生意，我按算一個星期要損龜，第一天就有客人給我改衣服，阿過來加工就做不出來了，我代工就沒做把它辭了」，因為含笑的技術很好，結果社區的三姑六婆來給含笑修改後「一個播一個，一個播一個（台語）」，不久含笑就忙不過來，職訓老師就幫含笑再介紹一個工作夥伴來幫忙，在訪談的時候含笑說現在人手已經不夠了，可能要再請一個人來幫忙。

相信自己，終有一天可以領到那生命所給的獎賞

我問含笑成功的祕訣是甚麼？含笑說「要靠自己，我覺得要靠自己，真的要靠自己，自己要有信心，對人要有一顆真誠的心，真的，親和力要夠，都要笑嘻嘻啦，你如果不高興你也要笑嘻嘻」，離開她家已經晚上九點多了，當我騎出她家狹窄的小巷，彷彿聽到從她家傳來的家人高聲談笑的聲音，與她之前遭遇的諸多逆境相比，我還是覺得很難想像，是甚麼力量讓她在逆境中不抱怨，在順境中懂得珍惜，她真的讓我再一次相信人有無限的可能，不要輕易的放棄生命給你的禮物。

可頌

訪談可頌三次，都是和她約在她的住家也是她做麵包的地方，約談的時候都選在下午兩三點左右，這段時間是她作好麵包在等出爐的空檔時間，訪談比較不會被打斷。

被裁員是生命中的痛，卻也是邁向創業路的號角聲

兩年多前，可頌被公司無預警的裁員，回想那時候可頌仍忍不住的哽咽說「好痛苦」，可頌不敢跟家人說被裁員這件事，她形容當時的自己每天八點就出門，然後「不知道幹嘛就在路邊晃啊晃，自己好像白癡」。可頌說會拿遣散費創業主要是考慮到可以照顧孩子，錢要周轉也比較靈活，但隨著訪談，她透露內心隱藏的另一個想法，原來「做給別人看」也是一個原因，原來過去可頌的爸爸做生意失敗，欠了很多錢，親友那邊就沒有再往來，對可頌來說創業多了一層不同的意義，那就是她希望透過創業給自己和家人一個「可以被看得起」的機會。而經歷被裁員這件事，現在可頌回想起來，她感覺說「應該在冥冥之中，我就應該往創業這一條路走，剛好被裁員」，這個挫折對可頌來說有可能是化了妝的祝福。

創業才開始就大跌一跤

但創業就這麼簡單嗎？可頌的心得就是「其實沒那麼簡單，然後就碰到很多很多問題，然後再慢慢的解決」，這一段話應該是可頌創業經歷的最好註解了，在嘗試了許多的產品之後，可頌終於發現麵包類是自己最有興趣的，她就決定要開麵包店，在跟儲蓄互助社順利貸到款之後，就急急忙忙的在北區頂下了一間店，沒想到卻是她惡夢的開始，因為沒有經驗，不是電力不合，就是頂的東西和想要的東西有出入結果虧了很多錢，更糟的是店開了卻沒有客人，後來可頌問廠商才知道「每一家都說北區的水準不好，北區的業績不好，然後麵包店也少，客人也少，阿，原來我選到一個爛的地方」，可頌學到血淋淋的教訓就是開麵包店要「看區域性」，最後不得不結束這個地方。

靠資遣證明挽回顧客的信任

在徬徨不知如何突破的時候，可頌的創業夥伴提議為什麼不回去原來工作的飯店那裏去擺，因為當時飯店是因為把麵包部門收起來才會裁員，可頌心想那附近沒有甚麼麵包店，也許值得一試，就找到飯店後方的騎樓開始賣麵包，可頌說「客人經過，他們看到麵包似曾相識，然後就問我們說，對阿我們以前是那家飯店的主廚這樣子，然後他們就來買，我們那時候完全不用打廣告，客人就一直來一直來」，後來有人質疑他們是不是真的那家飯店出來的，可頌說「我就拿出那個非自願離職書，把它 copy 起來，把它護貝貼在上面，我說的是真的」，之後就再也沒人質疑了，這段反敗為勝的經歷彷彿應證了可頌之前說的，因為被裁員所以註定她應該走創業這條路，而老天爺也真的用這一個挫折的經驗為她開路。

獨一無二的麵包與人生

雖然可頌的事業仍然在奮鬥中，但訪談中可以感覺到可頌充滿了自信，可能是來自於合作餐廳的肯定，因為餐廳的生意變好了，也有可能是與前夫家人關係的改變，例如前公婆過去會質疑她，到現在會主動幫她行銷麵包，可頌感覺到前公婆是為她感到驕傲的去推薦，創業這段路雖然走得顛簸，但可頌覺得這段期間已帶給她很多的轉變，「對我來講時間跟我的親子關係比較好，不會有加班的問題，而且我創業真的交了很多的朋友，擴展了自己的視野」，可頌立志為客人製作獨一無二的麵包，而可頌現在也正努力創造自己獨一無二的人生。

珍姐

來到與珍姐約訪的時間，按電鈴是老三來開門的，珍姐尚未回家，趁著等珍姐的時間，我打量了她的家，雖然沒有甚麼家具但是很整潔，坐在電腦桌前玩遊戲的老大看了我一眼，就繼續沉浸在他的電玩遊戲中，趁著等待的時間，我和她的女兒閒聊了起來，聊完了她的志向，珍姐就回來了，原來珍姐最近身體不舒服，趁著今天有空去按摩，恢復一下元氣。

從兼職人生轉而踏上創業之路

離婚後，珍姐做過很多工作，像看護、清潔、去餐廳端菜、送報紙、甚至擔任娃娃車司機，這些工作都是 parttime 的兼職工作，為的就是能自己照顧到孩子。為什麼會走入創業？對珍姐來說是一個因緣際會與芝麻醬結緣的機會，她在送報紙的時候，珍姐認識了一位賣芝麻醬的知心朋友，有一天好友的公司要收起來，好友的老闆娘看到珍姐生活也很困苦，就問珍姐要不要頂機器，她們也可以整套教給她，就這樣珍姐在很偶然的一個機會下開啓了芝麻醬的創業路，當然產品品質不是一開始就可以，珍姐覺得自己很幸運，無論別人跟她講甚麼，她就是多方面的參考，然後修正才有了這個產品。有了產品之後，珍姐請老朋友的兒子設計了讓她很滿意的標籤，也去國稅局順利的登記了商行，然後去市場和關係不錯的單親媽媽一起合租攤位，另名單親媽媽租店內做按摩，珍姐就租門口賣芝麻醬及青草茶，創業的速度進展得很快，但奈何市場的生意並不好，芝麻醬找不到幾個主顧客，青草茶幾乎都是賣給來按摩的客人，珍姐覺得錢一直丟進去，一度感到很灰心。

上帝的考驗

在 2009 年的時候，珍姐就打聽過「愛心專櫃」創業輔導方案的訊息，在市場的生意沒有起色的情況下，她申請加入這個方案，加入之後給珍姐最大不同的感受是「阿，我的產品是備受肯定的」，讓她重拾了信心，她把產品拿去跟老鄰居分享、主動找「愛心專櫃」的創業夥伴一起去擺攤，不斷的展開創業的行動，又買了一台全新的機器想要擴大業務，一切看似順利，沒想到老大竟然在去打工的路上出了嚴重的車禍，兒子前前後後動了三次手術，到現在還沒有完全復原，但跑醫院、跑法院、送兒子去上學，讓她不得不停下創業的腳步，好不容易到今年三月官司已經要告一段落了，想說可以好好做生意了，珍姐千算萬算沒想到氣候變化竟讓芝麻產量銳減，因為缺貨價格一直上漲，珍姐覺得這好像是「上帝在考驗我」，聽到這番遭遇，我的心理不免為她抱不平及擔心，想說珍姐下一步要怎麼走？

行動！創立協會幫助更多創業婦女

訪談時，珍姐看了一下手機說「阿蘭在 LINE 說，客人一直問甚麼時候開張？」原來珍姐已經跟阿蘭租下騎樓，預定四月要賣飲料，還有去年十二月珍姐已經創立了「婦女創業協會」，珍姐過去常常找幾個媽媽一起去清潔打掃，現在創業後也常常找創業婦女一起出去做生意，珍姐覺得只要大家能同心協力，就會有更多的機會，在訪談中聽到珍姐細數說還要找甚麼才藝老師、工作人員、資金籌募 …，哇，珍姐就是不斷的前進，橫在前面的逆境似乎阻擋不了她前進的決心，從珍姐身上讓我看到無法丈量的勇氣與堅持！

滿足

我認識滿足可能有超過十年了，許久不見的她歲月似乎沒有在她臉上留下太多的痕跡，而她身上仍然穿著我以前常看到的那件墨綠條文毛衣，她笑著說「變胖了」，進入她家客廳，和我幾年前看到的陳設似乎都一樣，家裡的沙發依然是那一套雖然多了幾個洞，但她告訴我一個很特別的消息，這間房子她買下來了。我跟她道了恭喜，閒聊了一下我們再進入訪談。

徬徨但不後悔的創業路

滿足參加「愛心專櫃」創業方案三年，之後在市場做生意三年，我問她「你會後悔創業嗎？」她說「蠻後悔的，很累，又創業不成功，在那裏苦苦掙扎，可是也不知道做甚麼，所以現在很矛盾你知道嗎？」滿足在市場現場包水餃，剛開始生意還不錯，但客人可能吃膩了，很久才會出現一次，水餃要有量才有利潤，但滿足現在的瓶頸就是不知道怎麼去做那麼多的客人出來，去年她乾脆想說去上班好了，結果上了一天，發現上班累得半死賺得錢也差不多，想一想還是繼續做做看好了，滿足糾正自己現在的感覺應該是「徬徨不是後悔」。

多元就業走無路，創業也是一條路

十年前滿足當時接受政府多元就業的安排，一個工作時間到了，沒多久又有一個通知來，每做半年就換一個，滿足覺得這樣也沒有甚麼不好，只是後來工作機會好像越來越少，當時剛好孩子的社工告訴她有「愛心專櫃」創業輔導的機會，但因覺得自己只會做家庭式的產品及過去也沒有做生意的經驗，因此也猶豫了很久，到最後她才想說「好吧就去試試看好了，反正也是一條路」。在「愛心專櫃」三年滿足的產品蠻受歡迎的，但那時候三年畢業了，還是很茫然不知道要做甚麼，後來她和另外一位「愛心專櫃」的媽媽跑去市場看看有沒有機會，就這樣在市場待了下來。

徬徨的市場人生

到了市場要如何安身立命的考驗才真正開始，滿足爲了節省租金，所以和賣菜攤的老闆一起合租，但滿足形容自己運氣很差，都遇到了壞鄰居，在攤位兩邊的老闆都很不好相處，滿足說「鄰居好就互相，鄰居不好就自己管自己」，滿足覺得自己的個性不會跟人家大吵大鬧的「恰不起來(台語)」，就不甩他們，做自己的就好。除了鄰居之外，滿足遇到的另一個問題是市場人潮很多但不等於錢潮，在那個市場至少有五個攤位在賣水餃，滿足認爲重要的是你的產品屬性可不可以找到屬於你的客人，偏偏滿足賣水餃和泡菜的客群是不同的，喜歡泡菜的不一定會買水餃，會買水餃的不一定會買泡菜，滿足後來再加賣芋頭糕，但這個產品是有季節性的，夏天太熱容易壞掉；有時候別的老闆也會找滿足去別的市場試試看，但滿足考慮到自己的產品利潤很薄，去了別的地方租金貴利潤不夠，也想

去批貨但是找不到貨源，本錢也不夠厚，就這樣眼睜睜看著生意越來越差，年紀越來越大，體力開始走下坡，卻依然找不到方法解決問題，讓滿足感到徬徨不已。

擁有生存的兩把刷子卻沒有揮灑開來

訪談到這裡，我感覺滿足的處境真是進退兩難，好像就卡在哪裡動彈不得，有一種讓人窒息的感覺，但傳統市場畢竟是一個龍蛇雜處的地方，如果滿足有本事撐三年下來，沒有兩把刷子是不可能的，我試圖從訪談中找出她生存下來的本事有哪些？首先滿足覺得市場的客人是花錢買的所以品質要更高，滿足從老師那邊學了會改進到可以賣為止，她對自己的產品很有信心；再來是她認為產品的屬性配合市場很重要，所以要做規劃，而行銷比產品重要；還有身為老闆要有獨當一面的能力，如果要找人合作要看對方是否穩當，不能私心太重；如果客人疲乏了那麼就要多開發幾個點出來，最後滿足還覺得能夠有創業婦女一起聚會分享訊息很重要。前面聽了滿足的困境心裡還蠻為她擔心的，但訪談到後面，其實她對自己的困境有了解，她也知道要如何去克服困境。

缺乏行動力？還是缺乏創業夥伴支持？

要結束訪談的時候，我把我看見的滿足的能力回饋給滿足，問滿足知道自己最缺乏的是甚麼？我們竟然很有默契的說出了三個字「行動力」，然後我們兩人都哈哈大笑了起來。離開時我在路上想，為什麼滿足有很多的想法卻仍然困住了？是她的特質使然？或是她所處的環境造成的？我腦海裡浮現了她一個人在市場的攤位划著手機的影像。如果今天她歸屬於一個互助團體中，結果是否會不一樣？

秀男

和秀男約在兩個孩子還在學校的時候訪談，如果兩個孩子在家可是熱鬧的很，一進入她家，秀男告訴我她正在整理房子，她要再放一台冷凍櫃進來，這一期她要賣烏梅汁。

和樂的一家四口只能在臉書思念

秀男有兩個女兒，分別就讀國小五年級及一年級，從秀男的外表實在看不出來她是兩個孩子的媽，有時候聽她講話會覺得她淘氣得像個孩子，她也常常覺得自己像個男孩子，但只要提到她先生，她就會說她老公有三個女兒，可以感覺到他們夫妻的鶼鶼情深，先生突然離世，秀男會將思念先生的心情抒發在臉書上，可以看到他們原本是幸福和樂的一家人，卻沒想到遭遇命運的作弄，前方的路只剩下她們三人，湧生的那份孤單。

準備創業中，重拾感恩的心

而來自大陸的秀男很快的認清在台灣只剩下她們三個人了，自己要馬上想出可以照顧孩子及兼顧收入的工作，她曾經參加短期的多元就業，但因為時間上配合不起來顧不到孩子，她形容「上班上到我心慌慌」，所以唯一的辦法就是創業，秀男想說做吃的是最容易上手的，所以她去找一位友人學包水餃，秀男說「她老公跟我老公一樣，只是她老公是自殺的，其實好好想一想我是抱著感恩的心，我覺得人生，雖然家裡出了這個事情，但是跟別人比起來我們還是算好的」，秀男一邊學水餃也從朋友的遭遇，反觀自己還是比別人來得幸運的，也讓她心境有了不同的轉變。

臉書 500 位粉絲的支持，透過分享順利開啓創業路

之後秀男加入「愛心專櫃」創業輔導方案，邊販售水餃邊學習怎麼做生意，對秀男來說這一種帶領對她而言是一個走出去的力量，給她一份可以繼續下去的自信。秀男平日就會使用臉書，她進而為自己成立一個小吃粉絲團，只要她開始做產品她就會把產品的照片放上去，就會有人私訊要跟她訂水餃，這樣的方式很方便讓她知道要準備多少的產量，及約定方便交貨的時間和地點，就可以避免照顧孩子的衝突，秀男說目前粉絲團已經有五百個朋友，很多臉書上的網友就用行動支持她「有的會直接私訊跟我說耶你的水餃很好吃」，就是朋友介紹朋友，不斷的回購，我詢問秀男的經營的秘訣，她說「就是分享，我覺得就是分享」

創業拓展人際找到真正的朋友

比較特別的是她還跟我分享了一個讓她很感動的故事，她說有一天來自高雄的網友要跟她訂水餃，起初她們並不認識，秀男告訴對方她還要付運費不划算「划不來，你要不要就先在你家附近去買來吃就好」，但對方卻說「我想買你的水餃」，就這樣來往了幾次，秀男發現這名網友把她的臉書都看完了，有一天對方主動問秀男孩子的年齡及身高，竟然寄了一箱全新的衣服給孩子，秀男很不好意思就過年過節寄水餃給她，「對對對，我覺得心比較重要，有時候不是錢的問題。」，秀男覺得這樣的朋友就可以很久阿。

因為失去過家人，未來將持續強調健康，繼續實實在在的生意。

創業走至此，秀男能按著自己的節奏做生意及照顧孩子，但她最近的苦惱是產量做不出來，「我在 FB 隨便跟人家聊一下就好了，在 FB 很簡單，沒有甚麼的，我跟你講我沒有正式做起來，我真的做起來產量要出來，我就是產量出不來，所以做也沒有用，沒有用所以我現在不寫文章了」，秀男考慮到水餃產量有限，她下一步想要賣洛神仙楂烏梅汁，因為她失去過家人，又食安問題嚴重，「所以你會想著說你失去家人的感覺…，我希望給人家健康，能夠吃得健康，覺得心是安的」她希望自己繼續這一個實實在在的生意。

參、女性單親創業因素的探討

從第二章第三節的彙整的文獻，我們知道婦女可能受到個人、家庭及環境等因素的影響而創業，陳靜雁(2003)指出女性成爲單親後，經濟困境會加劇，影響到子女的教養與照顧，也會因爲無法提供良好的物質享受與生活環境對子女心生愧疚，爲了子女的照顧，必須考慮工作時間是否彈性及是否可以就近照顧子女，所以選擇職業會以兒女需求爲優先。楊凱茹(2009)的研究中訪談未就業的單親婦女，均提到「勞動市場對於中高齡的不友善」，而受訪談的已就業單親婦女則說「成功進入職場不代表脫離困窘的經濟生活，反而是落入另一個工作貧窮的處境」。我們看到女性單親受困於經濟需求、子女照顧、不友善的勞動市場及時間資源有限的窘境中。

本研究發現女性單親創業的原因主要是因爲要爭取彈性時間照顧子女、遭遇就業的困境、想要做財務規劃，不要再身兼數職拚現金、突破受僱的限制、想要追求自主的人生及自我肯定等因素。

一、爭取彈性時間照顧子女

隨著女性勞參率的增加，越來越多的女性參與勞動，但傳統上認爲女性仍然擔負著照顧子女與家務勞動的工作，所以母職角色與職業角色會產生衝突的情形，而女性單親，她們在母職扮演與母職的認知上更具衝突性，因爲她們必須獨自承擔家中經濟與照顧的責任。

女性單親如果本身是新住民，在台灣沒有任何親戚，便無法獲得親戚網絡照顧子女，而身在台灣即使與娘家關係不錯，但娘家父母受到傳統重男輕女觀念影響，不願意協助女性單親照顧子女的時候，她們就只能自己承擔照顧責任，如果她們選擇去上班，上班時不僅要掛心孩子，若需要請假，也擔心引起雇主的不悅，她們爲了有更彈性的時間可以照顧子女，而選擇創業。

來自大陸的秀男，因緣際會嫁到台灣，結婚之後沒有從事任何的工作，在家專心照顧兩名女兒，前年先生過世以後，她開始思考要怎麼照顧孩子的時候，繼續維持家裡的經濟。

一開始從我們家裡出事，我就在說有一種甚麼樣的方式，永續經營就是永續的收入，其實我有去工作過，剛開始我老公去逝的時候我有去工作過，然後工作的時候發現小孩顧不到，那時候小孩還很小，顧不到孩子，因為時間上面配合不起來，所以就算薪水高也沒有用，所以後來我就考慮到那唯一的辦法就是要做一個你能夠做又顧得到孩子的，後來我想想還是要創業。(秀男，p1, n1)

當年同樣帶著兩個年幼孩子的可頌，孩子分別為三歲及七歲，因從事烘焙業，假日更忙碌，所以她就會很擔心要請假的問題，怕引起雇主的不悅，她選擇自己創業，主要也是想說比較容易照顧得到孩子。

如果我去一般外面工作的話，小孩生病的話沒有辦法照顧，我不能說「耶，不好意思，我今天小孩發燒我要請假」，沒辦法，因為有時候有的老闆會不開心，有時候如果他們不願意，你又會擔心你小孩子沒得放沒得寄，對阿，所以當然就是自己創業時間比較彈性。(可頌，p3，n8)

而育有三名子女的珍姊，失婚的時候，有一段時間協助父親做生意，她居住的地點離娘家有一些距離，常常為了接送孩子來回長途的奔波，問她為什麼不把孩子託給娘家父母幫忙帶，原來珍姊也有不得已的苦衷，在不敢去麻煩娘家的協助下，她決定選擇創業以兼顧到孩子。

其實在台灣的很多的傳統的觀念裡面，我爸媽他們還是非常傳統，因為他們重男輕女，這種觀念還是有的，然後像我剛起初小孩子都還很小的時候，我媽媽跟我講說「我要留著帶內孫(台語)」，，，她說要留著帶內孫，然後怎麼講？一聽我們知道喔他的意思了，我們就不敢去麻煩到她了(珍姊，p1，n04)

訪談中，孩子未成年的女性單親，幾乎都一致的提到了子女照顧的問題，秀男與兩名女兒在台灣舉目無親，凡事只能靠自己；可頌當時因為子女年幼，時常生病，常須向公司請假，可頌除了掛心孩子，也會擔心在公司的人際關係，而珍姊認為娘家母親已經含蓄的表達不幫忙照顧孫子的意願，也只能自己想辦法。從她們的身上我們看到女性單親照顧子女時的捉襟見肘，因而促使她們走上創業之路。

二、遭遇就業的困境

單親婦女在勞動市場中無法獲得穩定的經濟來源，不單單是個人的因素，和社會環境及社會結構都有關係。性別、年齡、教育、單親身分或是身心障礙都是影響就業的因素，而當企業經營受到各種因素干擾的時候，弱勢婦女特別是單親或是身心障礙婦女更容易受到排擠，而留在職場也有可能是落入另一個工作貧窮的困境。

本研究發現女性單親在就業上遇到諸多的困境，身心障礙者求職時即使技術再怎麼好，但適合就業的工作場所難覓；而參與多元就業，雖有就業機會，但多

為短期就業形式，一直換工作無法積累技術，發展專業，也無升遷的機會，造成職涯發展的中斷與限制；而遭到裁員更是單親婦女的夢靨。創業成了她們給自己一份好一點的或是有發展的工作的機會。

本身擁有裁縫技術的含笑，因為年齡因素，又因為肢體障礙的緣故，雖然技術很好，但一直找不到工作，會去參加職訓，並不是要去學習，而是看能不能領取職訓津貼多少貼補家用。

老師就說我技術這麼好，就叫我去開店，我說我欠資金呀，我欠資金沒有辦法，就是一直一直找不到工作才會想去賺那一萬多元，一萬又過幾百，那時候經濟相當的困難。因為我在加入(職訓)之前其實經濟上就找不到工作，不好找，難找。就是一直找找沒有，廁所不合，工作臺不是太高就是太低，不可能為了咱定做啦，所以才想去參加(職訓)(含笑 p1, n3, n4, p3, n8)

多年前滿足參與政府多元就業方案，因多屬於短期的就業型態，雖然不斷的換工作，但是因為政府一直有提供機會，所以滿足也沒有想到要去找比較穩定的工作，直到工作機會越來越少，正好聽到社工告知創業輔導的訊息，所以開始思考創業的可能性。

那時候做政府的短期就業阿，，，做半年就這樣子一直換一直換，…，那我們的工作機會就越來越少，正好孩子的社工告訴我這個消息，我考慮了很久，我不是一聽到就馬上試試看，，，因為以前沒有創業過多少都會猶豫，再加上自己覺得說能做甚麼？好像自己就只會做家庭式的東西，要賣的東西就猶豫了很久，到最後面的時候才想說:好吧就去試試看好了，反正也是一條路(滿足, p1, n2)

大環境的變化往往讓人始料未及，油電雙漲的時候，一些企業便趁機做經營的調整，可頌的公司就在這個時候把點心坊收掉，可頌在一夕之間失去了工作，突然失業不但讓可頌感到錯愕，更讓她措手不及。

對呀，也是不得已，剛好被裁員，就是無預警就是今天跟你說，我們點心坊要被裁員了，那要解掉要關掉了，你明天就不要來了，完全沒有給你預告期，就叫你直接不要來了但是它有給你那個，有給你遣散費啦，不然正常是要給你一個預告期，但是我們完全沒有預告期。阿，好痛苦喔！那時候也不敢跟小孩講喔，因為小孩一定會講出來，所以我也不能講，然後那時候我為了要找一下步，所以每天我八點出門，五點就趕快回去，不知道幹嘛就在路邊晃阿晃，自己好像白癡。(可頌, p1, n2,

p2, n5)

受訪的女性單親中，含笑本身有裁縫的專長，而可頌有烘焙的技術，但是因環境的因素而找不到合適的工作甚至是被裁員，而滿足則是長期一直銜接多元就業，直到環境改變，就業機會減少，開始有了危機意識，這些女性單親遭遇了就業環境的限制甚至是排除的時候，她們並不是一開始就馬上決定創業，也是經歷過了一番的猶豫及思考，或者是因為接觸到正式資源的訊息才有了創業的想法。

三、做財務規劃，不再身兼數職拚現金

除了勞動市場是否提供就業機會之外，工作收入是否穩定也是女性單親決定要創業的原因，女性單親常常身兼數職，一方面是爲了照顧孩子，另一方面則是迫切需要現金來支應生活。

珍姊在創業前，做過許多的工作，例如送報生、娃娃車司機，在市場賣二手衣，彈性的工作時間讓麻姊可以兼顧家庭，但也因爲長期從事部分工時的工作，讓她無法儲蓄，每天都要追現金來支應生活。

其實是想說更可以自由的工作，然後可以兼顧到小孩子。因為像起初的時候兼職的工作甚麼的，看護啦還是說車行賣車啦，清潔人員甚至於 Part time 的方式，去餐廳那邊端菜甚麼的，那時候追求的是說直接可以賺到現金(珍姊，p1, n01-n02)

可頌平日的生活費常常入不敷出，爲了能讓錢周轉得更活一點，她覺得做生意是現金交易，或許可以讓她在資金上面做好一點的規劃，雖然她也知道做生意有可能卡不過來。

但是如果是，我外面工作的話，像我以前在那邊工作，我都要先跟公司先預支，我們都要先預支，我才能夠先支付一些生活開銷，然後之後領薪水再來付正常要用的生活費都是這樣子，但是如果我是自己創業的話，至少我的資金比較活一點，對呀，會比較彈性(可頌，p3, n9)

受訪的女性單親因爲長期從事部分工時或是低薪的工作，而沒有辦法儲蓄，但每天被現金追著跑也不是辦法，珍姊及可頌將創業的行動視爲幫助自己財務規劃的策略。

四、突破受僱的限制追求自主

女性單親有可能因爲人力資本不足，或是爲了照顧子女，而進入次要的勞動市場，所能選擇的工作通常是低技術、低薪資、需要付出體力的工作，而勞動的

環境也不盡理想，對於身心都造成很大的壓力。

美來婚變後，獨自扶養兩個孩子，過去爲了生活她從事居服員工作，她形容這是一份她做得很認真但卻不快樂的工作，爲了生活她忍了下來，好不容易把孩子扶養到大學，因爲經濟壓力的重擔減輕了一些，孩子也不用照顧了，所以她要勇敢地追求自己的興趣，做自己喜歡的事情。

居服員也是要有勞力，而且看盡人生百態，真的我跟你講，..，趁我現在還有體力的時候，我再做另外一個事業，我以後日子會比較好過阿...阿我們是想說既然要活著嘛，就要活得快樂一點，想說再找一個讓我自已覺得我可以在快樂的工作。我覺得做這一行(包子)是我的興趣，也是我喜歡西，...因為我覺得在我未來的人生之中，我需要我喜歡我這樣做，我不喜歡往左邊就要往左邊，往右邊就要往右邊，我覺得我已經這麼大了，我可以分辨我喜歡怎樣，就這樣(美來 p1，n1；p3，n6)

五、追求自我肯定

可頌想要創業的原因除了可以照顧子女外，另一方面也是爲尊嚴而戰。我一直很想做，做給人家看。只是因爲自己的爸爸吧，之前工作不適應，我爸爸也是自己創業(哽咽)，我爸爸也是自己創業，可是他好像都是失敗，然後就是比較被看不起吧，,,，就抬不起頭，我爸爸到處去給人家借錢，一直借，他還有欠人家很多錢，只是說沒有人知道我這個人住在你哪裡？所以沒有人來要錢，對呀，這樣。其實真的只是為了讓人可以看得起而已吧！(可頌，p3，n10；p4，n11)

可頌和美來都遭遇了職場不友善的對待，包含來自無預警的裁員及很有精神壓迫的工作內容，而當人生走到一個關頭，例如年齡限制、突然失業，一切看似無望的時候，還有甚麼能支持她們往前走？追求自己的興趣做自己喜歡的事看起來是一個起頭，但背後追求人生的自主與生命的尊嚴可能才是最主要的動力。

小結

這些女性單親甚麼時候開始有創業的想法？從訪談對象的遭遇可以看到部分婦女因爲先生往生而突然變成單親，她們在處理先生的後事之後，馬上面臨生活要怎麼過下去的問題，這些婦女過去主要以照顧家庭爲主，成爲「單親」要一肩扛起家庭重擔的時候，如果要去找工作，馬上面臨的是去那裡找工作？誰來照顧子女的難題？她們有可能因長期待在家庭，侷限了人脈的發展，尤其是缺乏職場的人脈資源，一時之間找不到合適的人幫忙介紹工作便轉而求助政府，卻可能落入短期、低薪不穩定的次勞動體系；而在子女照顧方面，因無親友的支持或是娘

家重男輕女的傳統觀念，有可能讓這些婦女得不到照顧的支持，因而她們寧可選擇創業爭取彈性的時間由自己照顧子女，比較心安。

而女性單親在有就業的情況下，為什麼還要選擇創業？女性單親工作的職場並不友善，如果孩子生病要突然請假，老闆可能會不高興，如果從事的工作剛好節慶是最忙的時候，當別人在家庭團聚的時候，她們反而要加班，子女不但顧不到，也犧牲了親子相處的時間；而變調的人生插曲「被裁員」痛苦得讓女性單親過去的創傷再浮現，卻沒想到因此激勵了女性為「重拾生命的尊嚴」而創業；另外女性單親也有可能過去為了孩子，不得不忍氣吞聲屈就於身心高壓負荷的職場環境，當孩子大了之後，女性單親考慮到自己的年齡、興趣，及想要追求自主人生轉而創業。

大部分的受訪者遭遇困境時並沒有馬上想到要創業，因為過去沒有創業的經驗，有一位婦女是朋友要頂讓機器，給她一個創業的想法，而有三位婦女則是接觸了民間單位辦的「愛心專櫃」創業輔導，一位則是參加了職訓，從中認識了創業輔導的資源，因而激發出創業的想法。而想要擺脫經濟困境則是所有創業婦女的目標，逃避低薪或是想要做財務規劃，避免自己一直陷在身兼數職「追現金」的窮忙生活。

整體而言，本研究中的女性單親為了照顧子女，遭遇失業、被裁員及不穩定的就業情況，想做財務規劃，想擺脫受僱的限制、追求自主人生，為了自我肯定而選擇了創業。但她們在人脈不足，沒有技術，沒有創業的經驗及資金的時候，她們會怎麼展開她們的第一步，接下來將討論她們怎麼幫助自己從受僱轉為自雇，從沒有工作到給自己工作，及如何從一位家庭主婦或是受僱者變成一位頭家。

第二節 啓航~談女性單親創業初期正式及非正式社會網絡的運用

創業需要具備諸多的條件，而女性創業者除了面臨商場的競爭，還要面臨家庭照顧及性別刻板印象的挑戰，創業路走得並不輕鬆，特別是創業初期的時候，首先她要能解決家庭照顧與創業資源分配的衝突，讓家庭經營及事業經營取得平衡點。在事業上，她要打破社會對性別、對單親或是弱勢者的刻板印象，她要有資訊及管道去創造資源轉換的空間，以獲得人脈、資金、技術、經驗，提升自己的專業能力及環境快速改變的敏覺力與快速回應力。

如果女性只憑著一己之力而沒有奧援，恐怕很難避免創業熱情的磨損及心力的耗竭，這時候發展及運用正式及非正式的社會網絡的能力，成了女性創業者是否能持續創業的關鍵。因為社會網絡中的關係蘊含著豐富的有形及無形的資源，這些不同的關係會提供不同種類的社會資本，幫助女性單親獲得生活上的支持及經營生意所需的網絡關係。

受訪的八位女性單親在正式創業前，有七位沒有作生意的相關經驗，以下整理八位女性單親創業者及兩位正式資源的工作者的訪談，研究發現將以女性單親為軸心，在創業面，探討她們加入創業輔導網絡、創業技術及資金的取得，家庭面則先討論子女照顧資源等正式及正式網絡來說明

壹、女性單親創業者在創業面使用的正式及非正式社會網絡

在創業面，女性單親使用的正式網絡，包含加入「愛心專櫃」創業輔導、參加「職訓」獲得技能培力、參加儲蓄互助社加入平民銀行獲得資產累積的機會或是慈善機構理事提供免利息的愛心借貸。女性單親創業使用的非正式資源，包含從朋友、廠商、網絡及書籍獲得技能與知識，以及女性單親會考慮利息及信用，而不選擇向金融單位或是儲互社借貸資金，而是跟朋友周轉，或是使用子女的助學貸款或是意外的理賠金來當作創業的資金。

一、加入「愛心專櫃」創業輔導網絡

「愛心專櫃」是一個創業輔導計畫的名稱，它創立在 2009 年，因為 2008 年全球爆發金融海嘯，景氣一夕凍結，許多人遭遇了無薪假，及裁員的命運，弱勢家庭更是首當其衝，所以台中市基督教青年會(YMCA)結合自己承辦的台中市大墩社區大學，建立一個輔導女性單親創業的公益平台，整合社會資源，協助有意願脫貧的弱勢婦女創業，培力其美食製作的一技之長，協助其行銷自製的食品增加收入，並提升家庭經營與事業經營的管理能力，盼逐步改善她們的生活。

滿足是在 2009 年加入「愛心專櫃」創立之初，可頌在 2010 年加入，美來、有幸、及阿好則在 2011 年加入，珍姊和秀男則是最近一兩年才加入的。她們加入的時間短則一年，長則三年。她們加入「愛心專櫃」創業平台後，獲得的幫助包含發展技藝、自我提升、收入與信心的支持、累積及擴展人脈、互助團體的支持、子女照顧及資源轉介的協助等。

(一)發展技藝

很多婦女選擇餐飲創業，可能是對做吃的有興趣，或是因為餐飲技術可以立即上手，但參加「愛心專櫃」的創業者，大部分過去並沒有相關的經驗，他們學習一技之長是很迫切的需求，不過「愛心專櫃」方案輔導社工晶玲發現很多婦女對於要賣甚麼，其實沒有任何的想法和概念，婦女便接受「愛心專櫃」的輔導，但如果婦女融入個人太多的主觀意識，銷售會比較有危機。

其實看到這些媽媽開始來的時候，她們對於很多你說他們創業要賣甚麼，他們也沒有任何的想法或概念，尤其是比較新進的媽媽大概從去年開始在討論到要做甚麼產品的時候，剛開始也是比較願意接受我們的建議，當然也是要看人，如果她們對自己的產品口味有她們自己的堅持，有自己的執著在的時候，往往她比較沒有辦法接納一個專業的指導的情況下，這個產品就會在市場上銷售比較有危機。(晶玲，p1，n3；p2，n6)

阿好現在在公家機關一周擺攤四天，主要賣午餐為主，生意相當的穩定，但阿好回憶第一天進去也不知道賣甚麼，就是帶著「愛心專櫃」學到的油飯就進去做生意了。阿好回想當時跟社大的陳老師學油飯，就是不斷的練習，不斷的問老師，到現在已經不知煮多少次了，不精也難。

社大的陳老師說如果你要學「我沒有藏技術」，這句話我最記得，陳老師給我的第一個印象就是她說都沒有藏技術，要學你就告訴我，當初我有記得說做油飯的過程，其實開始的時候我都拿油飯去給陳老師試吃，我都沒有拿別的，…。我曾跟你分享一句「一人十藝藝不精」真的我常說這一句話，然後「專精一藝可成名」，就是這樣。我就設定油飯，就一直做一直做一直做，所以人家說油飯很複雜，但我覺得油飯很簡單，我這樣講我女兒說我很臭屁，我已經不知道煮了幾千萬次了，不精也難啦。(阿好，p21，n61；p22，n63，n64)

美來過去也沒有做生意的經驗，但懷抱著追求自主生活的夢想，一頭栽入自己感興趣的饅頭、包子的製作，在「愛心專櫃」試吃試賣期間很努力的改善自己的產品，她希望自己的產品可以提升到跟別人競爭的水準。

對對對，學習怎麼去推廣，怎麼去改進，因為你去賣的過程中，一定會有一些譬如有一些問題在，可是這個地方願意讓你去試，就是給你一個反應說你的東西你要怎麼改呀，才有辦法在這個社會上跟人家競爭，其實我覺得就是等於像一個幼稚園一樣，你在幼稚園先把勺勺刀刀補好了，到一年級就比較快了，就是說你要上手在這個社會上會比較快，而不是說，我跟你講就是一個東西啊完全不 OK，然後你就去市場賣，然後到最後，我跟你講很快就被打死了。（美來，p16，n42）

爲了幫助婦女避免因過度主觀而阻礙創業的腳步，社工會針對大墩社區大學的學員進行市場的調查，給予這些創業者有關於產品比較客觀的數據參考，幫助婦女去調整產品，讓產品更有競爭力。

我們會針對每一期的新產品請同學試吃，有一個比較客觀的，收集大量的數據之後，這些數據反而比較能夠說服媽媽可以去調整的依據是甚麼，其實我們也會遇到很多熱心的學員，他就會整篇問卷填得滿滿的意見，這個應該怎麼賣怎麼調口味怎麼樣。（晶玲，p6，n32）

許多婦女想要靠製造食品創業，卻無一技之長，加入「愛心專櫃」可以獲得技藝的培養，阿好及美來在「愛心專櫃」老師的指導下、學會如何做油飯及包子、饅頭，而「愛心專櫃」的試吃試賣行銷，他們直接面對客人，不斷的精進技術、改進產品的品質。而爲了輔導婦女創業成功，社工人員會針對婦女的產品進行市場調查，提供改進意見，以增加她們的競爭力。

(二)自我提升

1、檢視自己的習慣，補充及提升創業知能

除了一直試產品，「愛心專櫃」要求創業者要學習計算成本，也要養成記帳習慣。可頌說她是個很討厭記帳的人，但開始記帳後，可頌卻發現了自己平常莫名其妙花錢的事實。

我很討厭記帳，記完了以後我才發現我這個不能吃，我那個不能買，我就覺得說我平常花了很多奇奇怪怪的錢，然後莫名其妙的錢，記完了以後就知道原來自己買的甚麼東西都是浪費的，，，然後才覺得喔原來是那樣的恐怖的事情，喔原來記帳那麼重要，所以在哪裡就學著記帳學著算成本，（可頌，p28，n78）

「愛心專櫃」是以輔導美食創業爲主，很強調食品衛生的安全，創業者每年都需要參加講習。可頌覺得被檢舉是一件很嚴重的事情，所以她認爲學習衛生的知識讓她很受用。

我們以前不管在哪裡做，其實很多冰箱的東西我們不太會去在乎這個東西，那因為衛生講習的課告訴我們要去在乎甚麼甚麼，要消毒幹嘛幹嘛，所以就變成你得這樣做，因為我也怕有一天被人家檢舉，因為我是小間店，萬一我被檢舉了很嚴重的一件事情，我可能連開都不用再開了，對，所以我覺得說它對我的幫助有這些，對我來講是最重要的。(可頌，p28，n79)

除了專業技能的提升之外，可頌覺得成本的計算及食品衛生安全的講習對她很有幫助，而記帳習慣的養成，幫助她能檢視平日的習慣，通過這些自我覺察，有助於可頌修正自己平日不良習慣，這些實務的課程，貼近創業者的實際狀況。

2、學習應對客人的態度

「愛心專櫃」的銷售平台上，常常一次集結八到十個創業者一起行銷，雖然大家賣的產品不同，但創業者要怎麼讓自己的產品凸顯出來，她們需要費點心思。可頌認真的思考自己的產品特色在哪裡，在社大練習把它說出來。

我們要先寫我們產品的介紹，我光是要想產品介紹，我想很久，去找別人的相關產品來抓來用這樣子，然後你就會知道原來這個東西的重要，不然剛開始只知道說甜的鹹的，然後買不買隨便你，然後他不買你就覺得他不識貨，可是重點是我們沒有說出來，我的產品的特色在哪裡，像我們在社大叫賣，至少我們會比較敢大方地說出我們產品的特色(可頌，p30，83)

而在銷售的過程中，經營顧客的關係，除了要把自己的特色說出來之外，要用甚麼態度回應客人的意見甚至是質問，也在考驗創業者的專業及情緒智商。美來學習把自己的姿態放低一點，客人的建議她會聽，還會想想要怎麼改進，她覺得被客人接受比較重要，下次還是會跟你買。

有的客人會跟我講說，他說耶「你那個包子好像沒甚麼發耶」，我說「喔，好我下次會改進」，因為我覺得說客人就是這樣，當客人給你一個建議的時候，你就聽就好了，聽，你再想想看你要怎麼做，而不是反駁，…你就把你的姿勢再放低一點，客人很容易就接受你了，下次他會再來跟你買，雖然你有一次沒有發成功，可是他還是會跟你買。(美來，p16，n42)

滿足覺得只要對產品肯定，回答客人久了自然而然就會講了

只是說你在談話的時候，對方給你的感覺是甚麼而已，然後你對你的

產品肯不肯定，因為很簡單嘛，人家不會問太深的問題，人家都是問你價錢的問題，你回答久了自然而然都會講，連小朋友都會了（滿足，p11，n29）

在愛心專櫃的行銷活動中，可頌學習到要把自己的特色說出來，美來覺得要把姿態放低，而滿足則覺得要對自己的產品有自信，練習多了就會了，這些女性單親創業者練習一段時間後，便培養了商品解說的能力、與客戶互動的能力及建立自己的品牌商譽的技巧。

(三)收入的支持轉化成信心的支持

這些女性單親創業者，剛加入「愛心專櫃」創業輔導，主要是爲了找一個可以賺錢的管道。但是販售自己做出來的食品，卻又讓她們覺得這些產品就是很家常的東西，和市場販售的產品有一段距離，所以會自我懷疑，覺得這樣真的能賺到錢嗎？

1、收入的支持

社工晶玲看見這群單親媽媽平日省吃儉用入不敷出的過日子，經常跟別人借錢欠人情，所以透過「愛心專櫃」結合大墩社區大學這個公益平台，進行產品銷售，盼望能帶給女性單親創業者立即的收入，對他們困窘的生活有一些改善。

看到他們非常非常的省吃儉用的在過日子，有時候入不敷出的情況下我都還會問她們說那如果錢真的不夠，每個月都還有欠個一兩千塊，兩三千塊不夠這個怎麼辦？其實她們都會跟我說，跟教會借或是跟親友周轉這樣子，但是那個人情就一直欠著這樣，因為她們也覺得很為難和很歹勢（台語），這樣很不好意思，所以也因為人情這樣被累積，所以逼著這些媽媽必須帶著孩子去尋求這樣一個經濟的出路，所以她們也就來到愛心專櫃，來試著看看能不能做些產品來賺一點錢，對每個月至少去補足生活中不夠的兩三千塊這樣，至少不用跟親友教會這樣子做周轉。我們的一個宣傳推廣之下，就讓學員也能夠一起來，協助這些媽媽度過初期比較艱困的情況。（晶玲，p1，n1，n2；p6，n33）

美來創業的時候經濟也很緊，在「愛心專櫃」創業的收入能彌補創業及家庭生活的短缺。對秀男來說，也是一樣的狀況。

那個錢啊，那個錢當然是有部分是用來創業，一定要嘛，其他是說應急方面，用在家裡的花費多少有一些補助這樣子。我的意思是說，我在愛心專櫃這邊做這個創業的時候，資金比較短少，可是我又想要實踐自己的理想，可是我又想要兼顧我的家庭家庭的開銷，所以我必須要把我

賺到的錢，挪一些用在我的家庭上（美來，p22，n64）

很重要，這些錢買材料來增加收入，可以用在房子貸款，一些生活費用。

（所以這筆錢有讓你比較安心創業嗎？）有有有。（秀男，p24，83）

阿好的女兒看到媽媽那麼辛苦，從國三就開始打工貼補家用，想要買甚麼都不敢跟阿好說，直到阿好到「愛心專櫃」有較多的收入之後，女兒才敢跟阿好要錢。

阿後來可以開始進來賣東西，我跟我女兒說「我今天賺五百塊」，然後「我今天賺一千塊」、「喔我今天最厲害我賺了兩千塊，我賣了五十盒，越來越厲害」，「喔媽，妳可不可以給我九百塊？我想要繳甚麼錢」，不然以前她想買甚麼她都不敢想，因為他都說「媽媽，我知道你沒有錢，給你拿錢你都快哭了，我乾脆不要告訴你好了」，其實家家也算很乖，所以她從國中三年級都去打工，那時候有時候八百塊、七百塊，現在都一千二了，其實她打工打了好幾年，她說「媽媽我是資深的打工人溜」（阿好，101）

社工晶玲看到這些婦女因為經濟拮据加入「愛心專櫃」，或許每個月只能補足二、三千塊，但美來及秀男都認為這筆錢很重要，可以讓她們用來創業及生活，而阿好多一點收入，可以讓女兒不用那麼的辛苦，這筆收入可能沒有辦法讓她們的經濟一下好轉，卻可以減緩一些生活的壓力。

2、客人購買就是信心的支持

喜歡跟別人分享美食的阿好，卻自覺手藝不佳，她覺得自己能在社大賣油飯就很神了，而被學員肯定卻是她被人家罵了十多年後很不一樣的經驗，「愛心專櫃」的販售不僅帶給阿好立即的收入，社大工作人員的協助及學員的回饋，也給阿好溫暖及踏實的感覺，會讓阿好充滿繼續走下去的動力。

好像很踏實，感覺溜，我只能說好像很踏實，感覺到說好想把你自己好吃的東西跟他們分享，那是一種成就的感覺，本來說我都不會做油飯，去社大賣油飯我自己覺得太神了吧；對，是得到肯定，因為覺得好像十年多了，都覺得被人家罵，常常被罵（笑），然後不是被罵就是人家要跟我討錢，…，被人家罵罵罵，後來到那邊就工作人員劉小姐真的太會幫我賣東西，…大家都對我們真的很照顧，說真的，都不辭辛苦，「快，我幫你提」，那種無私的付出，讓人感到「喔怎麼來到這個社團這麼溫暖」我覺得很溫暖，所以很期待來這裡賣東西（阿好，p19，n55，n56）

已經離開「愛心專櫃」進入市場擺攤三年的滿足，她比較社大和市場的客人

的差異，她覺得市場的客人很挑剔，「其實在愛心專櫃很多客人都是做愛心的」，但也因為這份愛，心帶給滿足的好處就是「跟社大學員接觸的時候你會覺得產品怎麼樣，有沒有給你信心一直推廣下去，其實這一點很重要，因為你有信心的話你就會一直推廣，如果你自信不夠的話你就夭折了」。

除了收入的支持，阿好感覺社大同學溫暖友善的氣氛是從來沒有過的體驗，滿足則覺得社大的愛心是信心的來源，讓她能持續走下去。對創業新手而言，他們的產品要出類拔萃需要一段時間，而這個過程最需要的是友善的社會支持，這樣的支持不但能立即帶給她們經濟上的支持，亦能讓她們從自我懷疑走向自我肯定，有助於他們對創業生涯的認同。

(四)人脈的擴展

台中市大墩社大的學員來自各區，年齡層從年輕族群到高齡族群，也涵蓋了各行各業，每個人都有自己的口味偏好。愛心專櫃的創業者有機會在這裡找到屬於自己的客人，也透過學員及老師的回購及推薦，生意做得更穩及更廣。

阿好只要有錢賺的機會都不會放過，但她並不是沒有計畫的東奔西跑，她從與社大學員的接觸中，特別選擇離她住家比較接近的區域去經營顧客關係。

社大的人脈是累積的，後來我有做筆記，有一些是比較年長的大哥，但我的設定都比較靠北屯那邊，因為我拿東西給他試吃比較近，「大哥，我現在有在賣甚麼，阿你要不要吃吃看？你給我吃吃看好不好吃？我沒有叫你買」，「不要啦，你請我試吃你順便帶幾盒來賣我，讓你來我也歹勢(台語)」，「阿拐個彎就到了啦」，其實拐個彎三十分鐘(笑)，不像大陸要四個小時。他說「好啦，我知道你的東西不錯吃，你順便拿來賣我，拿三百塊，我拿去做里長」，「這樣不會不好意思？我再拿豆漿給你喝」，「妳再拿五罐啦」，你看這樣都賺到了。(阿好，p25，n73)

秀男很開心的跟研究者分享，YMCA 老師讚美她的水餃就是不一樣，還要跟她訂水餃的訊息。

你們的一個老師就我們 YMCA 的，他上一次買過兩次水餃，送過一次韭菜的，他喜歡吃韭菜，我發現他喜歡吃韭菜，所以這一次又跟我訂，做好了要告訴他，…，他就跟我分享了一件事，他說我的水餃跟別人的水餃真的不一樣，我給你看一下他寫的(Line)，他說他是戴老師，他吃了水餃，回了說：「我還要水餃」(秀男，p6，n25)

這些婦女因為經濟的需求而創業，晶玲看到婦女加入愛心專櫃後，除了社大

學員購買的支持外，學員及老師不但會回購也會再介紹做生意的機會給他們。

我們也有媽媽反映說社大的學員老師人真是非常的好，她們私底下還有透露說很多學員都會打電話給他們不斷的回購產品，而且也給它們產品一些實質的建議，有些更熱心的學員他會引薦媽媽出去擺攤的機會，然後有一些老師也會，他認識媽媽在賣這些產品，比方說有一些場合就會邀請媽媽賣賣看，去現場推一些試吃之類的(晶玲，p6，33)

人際網絡薄弱(張曉楨，2003)、缺乏人脈(蘇郁芬，2012)、沒有特殊手法持續擴展人脈(徐聖汶，2008)是女性創業者會遇到的問題，阿好接觸社大的學員會很勤勞的作筆記，主動的去經營顧客關係，YMCA的老師不僅成為秀男的顧客，他的讚美也讓秀男對自己的產品更有信心，而社工晶玲也發現在社區大學異質性社會網絡中，長期經營下來，許多學員及老師成了這些創業者的主顧客之外，也願意幫忙穿針引線，讓這些婦女有更多銷售的機會。

(五)互助團體的支持

每一年「愛心專櫃」都有新的婦女參加，為了幫助婦女融入團體，並能從團體中借力，社工會舉行信任團體去促進，幫助婦女彼此成為互助的網絡，讓創業路上有伴有扶持。

我們昨天團體真的談很多，很多媽媽都談到很深的議題，包括原生家庭過去的婚姻狀況，很多人都哭了紅了眼眶，其實當她願意在團體揭露這一切，她也在團體中開放自己的心胸，在開放自己的過程當中其實代表她也能較願意信任和接納這樣一個團體，其實比較願意塑成的氣氛是溫暖、互相尊重、彼此信任互相合作互相幫忙，有了更多的凝聚力之後，可以促成他們更多資源交流的機會，帶來更多的一個契機阿，未來也幫助她們在做生意上互相的幫忙。(晶玲，p7，37)

有幸因為身體健康因素，做生意的地點會選擇有現成的桌椅及沒有階梯的場地，她現在固定一週會有一天在電信機關擺攤，平日也會到工業區去做生意，她形容現在出去都駕輕就熟，原因是愛心專櫃的團體生活給她很好的訓練。

因為在專櫃裡面我們有時間上的問題，會讓你在外面更加積極，是在那邊最大的收穫，而且經驗上，對就是以這樣整個流程來講會讓你，只要你的腳步跟得上，符合團體這種腳步，你出去到外面其實很駕輕就熟，來得比一般來的快速，對，這是一個很難得學習到的經驗，因為你去外面可能要摸索很久，因為在外面第一個也沒人管你呀，你自己是老闆，你可以自己做主，你要拖多久不管，可是從愛專學到的團體生活就是幾

點要結束，怎麼做下一步，結束要怎麼收，怎麼跟客人應對。（有幸，p19，46）

而在團體相處的過程中，創業者也開始留意可以合作的夥伴，畢竟出去做生意能夠有多一個伴也能多一份照應，珍姊從去年春節開始就主動邀集創業夥伴去年貨大街擺攤。

我剛起初和你都是一樣在社大賣東西，從團體裡面就去了解說知道彼此磨合的怎麼樣，如果 OK，我覺得你 OK，外面如果有機會我就會邀你，去到外面擺攤的時候，我相信每個人都會有體驗說「我會看看大家這樣的默契好不好」，如果 OK 的話，我們才會互相這樣子一直邀（珍姊，p20，n41）

「愛心專櫃」看到女性單親的社會支持較薄弱，所以運用互助團體的方式，將這些創業者連結一起，希望她們能彼此可以形成一個互助網絡，互相支持。有幸很努力跟上團體的腳步，她覺得整套的訓練讓她已經可以獨當一面了，而珍姊在團體中找到有默契的合作夥伴。有關於互助團體的支持作用將於第四節再進一步詳細討論。

(六)子女照顧的協助

秀男兩個女兒都還在小學需要照顧的階段，有時候晚上孩子會去上課，有時候就得帶著出門一起做生意，來到 YMCA 她覺得有人陪這孩子她會比較安心。

YMCA 裡面有人照顧還好，比較安心有人陪著她。（秀男，p13，n48）

過去愛心專櫃開辦的時候並沒有提供子女的照顧，但晶玲發現女性單親遭遇到連結不上保母資源或是照顧品質不好的情形，爲了讓女性單親可以安心創業，也於去年開始提供子女照顧的服務，實施之後晶玲發現除了照顧之外，團體的托育也可以幫助孩子提升人際互動的能力。

我覺得我這個平台就非常非常的適合她們，因為第一個有提供了孩子晚上的托育和照顧，那孩子來從小到大都是獨生子女，其實我在她們家庭看到這些獨生子女都很孤單，自己畫畫或是自己看得繪本自言自語這些的，其實媽媽都跟我說這都是很正常的情況，把孩子帶出來也增加了學齡前孩子彼此的互動去補足那個缺乏手足的關係，對孩子的人際功能來講，會是一個提升啦，因為畢竟都是獨生子，你帶出來是一個小團體，那我們在搭配志工及托育人員的照顧之下，其實就讓他們晚上獲得一個比較好的照顧，媽媽也能無後顧之憂的去做試吃試賣這件事情（晶玲，

p3, n16)

(七)資源連結的協助

女性單親創業之後，需要創業的周轉金，遭遇急難的時候也需要救助的支持，這些福利資源大部分，女性單親不能自己去申請，所以需要福利單位幫忙協助轉介。

我通常會幫她們爭取一些創業輔導津貼的部分 其實像社會局或是民間單位提供急難救助金，或是勸力家庭提供補助的一個計畫，這些都非常適合創業的媽媽，她們需要基金作為生意周轉金的準備，其實我知道她們非常的需要就會積極的幫她們連結和轉介。主要是因為平民銀行跟勸力家庭都需要社福單位社工的轉介，才能夠獲得這樣的資源，尤其是平民銀行跟社會局勸力家庭補助計畫，這是沒有辦法讓個案能夠自行去申請的，包括像民間單位的急難救助也是，所以她們需要一個平台，幫她們匯集還有轉介連接這些資源。(晶玲，p13, n64, n66)

可頌有一次在送貨途中發生了車禍傷到腳，晶玲趕緊連結一些緊急補助的資源，讓可頌生活不會那麼拮据。

我車禍她有幫我申請甚麼急難救助金，(對你有幫助嗎?)有阿，有幫助阿，因為那時候我沒有辦法站很久，那一陣子我沒有辦法，說真的，就算要做，做也做不了多少麵包，所以那時候就剛好有這一筆錢，再加上說，不知道有哪一個單位有拿一些食物過來，有急難救助金還有一些相關單位拿一些食物過來 對我來講至少生活不會那麼拮据。(可頌，p43, n126)

女性單親創業初期生意還不穩定，如果遇到一些意外，沒有現金收入生活馬上受到影響，愛心專櫃社工幫忙轉介的急難資源可以幫助她們暫度難關。

二、創業初期專業技術的來源

具備專業的技術是創業者很急於要去克服的問題，女性單親如果對該專業具有純熟度，且能維持產品的穩定後，將有更多的時間及力氣，去行銷推廣或是發展人脈。但是創業初期我們看到女性要獲得技術來源的管道很有限，例如去參加職訓或是到坊間廚藝班去學習，她們可能遭遇學費無法負擔的問題外，還有能不能學到自己想學的，以及精進過程中老師是否願意指導的問題。

本研究中的這些女性單親在技術取得方面，來源主要分成三方面，一是創業者本身就有的技能，二是從正式網絡學到的，如職訓及「愛心專櫃」的老師；三

則是創業者從朋友、廠商及網路上等非正式網絡詢問來的。但無論是從何處取得創業者都要不斷的練習，運用經驗去做判斷，創造出最滿意的成果。

(一)自己過去所學及經驗累積

可頌是烘焙科畢業，具有相關的專業，在嘗試了許多產品之後，她發覺烘焙還是她的最愛，技術來源除了學校老師教的以外，憑經驗還是根本。

都要憑經驗抓，包括水量，水量攪拌的溫度有差，對阿，因為那麼冷，平常攪拌麵包都是用冰水，那麼冷可能還要用微溫的水，那它酵母的部分可能還要多加一點。(可頌，p34，n96)

美來在愛心專櫃從陳老師學到如何做包子饅頭之後，覺得要符合市場的需求還要努力，所以她不斷的練習累積經驗。

因為畢竟還是要你自己去抓感覺，就像有時候老師，有時候師父都會跟你講說，阿你就看阿，你就眼睛看阿，看阿看它發，我就想說怎麼看都看不出來，因為有時候真的，呵呵呵很多東西就是一直做，然後每一次做都有問題，每一次做都有問題，一直在改一直在改，一直在問人家，問說這個要怎麼改？那個要怎麼改？因為有時候變成綜合各家各個人的想法，然後再把它做成一個包子。(美來，p3，n4)

從可頌和美來技術累積的過程中，發現要「出師」必須來自不斷的練習以及經驗的累積才有可能。

(二)從正式網絡學習技能

有幸的先生還在世的時候，她常常會利用時間去上職訓的課程，不過當時她只是當作無聊打發時間的，但先生過世後被經濟所逼，她參加職訓的目的主要是去尋求能幫助自己翻身的產品、領取津貼，又可以認識人，而職訓老師的指導及班導師常提供活動訊息，讓她可以去做生意，對她的幫助都很大。

我會針對說這個課程可不可以讓我學到甚麼？從這個課程裡面再引發出來一樣產品我可以去「翻身」。…，然後學還有補助金可以領，其實我把它當作上班，雖然說薪水沒有上班的高，但比較輕鬆，認識人也有，技術上，…，每個老師在教不一樣，然後地方特色跟老師的手法有關係，可能這個老師不藏私，他就全部講，阿有的老師可能藏私，老師如果不吝嗇的教授，他所知道的經驗，對我來講就是一個很大的幫助，其實最大的幫助是職訓的不是職訓的老師，應該是說我去上課程的那個班導師，他給我的幫助坦白講，蠻多的，只要有活動她就跟我講(有幸，p8，n17；

p27, n63-n65)

美來在愛心專櫃學習怎麼製作包子，雖然一開始不是很成功，但在「愛心專櫃」老師的調教下越來越進步。

對呀對呀，就那時候想死了死了，我看沒甚麼望了，因為這種發酵的東西我也是第一次碰，我也沒有碰過，我想說完了，然後就是社工打電話跟我講，他說假如我覺得還不錯的話，老師說我還是有希望的可以救，那我想說喔可以救嗎，好吧我就繼續，所以那時候我說真的老師也很幫忙，三番兩次一直在教我怎麼做，教我拿過去做給他看這樣子，對呀，他就是我第一個啟蒙老師。(美來，p2, n3)

有幸參加職業訓練，不僅學到技術，班導師還提供很多訊息讓她去做生意，這是她非常很需要的，而美來在愛心專櫃老師持續的調教下，產品越做越好。她們在正式網絡中與弱連結互動的經驗，獲得技術、訊息也獲得支持。

(三)從非正式網絡學習技能

家遭變故的秀男，處理完先生的後事及債務之後，馬上收起眼淚開始積極尋求可以立即上手的技術，水餃是她覺得有市場需求，而且是她立即可以學習的，於是她去找先生的朋友的太太幫忙，兩人有類似的處境，讓秀男更加的感恩。

他老公跟我老公一樣，只是他老公是自殺的，但，是關係不好自殺走的，其實好好想一想我是抱著感恩的心，我覺得人生，雖然家裡出了這個事情，但是跟別人比起來我們還是算好的，所以感恩的心，我去看她的時候跟她說我願意跟她學做水餃，她也很用心的告訴我，怎麼樣捏，因為你看到我的水餃跟人家不一樣嘛，其實捏下去的那一刻很難做出來，嗯很難，學了很久。(秀男，p11, 40)

除了過去所學，不斷累積經驗之外，但遇到技術瓶頸的時候，可頌會詢問配合廠商，而廠商幫忙解答之後，可頌會多叫一點產品形成互利的關係。

就是不懂我們會問廠商阿，廠商有他們專門的師傅群，他們會去他們專業師傅群，或者是她們會問其他的店家，因為我們要跟其他店家有所聯繫比較難，他們一定是跟其他店家很熟，他們就是用另外一個第三人稱去詢問，因為如果他幫忙詢問到，我們為了感謝他，會多叫一點他們的產品。是有互利啦(可頌，100)

有時候可頌也會透過看書及網路詢問，她發現如果問配方的話正確率可能只

有一半，所以網路上問的東西還是要透過經驗判斷以及要想一想。

因為每次要去翻書，會忘記真的，還要再上網問人家，還是有一些比較厲害的，所以有網路還是蠻方便的。(網絡上的訊息)憑經驗的話，其實是百分之百(正確)，但如果是問配方的話，這個正確率可能就(笑)就是可能一半一半，要自己憑經驗去做，再去想一下是不是可以，因為每個人做出來的東西是不一樣。(可頌，p34，n98，n99)

秀男請朋友教她包水餃，在互動中讓秀男明白自己的不幸遭遇，比起其他人來說自己算是好的，讓她學習到感恩；可頌過去是食品加工科畢業，專長是烘焙，因畢業很久了，她會透過網絡及從書上去找資料，不過還是要用自己的經驗判斷，在正確率上，因為廠商希望幫助她得到正確的知識後，有叫產品的預期，所以會願意幫她找答案，找到答案後，可頌也願意多叫一點產品形成互利關係。

三、創業初期籌措創業資金的來源

資金是創業成功的關鍵點(董麗錦，2011；游美，2011)，而資金不足有可能導致創業的失敗，劉美芳、李國賓(2009)指出創業資金的來源有四種，一是創業者自己的儲蓄，二是親友資助，三是尋找股東合夥，四是向銀行融資，在本次的研究中卻讓我們看到女性單親籌措資金不同的樣貌。

本研究發現在資金取得方面，女性單親在創業上有資金借貸的需求時，借貸的利息及信用是她們考慮的主要因素，她們會考慮後果是不是自己可以承擔的，所以有女性單親表示不會借錢做生意，在非正式網絡資源部分，她們會運用朋友、孩子的助學貸款、車禍意外保險金來周轉。在正式網絡資源部分，信用不錯的婦女則會去評估銀行的借貸利率再行動，但如果過去信用不佳，無法獲得銀行的貸款者，因為加入了「平民銀行計畫」，重新累積信用一段時間後，在免徵信及免保人的情況下也能順利的獲得儲蓄互助社的借貸，也有一位婦女很幸運的獲得某福利機構的理事的無息借貸開創事業。

(一)靠自己

秀男做生意採取比較穩重的態度，她考慮到借錢的後果如果不是自己可負擔的，她就不會借錢做生意。

錢這部分來講，我不會借錢去做生意，我不是那種人，因為對做生意我比較穩重，除非這個生意真的可以確定讓我賺到錢，…，要不然的話你在不肯定的狀態下去借這筆錢，而且它是個無底洞的時候，你還付利息的時候，我覺得沒有必要去借這個錢(秀男，p18，n65)

(二)非正式網絡資金來源

有幸考慮到利息的負擔，所以會找不用利息的朋友周轉。

我目前沒有去用到，因為我會覺得，我需要錢我如果可以借到不用利息的，當然以不用利息的為主，我不會去動用到須還利息的部分，就朋友阿，可能暫時性的周轉。(有幸，p21，n54，n55)

珍姊因緣際會頂下了朋友的老闆的磨芝麻醬機器，但沒有存款的珍姊一下要拿出七千元也有困難，珍姊知道孩子的助學貸款快下來了，就很大膽的把生活費拿出來頂。

我說「多少錢？」，我說「我沒有現成的現金捏，我都沒有辦法存住錢，我光是小孩子吃的用的就差不多了，如果很貴我可能沒辦法」結果她就說「那七千塊你看可不可以」，我說「七千塊？我再回復你，我說我要算一下」那時候小孩子像我們老大高中了，我就利用就學貸款，可以嘞，我想可以利用這個錢，然後我就說，其實那個錢還沒進來，身邊就剩下幾千塊生活用的，我就想剛好預算好這個錢可以接著，就把身邊這幾千塊抓過來(珍姊，p3，n05)

訪談的時候，珍姊已經在外面租了騎樓，四月份要開始賣冷飲，談到如果需要資金這個問題，珍姊雖然有參加平民銀行，但因借款需要付利息，珍姊會先用去年兒子車禍的理賠金來打算。

目前就放眼我兒子的賠償金，四月底，有的是對方車主要負擔的部分，會先匯現金十萬塊給我們，現在還沒有利用到互助社，對方車主賠償現金的部分還沒有利用到，我盡量錙銖必較，算盤打精一點，因為苦了十幾年，我知道錢要很小心的使用(珍姊，p21，n44)

受訪的這些女性創業者都是以小本的餐飲業為主，投入的原因除了和興趣及技術容易上手有關，最主要的還是因為成本低，可以承擔失敗的風險，講到要借錢或是融資這個問題，秀男覺得除非有獲利保證，不然他不會借錢做生意，因為她怕利息是無底洞，有幸會找朋友借，珍姐會應用孩子的助學貸款及保險金周轉，也都是因為利息，她們對於金錢的用法是謹慎的錙銖必較的，為的就是能降低家庭及事業經營的風險。

(二)正式網絡資金來源

去年過年的時候，有某個愛心基金會的理事，到含笑家關懷送暖，了解含笑開店的心願，竟然願意借錢給含笑創業，借錢給她當釣竿，希望幫助她自立。

這一關就難過，就很剛好，遇到甚麼愛心基金會？那個甚麼名？甚麼社工？那個人給我介紹，我是低收，對，每當過年就會叫我們去領物資領一個紅包，我有去，剛好那個理事來和我聊天，，，他跟我聊完說「喂喂你這個小姐這麼會做生意，不然你想做甚麼？」…，我說我自己有技術我想開店但我沒錢，沒錢買有的沒的還有店租甚麼的，然後他說不然他五萬塊先借我，他說有還沒還都沒關係，那在你的心，有還沒還都不要緊。結果我真的很厚臉皮給他借，他的意思是要給我一隻釣竿，自己去釣魚，將來不要受人家的幫忙啦，這樣你有聽懂嗎？我覺得這樣好，…，所以我說好你先借給我，那時候我很想開店，我就沒有辦法，因為那時候常常去借錢你也知道，那一次兩次的沒有，所以他五萬跟我算一算有夠，克難一點就夠了。(含笑，p3，n 10，n11；p4，n12)

後來含笑創業有成，就開始還錢給這位理事，還錢的時候含笑才發現對方竟然是去貸款來借給她錢。

我會還錢，我會慢慢還，我想當初我有答應五萬那一個，那個理事有多好，我去還債的時候，才知道他怎麼幫忙我，他有借據，我後來才知道他有管道，不是他自己借的，他是用他太太的弟弟開機車店，用他的名字去買一台機車，無息去貸款，然後用那一條錢給我。那個人你看有多好，因為我錢還他後，他要給我一張單子，因為我有寫一張借據，我看那張摩托車他借的，你看那人有多好，貴人喔蠻多的(含笑，p12，n32)

可頌曾經去上過三天的勞委會所舉行的鳳凰創業計畫課程，可頌最想知道的是如何獲得貸款來協助創業，但三天下來卻讓可頌大失所望，因為可頌有信用的問題，光是第一關就過不了，還有計畫書不會寫，即使會寫計畫書可頌覺得先開一家店再來申請貸款也不可行。

我們其實會參加鳳凰，最主要的是為了要借錢，可是之後參加鳳凰以後發現，我們根本借不了錢，因為我們畢竟是信用破產的人，對阿，信用不良，根本就是銀行審核不過，然後在加上說他們要寫計畫書，那企劃書我們剛開始就覺得這計畫書很難寫，可是她都告訴我們沒關係，你就盡量寫，不會再請顧問教我們，他們也有專人可以幫助我們寫，後我們發現就算寫好計畫書也沒有用，因為光是資金這一個，銀行這一關就過不了，對呀，而且，比較妙的地方是他一定是要你已經是進行中了開店了，他

不是借你第一桶金，要你在開店以後，可能是要換器具，增加一些設備來借你，對於我們這些媽媽，好像真的沒辦法有所幫助到。若是說真的有幫助到，就是那三天聽顧問講一些創業的事情，包括開店要選的位置阿，然後怎麼算成本之類的，最主要就是聽這些，真的我們要去借到錢借不到，計劃書沒人會寫（可頌，p40，n116）

後來可頌透過「愛心專櫃」轉介「平民銀行」計畫，可頌加入互助社之後先從養成儲蓄習慣開始，累積信用，透過這個「逼你存款」的儲蓄過程，讓可頌從一開始的不情不願到後來看到存摺數字的上升，終於開心地有了成就，這一個過程給她的領悟就是「原來存錢不是那麼難」

其實我說真的，剛開始我加入我會覺得，它幫不了我任何東西，我的想法是我覺得它幫不了我甚麼，而且我要借個錢那麼麻煩，要存錢很容易，但是我錢存進去我要領出來又更麻煩，我覺得它會造成我很大的困擾，我說真的，但是之後覺得說，它也是逼你存款，一直叫你存，你習慣了時間到了，最慢二十號就一定要去存錢，你不存錢他會打電話給你，叫你存錢，對呀，那久而久之你就會知道說，這個月你就是一定要存錢，不管怎麼樣你至少要存一千，對，阿存一千，前面你都覺得很痛苦，我根本沒有錢存你還要逼我存，你就會覺得說很不體貼，就會覺得說我沒錢了，你還叫我存，之後一年過去了，因為我們加入已經三四年，一年過去了我看那個存款簿的時候拿出來，拿出來看的時候，耶，數字不一樣了耶，有幾萬塊了耶，我們從那種是負債的，到現在有存款，那種心情是不一樣的，對你就會覺得哇我有存款了，原來存錢不是那麼難(p37，n109)

可頌被公司裁員後，因要照顧孩子及本身對做烘焙有興趣，希望能開間麵包工坊，於是她求助儲蓄互助社，在儲蓄互助社工作人員的評估後，她很順利的貸到資金，真正開始圓夢。

它就是很人性化，很溫暖，那時候，我那時候我完全借不到錢，沒有人願意借我錢，可是它願意伸出援手這樣子，願意借你，你就會覺得說，好開心喔，因為說實話我們有技術沒有用，我們有技術但沒有資金有沒有用，或者說我有技術但我沒有錢去買生財器具，也沒有用，所以我們最缺的還是資金，所以我一定需要一筆資金先給我用，雖然借得不多，但事實上我們要創業不敢一次借很多，我們不是像人家那種的，我是做小的，他那種小額資金三十萬以內，對我們講就已經很多了，ok的，所以我們就可以開起來。（可頌，37，n108）

可頌也有遇到還不了錢的時候，互助社竟然提供了一個變通的作法，化解了可頌的危機。

其實也有遇到我沒有辦法按時間還的時候，但是他們人也真的很好就是說，那你有甚麼困難跟我講，那他們也是會因為知道我那陣子可能就是比較不方便，可能會拖，拖一下，或者說那個直接幫忙我叫餐點然後抵掉這樣子，因為他叫我餐點，我就不拿錢，錢就過到裡面去直接還了（可頌，p37，n107）

許多婦女會應用政府的創業資源，而不會寫計畫書及要先創了業再來貸款是常被反應的問題，但這並不是最主要的困難，最困難還是在信用審查這一關，倘若個人的信用良好、財務狀況佳則不用擔心，但對於弱勢婦女來說在第一關信用審查就是紅燈止步了

含笑及可頌她們都有信用的問題，在銀行的審查中，她們已無法再借款，但她們是不是就是一個沒有信用的人？以含笑的例子來說，在沒有認識基礎也沒有保人作保證的情況下，竟然有陌生人願意無條件借給她一筆錢，希望幫助她自立，而她經濟好轉後也順利還錢了，至於可頌從養成儲蓄習慣開始，培養自己的信用，一段時間後，當她真的需要資金時，她累積起來的信用已足夠讓她在儲互社借貸，從含笑及可頌的經驗，她們讓我們看到「自助而後人助」「信用可以再生」。

貳、創業初期使用的照顧子女的網絡資源

照顧子女是促使這些女性單親投入創業的原因之一，受訪的女性單親中有五位有子女照顧的問題，創業之後她們都是自己帶孩子，但是晚上或是假日出去做生意的時候她們會遇到托育的問題。

本研究發現在子女照顧方面，女性單親主要使用非正式網絡資源為主，她們在使用正式的保母資源時，遭遇了保母品格不佳的問題、孩子氣質特殊保母無法幫忙帶、及保母時間銜接不上等原因，而沒有連結；她們使用的非正式網絡資源，包含了娘家媽媽、前公婆、孩子的班導師、安親班老師、朋友及鄰居等。

一、使用保母托育系統經驗

(一)不信任保母的照顧品質及人格

秀男曾參加保母訓練，結識了一位保母，有一次秀男申請了保母資源，就拜託這位保母照顧，但秀男送了一天之後，第二天秀男就沒有再繼續送過去了，因

為秀男不信任保母的照顧品質，也覺得保母的人格不正直。

保母為了討好你一定會講一些好聽甚麼的，還有就是他會去帶我不容許做的事情，沒經過同意他就把孩子帶出去遊玩，而且你遊玩不是顧孩子喔，你去跟鄰居聊天。上一次她跟我提出來的是說她要我去多申請幾十個小時，本來我申請二十二個小時就好了，她要我去申請四十個小時，我問她怎麼回事，她才跟我講說她原先跟別人的方案是怎麼樣，…，她說那個小孩根本沒有給她帶，但是她去申請國家的補助，而且她好意思講說，申請下來一人一半，她這個心態就不正確（秀男，p14，n52-53）

（二）保母不適合孩子及時間銜接不上

可頌為了照顧孩子而創業，初期創業條件不是那麼好，孩子還在襁褓中就帶著去街頭擺攤，及至參加了愛心專櫃，晚上要出去社大行銷，不方便帶孩子到現場所以尋找保母協助，但使用有一些限制及一直銜接不到合適的保母，可頌只用三四次就沒有再用了。

我剛開始那時候，是先用保母系統，可是要申請保母系統要事先申請，然後還要寫證明，還要請那個YMCA開證明單，然後還有限制時間，所以其實我只有用過三四次而已，就沒有再用了，因為我不方便，在加上我很趕，又加上我曾經用過保母系統，因為我們都要媒合，保母會一直換來換去，那有一次，第一次用保母她帶我兒子一整天，也沒有一整天就四個小時而已，然後她就說她沒有辦法帶我兒子，因為我兒子會一直哭鬧，因為他很倔強，後來又換一個保母，那個保母是媒合可以，都OK，但那段時間他不能幫我照顧，就等於是破局，所以就沒有用到保母系統（可頌，p18，n47）。

二、使用非正式網絡的經驗

（一）拜託娘家及前婆家照顧

可頌銜接不到正式資源，便開始到處託孩子，主要拜託前公婆及娘家媽媽，托育的時候前公婆會對可頌未盡責頗有微言，可頌會感到過意不去，但可頌發現前公婆也能藉機享受天倫之樂，而娘家媽媽則是可頌最好的照顧支持了。

那之後只好把小孩子就是託給婆家那邊的人照顧，那也沒辦法每次都托，因為他們會說「你怎麼那麼多事情，那麼忙？」，但其實最主要說他們會唸，「你最主要還是要把小孩子顧好，而不是說你這樣賺錢真的賺多少？」這樣 碎碎念碎碎念（台語），對呀然後，可是他們還是會幫忙帶，因為他們會覺得說反正他們也是久久看一次，他們也是會很樂意帶，只是會在那裏念，另外一種想法是會覺得也是另外一種另類的關係，對

呀，可是有時候會覺得說經常這樣子，麻煩他們很不好意思，所以有時候會叫我媽媽看能不能盡量排假，就排，因為我們那個行程是事先都知道，我叫我媽媽事先就看哪天可以排假照顧一下小孩，就到處託到處託就對了(可頌，p18，n48)

(二)學校老師、安親老師及鄰居

而有幸因沒有親人在台中，創業的時候孩子差不多國小三年級，有幸有把情況告訴孩子的老師，也拜託安親班老師多注意，下課時就讓孩子去鄰居路邊的攤車等，不敢讓孩子一個人在家。四年級就讓孩子跟著有幸去做生意。

她都在學校寫，她那時候有一點就是因為老師知道說我們家的狀況，所以老師都會盡量讓她在學校把功課寫完，所以妹妹幾乎都是在學校寫，因為她最早先那時候是上安親班，安親班功課也是在安親班寫，老師會盯著她，因為安親班的費用是越來越高，跟著年級，然後就是因為後來她沒有上安親班，然後到小四那時候沒上安親班，就開始跟我跑社大，不然小三那時候還在安親班的時候那時候是安親班結束下課後，最晚是到晚上九點，然後她會去我們家隔壁的那個做生意的，她就去那個做生意的那個攤車那裏，我們家隔壁鄰居會看著她，然後我結束才去那邊接，因為我不敢讓她自己一個人回家啦，對她就會在路邊。(有幸，p5，n10)

自從有了使用保母資源不愉快地經驗以後，現在秀男都以自己照顧孩子為主，所以她會跟消費者溝通取貨的方式盡量配合她的需求，如果不行就拜託樓下的朋友。

一般送貨帶著孩子走，或者遠的就用寄的，或者近的就叫他來拿，都配合好，我會跟他講那天可以，要不(孩子)就近就到朋友家，(在)下面，我就先去送貨(秀男，p13，n49)

秀男及可頌都使用過保母資源，但這項資源卻讓兩位媽媽使用得很不安心，秀男遇到的保母品格讓她無法信任，而可頌則在使用上除了要配合手續辦理外，她還會擔心時數超過，保母無法帶自己的孩子，及時間上無法銜接等。無法使用正式資源的幫忙，可頌、秀男、有幸克服的做法除了自己帶之外，也積極的找身邊的人協助，包含孩子的學校老師、安親班老師、鄰居、娘家媽媽及前公婆等，這些照顧資源使用起來品質或許不是很好，但至少多一雙手或多一雙眼睛看顧孩子的安全，讓女性單親創業初期有一個轉換的空間，不至於讓創業寸步難行。

小結:

本節探討女性創業初期在「創業面」及「子女照顧」上使用正式及非正式社會網絡的情形。研究發現在創業面，女性單親使用的正式網絡，包含加入「愛心專櫃」創業輔導獲得發展技藝、自我提升、收入的支持、人脈的擴展、互助團體的支持、子女照顧的協助、資源連結的協助等；參加「職訓」獲得技能培力及創業的訊息與機會；參加儲蓄互助社加入平民銀行獲得信用累積與資產累積的機會，或是慈善機構理事提供免利息的愛心借貸。女性單親創業使用的非正式網絡，包含從朋友、廠商、網絡及書籍獲得技能與知識，也從朋友獲得情感支持，並與廠商建立互惠的關係；以及女性單親會考慮利息及信用，所以不選擇向金融單位或是儲互社借貸資金，而是跟朋友周轉，或是使用子女的助學貸款或是意外的理賠金來當作創業的資金。在家庭的子女照顧上，有兩位女性單親使用政府的保母系統正式資源，但因為對保母照顧的品質及人品有疑慮，及保母無法照顧氣質特殊的子女，或是適合的保母時間銜接不上，所以兩位女性單親最後都沒有繼續使用，在非正式子女照顧資源，女性單親應用的人力包含娘家母親、前公婆、鄰居、朋友、孩子的學校老師及安親班老師等。

一、女性單親加入「愛心專櫃」創業輔導資源

伍文楚(2004)在弱勢族群微型創業研究結果中，提到低收入戶創業的障礙包含經營管理能力的不足，學習成本偏高；風險控管能力不足，忽略成本控制與管理；資金不足；過度倚賴自家親友人力；資訊管道及接觸時間有限；輔導課程與實際創業需求脫節；對弱勢族群的刻板印象等。以伍文楚的研究來看，低收入戶個人若要靠微型創業脫貧似乎是困難重重，但在周大堯(2006)研究脫貧婦女復原力建構的歷程中，卻發現婦女脫貧的轉捩點是從參加同質性的團體開始，脫貧的課程對他們具有正向的意義，而重建社會支持網絡是脫貧婦女不可或缺的助力。這兩個研究的差異，指出弱勢族群因受限於人力資本、社會資本的不足，在脫貧的過程中更需要提升個人的人力資本，並透過團體的互助力量及社會支持的網絡力量去幫助他們，才有可能脫離貧困的泥沼。

「愛心專櫃」創業輔導方案呈現了類似周大堯提出的脫貧歷程，首先在社會支持網絡的建構方面，大墩社區大學是一個既存的、有異質性的龐大網絡，Bourdieu(1986)認為社會資本源自於一種長期穩定的網絡關係，社會資本就是當中的一種真實或潛在的資源整合，但這些資本可不可以拿來取用，端視能有效動員網絡關係的幅度。「愛心專櫃」強調「公益」的性質，普遍能獲得社大學員的認同，進而願意「信任」這個方案的目的，然後產生具體的行動「購買」或是「回饋意見」給女性單親。這樣的支持，不僅立即給予她們經濟的支持，更帶給她們信心；不斷的延伸及擴散出去的網絡，彌補了女性單親本身網絡缺乏的問題，這些女性單親創業者從網絡中獲得了更多創業的「訊息」及「人脈」，這些資本對女性單

親而言有如東風的助力，幫助她們可以航行得更遠。

對婦女而言，她加入這個創業網絡，創業實習對她們的幫助除了現金收入，可以支應創業及家庭所需外，還有學習及精熟一技之長、提升產品品質面對市場的競爭等技藝的提升；改變自己的習慣、提升自己的創業的知能及建立面對客人的態度等自我的成長，而自信的提升是能持續創業最主要的動力；另外女性單親也在「愛心專櫃」這個創業輔導計畫中，成為互助團體的一員，除了適應團體規範養成創業習慣外，也在彼此互動的過程中培養人際關係，作為未來創業合作的基礎，子女照顧及資源轉介的服務則讓家庭更有支持。

二、女性單親創業技術的來源

本研究發現女性單親創業者技術的來源除了自己本身既有的技能之外，在正式社會網絡方面有接受「愛心專櫃」及職訓的培訓，在非正式社會網絡的使用方面有來自朋友、廠商、書籍及在網路上詢問等。

從這些女性單親的陳述，發現資源的連結關係也很有意義，並不只狹隘的侷限在女性單親學習技能方面，首先在弱連結的部分，例如職訓的班導師願意給予創業者做生意的消息，這樣的「訊息」可能是創業者周遭的強連結關係中沒有的，這樣的異質性有助於創業者網絡的擴展；而女性單親與廠商存在著「互惠」的關係，當女性單親向廠商詢問的時候，就已經期待廠商一定會幫忙的預期心理，也信任廠商會給真的答案，而廠商也知道幫忙之後，有可能收到女性單親的訂單，所以也很樂意回答，這些弱連結存在的「訊息」及關係中的「互惠與互信」有利於事業的經營。

另外在網路社群方面，網路是一個虛擬的世界，但人和人之間可以透過網路不斷的進行資源和資訊的交換，這個和彼此是否認識可能沒有關係，而是和對方剛好有這個知識及他願意分享助人有關，女性創業者透過網路去詢問技術的問題，的確會遇到熱心回答，而且不要求回報的人，這對女性創業者的心理壓力可能比前述的與廠商互惠的關係來得輕鬆，但是得到的答案，正確率卻可能只有一半，還是要靠自己判斷及不斷的研究來彌補。另外女性單親創業者學習技術的對象也包含了朋友，因朋友也和創業者有著類似的遭遇，創業者不僅向這位朋友學習技術，也獲得了情感的支持。

整體來說，女性單親創業者在學習技術方面會應用正式及非正式網絡資源，但是個人努力學習及不斷的改進是技術精進最主要的核心，但比較特別的是這些資源鑲嵌在強連結及弱連結當中，對女性單親的創業會帶來不同的效果，女性單親可以從強連結當中獲得情感支持，但從弱連結當中卻可以獲得強連結所沒有的「訊息」，創業者可以從職訓班導師獲得做生意的訊息，而來往緊密的廠商會比

網路提供更可信的資訊，女性單親也需與其「互惠」才能持續保持關係。

三、女性單親創業資金的來源

一般家庭最害怕遭遇意外、疾病、失業等無可預期的變數，負債則會讓家庭的經營存在更高的風險，我們看到部分女性單親在創業的過程中，精打細算，抱持者有多少錢做多少事，不讓自己涉入過多的風險，特別是在借錢這件事上，利息是他們主要的考慮，所以她們會謹守最好不要借錢的底線，然後盡量運用自己覺得可以負擔得起代價的資源來幫助自己，例如跟朋友周轉，或是使用孩子的助學貸款及意外理賠的保險金周轉。

如果人是因為缺乏經濟的掌控力才會落入貧窮，尤努斯認為那是因為對人力資本認識的不足，企業家並不是有錢人才可以為之，本研究中我們發現女性單親只要有機會，她們也可以運用借貸資金去創造自己的工作，例如本研究中的一位婦女，很幸運的獲得來自某愛心基金會的理事借錢給她創業，這個理事把這筆資金視為「釣竿」，意思是要讓婦女自己釣魚，將來不用再接受別人的幫助，最後這位婦女賺錢了也歸還了這筆款項，如果當時這位婦女把這筆資金當成慈善的捐款，可能不會有今天這一番成就。

另外，女性單親欲借力政府的創業貸款，需要通過兩個關卡，首先是必須開了店再去申請貸款，因為大部分銀行提供的是創業的周轉金而不是創業啟動金，另外貸款人都需要經過徵信，如果信用不佳則無法通過貸款。以本批的受訪者的信用來看，超過三分之一的女性單親是無法使用這些政府的資源的。

如果沒有可以借錢的朋友本身又信用不佳，又沒有遇到貴人，女性單親有技術有夢想但沒有資金，將會讓創業的起頭倍加艱辛，加入儲蓄互助社承辦的「平民銀行計畫」，為女性單親打開了一扇門。女性單親在這個計畫中培養儲蓄的習慣，儲蓄生活的本，也重新儲蓄了自己的信用，所以當她需要借錢的時候不需要保人不需要徵信的原因，主要是她固定儲蓄的習慣及累積資金這個「自助」的過程，已經證明她是一個可以被信任的人，所以儲互社願意把錢借給她們，助她們創業的一臂之力，所以而被界定為「信用不佳」的人，是否就是「沒有信用」的人？其實不然，只要這個社會願意提供給他們信用再生、再創造、再累積的機會，她們也有能力回復信用的。

四、女性單親創業後子女照顧的人力來源

成為單親家庭之後，女性單親會經歷個人角色的轉變及社會網絡的改變，女性單親身兼母職又要養家，因此承擔著很大的照顧及經濟壓力。女性單親倘若要持續工作，卻沒有照顧支持網絡，將會面臨很大的衝突，而社會支持的存在則能幫助女性單親面臨的緩衝及減輕壓力的作用。

研究中發現女性單親會主動求助保母資源系統，但曾使用的保母系統兩位女性單親後來沒有持續的使用，一位女性單親使用時會擔心超過補助的時數、也會擔心保母無法照顧自己特殊氣質的孩子，而好不容易找到合適的保母，時間卻配合不上，繞了一圈不得不去求助讓自己很有壓力的前夫家，而另一位女性單親在使用過一天的保母資源後，就寧可自己帶也不再申請了，原因就在保母的照顧品質及人品讓她無法信任。從這裡我們看到女性單親使用保母資源的障礙，包含補助時數不足，保母人力不足及素質參差不齊的問題，讓有需要的單親因而打退堂鼓。

另外從女性單親使用非正式的社會網絡來看，本研究發現傳統觀念仍然是影響女性單親能否得到支持的重要因素，例如娘家重男輕女，嫁出去的女兒似乎不應該來麻煩娘家媽媽照顧孩子；而離異的婦女當不得不硬著頭皮去求助前夫家的公婆幫忙時，免不了受一頓數落，數落完之後才能把孩子放下來，母職這個角色在女性單親身上看來真的是很難扮演好，因為這本劇本不是女性單親能自己設定的，當中的左右為難可想而知了，所以娘家是不是女性單親的避風港？對照前述重男輕女的傳統觀念，研究中也有女性單親的娘家媽媽在她創業期間盡量配合去照顧孩子，給予直接的支持，所以娘家能不能成為女性單親的支持，傳統觀念的確佔有一定的影響力。

如果在原生家庭無法獲得支持時，女性單親主動向身邊的資源求助，那怕只是在路邊和鄰居在一起，雖然知道這樣的托育品質並不理想，但總比把孩子一個人放在家裡來得安全，而如果孩子的老師願意在子女的課業上多一點關心或督促則大大減輕了女性單親創業者的壓力。

第三節 乘風~社會網絡對女性單親創業者的影響

在有關女性創業的諸多文獻中，不約而同的指出創業初期最大的問題就是客源的擴展，但在商場上女性礙於傳統、家庭照顧及男性商場文化的差異等因素，女性人脈建立比男性弱，網絡也來得比男性小(徐聖汶，2008；劉梅君，2006；蔡璧如，1999)。本研究定義社會網絡為行動者之間的連結關係，行動者連結之對象可以是個人、團體或組織，行動者的行動可以創造網絡也可以改變網絡結構，網絡的關係及位置可以成為有利於行動者的資源，亦即創業可被視為是一個創業者鑲嵌在一個持續不斷變化的社會網絡中與他人及組織互動的過程。

社會網絡有親疏遠近，本研究從訪談中整理出女性單親創業的四種主要社會網絡的支持，第一種來自創業地點的社會網絡支持，第二種來自資金網絡的支持，第三種為來自家庭網絡的支持，第四種則是來自創業互助團體的支持。本節首先關注她們創業地點的社會網絡是如何形成的？弱連結及強連結如何發揮作用？她們如何與社會網絡互動，將自己成功的嵌入網絡中？另外她們嵌入儲蓄互助社這個資金網絡的經驗為何？儲蓄互助社對她的意義及功能是甚麼？

壹、女性單親創業者嵌入創業地點社會網絡的經驗

本研究發現女性單親在創業初期，專業技能是連結和發散網絡的起始點，而女性創業者本身的專業技術、產品品質、過去的職業聲譽轉化成的「口碑」，即是一種信任資本，有助於創業者初期嵌入網絡建立關係。而無論強關係或是弱關係都有「貴人」的存在，透過這個有意義的中介者，可以推薦或是引薦到對創業者有用的創業網絡；進入這個網絡後，再遇到另一名「貴人」給予有用的訊息或是提供機會，而能與網絡發生連結。不過女性單親是不是能持續在這個網絡把生意做起來，都要有積極的態度去經營網絡關係，才能順利的嵌入，累積社會資本，進而轉換成經濟資本。

一、專業技能是連結和發散網絡的起始點

本研究訪談對象過去大都沒有做生意的經驗，當決定要開店做生意的時候，她們首先考慮的是租金能不能負擔，再來思考其他的問題，但在有限的經驗、資金及人脈下，最後是以失敗收場，不過失敗的經驗卻成了她們成功的墊腳石，以下將以兩位女性單親找尋創業地點與落腳的完整歷程，說明她們如何運用專業技能幫助自己嵌入社區的網絡中。

(一)女性單親開設修改衣服店連結網絡的歷程

1、開在馬路邊有車潮但沒有人潮

含笑說她因貪圖房租便宜，友人在馬路邊開檳榔攤，含笑就跟她分租一個角落修改衣服，結果車潮不等於人潮，她經歷三四個月等不到客人的窘境，含笑當機立斷趕快換地方。

檳榔攤那裏，貪圖房租便宜，但是生意不好，在那裏都在等客人，只要來一個客人就很高興。我們(朋友)是一起去的，前面她賣檳榔，後面租我改衣服，兩千，是不是很方便？我當作生意很好，結果不好，每天等客人，如果有一個客人就很高興，但是也很懶得去上班，因為很遠，沒有三四個月，我就沒去了，沒有生意就很懶了。(含笑，p4，n15)

2、失敗經驗體悟在社區會比大馬路邊好

後來含笑回到自己的社區去找店面，剛好市場旁有人要出租，含笑就決定從這裡另起爐灶，雖然大部分的人都不看好她，但含笑覺得在社區修改衣服應該會比在大馬路邊來得有機會，就跟它賭了。

我就跟他賭了，大家都說那個不好，大家都說這裡又沒有人，我覺得我要的不是人，我要的是住家比較多。因為人要多，我東區大馬路那邊不是(人)很多？那個車潮阿，因為我不是做生意，我不是在賣吃的賣甚麼，我就覺得那個不好。對對，大樓，我的直覺我要的不是人，我不要車潮。(含笑，p5，n18)

3、運用「口碑」嵌入網絡

在大家都不看好的情況下，含笑的真的賭對了嗎？她用她的經驗判斷她的裁縫店應該開在社區裏而不是在馬路邊，其實社區的網絡就存在那裡，如何去連結及怎麼把它動員起來才是真正要探討的部分。當含笑搬到新的地點，含笑趕快去拿代工來做，希望讓鄰居看到她在工作就會好奇想要瞭解，進一步吸引客人來詢問，因為含笑的速度快、價錢便宜、改得又好，很多的社區的三姑六婆就幫含笑把名聲傳開來，客人也都回流了。

結果改衣服的生意，我按算一個星期要槓龜(台語)，第一天就有客人給我改衣服，阿過來加工就做不出來了，我代工就沒做把它辭了，我是利用代工來吸引客人。買菜的隔壁的都有，我的客人是人播人(台語)，市政府的先生有幫我做一個宣傳單，我都沒有出去發，結果都是三姑六婆最厲害，一個播一個，一個播一個(台語)；「我家有三好，第一好就是快，第二好就是便宜，改也改得很好」，我們家有三好，我都跟阿桑講我們家有三好。嗯，第一天就有客人了，我們不能想說賺太多，賺房租就好了，…，我的理念是不能只做一次生意，那我就是技術要做得很好，以後他會再回來，我要的是回流，都回流阿，也都固定了。(含笑，

(二)女性單親開麵包店連結網絡的歷程

1、選在冷門區域沒人潮

可頌從儲蓄互助社貸到資金後，就趕緊購買烤箱大型的器具，但烤箱要進來了卻還找不到合適的地點，匆匆忙忙的頂下別人的蛋糕店，沒想到竟是惡夢的開始，因為她忽略了做生意的區域性，生意很差，最後不得不結束那個地方。

那地方沒客人，因為我本來想說就是路邊，人很多，車很多，人潮等於錢潮這樣子，可是不是阿，車很多可是都是不停的阿，沒有用，而且那個位置不好停車，…，我也很呆就給他頂下來了，之後發現那裏沒有人潮，一個人都沒有，而且我那時候又屬於高單價的東西，我的東西因為又是從飯店出來，所以一定也是用飯店所有的原物料，那裏的人根本就不能接受，嫌很貴，對呀，…，後來才知道原來每個地方的區域性不一樣，然後客群不一樣，他們喜歡吃的東西就不一樣，水準也不一樣，我之後才知道原來這一區的水準不好，真的，我就問廠商，…，之後才知道原來要看區域性，那我想我一定要趕快結束那個地方(可頌，p6, n18)

2、失敗經驗體悟，再回到自己熟悉的區域

在沒有方法可以想的情況下，可頌的創業夥伴小林突然想到可以回到原本工作的飯店那裏去找商機，因為那裏本來就存在著喜歡吃麵包的客人，果不其然，回到那家飯店的後方做生意時，很多人路過看到似曾相識的麵包，紛紛再回籠。

然後小林就想到說對呀為什麼不去原本的飯店那裡擺，對呀，好像也是，但是我不敢，我就說我不敢去，然後他說沒關係他先去找地點，他就找到剛好在飯店的正後方，就找到了…，我們就在那裡租下來…，然後客人就經過，…，他們看到麵包似曾相識，然後又問我們說，對阿我們以前是那個飯店的主廚這樣子，然後他們就來買，我們那時候就完全不用打廣告，客人就一直來一直來、對呀，飯店在哪裡已經闖出一片天了，那我應該直接在那裏開了，所以之後我們那裡生意很好。(可頌，p7, n20, p8, n21-22)

3、用「非自願離職書」獲得客人的信任

可頌在飯店後方生意做起來之後，沒想到飯店的點心坊也重新開幕，客人就會質疑可頌的身分，所以她就在那家的非自願離職書影印貼起來，客人就沒有再質疑了。

之後我們那裡生意很好，開了以後沒多久，飯店也跟個又開了，對那時

候我們有點備受壓力，而且那時候客人有點質疑我們哪，就說阿你們，妳說妳們是飯店的，可是他們也開啦，之後我們要怎麼證明你是那家飯店的，我就拿出那個非自願離職書，把它 copy 起來，把它護貝貼在上面，…那他們就再也沒人質疑了，然後就有客人說說知道，我知道你是飯店的，你是真的，所以我們就不用再在解釋了(可頌，p6，23)

(三)有人潮不代表有錢潮，進入市場要分析產品屬性

滿足以自己過來人的身分分享經驗說，無論去哪個市場做生意，重要的是要清楚自己產品的屬性，再決定要去哪裡做生意。

像我在那邊那個市場本來是在租，本來一開始是在那邊擺，隔壁的跟我說，另外一條街那邊有一攤，租金比較便宜，因為我的是小本生意，當然是要租金比較便宜的阿，人潮又比較多，我有去看一下，他們那邊人潮比較多，可是我剛去我不太會分析，現在人潮多不代表錢潮多，因為以前的觀念是人潮多就是錢潮多，後來我去擺了沒有，不一定，尤其是這兩年，生意越來越差，越來越受影響，所以變成說，我現在是建議一些新媽媽啦，像你就是要想清楚你要做哪一方面的，因為你在市場上做，還是在別的地方做你的屬性都一樣，你的產品屬性是零食類的呢，還是說我們主攻婆婆媽媽每天都會買的東西，都很重要，你的東西決定了以後，就會決定你在甚麼地方擺攤。(滿足，p2，n7)

從可頌及含笑的經驗來看，她們一開始選擇創業的地點時，有可能是受限於她們的經驗、資本及人脈的不足，也有可能如同滿足說的，對自己的產品屬性不清楚，以至於無法得到消費者的支持而順利的嵌進當地的網絡，她們的經驗告訴我們「車潮不等於人潮，人潮不等於錢潮」，這個經驗打破了一般人認為的「人潮就是錢潮」的迷思。

後來可頌及含笑都做了調整，重新評估對自己的產品有利的區位，含笑重新思考修改店應該開在社區裡，特別是她找的社區是一個比較老舊的社區，裡面的住戶有很多的婆婆媽媽，含笑有很好的修改技術，服務態度快親切、價格便宜，很順利的就贏得這些社區婆婆媽媽的喜好，她們很快的就把口碑傳播出去。而可頌回去過去就職的飯店後方擺攤，想到的是那邊本來就有一群愛吃麵包且能接受高價位的客人，這些熟客將過去對飯店麵包的認同度轉移到對可頌麵包的喜好，特別是那張非自願離職書獲得了消費者的信任，讓她順利的與這些消費者建立了關係。

從他們的經驗發現，創業一開始聽從「人潮就是錢潮」這個道理，它不一定是對的，因為每一種技能都有適合它的網絡，失敗的經驗是邁向成功的墊腳石，

可以幫助創業者重新思考和調整創業地點的選擇，而創業者本身擁有的技術、態度甚至是過去的職業聲譽所產生的「口碑」是嵌入社會網絡的對起始點，也是嵌入的核心能力。

二、貴人當槓桿，嵌入可以幫助創業的網絡：

關係及結構是社會網絡的兩個層次，人們可以從關係中獲得信息及資源，減少交易成本和交易風險，特別是弱連帶所帶的訊息具有異質性，把自己嵌入社會關係有助於帶來經濟效用。而社會結構的不同，人們也可以尋求社經地位高者的推薦而向上流動，研究指出選擇工作的環境有助於個人向上流動，例如移民婦女想把英文學好可以選擇到可以練習英文的地方工作，或是選擇靠近醫院的餐廳去工作有機會接觸到更多的專業人士(Dominguez & Watkins, 2003)，而女性單親也可以選擇靠近某些群體以增進自己向上流動的可能性，例如福利機構的專業人員、專業講師，更是直接可以幫助個人接觸到更能幫助自己的人(Briggs, 2002)。除了弱連帶帶來向上流動的可能性之外，有意義的個人中介力量可以打破隔離也是不容忽視的力量。

本研究發現女性單親透過加入「愛心專櫃」創業輔導方案進入大墩社區大學這個社群，社大老師幫忙介紹她進入醫院這個大網絡做生意，裡面的護士再進一步幫助她落腳在醫院固定擺攤，「職訓」的班導師幫助女性單親連結到勞工局的關鍵工作人員，再經由他的介紹進入工業區某個協會去做生意，這個協會再建議她怎麼在工業區做生意。女性單親雖然社會網絡及社會資本有限，但可以借用弱連帶的社會資本，幫助自己達到更好的位置。

另外女性也可以去找自己熟悉的鄰居及朋友幫忙，鄰居背後也有自己的人脈，女性單親因過去和鄰居的關係不錯，不用開口鄰居便主動幫忙介紹到所屬的團體中，所以女性單親創業者的強連帶中的關鍵人物只要能發揮中介力量，也能幫助她們進到新的網絡中去做生意；而朋友給予的訊息，只要女性單親創業者願意去嘗試，也有可能開創出一番局面來。

(一)社大老師推薦女性單親連結醫院網絡做生意

「愛心專櫃」這個計畫主要連結台中市大墩社區大學這個網絡，在每次教師會議的時候，工作人員會跟教師們說明「愛心專櫃」的公益目的，期盼老師們多支持。美來有一天接到一筆從社大老師介紹來的生意，她引薦美來的產品做為某家醫院開會的餐點，因為好吃大家就團購，裡面的人再告訴美來可以進去她們醫院哪裡擺攤，美來於是有了了一個固定營業的據點。

對，有一個老師，她就跟我講說，她一個先生在某家醫院，，，一個醫師這樣子，然後說他們要開會，建議說可以用我的包子，所以我那

時候就送包子進去裡面，給他們做開會的那個餐點，對那因為那邊有人吃過以後，有人跟我聯絡，他們就是團購，那因為團購的結果，每次都要推一個大車去那邊幫我帶包子去，所以後來她就說可不可以到他們的福利社去那邊販賣，所以就那次開始，我每個禮拜就是去福利社販賣。(美來，p4，n10)

美來擺攤的位置是在員工福利社比較冷門，主要販售的對象是醫院的員工，但美來發現護士也很忙阿，每次美來走了就會接到護士打電話來問，說她忙到忘記下來買，於是美來就改變做生意的方式，化被動為主動，就直接送貨上去，生意也就穩定下來了。

因為我們裡面也有一個阿桑，在那裏做 20 幾年，她很熟了，她熟門熟路，她都把東西拿到樓上去，後來我想到一件事，我說好，那我也跟著她去好了，對，我現在就會去到那裏背著我的小小包包，然後到樓上到他們的辦公室去問，有沒有需要阿？我就服務到家了。生意有比較好阿，對差不多那邊的東西都蠻穩定，會下來的也是會下來，不會下來的也是不會下來，不會下來的就等我上去阿。(美來，p8，n20-21)

(二)職訓班導師介紹女性單親認識勞工局的人，進而連結工業區網絡

有幸一直感念參加職訓時的一位班導師，當有幸把困難告訴這位班導的時候，這位老師都願意幫忙，有一次有幸聽到市政府餐廳也有擺攤的機會，正在煩惱要找誰去問，沒想到這位班導師主動聯絡有幸，並告訴有幸已經跟勞工局的人推薦了，讓有幸喜出望外，有幸有了這個機會進一步連結到勞工局的服務，並透過勞工局再連結到工業區的某個協會，那個協會繼續幫有幸介紹機會，有幸做生意的網絡就順利的擴展出去了。

然後我就從那個時候，就是這樣去勞工局，阿去到勞工局我才跟勞工局的那個先生講，我除了市政府我還可以去哪裡，還有甚麼通路？他說不一定…，他會看場子只要有吃的可以去，他就會跟我講我就可以去，.. 出去賣銷售的狀況都還不錯，然後他才跟我講說，他們都委外給工業區的某個先生他在負責這一塊，…，所以我上個禮拜三我就去那邊做生意，就剛好他們中午用餐，員工餐廳我去那邊做試吃，阿在那邊現場賣得也不錯，然後前兩天又接到電話說下個禮拜要幫他們送也是一兩千塊的東西，因為他們有一些工業區公司行號有一些跟他們接洽過的，他就在講說如果可以的話，他們也幫我安排那些公司讓我可以去做展售(有幸，p14，n31)

(三)老鄰居幫忙介紹產品到某非營利組織的網絡中

珍姐在市場賣芝麻醬，生意實在不好做，讓珍姊感到蠻灰心的，後來珍姊就改弦易轍，她想起過去老鄰居對他們一家很照顧，於是她把芝麻醬當禮物送給她們吃，她的老鄰居中有一位師姐，沒想到這位師姐竟然願意主動幫她介紹到她們的團體中。

她就說「你那個很純，價錢是怎麼賣？」，我說「我現在是送給你吃，你就問我價錢？」她說「沒有啊，我先生待銀行，或者是我們裡面有師姐師兄在問，才好跟人家講」我說「好啊，可是今天你不要跟我算錢喔」，我就跟他講，她說「好，知道了，如果有人需要的話，剛好有人提起的話我就幫你介紹」，慢慢的陸陸續續耶，他們也是蠻含蓄的人，蠻傳統的人，所以他們不可能說很積極的幫你推廣怎麼樣，但是他們就是耶剛好有人提起養生的產品還是芝麻醬的時候，會提起有認識的人在賣芝麻醬。(珍姊，p8，17)

(四)朋友給訊息，找到創業地點

阿好投入創業好像一切都是剛好，正在思索要怎麼多賺錢，結果朋友就告訴她可以到公家機關去擺攤。

然後剛好有機會就愛心專櫃，有在就要輔導我們這些甚麼單親媽媽，然後好像是一個很好的平台，就啟發了我想要再讓自己多賺一條錢的潛意識，剛開始學油飯只有跑社大，後來覺得一手廚藝只能賣社大，那不是浪費時間在這裡，我就剛好有個朋友「耶，你那麼愛做東西，不然到公家機關去設攤好了，就日租型的一天是兩百五」(阿好，p4，n2)

從美來及有幸的經驗來看，一位在正式網絡遇到的老師，幫她們引薦到可以給她們機會的場合或是關鍵人物，關鍵人物再繼續引薦或是給予資訊，雖然這個弱連帶的鎖鏈比較長，但它是很有作用的；而從珍姐的經驗來看，鄰居雖然是非正式網絡，但這個強連帶的背後也帶了一個龐大的網絡，所以鄰居的幫忙引薦也起了有意義的中介作用；阿好則是朋友跟他說了一個可以做生意的訊息，她就把握住了，當然這些引薦是一個接觸的機會，能不能與之產生強有力的連結還是要看女性創業者做生意的態度是否夠積極，能把握這些商機。

貳、女性單親創業者嵌入儲蓄互助社網絡的經驗

在 2012 年，內政部爲了強化社會安全網，照顧經濟弱勢者，訂定「平民銀行」試行計畫，由中華民國儲蓄互助協會及各儲蓄互助社承辦。推動的原理是運用儲蓄互助社的「自助互助」，參加者首先需要成爲互助社的社員，政府則爲

參加者設立相對提撥的「個人帳戶」；參加者每個月存一千元，帳戶也相對提撥一千元，最多三十個月。這種作法一方面希望幫助參加者養成儲蓄習慣，累積個人資產，同時培養個人信用，另外該計畫也提供生活型、創業型的微型貸款及利息補貼，為個人提供壽險、意外險及意外醫療的微型保險保障，搭配成長課程及志工服務等。因這個計畫強調是希望這筆儲蓄及信用的累積可以創造循環利用的效果，所有有限制這筆錢五年內都不能領出來，若有資金的需求則可申請貸款，貸款期間能持續存款及按期還款，意思是這筆儲蓄就像是金雞母一樣，只要不退社，未來都可以持續循環利用。

第一節我們討論了女性單親受限信用問題所以無法向金融機構的貸款，後來由社工轉介加入「平民銀行」計畫，成為儲蓄互助社的社員，她透過儲蓄培養信用，最後不用徵信就順利的借到創業資金，所以儲互社對於女性單親來說是很重要的融資管道。本計畫的八位受訪者均加入了這個計畫，她們已經是儲蓄互助社的社員，只要不退社，終身都是社員，不過女性單親原來是透過社工轉介到儲互社來，之前或許不清楚這個組織，只是因為信任社工就加入了，在不熟悉的狀況下，女性單親要如何嵌入儲互社網絡？另外儲互社強調「互助」的概念，怎麼幫助女性單親理解及參與互助的行動，以下將繼續探討。

一、儲蓄互助社幫助女性單親融入互助社網絡的作法

麗蘭覺得儲蓄互助社這個體系就是一個網絡，它是經濟活動的網絡，也是生活的網絡，一旦社員進入到這個人際網絡裡面，只要他有心且有意願就能成長上來。

當你有參與網絡，說這個網絡是很重要，那個網路不是因你而設計的，它是存在這一些人的周圍當中，但是你要接近這個網絡，如果你不接近這個網絡你就沒有，你就沒有辦法使用這個網絡對你生活上的幫助，當你有意願「阿我想要我未來人生裡面跟過去有點不一樣」，在儲蓄互助社個體系裏面，你是可以一步一步的上來，真的是看你要不要（麗蘭，P7，n34，n36，p10，n40）

不過麗蘭與這些因「平民銀行」而加入儲互社的參與者的相處中，麗蘭發現大部分的參加者是因為一比一的配合款而加入，因為加入儲互社的動機有差異，對於互助社認同度也不同，所以工作人員需要更盡心去發揮計畫的影響力，去幫助他們融入儲互社這個網絡。

我們會覺得說反正能夠做多少算多少，就是發揮我們在這個計畫的影響力，跟你配合的人也會感受到，這真的是很奇妙的互動，他們會感受到特別是在儲蓄互助社裡面的服務人員，耶，他們也很希望做的事情整個

對弱勢家庭有幫助，當然他們發現說有一點麻煩，就是作帳做甚麼甚至叫他們來存錢，這樣和一般社員不大一樣喔，因為一般是社員介紹社員，那基本上他們的對儲蓄互助社會比較認同，機制就是他認同他才會進來，所以對於存錢這樣還蠻配合，可是弱勢家庭他會覺得，他們的動機其實大部分是因為那個一比一（麗蘭，p3，n15-n16）

麗蘭指出加入儲互社不是只有儲蓄，有其更積極的目的，包含運用借貸的過程，幫助自己成爲一個值得被信任的人，而過去的不好習慣可能會破壞信任，也會破壞自己的機會。

從貸款的習慣就知道了。然後從他們的還款也知道，你是不是固定在每個月的甚麼時候還款？或者是你每次都要到月底，那我們都會跟著緊張..，比較有經驗的那個放款委員，其實他們都會謹守那種信任跟尊重，不要讓他們有太大的壓力，我就是信任你，信任你這筆貸款，那可是我們貸款者，你也要值得別人信任。就是你要持續的使用這樣的服務，你就要好好面對你過去的一些不好的習慣，因為這樣會破壞那個信任，破壞那個信任也會破壞你的機會（麗蘭，p5，n21；p8，n38）

機會指的是有些人也許過去在別的地方不容易取得融資，但是在儲互社如果你能謹慎使用自己的信用，按自己的能力還錢，爲自己留下好紀錄，就能爲自己創造更好的機會。

你看到自己完成夢想，你沒有負債，你會覺得說跟過去真是不一樣，我居然可以這麼輕易就去完成我的夢想，是因為我取得融資了，阿以前我在別的地方取得融資沒有這麼輕鬆，各種不同的壓力，可是我在這裡取得融資，是按自己的能力，我現在也可以按自己的能力去還錢，還完之後呢，我又看到新的機會，那因為你過去有很好的紀錄，所以你再去申請貸款的時候，耶那個人家就看到你的努力啦，...，互動當中大家就可以去發現說更好的一個機會，真的會這樣子（麗蘭，p20，n70）

麗蘭認爲網絡就在這一些人當中，所以儲互社會利用每年的社員大會讓這些創業婦女來販售產品，或是平日的會議就多叫這些婦女的餐點，希望給他們接觸網絡的機會，但不要接近還是看個人。

那當你有參與網絡，說這個網絡是很重要，那個網路不是因你而設計的，他是存在這一些人的周圍當中，但是你要接近這個網絡，如果你不接近這個網絡你就沒有，你就沒有辦法使用這個網絡對你生活上的幫助（麗蘭，p10，n40）

她也發現透過這樣的接觸，有些人就掌握住了網絡，網絡一直擴展，多了很多銷售的機會。

有的人真的很會賣，她明明是這一社的社員，但是她已經賣到這個社那個社好多社，你看那個網絡她就掌握住了，這就是她的態度的一個積極度的問題。我們就是這樣一直擴一直擴，這就是網路的一個力量，網絡它是現成，看你如何去觸動，我們當然希望說進來了網絡，只要你好好的去把握，好好去參與，參與是很重要，當你去參與，你就可以知道說自己的機會在哪裡。(麗蘭，p21，n75；p22，n77)

麗蘭看到了這個計畫的發展性，她覺得整個儲互社因為珍惜資源，所以提供的服務超過計畫規定的很多，但是公部門只有想到要擴大，卻沒有注意到人力不足的問題。

對我對這個計畫上的人有參與的人，有用心參與的人，相信都看到這個計畫的發展性，那時候我會覺得說，真的是有蠻多蠻多的衝突，我們的想法跟公部門的想法，來自不同的公部門，社就或是社工或者是反正不同背景出來的他想的不一樣，像有的工作人員阿怎麼才五十個人，怎麼才幾個人，…，可是後來我覺得喔，這個民間機構在做事情是比較有反省能力，說實在的，公部門可能結案就結案了，可是民間機構它會反省，因為每一份資源都非常可貴，…就是說這是我們大家共同想要做的事情，它是有持續的，所以為什麼我們會做超過很多，其實都是彼此的一個你挺我我挺你，大家都在做這樣的事情，不能中途就退縮，…，最常聽到的是說這個應該擴大，我們也知道要擴大但是我們爭取人力絕對不是一兩百人才講的，一開始就講了，這個過程當中我們都不斷提醒人力的問題、人力的問題，不斷提醒、不斷提醒。(p18，n63-65)

透過儲蓄互助社的工作人員麗蘭的說明，幫助我們了解儲蓄互助社是一個生活和經濟的網絡，必須要去互動，才能成為個人的資源，但是麗蘭發現因為「平民銀行」計畫而加入儲互社的社員，大部分是因為一比一的配合款而加入的，並不了解及認同儲互社的性質，特別是儲互社並不是只有儲蓄這個目的，它還強調信任關係的創造，例如你借貸了，每一次都按時還款，留下好的信用紀錄，你與儲互社的信任的關係建立起來後，就可以持續的提供幫助，這也是一個互助的過程。而麗蘭發現因「平民銀行」而加入的社員對儲互社的積極目的不瞭解，所以工作人員成為幫助他們認識儲互社的橋梁，在每一次的互動中去指導她們信用的創造與應用，並透過社員大會或是會議的機會給創業婦女銷售產品的機會，希望幫助她們提昇創業的態度，及幫助她們嵌入儲互社的網絡，不過個人是否具備積

極的態度參與是網絡擴展的關鍵。另外在推展計畫的過程中，麗蘭覺得儲互社很珍惜資源，不希望參加者服務到期結案就結案，希望多做一點盡力幫助這些參加者，但是公部門只想擴大卻沒有配合相對應的執行人力，這讓麗蘭頗感無奈與擔憂。

二、女性單親創業者嵌入儲蓄互助社網絡的經驗

(一)有借有還建立信任關係

阿好到儲互社存款都會跟主任聊天，從聊天當中，阿好學到了理財的概念，給她做生意很大的啟蒙。

他們都鼓勵你，你要會善用你的錢財，他說其實我最記得主任說一句話，「耶，存錢要存啦，借錢要借啦，但是錢要會用」我說「要怎麼用」，「當然也是要花阿」，他講了一句會給我很啟蒙讓我會嘗試去借錢，他說「如果你來這裡借錢，短時間內你有辦法還掉，借這些錢去做生意才是聰明，因為你不用看人面、不用去拜託人家、不用去給人家點頭、不用去給人家報八字」。(阿好，p28，n78)

阿好在儲互社貸款，第一次借錢買機車，她謹守有借有還的原則，還清之後再次順利的借錢買了生財機器。

我覺得很有趣，第一次去好像白癡一樣，我說林美我可以借錢嗎，他說「你要做甚麼？」「我想要買機車」「好阿，你來寫借條，你周一來要帶甚麼，你要帶身分證喔，帶存摺」，我說「我的存摺不能有錢，能不能領現金？」，他說「好阿那就領現金」，我是這樣來的。後來反正我就有借有還再借不難那種人，我再跟她說，我想買一台機器大概十三萬，我可以把現在欠你的三萬多先還掉，再來借十三萬，他說「你有辦法還那三萬嗎」？我說「可以，只要你確定可以借我十三萬我可以把前帳還完」，可是我覺得這樣比較不會複雜，你知道嗎？(阿好，p29，n79)

可頌在儲互社貸款買烤箱，她覺得一個月可以還七八千沒有問題，但是儲互社評估了可頌的每月開銷，給予她比較合理的建議，希望她的還款不要影響到生活品質。

他會問你怎樣能夠還？剛開始我們一定會比較膨大自己，認為說我一個月可以還到七八千、八九千沒問題，但他會再幫你評估幫你看，因為他會叫你寫下你每個月的開銷是甚麼，然後看一看之後，他們就會跟你講說，其實你不需要這樣子，我大概還多少就好，只是時間延長，相對

利息也變多，在你沒有壓力下去還這個錢，其實會比較好。(可頌，p38，n110)

儲互社是一個具金融性質又有著助人意義的組織網絡，女性單親加入儲互社可能會用過去使用金融機構的經驗來與儲互社互動，但慢慢與工作人員接觸，她們感受到不一樣的經驗，像阿好學習到理財的概念，以及有借有還的態度讓她繼續累積信用的資本，等到她需要大筆一點的資金，就能順利的借貸，而可頌貸款後，在計算還款的每月負擔時，儲互社的人員會站在她的角度去想，讓她保有生活品質的還款。儲互社的借貸經驗讓女性單親是感覺到尊嚴的、有人性的，信用可以循環利用這一點讓她們能不斷的完成夢想。

(二)多互動嵌入儲互社的網絡

阿好跟互助社借錢來創業都很準時還錢，也因為常常在互助社出入，和互助社的工作人員打成一片，多了很多做生意的機會。

因為我跟互助社借錢，從來沒有還利息，沒有還本金，我一定利息和本金都還，而且我從來不耽誤到，這是我的原則，有借有還再借不難，所以社裡很希望我去那裏繳錢，可是我不知道，因為我都在互助社出入，因為他們常常買我的東西，像我跟主任打成一片，我甚麼東西都拿去「主任我有賣這個，你給我吃吃看看好不好吃」「這個你拿一包來賣啦」，我因為參加了YMCA，幫我引薦去互助社，其實互助社給我賺很多錢，因為我們去那裡，可以存到錢，做生意上他也變成我長期的顧客對，像冬至叫我煮東西阿，或是它有甚麼只要有節慶啦或有甚麼開會啦常常叫我的東西，…，平民銀行最主要是協助你創業，然後給你補助款，然後你要定期存款，它的主旨就是這樣(阿好，p23，n70，p27，n77)

可頌回憶與麗蘭的互動，讓她最印象最深刻的就是麗蘭訂她的餐盒時，會給她很多的建議，甚至會主動買吳寶春的麵包給她吃，建議她要不要試做看看。

剛創業的時候很挫折，那時候麗蘭就有跟我講說「他們會開會，會有一些餐點，叫我看我能不能做出餐點這個東西，然後讓他們開會可以用」，那時候我根本不會做餐點，我也不知道怎麼去做那些開會的小點…，她只是說「那你把所有的東西縮小化」，…，所以之後才想到說我應該要我想要接這一塊的話，我需要把產品全部縮小化，所以就等於在麗蘭那裏，讓我有機會知道說那我可以去接會議可以去接餐廳。因為他們會看說可能因為我們是年輕人吧，他們會拿一些麵包，甚至拿吳寶春的、拿附近店家的麵包…，說「我覺得這一家的麵包不錯吃」，你們下次要不要做這樣子的東西。(可頌，p10，n27；p11，n31)

滿足參加互助社多年了，她知道儲互社主要的功能是以儲蓄為主，她透露賣東西的管道才是她比較需要的。

一開始還不錯，我們在互助社是存錢嘛，也可以賣東西，我們一開始是為了賣東西，然後去那邊，他們也有好幾個地方可以賣東西，一開始，到現在好幾年了，結果現在變成一年一次，頂多一年兩次，其實都差不多，可是以前好像比較多機會這樣子，…然後互助社其實他最主要的，它們是以儲蓄為主，而不是以我們為主，差了非常多，我們要尋找的是一個可以賣東西的機會而已(滿足，p16, n39)

阿好因為要還貸款，常常出入儲互社，她會藉這個機會向工作人員介紹產品，因此多了很多做生意的機會，可頌曾說過有時候還不出貸款的時候，儲互社會叫麵包來抵，也因此可頌多了做會議餐點的機會，並從中與工作人員討論如何修改自己的產品，而滿足加入儲互社也很希望有推廣產品的機會，但她只有社員大會的時候去接觸，滿足覺得機會越來越少。從她們三個人與儲互社互動的經驗來看，她們三人都是儲互社的社員，在儲互社都有定期的儲蓄，但阿好和可頌因為跟儲互社貸款，她們與儲互社的互動更為頻繁，因此她們的信用或是困難比較容易被看見，有句話說「自助而後人助」，個人需要多參與網絡才會有更多的機會。

(三)儲互社希望不要期滿退社

而有幸參加平民銀行三十個月滿期以後，就把強迫儲蓄的一千元改為五百元，甚至她有了退出的想法，但是儲互社的主任叫她不要退。

應該說互助社的，目前對我來講好像就是每個月持續的強迫性的儲蓄，(那時候規定一千嘛，那你現在已經那個服務已經結束了，那你每個月還是存一千嗎?)沒有，我會看情況，像最近都存五百，五百，因為那個主任有跟我講說，因為我之前我有提到想要退社，然後他說，他一直跟我講不要退，退了很可惜，不然你兩百塊也可以阿，結果有一次沒去存，存一百(有幸，p20，n52-n53)

有幸覺得參與平民銀行這個計劃，就是強迫儲蓄而已，時間到了想要退出，或許就如同麗蘭說的，如果只是因為一比一配合款而入社者，參加者可能只認為這裡是一個儲蓄的地方，互動的機會少，就沒有辦法嵌入這個網絡，如果退出這個網絡，未來就少了一個自救的管道，甚為可惜。

小結：

女性單親因其婚姻中斷、失業或是不穩定的就業狀態而脫離原有的社會網絡，又因傳統及性別差異的阻礙，導致其網絡資源及弱連帶的匱乏，其所處的位置會造成改變社會地位的困難(黃寧鶯，2008)，而陳家聲、吳亦慧(2007)指出創業家在社會網絡方面需要能重視社會網絡關係，透過各種正式和非正式方式、參加各種社會團體活動以拓展人脈關係，才能帶來事業的機會，本研究彙整女性單親創業時運用的四種社會網絡包含創業地點的網絡、資金來源的網絡、家庭網絡與創業互助團體網絡等。本節先探討女性單親如何嵌入創業地點的網絡做生意的經驗，以及嵌入儲蓄互助社，透過互動、了解，建立信任的儲蓄行動、貸款與還款計畫的經驗。

一、女性單親如何嵌入創業地點的社會網絡的經驗

研究發現女性單親嵌入創業地點的社會網絡有兩種方式，一是靠自己，一是靠貴人。個人擁有的專業技能是她們連結和發散網絡的起始點，失敗的經驗可以幫助她們突破創業的迷思，女性單親的技術與專業，甚至是非自願離職書代表的職業聲譽，都是女性單親創業者在創業地點與社區網絡連結的利器，因其帶來的「口碑」「認同」可以轉化成信任的資本，因為不用宣傳，客人就會幫忙介紹，降低創業的成本，但女性單親因租金便宜或是相信「人潮就是錢潮」而選擇的創業地點，未能對創業地點進行評估，有可能遭致失敗。

每個人的社會資本存量有差異，資本存量指的是可以動員網絡中的資源有多少，女性單親創業者可以透過正式及非正式的網絡的參與，找到社會資本存量多的貴人，本研究發現女性單親倘若能應用強連帶及弱連帶中具「中介意義的貴人」當槓桿，幫忙引薦到有利於創業的網絡中，這個過程可能是弱連帶再連結到弱連帶的關係，也有可能是強連帶連結到弱連帶的關係，或許要經過好幾層的連結，但只要連結到了，女性單親就有機會再生產自己的社會資本，順利的擴展創業的網絡。

雖然由貴人協助的好處是風險低，而且可以接觸到女性單親接觸不到的網絡關鍵人物，但無論是自己嵌入或是貴人介紹，女性單親都需要加強自己的專業技術，才有機會獲得顧客的肯定，做到生意，另外女性單親也需要多參與社會，增加擴展網絡的機會，持續的滾動網絡的資源。

二、女性單親嵌入儲蓄互助社網絡的經驗

信任及社會連帶有助於降低家庭和社區的貧困，同樣的信任及社會連帶也能幫助創業更有機會，社會資本本質上是一種支持的作用，可以減少人們達成目的的成本，也可以減少其獲取資源所需的成本，但前提是你必須與網絡建立互動的

關係，這些資本才有機會使用。

儲蓄互助社是一個經濟的及生活的網絡，這個網絡是以「信任」建構起來的，它強調的是「自助與互助」的精神，當個人要跟社裡借錢，靠的是個人在社裡平日儲蓄「自助」累積起來的「信用」借錢，而借錢之後，個人便與儲互社產生「互助」。從這些女性分享的經驗可以感受到儲互社的工作人員會不斷的提醒及幫助她們好好善用這個「信用」，一旦使用這個「信用」，工作人員會站在她們這邊去擬定還款計畫，希望女性單親能維持信用也能顧到生活品質，而研究中女性單親按時還款的過程，證明了自己是一個值得信任的人，未來得到互助社幫助的空間就越大，因為還款當中的利息也帶給儲互社收益，幫助社可以持續的經營下去，間接再幫助到其他需要的人，這樣一來一往的過程，雙方都可以透過「互助」壯大自己的資本。

另外，社會網絡的大小及緊密程度，和個人與網絡互動的頻率及互惠交換的程度有關，研究中發現部分女性單親積極的與儲互社互動，透過「互助」的行為獲得社會資本，最後再轉化為經濟的利益，因而生意越做越大或是越做越穩；但部分女性單親僅停留在「自助」儲蓄的階段，被動的等待機會或是等待五年期滿可以把配合款領出來，因為個人沒有內化「互惠」或「盡義務」的規範，沒有與網絡深化關係，就沒有辦法去驅動這個網絡的資源為己所用，甚至中斷與儲互社的連結，未來急需要幫助的時候就少了一個救急的管道，殊為可惜。

第四節 揚帆~談家庭支持及創業互助網絡對創業的影響

許多低收入的婦女因無法負擔日常的支出而會倚賴親屬的協助；但親屬所提供的社會資本卻不一定可靠甚至有害，所以讓這些婦女不得不尋求家庭以外的支持或是福利單位所提供的支援(Hawkins, R. L., 2010)。而文獻中也發現低收入的婦女如果轉而尋求外人的協助，例如有相似處境的姊妹淘形成類親屬的關係，她們花很多時間及資源跟別人互動以獲取現金借貸、食品、交通、衣物、住房、托兒等實物或是金錢的周轉，這些提供安全的社會網絡可能是很緊密的，卻無法幫助個人向上流動(Dominguez & Watkins, 2003)。從這些研究來看，有必要多了解女性單親的家庭的支持對於她的創業有甚麼影響？而如果她現在的朋友沒有辦法提供她不同的訊息，那麼她要如何尋覓或是參與不同於原來朋友圈的社交網絡呢？

延續前一節，已經討論了對女性單親創業有幫助的社會支持，包含了創業地點的社會網絡支持，以及儲蓄互助社的資金網絡的探討，本節將繼續討論家庭網絡及創業互助團體網絡對女性單親創業的支持。

壹、女性單親創業時的家庭支持網絡

女性單親創業時要避免蠟燭兩頭燒，必須能有效的整合有限的資源，才能往前走，否則就會陷入進退兩難的窘境中甚至因而放棄。第二節整理了女性單親在子女照顧上使用的資源，主要是以非正式社會網絡為主，包含娘家母親及前公婆、孩子的班導師、安親班老師、鄰居等，接下來我們將進一步了解女性單親創業後，如何突破親職角色的拉扯？家庭人力資源怎麼應用在創業及家務上？

本研究發現女性單親在創業時會因忙碌而忽略了孩子的心理發展，把負向情緒帶給孩子或是提早訓練孩子獨立，她們會因為孩子被迫提早承擔責任而感到內疚，如果孩子發生意外則會暫停創業的腳步，這些狀況都會拉扯女性單親的創業。但奇妙的是，孩子的支持卻又是支撐女性單親往前走的動力，因為孩子的包容、安慰能抵得過所有的辛苦。如果女性單親能撐過前面的陣痛期，比較能正向的看待這些遭遇，孩子在各方面也會適應得比較好。

一、親職教養與創業的拉扯

(一)親子相互包容產生向上的力量

女性單親為了爭取勞動的彈性時間照顧孩子而創業，但創業忙碌時卻有可能忽略孩子的心理成長，或是不自覺把情緒帶給孩子，當可頌發現對孩子的疏忽，突然讓她覺得很對不起孩子。

我記得很深刻是有一次，我女兒就，我只要跑 YMCA 那一陣子，我那時候是做茶，很重，要搬，那時候心情就很差，有一天我去課輔班接我女兒下課，我女兒突然問我一件事：「媽媽，你今天心情好嗎？」我說：「幹嘛？」，她說：「沒有阿，因為我覺得你前幾天心情都不好」，我就說「對，不好意思，對不起。」對之後我才發現說，原來我那時候我都完全沒有去在乎到她(哽咽)，我都只知道我要趕快賺錢趕快賺錢，然後小孩就是托給老師，然後時間到了就把她接回來，然後再把她托到另一邊去，那時候他其實是很受傷的，對那時候也覺得不行這樣到處托到處托，(可頌，p18，n49)

後來可頌的娘家媽媽、前公婆還有朋友伸出援手幫可頌帶孩子，孩子也隨著成長逐漸穩定下來，可頌就比較能安心的去創業，她形容不管賣得好不好，孩子的天真及懂事，讓她感到一切的辛苦都值得了。

尤其是兒子會關心說賣得好不好，賣得好我們是不是就有很多錢錢，那有很多錢錢是不是我就可以買很多玩具？兒子的想法就很單純，會這樣子想，女兒就會教訓他，就會說甚麼叫做你可以買很多玩具？都不知道媽媽工作多辛苦，甚麼甚麼的，對呀其實就是不管賣得好或不好，回來看到他們這樣子，就是還蠻開心的。(可頌，p19，n51)

有幸怕有一天完全失明孩子怎麼辦，所以就提早訓練孩子獨立，孩子長大了，也會站在她的角度去想，但很多事情都是孩子自己去做，有幸會覺得不公平，不過沒辦法現實環境如此，孩子也只能夾縫中求生存。

所以我會有一半的心態是早一點讓她學習獨立，至少她要在我視力完全看不到，她走得下去，所以很多事情我會讓她自己學習自己去做，她就是這樣學習真的長大很多。她會站在應該是她會站在我的角度去想，很多事情她就是變成小大人的口吻。畢竟因為說實在的那種親職化的兒童對她來講，會很不公平，對，可是沒辦法現實的環境當下，她就是在這個環境裡，也只能去盡量在夾縫中求生存的那種感覺。(有幸，p5，n5-n6，p6，n11)

秀男剛創業的時候，會比較緊張，孩子也跟著不穩定，但一段時間後就穩定了，因為孩子跟著媽媽，看到媽媽辛苦的一面，孩子變得比較體貼了。

會太急，會太急，其實會緊張，小孩子的部分會擔心，像我來講，有時候小孩子功課沒有做完的時候，你會有點情緒變化，現在波動不大了，孩子變得比較體貼咧，孩子通過這些事情以後，你會發現她會看到，她會一起去，她會比較覺得媽媽比較辛苦吧(秀男 p12，n45，n46)

而美來的創業夥伴中途離去讓美來遭遇了一筆損失，這件事被他兒子知道了，兒子站在她這邊挺她，讓她開心的忘了挫折。

可是我在這件事裡面我發覺一件事，我們家的小朋友很支持我，就是他們說：「媽，沒關係啦，她既然這樣的話那我們就自己做就好了」，喔聽起來很爽耶，因為我會覺得說既然我家裡挺我，我又何必在乎那一點錢？(美來，p6，14)

阿好累到極點的時候都會想要逃，但只要想到女兒就生出一股勇氣熬過去。

有時候好幾次，我覺得我真的想要逃離這個現場，要來去好好的休息幾天，因為真的太累太累了，可是又想一想，真的，我只能做這個創業的路程喔，給我感觸最深的就是說我看到我的女兒真的是一個很孝順的女孩尤其是我小女兒，她說「媽媽，你現在這麼辛苦以後換我養你」，真的我好感動，為了她再苦我還是要熬過去(阿好，p2，n 4)

而晶玲發現婦女及家庭只要能熬過前面的陣痛期，且如果媽媽比較正向的話，孩子在各方面也會適應得比較好。

其實婦女和家庭經過漫長而煎熬的前面的陣痛期包括剛開始的挫折不穩定，生意不好等等，沒有銷售等等，她只要能夠突破這些困難挫折穩定了，全家人就會一起成長，那我的看見是有良好正向特質的媽媽，比較能夠很自然的引導她的孩子走正確的方向的路，她孩子在學業表現或是在各個層面的表現相對會比較成功和比較正向，全家人就會一起提升。(晶玲，p3，n14)

創業初期，女性單親不穩定連帶也會影響子女，可頌當時會覺得對不起孩子，有幸會覺得對孩子不公平，秀男會擔心孩子，後來是孩子看到母親的辛苦，變得懂事體貼，讓女性單親感到被支持也會比較放心，而美來及阿好在創業感到挫折疲累時，孩子的相挺及孝順讓女性單親生出了堅持的勇氣，繼續往前走。

(二)孩子遭遇意外暫停創業的腳步

珍姊在去年七月決定要創立一個協會，籌備會已經開過了，也剛購買了一台新的磨芝麻機器，一切似乎都很順利，兒子卻在八月發生嚴重吃車禍，打亂了所有的計畫，讓創業的腳步暫時停頓了下來。

我覺得上帝好像在考驗我，…我的事情真的蠻多的，又是法院啦，他又要治療甚麼的，這段期間半年多大小手術三次，結果我從去年七月份就打定主意來創這個協會，籌備會議開了，說明會講了之後，結果八月中

兒子就出了這個大車禍，而且在大車禍的前一天我才買了這一台先進的磨芝麻機器，這是我的第三台，這才是最先進的，我想奇怪錢才剛繳進去他就出了大車禍，我想喔奇怪，這好像在考驗我(珍姊，p16，n33；p22，n46)

忙碌的創業初期，女性單親掌握資源的能力尚在提升中，自己不穩定，子女受照顧的品質也會受到影響，因而引起女性單親的負面情緒，但另一方面，孩子看到母親的辛苦，反而更懂事，會體貼安慰母親的辛苦與挫折，帶給女性單親持續前就的力量。而當孩子出意外時，女性單親還是會以孩子為主，暫時停下創業的腳步，所以女性單親創業的腳步就在創業前進與家庭需要當中走走停停，只要親子願意互相包容，熬過陣痛，全家人就可以一起提升。

二、家庭成員也是創業幫手

在創業人力運用方面，本研究發現女性單親創業的初期，幾乎都是憑一己之力或是運用家人作為創業的人力來源，雖然家人在產品製作上沒有辦法在技術上提供太多協助，但可以協助產品製作的前置準備、交通運送及協助銷售，當然家人投入的人力越多，女性創業的力量就越大，加快生意擴展的速度，而孩子在耳濡目染的情況下，長大後也能成為女性單親的討論對象及人力支援，增加了女性創業的彈性。

可頌的媽媽看她那麼忙，主動表示要學習做麵包，希望可以幫可頌一點忙，但對可頌來說要把媽媽教會實在是一件很困難的事情。

她做太慢了，她做得很慢，像我教她滾圓，剛開始教她滾圓的時候快氣死了，我叫她滾兩圈就好，她說「喔好」一圈兩圈就放著，我說不是不是你要滾圓，不是搓圓就放著，她說「你不是說搓兩下」，我說「你要把她弄圓」，她說「好，我把她弄圓」，她就弄圓弄很久，我說「不能弄很久，弄很久麵包就會很硬」，她說「怎麼那麼囉嗦」，我說「嘿，對」，她說「這不好做」我說「你看很簡單對不對？嘿阿，沒有那麼簡單啊」，她說「麵包店大家都在開阿」。(笑)我教我媽媽，我不敢罵，因為她是我媽媽，我不敢罵。(可頌，p27，n75-n76)

有幸做生意時女兒跟進跟出的，幾年下來孩子不僅成了有幸做生意商量的夥伴，當她忙不過來的時候，女兒也是有幸不可少的小幫手，更是有幸無形的助力。

YMCA 的阿姨今天打電話來說甚麼時候要在哪邊擺攤，可是呢有誰誰誰也都會去，那我們家妹妹會變成小大人的語氣，她會說：「可是才幾個小時而已，而且去的人不是很多，那要去嗎」？她也會去思想這

個問題，…，變成我會妹妹互相商量一下。那種像會場是園遊會，它是人來人往因為聚集的時間就是那個時間，而且人多那可能說實在的我在販售上收取現金上可能來得比一般販售展示來得(不便)，所以妹妹是一個小幫手，真的因為像那種情況要開車出去，那我去停車，整個場子沒人看阿，在那個情況下，妹妹可以去販售，甚至她也知道甚麼東西，原物料怎麼製作，價格她都知道，對我來講真是一股無形的助力呀(有幸，p3，n7；p4，n8)

阿好的姊夫已經退休了，而姊姊沒有在工作，阿好生意忙不過來就聘請他們兩人幫忙，再加上乖巧的小女兒常常是一大早幫忙切完菜再去上學，一家人同心協力生意越做越大。

其實，賺錢我沒有選甚麼是不能做的，只要有賺錢我都做，…，我姐姐是請她日薪的，一天多少這樣，姊夫就是按次算，就是時間到開車去，時間到開車回來，我請他出來跑車多少錢，她(女兒)現在也要很早到那邊切菜，因為現在生意很好，她如果沒有那麼早去也做不出來。其實光我一個人沒辦法做，說真的，我只是會做，要賣需要有人可以幫忙。(阿好，p16，n48-n50)

有幸因為只有一個孩子，不得不訓練孩子獨立，最後孩子成了有幸不可或缺的幫手，而阿好則充分的運用家族的人力，讓生意越做越大，可頌的媽媽也想學技術來幫可頌但實在太難了，最後則在家務上給予可頌支持。當女性單親創業時，雖然技術還是在女性單親本身，但家族人力可以幫忙搬運、幫忙銷售及事前的準備，幫了女性單親很大的忙。

在女性單親創業的初期，幾乎都是憑一己之力或是運用家人作為創業的人力來源，我們看到女性單親原來帶著女兒去做生意是為了解不得已的，但隨著女兒逐漸長大及耳濡目染，孩子開始成為創業者的商量對象及幫手，而創業者請家中退休的或是沒有在上班的人力幫忙運送及銷售產品，甚至是上大學的女兒先切完菜再去上學，創業者與他們分工合作，賺來的錢再回饋給他們，這樣的人力運用讓創業者不用付擔勞健保等聘雇多餘的問題，卻能把家人凝聚起來，一起共享創業帶來的利潤。

三、家務打理人力的運用

在家務的處理上，本研究發現女性單親會盡力安排好時間兼顧家務，娘家的媽媽或是女兒的幫助，會讓女性單親多出許多時間，幫助她們更有餘力衝刺創業。

美來創業的時候，老大就讀大學，老二就讀高中，基本上已經可以獨立了，

雖然美來創業的時候，忙碌得像個陀螺，但她仍努力規劃時間，盡責地扮演好母親的角色。

(我)覺得都看個人去調適，假如說你有心做的東西，你就不會在乎說它佔有你多少的時間，你懂嗎？你就自己會想辦法在你能做的範圍裏面把事情給它坳出來，你假如說，你覺得阿我好忙我好忙，…，可是我問你你好忙你做了甚麼事？那要看你的工作效率怎麼去把它完成。對呀該做的我都做了，該洗衣服的都洗衣服，然後該曬衣服，該煮飯的該買菜的，然後該捕貨的，我也沒有假手人家呀。…，阿你自己要去安排阿，對呀我覺得說不要跟我講我一個人只能做一件事，其實每一個人都可以做很多事，可是就是看你怎麼去怎麼做。(美來，p11，n30；p12，n31)

至於家務的部分，阿好有小女兒打理，阿好只要全心工作就好，而女兒卻變成了阿好的照顧者，讓阿好無後顧之憂，可以傾全力創業。

我又不用打掃家裏，我的小女兒在打掃的(笑)，我也不用煩惱他們上學，他們都自己去呀，大學了，反而是我女兒會打電話給我，「媽媽，現在外面很冷喔，你如果等一下想睡覺的話，你可以在店裡睡一下下，要注意安全喔，媽媽你要幹嘛幹嘛」，像我女兒在照顧我，真的呀「媽，你吃飽了嗎？我等一下買甚麼東西去給你吃」(阿好 p14，n43)

可頌將住家的一樓規劃為工作區，門口就可以直接賣麵包，生意起步後，可頌除了有產品要研發，還有子女照顧及家務需要操持的時間分配問題，顯得分身乏術，還好她的母親伸出了援手，讓她有安靜的時間思考創業的下一步。

然後她才知道我很忙，忙得甚麼家務事我沒辦法做，那她就會跟我說，那她幫我做家務事，像掃地拖地洗衣服，這個她可以，她就固定幫我做這些東西，那我就負責小孩跟我的工作，把這兩樣事情做好就好了，那我覺得說不然我還要洗衣服曬衣服還要整理環境，我就會很煩，就不用睡覺了，因為我做這個(麵包)的時候，…算成本有的沒的，這時候就會覺得很煩，一定要在夜深人靜的時候做，如果我媽媽沒有幫我做家務事，我夜深人靜也沒有辦法做這些事。(可頌，p26，n73)

每個人一天只有二十四小時，對於只有一雙手的女性單親而言，尤其是她以餐飲創業完全是要依賴手工的工作，這雙手一方面要製作產品，還要洗衣拖地，記帳、幫孩子改功課，這些女性單親都沒有三頭六臂，但可以想見的是單憑她一人，她的時間一定被嚴重擠壓，時間資源不夠分配的情況下，容易遭遇巨大的身心壓力，不僅影響創業也影響親子關係，所以美來強調要做好時間規劃，阿好有

女兒幫忙打理家務，可頌有媽媽可以分工，幫助她們舒緩家事的壓力，可以更專注的創業。

貳、創業互助團體對女性單親創業的支持

在印度參加微型創業的女性組成小組提升女性的社會資本及經濟資本很常見，它們稱之為自助小組(self-help group)，自助小組是一個提供給成員空間及支持的平台，這些團體讓成員學習儲蓄合作，創造有效的信任環境，滿足成員的經濟需求，進而賦權婦女，促進婦女自信提升，改善了下一代的教育，甚至於促進社區的衛生環境及為家暴與性侵這些社會問題發聲，大大的提升了女性的地位(Panwar, M., & Kumar, J., 2012)。

而在劉以慧(2012)針對台灣的中華飛雁創業協會的女性創業者的研究中發現，互助團體在工具性功能提供的是每個月固定聚會，進行經驗與資訊的交流與分享，及企業參訪與學習等；在情感的功能則形成信任與互助的力量。而吳秀照(2012)研究台中市基督教青年會的「愛心專櫃」創業輔導方案，發現女性單親在成長團體、每個月的班會、試吃試賣活動中，女性單親彼此的自助網絡開始形成，而在她們分享訊息，及工作任務的互相支援行程有默契的合作，甚至成為創業夥伴的過程中，互助網絡開始深化。

本研究的時間點是在吳秀照的研究之後持續觀察，發現這群女性單親在「愛心專櫃」方案的輔導結束之後，在沒有組織沒有領導的情況下，她們仍然持續合作，為她們帶來的好處有在一起結市互相照顧、訊息分享增加通路、互相介紹產品、租金分半降低風險、原料共購降低成本等情感性及工具性的支持。

一、創業互助團體的形成

在第二節討論創業使用的資源時，女性單親提到加入「愛心專櫃」這個服務也是加入了一個由女性單親所組成的創業互助團體，在團體中她們一起參與試吃行銷的活動，不但訓練她們的速度，她們也在互動中找尋可以合作的夥伴，「愛心專櫃」每一年都有新的創業者加入，晶玲覺得這些新的創業者會為團體帶來不同的契機，她們在信任團體討論出團體規範及彼此深入的認識是一個好的開始。

每一年會面臨有一些新媽媽加入愛心專櫃，也有一些舊媽媽離開愛心專櫃，新的進來舊的離開，也有一些繼續參加的媽媽，其實每一年都會有一些新而不同的團體，只要有新的團員加入，都是帶入新的契機及新的火花，每一個做一些激勵，像昨天我們也共同討論出團體的規定和規範，其實我覺得一開始有辦這樣的信任團體是很好的，可以促進彼此互相認識的程度，她今天還沒有進入到社大，已經可以了解到對方的家庭

親子或是過去的一些 或是心理困擾的各個層面。(晶玲，p7，n36)

晶玲除了規劃信任團體增進彼此的信任度，還會每個月開一次會議，讓媽媽進行創業心得及資源的交流，促進溝通與網絡的連結。

每個月一次的會議，最主要的目的和功能是連繫她們彼此的感情，除了跑社大的時間之外，媽媽除了私底下聯絡聯繫之外，她們還是需要有一個聚會的時間去交流，她們彼此的一些擺攤的心得和資源等等，像月聚會最重要的部分是一個聯繫的平台和機會去促成她們之間的溝通和網絡的連結這樣子。(晶玲，p7，n38)

團體用公益的名義出去，可以獲得優惠或免費的擺攤價格，降低創業的風險及成本。

然後像我們月聚會通常都會提供擺攤的資訊，其實這個平台有一個非常大的好處就是我們通常以公益的名義出去接洽，比較容易獲得免費的、比較低廉優惠的擺攤的價格，可以去參展可以去擺攤，所以試圖幫這些婦女減低創業的風險和成本(晶玲，p8，n39)

「愛心專櫃」的社工晶玲首先促進新舊創業者在「愛心專櫃」彼此可以成爲一個團體，她們每個月會有一次月聚會，創造一個讓她們溝通和網絡連結的平台，她們可以進行經驗的分享及資訊的交流，也可以用「愛心專櫃」的名義接洽擺攤，獲得免費或優惠的價格，降低創業的成本，但更重要的是在每一次的互動中，幫助她們更信任更接納對方，未來她們就能攜手走得更遠。

二、創業互助團體的支持

(一)一起結市互相照顧

珍姊常常會主動邀攤，特別是春節的年貨大街，當珍姊找到免費的資源的時候會主動告訴這些創業姊妹們，珍姊覺得大家的產品聚集不僅有結市的效果，也可以互相照顧。

最主要我們也是想說大家這樣子，一起這樣子好像結市啦(台語)，大家這樣子熟識了甚麼的，如果剛好我們要拿個東西還是上個廁所，吃個飯甚麼的比較可以有一個退讓的空間，大家可以互相這樣子(珍姐，p9，n22)

(二)訊息分享增加通路

珍姐和創業夥伴會分工合作去接洽一些大樓，彼此分享訊息多一些做生意的機會。

就像前幾天跟阿蘭、美來他們一起去擺人家辦公大樓，然後阿蘭也說過年前有去擺一次生意還不錯甚麼的，然後就邀我去，我去了，我還跟可頌批了一些麵包去賣，阿蘭接洽(大樓)的，剛好阿蘭和美來這兩個都很拚，很敢鑽，我也把一些等於是兩年多前人家那個銀行的信用卡銷售員給我的一些資訊，一些其他的那個就是公司行號可以設攤的我把那些電話都傳給阿蘭，她也都是一個一個去聯絡(珍姊，p11，n23)

(三)彼此幫忙介紹產品

可頌覺得在團體中優點比較多，當可頌沒有辦法出去的時候，就可以拜託其他的媽媽幫忙帶產品出去，至少可以幫助她的產品曝光，這次可頌被幫了，下次她也會幫其他媽媽。

其實我覺得優點居多，因為像有時候我們真的沒有辦法出去，但是我們又想賺錢，我又想讓人家吃到產品，當然是團體出去，有些媽媽一定可以出去的，她就會幫我忙帶一個產品出去，接單多或少那其次，至少我產品有曝光，讓大家知道有我這個東西，變成說媽媽幫了我，下次我會幫媽媽(可頌，p32，n91)。

(四)租金分攤降低風險

而可頌覺得除了多了訊息之外，租金可以分半當然風險也降低了。

像他們有一些場合，像珍姊啊，像阿好她們經常跑外面的場，還有美來，她們就是說那我今天可能要去哪個地方擺攤，那裡租金有點貴，但是地方可以很大，那我們一起去擺，那對方可以，我們可以能夠出去就一起出去，租金分半阿，當然是風險也各半阿，會比較好一點，對呀就變說我們會比較知道說，那裡可以擺攤，那我們要去或者不去，多了一些訊息可以知道。(可頌，p33，n93)

(五)原料共購降低成本

可頌自己開麵包店，像麵粉阿、糖阿、包材阿用量比較大，所以其他的創業者可以跟她一起合購，大家可以拿到低一點的價錢，對可頌來說因不用庫存，銷量快，可頌就可以跟廠商談價錢。

我自己開店，所以相對我用的東西量會比較大，那媽媽有些東西就可以跟我一起合買，像饅頭的，她會來這裡拿一些酵母阿、糖阿、油阿甚麼的，像小恩她也會，因為她做蛋捲，所以我們會互相交流說，那蛋捲她的市場和我的市場是不一樣的，而且我們的原物料使用不太一樣，但是

包材差不多，所以她会幫我找包材，我也会幫她找包材，那我們看能不能統一叫大量的，她不用出很多錢，我雖然大量，但我不用庫存很久，那就是互相，像包子的那些袋子，包材就是，她在外面拿一定比較貴，因為我大量進來，她幫我銷一些庫存掉，那我當然給她廠商給我的價錢，她會比較便宜，那我趕快銷庫存，我銷得快，我可以跟廠商談價格，會比較好。(可頌，p32，n91)

從珍姐、可頌與團體成員合作得到幫助有，一起結市互相照顧、訊息分享增加通路、互相介紹產品等網絡擴散的效果，以及租金分半降低風險、原料共購降低成本等直接的經濟效果等。

小結

本節討論女性單親創業時的家庭支持網絡及創業互助團體網絡對女性單親創業的影響，研究發現創業時，親職教養會與創業發生拉扯，孩子發生意外甚至會暫停創業的腳步，但是只要孩子看見女性單親的辛苦，反而轉而支持及安慰女性單親，親子之間便能產生互相包容的向上力量；女性單親創業時大部分是憑著一己之力，如果有家人可以幫忙者，主要是協助家務打理或是製作前的準備工作與運送及協助行銷等，製造的技術還是要靠女性單親自己來；另外創業互助團體帶給女性單親的幫助有一起結市互相照顧、訊息分享增加通路、彼此幫忙介紹產品、租金分攤降低風險、原料共購降低成本等。

一、家庭支持網絡對女性單親創業的影響

貧窮女性單親面臨照顧與經濟兩難的角色衝突，在顧此失彼的情況下，衍生出來許多的生活困境，子女的照顧常常會成為立即的問題，而照顧的品質的變化也會帶給孩子很大的影響，特別是在創業初期，女性處在創業的混亂中身心尚未安頓好，孩子也因環境的變動產生不適應的情形，如此有可能造成孩子身心發展的危機，在本研究中發現女性單親會因此出現負向的情緒，例如感覺對不起孩子，雖然覺得對孩子很不公平，但迫於現實也只能接受，如果不幸孩子遭到意外，女性單親則會暫時中斷創業，如果這樣負面的情況無法改善，的確女性單親可能會覺得創業這條路真的走不下去。

周大堯(2006)認為脫貧歷程是有脈絡可循的，孩子是脫貧婦女重要的支撐力量，胡邵玲(2004)研究低收入單親母親的復原歷程，進一步指出低收入母親可以透過子女的支持而賦能，產生韌性，重新發現子女不只是被照顧的角色，子女在母親復原的歷程中提供了很重要的力量。本研究中部分受訪的女性單親雖然前面都出現了創業與照顧子女無法兼顧的負面情緒，但後來她們也都堅持了下來，她們如何跨越了這個障礙呢？我們發現女性單親是因為想給孩子更好的生活而創

業，但是在遭遇到挫折的時候、感覺到疲憊的時候，卻是孩子的鼓勵及安慰撐住了女性單親，這種彼此支持的態度可以為生存撐出一點空間來，好讓女性單親可以喘口氣，那種支持讓她們再次生出堅強與勇氣，因而幫助彼此跨越了那些心理負向情緒設下的障礙。

創業後，女性單親因為時間及人力資源不夠，在家務整理上，會採取兩種方式因應，一是自己做好時間的安排，另一是與家人分工合作，娘家的媽媽或是女兒的幫助，會讓女性單親多出一些時間，幫助她們更有餘力衝刺創業。而在創業人力方面，女性單親大部分是靠自己；孩子長大之後，因為耳濡目染也能成為不可或缺的小幫手，甚至成為討論做生意的夥伴；家裡有退休的人力或是家庭主婦，可以協助女性單親做前置工作、幫忙運送及販賣，讓女性單親專心做好技術的部分，則可以大大的提升產量，生意就有機會擴大規模，利潤再一起分享，不僅可以把家人凝聚在一起，這樣的人力運用也減少了人力雇用的麻煩。整體來說，安內才能攘外，女性單親如果能做好時間的規劃或是整合家裡的資源，有利於創業的開展，而當家庭出意外時，女性單親會停下腳步以家庭為重，創業遇到挫折時，家庭的支持可以幫助女性跨越障礙，如此來來回回彼此包容，創造向上的力量。

二、創業互助團體網絡對女性單親創業的影響

Coleman(1988)提到說「一個內有廣泛值得信賴感和彼此信任的團體會比一個沒有這些特質的團體達成更多的目標」，社會資本能協助達成該社會結構的某些行動。女性單親的創業互助團體形成在她們加入「愛心專櫃」的時候，透過信任團體建立規範、每月聚會幫助她們找出團體的目標及個人的目標，藉由她們每一次的行銷機會、課程活動，深化信任與接納的凝聚力，當他們願意遵守大家討論出來的規範，為團體多盡一些義務時，便能為自己及團體帶來更多的收益。

本研究發現女性單親參與團體帶給她們的支持包含增加訊息擴展生意網絡；一起擺攤創造結市的效果，並能互相照顧；而租金一起分擔及原料共購都降低了大家創業的成本，也降低了虧本的風險。在商場上，企業人士參加扶輪社、同濟會、獅子會這些社團，去擴展人脈及蒐集做生意的訊息，女性單親本身資源少，身邊的親人或是朋友可以提供生活所需的資源，但她們缺乏異質性的訊息，所以無法獲得創業所需的知能、訊息及資源，女性單親參與創業互助團體能彌補自身網絡資源的不足。

第五節 破浪~女性單親維持與持續擴展社會網絡的策略

女性單親在創業的過程，大多會經歷家庭照顧與生意經營的拉扯，背負著經濟與身心的重擔往創業路前進。不讓子女跟著吃苦是推進創業的主要動機，但也因此必須讓子女提早獨立、自我照顧或分擔責任，對女性單親而言，心裡有著牽掛與內疚。但是，訪談中顯示，有些婦女在子女的支撐下很努力地調整創業的步伐，一步一步尋找方法與利基，拓展生意網絡。然而社會網絡具有動態性，隨著時間的變化，任何社會網絡都會有形成、發展與消解的情形，因為社會網絡中的結構和資源都會持續不斷的改變，所以女性單親嵌入了社會網絡，要用甚麼方法來維繫或擴展網絡中的關係呢？首先她們面臨的第一個問題是要怎麼和創業地點的鄰居相處？第二個問題是找到了客源，要怎麼把他們變成主顧客，甚至成為老顧客？第三個問題是創業互助網絡帶給女性單親創業的支持，但要怎麼去維繫彼此的關係？第四個問題是創業後要不要讓親戚知道？如果親戚知道了會有什麼樣的改變？

壹、創業地點鄰居關係的維持

無論女性單親是自己找到落腳的地點或是由別人介紹的，女性單親都需要努力去克服環境的障礙才能適應環境，生存下來。研究顯示女性單親平日會盡力對別人好，不要和別人產生衝突等與人為善及以和為貴的方式，幫助自己在創業地點安身立命。

阿好在公家機關的生意越來越好，影響到了別人的生意，結果被人家找碴，好在平常阿好就是一個與人為善的人，幸得裡面的人相挺，化解了危機。

你進來賣沒關係，我們都給你靠，然後他是私底下跟我講，然後我也是去賣，就都沒有人給我找碴了。因為我覺得人和人是互相的，我們不能要求人家對我好，是我們要先對人好，你對人好時不要想著人家也要對你好，你就錯了，真的是錯了。我覺得日久見人心啦，其實剛開始或許人家不一定覺得你很好，是在一起久了，人家會覺得你其實應該是還可以交的，其實我在外面沒有甚麼朋友，但我在那裏有很多朋友，（阿好，p5，n17；p6，n19）

滿足在市場立足了三年之久，她覺得小攤的老闆都不好相處，遇到好鄰居就互相，但遇到不好的就自己管自己，做好自己的生意就好了。

反正市場每一攤的老闆都很難相處，我隔壁的兩個都是壞鄰居，人家跟我講你隔壁那兩個都是壞鄰居，因為我隔壁另外一個是賣菜的，他也是

他賣菜的，他的脾氣時好時壞的，好的時候對你很好都拿東西給你吃，不好的時候對你發脾氣，對呀也是這樣子，…，我說「反正我跟他沒衝突，他賣他的，我賣我的」到後來，移到新地點之後我就覺得有關係，鄰居好壞還是有關係，鄰居好就互相，鄰居不好就，自己管自己還沒關係，鄰居是不會管我，有時候會講，我不甩他，我們做自己的嘛…。因為我的個性不會跟人家大吵大鬧的。(滿足，p6，n17)

女性單親選擇創業的地點，無論是在市場或是在公家機關，遇到市場的競爭總是無可避免，阿好平日就很注重人際關係的經營，總是先對別人好，當遇到衝突的時候就會有人願意為他挺身而出，而滿足則覺得市場環境讓老闆都不好相處，盡量不要跟別人產生衝突。女性單親在艱困的環境中，採用與人為善、以和為貴，相忍為安的明哲保身之道，讓自己可以持續在創業地點奮鬥

貳、顧客關係的維持與改變

女性單親礙於資本的有限，所以優先選擇技術門檻低的餐飲業創業，不過餐飲業原來就是高競爭的行業，現在又經常遭遇食安風暴的問題，研究顯示女性單親因強調產品的品質及安全，在食安風暴及同業競爭中反而獲得客人的信任。除了產品之外，女性單親也會應用多元的方法主動出擊與顧客互動，在互動中建立彼此的信任，最後累積社會資本，交換到需要的資源，轉換成自己的經濟資本，女性單親也因為社會資本的存量擴增，提升心理的健康、降低創業的成本、網絡關係穩固、創造適合自己的商業模式。

一、堅持品質創造信譽

對資源不豐的女性單親而言，創業時沒有品牌、沒有商標，更沒有錢去做行銷及打廣告，只能用產品品質爭取客人的認同，慢慢建立自己的商譽。

阿好堅持不偷工減料，她認為只要產品貨真價實到公家單位很好買賣。我都說公家的東西你就是貨真價實，不要偷工減料，不要說他第一次買的是這樣，第二次他買的不一樣了，其實我覺得他們那裏真的是很好買賣的，不會出價也不會欠錢，不囉嗦。(p7， n23)

雖然水餃外面競爭很大，但有幸製作時堅持不加防腐劑，因為平時互動有幸就很注意客人的反應，食安風暴時，認識的客人反而放心購買她製作的產品。

簡單講好了水餃，你外面不管現在團購也超級多，網路也超級多，市場、一般的店面、還有一元水餃，自從食安風暴後這些東西有的他們都不敢去碰，反倒就是認識的客人，阿你的東西，你做的東西我放心那個

都沒有防腐劑，就有客人直接這樣說，我說：沒有啦也是大家互相啦，因為你們吃得不喜歡，或是哪裡口感不好你們都會跟我反應阿，那我就知道我怎麼去改，(p11，22)

可頌的麵包產品走的是低油少糖的健康路線，食安風暴時她趁勢推出了無油麵包，在大墩社大銷售的時候，她的產品獲得了學員的肯定。

對呀，之後油品的問題又發生，然後我想說，耶剛好耶，這個油有問題，那個油有問題，油品一直爆爆爆，每個油通通有問題，所以我們就稱勝追擊趕快推出無油的麵包，趕快標榜我們的麵包是無油…，至少我在大墩社大的時候，我做無油麵包客人是相信的，能夠接受的，而且那時候他們讓我的感覺是可以做下去，因為他們說，真的無油麵包好好吃喔。(可頌，p16，n44，n45)

可頌之前會想要研發跟人家不一樣的產品，但發現烘焙業模仿得很快，要維持創新並不容易，要打出名氣也需要宣傳，可頌想想覺得努力做出讓人吃了安心又不會脹氣的麵包比較重要。

之前會想，想說我要做一個東西跟人家不一樣，自己很開心的說，這東西應該只有我有，可是之後不是阿 GOOGLE 以後，其實很多人做過啊，也沒甚麼就算我做一個東西與眾不同，也是需要一段時間，讓客人幫我宣傳，讓時間幫我宣傳，或者我要用金錢來買廣告才有可能對呀，我想說算了，我還是做好我該做的麵包，做一個讓人家比較安心不會脹氣的麵包，這樣就好了。(可頌，p41-42，n120，n122)

面對競爭及食安問題，阿好堅持不偷工減料，有幸堅持不加防腐劑，可頌製作無油麵包及讓人吃了安心又不脹氣的麵包，化解了危機，不過化解危機並不是只有產品本身被顧客肯定，而是平日他們與顧客互動時，會去注重顧客的食用感受，有溝通有交流，當發生危機的時候，彼此的信任能保護女性單親降低傷害。

二、用主動積極的策略經營顧客關係

女性單親中只有一半有店面及固定的擺攤，剩下的一半流動擺攤的時間比較多，無論採取甚麼樣的經營方式，產品好技術好是根本之外，要怎麼與客人互動也是一門學問。

這陣子食安問題很多，可頌發現合作的餐廳都沒有來問這些問題，雖然可頌的門市很受影響，但餐廳的生意卻反而沒有影響，這和可頌很怕被淘汰，而一直努力和餐廳這些商家發展獨一無二的互利關係有關。

像我們去跟餐廳講，我們會說你要Q的、軟的、還是脆的、還是紮實的
你跟我說，那你定下來就屬於他們的，不能我們再修改，修改到他們能
夠接受，這樣子他們才能夠獨一無二的一款麵包，客人才會為他的麵包
去買去吃，那我也可以在我這裡賣，我覺得比較好的，等於你這是屬於
獨一無二的東西，…我發現這一次食安問題，我們這一些餐廳從來沒
有問過我問題，他們都不會問我說你的麵包有沒有問題？你的麵包有沒
有怎麼樣？它們不會要求我出示證明，都不會，…，我會覺得說至少那
時候給他們的試吃，給他們的一些東西給他們講，都能接受。（可頌，
p13，n35；p17，n46）

可頌以「客製化」服務態度與不同的餐廳進行合作，當餐廳因為可頌的麵包
生意變好時，也就是對可頌最大的肯定了。

那他有一次有跟我講說，我告訴你喔，「因為你的麵包我們的生意變好
了」，因為我剛去的時候那個店長就坐在他們自己的餐桌那裡打電腦很
無聊，一個客人都沒有，然後之後用了我們的麵包，客人就越來越多越
來越多。（可頌，p15，n39）

含笑經營的衣服修改店，短短半年生意很興隆，她分享經營之道就是技術要
好、要有親和力、客人第一。

你技術要好，你如果技術不好人家不會找你，…，那我就是技術要做得
很好，以後他會再回來，我要的是回流。會跟客人聊天阿，你也不能結
一塊很大塊呀(台語)，不然沒有人要和你在一起。態度啦，還有親和力
要夠，我本來就是很有親和力的人。客人很龜毛，我都想說客人第一，
我說客人就是第一，客人怎樣他都是對的，其實是他不對，我認為有也
是他對，我就不要回就好了，我都慙慙，畢竟這裡客人很好。這些客人
大家都很好很好。（含笑，p6，n23；p7，n25-n26）

阿好主要跑公家機關做生意，她常常主動的拿很多種產品，不吝嗇地請客人
試吃，客人的回流率很強。

其實我拿東西去給人家吃，我都不吝嗇，比如泡菜我都拿整瓶的，我都
想說反正我第一次要賠錢，但是只要有給我叫東西，我就是要給你賺
錢，因為我會再加很多東西去賣，我不是只有賣一樣，像打個比喻我去
某個單位有人給我引薦，我去賣豆漿，我再帶我的洛神花去，我再帶我
的豆干去，我帶饅頭、油飯每樣都給他試吃，這就是我的商機，它的回
流率很強(阿好，p7，n23；p11，n35)

美來聽到攤友介紹哪裡可以去賣，都會去嘗試，她的經營之道就是多去幾趟熟了大家就變成朋友，美來喜歡這樣的感覺。

我跟你講這些點喔妳只要去擺攤哪，有一些攤友他們就會互相，你可以去哪裡去哪裡，這些點還是要你自己去試，你要自己去試，你覺得它OK，它就OK嘛，你就多去幾趟，在那邊變成朋友這樣子，其實我覺得賣東西喔，我不喜歡我只是賣你東西，希望到最後你是我的朋友，我喜歡這樣的感覺。(美來，p4，n7)

美來擺攤當天如果還有剩的話，她會主動打電話給客人，問客人有沒有需要，她可以順路送過去，她覺得這樣也可以為客人著想，雖然有人會拒絕她，但她覺得臉皮厚一點就謝謝人家就好。

通常反應，有時候客人也會講說：「阿你來了，我要買什麼買什麼」，阿有的就說「不用了」，那我們就說謝謝就這樣子阿，做生意有時候你說要厚臉皮也是這樣子(台語)。我剛開始的時候，我的想法我會覺得這樣會不會太打擾人家，畢竟在上班，可是我發覺我們這樣去給他跑的時候客人他會覺得說「喔你來了正要給你買，第一不知道你的電話，第二不知道你甚麼時候會來？第三我東西太少你要不要送？」所以就是說與其這樣我們也要替他想一想，所以我說好那我來，我就剛好有路過，其實有時候沒有路過也要說我剛好有路過，那就好了。(美來 p9，n25-n26)

秀男的臉書約有一千八百多位的朋友，她另外成立小吃粉絲團也有超過五百個粉絲，平日她會在上面分享心情及產品的照片，告訴大家她有做產品，想吃的話可以跟她訂，如果量大她就做不出來，但是她會先登記起來。

賣水餃的社群，我給你看，我的社群很小，我其實很多東西我要真的做起來的話，一定做得很好(訪談人問湘湘小吃粉絲團，500個粉絲，你怎麼找到這麼多的粉絲)不知道他們自己加進來的，應該這麼講，像我這樣子，我不會去說直接介紹產品，我不會，我會告訴大家我今天在做甚麼？我的產品是怎麼做的？…，我就只是分享，我只是分享，我當時心態是就是分享，我現在我在做這個產品，你們想要吃的話就跟我訂，…，因為我產品做不出來，…他們一般打電話就直接打給你，直接打給你，或者在FB留，晚上的時候來看一下，我就做筆記做紀錄。(秀男，p4，n14-17；p6，n28)

談到固定客人的經營，有幸說孩子的老師會跟她訂花生糖，但她不會主動的去招攬生意，因為她不喜歡自己像個業務，一直跟人家講，講到人家看到你會閃

開，或是意思意思捧個場，她會希望讓客人知道她有在賣甚麼，有需要再跟她訂。

我不會很主動去，因為可能應該是說老師那種心態，有時候我比較不喜歡那種好吧你都來了，我就意思意思買個一包兩包，我會覺得說那種感覺，與其這樣，不如維持說你知道我有在賣，你有需要的時候再跟我講，我覺得那樣的關係至少下次見面不會很刻意，可能我會覺得說，不會好像我去是在跟他招攬生意。怎麼經營？…，對呀就是不會很刻意這樣，因為我覺得這種關係好奇怪(笑)，可能我自己不喜歡業務，業務的那種關係，我不喜歡像保險一直講一直講，講到下次我看到那個人我就閃了。(有幸，p15，n34，n35)

有幸會主動告訴客人自己有在做甚麼，需要的話跟她訂，她再專程幫客人送，創造回購的機率。

所以後來我現在變成一個做法是我會跟客人講，我現在甚麼東西，譬如說她們現在要訂一個蔥肉餅，我說蔥肉餅現在比較少，除非你的量有達到一個程度那我做Ok，可是如果說你只有一包，我為了那一大堆我要去做一包，我會跟他講說現在沒有，我要做的時候再跟你說，我再專程幫你送，我寧可專程幫你送。可是變成我還有後面回購的機率，因為蔥油餅是比較普遍性，所以蔥油餅我覺得還OK，我就算這個禮拜沒有客人，我可能兩個禮拜甚至三個禮拜，我一定會去製作一次。(有幸，p11，n23)

長期陪伴女性單親創業的晶玲，她觀察到「單親」這兩個字，會讓女性單親創業者在外面擴展網絡的時候有一些擔心，所以她們會避免讓鄰里知道她們的單親身分，去避免不必要的人際問題。

會有一點擔心，因為畢竟她們要在鄰里可能要做生意，要維持這樣的人際關係，但是他們也害怕會引來甚麼感情的糾紛，或是不必要的人際騷擾，就是對那個鄰里會覺得比較想要保護自己，不會想要讓人家知道她自己就是沒有老公的身分這樣子，對呀要去跟街坊鄰居打招呼啊，招呼客人，其實也有不少的男客人會喜歡光顧她們的生意，一定也會順便問一下耶你一個人嗎？還是怎麼樣？其實她們都會比較保護自己的說，她們先生可能在國外阿或是，還是會去製作這樣一個人物出來。他們也有一個擔心不想被別人佔便宜這樣子，我的觀察和感覺是這樣。(晶玲，p12，n63)

阿好覺得讓別人知道自己是單親會有很多後遺症，覺得會增添很多的麻煩，她寧可跟人家講說老公去大陸，也不要讓人家知道。

說真的我在那邊，我都跟別人說我老公去大陸，就是不想增加我的困擾，對外都沒有讓人家知道。因為我有很多我的顧慮啦，因為第一我也很怕有人給我囉嗦，因為如果你表明態度你是單親，會有很多後遺症，會有很麻煩的事情，而且我真的沒有時間跟人家在拍拖那些，哩哩叩叩的，我覺得我一個人也很方便，想幹嘛就幹嘛很灑脫(笑)。(阿好，p15，46)

在顧客關係的維持與擴展上，可頌採用客製化服務，幫餐廳設計獨一無二的麵包，餐廳生意因此變好了，所以食安問題發生時，餐廳並沒有來質疑她；含笑經營生意的方法是把客人擺第一，技術好態度要親切；阿好則是大方給試吃；美來則把客人當朋友，主動聯絡客人貼心為他著想；秀男在臉書上分享心情分享產品照片，告訴客人有需要的可以跟她訂，如果量太大一時做不出來就先把客人登記起來；有幸不喜歡像業務一直跟客人介紹，她也是告訴客人有需要跟她訂，她再幫客人送，而為了避免麻煩，她們會刻意不提自己單親的身分。女性單親按照自己的專業，運用自己的優勢或是條件，使用不同的方式維護與顧客的關係，不管她們用甚麼方法，她們主動出擊的作法顯然和在市場等待客人上門的買賣關係有很大的差異。

三、顧客關係穩定對女性單親的支持

女性單親堅持品質創造信譽，及主動與顧客維繫關係一段時間後，顧客關係穩定之後，除了帶給他們經濟的支持外，研究顯示有女性單親覺得在店裡工作比在家裡快樂，享受和社區阿婆聊天的樂趣；有女性單親網絡越來越廣，並把網絡做區域的分類，可以有效的聯絡目標客人賣產品；有女性單親深受歡迎，創業地點的顧客自動幫她網站宣傳；也有女性單親異業結盟的餐廳成了她抵擋食安風暴的第一線，降低她面對客人的壓力，她發現了找餐廳合作是她可以經營的商業模式。

含笑做生意以來，她都很歡喜的工作，她覺得上班有人可以聊天沒有煩惱。

我去那裏(店裡)我都很歡喜，回來都不歡喜(台語)，這裡比較多煩惱，那裡都沒有，在這裡比較安靜，那裏都有阿婆阿，可以聊天(含笑，p17，n42)

美來做生意以後，慢慢的累積了客戶的名單，當她擺攤結束以後如果還有剩，她會想一下附近有哪些客戶，去之前她會傳個簡訊給客戶或是直接去拜訪，可以順道彎過去做生意，

對呀，因為我跟你講，你去一個點賣你不知道，我跟你說做生意，永遠

不知道你今天會賣多少？那所以你就必須要想一想說你的那個周遭，有沒有你的客人？阿我可以順道彎過去，順便做生意，因為可能你這次順道的時候，說不定還賣了十幾包咧，你相信嗎，對不對？我跟你講我要是出門有時候我會傳簡訊，阿有的時候我會直接去他那裏，他要是辦公室我就直接去那裏，我今天有甚麼有沒有要帶的？沒有就算了，沒有就謝謝就好。(美來 p9, n23, n24)

阿好的生意明顯的成長來自於她很受客人的歡迎，她說她在擺攤的地點有人幫她設了一個網站，她只告訴一個人說明天要賣四天了，結果網站就開始幫她宣傳了，阿好覺得在那裏做生意很溫暖。

那邊的人給我的評語，說我在那邊有一個網站，就是大補湯，我只是告訴其中一個人說：「我明天要賣四天了」，網站就開始寫，「大補湯明年星期五還有多一天」，請大家相揪來給她買湯，拿給我看我笑得要命。其實我覺得真的在那裏我覺得也蠻溫暖的。(阿好，p5, n16; p6, 19)

可頌嘗試了許多銷售的方式，最後她發現到她的產品與餐廳合作是最不受食安風暴影響的，主要是因為餐廳對她的產品有要求所以比較放心，他們建立起來的信任關係，可以減緩外面環境不利因素的衝擊。

我現在反而是比較退了，就是想說我乾脆來找餐廳，美式餐廳那一種的來為他們量身訂做他們要的麵包，這樣子比較長久，東西也比較單純，不會想出去外面賣麵包，因為說真的，食安爆成這個樣子，一直爆爆爆，其實每個地方都受影響，可是餐廳叫我的麵包的量並沒有減少，對呀餐廳，在要求你製作的麵包，他們有一定的要求，要求你整個用甚麼東西，他們對你的東西比較放心，他們食安出問題的時候，跟客人講的時候是絕對沒問題的，對呀他們有一套說詞，比較不會影響到我的麵包。(可頌，p43, n123)

含笑覺得去工作比在家裡快樂，美來的顧客網絡越來越廣，增加了很多可以順道去拜訪的客戶，顧客會自動幫阿好宣傳，顧客也會幫可頌抵擋食安的問題，我們看見女性單親一旦創業的網絡擴展了，與顧客的信任關係建立起來，產生的互惠不單單只是在產品的交易上，還包括提升了女性單親的心理健康、降低經營的成本及找到事業的商業模式等。

參、創業互助網絡關係的維持

女性單親創業互助網絡形成與她們加入「愛心專櫃」時，她們一起學習成長，在許多的行銷活動中並肩作戰，過去相處累積的基礎，幫助她們離開「愛心專櫃」

後仍然持續互動著，她們繼續分享創業互助團體帶給她們的幫助，例如可以一起結市互相照顧、訊息分享增加通路、彼此幫忙介紹產品、租金分半降低風險、原料共購降低成本等好處，這些網絡關係的持續，和個人是否獲得團體的信任，及個人是否能負荷團體的期待有關。本研究顯示女性單親強調在團體中要重視團隊精神與溝通，特別是要互相，不計較、誠實，但要避免競爭破壞關係，而女性會視自己是否能適應團體以決定要留在團體或是離開團體。

秀男覺得在團體裏面，要注重團隊的精神及團隊的溝通，特別是信任及互相協助。

團體裡面，其實互相協助，團隊精神很重要，其實在團隊裡面，你也學到一個點人與人的相處，你做生意的時候，人員溝通，團隊出去形象重要，人與人的信任度很重要，協助，互相協助，我們這個叫做互相搭配吧，互相協助很重要，（秀男，p16，n60）

有幸現在打算和一位單親媽媽合作，她覺得與別人合作最重要的就是人跟人要互相，要把自己的想法提出來然後去解決問題點。

蠻互相的啦，不會去計較啦，有事情就先提出來講，她有她的想法，我也有我的想法，互相去提出來去解決這個中間的那個問題點，我覺得「人跟人的互相比較重要」（有幸，p17，n41）

美來則覺得大家的環境都一樣困難，人際相處也是「互相」這一點比較重要。

大家出去就要互相，互相幫忙，譬如說我介紹你的東西，耶我跟你講他的東西很好吃，阿你介紹我的東西，這樣就是一片和樂，而不是說，耶我跟你講他的東西不好吃，我的好吃。我說怎麼會這樣？…，然後還有一點就是大家都是在這個環境裡，都有這樣的困難，可是搶錢不要搶的太過分，然後大家都互相一點啊，我是覺得這樣是比較好啦。（美來，p17，n45-n46）

在團體中珍姐則覺得金錢要清楚，特別是處理金錢的態度很容易影響別人對你的信任。

我是覺得在金錢上不要有甚麼不乾淨，或是作假帳，因為我們這樣的弱勢婦女大家經濟上都是有比較欠缺，可是我覺得人窮志不窮，你在怎麼窮你也不要偷人家的東西，這樣你才能換取到人家對你的信任，因為說實在話，別人對你的信任度都沒有的時候，說實在話你這個人還能做甚

麼呢（珍姊，p24，n51）

當大家一起出去擺攤的時候，有幸覺得有拉客人搶客人的情形時，大家就沒有辦法互相幫助下去了。

可是如果今天客人來了在看我的產品，而你在旁邊說，阿來啦這個比較好，那有點去拉客人，那妳覺得我會去幫你推銷東西嗎？甚至於說你去上個化妝室，客人來了，趕快來因為她人不在我就會為我自己，所以那是一個很相互性的東西呀。（有幸，p20，n52）

在團體中阿好很怕和團體中的夥伴賣同樣的東西，因為會產生競爭的情結以致影響關係。

就我們有時候一同出去賣東西，最怕就是賣兩個人賣同樣的東西，那個時候有的人就會覺得一點點不是味道，那就是要想盡辦法，不要在那個場合不愉快，你就是要想盡辦法，我會覺得我本來是來賺錢的而已，我覺得盡量扮好自己的角色，以不得罪她人為原則（笑），我跟人家（產品）不衝突的話你講話很大聲，你東西跟人家一樣，一般不是有一句話嗎？「同行是冤家」，真的我不騙你，真的（阿好，p23，n67-n68）

從秀男、美來、有幸、阿好及珍姐參與團體的經驗可以了解，她們都覺得大家的生活都不好過，出來就是要賺錢，所以她們期盼大家在團體中，要注重團隊的精神，彼此要多溝通，互相幫助不計較及金錢的誠實很重要，要避免在團體中競爭，因為會影響關係。

女性單親創業者在互助團體可以獲得諸多的好處以支持創業，但也必須謹守互惠互助的團體規範，讓信任的關係能轉換為經濟的資本，但是互惠及互助需要建立在女性單親可以負荷的情況下，如果超出負荷就會變成壓力。有幸覺得如果自己不能適應團體她就會退出。

那跟在團體裡面其實要去適應團體我覺得會比較重要，每當一個團體手指頭伸出來都不一樣長，一定會有個人的意見，真的是這樣，所以我覺得如何去適應跟團體裡面的人這個是重點，每個人都有每個人的想法啦，可能我今天我能去負荷去適應，當然是做好，可是當我不能適應下去的時候怎麼辦，我選擇，我的選擇又是甚麼？我覺得這個，可能我選擇說：好吧這個團體我不適應，我就做我自己，我可以自己當獨行俠，當我不行的時候我選擇退出。（有幸，p19，n49）

而秀男則覺得在團體中，她會主動把自己是值得信任的人表現出來，而且她相信信任的基礎就是在溝通。

還有那個信任那個怎麼講 信任的基礎應該建立在，信任的基礎應該建立在，我們這個團隊幾個人我會跟大家一起溝通，你知道嗎，我們幾個人裡面我會先跟大家一起溝通，溝通我會跟他們講我的想法要怎麼做，我希望我們是一個團隊，那我們希望我們團隊可以互相協助，就像來講每次我的東西都賣完了，我會主動去幫他們賣東西，所以同樣的，他們對我建立一個信任關係的時候，其實他對我已經有信任感了，那我來講我的行為 大家也可以看得到的時候，他就知道我是可以信任的，所以人家給我的感覺我就是安全感，就這樣。(秀男，p16，n60)

如同有幸說的，在團體中每個人的想法都不一樣，如果她今天能去負荷能去適應那是最好的，可是如果超出自己的能力，有幸便會選擇退出；而秀男則會努力讓團體可以信任她接受她，無論是退出或是持續留在團體女性單親會視自己能否負荷這些關係的期待作調整。

肆、創業後親戚關係的經營與改變

創業後，女性單親的親戚是否會成為創業的機會呢？本研究發現有的女性單親覺得牽扯到人情很累，不希望和親戚有生意的牽扯，但也有的女性單親喜歡跟親戚說自己在做甚麼，如果有需要的話可以想到她。創業後也會帶來親戚關係的轉變，有女性單親過去一直遭到前婆家的否定，後來前婆家看到女性單親努力工作的樣子，竟然轉而支持她肯定她，關係變好後，前公婆開始給予很多照顧孩子的意見，女性單親卻不會覺得有壓力，因為孩子多了來自祖父母的關心，孩子不會發現自己是單親家庭；另外也有女性單親因經濟改善，手足開始常來走動，女性單親雖然覺得人很現實，但她覺得大家聚在一起也很好。

一、親戚是創業的機會還是人情債？

美來可以到處去做生意，但就是不會跟親戚推廣，她覺得你喜歡送你都沒關係，但是就是不要有生意的牽扯，因為牽扯到人情很累。

我就是覺得很累，我就想說好你要，我就…。像我現在所有的親戚，我幾乎不推廣，因為我覺得這種東西，牽扯到這種人情很累，所以我說你哪愛我送你都不要緊(台語)，不過喔你哪講說，為了小錢在那邊 很累，對，我們覺得親友之間他們是屬於，耶，怎麼說呢？樹大就會分枝，他們有他們個人的圈圈，對不對，那我覺得我們是親戚就好了，那要牽扯到錢的話會比較不好，就算了，所以我都是原則上，你若來你尬意我送你不要緊(台語)，阿不過原則上，我就不喜歡再有甚麼生意上的牽拖(台語)。(美來，

過年的時候珍姐在百貨公司擺攤遇到了表弟及遠從澳洲回來的表妹一家人，久違不見除了寒暄外，也購買了珍姐及一起擺攤的阿蘭的產品，大家都很高興，珍姐的想法是會告訴親戚自己在做甚麼，但他們買不買就隨緣了。

我喜歡跟他們講，阿只是說我不會跟人家很強調，或要求人家要買我的產品，你不買不行這樣，我不敢這樣子，我是覺得說隨緣，但最起碼我要告知你我有在做這個東西，而且品質蠻不錯的。阿蘭也蠻高興的「哇，我不知道說你表弟他們那麼大咖」，我說「還好啦，對他們來說是九牛如一毛」，只是甚麼事我都不好意思跟他們開口，要求要怎樣怎樣甚麼的，我說隨緣，我頂多跟他們說我在做甚麼，你們有需要的話要記得我，這樣子就好了，記不記得我隨你們自己。（珍姐，p15，n29-n30）

親戚當中會潛藏著做生意的人脈與機會，珍姐喜歡跟親戚說，雖然是抱著隨緣的心態，但希望他們有需要的時候要記得她，而美來卻覺得親戚牽扯到錢比較不好，特別是人情很累，所以親戚關係對於創業究竟是機會或是人情債？女性單親會去計算這個關係互惠的成本及回報而定吧！

二、關係轉變提供另類的支持

可頌離婚的時候婆家對她很不諒解，可頌創業時不得不拜託他們幫忙照顧子女的時候，總是感覺到很緊張，但沒想到公婆看到可頌的努力，態度竟然開始轉變，進而支持她。

不然剛開始像不管托保母或是托婆家，就會有時間的壓迫，我就會覺得說我會不會太趕，保母的時間如果超過多少時間還要付多少錢出去？如果婆家那邊想說會不會太晚，太晚他們會唸，他們會說：「小孩那麼晚才睡，你忙成那樣」就這樣講，那可是其實到最後，他們也變成婆家那邊會變成他們肯定了我，他們會覺得我很努力的工作，我為得只是讓小孩子過更好的生活，…，他們就會自己主動來跟我講說：「那如果你要去送貨，阿來不及，我可以幫你送的話你就打一通電話來，爸爸會幫你送。」我說「不用，不用」，他說「不然你就把孩子帶回來，那我這邊就幫你照顧」這樣子，…就變得是哇就覺得整個關係都變好了。（可頌，p19，n52）

關係變好後，前公公會突然一大早帶親戚或送東西來可頌工作室，前婆婆則要求可頌要送孫女去補數學，學費前婆婆會出，可頌拗不過她的好意，就去幫女兒報名，結果前婆婆出了一期費用之後，可頌不好意思繼續讓她出就自己出了，面對前公婆這樣的熱心，可頌並不會覺得有壓力，反而會讓孩子沒有感覺到自己

是單親家庭，而且能得到祖父母的關心。

我覺得很好阿，…，他們一直不覺得自己是單親或甚麼，…，像我女兒那麼大了，她一直不知道，有一次她問我說「媽媽，單親家庭是甚麼？」，我說「少了一個爸爸或是媽媽」，「那我們是單親家庭嗎？」我說「你怎麼會這樣問？」她說「沒有阿，我看那愛心專櫃不是甚麼單親媽媽甚麼的」，她說「那你是單親媽媽嗎？」我說「那你覺得我是單親媽媽嗎？」她說「沒有阿，我有爸爸、我有媽媽、我有阿公、我有阿嬤，沒有阿」，「那沒有就沒有阿」，我也不會直接去回答她。因為我不想讓人家覺得她不一樣，…，所以她是 OK 的，所以她不覺得她跟人家不一樣，對呀，只是她會覺得阿公阿嬤對她越來越好。(可頌，p22，n61)

含笑把修改店的生意做起來以後，兄弟姊妹會開始到她這裡來走動，對照以前窮困時大家害怕含笑去借錢的情形，含笑雖然覺得人很現實，但畢竟是一個情，她覺得這樣很熱鬧她也不會排斥。

沒錢給人家看衰，有錢一直靠過來(台語)，很現實，沒有錢不會找你，以前跟他借錢都借沒有，現在都會來找你，自動來喔，這人很現實，真的，沒錢人家都嚇得要死，這都是我的心情，我不會去排斥，…都是一個情，…，也是很熱鬧，以前沒有錢，大家都靜悄悄沒有這麼熱鬧，但是還是會現實，人還是要有這個(手比錢狀)(含笑，p10，n28)

對於女性單親來說，「單親」這兩個字仍然是沉重的負荷，特別是擔心孩子被標籤，影響了子女的身心發展，對可頌來說既然無法給孩子一個完整的家，至少要讓孩子覺得自己和別人比起來沒有不一樣，所以她覺得前公婆對她的態度，不管是以前的嘲諷或是現在的對於教養的介入，可頌仍然用一顆寬容的心來對待，她覺得這樣的關係轉變對自己是被肯定，對孩子來說則多了一份關愛。同樣的「貧困」這兩個字也會造成人與人之間的隔離，含笑憑著自己的努力改善經濟以後，重拾手足之情，家裡變熱鬧了，含笑覺得這樣也沒有甚麼不好。

伍、創業對女性單親的幫助

創業成功要如何定義？每個人對成功的定義不同，創業也是如此，在女性單親經歷了一連串創業的行動後，她們有哪些轉變？她們靠哪些正向的信念，追求自己的幸福？

一、阿好找到有目標的彩色人生

阿好覺得加入 YMCA 烹飪賣東西是她人生的轉捩點，創業後她的改變包含

了經濟改變、作息正常、強迫自己儲蓄、找到人生的目標，而促成這些改變的原因就是賺錢的動力很大。

我現在作息很正常，第二是現在時間到我就強迫我自己儲蓄，強迫自己休息，真的。最大的心得經濟也改變了，最主要是經濟改變，然後再一點是覺得說人生過得有目標(笑)，有一點彩色，但還不是全彩色，對呀，以前我沒進來這裡的時候，我都常常在想，我從來不會想到死，但是我想說我的人生要怎麼過，我都說我這麼努力難道只有這樣而已？我真的不甘心，我都常常這樣子，讓我有這個機會我當然動力很大，只要有機會賺錢，我真的動力很大。真的人生的轉捩點，真的是這樣，如果當初我沒有踏入YMCA 烹飪這個區塊，來這裡賣東西，我想今天我不是這樣的人，可能很多愁善感，可能還傻呼呼的。(阿好，p31，n86，n88；p34，n103)

阿好覺得自己有一顆不怕失敗的心，只要改變心態、專精一藝、不斷成長就會慢慢賺到錢，她覺得自己還沒有成功，還在摸索與成長。

我說你在裡面你如果要快樂，你就要先改變你的心態，然後慢慢你自己要去思索到底你要甚麼，然後你去專精一藝就好了，你就可以慢慢賺到錢，…，然後自己要一直成長，在原地踏步其實終究有一天人家吃膩了，就客源會比較少，所以我一直想說我要做甚麼，我要加甚麼加甚麼？趁我還有體力的時候，我會想去執行這個。應該說：「我有一顆不怕失敗的心。」(你怎麼去定義成功)我自己的感覺啦我還不到成功，我想說我還在摸索，因為我覺得不應該只有這樣，所以我還一直在成長。(阿好，p35，n104-n106)

二、可頌越走越寬的創業路

可頌回顧創業對她的影響，她覺得創業帶給她許多寶貴的經驗、時間有彈性、比較不會有加班的問題，親子關係變得比較好，交了很多朋友，也擴展了視野。

(創業這條路你會後悔嗎?)不會，因為它給我很多很多寶貴的經驗，然後再來就是它讓我時間很彈性，因為畢竟我小孩子還蠻小的，我這樣做很多事情，我比較容易規劃我自己的時間，比較好抓住我的時間，那如果這一段時間，我有甚麼事，這個訂單我可以往後延，或者是怎樣，我覺得對我來講時間跟我的親子關係比較好，對，比較不會有加班的問題，對，那而且我創業，真的交了很多的朋友，真的完全擴展自己的視野。(可頌 p43，n125)

三、美來找到了「這就是我要的生活」

美來覺得現在經濟收入還可以，出去跟客人互動是她覺得最快樂的事，在生意上做多少賣多少就好，不要太要求，這就是她要的生活。

對呀，我覺得四年來我會覺得說漸漸的我就覺得好像想得比較開啦，也不會想怎麼樣，就是想得比較開，我現在在家裡做就是苦力喔，我要出去我會很快樂喔，我出去外面工作就是一種快樂，你懂嗎因為接觸人面嘛，接觸人阿，你會覺得跟他們互動你會覺得很快樂，回來就是要在打拚做啊。對呀，這就是我要的生活。在經濟的收入上是還好，還可以啦，…，一個人做也不會說太要求，我今天要做多少的量，我就做完，賣完了就好了，沒有賣完沒有賣完就明天再賣就好了。(美來，p21，n60，n61)

四、有幸找到了自由

有幸不後悔創業，她覺得這樣子很自由，過去她曾想開一個店，但經過這一段時間，她衡量自己的體力及視力，覺得現階段經濟過得去，她的身體可以顧好，孩子可以平順長大，這樣就好了。

我不後悔耶，我覺得這樣子很自由，畢竟以我的身體狀況，要正常上下班，好像比較難一點，所以這樣對我來講，在我能負荷的範圍之內，我覺得還 ok，我不會後悔我選擇的這一條路…。穩定是不夠穩定，因為說實在的四年前我可能還會去想說我想要開個小店面，至少有一個穩定固定的地點，可是現在我不會這樣想，因為畢竟身體狀況，現實狀況，我的視力會退，沒有辦法一個人去顧一個店，一定會顧此失彼，所以我不會去想到說我還會有去創業那個動力，我可能現在會覺得說我我身體能顧好，小孩子能夠平順長大，然後經濟上過得去，不強求不要，我也沒有去強求我一定要過得很富裕，只要過得去就 ok 了。(有幸，p29，n70，n71)

五、含笑靠自己站起來，很歡喜的工作

生意穩定之後，含笑開始有計畫的還債務，從小筆的先開始還。

朋友有新的都是交新的，古早的都不敢聯絡，我有能力我會加減還(台語)我就從最小的地方開始還，我還得起五千、三千、兩千、兩萬那個慢慢的給他還了，因為我如果一起講是不是就一起來了，變得我有壓力，我有能力有夠，譬如這一萬、一萬五我先還你，還一個少一個，我是這樣處理，我又減少了一個去，感覺很好阿，從小的開始還，因為大的我

也沒有辦法(含笑 p11, n31)

含笑創業的心得就是要有信心，她想要告訴類似的婦女說，不論是創甚麼業，都是個人的問題比較多，要靠自己，政府給的幫忙有限，對人要有一顆真誠的心，要親切，即使不高興也要笑嘻嘻，含笑覺得出去做生意有三姑六婆可以聊天她每天都過得很歡喜。

我會跟她(創業婦女)說要有信心，不論要創甚麼業，都是我們個人的問題比較多，所以要靠自己啦，外面政府給我們的幫忙也是只有錢給你而已，一些那個要怎麼說？他也沒有給你現金補助，他沒有辦法，他就是人力人力輔導你，告訴你有一個管道如何又如何，啊他沒有錢給你啦，他不會錢給你。要靠自己，我覺得要靠自己，真的要靠自己，自己要有信心，對人要有一顆真誠的心，真的，親和力要夠，都要笑嘻嘻啦，你如果不高興你也要笑嘻嘻，我去那裏(店裡)我都很歡喜，回來都不歡喜(台語)，這裡比較多煩惱，那裏都沒有，在這裡比較安靜，那裏都有阿婆阿，可以聊天(含笑, p17, n39-42)

六、秀男持續創業

秀男不後悔創業，對於創業這個歷程她是抱持著感謝的心態，因為參與「愛心專櫃」這個方案，她學到了經驗及行銷方法，這個過程也累積了她的自信，所以她說即使「愛心專櫃」休息的時候，她的通路也持續在打通。

我從來不後悔，我做任何事情都不會後悔，因為你在做這一件事情的時候你怎麼後悔，我的心得就是很感謝，…，我覺得參與的過程之中，第一是創業的第一步，帶領很重要，你們算是我們的一個信心支柱，你知道嗎？當你有帶領這個動作出來的時候，我們跟隨的時候，就是一個經驗，其實這個經驗來講，很重要…，第二是在產品製作的同時和販賣的同時你也學會了人際的溝通，人際的溝通，到最後你會發現說你要怎麼跟客人講話，要怎麼去跟客人介紹產品，產品的介紹，當然同樣要有自信，這是第一步，就像我已經學到了經驗，像我們現在沒有繼續跑，但我還是繼續在做，客人還是會繼續跟我們購買嘛，購買來講可能不會數量多，但是那樣也是產品的打通，通路啦，通路在打通。(秀男, p19, 67)

七、珍姐創立服務弱勢婦女的「婦女創業協會」

珍姐為了幫助弱勢婦女創業，她於去年年底成立了「婦女創業協會」，但創立之後珍姐就覺得有一半後悔了，因為覺得自己要學得還有很多，但說歸說，珍姐還是很努力的思考要怎麼把協會運作起來，想要組成一個助人的網絡。

我這個協會我朝向的是弱勢婦女創業，但沒有拘泥再做美食，手工藝品也可以，像有人說清潔這個區塊，清潔這個市場很大，但是我之前也有帶過人，主要你在調教人方面很累，而且那個瑣事很多。其實如果自己創業的話我覺得蠻自由的，蠻自在的，可是成立這個協會後，遇到問題的時候會有一半後悔就是覺得說，自己沒事好好創業就好了，結果沒事自找麻煩，因為你變做說你要輔導人家創業就業那個層面就更廣了，…所以變成說這段期間我一直想說縫紉，我就要找一個縫紉專精的人，信任的人或者是老師，烹飪也是要找一個信任的老師，烘焙也是要找一個可以信任的，包括說以後可能木工，最近我有多角企業化的感覺，我會覺得說好像自己要學的東西很多，要吸收的知識也很多，我自己都不是很會記帳，記很微小事情的人，真的是好像自己搞得太複雜了(珍姐，p23，47-49)

八、滿足徬徨中找出路

滿足覺得自己創業不成功，覺得很徬徨，但不後悔，她現在的困境是在市場賣水餃客源不夠多，賣泡菜有瓶頸，產品種類也有限，所以利潤一直出不來，她也曾去上班過，但上了一天覺得累得半死，賺的錢和做生意差不多，所以還是決定繼續下去，不過就是要怎麼繼續下去是她要好好思考的。

蠻後悔的，很累，又創業不成功，在那裏苦苦掙扎，可是也不知道做甚麼，所以現在矛盾你知道嗎，…，每天包(水餃)這樣子，每天痛，剛開始生意很好剛開始我有試吃，試吃下去生意就不錯，可能剛開始的時候生意都很好，越做就越慘，你一定要換新的東西，不同的東西去取代，比方說泡菜也是有瓶頸，吃過的人，因為剛開始新鮮所以會常來買，可是買一段時間以後吃膩了，可能很久很久才出現一次，可是要怎麼去維持，你就很難去維持了，…，我們賣水餃就是要客人多量要多，我量多我的那個(利潤)才會出來，可是問題說要怎麼去做哪麼多的客人，對，我都在市場划手機，對，其實應該說是徬徨不是後悔，反正也不知道做甚麼，因為走上了這條路，其實我之前已經有去上班了你知道嗎，去年有去上班了，我去上了一天，我又想想，繼續做做看好了，因為你去工作累得半死，賺得錢還不是一樣，賺的錢也是差不多阿(滿足，p23，n57-n59)

小結:

一、女性單親事業經營上採取多元而主動的方式經營網絡關係

社會網絡牽涉到人際互動與人際交換，而人際關係的品質，牽涉到互動的順暢與否，也會影響到交換目的的達成，創業地點的經營，人際互動是否順暢，攸

關到生意的好壞，女性單親無論是自己找到創業的地點或是透過別人介紹進來，都需要靠自己經營在地的人際關係，才有辦法與當地生態產生連結，使用當地網絡的資源，研究顯示有女性單親會展現柔性的身段，平日會主動對別人好，長期相處下來別人就會認識她的為人，所以當她面臨到別人找碴時，平日打好的關係就發揮了支持的作用，幫助她化解危機，也有女性單親發現網絡中的鄰居不好相處，所以以不起衝突為原則，只要對方不要影響她做生意就好。而當遭遇環境的競爭或是負向的環境壓力時，女性單親展現了柔性又堅忍的一面，平日與人為善可以獲得社會支持去化解衝突的危機，而相忍為安雖然比較消極，但不啻是一個明哲保身的道理。

社會網絡中，結點和結點連結的線就是關係，女性單親嵌入社會網絡中做生意，他們建立了生產者和消費者的關係之後，還要把這個關係變成持續性的關係，產生社會資本的容量後，消費者才有可能變成主顧客及老顧客。研究顯示女性單親堅持產品品質創造信譽，及採取主動積極的方式經營顧客關係。在產品品質上，因為食安風暴及產品競爭問題，女性單親堅持製造貨真價實、不偷工減料，不加防腐劑、低油少糖及讓人安心的產品，這樣的堅持讓女性單親安然的度過食品風暴的危機，更獲得客人的信任。

而在與客人關係的經營上，女性單親首先呈現了「我」與「顧客」的界定，再來看要經營甚麼樣的關係，例如有女性單親把客人就是定義為「客人」，所以會以「客人第一」，用親切的態度、專業的技術、大方的試吃及客製化產品服務客人；也有女性單親把顧客界定為「朋友」，所以她會把「行銷」這個動作視為「去看朋友」「替他著想」，如果被拒絕了沒有關係，或是把「行銷」當成「分享」，在臉書上分享產品也分享心情，開心就好；雖然她們經營的方法不一，但都是採取主動積極的做法建立及維護客人的關係，這樣的互動和在市場上等待客人上門的買賣關係很不一樣。

在這個顧客關係維繫中有兩個現象值得注意，有女性單親界定「行銷」就是「招攬」的行為，她覺得這樣就會把自己變成「業務」，因為她不喜歡這樣的關係，所以不會積極的「招攬」客人，但是她會告訴別人她在做甚麼，需要再跟她訂，實際上女性單親創業往往只有一個人，當訂單太多的時候她做不來，但訂單太少時製作了會不敷成本，她也做不了，所以女性單親發展出接訂單的方式，有做了再幫客人送，這樣的經營方式如果客人對她或是對她的產品不認識，很難維持訂購的方式，因為客人不願意等，所以採用訂購的方式也代表生產者與消費者關係當中已經有信任的連結，交易才能成交或是持續。

另外我們看到在傳統社會中女性的身分，在人際網絡的擴展上不若男性的方便，再加上對「單親」的刻板印象，會讓女性單親社會網絡的擴展上瞻前顧後，

尤其是做生意的鄰里之間，女性單親會希望人際關係盡量能夠單純，避免帶來不必要的困擾，隱瞞單親的身分希望能保護自己及家庭的安全，讓自己可以無後顧之憂的作生意。整體來說，女性單親經營顧客關係的方式很多元，各以她們的優勢去發揮，她們不斷滾動資源帶來的結果就是贏得顧客對他們事業的支持，不是只有收入，還帶給她們心理健康、經營成本降低及找到適合自己的商業模式。

二、創業互助團體強調信任與互惠的合作關係

我們發現創業互助網絡，除了重視「訊息」「交流」轉化成「經濟」的效益性之外，在這個網絡中伴隨而生的「信任」與「規範」可以讓參加者更高效的一起行動，以追求共同的目標。在團體要享有互助的好處，至少要能被其他成員信任及接納，所以女性單親需要能跟別人互相合作、願意協助別人、特別是在金錢上要誠實、不能跟別人搶生意或是賣同樣的產品，避免破壞關係為原則。

另外女性單親因想要獲得創業的協助所以參加這個由創業者組成的社會網絡，但想要獲得資源又想要自主的心態，兩者之間卻有著衝突，網絡關係會對女性帶來正面的支持及負面的壓力，在資源交換的得與失之間，有女性單親會努力與團員溝通，盡力協助別人，讓別人可以信任她對她產生信任感，但也有女性單親最後會視自己是否能適應團體作為去留的考慮

三、創業後，女性單親親戚關係的轉變

創業後，女性單親要不要告訴親友她在做甚麼？這看似簡單的問題，對女性單親來說卻有不同的考量，有的女性單親會看到親戚背後可以做生意的機會，雖然不會很求強求對方一定要支持她的生意，但是至少要讓對方知道自己在做甚麼；但也有女性單親寧可送給親戚吃也不要做買賣，因為怕產生人情債，關係會很累。所以女性單親有的會站在「經濟面」來考慮，但有的卻站在「人情面」來考慮，其實這並不意外，親戚網絡當中的社會資本有正的也有負的，女性單親只是依據這個網絡所產生的潛在社會資本做判斷，選擇要經營或是不要經營。

女性創業也會帶來親戚關係的修復，從中給女性單親帶來情感的支持，讓她們避免了「單親」的標籤及打破「貧困」所造成的關係隔閡，例如前公婆看到女性單親很努力的創業，讓前公婆的態度從不諒解變成對她的支持，而當前公婆出於好意干涉子女的教育及生活時，女性單親不會覺得有壓力，反而覺得讓孩子多了祖父母的關心，特別是讓孩子沒有因為單親而跟別人不一樣，而覺得這樣關係的改變不僅是自己終於被前公婆肯定，特別是避免了「單親」的標籤對孩子成長的影響。另外創業有成也有助於打破「貧困」造成的親友的疏離，當經濟改善後，兄弟姐妹開始到創業者家裡來走動，女性單親覺得雖然人很現實，但這樣讓家裡變得熱鬧起來也沒有甚麼不好，畢竟是個「情」。

四、創業社會網絡的整合帶給女性單親的改變

研究顯示，女性單親可以用專業、技術嵌入社會網絡，而與社會網絡互動以後，女性單親的主動態度、專業與誠信可以產生信任、互惠的社會資本來，所以她做生意的成本會越來越降低，而她能動員的網絡幅度會越來越大，帶來良性的循環，轉換成經濟的效益。在社會網絡穩固之後，女性單親社會整合程度越高，社會參與及互動越多，越有機會獲得社會支持，提高心理的健康與快樂，研究顯示女性單親有能力提高社會關係的頻率與強度，能夠維持正面的關係及情感的交流，獲得社會支持。

最後這些女性單親，走了一年到六年的創業路之後，一路奮鬥下來她們怎麼看待自己？從她們的述說當中，她們都不後悔創業，除了社會網絡的擴大、社會資本的增加、社會整合程度提高等改變外，創業帶給她們的幫助包含：

- 一、經濟改善：可以還債、有儲蓄、生活穩定
- 二、時間彈性：照顧子女、子女關係變好、沒有加班問題、更自由
- 三、精神自主：過自己想要過的生活、找到人生的目標
- 四、顧到健康：作息正常
- 五、人際擴展：交了朋友，做生意和客人聊天很歡喜
- 六、自信提升：學到創業知能，有興趣繼續創業
- 七、回饋助人：創立婦女創業協會，協助弱勢婦女創業

不過研究中也有女性單親創業走得很掙扎，她曾回去就業，但去工作後她發現沒有比較輕鬆，收入和做生意卻差不多，所以就沒有繼續工作下去，感覺到她好像落入了前進後退不得的窘境，她讓我們看見創業不進則退，擁有正向的信念幫助自己跨越難關也是很需要的。女性單親能持續創業，彙整支撐她們的信念包含：不後悔自己要走的路、一顆不怕失敗的心、要改變心態、看開一點、不管高不高興都要笑嘻嘻、真的要靠自己、專精一藝、對人要有一顆真誠的心、不斷成長、要有信心。這些信念是她們的人生智慧，也是女性的生命韌力的展現，更是母親寸草春暉的極致表現。

第五章 研究結論與建議

本章共分為四節，第一節說明研究結論，第二節進行討論，第三節針對研究結論與討論提出建議，第四節說明本研究的限制。

第一節 研究結論

本研究訪談了八位女性單親，她們過去大都沒有做生意的經驗，為什麼她們要投入創業，本研究整理她們創業的原因，包含了要爭取彈性時間照顧子女、遭遇就業的困境、想要做財務規劃，不再身兼數職拚現金、想要突破受僱的限制追求自主及自我肯定等推吸因素。她們的創業路分別走了一年到六年，訪談時她們均表示不會後悔創業，因為創業帶給她們的幫助包含了經濟改善、時間彈性、精神自主、顧到健康、人際擴展、自信提升，甚至能回饋助人。她們因生活的困境而投入創業，到現在生活改善，她們的行動證明了微型創業幫助脫貧是可行的，以下整理八位女性單親及兩位協助她們的工作人員的訪談，說明她們創業初期正式及非正式社會網絡運用的情形，社會網絡對女性單親創業者的影響及女性單親維繫及持續擴展社會網絡的方法。

壹、 女性單親在創業初期，正式及非正式社會網絡的運用

本研究發現在創業面，女性單親使用的正式社會網絡，包含加入「愛心專櫃」創業輔導獲得人力資本提升、經濟支持、社會網絡擴展與家庭支持等協助；參加「職訓」獲得技能培力及訊息的機會；參加儲蓄互助社加入「平民銀行」方案獲得資產累積的機會或是慈善機構理事提供免利息的愛心借貸。女性單親創業使用的非正式社會網絡，包含自己過去所學從朋友、廠商、網絡及書籍獲得技能與知識，以及女性單親會考慮利息及信用，不選擇向金融單位或是儲互社借貸資金，而是靠自己跟朋友周轉，或是使用子女的助學貸款或是意外的理賠金來當作創業的資金。在家庭面，有兩位女性單親使用政府的保母系統正式資源，但因為對保母照顧的品質及人品有疑慮，及保母無法照顧氣質特殊的子女，或是適合的保母時間銜接不上，所以兩位女性單親最後都沒有繼續使用，在非正式的子女照顧資源，女性單親應用的人力包含娘家母親、前公婆、鄰居、朋友、孩子的學校老師及安親班老師等。

一、 在創業面，女性單親所使用的社會網絡

(一)加入「愛心專櫃」創業輔導網絡

綜觀政府諸多創業輔導及協助脫貧自立的措施，是建構在「自助」的基礎下，它們重視使用者個人的資格與條件，對於人力資本及社會資本薄弱的女性單親，創業起步的時候可能手無寸鐵，急需從這些散在各部門的措施中尋求幫助個人條件提升，且能兼顧家庭照顧的資源的協助，但因資源門檻的限制、及未整合

的情況下，對女性單親而言可能陷入緩不濟急或是不得其門而入的處境。本研究結果呈現了「愛心專櫃」創業輔導有別於現行政策面的輔導作法，首先它連結大墩社區大學這個異質性高又龐大的社會網絡，作為協助女性單親創業學習的平台，一開始它強調「愛心專櫃」的「公益助人」的性質，普遍能獲得學員的認同，這份「認同」隱含的「信任」可以提高動員網絡的幅度，當女性單親進到社大去行銷產品時，學員用「購買產品」及「回饋意見」等行動與女性單親產生「互惠」交換的關係，很明顯的看到社會資本產生的效果，因為網絡內的關係促成了不同型態資本之間的轉化，包含女性單親獲得了經濟支持以及創業實習的機會，從中增強了自我的權能；而學員不僅有產品可以吃，還能滿足作公益的心理需求，所以願意繼續提供「訊息」及「人脈」幫助女性單親。

再來「愛心專櫃」以婦女及家庭為核心的創業輔導策略，也迥異於一般僅重視資金貸款及創業個人的輔導面向，研究結果顯示出「愛心專櫃」帶給女性單親創業輔導的協助包含人力資本提升、經濟支持、社會網絡擴展及家庭支持四個面向。在人力資本提升方面，以發展技藝為優先，在創業實習中提升女性單親創業知能及面對客人的態度；在經濟支持方面，除了有現金收入穩定創業初期的生活所需外，更重要的是帶給女性單親很大的信心支持，覺得自己是被肯定的；在社會網絡擴展方面，分為兩部分，一是社大老師及學員不但成了主顧客還會再介紹做生意的機會，二是女性單親形成互助團體產生彼此支持的創業助力。在家庭支持的部分，主要在子女照顧及資源轉介的協助，讓女性單親更無後顧之憂的創業。女性單親在「愛心專櫃」連結的社會網絡中，一步步的學習成長，努力的提升個人創業的條件，並兼顧到家庭的需求，減少了創業初期的徬徨與到處碰撞的挫折。而這些學習及經驗的累積，提升了女性單親「自助」的本錢。

(二)創業初期專業技術的來源

女性單親從事微型創業，以自僱的形式開創事業，專業與技術是事業的核心，但是女性單親獲得技術的來源和管道是有限的，也存在著時間不足、學費負擔及老師藏私的問題而無法順利學習，本研究結果顯示女性單親取得技術的來源主要分成三方面，一是女性單親本身就會的技能，包含過去學校所學以及經驗的累積，二是從正式網絡學到的，如參加職訓及「愛心專櫃」所學的，三是從非正式網絡學到的，包含女性單親的朋友、合作廠商、網路上詢問、及書籍上蒐集資料等。

研究中也發現這些女性單親並不只是單單的學習技術，在學習技術過程產生的人際關係，也能帶來創業的幫助，例如參加職訓時遇到的班導師能提供做生意的訊息給女性單親；也有女性單親向廠商尋求協助，廠商提供有效的資訊後，女性單親因為感謝及信任廠商所以會訂廠商的原料，兩者建立「信任」與「互惠」的關係，有助於事業的經營。我們看到女性單親因學習技術的弱連帶

關係能帶來強連帶所沒有的異質性訊息，並能在互動當中逐漸累積社會資本，擴大或深化網絡的連結。此外，女性單親如果跟朋友學習，則能從強連帶獲得情感的支持，而能更堅定創業的想法。不論是從何處學到的技術及知能，女性單親都告訴我們要不斷的練習，不斷的累積經驗，才能創造出最滿意的產品，而這個技術的專業能力就如同讓她翻身的拐杖，是她經濟自立的根本。

(三)創業初期籌措資金的來源

資金對於啟動創業的重要性不可言喻，但女性單親借錢的網絡在哪裡？貧困會帶來資源的隔離，尤其是資本主義下信用成為金融交易的保證條件，女性單親可能因為信用不佳就被排除在金融體制外了。本研究發現女性單親創業資金的來源不一，有的靠自己、有的跟朋友周轉、有的運用孩子的助學貸款及車禍意外保險金來創業等非正式網絡獲得的資金，也有很幸運的遇到某慈善機構的理事借錢給她，或是加入「平民銀行」計畫，從儲蓄互助社貸款等正式社會網絡獲得資金。

表面上看起來每個女性單親是依照自己的狀況選擇不同的管道，然而深入了解卻發現她們的選擇來自於個人遭遇的困境及條件。首先要理解女性單親本身的處境，她們的家庭經常處在資源貧乏、高風險的窘境中，一旦負債會讓她們產生更高的危機焦慮感，所以我們看到部分的女性單親在創業上會精打細算，如果真的要借錢，利息是她們首先的考慮，例如女性單親會善用不用利息的友人幫忙、善心人士的借款、甚至是運用孩子的助學貸款及意外保險金來周轉創業，或是乾脆靠自己不要借錢，有多少錢做多少事。

另外也有女性單親想要參加政府的「鳳凰創業計畫」，但礙於信用問題無法使用而作罷，後來參加「平民銀行」計畫，加入儲蓄互助社，運用定期的儲蓄重新累積信用，一段時間後順利的貸到創業資金。所以從這些女性單親在資金調度的態度上，了解到「利息」的負擔及「信用資格」是她們籌措資金很重要的考慮，而女性單親與儲蓄互助社的互動經驗中，讓我們更深入的看見，有女性單親過去雖然被金融機構視為信用瑕疵的人，但在儲蓄互助社這個管道，她有機會運用儲蓄去建立自己的信用，在不用徵信及保人的條件下，她依然可以運用自己創造出來的信用達成自己的夢想。這個經驗和我們過去與金融機構互動的經驗相當的不一樣，所以只要社會願意提供機會，弱勢的族群包含女性單親是有能力再重建信任關係的。

二、在子女照顧上，女性單親使用的社會網絡

想要爭取彈性時間照顧子女是女性單親投入創業的原因之一，但女性單親身兼母職又要養家，承擔著很大的照顧及經濟壓力，尤其是創業初期女性單親本身的不穩定也會帶給孩子成長影響，所以她們很需要支持網絡去緩衝或是降低照顧

子女的壓力。本研究的女性單親創業之後都是自己帶孩子，如果晚上或是假日要出去做生意的時候，她們大部分拜託娘家媽媽、前公婆、學校老師、安親老師及鄰居等非正式網絡資源的協助。至於保母資源系統，有女性單親在使用一次之後就沒有繼續使用這個資源，原因是她不信任保母的照顧品質及人品；也有女性單親使用時會擔心超過補助的時數，還有擔心保母無法照顧自己特殊氣質的孩子，而好不容易找到合適的保母了，時間卻配合不上，所以沒有繼續使用。

雖然女性單親使用非正式網絡有其便利性，但也需要付代價，例如託給鄰居有時候照顧的品質並不是那麼理想，但是至少比孩子一個人在家安全；另外在她們的經驗中，我們也看到重男輕女及對母職的期待會阻礙女性單親尋求照顧資源的現象。例如有女性單親因為娘家媽媽重男輕女而覺得自己不應該去求助，也有女性單親不得不硬著頭皮去求助前公婆的幫忙時，卻被碎念說「你最主要還是要把孩子顧好，而不是說你賺錢真的賺多少？」女性單親使用這些資源或許不是很放心、很愉快，迫於現實也是得接受。

貳、社會網路對女性單親創業經營的影響

本研究從訪談中整理出女性單親創業的四種主要社會網絡的支持，第一種來自創業地點的社會網絡支持，第二種來自資金網絡的支持，第三種來自家庭網絡的支持，第四種則來自創業互助團體的支持。研究中關注這些網絡是如何形成的，女性單親如何與社會網絡互動，如何把自己嵌入網絡中等經驗。

一、女性單親創業者嵌入創業地點社會網絡的經驗

女性單親擁有的專業技能是她們連結和發散網絡的起始點，失敗的經驗可以幫助她們突破創業的迷思。女性單親的技術與專業，甚至是非自願離職書代表的職業聲譽，都是女性單親創業者在創業地點與社區網絡連結的利器，因其帶來的「口碑」「認同」可以轉化成信任的資本，因為不用宣傳，客人就會幫忙介紹，降低創業的成本，但女性單親因租金便宜或是相信「人潮就是錢潮」而選擇的創業地點，未能對創業地點進行評估，有可能遭致失敗。

(二)貴人當槓桿，嵌入創業網絡

每個人的社會資本存量有差異，資本存量指的是可以動員網絡中的資源有多少，女性單親創業者可以透過正式及非正式的網絡的參與，找到社會資本存量多的貴人，本研究發現女性單親倘若能應用強連帶及弱連帶中具「中介意義的貴人」當槓桿，幫忙引薦到有利於創業的網絡中，這個過程可能是弱連帶再連結到弱連帶的關係，也有可能是強連帶連結到弱連帶的關係，或許要經過好幾層的連結，但有機會讓女性單親接觸到網絡中的關鍵人物，只要連結到了，女性單親就有機會再生產自己的社會資本，順利的擴展創業的網絡。

我們發現不論是弱連帶或是強連帶都有貴人在，貴人的介紹如同一支槓桿，

女性單親可以更省力嵌入社會網絡中，減少自己摸索的挫折及風險。但無論是自己嵌入或是貴人介紹，女性單親都需要加強自己的專業技術，才有機會獲得顧客的肯定，做到生意，另外女性單親也需要多參與社會，增加擴展網絡的機會，持續的滾動網絡的資源。

二、女性單親創業者嵌入儲蓄互助社網絡的經驗

我們先前討論了女性單親受限信用問題，而無法向金融機構的貸款，後來由社工轉介她們加入「平民銀行」計畫，成為儲蓄互助社的社員，透過儲蓄培養信用，進而借到創業資金，儲互社對於女性單親來說是很重要的融資管道。研究結果指出儲蓄互助社是經濟和生活的網絡，除了儲蓄外，更積極的目的是藉由貸款後固定還款的習慣，建立彼此信任的關係，當個人留下好的信用紀錄時，下次就有繼續借貸的機會，這個過程強調按照個人的能力融資及還款，不要造成彼此的壓力，幫助個人完成夢想。但是儲互社工作人員發現，「平民銀行」參加者大部分是因為一比一的配合款進到儲互社，並不像自願加入的社員那樣的認同儲互社的價值，所以儲互社的第一線人員會利用他們來存錢的機會，多與他們互動幫助他們了解儲互社制度設計的用意，另外儲互社也透過社員大會及會議提供女性單親銷售產品的機會，讓她們與儲互社的社員接觸，希望幫助她們與社員建立關係。不過儲互社的工作人員發現，網絡資源的拓展是需要投入的，女性單親若願意積極參與網絡，才有辦法持續擴展網絡。

女性單親嵌入儲互社網絡的經驗恰可與儲互社工作人員所說的對照，女性單親參與儲互社呈現兩種經驗，分別是「自助」與「互助」，「自助」指的是，女性單親因為參加「平民銀行」計畫開始儲蓄，部分女性單親覺得儲蓄的過程是痛苦的，被強迫的，有女性單親覺得自己就是為了配合款參加的，有的想說期滿了就要退社領出來，但也有女性單親覺得雖然經歷痛苦的儲蓄過程，但最後看到自己戶頭有一筆錢，讓她覺得很有成就感，所以我們看到女性單親儲蓄習慣養成的過程及最後怎麼看待這筆錢的意義很不同。第二種「互助」的經驗是，女性單親進一步與儲互社有貸款的往來，有女性單親是在與儲互社的工作人員聊天的時候獲得理財的啟蒙，所以她嘗試借錢來做生意，因為她謹守有借有還的原則，獲得了儲互社的信任，再借第二筆時不僅順利而且借得更多。也有女性單親遇到工作人員幫她作還款計畫，希望她按時還款之餘也能兼顧到生活品質，而當女性單親還款有問題的時候，儲互社甚至會幫忙想辦法。從互助的角度來看，女性單親與儲互社建立「信任」的關係之後，女性單親能獲得貸款達成夢想，甚至在儲互社擴展做生意的網絡，而儲互社可以從女性單親貸款的利息獲得收入，間接也幫助了其它有需要貸款的人，如此一來一往，透過「互助」不斷的壯大彼此的資本。

從她們的經驗來看，有些女性單親積極的與儲互社互動，無論是貸款或做生意，努力的投資「互助」與「盡義務」的規範，因其個人與儲互社網絡互動的頻

率及互惠交換的程度高，個人與儲互社的網絡關係就越緊密，所以女性單親越能驅動網絡的資源為己所用，不過研究中也有部分女性單親僅把儲互社當成金融機構作為儲蓄的管道，停留在「自助」的階段，甚至期滿就想要中斷與儲互社的連結，在儲互社工作人員的眼裡看來，一但退社，她們未來急需要幫助的時候就會少了一個救急的管道，殊為可惜。

三、家庭支持網絡對女性單親創業的影響

本研究發現女性創業後因為忙碌而疏忽孩子，或是提早訓練孩子獨立會感到內疚，但孩子看到母親的辛苦，反而會去體諒母親，親子彼此互相包容產生活迴旋向上的力量，在創業人力方面，家人在產品製作上的技術協助有限，但多會提供前置準備、交通運送、協助銷售及家務打理等工作分擔，而女性單親時間管理的能力顯得更為重要。

(一) 親子相互包容產生向上的力量

開始創業後，女性單親同時要忙創業還要照顧子女，照顧品質難免因為受到影響。研究發現女性單親在創業時會因為忙碌而忽略了孩子的身心發展；如果訓練孩子獨立、孩子被迫提早承擔責任，女性單親會出現自責內疚等負面情緒。如果孩子遭遇意外的變故，女性單親則會先暫停創業的腳步，以孩子為重。所以女性單親創業過程中是以事業還是以家庭為重？研究顯示如果子女看見母親的辛勞，孩子給予女性單親包容、安慰、體貼的支持，親子彼此包容將會產生迴旋式的向上力量，支撐整個家庭繼續前進。

(二) 家庭成員是創業的幫手

在創業人力運用方面，在研究中發現女性單親大部分是憑一己之力，少數單親會請孩子及家人幫忙。因為技術的養成需要時間，女性單親主要承擔技術製造的部份，如果有子女或是其他家人可以幫忙的話，他們可以協助前置作業、交通運送或是銷售等工作，比較特別的是，因為孩子從小跟進跟出耳濡目染，孩子會主動給女性單親做生意的意見，慢慢的變成女性單親會找孩子商量；隨著孩子長大，能分擔的工作越來越多，也成為了女性單親不可或缺的幫手。另外有女性單親直接聘請家裡已退休的姊夫及家庭主婦的姊姊幫忙，再加上女兒，包含自己總共有四個人可以一起打拼，全家一起同心協力生意越做越大，而聘請家人也省去了員工雇用的複雜考量。

(三) 家庭成員也是家務的助手

女性創業後，一天一樣只有二十四小時，對於只有一雙手的女性單親，尤其是餐飲及修改衣服都是完全倚賴手工的工作，這雙手除了製造產品外，還要忙碌做家事，她的時間資源會被嚴重的擠壓，研究發現大部分的女性單親是自己做好時間的安排，一手包辦，少數有家人可以協助，例如有女性單親孩子已經讀大

學了，家裡的家務完全是孩子在打理，反而是孩子在照顧女性單親，也有女性單親與娘家媽媽分工合作，這些幫助舒緩了她們家事的壓力，讓她們更專心的打拚事業。

四、創業互助團體對女性單親創業的支持

女性單親參加「愛心專櫃」創業輔導，即加入了由女性單親組成的互助團體網絡，在這個團體中有新加入的成員及資深的創業成員，透過信任團體幫助她們了解彼此，及每個月舉行一次聚會，讓她們可以進行經驗的分享及資訊的交流，她們也可以用「愛心專櫃」的名義出去接洽擺攤，有機會獲得免費或優惠的價格，降低創業的成本，更重要的是在每一次互動中幫助她們信任與接納對方，成為互相支持的夥伴，未來的創業路就能走得更遠。

當她們離開「愛心專櫃」的輔導後，本研究發現她們仍然持續合作創業的行動，她們覺得互助團體帶給她們的支持包含了一起結市互相照顧、訊息分享增加通路、彼此幫忙介紹產品、租金分半降低風險、原料共購降低成本等。女性單親的家人或是朋友或許可以提供生活所需的資源，但她們缺乏異質性的訊息，所以女性單親參與創業互助團體網絡可以彌補自身網絡資源的不足。

參、女性單親維持及持續擴展社會網絡的策略

本研究發現女性單親採取與人為善、以和為貴及相忍為安，避免和創業地點的其他店家衝突，在顧客關係維繫上，堅持品質創造信譽，與顧客建立信任關係後，不僅帶給女性單親經濟效益，還提升了女性單親的心理健康、降低經營成本，及找到了事業經營的商業模式。在創業互助團體網絡關係的維持上，女性單親強調重視團隊精神與溝通，特別是要互相、不計較、誠實，以避免破壞關係，而女性單親也會視自己是否能適應團體以決定去留。

一、創業地點與鄰居關係的維持

女性單親無論是在公家機關或是市場擺攤，都會有攤販相為鄰的情形，所以出去不是只有顧客關係要經營，與隔壁攤販和平共處才能和氣生財。本研究有位女性單親因為生意太好，影響到別人的生意，結果被人找碴，所幸她平日與人為善，遇到事情的時候就有人看不過去站出來當她的靠山，化解了危機。也有女性單親在市場立足，但她發現在市場做生意的老闆並不好相處，她採取的策略就是不要跟人家起衝突，相忍為安。女性單親面對環境的壓力，展現了柔軟堅韌的一面。

二、顧客關係的維持與擴展

社會網絡具有動態性，隨著時間的變化，任何社會網絡都會有形成、發展與

消解的情形，因為社會網絡中的結構與資源都會持續不斷的改變，女性單親憑著專業技術或是靠著貴人介紹嵌入社會網絡，找到了客源，但客源如何進一步變成主顧客，甚至成為老顧客，需要持續與網絡中的消費者保持互動，才能繼續保有信任與互惠關係，否則網絡當中再豐富的資源也無法順利取用。研究結果顯示，女性單親會堅持品質創造信譽，及主動出擊與顧客維繫關係。

(一)堅持品質創造信譽

女性單親礙於資本的不足，以及餐飲業的技術門檻低，優先選擇手工食品例如水餃、滷味、包子饅頭等這些在家裡可以製造的食品來創業，但是因為手工製造產量有限，利潤微薄，有常常遭遇食品安全及產品競爭的問題。也就是說微型生意做起來，環境變動快速，後面的發展需要面對變化衝擊，彈性因應解決問題的能力，才能讓事業繼續經營下去。本研究中發現女性單親均強調以產品品質的保障來回應風險的挑戰，有女性單親認為只要貨真價實不偷工減料，生意就會很好買賣；食安風暴來臨，有女性單親平時都會讓顧客知道她的產品沒有防腐劑，所以生意沒有影響，也有女性單親趁勢推出無油麵包因應，面對競爭則強調作出讓人安心的產品。女性單親本著最基本的原則回應環境的諸多挑戰，那就是堅持產品品質，創造良好信譽，以維繫與消費者的常久關係。

(二)用主動積極的策略經營顧客關係

研究結果顯示女性單親經營顧客關係使用的策略，包含發展「客製化」獨一無二的合作關係、態度親切客人第一、大方給試吃、在臉書分享心情及產品、把客人當朋友替他著想、怕被當成業務所以不會刻意招攬生意、採用訂製經營生意、刻意隱瞞單親身分避免後遺症等。

在與客人關係的經營上，女性單親如何界定「我」與「顧客」的定位，會影響關係的維持方法，例如有女性單親會把顧客當「客人」，用親切的態度、大方的試吃及獨一無二的「客製化」產品與客人維持關係；但也有女性單親把顧客當「朋友」，例如在臉書社群中分享產品及交流心情，或是把行銷當成去看朋友，多替他著想，如果被拒絕了也沒有關係。她們主動出擊的做法顯然和市場等待客人上門的買賣關係有很大的差異。

不過這當中有兩個現象值得注意，一是女性單親認為「行銷」就是「推銷」，她不喜歡被當成業務，所以她希望客人有需要再跟她訂，感覺女性單親在行銷上好像比較被動，但是女性單親大部分只有一個人製作產品，她們其實存在產能及客源的問題，生意太好會做不來，生意不好製作了不敷成本，所以女性單親轉而採取訂製的做法，有訂再製作，製作了再幫客人送，如果沒有社會資本的存在，以現在講求快速的時代，這樣的交易不容易成交。第二個現象是女性單親覺得「單親」這個身分，會帶給她感情的麻煩，或是安全的疑慮，所以做生意時，女性單

親會避免讓鄰里知道她的身分，減少不必要的人際問題。

Bourdieu(1986)強調社會資本是一種理性的投資，女性單親受限於經濟資本，但她們以自己的優勢創造多元的方式經營顧客關係，這些投入一樣可以幫助她們達到資源轉換的目的，因為社會資本是變動的實體，女性單親要不斷的保持資源的滾動才能維持資源轉換。

(三)社會網絡累積社會資本的作用

女性單親努力經營顧客關係一段時間後，研究結果顯示女性單親與社會網絡整合成功的結果有三類，一是女性單親覺得和客人聊天很快樂，享受工作的樂趣，二是女性單親的社會網絡會自動幫她宣傳，降低經營的成本，三是女性單親與異業結盟的商業模式成功，奠定發展的基礎。一分耕耘一分收穫，女性單親憑藉著自己的手藝、強調品質的態度、及勤於耕耘顧客關係，成功的與社會網絡交換資源，社會資本逐漸累積後，轉成了她們的經濟的資本，並提升了她們的心理健康。她們的成功說明了女性單親的行動也可以改變網絡結構，網絡結構還可以成為有利於女性單親的事業的資源。

三、創業互助網絡關係的維持

創業互助團體讓女性單親創業時可以獲得訊息、降低成本與風險及協助行銷的支持，女性單親如果要獲得這些好處，需要遵守團體潛規則來交換，這些潛規則是做人的道理也是團體不成文的規範。研究顯示女性單親覺得在團體中大家就是要互相、要有團隊精神、誠實、避免競爭等。訪談中女性單親提到最多的詞是「互相」及「避免競爭」，「互相」的內涵指的是要互相協助、不要計較，也有不要競爭的意思，女性單親覺得「互相」是維持關係的黏著劑，因為出門需要多一雙手，多一雙眼睛幫忙照顧生意，今天你幫我，改日我也會還人情給你，不需要多計較。

Coleman(1988)指出網絡關係的持續和義務被償還的誠信有很大的關係，研究中我們發現女性單親很在乎「競爭」這件事，因為競爭會破壞互惠的關係，關係會因為不信任而破裂。所以女性嵌入互助團體的網絡中，也需要遵守網絡關係的規範與義務，才能維持自己的信用。在這個償還義務的潛規則下，研究中有女性單親覺得就是要去適應團體，如果不能適應就會選擇退出做自己，但也有女性單親會選擇持續溝通，要把自己變成一個可以讓大家信任的人。所以當遇到團體壓力與自主的需求時，選擇做自己或是更融入團體，還是要看女性單親身心是否足以負荷團體期待而定。

四、女性單親親戚網絡的改變

女性在婚姻離異後，馬上會面臨網絡關係的改變，因為社會規範及角色的

期待，負面的標籤有可能讓女性單親減少和親友的接觸。女性單親創業後，研究發現有女性單親會喜歡跟親戚推廣，希望他們有需要的時候可以想到她，但也有女性單親寧可送給親戚吃，也不要再在生意上有往來，因為牽扯到人情很累，所以親戚是否成爲做生意的機會，會視其互動帶來的是機會還是負擔而有不同。

另外，創業後女性單親發現親戚對她們的態度開始改變，從原來否定或是避開，到主動來探望及關心。這樣的轉變，讓女性單親感受到另類的支持，例如有女性單親的前公婆開始對孫子關心，給了很多教養的建議，女性單親不會覺得這樣讓孩子感覺到祖父母關心，不會覺得自己是單親，這樣的關係互動讓女性單親壓力減小。也有女性單親過去因爲貧困所以手足都避開她，但現在創業有成，手足反而會自動上門來探望，女性單親覺得能夠重拾手足之情是意外的收穫。

肆、創業對女性單親的幫助及創業需求

女性單親看待自己創業後的改變包含了，經濟改善：可以還債、儲蓄及生活穩定。時間彈性：可以照顧子女、子女關係變好、沒有加班問題、更自由。精神自主：過自己想要過的生活，找到人生的目標。顧到健康：作息正常。人際擴展：交了朋友，做生意和客人聊天很快樂。自信提升：學到創業知能，有興趣繼續創業。回饋助人：創立婦女創業協會，幫助弱勢婦女創業。

女性單親創業的需求包含了行銷與通路、訊息交流與經驗分享及創業資金等。支撐女性單親創業的信念包含，不後悔自己要走的路、一顆不怕失敗的心、要改變心態、看開一點、靠自己、專精一藝、真誠的心、不斷成長、要有信心。

第二節 研究討論

本節針對研究發現衍生一些思考，以下分成五點討論，以優勢觀點看待投入微型創業的女性單親；以充權為導向的女性單親創業輔導；女性單親創業時，不同階段的子女有不同的需求；社會網絡的效益是受到貴人多寡的影響？還是受到女性單親看待社會網絡的態度及經營方式而有差異；給予機會累積社會資本重塑個人信用。

壹、以優勢觀點看待投入微型創業的女性單親

第二章的文獻探討彙整過去諸多有關女性創業這個議題的研究，研究結果普遍肯定女性創業的作為，也指出女性創業面臨的困境及需求值得重視，部分研究則提出女性創業者應具備領導才能、專業技術、人格特質、行銷能力、職涯資本等條件以增進創業的成功，這些研究指出了創業的不容易。本研究顯示，女性單親投入創業的過程並非一帆風順，例如選錯地點、生意做不起來、一直找不到適合的產品、子女找不到人照顧、甚至子女出意外，如同女性單親說的「關關難過關關過」，研究中所有的女性單親皆表示不後悔創業，即使創業多年遇到瓶頸，不知道要不要繼續早走下去時，她仍然願意繼續給自己再試試看的機會，研究顯示女性單親有能力提高社會關係的頻率與強度，能夠維持正面的關係及情感的交流，獲得社會支持，在這段堅持的過程中，她們展示了正向的信念及問題解決的能力。所以秉持著優勢觀點來看待她們的奮鬥歷程，相對於放棄的人，她們堅持下來更凸顯她們不屈不撓的精神，在不斷的練習與嘗試中激發潛能，最後不但克服事業與家庭經營的難關，更進一步達成人生的夢想。

貳、以充權為導向的女性單親創業輔導

微型創業被視為婦女增權的方法，許多學者(Mahmud,2003；Pittet al.,2006；Strier and Abdeen,2009)，研究孟加拉婦女參與微型貸款計畫帶來賦權的正面影響，包含參加者有較多管道獲得資源、提升家中決策權、分享家庭權力，學到談判技巧，促成社會與法律地位的提升。充權是個人藉由學習、參與及合作的過程，讓個人獲得掌控的力量，尤其是掌握與自身有關事務的力量，以提升個人的生活。本研究發現女性單親參與「愛心專櫃」創業輔導時，即將自己視為一個準老闆，在這個網絡裡，除了要學習產品製作技術，學習當老闆，學習自己做決定，在團體中表達意見，面對顧客不僅要有行銷的能力還要能解決問題。加入「平民銀行」，參與的過程中不僅養成儲蓄的習慣，也幫助女性單親累積資產強化經濟力，借款時則培養其還款計畫製訂及執行能力，持續累積信用。經過這些學習、參與及合作的充權歷程，女性單親人力資本、社會資本皆有提升，不僅帶來生活基本條件的滿足，也強化了她們的社會權力。

叁、女性單親創業時，不同階段的子女有不同的需求

本研究的八名對象中，分別育有一名到三名的子女，年齡區間從六歲到二十五歲，本研究發現，如果子女年齡較小，女性單親創業過程中會遭遇到照顧及教養的問題，特別是年幼子女照顧的需求會比較大，對於支持系統原本就薄弱的女性單親而言，使用臨時托育資源時，安全及照顧的品質是她們最在乎的，但偏偏使用近便性的資源，照顧品質可能不是很好，如果堅持有品質的資源卻可能銜接不上。除了照顧問題，尚有親職教養的問題，女性單親因為忙碌而疏忽子女的身心發展，有可能會遭遇到子女課業落後跟不上，人際互動出現適應問題。而較大的子女往往被視為理所當然要幫忙家裡經濟的人力，可能國中就要開始打工提早步入社會，青春期階段的需求例如發展同儕關係、追尋夢想的需求可能被迫放棄或是隱藏起來。研究中女性單親談到子女這些變化，會出現內疚、虧欠、不捨的情緒，雖然研究中有些女性單親可以調整創業的腳步，但也有女性單親是覺得無力改變的。所以提供創業輔導的服務時，應重視創業者不同階段子女身心發展的需求，適時的介入，提供資源，幫助彼此獲得支持，舒緩親子壓力，將有助於化解女性單親創業中斷的危機及幫助子女順利成長。

肆、社會網絡的效益是受到貴人多寡的影響？還是受到女性單親看待社會網絡的態度及經營方式而有差異？

研究中女性單親雖然都有加入創業的輔導及儲互社資金網絡，但每個人事業經營效果卻大不相同，除了和產品有關外，是否和貴人數目的多寡或是與女性單親經營的態度有關呢？研究中女性單親的貴人有來自弱連帶例如社區大學的老師、職訓老師或是廠商，也有來自強連帶的鄰居、朋友，其實這些強弱連帶可能都存在女性單親的周圍，但這些連帶如何發散出去？最重要是讓別人知道你的需求，例如你在賣甚麼？或是你要找甚麼通路？女性單親其實也很清楚知道通路越多當然越有機會賺到錢，但這些貴人是不是機會所在？其實和女性單親看待與經營網絡的態度及方式很有關係，例如在親戚關係的經營上，有女性單親覺得親戚背後有做生意的機會會積極把握，但是有女性單親卻覺得那是人情債，所以不想經營親戚的關係來做生意；在顧客關係的界定上，有女性單親把顧客視為朋友在經營，但也有女性單親擔心被當成業務，影響朋友關係，所以不會主動跟朋友講；在生意經營的方法上，有女性單親固守著攤位，但在產品沒有推陳出新及被動的等待顧客上門的情況下，結果顧客越來越少，而陷入瓶頸；但也有不少的女性單親採取機動的方式，把顧客的名單輸進手機裡，或是應用臉書社群經營，主動與顧客連絡，雖然比較費心，但可以不斷的滾動社會網絡，維持關係的熱度，避免網絡萎縮。本研究發現強弱連結帶中的有意義的中介人可以發揮社會槓桿作用，幫助女性單親省力的嵌入社會網絡中，雖然個人存在的貴人有多寡之差異，可能會影響到做生意的機會，但最終網絡是否能產生經濟效益，還是與個人怎麼看待這些網絡關係及如何讓網絡發揮效益的作法而定。

伍、給予機會累積社會資本重塑個人信用

在王嘉州、王怡雯(2011)進行微型創業鳳凰政策之過程評估，發現申請成功個案均為財務健全者，未申請通過的原因以財務信用問題及經營問題為最大宗。林妣君、李淑容(2007)針對特殊境遇婦女所處情況的特殊性，例如合格保證人難覓、婦女信用有瑕疵、無營利事業登記證等等，致使方案無法發揮效益滿足特境婦女需求。而張祐綾(2006)檢視政策性創業貸款發現，諸多資格的規定影響女性使用這些資源。政府政策想要幫助弱勢婦女，但制度本身又把這些婦女排除在外，根本癥結是在「信任的基礎」建立的標準是以政府的標準為主，因而否定了弱勢婦女本身具有信用再生的能力。以本研究的發現，有諸多的例子可以證明女性過去金融信用不好，但她在很多方面還是一個值得信任的人，例如有女性單親雖然過去信用有瑕疵，但是她加入儲蓄互助社，堅守有借有還原則，重新創造自己良好的信用；例如有善心人士無息借款給女性單親創業，女性單親賺了錢之後，趕快還錢給他；又例如她們堅持產品品質努力創造信譽，在互助團體中努力成爲一個可以和別人互惠互助的人。從這些借貸關係、生意關係、團體的人際關係中信任與互惠關係的經營，都可以看出即便是弱勢女性，甚至是過去金融記錄信用不佳的女性，只要給予機會，女性都可以再次表現出有信用、值得被信任的作爲，證明信用可以再生。所以社會應該打破金融「信用」的迷思，一個在金融機構信用有瑕疵的人，不代表他就是一個無法履行承諾的人，反而應該正視女性單親的人力資本及社會資本累積能力，提供不同的環境、多元標準的信任指標，以社會網絡爲基礎建構多元的政策，幫助她們發掘自己的優勢，增強人力資本提升、強化參與社會網絡的社交技能，學習網絡交換的策略，將有助於女性單親在網絡中交換資源更順利，獲得更多社會資本累積的機會，提升向上的流動性。

第三節 研究建議

綜合文獻及研究結果，研究者提出政策面及實務面的建議，提供社政單位、社會工作者及服務提供者參考。

壹、政策面的建議

一、鼓勵建構創業輔導、技藝培養、社會網絡與家庭支持整合的資源平台，協助女性單親創業脫貧

目前微型創業，如餐飲業、美容業、裁縫業都是以技術為基礎的行業，因上手容易、資本低，容易成為女性創業的選擇，但相對的也是高競爭的行業，當女性單親決定要投入微型創業脫貧自立時，綜觀國內創業的資源主要集中在經濟部，職業訓練的資源在勞委會，而脫貧的服務設計及輸送則散在衛福部、內政部及各縣市的社會局，尤其社會福利的服務或是補助幾乎都需要機構轉介，如果女性沒有在福利網絡當中，光靠自己可能不知道資源在哪裡，即使知道在哪裡，也必須透過機構轉介，所以很多需求者可能不得其門而入，甚至被拒於門外。另外創業是一個家庭的事，目前在資源沒有整合的情況下，女性要張羅創業及照顧的資源，可能要東奔西跑去尋找及申請，不僅讓女性有限的資源例如時間被切割得更零碎，精力也被消磨，導致她沒有辦法集中心力創業，難度與挫折都比一般創業者來得高，所以政府或是民間單位欲協助弱勢女性包含女性單親時，須考慮到女性個人及其家庭的需求，建構創業輔導、技藝培養、社會網絡包含創業互助團體，及家庭支持整合的資源網絡，提升女性單親創業的條件及面對競爭的能力，包含專業技術、網絡動員能力、事業經營、家庭經營等能力的提升，最終有能力在社會網絡中交換與累積社會資本，轉換成經濟資本，爭取脫貧自立的可能。

二、鼓勵企業部門，成為創業脫貧者的社會支持網絡

「企業為經濟發展做出貢獻，但其也有改善員工及其家庭及當地整體社區及社會生活品質的責任」，這是由世界企業永續發展協會(WBCSD)邀集六十個企業界及非企業界意見團體，在一次國際會議中所提出的看法(中華民國企業永續發展協會，2015)，女性單親在創業起步後，非常需要行銷的通路，如果企業願意發揮「企業社會責任」，鼓勵員工消費做公益，不僅企業能帶動社會正面向上力量，更能增加女性單親或是弱勢族群創業的存活率。

三、擴大提供信用與資產累積的多元管道，增加輔導人力

目前在經濟部中小企業處所提供的各種的創業資金貸款服務皆需要徵信，無論政府再怎麼推出不同類型的輔導措施，只要貸款人信用不佳，就無法通過，目前國內除了儲蓄互助社之外，還有瑪納農民所創辦的類微型貸款機制的信德基

金，提供民眾可以累積信用及資產的管道。以女性單親參加儲蓄互助社的經驗來看，它是一個可以讓信用不佳的參與者，有機會透過儲蓄重新累積信用，進而能獲得貸款，改善生活品質的機會，目前此計畫僅於中部實施，建議未來可以擴大舉行。不過在資產累積之餘，不應忽視儲蓄互助社本身「互助」的功能，因為加入平民銀行這個計劃的參加者主要都是由各縣市社會局及民間福利單位轉介參加者，大部分是因為一比一的配合款而參加的，對儲蓄互助社的基本價值及精神恐怕不夠清楚，而本計畫的主責人力不足，促進參加者認識儲互助社進而認同社的宗旨有限，恐怕影響參與者在計畫期滿之後繼續參與這個網絡的意願，或是僅把這個網絡當成是另一個金融機構而已，所以建議擴大的同時要再增加合理的人力，讓服務可以深化，帶出「自助互助」的真正價值來。

四、兼顧彈性與品質的兒童臨時托育系統

女性無論是就業或是創業，一直都會面臨托育的問題，照顧不應該只有女性獨自承擔，需要國家角色的介入，本研究結果顯示女性單親使用臨時托育的資源時遭遇了補助托育的時間不足、保母無法協助子女及保母的時間配合不上，甚至有保母照顧品質及保母為人的品格引起女性單親的疑慮。

目前國內各縣市提供給弱勢家庭兒童臨時托育的服務，規定不盡相同，以台中市為例，2015年符合申請資格者，每個月最多可以補助四十小時，一年最多可以補助二百四十小時，經社會局社工員評估有特殊需求者，「需經本局專案簽准同意補助，其補助時數將依個案情形及當時經費執行狀況而定。但總時數仍為最高補助二百四十小時」(註3)。對於女性而言，使用臨時托育資源，常常是在緊急、不得已的情況下使用，照顧的資源最好就在她的社區中，而如果有特殊需求時她優先想到的應該是她熟悉的福利單位來幫忙，比較便利於資源的連結，所以政府應結合民間部門建立更便利性的照顧資源，及更有彈性的申請辦法，也應重視托育人員的照顧品質，及定期針對托育人員的品格進行考核，讓女性們可以安心的使用，也確保兒童被照顧的品質與安全。

註3. 2015年 台中市政府社會局兒童臨時托育服務實施計畫

上網日期:2015年5月20日，檢自:

<http://www.society.taichung.gov.tw/section/index-1.asp?Parser=99,16,257,,,4279,191,,,3,,1>

貳、實務面的建議

一、創業的陪伴要將女性單親創業者視為有能的主體

在林妤君(2006)的研究中，特殊境遇婦女申請銀行貸款時，她的弱勢身分反而讓銀行擔心她無法償還，而不願借貸，另外，創業輔導中常常會進行創業人格特質的測驗，從中去分析這個人適不適合創業，所以看待女性單親創業的角度，會影響陪伴她們的態度。從本研究的結果發現，每位決定要創業的女性單親，一開始並未具備很多的創業條件，但經過一段時間的學習她們也能掌握創業的要領，而在遭遇挫折時，她們過去失敗的、痛苦的經驗能成為她們創業的養分，只要她們能找到所創之業的興趣就能找到熱情，就能不屈不撓的奮鬥下去，所以陪伴者要相信只要給予機會她們就能發揮潛能，只要陪伴他們去找到熱忱的天梯，她們就能持續下去。

二、運用團體工作奠定女性單親創業互助團體互信的基礎

也許一對一輔導女性單親創業，她可以走得快一點，但若要女性單親可以走得遠一點，就需要借用團體的動力。工作人員需要運用團體工作幫助她們產生信任，再開始創業的行動，因為有了彼此的了解及信任基礎，在做生意的時候她們就會開始分工合作，彼此互助，互助的行為越多，她們累積的社會資本也會越多，未來他們創業的行動就能用比較低的成本獲得互助的好處。

三、發展女性單親社會網絡整合及網絡動員的能力

協助女性單親創業的過程中，工作人員運用課程或是團體工作培力她們的技藝、團體互動能力、創業知能，也須注重培養她們整合及動員社會網絡的能力，包含社交、行銷、領導、談判技巧等，幫助她們更有自信與更靈活的與網絡互換資源，社會資本是一種理性的投資，當她們越有能力投入社交，就越能在網絡中促成不同型態資本的轉換。

四、倡導一個異質性的社會網絡作為創業實習的平台

異質性的社會網絡帶有多元的訊息，例如社區大學、儲蓄互助社，參加者來自社會的各個角落，創業的行動如果要跟這些平台結合的話，需要先與內部的工作人員、及合作的老師或是不同的專業進行倡導，幫助他們了解公益的目的，進而他們能協助跟學生們或是社員宣傳、倡導，學生及社員能認同公益的意義之後，再進行創業行動的連結成功的機會比較大，一旦女性單親的努力認真被看見，產品的品質獲得信任，就有機會創造出口碑，形成善的循環。

五、提供托育服務及親職教育的支持

女性單親出來上課，或是出來參與行銷的活動，一定有部分女性單親沒有辦法順利銜接到臨托的資源，爲了讓女性單親的學習參與不中斷，工作人員須做好臨托場地及穩定的臨托人力的安排，工作人員與女性單親會談時，也應增加親職教養的內容，促進其親子關係的穩定。

參、對未來研究的建議

一、針對女性單親創業的議題

本研究訪談之女性單親微型創業社會網絡的發展有其價值，因爲國內針對弱勢女性或是女性單親創業者研究不多，特別是著重在創業社會網絡發展、社會資本對創業的影響，創業對女性充權的研究仍不足，實有繼續研究的必要。

二、針對不同創業階段的探討

本研究對象創業資歷在一至六年期間，研究著重在創業初期這個階段，這些女性單親創業速度不一，仍然持續成長，未來可以針對事業成長階段繼續研究探討。

三、針對不同行業的探討

本研究對象所創業事業大部分集中在餐飲業及一位是在裁縫業，後續的研究者可以針對不同的行業進行研究，研究結果可以做爲社會網絡的異同處的比較，研究結果會更全面性，並可給予想要創業的女性參考。

四、針對微型創業與婦女充權的探討

本研究女性單親的創業皆屬於微型創業，微型創業的功能除了經濟收入帶來生活改善之外，還帶有充權的意義，研究者在研究她們創業網絡擴展的經驗上，其實也看到了婦女充權的一面，例如互助網絡中，女性單親可以表達意見及學習參與決策，在創業過程中女性單親意識的改變及解決問題的知能的提升，以及親身參與促進改變的行動，例如女性單親創立婦女創業發展協會，及提供新進創業婦女經驗及技術的教導等，盼望未來的研究者繼續研究有關微型創業與婦女充權的議題。

第四節 研究限制

一、本研究之抽樣採取立意抽樣，研究樣本主要是從台中市基督教青年會輔導，的女性單親而來，樣本代表性可能不足。

二、本研究大部分取樣以餐飲業創業去分析其社會網絡的擴展，缺乏較全面的比較。

三、本研究沒有針對不同創業階段的女性單親進行研究，缺乏創業期程的比較。

四、社會對女性與男性期待的不同，本研究僅探討女性單親微型創業的經驗，缺乏男性角度的探索。

參考文獻

中文部分

- 內政部（2010）。單親家庭狀況調查統計結果摘要分析。上網日期:2013年6月5日，檢自：<http://sowf.moi.gov.tw/stat/Survey/list.html>
- 內政部（2013）。存錢儲信，開創人生機運，內政部分享「儲蓄互助培力-平民銀行」試行計畫成果。上網日期：2014年3月11日，檢自：
http://www.moi.gov.tw/pda/pda_news/news_detail.aspx?type_code=02&sn=7970
- 中華民國企業永續發展協會（2015）。企業社會責任的定義。上網日期：2015年5月20日，檢自：
http://www.bcsd.org.tw/domain_node/domainnode/23
- 王淑君（2007）。中高龄女性創業行為及其影響因素之研究。環球技術學院中小企業經營策略管理研究所。
- 王永慈（2004）。失業家庭的經濟生活分析-以台灣兩次失業潮為例。《社會政策與社會工作學刊》，8（2），159-192。
- 王嘉州、王怡雯（2011）。微型創業鳳凰政策之過程評估：屏東縣個案分析。《中國行政評論》，18（2），145-178。
- 王仕圖（2000）。個人社會支持的網絡結構：以快速成長的郊區社區為例。《台灣社會學刊》，23，141-178。
- 王中天（2003）。社會資本（Social capital）：概念、源起、及現況。《問題與研究》，42（5），139-163。
- 王德睦、何華欽（2006）。台灣貧窮女性化的再檢視。《人口學刊》，33，103-131。
- 王篤強（2001）。「強制工作」與「財產累聚」：兩種貧窮對策觀點。《社區發展季刊》，95，85-96。
- 王篤強（2007）。《貧窮文化與社會工作》。台北：洪葉文化。
- 行政院主計處（2012）。人力資源調查提要分析。上網日期：2013年8月24日，檢自：<http://www.dgbas.gov.tw/public/Attachment/332514554871.pdf>
- 行政院主計處（2003）。婦女婚姻及家庭角色之轉變。上網日期：2013年8月24日，檢自：<http://www.dgbas.gov.tw/public/Attachment/34191542271.pdf>

- 行政院主計處 (2010)。家庭福祉之探討~女性勞動力參與率。上網日期:2013年8月24日,檢自:<http://www.dgbas.gov.tw/public/Attachment/322111513671.pdf>
- 行政院主計處 (2010)。所家庭收支調查報告。上網日期:2013年8月24日,檢自:<http://win.dgbas.gov.tw/fies/doc/result/100.pdf>
- 行政院內政部社區發展雜誌社 (2003)。社會工作辭典。台北:內政部社區發展雜誌社。
- 李淑容 (2003)。家庭面臨貧窮困境調查分析與對策研究。台北。內政部社會司委託研究。
- 李雪、張劭穎譯 (2009)。如何做質性研究。重慶大學出版社。(原著 Silverman,D)
- 伍文楚 (2004)。弱勢族群微型創業之研究—以台北市脫貧專案小本創業為例。大葉大學工業關係學系碩士論文。
- 江啓臣 (2006)。APEC 架構下以貿易自由化促進婦女經濟地位之研究。委託單位,經濟部國貿局。執行單位:台灣經濟研究院國際處。
- 呂朝賢 (2010)。台灣兒童貧窮:輪廓與成因。台灣社會福利學刊,9 (1), 97-137。
- 吳秀照 (2012)。女性單親創業過程中社會資本運用與發展初探~兼論某非營利組織的介面角色。國科會專題研究計畫。
- 林 南 (2007)。社會資本理論與研究簡介。社會科學論叢,1 (1), 1-32。
- 林妣君 (2006)。特殊境遇婦女創業貸款補助之評估。東吳大學社會工作學系碩士論文。
- 林妣君、李淑容 (2007)。緣木求魚:特殊境遇婦女創業貸款補助之過程評估。社會政策與社會工作學刊,11 (1), 101-151。
- 林志鈞、李孟燕 (2006)。女性餐飲業者創業之動機、困難及領導才能之探討。餐旅暨家政學刊,3 (3), 329-347。
- 林嘉慧 (2009)。台灣女性創業-現況與輔導政策。經濟前瞻, 101-108。上網日期:2014年1月15日,檢自:http://www.airiti.com/ceps/ec_en/ecjnlarticleView.aspx?jnlcattpe=0&jnlptype=0&jnltype=0&jnliid=354&issueiid=80229&atliid=1521543
- 吳怡禎 (2009)。女性創業家的創業動機與創業行為之研究。逢甲大學國際經營管理碩士論文。
- 胡邵玲 (2004)。四位低收入戶單親母親的復原歷程-論親子力量的影響。國立台北大學社會工作學系碩士論文。

- 徐聖汶 (2008)。苗栗縣女性創業者的培力與困境之研究。國立聯合大學經濟與社會研究所碩士論文。
- 徐遵慈 (2009)。台灣推動文化創意產業對婦女創業之契機與影響—性別角度之思考與檢視。前瞻焦點, 21-25。上網日期: 2014年1月15日, 檢自:
<http://sme.moeasmea.gov.tw/sme/modules.php?name=km&file=article&sid=1397&sort=>
- 皇甫秀坊 (2009)。女性創業者事業與家庭關聯性研究-以桃園縣中小企業為例。元智大學資訊社會學研究所碩士論文。
- 胡幼慧主編 (1996)。質性研究: 理論、方法及本土女性研究實例。台北: 巨流。
- 高宣揚 (2002)。布爾迪厄。台北: 生智。
- 郭敬晃、吳幸玲 (2003)。台灣社會變遷下之單親家庭困境。社區發展季刊, 102, 144-161。
- 郭玉霜 (2002)。女性微型創業之經營研究。國立中山大學企業管理學系研究所碩士論文。
- 施伊凡 (2009)。女性創業成長要素之研究。實踐大學企業創新與創業管理研究所碩士論文。
- 楊凱茹 (2009)。單親婦女就業政策之檢視。實踐大學社會工作學系碩士班論文。
- 張庭庭 (2001)。台灣地區婦女創業動機與需求實務研究報告。台北: 行政院青年輔導委員會。
- 張祐綾 (2006)。生命樂章的插曲: 經濟弱勢女性之創業經驗。國立台灣大學社會工作學系研究所碩士論文。
- 張曉楨 (2003)。女性創業家人格特質、領導才能與經營績效關係之研究。育達商業技術學院企業管理研究所碩士論文。
- 張惠玲 (2009)。微型企業女性創業關鍵成功因素之研究-以青輔會『飛雁計畫』為例。國立彰化師範大學會計學系企業高階管理碩士論文。
- 張蓉真 (2009)。新移民女性創業歷程之研究。國立臺東大學社會科教育學系研究所碩士論文。
- 陳碧芬 (2010)。拼就業, 歐盟推微型創業。創業創新育成雙月刊, 52。經濟部中小企業處出版。

- 陳向明 (2002)。 *社會科學質的研究*。台北：五南。
- 陳燕楨 (2008)。台灣新移民的文化認同、社會適應與社會網絡。 *國家與社會*，4，43-100。
- 陳靜雁(2003)。 *單親母親之母職經驗與內涵*。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 陳家聲、吳亦慧 (2007)。華人創業家心理與行為特質之初探。 *創業管理研究*，2(1)，1-30。
- 陳家聲、戴士嫻 (2007)。創業家社會網絡行為之質性研究。 *創業管理研究*，2(2)。2(4)，1-24。
- 黃毅志 (1998)。社會階層、社會網絡與心理幸福。 *台灣社會學刊*，21，171-210。
- 黃寧鶯 (2008)。社會資本視域中的女性貧困問題。 *福建師範大學學報*，6，23-27。
- 葉千禎 (2009)。影響女性創業意圖因素之研究~以社會網絡為中介變數。國立高雄應用科技大學企業管理碩士班碩士論文。
- 童小珠、鄭偉強 (2006)。失業勞工社會支持網絡的研究。 *永達學報*，7 (1)，96-109。
- 經濟部中小企業處 (2013)。2013 經濟部中小企業白皮書。上網日期：2014 年 4 月 25 日，檢自：
<http://www.moeasmea.gov.tw/ct.asp?xItem=11482&CtNode=1143&mp=1>
- 曾敏傑 (2001)。中高齡勞工失業現況與變遷：1982 與 1996 年失業潮之比較。 *台灣社會學刊*，25，243-279。
- 曾敏傑、徐毅君 (2005)。勞動市場結構與失業現象的關連。 *台灣社會福利學刊*，4 (2)，49-96。
- 游 美 (2011)。 *微型企業婦女創業成功關鍵因素研究-以新創事業獎為例*。朝陽科技大學企業管理研究所碩士論文。
- 董麗錦 (2011)。 *女性微型創業關鍵成功因素之研究-以餐飲業為例*。輔仁大學企業管理研究所在職專班碩士論文。
- 楊淑美 (2001)。 *女性創業的困難與因應之道*。國立中正大學企業管理研究所碩士論文。
- 楊舒蓉(2007)。 *女性創業政策對「非營利組織」創發之研究:以『中華飛雁創業*

- 互助協會』為例。國立政治大學公共行政學系碩士論文。
- 彭淑華（2006）。台灣女性單親家庭生活處境之研究。《東吳社會工作學報》，14，25-62。
- 趙亦珍（2002）。女性創業家性別角色與創業行為之研究。國立中正大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 褚家雯（2007）。女性創業家創業之研究-職涯資本觀點。國立臺北大學企業管理學系碩士在職專班碩士論文。
- 趙文衡（2002）。APEC 微型企業議題-兼論台灣微型企業之發展。《台灣經濟研究月刊》，25（12），23-27。
- 蕭雅娟（2007）。年輕女性創業創業家特質、創業動機、創業困境與因應之道。高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。
- 蔡如萍（2005）。人際網絡對女性創業家新創事業資源影響之研究。輔仁大學科技管理學程碩士在職專班碩士論文。
- 蔡毓智（2008）。社會網絡：社會學研究的新取向。《思與言》，46（1），1-33。
- 蔡娟娟（2000）。女性創業家事業與家庭互動關係之研究。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 蔡正海（2006）。臺灣地區單人家戶貧窮問題之研究。國立中正大學社會福利所碩士論文。
- 蔡晴晴（2002）。單親家庭貧窮歷程之研究—以台中縣家扶中心受扶助家庭為例。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 蔡依倫、謝如梅（2012）。台灣女性創業制度與創業者圖像之研究：應用全球創業觀察資料庫。《創業管理研究》，7（2），77-104。
- 蔡淑梨（2003）。我國推動知識經濟下婦女創業機會及輔導政策之研究。台北：行政院青年輔導委員會。
- 蔡璧如（1999）。十七位女老闆的故事-對父權、商場文化及「企業家精神」的性別反思。政治大學中山人文社會科學研究所碩士論文。
- 潘淑滿（2008）。質性研究：理論與應用。台北：心理。
- 鄭麗珍（1999）。女性單親家庭的資產累積與世代傳遞過程。《台大社會工作學刊》，1，111-147。

- 鄭乃蓉（2005）。*社會排除與社會福利政策-以新竹市女性單親低收入戶個案為例*。逢甲大學公共政策所碩士論文。
- 劉以慧（2012）。社會階層、社會網絡與心理幸福。*台灣社會學刊*，21，171-210。
- 劉美芳、李國賓（2009）。創業貸款與財務風險之探討-以青創微創與婦女創業貸款為例。*嶺東通識教育研究學刊*，3（1），49-66。
- 劉梅君（2006）。發揮女性特質，突破「黃金玻璃天花板」限制。*創業創新育成*，26，18-21。
- 盧晨翔（2008）。*女性創業與微型融資機制之研究*。國立台北大學合作經濟學系碩士論文。
- 賴幸宜（2011）。*台灣女性創業與新價值創造之探討*。東吳大學 EMBA 高階經營碩士在職專班碩士論文。
- 簡春安、鄒平儀（1998）。*社會工作研究法*。台北：巨流。
- 戴士嫻（2007）。*創業家個人特質與社會網絡關聯之探討*。國立台灣大學商學研究所碩士論文。
- 謝如梅、黃曉琳（2011）。女性創業意圖與行動之關聯性研究：害怕失敗及創業知識為調節。*商略學報*，5（3），187-202。
- 謝秀芬（2011）。*家庭社會工作：理論與實務第二版*。台北：雙葉書廊。
- 蘇郁芬（2008）。*我國女性創業動機與利用微型創業鳳凰貸款服務之研究*。國立中正大學勞工關係學系暨研究所碩士論文。

英文部分

- Apitzsgh, U. (2003). Gaining Autonomy in Self-employment Processes. The Biographical Embeddedness of Women's and Migrants' Business. *International Review Of Sociology*, 13(1), 163.
- Banerjee, M. M., Sherraden, M. S., & Ninacs, W. A. (1998). Micro-Enterprise Development: A Response to Poverty. *Community Economic Development & Social Work*, 5(1/2), 63-83.
- Baxter, J. & Alexander, M. (2008). Mother's work – to-family strain in single and couple Parent families: the role of job characteristics and supports. *Australian journal of Social Issues*, 43(2), 195-214.
- Briggs, X. S. (1998) Brown kids in white suburbs: Housing mobility and the many faces of social capital. *Housing Policy Debate*, 9, 177-221.
- Bourdieu, P. (1986). "The Forms of Capital," in J. G. Richardson, ed., *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*, New York: Greenwood.
- Buchmann, M., Kriesi, I., & Sacchi, S. (2009). Labour Market, Job Opportunities, and Transitions to Self-Employment: Evidence from Switzerland from the Mid-1960s to the Late 1980s. *European Sociological Review*, 25(5), 569-583.
- Ciabattari, T. (2007). Single Mothers, Social Capital, and Work-Family Conflict. *Journal of Family Issues*, 28(1), p34-60.
- Coleman James S. (1988). Social Capital in the Creation of Human Capital. *American Journal of Sociology* 94: 95-120
- Deborah E. Belle EdD (1983): The Impact of Poverty on Social Networks and Supports, *Marriage & Family Review*, 5:4, 89-103
- Domínguez, S., & Watkins, C. (2003). Creating Networks for Survival and Mobility. *Social Problems*, 50(1), 111.
- Emirbayer, M., & Goodwin, J. (1994). Network Analysis, Culture, and the Problem of Agency. *American Journal Of Sociology*, 99(6), 1411-1454.
- Gan, G. (2008). Seeking Self-Worth, Fighting Boredom: Why Women Choose to Work in Catbalogan, Samar, Philippines. *SOJOURN: Journal Of Social Issues In Southeast Asia*, 23(2), 186-215.

- Gidengil, E., & Stolle, D. (2009). The Role of Social Networks in Immigrant Women's Political Incorporation. *International Migration Review*, 43(4), 727-763.
- Granovetter, M. (1973). The Strength of Weak Ties. *American Journal of Sociology* 78:1360-80.
- Guba, E.G. & Lincoln, Y.S. (1973). *Fourth Generation Evaluation*. Newbury Park: Sage.
- Hawkins, R. L. (2010). Fickle Families and the Kindness of Strangers: Social Capital in the Lives of Low-Income Single Mothers. *Journal Of Human Behavior In The Social Environment*, 20(1), 38-55.
- Hodson, R., & Kaufman, R.L. (1982). Economic Dualism: A Critical Review. *American Sociological Review*, 47(6), 727-739.
- Hughes, K. D. (2003). Pushed or Pulled? Women's Entry into Self-Employment and Small Business Ownership. *Gender, Work & Organization*, 10(4), 433-454.
- Jagannadha Pawan Tamvada (2010) Entrepreneurship and welfare ◦ Small Bus Econ 34:65–79
- Kayser, K., Lombe, M., Newransky, C., Tower, G., & Raj, P. (2010). Microcredit Self-Help Groups for Widowed and Abandoned Women in South India: Do They Help?. *Journal Of Social Service Research*, 36(1), 12-23.
- Kreide, R. (2003). Self-employment of Women and Welfare-state Policies. *International Review Of Sociology*, 13(1), 205.
doi:10.1080/0390670032000087069
- Lin, N., Vaughn, J. C., & Ensel, W. M. (1981). Social Resources and Occupational Status Attainment. *Social Forces*, 59(4), 1163-1181
- Marques, E. (2012). Social Networks, Segregation and Poverty in São Paulo. *International Journal Of Urban & Regional Research*, 36(5), 958-979.
- Mayoux, L. (1999). Questioning virtuous spirals: micro-finance and women's empowerment in Africa. *Journal Of International Development*, 11(7), 957-984.

- Mahmud,S.(2003).Actually how empowering is Microcredit?
Development&Change,34(4),577.
- Nan, L. (1999). Social Networks And Status Attainment . *Annual Review Of Sociology*, 25(1), 467.
- Nelson, M. K. (2000). Single Mothers and Social Support: The Commitment to, and Retreat from, Reciprocity. *Qualitative Sociology*, 23(3), 291-317.
- Sanyal, P. (2009). From Credit to Collective Action: The Role of Microfinance in Promoting Women's Social Capital and Normative Influence.*American Sociological Review*,74(4), 529-550.
- Panwar, M., & Kumar, J. (2012).Self Help Groups(SHGS) of Women in Haryana a Social Work Perspective. *OIDA International Journal Of Sustainable Development*, 5(11), 11-23.
- Pitt, M. M., Shahidur R., K., & Cartwright, J. (2006). Empowering Women with Micro Finance: Evidence from Bangladesh. *Economic Development & Cultural Change*, 54(4), 791-831.
- Putnam,R .D. (1995). Tuning in,Tuning out:the strang disappearance of social capital in America. *Political Science and Politics*, 28, 1-20.
- Ramachandar, L., & Pelto, P. J. (2009).Self-Help Groups in Bellary:Microfinance and Microfinance and Women’s Empowerment. *Journal Of Family Welfare*, 55(2), 1-16.
- Rieder, J. (1977). The Cultural Contradictions of Capitalism./Legitimation Crisis./The Fiscal Crisis of the State (Book).*Contemporary Sociology*,6(4), 411-424.
- Saijun, Z., Andersona, S. G., & Min, Z. (2011). The Differentiated Impact of Bridging and Bonding Social Capital on Economic Well-Being: An Individual Level Perspective. *Journal Of Sociology & Social Welfare*, 38(1), 119-142.
- Scott, J. (1991). NETWORKS OF CORPORATE POWER: A Comparative Assessment. *Annual Review Of Sociology*, 17(1), 181-203.
- Strier, R., & Abdeen, Z. (2009). Women’s Experiences of Micro-Enterprise: Contexts and Meanings. *Sex Roles*, 61(7/8), 566-579.

- Thomas, R., & Sinha, J. (2009). A Critical Look at Microfinance and NGOs in
Regard to Poverty Reduction for Women. *Social Development Issues*, 31(2),
30-42.
- Ward, S.K., & Turner, H. (2004). Work and Welfare Strategies among Rural Single
Mothers. *Conference Papers—American Sociological*
- Wellman, B., & Wortley, S. (1990). Different Strokes From Different Folks:
Community Ties and Social Support. *American Journal Of Sociology*, 96(3),
558.
- World Bank. (1996). Implementing the World Bank's gender policies:
progress report No. 1' March, Washington, DC: World Bank.
- Umberson, D., Chen, M. D., House, J. S., Hopkins, K., & Slaten, E. (1996). The
Effect of Social Relationships on Psychological Well-Being: Are Men and
Women Really so Different?. *American Sociological Review*, 61(5), 837-857.
- Yunus, M. (1998). Poverty Alleviation: Is Economics Any Help? Lessons from the
Grameen Bank Experience. *Journal Of International Affairs*, 52(1), 47.

附件一

研究訪談同意書

您好:

我是東海大學社會工作系研究所的學生，目前正進行碩士論文研究，研究議題是關於女性單親微型創業的經驗，本人的研究題目是「女性單親微型創業社會網絡發展之探討」。希望透過這項研究的發現與結果可以提供給女性單親創業者所需的服務與幫助。

爲了了解女性單親創業者創業的歷程，懇請您能提供創業的經驗與感想，希望讓我們更了解女性單親創業在初期如何運用正式與非正式的社會網絡的？獲得甚麼對創業有幫助的資源？對創業有甚麼影響或幫助？以及運用甚麼方法去維繫這些網絡，您的寶貴經驗與意見對我們來說很重要。

訪談的時間以您的方便爲主，面對面訪談的時間約 1.5 小時，預定和您約訪 1~2 次，另外也會到您做生意的地方，在不打擾您做生意的情況下觀察 1~2 次，訪談的內容與過程本人會謹守研究倫理守則，您的身分資料皆不公開，僅以代碼來顯示，此外，會將您的隱私保密，訪談的內容我們僅供學術研究與分析，您可以放心的表達意見，當然您也可以拒絕回答問題，也可以隨時退出本研究，您也可以放心，這樣做並不會影響您接受機構服務的權益。

另外因研究需要，於訪談的過程中會進行錄音，並把所有訪談的內容逐字寫下來，而這份資料會於訪談後盡快的給您一份，請您幫忙閱讀內容是否有不妥之處，您可以隨時與本人連絡修改及補充。這些資料本人會呈閱給指導教授，但本人會妥善的保管錄音檔案及逐字稿內容，並保證資料不會流傳，誠摯的邀請您參與我的研究討論。

東海大學社會工作系

指導教授 吳秀照博士

研究生 謝淑琪 敬上

連絡電話:0933-775462 email : ymccat@ms39.hinet.net

根據智慧財產權法，您的訪問內容在具名的情況下，是與研究者共同擁有智慧財產，爲了方便研究論文的撰寫與發表，您是否同意在不具名的情況下同意研究者不限次數，不計形式的引用您的訪問內容？

我同意研究者不限次數、不計形式的引用訪談內容。簽名:_____

■我已經被告知以上的權利，並願意接受訪問

研究參與者姓名_____，訪談日期：____年____月____日

■我已經將以上的權利告知研究參與者

研究者簽名_____，訪談日期：____年____月____日

附件二

訪談大綱

壹、個人基本資料：

一、請問您的國籍

台灣大陸

二、請問您居住的區域：_____

三、請問您的教育程度：

國小國中高中職專科大學

四、請問您現在的年齡:_____

五、請問您有幾個子女:_____

目前就讀:_____

六、請問您創業在哪一年_____

七、請問您用過哪些的創業資源：

愛心專櫃儲蓄互助社自立家庭韌力家庭其他_____

貳、個人創業經驗:

一、你為什麼要創業？

二、剛創業的時候，有哪些力量幫助你，讓你發展上來

三、可以請你說說創業一路走來的經驗嗎？

(一)請問您是如何選擇現在創業的地點？

(二)創業過程中有甚麼事情或是人讓你特別印象深刻？

(三)請問你如何經營這些關係？

四、創業以後，您如何處理家裡的大小事情(包含小孩照顧或是長輩照顧)？

(一)這些安排對你及家人有甚麼影響？

(二)有甚麼事情或是人讓你特別印象深刻？

(三)請問你如何經營這些關係？

五、爲了創業你曾經參加政府或是機構哪些服務？

(一)請問你使用這些服務的經驗如何？

(二)對你的創業有甚麼幫助？

六、創業到現在，請問你有甚麼心得？你現在還需要哪些協助？

附件三

訪談大綱

訪談對象:儲蓄互助社工作人員

- 一、平民銀行是創業婦女的社會網絡，請問它對婦女最實質的幫助是甚麼？這些幫助在她們身上發揮甚麼功能？
- 二、請問你如何定位平民銀行的角色？例如是資金的提供者？還是……
- 三、你接觸過許多這個方案的參加者，你怎麼看這些要創業或正在創業的婦女？
- 四、得這個方案執行起來有甚麼阻礙？或是有甚麼不足的地方？

附錄四

訪談大綱

訪談對象:愛心專櫃~協助單親婦女創業脫貧服務工作人員

- 一、愛心專櫃是創業婦女的社會網絡，請問它對婦女最實質的幫助是甚麼？這些幫助在她們身上發揮甚麼功能？
 - (一) 她們創業有甚麼需求
 - (二) 愛心專櫃對提供什麼服務回應女性單親創業者的需求
 - (三) 互助團體對他們有甚麼好處或是壓力
- 二、你接觸過許多這個方案的參加者，你怎麼看這些要創業或正在創業的婦女？
 - (一)她們參與愛心專櫃的動機
 - (二)她們對創業有甚麼想法
 - (三)她們放棄及支持下去的原因有哪些
 - (四)她們家庭照顧與支持的情形
- 三、如何定位自己在愛心專櫃社工的角色
- 四、這個方案有哪些阻礙及不足？

附錄五

中華民國儲蓄互助社簡介

儲蓄互助社在本質上為合作組織的一種，早期國內大學教材及參考書中，對於儲蓄互助社卻普遍以「儲蓄信用合作社」或「儲蓄合作社」命名以與「信用合作社」區別之。在亞洲其他早期推動者，如韓國為避免與相互信用金庫混雜而稱為信用協同組合，日本則為避免與一般信用組合混淆而稱為共助組合，我國則沿用在亞洲立法較早之香港，稱為儲蓄互助社。當時引用香港中譯之動機是：香港既以中文專用名詞通過特別立法，自然有其充分理由為我國政府所採用；如果能夠與現有信用合作社有所區別，且是沿用已久之名詞，含意清楚，容易為全國社員所接受；此名稱與合作立法之意旨亦頗相符，與我國風俗習慣亦不悖。

在美國則因其規模與立法被定位為儲蓄金融機關，而與加拿大同以英文 Credit Union 稱呼之。按全世界儲蓄互助社仍以美國及加拿大為重心，但以十八世紀中葉德國雷發巽所推展之農村合作金融運動為儲蓄互助社之濫觴。儲蓄互助社運動於一九三八年傳抵亞洲，首在菲律賓推動。二次大戰後，漸推廣到其他亞洲國家。

中國互助運動協會成立於民國五十三年九月三日，並於二十一日在內政部登記為全國級人民團體，公推天主教會于斌樞機主教為理事長，介紹並引進發源於德國的雷發巽氏儲蓄互助社，復於民國五十七年四月二日經財政部同意試辦。民國六十年，中國互助運動協會為擴大社會服務工作進行改組，所有儲蓄互助社有關之推廣、輔導、監督等業務均由新設立之儲蓄互助社推行委員會專責辦理。民國七十一年八月二十二日儲蓄互助社推行委員會奉准成立「中華民國儲蓄互助協會」(Credit Union League of the Republic of China, CULROC, 以下簡稱協會)，並在台北地方法院完成公益社團法人之登記。

協會一方面是儲蓄互助社的全國性總會，負責儲蓄互助社的推展事宜，另一方面取代原來的中國互助運動協會儲蓄互助社推行委員會，代表我國參加國際性儲蓄互助社組織，為亞洲儲蓄互助社聯盟會(Association of Asian Confederation of Credit Unions, ACCU)的創始會員國，其組織以會員代表大會為最高權力機構，且於各縣市依行政區域設置區會，介於儲蓄互助社與協會之間扮演著中間橋樑的角色，其功能以協調、聯誼、教育、推動新社及協助協會推展各項業務為主，並反映儲蓄互助社之意見供協會作決策時之參考。

儲蓄互助社的服務:

儲蓄互助社的任務依儲蓄互助社法第九條規定如下：

- 1.收受社員股金
- 2.得為社員設備轉金帳戶
- 3.辦理社員放款
- 4.參加協會辦理之各項互助基金業務
- 5.代理收受社員水電費、瓦斯費、學費、電話費、稅金、罰鍰及其他收付款項業務
- 6.參加協會資金融通
- 7.參與社區營造，協助發展社區型產業
- 8.參加協會辦理之各項合作事業型態之社會企業業務
- 9.購買國家公債或金融商品
- 10.接受政府或公益團體委託代辦事項
- 11.其他經中央主管機關核可之相關事項

儲蓄互助社收受社員股金不得有保本保息或固定收益之約定。第一項第九款儲蓄互助社購買金融商品之辦法由協會定之，並送中央主管機關核備。儲蓄互助社執行第一項第七款、第八款及第十款任務，其銷售與非社員之貨物或勞務，應依所得稅法、加值型及非加值型營業稅法規定課徵所得稅及營業稅，不適用第八條規定。但政府委託其代辦之業務免徵營業稅

資料來源:中華民國儲蓄互助社網站

上網日期:2015年7月4日，檢自

<http://www.culroc.org.tw/touchcu/aboutus.html>

<http://www.culroc.org.tw/service/service.html>