

一句話惹惱障礙者：以污名溝通模型 探究障礙微歧視話語之詮釋與回應

董怡寧

臺北市松山國小
特教班導師

邱春瑜*

國立臺灣師範大學
特殊教育學系副教授

游鯉綺

社團法人臺北市行無礙
資源推廣協會專案經理

許朝富

社團法人臺北市行無礙
資源推廣協會總幹事

周倩如

臺灣障礙女性平權連線
理事長

融合已成全球趨勢，障礙者權益受到重視，頻繁的互動機會也帶來挑戰；而挑戰包含日常生活的短暫互動中，障礙族群感受到針對其障礙特質或身份偏見的「微歧視」。本研究奠基於污名溝通模型，由包含障礙者、障礙者家人、專業人員所組成之研究團隊，自「一句話惹惱障礙者」活動投稿中挑選出十句符合微歧視定義之話語，透過立意取樣訪談十一位異質受訪者，探討受訪者對障礙微歧視的訊息展現、反應、結果及循環。本研究發現交談雙方背景、話語語氣及用字遣詞、當下的情境脈絡都會影響對話語的觀感；障礙者並不一定會認定自己是受標記族群。其次，受訪者認為說話者意圖表達善意以及關心，受標記者卻可能認為這些善意受限於認定障礙者劣勢的框架。接著，當受標記者對於文本感到不舒服，面對語句時卻表達無奈及接受，可能顯示出內化健全主義。再來，受標記族群在微歧視事件中多半採取忽視或者離開現場的反應；反之受訪者則建議透過溝通傳達不舒服的事實或原因，同時傳遞正確的資訊。然而，微歧視的高頻率且快速的特徵時常讓人無法及時回應；因此在個人層面的溝通之外，尚可在教育中落實反健全主義的宣導與倡議。建議未來研究可檢視不同障礙特質的微歧視樣貌、非口語微歧視，以及標記形成的背景脈絡。實務上則建議編寫反健全主義的教材，以實際的例證引導受標記與非標記族群思考及討論。實務支持與研究過程中，皆應將障礙者及其相關人士視為夥伴。

關鍵詞：污名、污名溝通模型、特教宣導、健全主義、微歧視

* 本文以邱春瑜為通訊作者 (chiuc@ntnu.edu.tw)。

緒論

障礙者權益日益受重視，全球趨勢從滅絕、隔離、同情，一路朝融合的方向變動，帶來互動機會也同時帶來挑戰（Peterson & Hittie, 2003）。根據我國衛生福利部統計處公布 2021 年第 4 季資訊，我國身心障礙者人數 1,203,754 人，超過總人口的 5%，遠高於 1981 年不到 1% 的比率（衛生福利部，2022）。隨著障礙者人數增加以及人權意識的提高，對於歧視事件的意識展現於法規中明確的反歧視規範（身心障礙者權益保障法，2021）。然而，障礙標籤的污名化效果依然影響著障礙者及其家人的生活（張恒豪、顏詩耕，2011）。社會大眾對障礙的標籤污名意識往往阻礙符合障礙者權益的適切服務，例如家長拒絕子女接受特殊教育之鑑定與安置（胡永崇，2012；張恒豪，2007）；2019 年古亭小作所遭到住戶抗議入住更是令人遺憾的歧視事件（陳怡璇，2019）。污名化效果隨著時間而有所改變，哈佛的 Project Implicit 分析了三十萬筆資料，發現大眾在 2004-2017 年間對於障礙的外顯偏見已顯著降低；然而，以內隱形式呈現的偏見卻有所提升（Harder et al., 2019）。

這種內隱的偏見表現在言行舉止中，有學者稱之為 Microaggression。Microaggression 有多種中文翻譯：「微歧視」、「微侵略」、「微冒犯」、「微攻擊」；本文選擇使用「微歧視」是因為檢視此詞語定義後，發現比起侵略、冒犯或攻擊，歧視的核心意涵更為貼切。微歧視主要指日常生活的短暫互動中，某些族群遭到針對特定特質或身份偏見所感受敵視、輕視、負面評價或者羞辱（Sue, 2010）。微歧視事件的難以處理在 Smith 的污名溝通模型（model of stigma

communication）中獲得進一步解釋：作為最廣為被引用的動態模型，Smith（2007）將話語或行動訊息中的歧視進一步建構出訊息展現、訊息反應、訊息後果、再回饋到訊息展現的循環。近一步解釋，「訊息展現」是為了標記非我族類的族群，並以行動或話語展現；「訊息反應」是當事人如何理解與詮釋這些行動/話語以及可能產生的情緒反應；「訊息後果」則是因為這樣的反應可能造成的隔離結果或與社群所共享的訊息。在這個模型底下，構成微歧視的行動或話語可能並非出自明顯要攻擊的惡意，難以確定訊息展現時是否透過行動或話語傳遞對於障礙的污名意識。接下來，對障礙有不同層次經驗與理解的人們根據自身經驗來理解詮釋訊息：障礙者及長期與障礙者互動經驗的親友等可能因而感受到標記，而沒有具體障礙經驗的「非障礙知情者」則可能會認定自己為非標記族群。

相對於明顯有法規規範的歧視事件，微歧視存在於日常互動當中，發生的事件往往快速、高頻率、規模小，讓人因時間倉促而不知道怎麼回應、或者無法回應（Sue et al., 2007）。也就因為這樣，訊息後果是多數受標記族群開始自我質疑是否自己過度敏感，或傾向說服自己這並未發生。更多的時候，受標記族群覺得回應也不會比較好，也害怕回應帶來更糟糕的後果；而缺乏回應讓微歧視事件持續存在，甚至在此循環中不斷增幅污名化的程度（Meisenbach, 2010）。Kattari 等人（2018）的現象學研究訪談了 14 位障礙較不明顯的障礙者，印證了受標記的障礙者會內化這些負面觀感導致自我污名，也在討論中提出微歧視傷人宛如紙割千道致死（death by a thousand paper cuts）的說法。

錯誤的刻板印象可能造成污名化加劇

的惡性循環；也正因為每次的訊息反應都會影響訊息後果，進而形塑下次的訊息展現，正確的知識以及實際互動亦有機會能提升障礙意識、提升接納程度（唐宜楨等人，2009）。我國於2014年簽訂聯合國身心障礙者權利公約（Convention on the Rights of Persons with Disabilities[CRPD]；United Nations, 2006），第八條「意識提升」論及宣導對於障礙人權的重視、對抗偏見、提高貢獻的目的。該條文特別針對公眾認識，公約強調締約國需要針對勞動市場、各級教育體系、媒體提出明確措施。我國在中央及地方皆以法規學校辦理特殊教育宣導（高級中等以下學校特殊教育推行委員會設置辦法，2013；臺北市身心障礙學生就讀高級中等以下學校普通班教學原則及輔導辦法，2011）；在國內亦有不同研究團隊在介入實驗研究中發現，正確資訊的傳達或實際接觸可提升非障礙知情者對障礙者的接納程度（陳依煜、連盈如，2015；陳志軒、彭彥嘉，2018；Han et al., 2016）。然而，關於微歧視概念，尚需進一步針對訊息表現、反應、以及後果的相關實徵研究，才有機會落實於教育宣導之中。

文獻探討

為了建構初步的探索研究，以下將先整理污名溝通模型，檢視障礙污名現況，進一步探討微歧視相關研究，最後再敘述本研究之目的。

一、污名溝通模型（model of stigma communication）

污名化、標籤化、偏見、歧視四個概念息息相關。Goffman（1963）將污名化（Stigmatization）定義為針對異於一般常態的特徵，在社交中展現不同的互動關係；可以是整體社會呈現出對此特徵的公眾污名，亦有可能表現於該族群想隱藏自己特徵的自我污名。Link 與 Phelan（2001）的污名模型進而聯結標籤化帶來的負面刻板印象/偏見，這種「我們」與「他們」的族類分別，往往造成受標記者的地位損傷（status loss）與歧視。過往研究也顯示種族、年齡、性別、接觸經驗、障礙類型、研究時間都可能影響偏見的程度（Nosek et al., 2007）。

作為延伸，Smith（2007）提出污名溝通模型，視污名為人類對彼此差異負面反應的主觀解釋；換句話說，當事人如何詮釋自身經歷的互動以及溝通將影響受標記與否。Smith（2014）認為溝通的內容在被展現後會引發特定反應與結果，因為這些話語或行為（訊息展現）有可能帶有註記、究責、視為危害的意涵。例如，Anderson 與 Bresnahan（2013）運用此模式進行研究，發現大眾容易將肥胖評論為個人不負責的舉動或可能增加照顧該族群的社會成本。而在看到針對受標記族群一再重複出現的訊息內容後，個人理解與詮釋這些行動/話語可能產生認定標記族群危險、認定標記族群有責任、被強迫歸類於族群、引起反感、或憤怒等情緒反應（Smith, 2012）。一旦認同訊息，則可能帶來污名化信念、隔離、散播污名訊息的後果。Delenardo 與 Terrior（2014）訪談足球球隊選手便發現當社群將精神疾患與弱小連結，而持續轉貼文章、回覆留言、在口語中重複使用這些訊息，可能導致有精神醫療需求的選手不敢反駁訊息甚而加以附和，同時對求助更加遲疑；可看出污名化在溝通循環中的

增幅。

二、障礙污名國內外現況

聚焦到障礙領域，任何人將障礙作為給予不平等待遇的理由時就構成歧視（discrimination）（洪惠芬，2012）；其功能可能在將族群劣等化以方便剝削或掌控、強迫此族群常態化、以及迴避此族群的疾病（Phelan et al., 2008）。曾任美國特教計畫辦公室（Office of Special Education Programs）主任的哈佛教育系教授 Thomas Hehir 提及，健全主義（ableism）就是「沒有障礙一定比較好、認定沒有障礙一定比障礙來得優越」的價值觀（Hehir, 2002），有可能是明顯的不平等態度，亦可能是潛意識形塑的言行。健全主義一詞起源於歐美，最早的記載是美國女性障礙者在 1980 年代用以描繪自身經驗，指貶低障礙者價值的態度、行為、或環境（Campbell, 2020）。受歐美障礙研究影響，臺灣學者在 2004 年開始於學術文章中介紹此概念（林駿杰、張恒豪，2020）；而在 2015 年後，一般社論文章中也開始出現健全主義社會事件的探討，例如乙武洋匡事件網路評論的不友善、世大運呈現對障礙者參與權的不公、演員以「肉身不再受束縛」弔念霍金死亡的用語遭到障礙社群抨擊（易君珊，2017；胡勝翔，2016；鄭揚宜，2018）。這些國內外文章皆反映出在健全主義影響之下展現出來的偏見。

為了強調人權與尊嚴、避免歧視所帶來的負面後果，並維護障礙者在生活、就業、行動以及法律上的平等，各國不斷修訂法規與政策：從聯合國的身心障礙者權利公約（United Nations, 2006）到我國法規皆禁止對障礙者及其相關他人的歧視。聯合國障礙

人權委員會於 2018 年四月針對 CRPD 釋出了第六號一般性意見，明確將障礙歧視分為四種：直接歧視、間接歧視、不提供合理調整、騷擾。「直接歧視」指的是障礙者接受待遇不如他人，如因為障礙身分無法入學；「間接歧視」是說表面中性的政策或實務方案帶來負面的影響，如在學校不提供易讀書籍，或許會造成智能障礙學生因無法取得資訊只得就讀他校；「不提供合理調整」可能是拒絕提供學校中的考試調整；最後，「騷擾」是針對障礙的行動或言語，造成對障礙者的差別待遇以及壓迫。本文件亦指明，對障礙者家長、手足、特教老師這些與障礙者相關的人士的不平等態度與對待也會構成連帶歧視（UNCHR, 2018, #18-20）。

污名與偏見受個體以及社會背景影響深遠，美國學者檢視不同種族性別族群對障礙的偏見模式在不同年齡的改變，發現亞洲男性的外顯式偏見呈現 U 型（幼年及老年最高）；而女性對障礙的偏見較男性來得低。雖然與障礙者接觸經驗多的人偏見較低，面對不同障礙類型也會有所差異；相對於心智或精神障礙，針對肢體障礙的偏見程度也較低（Harder et al., 2019）。在 Wang 等人（2019）的研究中，發現當視障者拒絕不必要且帶有同情意味的協助時，比輪椅使用者更容易被視為帶有敵意。在不同年代的偏見形式亦有所差異，從 2006 年至 2017 年的十年間外顯式偏見隨著互助團體出現減少，但內隱偏見卻仍存在（Charlesworth & Banaji, 2019）。

相對與美國已出現針對內隱式偏見，我國相關法規或研究仍聚焦於就學、就業與居住正義。身心障礙者權益保障法（2021）中，特別明定對於人權、考試、入學、就業、媒體呈現等反歧視原則（第 2、16、40、74

條)；特殊教育法(2019)雖然沒有明確寫出歧視二字，亦有第22條規範「各不得以身心障礙為由，拒絕學生入學或應試」。除法規外，近年出現針對法院判例將反歧視視為國家義務的論述分析(蕭逸民，2019)。雖然明文規定的歧視在團體倡議及人事行政局列管之下已有減少，在就業上對障礙者的內隱歧視卻仍舊存在(王增勇，2005；林昭吟，2015)。部分公部門用人單位仍對障礙者工作能力有所質疑；雖依法進用一定比例的身心障礙者，但其工作職位較偏向於較缺乏保障的臨時性質(林昭吟、孫健忠，2014)。另外，也有數篇研究從身心障礙者的觀點，探討其對於歧視的感知及就業方面的困難，如身心障礙者的就業歷程及就業影響因素(邱滿艷等人，2010)。除就業之外，針對障礙機構在社區中設立據點進行抗議的社區歧視與偏見，迄今仍未曾消弭(林昭吟，2015)。

除就業與居住這類較明確的事件之外，標籤化以及錯誤刻板印象也可能是造成污名化的原因。不同學者檢視反映社會主流意識的教科書以及特殊教育導論用書，發現教科書中以顯而易見的身體感官障礙者為主(張恒豪、蘇峰山，2009；李翠玲，2011；鈕文英，2013；黃文慧、林幸台，2011)；其中中小學教科書各領域所呈現的障礙者名人故事則與新聞媒體的呈現相當，不外乎可憐無助與施捨型讚美的兩極化呈現(張恒豪、王靜儀，2016)。另外，在我國的障礙污名相關研究集中於精神疾患，其餘則有脊髓損傷、癲癇、口吃、智能障礙等類別(周筱真等人，2015；唐宜楨等人，2009；林峯全、簡欣瑜，2018；王瑞賢，2015；陳志軒，2018)。造成污名的原因包含媒體形塑出不正確的刻板印象以及將障礙補助視為不公平的優惠所導

致的對立感(唐宜楨、吳慧菁，2008；林文蘭，2006)。社會價值觀將障礙者視為經濟及社會依賴者，往往是身心障礙者在身心及社會生活上皆遭受不合理對待的主因(許素彬，2010)。

三、微歧視相關研究

相對於較為明確侵犯障礙者法律權益的歧視事件，一般生活中日常互動的微歧視包含口語、非口語的形式，可能出自有意、亦可能無心，甚至是環境造成。儘管不若歧視事件有充分的文獻呈現其負面影響，微歧視受標記者的生心理健康仍可能在長時間持續的壓力下受到影響(Sue, 2010)。過去文獻紀錄了女性、同性傾向、在白人學校中的亞裔或非裔學生等人在微歧視模糊以及高頻率出現的特性影響下，導致的負面生心理後果(Nadal et al., 2014；Ong et al., 2013；Owen et al., 2010；Seelman et al., 2017)。如同權利運動發展軌跡，微歧視在1970年代由Pierce描述黑人遭受的不平等待遇提出後，漸由種族、性別/性傾向擴展至障礙者遭受的微歧視事件，也代表障礙者可能成為受標記族群。

健全主義可以說是壓迫以及微歧視的基本教義(Palombi, 2012)。儘管社會中的障礙微歧視(ableist microaggression/ disability microaggression)並非是明顯的歧視，卻可能讓受標記族群感受到不平等，從其角度看來便是健全人自認有對障礙者評判的權利。Meisenbach(2010)審視不同溝通策略，發現受標記族群若自認有受到訊息內容影響，卻因為微歧視的模糊性而選擇接受現況，會採取的策略包括：沈默以對消極接受、展現受到污名影響的後果、為自己的狀況道歉、

使用幽默來自嘲、將任何負面情況都怪罪於污名、自我隔離或者盡力隱藏自己的障礙。值得一提的是，在後續研究中，Noltensmeyer 與 Meisenbach (2016) 訪談 19 位燒燙傷障礙者時發現因為燒燙傷不易隱藏，受訪者較容易用幽默或者自我隔離的策略來應對。這個研究也發現部分受訪者會隨著情境不同而展現適應策略 (situational adaptor)。這些策略固然可能避免衝突或讓彼此不舒服的情況，卻可能讓大眾因為不知情而持續展現受標記族群認定的負面言行 (Tracy & Scott, 2006)。

Kattari 等人 (2018)、Keller 與 Galgay (2010) 以及 Gonzales 等人 (2015) 三個研究團隊的學者以個別訪談與焦點團體形式訪談肢體障礙者以及精神障礙者，透過質性編碼將對話分類，發現障礙者經歷的微歧視事件主題有部分與其他少數族群相似 (如：否定障礙者能力、次等公民、恐懼或羞恥)，也有其獨特之處 (如：施捨型讚美、不相信障礙者面對的困境)，與 Timm (2002) 發放問卷搜集 235 位障礙者的經驗，透過因素分析發現的架構相符。Olkin 等人 (2019) 的研究團隊透過自立生活中心募集三十位女性

障礙者，將他們按照障礙顯著程度分成六組進行焦點團體討論，也得出了相仿的主題。在這些類別當中，最常發生的是否定障礙者能力、不相信障礙者面對的困境、施捨型讚美、以及次等公民四類。如同性騷擾此類抽象概念著重主體感受，學者們針對「施捨型讚美」類別也是以受標記族群的主觀感受為主，並非指發話者一定有明顯貶低意涵。

在我國，社團法人臺北市行無礙資源推廣協會於 2015 年 8 月 21 日舉辦了「一句話惹惱障礙者大賽」。邱春瑜等人 (2019) 在投稿者同意後，將 309 句投稿，刪除不符合話語、微歧視定義的語句後納入分析，在第一次的開放性編碼後先整理出「將合理調整視為特權」、「憐憫鼓勵」、「對障礙者認識不足」三大類，接著參照緒論中已提及的微歧視概念架構 (Sue, 2010) 以及上述國外五個研究團隊文獻，經過團隊討論，將編碼類別重新定義，再次編碼後重新歸納。選擇語句的標準除符合微歧視話語定義之外，如果有過度類似的句子，也在團隊討論後決定保留其中一句作為例句。整合上述障礙微歧視研究結果，修訂出表 1 之共通主題、受標記者主觀感受與例句。

表 1 微歧視話語分類

主題	受標記者主觀感受	例句
否定障礙者能力	否決障礙者除了障礙之外的身份特性，或過度擴張解釋障礙，不論對方是否需要都覺得障礙者一定需要幫助，而採取協助行為。將障礙者視為稚子或同情的對象。	低底盤公車司機：怎麼沒人跟你一起出門？下次找人陪你出門。 自閉症也會跟別人講話喔？！
不相信障礙者面對的困境	因為不了解而否認與障礙相關的生活經驗存在，進而質疑障礙者的需求。	你不是有戴助聽器了怎麼還聽不懂？
施捨型讚美	將障礙者視為勵志楷模；亦或是做好事、鼓勵讓自己感覺良好的對象。	總有一天你一定會走路，加油！ 你好勇敢，要加油喔，像那個力克·胡哲一樣厲害。 你是天使的化身，來幫助大家。



表 1 微歧視話語分類 (續)

恐懼或羞恥	在言談舉止中流露出對於障礙的厭惡、害怕，但並非直接表達排斥	會不會傳染？！
次等公民	認為障礙不是個重要的議題，或將障礙者權益視為昂貴、浪費時間金錢等資源且麻煩的。	政府真的很照顧你們殘障的，你們真的要很感謝了，知道嗎？ 喔！有一張手冊好方便，可以上好學校還可以半票耶！我是不是打斷腿也可以加分啊？ 好好喔，你拿殘障證看電影、坐車都有優惠耶！哪像我還要努力工作

四、研究目的

本研究目的在結合微歧視概念與污名溝通模型，以具代表性的話語作為訊息表現的文本，探究不同年齡、性別、障礙知情程度的異質受訪者對於這些話語的理解詮釋與回應策略，歸納出受訪者的訊息表現、反應、與後果，並進一步探究溝通循環的樣貌，對障礙微歧視進行初步探究。

研究方法

本研究作為微歧視概念的初步探究，以質性分析探究異質受訪者對於話語中微歧視觀點詮釋以及認為能夠改善微歧視循環的回應策略。本研究改寫自科技部大專生研究計畫補助(105CFA0B0007)研究案。以下依序就研究參與者、研究工具、資料蒐集、資料分析、研究信實度及倫理進行說明。

研究參與者可分為研究團隊與受訪者。研究團隊中，第一作者具有研究法訓練，畢業於特殊教育相關科系，主導此研究之訪談。其餘作者均有障礙研究、倡議者身分；其中兩位為肢體障礙者，另外兩位具有障礙者家屬身分；研究團隊中僅一位男性。因為個人生命以及自身專業生涯經驗的不同，研

究團隊在分析一句話的時候亦會針對不同的詮釋進行討論，藉此避免個人偏誤。也因此，研究團隊成員抱持障礙微歧視確實存在但依個人解讀會有所差異的立場。除呈現「局內人觀點」(Dwyer & Buckle, 2009)，也依循 Maxwell (2012) 建議在分析過程中進行批判性反思 (self-critical stance)。

本研究採立意取樣選取受訪者 (Sandelowski, 1995)，根據文獻中有可能影響觀點的背景變項選取不同障礙知情程度、年齡、性別的個體。在本研究中的知情程度採取較客觀的互動多寡而定，包含對障礙完全陌生的非障礙知情者、障礙者親友到與障礙有最密切關係的障礙者本人。在受訪者募集上，研究團隊透過自身親友、身心障礙者的倡權團體以及協會進行研究宣傳與募集，在研究結果達到飽和、不再出現新的編碼類別後停止募集 (鈕文英, 2014)。最後接受訪談的受訪者為 11 位民眾，其中 4 位對障礙者毫無接觸經驗之非障礙知情者 (包含 1 位社會人士與 3 位學生)、4 位對障礙者有接觸經驗的障礙知情者 (包含 2 位社會人士與 2 位大學生，皆自己認定為障礙者之親人或朋友) 以及 3 位障礙者 (包含 1 位社會人士與 2 位大學生，障礙類分別為肢體障礙、聽覺障礙以及視覺障礙) 對特定話語之觀感進行訪談 (參見表 2)。

表 2 受訪者相關資訊

	年齡	性別	障礙知情程度	時長
A	18~30 歲	女	非障礙知情者 - 受訪者表示僅於求學過程中遇過身心障礙者同儕，並未深入互動	53
B	18~30 歲	女	障礙者本人 - 視覺障礙者	87
C	31~50 歲	女	非障礙知情者 - 受訪者表示僅於生活中遇過身心障礙者，並未實際深入相處過	43
D	51~65 歲	女	障礙者本人 - 肢體障礙者	77
E	18~30 歲	男	障礙知情者 - 學生時期有修習特教相關課程、實習、擔任志工等直接互動經驗，也有認定為熟識朋友的障礙者友人	61
F	31~50 歲	女	障礙知情者 - 從事與特殊教育工作者	43
G	18~30 歲	男	障礙者本人 - 聽覺障礙者	63
H	51~65 歲	女	障礙知情者 - 障礙兒童家長	43
I	18~30 歲	女	障礙知情者 - 視覺障礙者手足	63
J	31~49 歲	男	非障礙知情者 - 受訪者表示僅於生活中遇過身心障礙者，並未實際深入相處過	71
K	18~30 歲	男	非障礙知情者 - 受訪者表示僅於求學過程中遇過身心障礙者同儕，並未深入互動	50

在研究工具方面，研究團隊依據污名溝通模型，共同刪減訪談題目設計出半結構式訪談大綱，呈現根據邱春瑜等人（2019）選出引發負面情緒且多次出現在受標記族群投稿中的語句，詢問受訪者對於每句話的主觀感受（如：「聽到這句話您的感受是？」）、受訪者認為說話者說出此句話背後的涵義（如：「那您覺得他為什麼會說出這句話呢？」）以及受訪者認為聽到這些話語的回應（如：「如果是您，會如何回應？」、「有機會思考的話，您覺得怎麼樣的回應是最好的呢？」）。為減少受訪者在進行訪談時可能容易因類別名稱而有先入為主的觀感以致影響作答情形，訪談大綱中的題目不依照類別排序，而以隨機分配的方式安排題目順序（鈕文英，2015）。

研究團隊中，第一作者負責主要訪談，在徵得受訪者同意後以錄音筆及紙本進行紀錄，並於每次訪談後打成逐字稿供受訪者檢驗以及研究團隊閱讀。訪談過程中，盡量直接以受訪者接收訊息的方式呈現題目，避免

因唸讀特定話語的語氣而影響受訪者回答。進一步說明，全部受訪者中有十位皆透過紙本來閱讀特定話語，而一位受訪者因為視覺障礙事先操作電腦報讀軟體了解文本內容後才開始訪談。

逐字稿整理完後，由第一、第二作者討論後使用文書處理軟體將所有受訪者對相同特定話語之語句做歸納，並建立編碼手冊。經由研究團隊所有成員共同審閱與修訂編碼手冊後，團隊才開始著手資料的編碼以採用分析歸納法進行分析，根據污名溝通模型發展暫定類別，再根據分析進行修改（Creswell, 2009）。研究團隊初期先共同審視整理過後的訪談資料，找出受訪者對於文本中話語之感受、詮釋與回應策略，並進行不同受訪者觀點比較。除此之外，團隊亦以團隊內同儕檢視、特意尋找反面案例、尋求其他研究者回饋的方法進行多元檢證，確立分析品質（Maxwell, 2012）。

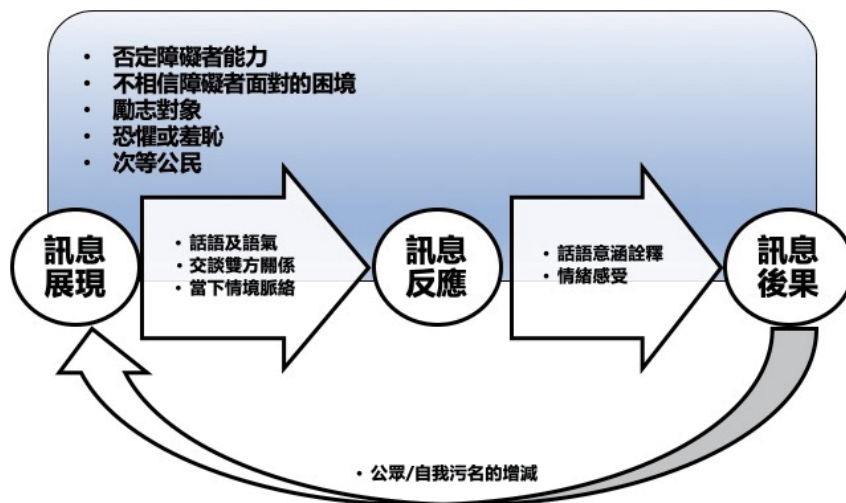
本研究採取以下方法，保障受訪者參與研究之權益：訪談前，清楚告知研究主題、

研究目的與研究進行方式，事先徵詢受訪者同意，以錄音的方式記錄訪談內容。研究團隊確保受訪者知道若對於本研究有任何疑問，可隨時詢問訪談者。在訪談過程中，受訪者皆了解自己擁有權利不回答。研究團隊也明確告知受訪者訪談所蒐集的資料僅供研究分析用，絕不會外流或另作其他用途。另外，在呈現研究結果時，皆以匿名方式呈現；為了保護受訪者的隱私，訪談逐字稿分別以英文字母 A、B、C 等編號代表受訪者。在訪談後透過參與者檢驗請受訪者閱讀逐字稿初稿內容以檢驗資料的正確性，再將逐字稿寄還研究團隊，如此更正直至完稿，確保訪談內容為受訪者之本意 (Creswell, 2009)。

研究結果

奠基於污名溝通模型，研究團隊透過訪談 11 位受訪者對十句微歧視話語之觀感，描繪出本初探研究的結果概念圖 (見圖 1)。以下將分段呈現研究結果，並在引用的訪談語句後提供部分受訪者的資訊，讓讀者閱讀時能夠有進一步的背景脈絡；根據自陳障礙知情程度，可分為障礙者本人、障礙知情者 (親友或長期於特殊教育領域服務之專業人員)、非障礙知情者。部分受訪者的用詞或許並非是現今常用的詞語 (如使用「殘障」一詞)；亦可能出現訪談中人稱混淆 (如有時用「我」有時用「你」作代名詞，但指的

圖 1 污名模型下微歧視研究結果概念圖



是同一個主體)，為保持訪談的完整性，研究團隊決定保留受訪者用詞，必要時加入說明確保閱讀順暢。

一、訊息展現到訊息反應

當訊息突顯特定族群的特殊性，可能引起是否為障礙標記的不同解讀以及情緒反應。從訪談內容來看，受訪者在判斷語句是

否傳達出微歧視定義中的負面感受時，會揣測訪談者話語傳達的語氣、交談雙方關係，以及當下情境脈絡。首先，受訪者會因為說話者的語氣與態度影響如何解讀話語及主觀感受。一位受訪者表示在聽到低底盤公車司機詢問障礙者無人陪伴時，便說：

「要看對方的態度吧，如果是那種

不耐煩的態度的話，嗯怎麼說呢，如果是那種不耐煩的語氣的話，當下應該是覺得很不開心吧，如果他是採…就是關心的話，我覺得是還蠻溫暖的這樣子」（31~49歲，男性非障礙知情者J）

「如果他是用比較關懷的語氣告訴我說，『欸你不是有聽，有戴助聽器了啊，怎麼還聽不懂呢？（較為平穩的表達疑問）』或是說，他用『欸你不是有戴助聽器了，你怎麼還聽不懂？（語氣較為尖銳，帶有質問的意味）』」（50~65歲女性障礙知情者H）

再來，受訪者也可能會因為對話雙方間的關係，而對同樣的一句話有不同判斷，甚至影響他的回應。一位障礙者便坦白地說：

「第一種（是朋友），他有跟你講、問你，你會解釋給她聽，我會說，欸欸欸話不能這樣講，補助我是很好沒有錯，可是呢，你要想一下我花多少錢在輔具上面，你不用花我要花阿，像電子耳要花一百萬，你不用花我要花。然後政府補助我…第二種，陌生人，他不懂，不懂政府為甚麼要補助你，他是無心的，那我就會解釋給他聽；那第三種…就是莫名其妙我不聽你講，那算了。跟你辯我沒有好處，你也不會聽，那就不要講。」（18~30歲的男性障礙者G）

此外，也有受訪者表示在自己的經驗中，旁人想鼓勵一直自怨自艾的障礙者，在受標記族群眼中卻變成施捨型讚美（如總有一天你一定會走路，加油！）或次等公民（政府真的很照顧你們殘障的，你們真的要很感

謝了，知道嗎？）類型的話語。

「嗯…有可能是那個身障者他們可能是真的一直在抱怨說，比如說真的很缺乏資源，或是他們什麼生活都不如意的情況下，那我覺得這有可能是另外一個對話的人就會跟他講說，有哪一些好處的時候就會提到的句子，我就覺得喔那可能是可以接受的，就是有點是~嗯~跟他說喔你已經有這些了，不用想的那麼不好。」（31~50歲的女性障礙知情者F）

雖然語氣、交談雙方關係跟情境脈絡可能會影響解讀，但針對否定障礙者能力類型話語（如「低底盤公車司機說怎麼沒人跟你一起出門？下次找人陪你出門」或「自閉症也會跟別人講話喔？！」），不論自認受標記與否，受訪者皆認為這句話能帶給人負面的感受，可能會讓聽者覺得自己的能力備受質疑。同樣的解讀也可以套用在「恐懼或羞恥」的類型上。

「你可能會去想說會不會是覺得你是障礙者然後就是有種你就是一定要被人家幫忙，其實有時候不用，雖然說我不知道司機怎麼想，但是有可能是這個（好意關心，可以接受），也有可能是這個（覺得障礙者就是需要有人陪，不可以接受），這兩個會讓我有不一樣的感覺」（18~30歲的男性障礙者G）

由上述可知，不同語氣、聽話者主觀認定與說話者的親疏關係，感到受標記與否以及交談的情境脈絡等多方面的因素，再加上不同類型的話語，會在訊息展現到反應的途

徑中產生迥異的交互作用。

二、訊息反應到訊息後果

在訊息反應後，互動雙方各自將訊息連結到過往經驗、社會態度以及刻板印象，而產生不同效應。研究團隊檢視訪談逐字稿後，發現受訪者會據自己詮釋對方話語的意涵產生主觀情緒感受。因此下方將逐一探討話語意涵詮釋以及情緒感受兩大主題。

(一) 話語意涵詮釋：受到刻板印象影響的發言動機

受訪者思考說話者為什麼說出話語時，大致可分為三類推測：說話者對障礙者好奇；說話者想表達善意；以及說話者對障礙者存有誤解。這三類的共同處在於都是出自於錯誤的刻板印象。舉例而言，第一類推測中，受訪者認為說話者可能是因為過去沒有接觸障礙者的經驗，出於關心或想更加認識障礙者的立場而提出疑問。

「他可能只是表示一個驚訝，那他也其實真的是無知，他就只是覺得一個刻板印象，可能今天一個自閉症的人都會在旁邊畫圈啊，然後完全把小視窗關起來，不理任何人，但是…恩…但是他看到這件事情發生的話（自閉症會跟人互動、說話），他也就是表示出一個驚嘆的樣子（所以說出這句話）」
(18~30歲女性非障礙知情者 A)

然而，儘管可以想像這樣的出發點，障礙者對這樣認知上的落差仍以震驚的語氣表示：

「對於這方面的認知不夠多，那不然就是可能單純覺得說，喔你聽不到，

拿一個東西補就好了，為什麼還…不是就可以跟我們一模一樣。他們覺得可能那些科技就是很好，就是你用上去，喔瞬間就會跟一般人一樣」（18~30歲的男性障礙者 G）

受訪者的第二類推測是說話者出於善意對於障礙以及障礙者不了解而擔心其安全，想要表達關心。多半也是因為刻板印象中障礙者需要陪伴與協助，無法想像障礙者獨立行動造成。

「恩還有一個也是感受蠻深的，就是到一個環境裡面，然後有些人就會覺得我看起來就沒有能力，然後就會把我拉去旁邊說，你不要動喔，你去旁邊等。我只有動一下他就叫我不要亂動喔！就是你可以做，可是他限制你，他叫你不要做，因為說真的，如果我沒有那個能力我也不敢去，我覺得說這句話的人也沒有先看我們的能力吧，可能是擔心吧！他應該只是不想讓我們去做而已，或者是覺得我們有能力也不想要用。」
(18~30歲的女性障礙者 B)

「依我的經驗來說的話，視覺障礙者們在像臺北的地區，其實他們可以自己一個人出門，是沒有問題的，在經過就是一些訓練之後，他們可以自己出門的，那可能司機不是很了解這個部分，所以才會覺得視覺障礙者一定要有人陪才能夠出去，類似這樣子的感覺，可能在他們的認知裡面，障礙者就必須要有陪，才能夠行動吧，喔，就他們覺得障礙者沒辦法，沒辦法自己一個人出去，我覺得應該就是社會上許多人對於障礙者們的不了解吧」（18~30歲的

女性障礙知情者 I)

不過，這樣的說法也會引起反感，而這就算是沒有障礙經驗的受訪者也可能有這樣的感受：

「這句話也是很自私的啊！感覺說話者想表示的就是…就是他（身心障礙者）出來會麻煩別人，會造成人家的不便啊。阿他沒有體諒到別人，他，人家想要出來啊！正常人都會想要出來。對啊！他（說話者）就把別人當成不正常的人。感覺很自私啊」（31~50 歲女性非障礙知情者 C）

另一種可能性是說話者想要拉近與障礙者的關係，而選擇給予身心障礙者鼓勵。一位沒有接觸過障礙者的男性在思考過後便表示：

「如果是陌生人的話，可能會覺得同情，或者是那個人真的，就是說話者可能真的過於熱心，覺得他是因為同情或過於熱心，然後想要去鼓勵」（31~49 歲，男性非障礙知情者 J）

第三類推測，主要針對「次等公民」類型話語，說話者對於障礙者獲得經費補助或享有考試加分等福利制度，因為不了解背景脈絡而存有誤解。一位障礙者便無奈地說：

「如果聽到這句話我會覺得…因為其實我們會有半票的原因是我們是身障者加陪伴者這樣算一個人的票，因為我們需要別人的協助。對啊，所以其實是

一種優惠陪伴者的方式，其實也不一定是…就是針對我們設計的啊。」（18~30 歲的女性障礙者 B）

「你拿殘障證看電影坐車都有優惠那我呢？這個更好笑，這觀念是錯誤的，你知道為什麼，拿身心障礙手冊，可以免費或者是打折去看電影或者是坐公車或者去公共場所嗎？它主要，當然一方面它這是身心障礙者的權益，那另外一方面就是鼓勵身心障礙者去參與社會，好，甚至於陪同他的人也一樣有這樣的優惠，為什麼要這樣，就是因為陪同他的人有這樣的優惠他會覺得說，我來陪你我會更樂於陪你」（50~65 歲女性障礙者 D）

不過，受訪者中也有障礙者親友表示，說話者針對政府給予的福利補助說的話其實是在描述一種事實：

「我的感受是…確實啊，殘障者看電影，坐車都有優惠，因為我們是弱勢的一群嘛。社會基於所謂的福利，福利補助或措施，我們這些看電影，我覺得我們是享受這樣的福利啊，我是可以接受的啊，這是事實存在的啊」（50~65 歲女性障礙知情者 H）

由上述可知，受訪者認為說話者會說出這些話語多半是想要對身心障礙者表達善意以及關心，但自認為受標記族群的感受中，對方因為錯誤的刻板印象在對話中可能無意間說出傷害、低估障礙者的話語；或者在想和障礙者拉近關係半開玩笑時，讓障礙者感到不適。相對於這些善意出發的互動，受訪

者也認為可能是因為只看到障礙者獲得額外的福利補助，而發出的羨慕感嘆。然而，不論是說話者先入為主認為障礙者劣勢、或沒有實際去思考障礙者生活中所遭遇困難，都是源自於由於缺乏互動產生的偏誤認知。

(二) 情緒感受：結合自身價值觀與對話語詮釋的主觀感受

在情緒感受部分，研究團隊分析時發現受訪者的主觀感受，會隨著不同類型的話語而有差異。以「次等公民」類型話語來說，他人對身心障礙者施行其權益感到不公所發表較有嘲諷意味的言論，帶給受訪者較為一致的負面情緒感受。當然，首先是由於這些語句隱含說教意味、採取高姿態或飽含惡意，會引起受訪者無法接受、不舒服的負面感受。

「應該要感謝知道嗎，這句話的感受我會覺得說，這樣好像變成有那種嗯一般行動方便的人啊是高高在上的感覺，然後反而身障者是那種，就是有分那種階級的感覺，其實我自己是不喜歡這樣講的」（31~50歲女性障礙知情者 F）

「可能覺得..惡意的玩笑話吧！它偏玩笑...可是惡意的想表達羨慕、嫉妒、恨，因為不滿意（障礙者）可以受到特殊的對待。」（18~30歲女性非障礙知情者 A）

另外可能的原因是不認同說話者的觀點，而這點不論是毫無與障礙者互動經驗的受訪者或障礙者皆然：

「我覺得他沒有立場說這句話，就是問知道嗎，知道嗎？政府已經做了很多這句話，會讓我比較不舒服」（18~30歲男性非障礙知情者 K）

「最後面那一句，說工作的那一句，我聽到我會更加生氣，因為我也很努力打工賺錢啊，就算那些說這句話的人不論忌妒或者用什麼樣的心情看待半票優惠這件事情，人總是會羨慕別人比自己多得到的東西，算是可以理解啦，但是工作這個我真的會很生氣，又不是半票就不用錢，還是要花錢阿，而且身障者找工作真的很不容易耶，常常也都是要花比別人多好幾倍的時間才可以完成相同的工作啊。就是覺得我們好像白白地享受這些福利的感覺。也好像在說我們都不用工作，不工作還能享受一堆福利的樣子」（18~30歲的女性障礙者 B）

有趣的是，相對於前述「次等公民」類別的一致情緒反應，針對「恐懼或羞恥」類型（「會不會傳染？」）或「不相信障礙者面對困境」（「你不是有戴助聽器了怎麼還聽不懂？」）的話語，受訪者反應開始出現差異。雖然在詮釋說話者出發點上相仿，卻有著從錯愕、無奈、理解到覺得沒什麼特別這些不同的情緒感受。

首先，錯誤觀念導致的排斥讓部分受訪者產生驚訝的反應以及不願意接受的情緒；這代表受訪者原本認為自身對障礙的理解是正確的、亦是其他人應該知曉的，也沒有聽過這樣的論點，因此這樣的對話會帶來錯愕的感受。

「我覺得他完全沒有站在一個去思考身心障礙者他們之所以變成這樣的原因，而然後就自己說傳染這個詞。我覺得傳染這個詞太嚴重了吧，因為傳染這種東西只會用在一種像是疾病或者是像以前古代那種殭屍片，我覺得那種在虛擬的世界比較容易產生。可是你把它灌輸在身心障礙者會傳染這件事實在太誇張了，就是我很訝異她從小到大難道都沒有教育他說身心障礙者其實他們是出於一些先天或者是後天的疾病產生的，或者是事故產生的，但是他講這句話實在是讓我覺得有點太訝異了，我覺得講出這句話就是不能被接受」（18~30 歲男性障礙知情者 E）

相對地，障礙者或許實際上面對過不少這樣的互動，因此並沒有訝異的反應，取而代之的是無奈。也有障礙者親友認為若說話者態度誠懇、表達方式溫和，雖然不舒服但能理解。全無接觸經驗之受訪者認為說話者只是出於好奇所以想要釐清或進一步理解，普遍並沒有太大的情緒反應。參見下方三例：

「他不知道（又有）想要了解那種問法…因為會講這句話，一定對助聽器的那個功用不了解，也沒辦法啦」（18~30 歲男性障礙者 G）

「如果他是站在想要了解這個病情的情况，具有感染性或是傳染性的話我覺得他這樣講，我是可以理解的」（50~65 歲女性障礙知情者 H）

「恩會不會傳染…也許只是一個疑問吧，他可能怕被傳染，他只是想要釐清他的疑問的感覺…他問到底會不會傳染，如果會傳染你滾遠一點，不要靠近

我這樣子，或是不會傳染，那他就不用擔心，可以繼續有互動」（18~30 歲男性非障礙知情者 K）

同樣的話語意涵詮釋可能引發不同的情緒反應。類似的情況也發生在「施捨型讚美」類型話語中。多數受訪者認為說話者是基於鼓勵以及支持，出於關心而說出這類型的話語，會去考量話語背景脈絡是否合宜，也會因為個人價值觀影響其對於此類型話語產生不同情緒，從覺得能欣然接受到被迫勇敢感的無奈都有。比較特別的是，一位受訪者提及自己的信仰讓其障礙視為恩典、將「天使」視為讚美；但當受訪者感到受到污名標記，則可能將天使當成對障礙者單一刻板印象而有被強迫堅強的感受。

「你是天使的化身，其實我們會有不同的方式啦，因為其實每個人都是天使不是只有我們是天使啊，每個人活著都有他的價值，來幫助大家影響大家，所以我覺得這個是，agree。在基督教的觀念裡，會認為說，這是一個…上帝的恩典，我們不是最漂亮的，可是人家不會因為我們的外表來愛我們，是因為我們的內在疼惜我們，所以我們找的對象會真正看到我們值得愛的地方，所以我想說這個部份的話，它反而是一個恩典啦」（50~65 歲女性障礙者 D）

「人家不是那麼甘願當天使啊！對不對？你是天使的化身，阿我為什麼要當天使，我不想當這個天使，所以一些殘障者本身也是不願意，不願意得到這種疾病的，說話者他想要鼓勵人家啦！覺得…也沒什麼效果！」（31~50 歲女性非障礙知情者 C）

「第一個感受是覺得，就是憑什麼就要要求我們一定要勇敢，然後我覺得我們能夠來到學校念書，或是離開家門，我覺得就是一件很勇敢的事情啦，但是很多人都會這樣說，像別人常常會跟我說：『你要像海倫凱勒一樣。』很多人都會這樣說。就是覺得我們都不能有柔弱的一面，意思就是我們無論遇到什麼困難都要很堅強，好像一般人都可以不用有這樣的感覺。還有就是覺得說這句話的人的意思就是，就是我們除了要勇敢克服障礙之外，還要很厲害的感覺，不只是勇敢還要厲害，還要有才能之類的，或者是還要能到處演講鼓勵別人，要很有成就的感覺。」（18~30 歲女性障礙者 B）

當然，受訪者也提到背景脈絡的重要性。如果只是因為看到障礙者就隨口說出鼓勵話語，其實反而會引起反感。

「如果我在一個情境之下，我確實有幫助到別人，在這個時機點上，他說這麼恰當的話，我就會覺得我真的是實至名歸，我真的是有像天使的化身，我也做到了幫助大家的事情，不可以被接受是說，他也不過是隨口說說，或是沒有看到，覺得如果只是隨口講的，也沒有看到實質的行為的話，好像就是，他只是在日行一善」（50~65 歲女性障礙知情者 H）

由上述可知，從訊息反應到訊息後果間，受訪者可能對話語有不同的詮釋；就算有同樣的詮釋，也可能因為自身價值觀、以往經驗、對他人行為的預期而產生相異的情

緒反應。當話語的用字遣詞顯示出將障礙者視為劣等者而過度同情、或有訓斥說教意味時，不管什麼背景的受訪者幾乎都會感到較明顯的憤怒情緒。然而，針對其他類型的言詞，障礙者及障礙者親友較可能因屬於受標記族群產生不舒服或無奈的感受。

三、訊息後果回饋至訊息展現

如同污名溝通模型所提及的循環，本研究的受訪者表示若過去沒有相關經驗、周遭沒有相關的人可以討論、環境中也沒有互動機會，大多數人是沒辦法理解障礙者經驗的。在無法理解為什麼受標記族群會有負面的情緒反應情況下，同樣的訊息會被再次展現；對於受標記族群，污名在這樣的循環中將一再增幅。在訪談中，受訪者多數直覺不會有所反應，但也指出若這些話語真的會讓障礙者（或其家人）感到不舒服，誠實表達感受或提供正確資訊會是更好的訊息反應，也才有機會改變。

例如，受訪者覺得離開情境（忽視或裝作沒發生）能避免雙方有更激烈的對話或衝突發生，一位沒有障礙經驗的受訪者就說：

「不會有傳染性的傳染病，你問人家會不會被傳染的時候，當下正常的話搞不好會被打，我覺得可能會直接走會比較好，因為這個當下解釋的話，我覺得一般人可能也不會想聽，因為這個如果再講下去的話，一定是吵架的結果」（31~50 歲男性非障礙知情者 J）

「我覺得障礙者生活好多挑戰喔，通常他們只能一笑置之，然後頂多就是說啊謝謝這樣子，可能障礙者他內心有不同的感受啦，啊只是說，看他們會覺

得那個哦對話的人的關係的親密度甚麼的，到底要怎麼講，要怎麼回應這樣子，因為因為有些人他不想後續衍伸太多複雜的爭辯，然後就會講的就是頂多就是謝謝，就是說或只是一個哦，或是句點這樣子」（31~50歲的女性障礙知情者F）

不過在同一情境下的反應也有受訪者認為，受標記族群若願意直接指出其不舒服的感受，可能會帶來改變。

「他們是不夠了解，太不了解，所以誤解了，所以說出這種話…聽到身心障礙者如果很明確地跟他講的話，可能他們會有當頭棒喝感覺，我覺得（被教導的人）不至於不舒服，一般人並不會不舒服，他們可能會覺得，喔原來是這樣，我以前都不懂這種，我反而覺得說，我反而覺得他上了一課，覺得障礙者直說就好，而且要跟他講，釐清這個傳染，傳染這個問題」（18~30歲男性障礙知情者E）

「他們沒有看到他的不便，然後他應該享有這些福利是很合理的，我覺得他（身心障礙者）可以直接表達，直接表達他的，就是不開心然後請他（說話者）自己來體驗看看，他是有多麼不方便」（18~30歲男性非障礙知情者K）

當說話者以為他所說的話語為正向鼓勵的話語，但對話對象並不認同時亦可以主動表達不舒服的感受。特別是非標記族群也想知道何類話語會帶來負向感受，避免日後無意間再次讓自己鼓勵的話語變質。

「如果是我的話，我會希望他跟我說『嗯不好意思，這句話讓我覺得有點受傷這樣』，直接跟你說他很聽到這句話很受傷，我是還蠻希望他會跟我講就是說，哪個地方或者是哪句話語去刺激到他，然後讓他覺得有不舒服的感覺，想聽到這個是因為我之後就要學習，就避免說到這種話，因為不一定我可能只有遇到他而已，未來還有機會遇到其他人」（31~50歲男性非障礙知情者J）

從非標記族群的觀點來看，認為使用比喻的方式更能夠讓說話者明白障礙者的困擾：

「那我可以問她，那你有戴眼鏡，為甚麼你會撞到人？用其他方式來比喻，像是你有刷牙，那為什麼你有蛀牙，大概是這種情況，就是不要正面的回覆他這一句話，然後用比喻的方式讓他聽得懂我的困擾：我戴助聽器不見得聽得懂你在講什麼」（18~30歲男性非障礙知情者K）

本研究中的受訪者皆表示，若當下情境允許的話（例如：時間充裕、雙方情緒穩定），會希望障礙者能夠和說話者分享他們的狀況、障礙相關議題。整體而言，受訪者認為正確的資訊能夠讓民眾更了解障礙者的需求。

「『我知道政府已經為我們做了很多，那有些時候我覺得我走在路上，那無障礙設施那個人行道，可能畫到一半的時候被機車格擋住。』…那他可以舉個例子說，他知道政府有為我們做這

些，可是哪些地方其實還是會造成他們的困擾，並不是很完善，可以讓我們多注意一點這樣子。就是說出，他其實是知道政府做了這些東西，可是問題是還有哪些地方是他們曾經遇到的困難，就舉例給說這句話的人聽」（18~30 歲男性非障礙知情者 K）

「跟對方講多一點有關於助聽器的資訊，那也有助於幫助他之後看到同樣的，他也會更了解，然後就不會說出這種話，對，所以我就覺得正面回應真的是告訴他這個這方面的知識，我覺得會，我會覺得我幫他，他以後就不會對我有誤會，那對方下次看到同樣的狀況，他也覺得他不會再去誤解這樣」（18~30 歲男性障礙知情者 E）

也有受訪者希望障礙者能夠和他分享關於輔具等相關知識，增加對障礙者需求的了解：

「其實我還蠻想要聽就是障礙者跟我說有關於他的輔具的事情。算是介紹，也算是分享一下有關他對輔具的知識，類似這樣的感覺。就是讓我也知道，喔原來助聽器是這樣的個東西，跟我想像的原本不一樣，就是上了一課的感覺，也是讓自己多了解一點身障者的事情吧。」（18~30 歲女性障礙知情者 I）

由上述可知，多數的微歧視都是發生在日常生活中，而多數時候非標記族群無法得知這些話語會帶來負面情緒反應。受標記族群聽到這些微歧視話語感到不舒服時，多半選擇忽視或者離開現場；然而內心的不舒服情緒仍然存在。站在說話者的立場，受訪者

希望有此感受的障礙者能夠直接表達他們的感受、或提供正確訊息，可以使用比喻或帶點幽默的方式，但只有這樣做才能夠釐清誤解的部分。

綜合討論

本研究檢視十一位不同背景的受訪者觀點，藉以對障礙微歧視進行初步探討。透過與 Smith（2007）污名溝通模型以及與過往文獻的對話，整理出四項值得討論的重點。

第一，障礙微歧視與歧視相似，來自於健全主義與錯誤資訊所帶來的刻板印象（林峯全、簡欣瑜，2018；Wolbring, 2008）。在本研究結束資料收集與結果撰寫之後，美國學者發表健全主義者微歧視影響量表 Ableist Microaggressions Impact Questionnaire（Aydemir-Döke & Herbert, 2021）；透過 245 名障礙者填答，以探索式因素分析所建構出 25 題三個因素，所包含的向度與本研究以及文獻探討中提及的相關研究相仿，包含貶低、否認障礙帶來的不便、憐憫與不合時宜的讚賞（即前文中施捨型讚美）（Gonzales et al., 2015；Kattari et al., 2018；Keller & Galgay, 2010；Olkin et al., 2019）。本研究中受標記者感受到的刻板印象包含過於扁平單一的形象、認定障礙者一定劣勢或需要他人協助而感到同情、希望障礙者盡可能變得跟健全人一樣、或覺得障礙者接受的福利是不公平的待遇。在此前提之下，即便說話者出於善意想表示友善、想更了解障礙族群，都有可能因為不當的訊息表現而將障礙者標籤，讓自覺受到標記的族群感到自己是對方想要劣化、同化、或排除的族群（Link & Phelan, 2001）。

從污名溝通模型觀點切入，本研究探索訊息展現、訊息反應、訊息後果的動態循環，也發現微歧視甚至比歧視難以處理。歧視事件雖然導致不平等待遇，但因為有明確的惡意訊息展現、較不被社會觀感接受的訊息反應，在反歧視法規保障下也較容易有一致的訊息後果。相對地，微歧視反而更可能因為日常瑣碎以及看似無傷大雅的特質，在連障礙社群內部都可能出現「不要那麼鑽牛角尖」的反應之下加劇標籤化的後果；儘管不是所有障礙者都會認為自己受到污名標記，受標記族群若因而壓抑不舒服情緒，甚至可能產生自我污名的惡性循環 (Harder et al., 2019)。Eisenman 等人 (2020) 在訪談大學內的智能障礙者時便發現，並非所有智能障礙者都能擁抱障礙認同，其中不少人會因為校園內的微歧視氛圍，而想要隱藏自己的障礙身份。

第二，微歧視相當主觀，人與情境互動之下的背景脈絡對於話語詮釋有很大的影響；也因此，並非所有障礙者或者障礙者親友都會將自己視為受污名標記的族群。與 Noltensmeyer 與 Meisenbach (2016) 的研究相仿，障礙者對標記的感受以及反應，會隨著說話者語氣、前後文、對話雙方關係變動。而從訊息表現到訊息反應，不同對象的成長背景 (包含年齡、性別、宗教信仰、對福利制度的觀點、障礙者的障礙程度、雙方性別) 都可能對他們如何理解話語帶來影響 (Aydemir-Döke & Herbert, 2021; Harder et al., 2019; Olkin et al., 2019; Wang et al., 2019)。這些研究假設不同世代、性別特質、宗教影響對障礙的理解等有所差異；然而，在本研究中除一位受訪者提及宗教影響外，並未發現受訪者背景能作出觀點的區分。再來，本研究如同部分過去污名化、微歧視、

偏見相關研究先聚焦於較容易注意到的感官與肢體障礙，但過去文獻也指出較不容易看出的障礙類別或者程度較輕可能更容易遭受到微歧視 (唐宜楨等人, 2009; Kattari et al., 2018)，亦可能影響本研究結果。不論如何，受訪者的背景變項有助於研究團隊進一步了解受訪者的思考脈絡，也指出下一步應該再深入探討價值觀。

另外，本研究中的障礙知情程度僅以互動的經驗多寡作為區分；然而互動多寡也未必代表具備障礙意識或真正掌握互動資訊，有障礙身份的人也不見得會將自己視為受標記族群。儘管如此，不同於無法改變的背景變項，透過正確的資訊傳遞以及充分互動，有機會改變個體對障礙的知情程度以及提升障礙權利意識 (Broderick & Lalvani, 2017; Lalvani & Bacon, 2019)，這將會在第四點繼續討論。

第三，污名溝通模型中，微歧視在缺乏回應的訊息傳遞循環中不斷增幅，並帶來不好的後果。許多時候不回應無心的微歧視話語，可能讓說話者持續同樣模式的訊息展現，而在受到標記的障礙族群 (包含障礙者及其親近的親友) 產生負面情緒又自我質疑的往返中，自我污名將會更加嚴重 (Goffman, 1963)。本研究中最明顯的例子是「會不會傳染」一句。明明知道是錯誤的假設、帶有排斥意味的語句也引發不舒服感受，但因為目前的社會情境中過多將障礙與疾病連結，而讓多數受訪者就算不舒服也會選擇諒解或忽略；這或許是社會觀點中沒有適度區分疾病與障礙的後果 (楊志偉等人, 2005; Oliver & Barnes, 2012)。久而久之，除了一般社會大眾容易對障礙持有偏見外，內化健全主義甚至會影響到障礙者及其家人的自尊與自信，讓自我認定是受標記族群的群體認

定自己不應作出反應（周筱真等人，2015；Kattari et al., 2018）。

第四、受訪者認為不管說話者的原意為何，當聽者感受到微歧視時可以選擇給予說話者回饋（如：直接表達不舒服的感受並示範更好的表達方式），而透過當事人倡議或反健全主義的宣導，就有機會能阻斷溝通模式的負面迴圈（Olkin et al., 2019；Tracy & Scott, 2006）。紀大偉（2013）在分析小說中障礙者角色時，便採用障礙研究學者 Siebers 提出的觀點說明處理污名的方式：雖然有障礙者會隱蔽自己的障礙特質藉以矇混過關（passing），但亦有障礙者會誇大被污名化的障礙特質來粉墨登場（masquerade）而為障礙者爭取權利。除了障礙者本身，障礙者的家人可能感到受到標記而更理解障礙者的困境，成為更好的倡議者（劉益蓉等人，2020）。

不論受標記與否，只要選擇挑戰現況，就有可能透過社會運動、倡議與公眾教育、主動開啟對話來重新構框（reframe）障礙的形象（Meisenbach, 2010）。張恒豪（2015）便提及，在臺灣的障礙者與障礙者團體自主行動，試圖將慈善霸權扭轉成為人權運動；包含透過國外資訊的蒐集整理形成輿論迫使政府立法，或有障礙者團體透過網路號召輪椅使用者外出「散步」呈現我國在公共設施上的障礙。這些都是主動開啟對話可能性的情況。

微歧視的步調迅速，當下情境不見得容許受標記者妥善回應每次事件。受標記族群的主動溝通固然重要，從公眾教育著手也是可行的解決策略。如同小說、書籍、媒體、教科書中應該呈現正確的障礙者形象及相關資訊，學校特教宣導活動、教學設計亦有可能可能帶來受標記、非標記族群雙方觀點的

轉變（陳依煜、連盈如，2015；陳志軒、彭彥嘉，2018；Han et al, 2016）。值得一提的是，能彰顯反健全主義的宣導設計相當重要。現今許多法規規範之下障礙體驗或特教宣導提昇的並非對障礙同理，而是對障礙者的同情，反而是增幅了微歧視（Lalvani & Broderick, 2013）。舉例而言，設計不當的障礙體驗無法呈現障礙者真實經驗，而這些失真的體驗常引發參與者「還好我沒有障礙」的感嘆（French, 1992；Kiger, 1992）。對於僅針對彼此差異的教學，Beckett（2015）亦提出批判，說明僅針對差異的宣導受到主流文化影響而易過於慈善導向，稍有不慎便可能強化刻板印象。有鑒於此，Lalvani 與 Bacon（2019）針對學前教育設計反健全主義的課程，便整理有引導幼兒自信自愛、尊重多元、認知壓迫與不公不義、以及與他人或自行運用反歧視策略這四大目標以及對應的教學活動；這些原則亦可讓各級教育階段的負責單位參考。

結論與建議

本研究作為微歧視的初探，仍受限於研究團隊的時間與人力資源。首先，因為訪談大綱所依據的文本出自於自發性的網路社群活動，在徵求一句話的情況下缺乏對話的背景脈絡、缺少無口語事件的文本、同時受限於有被投稿的障礙經驗（以感官與肢體障礙為主）。這也影響到本研究的討論聚焦在感官與肢體障礙上。另外，質性研究的目的是在於深度探討受訪族群的觀點，讀者在應用研究結果時應將這些限制納入考量。

在考量研究限制之下，本研究以 Smith

(2007) 污名溝通模型以及與近期障礙微歧視文獻為框架，採用「一句話惹惱障礙者」作為文本，探究十一位受訪者的觀點，藉以對障礙微歧視的訊息展現、反應、結果及循環進行探討。本文的貢獻除了將在國外團隊針對微歧視發展的模型應用於臺灣，分析微歧視之樣貌；更寶貴的地方在於有本身具備障礙者身份又有受過研究訓練的成員加入研究團隊。本研究中，障礙者在研究團隊中扮演更主動的角色，符合身心障礙者權利公約所強調 Nothing about us without us 的宣言，突破過往障礙者在研究中僅作為被研究受體的框架。過去研究僅從受標記者觀點出發，本研究亦指出使用污名溝通模式爬梳微歧視概念的重要性，而非只呈現受標記者的負面情緒，更進一步探討策略。研究團隊無意遏止大眾對障礙者釋出善意，但期能透過這份研究提出過往未曾思考過的面向，探究不同受訪者之詮釋及回應，鼓勵不同身分的讀者針對障礙微歧視溝通，攜手抵抗健全主義促進融合。

首先，本研究發現受訪者本身經驗、價值觀、話語用字遣詞及語氣、當下的情境脈絡（包含交談雙方的親疏關係以及交談的場合）都會影響到受訪者對話語的觀感；而非所有障礙者都會將自己視為受標記族群。第二、受訪者在討論對文本中話語觀感時，皆先詮釋話語意涵，再說出主觀感受。本研究中受訪者若認為受到標記，則可能將說話者意圖表達善意以及關心的言行，視為源於健全主義而認定障礙者劣勢、或沒有實際去思考障礙者生活中所遭遇困難的偏見。受訪者對於部分文本中語句有訓斥意味的用字遣詞感到不舒服、生氣；但對於因資訊不足產生的排斥感到無奈卻仍表示可以理解，亦顯示有話語類型上的差異。第三、聽到這些微

歧視話語感到不舒服時，受訪者多半直覺忽視或者離開現場。在污名化溝通模型的循環中，缺乏反應反而是讓污名在訊息的循環中被強化的原因。站在說話者的立場，受訪者希望有機會進行溝通，得知不舒服的事實或原因，並習得更好的表達方式或正確的相關資訊。然而，微歧視的特徵在於經常發生且時常無法及時回應；因此，在社會以及學校教育中落實反健全主義的宣導與倡議更顯重要。

根據以上研究結果，研究團隊提出以下建議：

研究方面，文獻也顯示障礙的外顯以及內隱程度其實與歧視/微歧視密切相關，建議未來的研究團隊可以檢視不同障礙特質的微歧視，以參與式行動研究鼓勵障礙者與學術研究團隊合作，設計並執行研究。另外，在微歧視的樣貌上可增加對於非口語訊息（如凝視）之探索及其回應之探索。除了搜集基本背景資訊之外，亦可透過案例來探究未來研究參與者的障礙意識及價值觀，並進一步探究成為受標記族群的脈絡。

實務上，透過本研究的案例，可編寫反健全主義的教材，以實際的例證及訪談引言引導活動參與者（包括障礙者及非障礙者）思考及討論，達成宣導、教育、倡議的目的。更進一步來說，法規制定者、教師、社會工作者、醫師、治療師等專業人員的職前與在職培訓之中也應落實宣導微歧視、反健全主義的概念，避免專業人員僅以醫療模式（認為「障礙需要修補及治療」）的視野提供專業服務。另外，在對抗歧視以及刻板印象帶來的負面影響時，同時將障礙者、其相關人士視為支持對象以及資源來源。對於感到自己受標記的族群，本研究亦期許能夠引發深度討論，理解障礙群體中的價值差異，同時

建立更好的倡議培力模式。雙管齊下的社會改革包含從上而下，從法規以及媒體改變社會文化的群體意識；以及由下而上，讓受障礙標記的族群在碰到每個微歧視事件的時機能有倡議的信念以及策略，讓所有人都開始能成為對抗健全主義的知情者。

參考文獻

- 王瑞賢 (2015)：終結癲癇的污名？癲癇團體面臨的挑戰。思與言，53 (2)，137-175。[Wang, J.-H. (2015). The end of stigma? The challenge to epilepsy group. *Thought and Words: Journal of the Humanities and Social Science*, 53(2), 137-175.]
<http://doi.org/10.6431/TWJHSS>
- 王增勇 (2005)：社區照顧的再省思：小型化？規格化？產業化？台灣社會研究季刊，59，91-141。[Wang, T.-Y. (2005). Rethinking community care: Down-sizing? Normalization? Or marketization? *Taiwan: A Radical Quarterly in Social Studies*, 59, 91-141.]
<https://doi.org/10.29816/TARQSS.200509.0003>
- 李翠玲 (2011)：國小語文領域教科書中心障礙人物之內容分析研究。教科書研究，4 (1)，31-54。[Lee, T.-L. (2011). Content analysis of people with disabilities in Chinese-language elementary school textbooks. *Journal of Textbook Research*, 4(1), 31-54.]
<https://doi.org/10.6481/JTR.201106.0031>
- 身心障礙者權益保障法 (2021)：中華民國一百一十年一月二十日總統華總一義字第一11000004211號令修正公布。[People with Disabilities Rights Protection Act]
- 周筱真、連盈如、高譽誠 (2015)：精神疾病患者之自我污名、家庭功能與心理福祉之關係。中華心理衛生學刊，28 (1)，135-165。[Chou, H.-C., Lien, Y.-J., & Kao, Y.-C. (2015). The relationship between self-stigma, family function, and psychological well-being in patients with mental illness. *Formosa Journal of Mental Health*, 28(1), 135-165.]
[https://doi.org/10.30074/FJMH.201503_28\(1\).0007](https://doi.org/10.30074/FJMH.201503_28(1).0007)
- 易君珊 (2017)：健全主義下的歧視觀：世大運與身心障礙者文化參與權的反思。聯合新聞網鳴人堂。<https://opinion.udn.com/opinion/story/11455/2673064> [Yi, S. (2017). *Discrimination in ableism: Reflection on the Universiade and disabled people's right toward cultural participation*. <https://opinion.udn.com/opinion/story/11455/2673064>]
- 林文蘭 (2006)：優惠或污名？台灣教育補助政策的社會分類效應。教育與社會研究，11，107-152。[Lin, W.-L. (2006). Preferential treatment or stigma? The classifying effects of the educational subsidy policies in Taiwan. *Formosan Education and Society*, 11, 107-152.]
<https://doi.org/10.6429/FES.200606.0107>
- 林昭吟 (2015)：台灣身心障礙者人權指標分析報告。社團法人中華人權協會。[Lin, C.-Y. (2015). *The report on indicator analysis on human rights for people with disabilities in Taiwan*. Chinese association for Human Rights.]
<http://doi.org/10.29644/TWJXZAZRQZBDCBG>
- 林昭吟、孫健忠 (2014)：我國公部門身心障礙者定額進用實施之多面向檢視。東吳社會工作學報，26，47-75。[Lin, C.-

- Y., & Sun, C.-C. (2014). The implementation of disability employment quota system in the public sector in Taiwan: A multi-dimensional examination. *Soochow Journal of Social Work*, 26, 47-75.]
<http://doi.org/10.29734/SJSW.200812.0002>
- 林峯全、簡欣瑜 (2018)：口吃污名化之探討與省思，*溝通障礙教育*，5 (2)，25-37。[Lin, F.-C., & Chien, H.-Y. (2018). The stigma of people who stutter. *Taiwan Journal of Language and Communication Disorders*, 5(2), 25-37.]
[https://doi.org/10.6933/TJLCD.201812_5\(2\).0002](https://doi.org/10.6933/TJLCD.201812_5(2).0002)
- 林駿杰、張恒豪 (2020)：什麼是「障礙研究」？英美的理論發展，建制化與臺灣本土化歷程。人文及社會科學集刊，32 (4)，645-691。[Lin, J.-J., & Chang, H.-H. (2020). Defining disability studies: The development of disability studies in UK and US and the localization process in Taiwan. *Journal of Social Sciences and Philosophy*, 32(4), 645-691.]
- 邱春瑜、許朝富、游鯉綺 (2019)：身心障礙，「微歧視」。障礙研究五四三。[Chiu, C.-Y., Syu, C.-F., & Yu, L.-C. (2019). *Disability microaggression*. <https://ds543.home.blog/2019/07/23/身心障礙「微歧視」/>
- 邱滿艷、張千惠、韓福榮、許芳瑜、鍾聖音、貝仁貴、簡宏生、陳月霞、徐文豪、林婉媛 (2010)：從傑出身心障礙者就業歷程，探討就業影響因素—伴隨著「障礙」的就業路。特殊教育研究學刊，35 (3)，1-25。[Chiu, M.-Y., Chang, C.-H., Han, F.-J., Hsu, F.-Y., Chung, S.-Y., Pui, J.-K., Jian, H.-S., Chen, Y.-H., Hsu, W.-H., & Lin, W.-L. (2010). A study of the career development experiences and factors of highly achieving individuals with disabilities. *Bulletin of Special Education*, 35(3), 1-25.]
<https://doi.org/10.6172/BSE201011.3503001>
- 洪惠芬 (2012)：「分配正義」還是「形式正義」？身心障礙作為福利身分與歧視的雙重意涵。臺灣社會福利學刊，10 (2)，93-160。[Hung, H.-F. (2012). Distributive justice, or formal justice? The double implications of disability as a basis of welfare entitlement and discrimination. *Taiwanese Journal of Social Welfare*, 10(2), 93-160.]
[https://doi.org/10.6265/TJSW.2012.10\(2\)2](https://doi.org/10.6265/TJSW.2012.10(2)2)
- 紀大偉 (2013)：污名身體—現代主義，身心障礙，鄭清文小說。台灣文學研究學報，16，47-83。[Chi, T.-W. (2013). The stigmatized body: Modernism and disabilities in Ching-Wen Cheng's short stories. *Journal of Taiwan Literary Studies*, 16, 47-83.]
<https://doi.org/10.6242/twnica.11.7>
- 胡永崇 (2012)：如何促進家長同意其障礙子女接受特殊教育之鑑定與安置。雲嘉特教期刊，16，1-5。[Hu, Y.-C. (2012). Improving parental acceptance for diagnosis and placement for their child with disabilities. *YunChia Special Education*, 16, 1-5.]
<https://doi.org/10.6473/YCTCCK.201211.0001>
- 胡勝翔 (2016)：病態健全主義的社會—看宅神評乙武洋匡不倫戀事件。公民行動影音紀錄資料庫。<https://www.civilmedia.tw/archives/45203>[Hu, S.-H. (2016). *A morbid abelist society: A review of the incestuous affair's comment on the affair of Ototake Hirota*. Citizen Action Video Recording Database. <https://www.civilmedia.tw/archives/45203>]

- 唐宜楨、吳慧菁（2008）：精神疾患污名化與去污名化之初探。身心障礙研究季刊，6（3），175-196。[Tang, I.-C., & Wu, H.-C. (2008). An exploration of stigmatization and destigmatization toward persons with psychiatric disabilities. *Journal of Disability Research*, 6(3), 175-196.]
<https://doi.org/10.30072/JDR.200809.0002>
- 唐宜楨、陳心怡、吳慧菁、鄭詩蓉、高藝洳（2009）：身心障礙污名認知與污名主觀經驗—以精神疾病患者及脊髓損傷者為例。身心障礙研究季刊，7（4），230-244。[Tang, I.-C., Chen, H.-Y., Wu, H.-C., Cheng, S.-R., & Kao, Y.-R. (2009). Perceptions of stigmatization and stigmatization experience-The example of people with spinal cord injuries and psychiatric disabilities. *Journal of Disability Research*, 7(4), 230-244.]
<https://doi.org/10.30072/JDR.200912.0001>
- 高級中等以下學校特殊教育推行委員會設置辦法（2013）：中華民國 102 年 12 月 04 日教育部臺教授國部字第 1020107715B 號令修正發布第 1 條、第 2 條條文。[Guidelines for the Establishment of Special Education Promotion Committees in Primary and Secondary Schools. (2013).]
- 特殊教育法（2019）：中華民國 108 年 4 月 24 日總統華總一義字第 10800039361 號。[Special Education Act. (2019).]
- 張恒豪（2007）：特殊教育與障礙社會學：一個理論的反省。教育與社會研究，13，71-93。[Chang, H.-H. (2007). Special education and sociology of disability: A theoretical reflection. *Formosan Education and Society*, 13, 71-93.]
<https://doi.org/10.6429/FES.200706.0071>
- 張恒豪（2015）：障礙者的公民運動：權利論述和社會模式的在地實踐。思與言，53（2），89-136。[Chang, H.-H. (2015). Disabled citizens' movement: Glocalization of rights discourse and social model in Taiwan. *Thought and Words: Journal of the Humanities and Social Science*, 53(2), 89-136.]
- 張恒豪、王靜儀（2016）：從「殘障」到「身心障礙」：障礙標籤與論述的新聞內容分析。台灣社會學，31，1-41。[Chang, H.-H., & Wang, J.-Y. (2016). From "Handicapped" to "Disabled": A content analysis of disability labels and discourse' in Taiwanese newspapers. *Taiwan Sociology*, 31, 1-41.]
<http://doi.org/10.6676/TS.2016.31.1>
- 張恒豪、顏詩耕（2011）：從慈善邁向權利：臺灣身心障礙福利的發展與挑戰。社會發展季刊，133，402-416。[Chang, H.-H., & Yen, S.-K. (2011). From charity to rights: Development and challenges for disability welfare in Taiwan. *Community Development Journal*, 133, 402-416.]
<http://doi.org/10.6431/TWJHSS.201112.0036>
- 張恒豪、蘇峰山（2009）：戰後台灣國小教科書中的障礙者意象分析。台灣社會學刊，42，143-188。[Chang, H.-H., & Su, F.-S. (2009). Representations of disabled people in elementary school textbooks in post-war Taiwan. *Taiwanese Journal of Sociology*, 42, 143-188.]
<https://doi.org/10.6786/TJS.200906.0143>
- 許素彬（2010）：障礙過程與身心障礙者就業經驗之探討與分析。社區發展季刊，

- 130, 235-251。[Hsu, S.-P. (2010). Discussion and analysis on the process of process and employment experience of persons with physical and physical disabilities. *Community Development Quarterly*, 130, 235-251.]
- 陳志軒 (2018)：一般學校集中式特教班與特教學校智能障礙中學生污名困擾之比較研究。身心障礙研究季刊，16 (2)，78-93。[Chen, C.-H. (2018). The comparison of stigma feeling among the students with intellectual disability between special classes in mainstream high school and special school. *Journal of Disability Research*, 16(2), 78-93.]
<http://doi.org/10.6431/TWJHSS.201112.0036>
- 陳志軒、彭彥嘉 (2018)：比較人際接觸法與教育宣導法在國小特教生社會距離及接納行為之效果。身心障礙研究季刊，16 (1)，1-15。[Chen, C.-H., & Peng, Y.-C. (2018). The comparison between the effect of contact method and traditional education on confronting stigma for the students with special needs. *Journal of Disability Research*, 16(1), 1-15.]
<http://doi.org/10.30072/JDR>
- 陳依煜、連盈如 (2015)：大學生精神病去污名教育介入成效初探。中華心理衛生學刊，28 (3)，421-447。[Chen, Y.-Y., & Lien, Y.-J. (2015). A pilot study of anti-stigma educational intervention on psychosis among university students. *Formosa Journal of Mental Health*, 28(3), 421-447.]
[http://doi.org/10.30074/FJMH.201509_28\(3\).0003](http://doi.org/10.30074/FJMH.201509_28(3).0003)
- 陳怡璇 (2019)：社區排斥社福進駐古亭小作所進度延宕 2 個月。https://www.cna.com.tw/news/ahel/201907250157.aspx [The community rejects social welfare, and the progress of Guting Studios is delayed for 2 months. <https://www.cna.com.tw/news/ahel/201907250157.aspx>]
- 鈕文英 (2013)：教科書中身心障礙者意象之分析。南屏特殊教育，4，11-22。[Niew, W.-I. (2013). An analysis of the images of persons with disabilities in textbooks. *Nanping Special Education*, 4, 11-22.]
- 鈕文英 (2014)：質性研究方法與論文寫作修訂版。雙葉書廊。[Niew, W.-I. (2014). *Qualitative research methods and thesis writing revised edition*. Yeh Yeh Book Gallery.]
- 鈕文英 (2015)：研究方法與論文寫作，二版。雙葉書廊。[Niew, W.-I. (2015). *Research methods and essay writing, second edition*. Yeh Yeh Book Gallery.]
- 黃文慧、林幸台 (2011)：生涯概念在特殊教育場域之論述～以臺灣特殊教育導論教科書為例。特殊教育研究學刊，36 (3)，1-26。[Huang, W.-H., & Lin, H.-T. (2011). Career discourse in special education in Taiwan: Introductory special education textbooks published from 1966 to 2003. *Bulletin of Special Education*, 36(3), 1-26.]
<http://doi.org/10.6172/BSE201111.3603001>
- 楊志偉、陳泰瑞、馮文偉、曾定強、張雅雯 (2005)：常見的疾病污名化之影響。台灣醫學，9 (6)，814-818。[Yang, C.-W., Chen, T.-J., Feng, W.-W., Tseng, T.-C., & Chang, Y.-W. (2005). The influence of common disease-related stigma. *Formosan Journal of Medicine*, 9(6), 814-818.]
[http://doi.org/10.6320%2fFJM.2005.9\(6\).17](http://doi.org/10.6320%2fFJM.2005.9(6).17)

- 普通班教學原則及輔導辦法 (2011) : 中華民國 100 年 8 月 10 日臺北市政府 (100) 府法三字第 10032619700 號令修正發布名稱及全文八條。[Pedagogical and counseling principles and guidance for students with disabilities in general education class in Taipei City. (2011).]
- 劉益蓉、邱春瑜、張恒豪、柯秋雪 (2020) : 家成、業就? 擔任特教老師的非障礙手足之邊界跨越經驗探究。特殊教育研究學刊, 45 (3) , 29-51。[Liu, Y.-J., Chiu, C.-U., Chang, H.-H., & Ko, C.-S. (2020). Double special: A qualitative exploration of work-family border-crossing experiences of nondisabled siblings with a career in special education. *Bulletin of Special Education*, 45(3) , 29-51.]
[https://doi.org/10.6172/BSE.202011_45\(3\).0002](https://doi.org/10.6172/BSE.202011_45(3).0002)
- 衛生福利部 (2022) : 身心障礙者人數按年齡及等級別分。<https://www.mohw.gov.tw/dl-69412-2753747a-3580-4678-8eca-be1dd40b1599.html> [Ministry of Health and Welfare (2022). Number of persons with disabilities by age and level. <https://www.mohw.gov.tw/dl-69412-2753747a-3580-4678-8eca-be1dd40b1599.html>]
- 鄭揚宜 (2018 年 03 月 20 日) : 「健全主義」還是「政治正確」: 現代社會如何塑造障礙者的形象? 關鍵評論。https://www.thenewslens.com/article/91966?fbclid=IwAR1N5Q7Bj214W0XP8YfYkeA3c_E6ukjyRbB1Lu2EJbHWaTDJFml66Hsb9M [Cheng, Y.-Y. (2018). "Ableism" or "political correctness": How does modern society shape the image of the disabled? The News Lens. https://www.thenewslens.com/article/91966?fbclid=IwAR1N5Q7Bj214W0XP8YfYkeA3c_E6ukjyRbB1Lu2EJbHWaTDJFml66Hsb9M]
- 蕭逸民 (2019) : 禁止身心障礙歧視的國家義務—臺灣高等法院高雄分院 103 年度上易字第 574 號刑事判決評析。台灣人權學刊, 5 (1) , 59 - 81。[Hsiao, I.-M. (2019). Positive obligations to end all discrimination against persons with disabilities — Comment on penal judgment No. 574 (2014) of the Kaohsiung branch of the Taiwan high court. *Taiwan Human Rights Journal*, 5(1), 59-81.]
- Anderson, J., & Bresnahan, M. (2013). Communicating stigma about body size. *Health Communication*, 28(6), 603-615. <https://doi.org/10.1080/10410236.2012.706792>
- Aydemir-Döke, D., & Herbert, J. T. (2021). *Development and validation of the ableist microaggression impact questionnaire*. Rehabilitation Counseling Bulletin (advance publication). <https://doi.org/10.1177/00343552211014259>
- Beckett, A. E. (2015). Anti-oppressive pedagogy and disability: Possibilities and challenges. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 17(1), 76-94. <https://doi.org/10.1080/15017419.2013.835278>
- Broderick, A., & Lavani, P. (2017). Dysconscious ableism: Toward a liberatory praxis in teacher education. *International Journal of Inclusive Education*, 21(9), 894-905. <http://doi.org/10.1080/13603116.2017.1296034>
- Campbell, F. K. (2020). The violence of

- technicism: Ableism as humiliation and degrading treatment. In N. Brown, & J. Leigh (Eds.), *Ableism in academia: Theorising experiences of disabilities and chronic illnesses in higher education* (pp. 202-224). UCL Press.
<https://doi.org/10.2307/j.ctv13xprjr.18>
- Charlesworth, T. E., & Banaji, M. R. (2019). Patterns of implicit and explicit attitudes: I. Long-term change and stability from 2007 to 2016. *Psychological Science, 30*(2), 174-192.
<http://doi.org/10.1177/0956797618813087>
- Creswell, J. W. (2009). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (3rd ed.). Sage.
<http://doi.org/10.5539/elt.v12n5p40>
- Delenardo, S., & Terrion, J. L. (2014). Suck it up: Opinions and attitudes about mental illness stigma and help-seeking behaviour of male varsity football players. *Canadian Journal of Community Mental Health, 33*(3), 43-56.
<https://doi.org/10.7870/cjcmh-2014-023>
- Dwyer, S. C., & Buckle, J. L. (2009). The space between: On being an insider-outsider in qualitative research. *International Journal of Qualitative Methods, 8*(1), 54-63.
<https://doi.org/10.1177/160940690900800105>
- Eisenman, L. T., Rolón-Dow, R., Freedman, B., Davison, A., & Yates, N. (2020). “Disabled or not, people just want to feel welcome”: Stories of microaggressions and microaffirmations from college students with intellectual disability. *Critical Education, 11*(17), 1-21.
<https://doi.org/10.14288/ce.v11i17.186499>
- French, S. (1992). Simulation exercises in disability awareness training: A critique. *Disability, Handicap & Society, 7*(3), 257-266.
<http://doi.org/10.1080/02674649266780261>
- Goffman, E. (1963). Stigma and social identity. In T. Anderson (Ed.), *Understanding deviance: Connecting classical and contemporary perspectives* (pp. 256-265). Routledge.
<http://doi.org/10.4324/9780203793343-4>
- Gonzales, L., Davidoff, K. C., Nadal, K. L., & Yanos, P. T. (2015). Microaggressions experienced by persons with mental illnesses: An exploratory study. *Psychiatric Rehabilitation Journal, 38*(3), 234-241.
<https://doi.org/10.1037/prj0000096>
- Han, D. Y., Chen, C. H., & Li, S. M. (2016). Effects of a natural contact program on decreasing self-stigma among individuals with schizophrenia in Taiwan. *Archives of Clinical Psychology, 10*(1), 33-38.
<http://doi.org/10.6550/ACP.1001.003>
- Harder, J. A., Keller, V. N., & Chopik, W. J. (2019). Demographic, experiential, and temporal variation in ableism. *Journal of Social Issues, 75*(3), 683-706.
<http://doi.org/10.1111/josi.12341>
- Hehir, T. (2002). Eliminating ableism in education. *Harvard Educational Review, 72*(1), 1-33.
<http://doi.org/10.17763/haer.72.1.03866528702g2105>
- Kattari, S. K., Olzman, M., & Hanna, M. D. (2018). “You look fine!” Ableist experiences by people with invisible disabilities. *Affilia, 33*(4), 477-492.
<https://doi.org/10.1177/0886109918778073>
- Keller, R. M., & Galgay, C. E. (2010).

- Microaggressive experiences of people with disabilities. In D. W. Sue (Ed.), *Microaggressions and marginality: Manifestation, dynamics, and impact* (pp. 241-267). John Wiley & Sons Inc.
- Kiger, G. (1992). Disability simulations: Logical, methodological and ethical issues. *Disability, Handicap & Society*, 7(1), 71-78.
<http://doi.org/10.1080/02674649266780061>
- Lalvani, P., & Bacon, J. K. (2019). Rethinking “We are all special”: Anti-ableism curricula in early childhood classrooms. *Young Exceptional Children*, 22(2), 87-100.
<http://doi.org/10.1177/1096250618810706>
- Lalvani, P., & Broderick, A. A. (2013). Institutionalized ableism and the misguided “Disability Awareness Day”: Transformative pedagogies for teacher education. *Equity & Excellence in Education*, 46(4), 468-483.
<http://doi.org/10.1080/10665684.2013.838484>
- Link, B. G., & Phelan, J. C. (2001). Conceptualizing stigma. *Annual review of Sociology*, 27(1), 363-385.
<http://doi.org/10.1146/annurev.soc.27.1.363>
- Maxwell, J. A. (2012). *Qualitative research design: An interactive approach*. Sage.
- Meisenbach, R. J. (2010). Stigma management communication: A theory and agenda for applied research on how individuals manage moments of stigmatized identity. *Journal of Applied Communication Research*, 38(3), 268-292.
<https://doi.org/10.1080/00909882.2010.490841>
- Nadal, K. L., Wong, Y., Griffin, K. E., Davidoff, K., & Sriken, J. (2014). The adverse impact of racial microaggressions on college students' self-esteem. *Journal of College Student Development*, 55(5), 461-474.
<http://doi.org/10.1353/csd.2014.0051>
- Nosek, B. A., Smyth, F. L., Hansen, J. J., Devos, T., Lindner, N. M., Ranganath, K. A., Smith, C. T., Olson, K. R., Chugh, D., Greenwald, A. G., & Banaji, M. R. (2007). Pervasiveness and correlates of implicit attitudes and stereotypes. *European Review of Social Psychology*, 18(1), 36-88.
<http://doi.org/10.1080/10463280701489053>
- Noltensmeyer, C. J., & Meisenbach, R. J. (2016). Emerging patterns of stigma management communication strategies among burn survivors and relational partners. *American Behavioral Scientist*, 60(11), 1378-1397.
<https://doi.org/10.1177/0002764216657384>
- Oliver, M., & Barnes, C. (2012). *The new politics of disablement*. Macmillan International Higher Education.
<http://doi.org/10.1007/978-0-230-39244-1>
- Olkin, R., Hayward, H. S., Abbene, M. S., & VanHeel, G. (2019). The experiences of microaggressions against women with visible and invisible disabilities. *Journal of Social Issues*, 75(3), 757-785.
<https://doi.org/10.1111/josi.12342>
- Ong, A. D., Burrow, A. L., Fuller-Rowell, T. E., Ja, N. M., & Sue, D. W. (2013). Racial microaggressions and daily well-being among Asian Americans. *Journal of Counseling Psychology*, 60(2), 188-199.
<http://doi.org/10.1037/a0031736.supp>
- Owen, J., Tao, K., & Rodolfa, E. (2010).

- Microaggressions and women in short-term psychotherapy: Initial evidence. *The Counseling Psychologist*, 38(7), 923-946. <http://doi.org/10.1177/0011000010376093>
- Peterson, J. M., & Hittie, M. M. (2003). Inclusive teaching: Creating effective schools for all learners. Allyn & Bacon. [http://doi.org/10.1002/1520-6807\(199210\)29:4<403::AID-PITS2310290414>3.0.CO;2-3](http://doi.org/10.1002/1520-6807(199210)29:4<403::AID-PITS2310290414>3.0.CO;2-3)
- Phelan, J. C., Link, B. G., & Dovidio, J. F. (2008). Stigma and prejudice: One animal or two? *Social Science & Medicine*, 67(3), 358-367. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2008.03.022>
- Palombi, B. J. (2012). Women with disabilities: The cultural context of disability, feminism, able-bodied privilege, and microaggressions. In C. Z. Enns & E. N. Williams (Eds.), *The Oxfordbook of feminist multicultural counseling psychology* (pp. 199-220). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199744220.013.0011>
- Sandelowski, M. (1995). Sample size in qualitative research. *Research in Nursing & Health*, 18(2), 179-183. <http://doi.org/10.1002/nur.4770180211>
- Seelman, K. L., Woodford, M. R., & Nicolazzo, Z. (2017). Victimization and microaggressions targeting LGBTQ college students: Gender identity as a moderator of psychological distress. *Journal of Ethnic & Cultural Diversity in Social Work*, 26(1-2), 112-125. <http://doi.org/10.1080/15313204.2016.1263816>
- Smith, R. A. (2007). Language of the lost: An explication of stigma communication. *Communication Theory*, 17(4), 462-485. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.2007.00307.x>
- Smith, R. A. (2012). An experimental test of stigma communication content with a hypothetical infectious disease alert. *Communication Monographs*, 79(4), 522-538. <https://doi.org/10.1080/03637751.2012.723811>
- Smith, R. A. (2014). Testing the model of stigma communication with a factorial experiment in an interpersonal context. *Communication Studies*, 65(2), 154-173. <https://doi.org/10.1080%2F10510974.2013.851095>
- Sue, D. W. (2010). *Microaggressions in everyday life: Race, gender, and sexual orientation*. John Wiley & Sons. <http://doi.org/10.1086/663007>
- Sue, D. W., Capodilupo, C. M., Torino, G. C., Bucceri, J. M., Holder, A., Nadal, K. L., & Esquilin, M. (2007). Racial microaggressions in everyday life: Implications for clinical practice. *American Psychologist*, 62(4), 271-286. <http://doi.org/10.1037/0003-066X.62.4.271>
- Timm, R. (2002). *Disability -specific hassles: The effects of oppression on people with disabilities* (Order No. 3069626). Available from ProQuest Dissertations & Theses A&I. (305498962). <https://0-www.proquest.com.opac.lib.ntnu.edu.tw/dissertations-theses/disability-specific-hassles-effects-oppression-on/docview/305498962/se-2?accountid=14228>
- Tracy, S. J., & Scott, C. (2006). Sexuality, masculinity, and taint management among firefighters and correctional officers: Getting down and dirty with “America's heroes” and

- the “scum of law enforcement”. *Management Communication Quarterly*, 20(1), 6-38.
<https://doi.org/10.1177/0893318906287898>
- UNCHR, General Comment No. 6: Article 5 (Equality and non-discrimination), adopted March 9 2018, UN Doc CRPD/C/GC/6, https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=CRPD/C/GC/6&Lang=en
- United Nations. (2006). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. <http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf>
- Wang, K., Walker, K., Pietri, E., & Ashburn Nardo, L. (2019). Consequences of confronting patronizing help for people with disabilities: Do target gender and disability type matter? *Journal of Social Issues*, 75(3), 904-923.
<http://doi.org/10.1111/josi.12332>
- Wolbring, G. (2008). The politics of ableism. *Development*, 51(2), 252-258.
<http://doi.org/10.1057/dev.2008.17>

收稿日期：2021.03.09

接受日期：2022.04.07

The best defense is a good response: Using the model of stigma communication to explore perspectives toward disability microaggressions during daily conversation

Yi-Ning Tung

Special Education Teacher,
Song-Shan Elementary School,
Taipei City

Chun-Yu Chiu*

Associate Professor,
Dept. of Special Education,
National Taiwan Normal University

Li-Chi Yu

Project Manager,
Taiwan Access For All
Association

Jacky Hsu

Secretary General,
Taiwan Access For All
Association

Chien-Ju Chou

Managing Director,
Taiwan Disabled Women's
Alliance for Equal Rights

Abstract

Purpose: The global trend of inclusion presents both opportunities and challenges. Inclusion has recently been threatened by disability microaggressions in the form of words or actions that demean and humiliate individuals with disabilities and their families. Historically, the general public could reach some consensus on cases related to discrimination in employment and housing. The legal provisions were clear and consistent, enabling victims to file official lawsuits against offenders. However, discrimination incidents were not well-documented, thereby making it difficult for labeled groups to respond to frequent but trivial disability microaggression incidents in daily life. Although empirical evidence of disability microaggression has been found in Western society, whether it is present in the Asian context has yet to be determined. Therefore, this study investigated perspectives toward disability microaggressions by analyzing the interpretations and responses of Taiwanese people who were exposed to varying degrees of disability microaggressions. **Methods:** The research team, which consisted of five individuals with disabilities and members of their families, qualitatively analyzed the perspectives of 11 participants toward microaggressive statements on

the basis of the model of stigma communication. The team selected ten statements from a set of statements submitted to an online campaign called “One Sentence to Offend People with Disabilities.” The statements were then categorized under five disability microaggression themes on the basis of previous studies: spread effect, denial of disability, patronizing or inappropriate praise/ encouragement, fear or shame, and secondary gain/ second-class-citizen treatment. The team then recruited 11 participants with diverse backgrounds (in terms of gender, age group, educational level, extent of exposure to disability) via personal contacts of the members of the research team. In the interviews, the selected statements were presented to the participants in the manner most comfortable to them. In one of the statements, a bus driver said to an individual with disability, “Why are you out by yourself? You need someone to accompany you.” In another case, “Keep up that hard work, and one day you’ll be able to walk” to a wheelchair user. Through in-depth interviews, we documented the responses of the participants toward such statements. The transcript of the first interview was analyzed to identify patterns and themes described in the model of stigma communication. The themes were continually re-examined and refined according to additional data through emergent and inductive analyses, and thorough discussions were held to ensure consistency of the results. Through this approach, the research team was able to identify patterns in the attitudes and reactions of participants toward the message choices, reactions, effects, and feedback to the message choices in the communication cycle. **Results:** The research team identified three common themes between constructs of message choices and reactions: nuances and intonations, relationship between the dialogue partners, and the context of conversations. Furthermore, the team identified two common themes between message reactions and effects: diverse interpretation and varied emotional reactions. Finally, the team also identified the impact on public stigma and self-stigma. The findings of this study can be summarized as follows: (a) The participants’ perspectives were impacted by their demographic backgrounds and relationships with their dialogue partners, by the nuances or intonation of the selected statements, and by the context of the conversations; additionally, people with disabilities did not always self-identify as members of labeled groups. (b) Although many participants assumed that the speakers were well-intended and interpreted their statements as kind, those who felt labeled thought that the statements were ableist, insinuating that individuals with disabilities were inferior to able-bodied people. (c) Several labeled participants were uncomfortable with the microaggressive statements but felt as if they had to accept that those statements represented either a misconception or a lack of information. Individuals may not feel entitled to respond to such statements because of

self-stigmatization or internalized ableism. (d) Several participants who self-identified as members of labeled groups ignored or walked away in response to microaggressive statements. Other participants requested clarification and accurate disability-related information during communication so they could avoid upsetting labeled groups and participate in mitigating the negative effects of labeling individuals with disabilities.

Conclusions/Implications: The research team concluded that responding to disability microaggressions is crucial; however, the frequency of microaggression incidents during daily conversations hinders timely responses, thereby aggravating stigma and ableism in the communication cycle. To combat discrimination and ableism, initiatives must be established to empower disability insiders (e.g., people with disabilities and siblings and parents of people with disabilities) to become stronger advocates against disability microaggressions. Furthermore, public awareness regarding disabilities must be improved by encouraging media (i.e., the press and book publishers) to disseminate stories showcasing the dismantling of physical and societal barriers against individuals with disabilities and ensuring equitable access to digital information. At school, teachers should creatively engage students in discussions on oppression and social justice. In fact, the sample statements in this study can be used for discussion. Future studies may attempt to understand the patterns of disability microaggression and the contexts of self-identified labeling. Furthermore, microaggressions should be openly discussed, an anti-ableism pedagogy must be developed, and individuals with disabilities must be included in research. Finally, this study contributes to the literature in two respects: To the best of our knowledge, this study is the first to adopt the model of stigma communication to explore disability microaggressions in the context of Taiwan. Second, it is one of a few studies to discuss the perspectives of individuals with disabilities based not only on data sources but also on analytical results. Furthermore, the study essentially captures the motto of the Convention on the Rights of Persons with Disabilities: “Nothing about us without us.” The authors do not intend to discourage the general population to act kindly toward individuals with disabilities but rather urge all stakeholders to be open to honestly communicating feelings and emotions.

Keywords: ableism, disability awareness, discrimination, microaggression, stigma.