

財務社會工作 實務手冊



衛生福利部編印

2026年3月

序

聯合國《經濟、社會及文化權利國際公約》第 11 條指出，人人有權享有為其本人及家庭提供適足生活的水準，並持續改善生活條件，具體措施包含保障各貧窮人口享有平等獲取經濟資源的權力。全球各國在聯合國永續發展目標（SDGs）的引導下，將「消除一切形式的貧窮」視為優先目標，紛紛投入脫貧政策的創新與強化。

臺灣制度化處理貧窮問題起源於 1943 年的《社會救濟法》，1980 年修正且更名的《社會救助法》成為我國社會救助制度之基礎，該法第 1 條即揭示保障經濟安全、協助自立之立法精神，同法第 10 條明定地方主管機關提供技能訓練、就業輔導、創業輔導或以工代賑等方式，輔助其自立，為我國脫貧政策之法源依據。

社會救助法歷經數次修法，社會救助制度亦逐步強化自立、脫貧等積極性概念，為落實 2004 年社會福利政策綱領「以積極性福利替代消極救助」，2005 年社會救助法增訂第 15 條之 1，規定直轄市、縣（市）主管機關得自行或運用民間資源辦理脫離貧窮相關措施，協助低收入戶自立脫貧。2011 年 7 月實施的社會救助制度更導入積極性就業市場政策，提供就業誘因、積極性脫貧措施，協助受助者自立發展。

衛生福利部於 2016 年依據社會救助法第 15 條之 1 規定授權，訂定《協助積極自立脫離貧窮實施辦法》，明確化我國六大脫貧服務措施，脫貧模式由教育投資、就業自立及資產累積，擴及至社區產業、社會參與及其他創新多元的服務模式，拓展脫離貧窮措施服務工作內涵，引導各縣市推動多元脫貧服務。

在金融科技化與數位化的社會經濟發展背景下，如何促使低收入戶及中低收入戶平等獲取經濟資源，提升其財務及金融能力，「財務社會工作」成為回應貧窮議題的重要策略，除透過金融教育的提供，協助建構財務決策能力外，另一方面著重金融市場的參與，成為促進社會參與，避免社會排除以及減少不平等問題的關鍵措施。

為協助一線從事脫貧服務的社工人員，在實踐脫貧服務過程中，運用財務

社會工作方法，協助個案了解自己與金錢的關係和財務行為，進而改善財務處境和生活狀況，衛生福利部 2025 年委託社團法人中華民國崇善社會福利協會編撰「財務社會工作實務手冊」，由計畫主持人林桂碧博士及其研究團隊，透過專家諮詢會議、參考國內外相關文獻，辦理財務社會工作培訓課程、深度訪談脫貧社工與其服務個案等行動研究過程，再由衛生福利部綜整直轄市、縣(市)政府實務需求與意見編撰而成。

手冊內容包含了財務社會工作基本概念、財務社會工作理論模式、財務社會工作實務操作、並介紹經常運用的財務社會工作工具，以及案例的問題說明、診斷評估和輔導處遇，最後，列出相關資源及單位供脫貧社工參考。

本手冊匯集了專家學者、脫貧社工及受服務對象等多元意見，期能協助脫貧社工運用財務社會工作的理念與方法，結合多元脫貧措施，積極協助低收入戶及中低收入戶脫離貧窮自立生活。藉此，感謝林桂碧博士及其研究團隊，在手冊編撰期間付出的辛勞，並希望拋磚引玉，如能萌生新的脫貧策略與思考，將使本手冊更具價值。

最後，感謝所有站在一線的脫貧社工，因著你們的堅持與努力，手冊中的文字得以化成行動，為低收入戶及中低收入戶家庭帶來改變的契機，擁有適足生活的權利與尊嚴。

衛生福利部部长

石崇良 謹識

2026 年 3 月 春天

目錄

115 年 3 月 25 日衛部救字第 1151360827 號函頒

第一章 財務社會工作基本概念	1
第一節 財務社會工作的起源	1
第二節 何謂財務社會工作	3
第三節 為何需要財務社會工作	4
第四節 財務社會工作者的職責	5
第五節 財務社會工作者的專業角色與倫理	11
第二章 財務社會工作理論模式	14
第三章 財務社會工作核心議題 1-金錢關係與財務行為	18
第一節 金錢關係與財務行為	18
第二節 金錢關係與自我評估	19
第四章 財務社會工作核心議題 2-財務知能	21
第一節 何謂財務知能及如何瞭解財務習慣	21
第二節 消費意識與管理-花錢知識與行為能力	22
第三節 信用與債務管理-借錢知識與行為能力	23
第四節 儲蓄與退休-存錢知識與行為能力	25
第五節 設立財務目標與執行計畫-賺錢與保護金錢知識與行為能....	26
第五章 財務社會工作實務操作	29
第一節 財務社會工作實務操作原則	29
第二節 財務社會工作實務介入與會談技巧	34
第六章 財務社會工作導入脫貧服務	43
第一節 財務社會工作在社勞政聯合促進就業之應用	43
第二節 財務社會工作在資產累積之應用	47
第七章 財務社會工作運用工具介紹	55

第八章 案例分析.....	65
案例一：沒有錢的問題(賺錢知識與行為能力)	65
案例二：錢不夠用的問題(花錢、存錢知識與行為能力)	67
案例三：有債務問題(保護金錢與借錢的知識與行為能力)	69
案例四：想要存錢，但存不了錢(存錢的知識與行為能力)	71
後記.....	73
參考書目	74
附錄：財務社會工作資源及單位.....	78

圖表次

圖 1 行為改變的三大層面	33
圖 2 跨理論行為改變模式	34
圖 3 改變財務行為的會談整合應用流程圖	42
圖 4 運用跨理論行為改變模式於社勞政合作促進就業實務操作圖.....	46
表 1 財務行為改變的「生態系統」	33
表 2 財務知能與資產累積在低收、中低收入家庭的社工實務應用表....	50
表 3 工作與資產累積的連結表	51
表 4 收入與資產的策略對照表	53
表 5 工作收入與資產操作表	54

第一章 財務社會工作基本概念

第一節 財務社會工作的起源

1996 年美國柯林頓總統推出的「個人責任與工作機會協調法案 (Personal Responsibility and Work Opportunity Reconciliation Act, PRWORA)」，除引發忽視低收入群體結構性貧窮爭議外，社會工作者也面臨案家財務經濟的問題，尤其是個案遭逢諸多債務糾纏和在財務各方面的困窘。

美國的財務社會工作源自柯林頓總統推出上開法案的時空背景，在 1997 年開啟，並於 2003 年開始財務社會工作證照考試。以下簡述美國財務社會工作 20 年來的發展歷程：1. 1997 年因應法案，僅提供協助個案找尋工作期間的短期現金資助。2. 2000 年為協助低收入戶有較好的財務未來，開始提供他們財務教育、財務識讀能力 (Financial Literacy) 和財務知能 (Financial Capability) — 在個案的最佳財務利益下，有能力、有機會做到個人財務行為的改變，於 2003 年授與財務社會工作的證照考試。3. 2005 年 Reeta Wolfsohn 針對解決個案財務問題，提出「轉化學習 (Transformational Learning)」及「跨理論行為改變模式 (Transtheoretical Model of Behavioral Change)」運用於個案財務行為改變上。4. 2013 年根據研究指出，不穩定的財務處境將危害到個人的情緒、生理、心理、精神、財務及整體健康等方面。因而持續提供互動式、內省和優勢觀點，以及財務治療團體之財務社會工作服務。5. 2015 年強調「財務福祉/健康」，係指個人在生活中金錢不再是憂慮和壓力來源（如：可以掌握自己的財務、能處理突發的財務狀況），且與金錢有深厚的感覺又能自由掌握自身的財務與生活（如：具有因應達成財務目標的途徑），最終可建立自己與金錢和生活的緊密關係（例如：選擇自己真正想要過的生活方式）。由此可知，財務福祉/健康是一種持續的過程，應當與金錢密切連結，建立內在的金錢自我 (Inner money self)，亦即是對金錢

與自我的想法、感受和行為。6.2017 年重視「金錢與健康」，依美國 Minnesota Department of Health 的研究指出，影響個人健康因素中 40% 是社會與經濟因素，30% 是健康行為，其他臨床醫療照顧、心理環境及基因和生物等因素各占 10%。其中財務壓力的衝擊更超越生理健康對情緒之影響。財務社會工作便結合了社會心理取徑、生命週期觀點與人權概念而發展。

第二節 何謂財務社會工作

財務社會工作(Financial Social Work, 簡稱FSW)一詞是美國財務社會工作中心創始人Reeta Wolfsohn提出，之後她持續發展許多財務社會工作方法，並在馬里蘭大學社會工作學院開設全美第一個財務社會工作課程，在此領域有極多且重要的影響。至於在財務社會工作有些重要概念，如財務識讀能力是許多金融服務行業的用詞，財務知能是社會工作領域的用詞，運用在財務知能與資產累積(Financial Capability and Asset Building, 簡稱FCAB)增進人們財務知識和技術，協助他們接觸財務福祉方案的途徑及改善財務福祉的政策(Sherraden et al., 2018)。

財務社會工作是一個結合了傳統社會工作教育、倫理、訓練與方法，以及財務資訊的專業領域。它旨在引導、賦權並激勵個人和群體，以實現永續的、長期的財務行為健康。其核心理念在於，財務健康並非單純取決於收入或資產的多寡，而是根植於一個人與金錢和我的關係。

財務社會工作的臨床實務從微觀面(Micro)、中觀面(Mezzo)與宏觀面(Macro)協助個案的財務議題。所謂微觀層面強調個體主觀意識、知識掌握、自我效能與動機，是財務行為轉變的起點，中觀面係指機構需要了解並將財務的現實問題併入其政策與服務，知道如何轉介至信任的夥伴與資源，至於宏觀面是指影響財務知能的相關政策和法律，尤其是居住和收入不均的生活問題，例如脆弱人口群的貧窮、壓力創傷、長期不公平和歧視行為。因此，現在討論個案財務議題的介入，都會談到財務社會工作和財務知能與資產累積(Callahan et al., 2020)。亦言之，因社會工作者長期與低收入戶和弱勢族群相處，若能透過財務教育和訓練，協助他們瞭解其財務行為，並提升其財務知能，進而幫助他們有效地掌控自己的金錢，以獲得自己真正想要過的生活方式(Wolfsohn & Michaeli, 2014)。

第三節 為何需要財務社會工作

現今社會對財務社會工作的需求日益增加，原因錯綜複雜，主要根植於當代經濟、社會變遷以及傳統金錢管理方法的局限性。以下整理說明為何現今需要財務社會工作(Wolfsohn, 2024)：

一、普遍的財務困境與經濟不公

經歷二十一世紀初的大衰退和新冠病毒大流行，許多人面臨財務惡化，中產階級減少，貧困人口飆升。許多人缺乏緊急預備金或退休儲蓄，面臨「月光族的情形、債務比資產多」的困境。此外，電子支付導致的「金錢脫節」(Money Disconnect)現象，使人們消費更快、更不經心。

二、傳統財務教育方法的不足

傳統上，教導金錢管理多數是資訊導向，僅強調金錢、債務和預算等基本概念，但這種方法往往只能帶來短期或暫時性的改變。FSW則提供了一種超越傳統金錢管理的模式，它強調改變並非始於資訊，而是要幫助人們理解金錢在其生活中的作用和意義。

三、金錢問題對個人身心健康的深遠影響

金錢問題會導致人們將自我價值與淨資產混淆，陷入自卑和情緒陷阱。對財務的恐懼會產生負面結果，包括焦慮、憂鬱、藥物濫用，甚至家庭暴力。

四、缺乏整體性的支持模型

傳統方法未能充分處理金錢背後的心理社會層面，而這些因素是個人與金錢和自我關係的基礎。FSW正是認識到財務健康由一個人與金錢和自我的關係決定，因此結合了社會工作和財務資訊，旨在提供一個非威脅性、非評判性的安全環境，讓個案能夠啟動財務療癒，並養成可持續的、長期的財務行為健康。

第四節 財務社會工作者的職責

財務社會工作者將傳統的社會工作教育、倫理、訓練和方法與財務資訊相結合。他們運用心理社會技能與透過認證課程獲得的財務知識，其核心目標是引導、教育、激勵並支持個案建立可持續、長期的財務行為健康。這是一個以行為模式為基礎的專業，因為他們堅信「除非行為改變，否則一切都不會改變」。故財務社會工作者的具體職責與職務如下(Wolfsohn, 2024)：

一、實施全面性及心理社會方法

運用互動、反思和以優勢為基礎的模式，深入探討個案與金錢之間的思想、感受、態度、價值觀和經驗，因為這些深層因素塑造了其財務狀況。

二、促進財務行為改變

專注於改變個案賺錢、花錢、存錢、分享和借錢的方式。運用行為改變理論（如跨理論行為改變模式），並根據個案的改變準備度來調整策略，以促進持久的行為轉變。

三、超越危機干預

將危機視為教學工具，引導個案審視危機發生的原因和過程，以學習如何避免未來再次發生，最終實現長期的財務安全與健康。

四、提供安全非評判性環境

造一個讓個案能自在談論金錢的空間，以減輕羞恥感和孤立感，並啟動財務療癒。

五、賦能/充權與培養財務所有權

幫助個案掌握自己的金錢，進而掌握自己的生活。

六、教授實用金錢管理技能和工具

協助個案區分「需要」與「想要」，管理債務，以及設定 S.M.A.R.T. (參考第七章工具六) 財務目標。但他們強調提供教育，不得提供具體的投資建議。

七、應對社會經濟挑戰與倡導社會正義

認識金錢、種族、文化等因素對財務觀念的影響，並在微觀、中觀和宏觀層面為社會和經濟正義進行倡導。

總而言之，財務社會工作者的職責遠超於單純的金錢管理，它是一種全面性的助人專業，透過深度探討個人與金錢的關係，結合心理學與社會工作的智慧，幫助個案不僅解決當前財務困境，更能從根本上改變其行為模式，實現長期的、健康的財務生活，並在更廣泛的社會層面促進公平與正義。

第五節 財務社會工作者的專業角色與倫理

一、財務社會工作者的專業角色

從以上財務社會工作者的職責介紹，可以看到財務社會工作者在協助個案的過程中，會依著職責內容的不同，被賦予多元的專業角色及專業責任，分述如下(Birkenmaie & Curley, 2012; Birkenmaier et al., 2016; Grable & Archuleta, 2018; Sherraden, 2013; Sherraden & Huang, 2018)：

(一)核心專業角色

1. 賦權者 (Empower)

- (1)協助個案從「無助感」中走出，重建財務掌控感。
- (2)鼓勵個案參與預算規劃、記帳與儲蓄目標設定。

2. 支持性陪伴者 (Supportive Companion)

- (1)在債務壓力、貧窮等情境下，提供情緒支持與心理理解。
- (2)接納個案的脆弱與失敗，避免責備或標籤。

3. 教育者 (Educator)

- (1)教導基本財務知能：了解自己的財務行為(賺錢、存錢、花錢、借錢及分享/捐獻等)、探討自己與金錢的關係、面對自己的財務處境。
- (2)協助個案建立長期財務規劃能力(例如：緊急預備金、退休儲蓄)。

4. 倡導者 (Advocate)

- (1)為個案爭取合理的債務協商條件。
- (2)指出政策盲點、金融歧視或排除(如高風險戶貸款難)。

5. 整合協調者 (Coordinator)

- (1)連結社福資源、非營利組織與金融機構。
- (2)與跨專業團隊合作(例如：法律諮詢、心理諮商)。

(二)專業責任 (Assessment、Coaching、Empowerment)

1. 能力與持續進修：持續學習財務知識，明確專業界線。
2. 多元文化敏感度：理解不同族群的金錢觀與家庭財務處理方式。
3. 團隊合作與轉介責任：必要時轉介至合格的財務或法律專家，與其他系統合作。
4. 倫理困境處理：處理資金等敏感議題時，應有清楚規範與透明流程。對於風險性財務行為，採非羞辱方式引導個案認知風險。

二、財務社會工作者倫理原則

財務社會工作是由社會工作專業發展出的領域，所以，財務社會工作者須遵守社會工作專業的相關倫理，以下整理自美國社會工作協會所訂定的重要倫理原則(National Association of Social Workers, 2021)，作為財務社會工作者在提供服務時須遵守的規範，如下：

(一)尊重個案的尊嚴與自決

1. 理解個案在財務上的選擇背後的文化、家庭與個人因素。
2. 不強迫接受特定財務建議，而是共同探索適合其處境的選項。

(二)促進社會正義

1. 協助個案理解制度性貧窮與結構性限制。
2. 尋求改變不公平的財務政策或提供倡導支持。

(三)保持專業誠信

1. 不與個案有任何財務交易。
2. 不推銷個人或第三方金融產品。

(四)保密與資訊保護

1. 保護個案財務資訊，如收入、負債、資產與帳戶資料。
2. 使用與儲存紀錄時應符合法規與機構內部政策。

(五)專業界線

1. 不提供投資建議、不代替個案決策。
2. 重視關係與改變歷程，而非立即解決問題。

第二章 財務社會工作理論模式

財務社會工作是一種整合財務教育、行為改變與心理支持的介入方式，致力於提升個案的財務健康與自我效能。在此過程中，運用相關理論模式能更有系統地理解與引導個案的財務行為改變歷程，進而提升介入效果，以下介紹常見的理论與模式，並提出對脫貧社工實務運用的建議：

一、相關理論模式與應用分析(Glanz et al., 2015)

(一)跨理論改變模式 (Transtheoretical Model, TTM)

1. 應用情境：建立儲蓄習慣或戒除過度消費行為

TTM 強調行為改變是一個階段性的歷程，脫貧社工可藉由評估個案所處階段，調整介入策略。

2. 重要概念：行為改變的階段

(1)無意圖期：個案尚未意識到自己需要改善財務問題。脫貧社工可引導其認知財務問題的存在，例如：透過預算記錄、債務分析…等。

(2)意圖期：個案開始考慮改變，脫貧社工可引導其想像改變後的財務安全/健康或減壓狀況。

(3)準備期：協助個案訂立財務安全/健康計畫，例如：實際儲蓄或消費計劃。進而協助個案探討其財務行為(賺錢、花錢、存錢、借錢與分享/捐獻)，必要時再提供簡易理財工具(如預算表、APP)。

(4)行動期、維持期及復發期：提供持續支持、鼓勵個案財務行為改變的自我監控與強化自我效能，防止不當的財務行為復發。

(二)健康信念模式 (Health Belief Model, HBM)

1. 應用情境：具有預防性財務行為，如購買保險或建立緊急備用金。

2. 重要概念：

- (1) 感知易感性：幫助個案認知突發財務風險的可能（例如：生病無收入、失業…等）。
- (2) 感知嚴重性：讓個案理解未準備好可能帶來的嚴重後果（例如：無法繳租、陷入高利貸…）。
- (3) 感知效益：教育個案建立備用金可減少焦慮、增加控制感。
- (4) 感知障礙：討論個案覺得「我賺太少，存不了錢」的限制感並設法化解。
- (5) 行動線索：透過社區講座、個別諮詢、社群分享來刺激行動。
- (6) 自我效能：透過正向回饋、簡單任務分解增加個案信心。

(三) 轉化學習模式

1. 應用情境：著重內在轉化的過程，從覺察改變需求開始，接著強調對改變的承諾與知識技能的培養，再到回顧過去、規劃未來、維持動力與預備挫折，進一步鼓勵與他人分享、給予改變時間、信任歷程，最終親身體驗並整合這場改變的旅程（Wolfhson, 2015）。
2. 重要概念：促進個案改變財務行為的十步驟如下（以開放式的問話方式）
 - (1) 協助個案了解「對自己而言，什麼是適合我的？」，因為改變財務行為是一種選擇。所以，不是一種模式可適用所有的人。
 - (2) 協助個案了解「為什麼自己現在在這裡？」亦即是幫助個案開始去了解過去、現在與未來的關聯性。
 - (3) 幫助個案去連結「自己未來想要在哪裡？」例如：詢問個案一年後或五年後想要在哪裡。
 - (4) 幫助個案了解「總是可以有自己的選擇」，並教導他們「做好的決定」的技巧。

- (5)幫助個案將「自我覺察注入到日常生活中」，這樣才能讓自己更新和修正目標，甚至持續往前邁進。
- (6)幫助個案「連結自己生活中的財務部分」，因為自己生活的每一個部分都與財務有著非常重要的影響。
- (7)幫助個案知道「金錢對自己意義是什麼？」（例如：成功、失敗、愛、失去、安全、貧窮、富有、恐懼、自由、信任……等）及「什麼是可以做？什麼是不能做？」因為一個人對金錢的感覺會影響自己和金錢的互動及行為。
- (8)幫助個案設定「個人及財務的界限」，因為財務界限可作為自己掌握金錢和過自己真正想要生活的指導方向。
- (9)幫助個案認知自己的「財務習慣/模式」，因為一個人的賺錢、花錢、存錢的行為與自己的財務狀況極為關聯。所以，如果你不知道金錢可以為自己做什麼，相對地你可能也不知道需要怎麼做才能達成渴望的結果。換言之，如果你知道金錢可以為自己做什麼，你才會為自己的財務行為（賺錢、花錢、存錢…等）負責，才知道改變是很重要的。
- (10)幫助個案了解在自己的生活中「金錢是要自己管理，還是讓它管理不善？」，因為生活在貧窮裡或覺得財務有壓力的人，總是對金錢感到無力感。所以，需要幫助個案確知和連結財務狀況會影響生活，並且讓個案持續了解唯有掌握自己的金錢才能獲得自己真正想要過的生活。

(四)計畫行為理論 (Theory of Planned Behavior, TPB)

1. 應用情境：改變財務決策態度，例如改變貸款觀念或投資偏誤。

2. 重要概念：

- (1)態度：了解個案對自己財務行為的認知，如「負債」—貸款是正常的、或「儲蓄」—年輕不該太省…等的態度。

(2)主觀規範：個案所處的社會圈（朋友、家人）是否支持健康的財務行為？若無，社工員可協助個案建立正向支持系統。

(3)知覺行為控制：提升個案對財務知能（賺錢、花錢、存錢、借錢與保護金錢）的掌握，如金錢感受、金錢故事、實踐金錢夢想、設定財務目標…等表單，提升其行動意願。

(五)社會認知理論 (Social Cognitive Theory, SCT)

1. 應用情境：強化學習與模仿作用，如透過理財模範、社區支持群體等方式

2. 重要概念：

(1)觀察學習：透過案例分享或同儕模仿，建立財務安全/健康典範。

(2)自我效能：強調個案過去成功改變財務行為的經驗，如處理小額儲蓄或還清債務的經驗，提升其信心。

(3)增強因素：透過擬定財務目標，先以短期目標為始，設定小目標獎勵機制，如達成每週存錢額度可享小確幸(珍珠奶茶 1 杯)，增加內外動力。

二、對脫貧社工實務運用的建議

脫貧社工如何運用相關理論模型，幫助個案進行有系統、步驟的財務行為改變，有幾個建議可以供脫貧社工參考：

(一)整合多種模式：每位個案的情境不同，建議靈活整合多種理論或模式，以達最有效的行為介入。

(二)強化自我效能：無論使用哪一理論，自我效能皆為關鍵。脫貧社工應持續給予正向鼓勵與持續支持。

(三)文化與環境考量：財務行為深受家庭背景與文化價值觀影響，必須尊重多元文化的處境與觀點。

第三章 財務社會工作核心議題 1-金錢關係與財務行為

第一節 金錢關係與財務行為

財務社會工作的核心，是深入探索個人與金錢之間的深層連結，這體現在兩大關鍵概念：「金錢關係」與「財務行為」上。這兩者相互影響，共同形塑一個人的財務狀況和整體生活品質(Wolfsohn, 2024)。

一、金錢關係 (Relationship with Money and Self)

「金錢關係」指的是一個人與金錢及其自身之間的思想、感受、態度、價值觀、經歷和信念。它是一種深刻且個人化的連結。

這段關係的形成往往可以追溯到童年時期，透過家庭經驗、文化價值、宗教信仰與社會角色等因素逐漸建立，深深影響著個人在生活中對金錢的態度與選擇。當一個人將金錢視為價值的象徵時，就可能將自我價值與資產多寡畫上等號，進而產生焦慮、羞愧或逃避等情緒。尤其在數位時代，「實體金錢的缺席」使得人與金錢的連結更為模糊，可能導致消費衝動與失控。

二、財務行為 (Financial Behavior)

「財務行為」是金錢關係的直接表現，指的是一個人賺錢、花錢、存錢、分享和借錢的方式，這亦是影響個人財務狀況的關鍵因素。

多數的財務行為是後天從早期家庭與社會經驗中學習而來，這也意味著它們具有改變的可能性。例如，缺乏儲蓄可能反映對未來缺乏安全感，而過度花費則可能源於情緒補償。財務社會工作強調，唯有改變行為，財務狀況才會真正轉變。因此，協助個案辨識並調整其金錢行為背後的動機、信念與價值觀，是介入的核心。

第二節 金錢關係與自我評估

財務社會工作者相信，金錢問題從不只是數字的計算，而是更深層地牽涉到個人的信念、價值觀、情緒與過往經驗。透過引導個案進行「內在金錢與自我評估」，可以協助個案釐清這些深層影響因素，辨識哪些內在想法與行為模式正在支持或阻礙其財務健康，為行為改變奠定基礎。常用的評估工具包括「金錢故事」（Money Story）及「金錢認知/與金錢關係」表單等(詳見第七章)。

財務社會工作者提供一個安全、無評價的空間，讓個案能自在談論金錢議題，以降低因財務困境產生的羞愧、孤立與無助感，並啟動深層的財務療癒歷程。當個人理解財務困境背後的心理與生活脈絡，便能在自我覺察中重建對金錢的掌控感與選擇權(Wolfsohn, 2024)。

以下為相關自我評估工具，具體使用方法，請見第七章：

一、財務自我評估

這類工具主要用於協助個案探索其過去經驗、當前金錢信念和情感狀態，以及檢視其現階段的財務習慣與改變意願，是行為改變的基礎。

- (一)討論金錢(工具一)：協助個案瞭解金錢對自我的影響以及對金錢的使用。
- (二)我的金錢故事(工具三)：協助個案梳理從小到大的金錢經驗與信念形成歷程。
- (三)金錢認知/與金錢關係(工具四)：協助個案從目前生活對金錢的感受與想法，以了解自己的金錢問題與需求。
- (四)財務行為(工具五)：協助個案從現階段生活中覺察實際的財務行為，以了解自己需要改變的財務行為。
- (五)金錢智商自我評估表(工具七)：協助個案評估自己目前的金錢智商，了解需要再增進的財務知能，為個人的財務做最佳抉擇與決定。
- (六)改變財務行為的簡易評量表(工具八)：協助個案了解想要改變其財務行為的動力程度。

二、財務目標設定與承諾

- (一)實踐我的金錢夢想(工具二)：協助個案對金錢產生希望，願意改變財務行為及改善其生活。
- (二)S. M. A. R. T. 設定財務目標(工具六)：協助個案去思考及規劃未來真正想要過的生活方式，以設定具體可行的金錢 / 財務目標，因為有希望生活才會改變。
- (三)償還債務承諾(工具九)：評估債務在生活中的角色，學習並改善與債務的關係，強化減少債務與資產 累積的承諾，提醒自我與激勵，承諾減少債務與改變消費行為。

第四章 財務社會工作核心議題 2-財務知能

第一節 何謂財務知能及如何瞭解財務習慣

財務知能，又稱為「財務能力 (financial capability)」，指的是個人具備管理金錢所需的知識與行為能力，其中包括賺錢、花錢、借錢、存錢、保護金錢五種能力。健康的財務知能可以協助改善或掌控自身的財務狀況。這不僅僅是關於收入或資產的多寡，更是關於個人與金錢和自我的關係。一般來說，缺乏財務知能常會導致嚴重的後果，例如「月光族(living paycheck to paycheck)」，債務多於資產，財務問題多於其財務解決方案，這樣的處境常會引發身體、精神、情感上各種負擔，進而再影響生活、工作等各項層面。

財務文盲亦指缺乏財務知能者，Reeta 指出財務文盲容易陷入循環不斷延續，導致世代相傳的貧困和債務文化，而缺乏財務知能還會導致「金錢脫節(money disconnect)」，即個人與其財務生活脫節，進而引發衝動消費、增加債務，阻礙自我對長期後果的思考，這樣的情況更加深個人感到脆弱、應對能力下降，更容易做出不利自我的財務決策，增加遭受詐騙、被掠奪性貸款和失業的風險。因此，財務知能不僅是理解金融知識，更是培養改善財務健康的可持續性行為與心態(Wolfsohn, 2024)。

第二節 消費意識與管理-花錢知識與行為能力

提升「花錢的財務知識與行為能力」，即消費意識與管理，是建立財務安全的關鍵一環。這項能力超越了單純的記帳，它要求個人能對金錢支出有所覺察、理解其規畫，並掌控消費行為背後的動機與影響 (Wolfsohn, 2024)。

消費行為直接決定個人的財務結果。財務健康的基本公式是：收入減去支出等於盈餘或赤字。當支出長期超過收入時，債務便隨之而來。然而，在當代社會由於電子支付普及，人們與實體貨幣的接觸減少，容易產生「金錢脫節」(Money Disconnect)現象。此脫節感使人花錢更快且不經心，阻礙對長期後果的思考，進而加劇財務困境。

要重建與金錢的連結，個人必須學會區分「需要」與「想要」。「需要」是維持生活基本條件不可或缺的支出，而「想要」則是額外的享受。如果將「想要」誤認為「需要」，便會導致財務計畫失衡並增加債務壓力。

每個人對於「需要」與「想要」可能會因為不同情境脈絡下而產生個人主觀的認知，因此財務社會工作如何協助個案回到自身的經驗和想法中逐一澄清與核對，瞭解個別化的認知和需求，是很重要的。

最終，健康的金錢習慣與正向的金錢心態是長期維持財務健康的關鍵。培養定期儲蓄、避免衝動購物、持續追蹤收支等習慣，且協助個案從「固定心態」轉向「成長心態」，能讓他們更相信改變財務行為的可能性，並持續投入改善行動。

第三節 信用與債務管理-借錢知識與行為能力

「借錢的財務知識與行為能力」，又稱「信用與債務管理」，指的是理解借貸的本質、認識信用評分及其影響，並能有效管理與減少債務的能力。在臺灣，許多人因信用卡循環利息、信貸或地下錢莊借款，陷入債務壓力甚至長期惡性循環，這不僅造成經濟困境，更影響生活、健康與人際關係。因此，協助個案建立正確的借貸觀念與債務管理能力，是財務社會工作的重要核心(Wolfsohn, 2024)。

首先，必須了解債務的本質。借錢代表使用未來收入，並需額外支付利息與相關費用。理財觀點中常區分「好債」與「壞債」：前者如房貸，因購屋可視為資產累積；後者如高利率信用卡或小額借款，則僅增加負擔卻無助資產成長。在現實中，當支出長期超過收入，債務便是不可避免的結果，而這也正是消費行為與財務健康之間的重要連結。

債務的影響遠不止財務層面。研究顯示，長期債務壓力容易導致焦慮、憂鬱、失眠、無助感，甚至影響工作表現與人際關係。臺灣亦有不少因債務爭執引發家庭暴力或離婚的案例。當個人因債務而感到被困住，往往會逃避面對財務問題，造成惡性循環。因此，在輔導過程中，協助個案正視債務、打破逃避，是促進財務行為改變的重要一步。

此外，信用評分與信用紀錄對個人的財務生活有深遠影響。在臺灣，財團法人金融聯合徵信中心提供的信用報告，是銀行、保險公司甚至部分雇主評估個人信用的重要依據，良好的信用紀錄可降低貸款利率，反之，信用不佳將導致借貸成本增加，甚至影響求職與租屋機會。因此，提升財務知能包括教育個案定期檢視信用報告，並了解信用紀錄如何影響其未來。

此外，財務社工必須提醒個案辨識社會上存在的掠奪性貸款陷阱（如高利貸），這些陷阱常伴隨過高費用，將借款人推入更深的困境。財務社工可提供安全的替代方案，並引導個案認識臺灣的法定債務處理機制，如債務協商、更生或清算程序。

財務社會工作運用工具實現債務的覺察與承諾，從心理層面到行為層面，協助個案轉化其借貸行為，相關工具詳請見第七章：

一、覺察債務壓力與信念根源

- (一) 運用「金錢認知/與金錢關係」(工具四)：協助個案表達自己對債務的感受與想法，例如是否覺得「被債務束縛的」。
- (二) 透過「我的金錢故事」(工具三)：協助個案梳理過去與借貸有關的經驗，了解這些經驗如何形塑了當前的借錢行為與信念。
- (三) 使用「財務行為」(工具五)：協助個案覺察是否有如「迴避打開帳單」或「有信用卡債務」等實際且需要改變的財務行為。

二、評估知識與規劃行動

- (一) 使用「金錢智商自我評估表」(工具七)：讓個案評估自己對債務總額、信用卡利率、管理積極度等關鍵資訊的掌握程度。
- (二) 利用「改變財務行為的簡易評量表」(工具八)：評估個案想要改變債務處境的動力程度，以判斷介入策略。

三、強化減少債務的承諾

- (一) 透過「償還債務承諾」(工具九)，協助個案評估債務在生活中的角色，並強化其減少債務與改變消費行為的承諾。
- (二) 配合「S.M.A.R.T 設定財務目標」(工具六)，協助個案將還債計畫(如優先清償高利債務)具體化，朝向「無債務生活」的願景邁進。

總而言之，信用與債務管理是協助個案重建生活自主權的關鍵。這項工作不僅要提供實際的減債策略，更需要透過心理社會的介入，賦予個案信心與掌控感，使其能從根本上轉變與金錢和債務的關係。

第四節 儲蓄與退休-存錢知識與行為能力

「儲蓄與退休—存錢的知識與行為能力」指的是將當前收入轉化為未來財富，以實現財務目標與保障退休生活的能力。這個面向不僅關乎金錢，更是一種積極、面向未來、帶來希望的財務行為(Wolfsohn, 2024)。

財務社會工作者引導個案理解「存錢」是一種延遲滿足的行為。這並非犧牲享受，而是為了未來的更高生活品質而調整當前的消費習慣。具備資產是穩定生活的基礎。

此外，累積資產是抵抗風險的關鍵。一旦個案已有應急基金、低或無高利債務，並理解風險與報酬。由於平均壽命延長，僅依賴政府給付將不足以維持退休生活水準，因此退休規劃也是不可忽視的重點。實踐儲蓄的核心策略包括：

一、「先支付自己」(Pay Yourself First)

建議將儲蓄視為必要開支，從收入中先撥出固定比例（如 5%或 10%）。若個案仍有高利債務，應先專注於清償，然後將原本用於還款的金額轉作儲蓄，建立應急基金。應急基金建議儲蓄至少 3 至 6 個月的生活費，有助於降低突發事件的焦慮，避免依賴高利借貸。

二、培養「儲蓄者心態」

將儲蓄視為對未來自我的投資。這是一個賦權行為，能幫助個案從「財務焦慮」轉向「財務掌控」。

三、財務知能教育與資產保護

雖然財務社會工作者不得提供具體的商業投資或法律建議，但可進行財務知能教育，說明賺錢、花錢、存錢、借錢與保護金錢的知識與需具備的行為能力，同時亦教導風險分散的重要性。

四、保護資產與規劃未來

在儲蓄之外，引導個案了解基本保險（健保、勞保、車險、人壽）及簡易遺產規劃（遺囑、醫療委任書），確保資產與生活安全網。

第五節 設立財務目標與執行計畫-賺錢與保護金錢知識與行為能力

「賺錢的財務知識與行為能力」被歸納為「設立財務目標與執行財務計畫—賺錢與保護金錢的知識與能力」。這不只是增加收入的技巧，更包括如何清楚定義個人的財務願景、規劃實現目標的途徑，並學習保護既有資產。這項能力是實現財務安全的核心步驟，涵蓋了收入管理、目標規劃與風險控管三個面向(Wolfsohn, 2024)。

Retta 提出的「基本財務穩定公式」指出：收入-支出=盈餘（而非赤字）唯有讓收入大於支出，並產生盈餘，才能累積資源，避免陷入長期財務困境。至於提升賺錢能知識與能力的方法，可參考如下：

一、工作與職業發展

(一)評估工作滿意度：如果對目前的工作不滿意或覺得薪酬不符，應意識到這種不滿可能會持續增長。

(二)尋找職業熱情：如果無法找到真正的「天職」，仍可在工作中找到意義和目的。應從優勢出發進行求職，專注於提升自己的獨特能力

(三)職業策略與目標：識別自己在工作情境中的需求和不要的事物，明確自己的成就和能力，並設定職業目標。

(四)考慮增加收入來源：

1. 談判加薪或晉升—這可以顯著增加收入

2. 兼職工作—找第二份工作以增加收入

3. 轉換工作或職業—如果目前的工作或職業不符需求，可考慮轉變。

4. 創業—雖然初期可能需要較少的資金和更多的勞力，且多數新創企業會失敗，但成功則有更高收入的潛力。

(五)應對波動收入：對於兼職、自由職業者或零工經濟工作者，建議：

1. 估計月收入—以過去三年平均月收入為基礎，並在此基礎上減少 10-20%作為實際可支配收入。

2. 預留特定比例—從每筆收入中撥出固定比例用於繳稅、應急基金（若未足額）和退休金。

二、目標設定與財務計畫

設定 S.M.A.R.T. 目標：確保目標是具體（Specific）、可衡量（Measurable）、可實現（Achievable）、相關（Relevant）且有時限（Time-bound），將目標分為短期、中期和長期（參考第七章工具六）。

三、理解和應對財務現實

- （一）最低工資：了解最低工資法律對低收入勞工的經濟可持續性影響。
- （二）財務素養：財務文盲會導致財務困境的惡性循環。缺乏財務教育會使人們難以應對每月財務義務或為重大人生事件儲蓄。
- （三）金錢價值觀：你的金錢花費方式反映了你對商品和服務的價值觀。應確保你的消費和生活方式與你的價值觀保持一致。

四、保護財富

- （一）保險規劃：購買適當的保險（如醫療、汽車、房屋、人壽和失能保險）以覆蓋潛在風險，保護資產和家人
- （二）遺產規劃：制定遺產計畫，包括遺囑、醫療委託書、生前遺囑和授權書，以確保在意外發生時，個人意願能得到執行，保護資產並規劃子女照護。
- （三）個人財務清單：整理所有重要的財務和個人資訊，以便在緊急情況下快速存取。
- （四）淨值報表：定期計算個人淨值（資產減去負債），以了解當前財務狀況的「快照」，並監控資產和債務的變化，但強調不應將自我價值與淨資產混淆。
- （五）防範身份盜竊：保護個人敏感資訊，定期檢查信用報告，警惕網路釣魚和詐騙，在臺灣現行詐騙型態多元，財務社會工作者可利用 165

反詐騙的相關資訊 (<https://165.npa.gov.tw/#/>)，教導個案辨識詐騙陷阱與相關救濟資源，可見手冊附錄資源介紹。

透過這些綜合性的知識和能力，個人可以更積極地管理自己的收入，並為實現財務目標和保障未來生活奠定基礎。

第五章 財務社會工作實務操作

第一節 財務社會工作實務操作原則

一、服務對象

財務社會工作的推動是希望能提升經濟弱勢家庭財務及金融能力，進而改善其財務處境和生活狀況，考量此類家庭態樣多元，本手冊爰將服務對象聚焦於低(中低)收入家戶中的成員，並針對其於家庭中的角色(如主要負擔家計者、家庭照顧者)或依其家庭生命週期階段所面對的任務、挑戰進行規劃，靈活整合多種理論或模式，以達最有效的行為介入。

二、介入層面：微觀、中觀、宏觀

在面對個人與家庭日益複雜的財務壓力與資產不平等問題時，僅靠單一層面的介入常難以產生持續的行為改變。根據社會工作實務中的三大層面—微觀、中觀、宏觀，我們可以構建出一套有系統、可持續且具文化敏感性的財務行為改變策略。

改變財務行為可從三個層面進行：微觀(個人／家庭)強化個人的財務知識、技能、信念與自我效能，促進具備意義的財務決策與行動；中觀(組織／社區)即透過學校、社區與工作機構的制度支持與理財教育強化行為轉變；宏觀(政策／制度)係仰賴政府政策與金融體系設計，如稅制激勵、法規保障與社會福利機制等。

在財務社會工作領域中，「財務行為改變」的核心不只是教人如何花錢與存錢，而是幫助人們重塑與金錢的關係，增強其掌控感與尊嚴。唯有透過微觀、中觀與宏觀三層面的系統性整合，才能打造一個真正支持財務安全/健康的社會環境，使每一個人都有機會實踐自我負責與經濟自立的生活。以下分別就三個層面進行說明：

一、微觀層面(Micro Level)

個人與家庭的行為覺察與能力建構微觀層面強調個體主觀意識、知識掌握、自我效能與動機，是財務行為轉變的起點。

(一)核心目標：

1. 提升個人對金錢的理解與處理能力。
2. 建立可實踐的財務目標與行為計劃。

(二)策略分析：

1. 財務教育：透過課程學習預算編列、信用分數、儲蓄與債務管理等知識 (Lusardi & Mitchell, 2011)。
2. 財務輔導與陪伴：財務教練協助個案制定並實踐個別化的財務計畫 (Collins, 2014)。
3. 動機式晤談 (MI)：激發個案內在動機與改變意願，協助跨越行動阻力 (Miller & Rollnick, 2013)。
4. 自我效能強化：建立「我做不到」的認知信念是持續改變的關鍵 (Bandura, 1997)。

此層面強調內在轉變，是實踐其他層面策略的基礎。

二、中觀層面 (Mezzo Level)

社群支持與文化敏感的學習環境中觀層面聚焦於團體、家庭與社區系統中的互動與影響，強化行為改變的社會支持與集體參與。

(一)核心目標：

1. 創造安全、共享與互信的學習與實踐空間。
2. 鼓勵集體行動與經驗交流，減少孤立感與羞恥感。

(二)策略分析：

1. 同儕支持團體：促進個案之間相互鼓勵、觀念學習與情緒支持。
2. 社區導向課程：課程在個案熟悉的生活空間中進行 (如宗教場所、社區活動中心、關懷據點)，提升參與率 (Sherraden et al., 2015)。
3. 文化適性服務：針對新住民或特定族群，提供語言友善、價值觀相容的財務教育方案 (Birkenmaier et al., 2013)。
4. 社區儲蓄倡議：如民間合作社互助會 (ROSCAs)，強調集體承諾與互助模式，強化儲蓄動能 (Ardener & Burman, 1995)。

中觀層面補足微觀層面的動機與知識缺口，透過社會互動與文化認同提升持續力。

三、宏觀層面 (Macro Level)

制度改革與結構支持的建置若無政策與結構層面的支撐，再強的個人能力與社群支持也可能因社會排除與制度障礙而無法落實。

(一)核心目標：

1. 改善制度性不平等，創造財務行為改變的外在條件。
2. 擴大資源可近性與公平參與機會。

(二)策略分析：

1. 制度設計引導：

(1) 透過不參加制度 (opt-out)，如兒童發展帳戶 (CDA)、退休計畫 (勞工退休金條例和勞保老年給付) 促使民眾自動儲蓄 (Thaler & Sunstein, 2008)。惟目前臺灣沒有不參加制度 (opt-out)¹ 用於退休金／年金／儲蓄等財務儲備層面的模式 (即讓所有合格人自動加入)。既有的是強制提繳制度與自願提繳制度混合。

(2) 推行稅收誘因，如薪資所得特別扣除額、幼兒學前特別扣除額、教育學費特別扣除額、長照及身心障礙、房屋租金支出等項之特別扣除額及儲蓄相對提撥機制 (IDAs) 等鼓勵就業、減輕家庭負擔、縮短貧富差距的政策工具，以促進儲蓄與資產累積。

2. 金融包容性政策²：

臺灣在金管會與政府部門主導下，已推動普惠金融政策：

¹ opt-out 指的是：個人自動被納入某項制度或計畫，除非他主動選擇退出 (不參加)。這與傳統的 opt-in (主動申請) 剛好相反。

² 金融包容性政策出處：金融監督管理委員會 <https://www.fsc.gov.tw/ch/index.jsp>

- (1) 設置無障礙金融設施，銀行、金融機構提供無障礙實體設施（如輪椅進出、指示清晰等）與無障礙數位服務（例如網頁、APP 等）等。
- (2) 針對數位金融落差問題，例如長者不習慣科技、偏鄉網路與設備不足、使用者介面的友善程度等，希望減少「數位弱勢」。
- (3) 微型保險與小額終老保險，例如推動簡易、保費較低的小型保險商品，包括終老保險，保障被保人的身故或失能風險。
- (4) 擴展行動金融科技與數位金融工具，例如台灣 Pay，由財金公司與公股銀行共同推動的行動支付服務，採用共通 QR Code 標準（TWQR），讓不同銀行／支付機構共用標準，以便利用戶支付。純網路銀行，銀行業在法規鬆綁後，新設立或轉型的純網銀能提供更線上化、行動化的銀行服務。開放銀行（Open Banking），透過 API 開放資料／金融服務介接，允許第三方服務提供者取得非交易面或交易面資料（在保障資安與個資保護下），以促進更多創新應用。
- (5) 金融教育、金融素養提升
鼓勵銀行與金融機構在不同地區與族群（偏鄉、弱勢、高齡）推廣金融教育，使民眾了解儲蓄、信貸、風險、保險、數位支付等金融工具的使用與風險。

3. 跨部門合作：

建立政府、金融機構、社福團體合作平台，例如「財務能力入口網」以整合服務資源（Sherraden et al., 2015）。「財務能力入口網」即將財務教育、金融工具、政策資源及支援網絡等資源與制度結合在一起的平台。

宏觀層面確保結構不成為壓迫力量，而是轉為推動正向行為的制度動能。個人的動機需要社會資源來維持，而制度的設計則可促使更多人

願意開始改變。這三個層面的介入不應被視為獨立，而是互補、循環、強化的關係，形成財務行為改變的「生態系統」。

圖 1

行為改變的三大層面



表 1

財務行為改變的「生態系統」

層面	關注焦點	目的	介入策略
微觀	個人/家庭	建立行為轉變的認知與能力	教育、輔導、動機、效能
中觀	團體/社區	提供社會支持與學習場域	同儕支持、文化課程、社區儲蓄
宏觀	政策/制度	改善機會不均，降低結構性障礙	自動參與、稅制誘因、包容性金融

資料來源：由林桂碧博士結合 Bronfenbrenner 的生態系統理論與 Sherraden 的財務能力架構，再加上行為改變策略形成的「財務行為改變生態系統」概念。

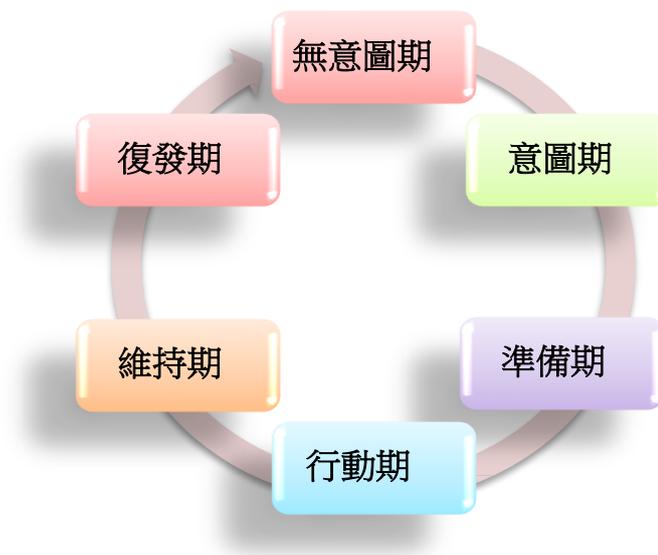
第二節 財務社會工作實務介入與會談技巧

一、跨理論行為改變模式介入技巧

跨理論行為改變模式技巧提供了清晰且實用的行動架構，協助脫貧社工有系統地評估與支持個案的財務行為改變歷程。透過此模式，不僅能有效引導個案走出困境，更能在過程中培養其自我管理能力，最終邁向更有尊嚴與自主的生活。

跨理論行為改變模式認為，財務行為的改變並非一蹴可及，而是經歷一個循序漸進的歷程。此模式主要分為六個階段，在不同的階段，脫貧社工需採用對應的介入技巧，協助個案逐步推進：

圖 2
跨理論行為改變模式



(一)無意圖期的介入技巧

此階段的個案對問題缺乏認知，甚至可能處於否認狀態。脫貧社工應採取非評價性的立場，透過反思性聆聽、價值觀探索等技巧，協助個

案覺察自身行為可能造成的影響，例如，可以問：「你有沒有想過現在的財務習慣，是否會影響未來的生活？」。

(二)意圖期的介入技巧

在這階段，個案開始思考改變的可能性，可能同時存在矛盾與猶豫。脫貧社工可透過引導個案分析改變的好處與挑戰，強調其改變的能力與自由選擇權，幫助個案建立改變的動機，例如：「如果你開始做些小改變，生活會有什麼不同？」。

(三)準備期的介入技巧

此時個案已有改變的意願，脫貧社工可引導其設定具體、可達成的目標，並針對可能的障礙進行討論，例如：「你覺得什麼時間點開始行動最適合？有哪些事可能會干擾你的計畫？我們可以如何應對？」。

(四)行動期的介入技巧

行動期的個案需要鼓勵與實質支持，脫貧社工應定期追蹤個案進展，強化其自我效能感。

(五)維持期的介入技巧

進入維持期後，則須協助個案建立新的日常習慣與應對策略，減少復發風險，例如，透過建立預算紀錄、設定儲蓄目標、練習延遲消費等方式。

(六)復發期的應對策略

復發是行為改變過程中常見的一環，脫貧社工需強調這不是失敗，而是成長的一部分。重點在於幫助個案分析復發原因，調整策略，並重新建立信心。例如：「這次的經驗讓你學到什麼？下次遇到同樣狀況時，我們可以試試哪種方法？」

跨理論行為改變模式的最大優勢在於其靈活性與整合性。它不是單一理論的套用，而是融合了動機訪談、行為療法、自我覺察訓練等技巧，讓脫貧社工能根據個案的實際狀況，採取最合適的介入方式，此外，它強調個案的主動性與選擇權，契合了社會工作的充權理念。

二、促發改變的會談技巧實務策略與操作

在財務社會工作中，改變個案的行為與態度並非單靠提供資訊即可達成，而是透過有效的溝通與關係建立，協助個案從「不想改變」走向「準備改變」，進而採取實際行動。

改變財務行為會談技巧與動機策略的運用，並非只是技巧的堆砌，而是與個案建立信任關係、尊重其主體性與節奏的過程。在此基礎上，透過實際的行動計畫與持續支持，才能將「想改變」化為「真行動」。

這套從理解、啟發到行動的完整介入流程，正是財務社會工作中極具價值的專業實務，也展現了社會工作專業在促進個案內在轉化與行為改變上的深刻力量，以下分三大面向進行說明：

(一) 改變會談技巧 (Change Talk Techniques)

「改變會談技巧」是激發個案內在動機的重要工具，主要來自動機式晤談 (Motivational Interviewing, MI) 的核心理念。透過設計特定的提問與回應方式，鼓勵個案說出關於改變的話語，自我說服比外在勸說更有效，其關鍵技巧包括 (Collins & O' Rourke, 2012)：

1. 開放式問題 (Open-ended Questions)

鼓勵個案深入思考與表達，不以「是/否」作答結束，例如：

「你覺得現在的花費方式，有什麼讓你擔心的地方？」。

2. 肯定 (Affirmations)

強調個案的優勢與努力，建立信心，例如：「你能夠坦承自己亂花錢這件事，真的很有勇氣」。

3. 反映 (Reflections)：

重述或詮釋個案的話語，讓個案感受到被理解，例如：「聽起來你很想有掌控財務的能力，但也擔心自己做不到，是這樣嗎？」。

4. 總結 (Summarizing)：

整合個案會談內容，協助其釐清思路，例如：「你說你希望能開始儲蓄，但目前也有不少必須支出的壓力，我們可以一起想想怎麼平衡兩者。」。

(二)改變的動機策略 (Motivational Strategies for Change)

有效促進個案行為改變的關鍵，在於協助其建立改變的「內在理由」。這些動機策略著重於激發個案自我覺察、自主選擇與希望未來變得更好的願景，其策略包含(Miller & Rollnick, 2002)：

1. 強化「改變的好處」

協助個案連結行為改變與其核心價值或人生目標，問：「如果能穩定儲蓄，你覺得你的生活會有什麼不同？」。

2. 探討「不改變的代價」

幫助個案思考若維持現況會帶來什麼風險，問：「如果繼續這樣花錢，你認為一年後會發生什麼事？」。

3. 自我效能感建立 (Self-efficacy)

個案若相信「自己能做到」，改變的可能性才會大增，方法：回顧個案曾經成功的經驗、設定可實現的小目標。

4. 行為選擇的自由

脫貧社工強調改變是「個案自己的選擇」，而非被迫執行。話術：「你可以自己決定是否要改變，我在這裡是想幫你探索不同的可能」。

(三)實際操作步驟 (Practical Steps for Behavior Change)

將改變會談與動機策略轉化為具體行動，才能真正實現財務行為的轉變，以下為一套簡化但有效的實務操作流程：

步驟一：評估改變準備度

可使用 0-10 的量表讓個案自評改變意願與信心 (Miller & Rollnick, 2013)，問：「在 0 到 10 之間，你覺得自己準備好改變的程度是幾分？」。

步驟二：澄清目標與需求

透過討論區分「想要」與「需要」，設定改變的具體目標（Rollnick et al., 2008），工具：寫下短中長期財務目標，排序優先順序。

步驟三：拆解行動計畫

目標太大容易放棄，因此要拆成具體小步驟（Bandura, 1997），例：每週紀錄消費 → 每月檢討 → 三個月後開始嘗試預算表。

步驟四：建立支持系統

鼓勵個案尋找一位可以陪伴或提醒他的人，也可以是脫貧社工定期追蹤（Prochaska et al., 2013），方法：設定固定時間檢討進度、談論困難與挫折。

步驟五：因應復發與修正計畫

復發不是失敗，而是學習歷程的一部分。協助個案擬定「復發後的應對策略」（Marlatt & Donovan, 2005），問：「如果你再次衝動購物，下一次會想怎麼做不同的選擇？」

三、財務社會工作會談整合應用流程

以下將財務社會工作會談分六階段就其目的、重點作法和技巧進行介紹，如下：

（一）建立關係與信任（Rapport & Trust Building）

這是開始工作的基礎階段。個案常常對討論金錢感到羞愧、緊張或防備，因此建立信任關係是關鍵（Miller & Rollnick, 2013）。

1. 目的：

- （1）探索並解決「改變的矛盾心理」。
- （2）建立改變的內在動機，而非強制說服。

2. 重點作法：

- （1）採取不批判、尊重的態度傾聽對方的故事與困難。
- （2）對話以「陪伴與理解」為主，不急著解決問題。

- (3)可以分享一些自身或他人常見的金錢困擾，讓個案知道「自己不是唯一有困難的人」。

3. 技巧：

- (1)開放式提問—引導深入思考，問句：「你對目前儲蓄情況有何感受？」
- (2)反映與同理—讓個案覺得被理解，問句：「許多人都會對金錢感到壓力，我們可以一起找方法。」、「我聽見你說的，其實你很希望能存錢，但覺得總是入不敷出。」
- (3)強化改變語言—引導說出願望與信心，問句：「你說過你想在今年底存一筆緊急預備金，這對你來說為什麼重要？」

(二)探索金錢觀與目標 (Exploring Money Beliefs & Goals)

當關係建立後，開始引導個案認識自己的金錢觀（例如：金錢帶來安全感、自主權、焦慮、控制感等）(Klontz et al., 2016)

1. 目的：

協助個案理解自己對金錢的信念從何而來，並評估這些信念是否有害或限制行為。

2. 重點作法：

- (1)使用開放性問題探討「你對金錢的感覺是什麼？」、「你從家庭中學到什麼關於金錢的觀念？」。
- (2)幫助個案發掘自己的價值觀與長期目標，例如：「你最想要的生活是什麼樣子？」、「你希望三年後的自己在哪裡？」。
- (3)連結金錢與人生目標：不是只談錢，而是談「錢如何幫助你實現你想要的生活」。

3. 常見金錢觀與感受類型 (Klontz et al., 2011)

- (1)金錢等於自我價值。
- (2)花錢比存錢重要。
- (3)金錢是不潔淨的。

(4)我不值得有錢。

4. 實務工具(參考第七章)：

(1)金錢認知與金錢關係(工具四)

(2)我的金錢故事(工具三)

(三)設定具體目標與價值連結 (Goal Setting & Values Alignment)

將前一步的探索具體化，設定可量化、有時間性的目標，並連結到個案的核心價值(Locke & Latham, 2013)。

1. 目的：

幫助個案從內在價值出發建立「行為的意義連結」，而非單靠外在目標。

2. 重點作法：

(1)使用 S.M.A.R.T. 原則設定目標（具體、可衡量、可達成、相關性高、有期限）。例如：「我想在六個月內存下 30,000 元，以便年底能帶家人去旅行」。

(2)透過價值連結強化動機：「這筆錢代表你對家人的承諾」或「這是你想重新掌握人生的第一步」。

3. 實務策略：

(1)價值排序→「在這些價值中，哪三個對你最重要？自由、穩定、家庭、成就、貢獻…」。

(2)支出對齊檢視→檢視實際支出是否與價值一致，將每日購買的品名、金額及類別列出，將上述選出的核心價值放在表單旁做比對，然後回顧：「這筆支出是否真的幫助我靠近我的價值？」。

(3)價值 - 目標 - 行動鏈→從價值出發設定可行目標與行動。

(四)拆解行動步驟與設計提醒(Breaking Down Action Steps & Reminders)

協助個案將目標拆成小步驟，並設計行動提醒與支持機制，減少拖延與中斷(Fogg, 2019)，其重點作法：

1. 協助拆解：例如「每週存 1,250 元」，或「先記帳三天」。
2. 設計提醒：行事曆提示、手機鬧鐘、或找人提醒自己。
3. 設定環境支持：如封存信用卡、將錢轉入無提款卡帳戶等。

(五) 追蹤與修正 (Tracking & Adjusting Progress)

過程中持續追蹤進度，並視情況做出彈性調整，避免挫折感 (Grant, 2014)，其重點作法：

1. 定期回顧：「這週的記帳怎麼樣？有什麼困難？」
2. 不做批判，而是找出卡關點與原因：「是行程太忙，還是覺得目標太遠？」
3. 與個案一起調整策略：「是不是改成兩週記帳一次比較可行？」

(六) 慶祝成功與反思困難 (Celebration & Reflection)

完成一個階段目標後，要慶祝成就，強化自我效能感。同時也一起檢討困難處，為下一階段做準備 (Neff, 2011)。其重點作法：

1. 慶祝不一定要花錢，可以是稱讚、寫下心得或與親友分享。
2. 回顧困難並學習：「當初快放棄時是怎麼撐過來的？」、「下次面對類似誘惑，可以用什麼方法處理？」
3. 將成功經驗內化，幫助個案建立對自己改變能力的信心。

這六個步驟可以循環運作，也可依個案狀態彈性調整，整體強調的是關係建立、價值導向、具體行動、持續支持與正向回饋的連貫性。

圖 3

改變財務行為的會談整合應用流程圖



本模型由林桂碧博士整合財務心理學(financial psychology)、財務治療(financial therapy)、動機式晤談(Motivational Interviewing)、行為經濟學與行為改變理論綜合而成。

第六章 財務社會工作導入脫貧服務

脫貧服務三大關鍵要素為「工作收入自足、資產累積和財務知能」三者缺一不可。亦即是鼓勵個案以勞動工作獲取所得之後，從中提出儲蓄金，並且由政府提撥相對金額加速個人的資產累積，再加上財務知能課程、教育培力等策略，以協助個案有效地運用資產來達到脫貧的目標（Sherraden, 1991），爰以下將針對財務社會工作在社勞政聯合促進就業服務、資產累積上的應用進行介紹。

第一節 財務社會工作在社勞政聯合促進就業之應用

根據古允文等人(2016)之研究，各國討論社、勞政整合的政策理念論述都是立基在社會投資理論上，雖然不反對傳統福利國家單純的現金救助，但強調消極性的現金救助並不足夠。社會投資理論的社會政策目標在於讓個人能夠透過如人力資本累積或是其他方式，以預防因就業結構和家庭型態而產生的社會與經濟風險，且減少貧窮的世代遞移。在這個理念上，促進就業乃成為脫貧的重要管道之一、亦是預防經濟風險的核心，並透過人力資本投資培養勞動力，以及就業後提供資產累積便成為積極勞動市場社會投資理念下的政策核心。

為了有效協助脫貧，該研究亦建議社會福利可以參考社會整合模式強調的解決方法，以正向誘因（提供從工作所得的儲蓄相對提撥、兒少發展帳戶及相關福利服務）促使低收入戶暨中低收入戶工作人口願意積極進入勞動市場，並融入成為常態化的社會救助給付的要素，以作為社、勞政聯合促進就業的重點策略。

為協助低收入及中低收入家庭中，具工作能力者提升就業機會並逐步實現脫貧自立，本部依據《社會救助法》第15條與第15條之1、《就業服務法》第24條，以及《協助積極自立脫離貧窮實施辦法》相關規定，整合社政與勞政部門資源，建立跨領域合作機制，於114年9月15日函頒「社勞政聯合促進低收入戶及中低收入戶促進就業服務指引」，作為

脫貧社工及就業服務員，協助低收入戶及中低收入戶有工作能力者進入或重返職場、就業自立之服務指引。

上開指引內容包含社勞政聯合促進就業之服務對象、服務目標、工作人員應有之理念、服務流程、使用表單、實務議題及實務工作策略與技巧、主要服務對象之人口統計圖像及社勞政服務可運用資源。期待強化社政與勞政個案轉銜及合作機制，透過社勞政聯合評估與聯合促進就業服務，社政端提供福利服務、排除個案就業障礙；勞政端提供就業服務、職業訓練，由二體系專業人員共同服務，落實福利服務與就業支持，以協助低收入戶及中低收入戶投入就業市場，穩定就業。

在個案穩定就業後輔以提升財務知能，使其妥善運用薪酬，進而協助其達到自立與脫貧的目標。本節將介紹在社勞政聯合促進就業服務中，運用財務社會工作激發個案就業意願，以及運用跨理論行為改變模式於社勞政合作促進就業的實務操作。

一、財務社會工作導入就業服務

關於財務社會工作導入就業服務的步驟如下：

步驟一：擬定財務計畫

主要內容包括回顧個案財務處境、做預算、理債計畫、規劃資產累積等。

步驟二：改變財務行為

主要是理出消耗收入的金錢管理、訓練個案停止過度支出、開始儲蓄等。

步驟三：進行就業/自僱、財務及其他服務。

提供就業/自僱相關服務措施、財務知能教育及相關的福利服務資源促進其就業。

步驟四：個案充權/賦能

協助個案自覺工作與財務的關係。

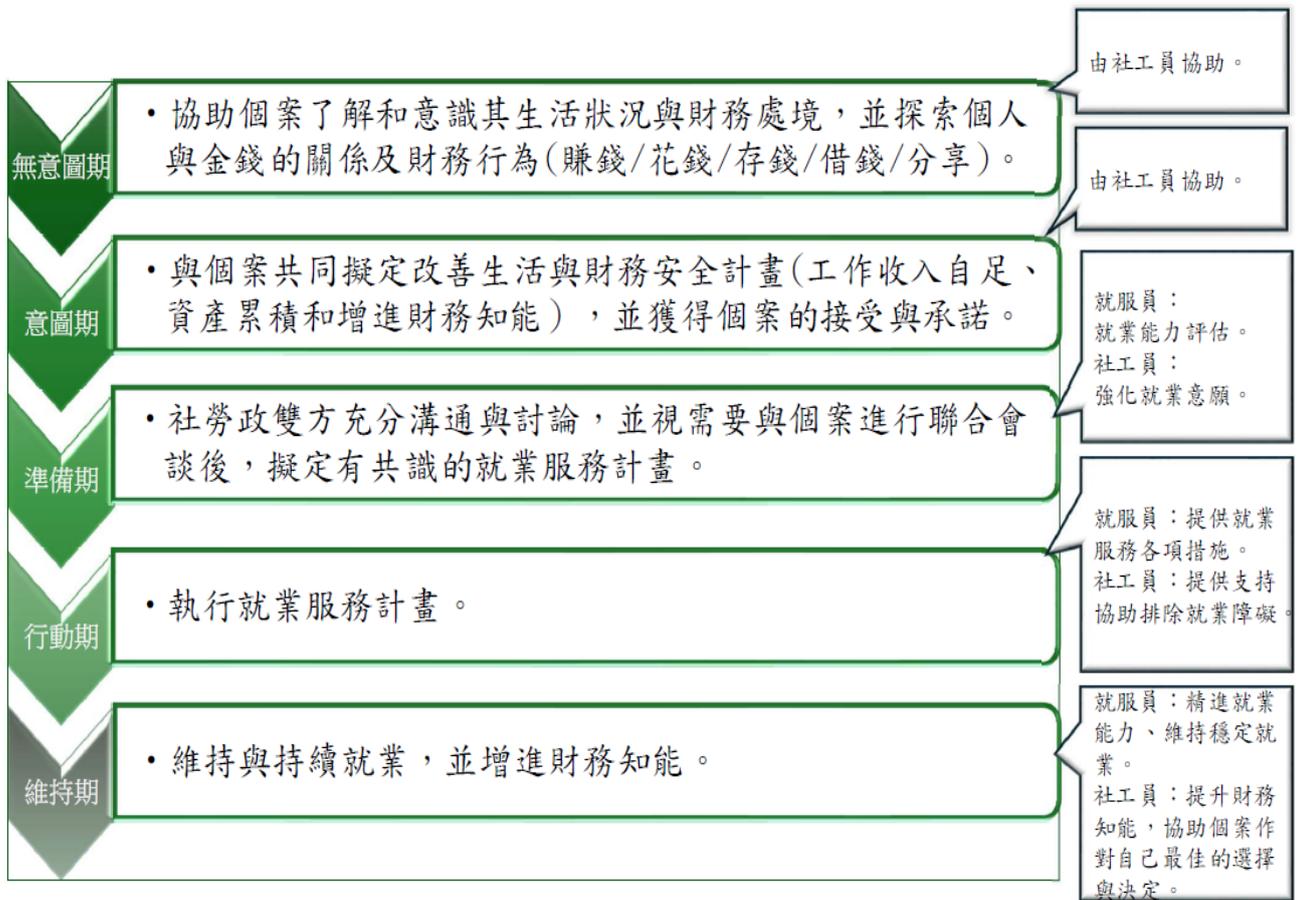
二、運用跨理論行為改變模式於社勞政合作促進就業的實務操作

根據「跨理論行為改變模式」之不同階段，運用財務社會工作於社勞政合作促進就業的實務操作，其步驟為：

- (一)當個案尚未準備好或無就業意願與動力時（無意圖期），脫貧社工透過晤談瞭解個案的生活狀況、財務處境、金錢關係與財務行為。
- (二)經由脫貧社工的引導，個案逐漸意識到改變與不改變的差異時（意圖期），取得個案的接受與承諾，協助擬定改善生活與財務安全計畫。
- (三)進入準備期時，社勞政雙方充分溝通與討論後，擬定共識的就業服務計畫，並經由三方聯合會談確認後進行各項的就業服務準備。脫貧社工運用財務社會工作強化個案的就業意願，同時就服員協助個案進行就業能力評估。
- (四)當個案開始對三方共識的就業服務計畫付諸行動時，就服員進行媒合就業、協助職場適應及提供相關強化求職的相關資源與工具，脫貧社工則啟動資產累積（從工作收入提存儲蓄或兒少發展帳戶相對提撥金）和托兒、托老配套措施服務。
- (五)最後進入維持期，為個案能維持與持續就業，就服員可提供個案精進就業能力的職業訓練或在職訓練，協助穩定持續就業，脫貧社工則提供財務健康諮詢或財務教育、訓練，以提升其財務知能，協助他們為自己的財務做最佳選擇與決定(圖 4)。然而，在改變的每一階段過程中，個案都有可能因個人、家庭或社會環境因素導致後退，此時則在哪一階段復發，便回到該階段重新診斷評估和重新擬定新計畫。

圖 4

運用跨理論行為改變模式於社勞政合作促進就業實務操作圖



資料來源:引自由林桂碧博士整理，並調整格式、酌修內容。

第二節 財務社會工作在資產累積之應用

一、資產累積與財務社會工作的關係

在資訊時代中，有兩個重要趨勢深刻影響人們的財務福祉，此兩大趨勢亦促成資產與財務社會工作的急迫性(Sherraden & Huang, 2015)，如下：

(一)金融化加劇：

生活高度依賴金融工具（如信用評分、數位支付），貧困家庭卻常被排除在外。全球化競爭下的收入不穩，收入來源轉向資本性收入，資產不平等日益惡化。現代生活已難以只靠現金交易維生。舉兩個普遍的例子來說：一個人的「信用評分」將決定其是否能借貸、租屋，甚至獲得工作機會。信用卡或金融卡幾乎成為日常交易的必要工具。

對許多個人與家庭來說（特別是低收入者），在處理金錢事務時會面臨重重困難，且經常缺乏財務選項的理解，例如：如何理財、使用信用、累積資產、選擇保險、繳納稅款、為突發事件儲蓄或規劃長期的財務安全與發展等議題。而目前市場上提供的許多金融產品與服務，對這些經濟資源不足的人而言，不但難以取得，有時甚至並不合適。這些財務挑戰貫穿人生各階段，一旦無法克服，其影響將十分深遠。

(二)與金融化同步發展的「全球化勞動市場競爭」單靠勞動收入已不足以維持財務安全：

在某些產業，勞工已逐漸要面對來自他國的激烈競爭，導致工作機會不穩、收入不穩的情形愈來愈常見(Easterly, 2004)，也因此，收入的來源逐漸從「勞動資本」轉向「金融資本」或「資產」。而且，資產性收入愈來愈集中流向最上層階級(Piketty, 2014)，這讓當今多數國家的所得與資產不平等現象日益惡化。

這兩項趨勢顯示，只依靠勞動收入，已無法作為財務安穩生活的基礎。人們若要滿足基本生活所需、追求財務安全與自我實現，就必須具備財務知能並累積資產。人們有能力也有機會透過採取符合自身最佳利

益的行動來改善自己的財務狀況（Johnson & Sherraden, 2007；Sherraden, 2013）。為了具備財務知能，人們必須具備財務知識和技能，以及獲得完善的理財知識和服務的機會，包括獲得累積儲蓄和其他資產的機會。

資產累積的推廣逐漸被納入財務社會工作領域。財務社會工作結合了社會工作價值、經濟正義觀點與財務知能，強調在處理金錢議題的同時，促進個案的增能與結構改變（Loke & Sherraden, 2009）。美國學者 Michael Sherraden（2005）曾提出財務社會工作包含「財務知能」（Financial Capability）及「財務增能」（Financial Empowerment）兩部份，其中，「財務知能」包括增加財務的技能和財務的機會，而「財務增能」為提高「財務福祉」，實踐貧窮民眾的長期經濟發展。財務社會工作者，便可透過提供民眾財務相關的諮詢服務或進行財務教育等，使其得擺脫財務弱勢的處境。

財務社會工作關注經濟壓力對個人、家庭及社區的心理、關係與社會功能的影響。資產累積在財務社會工作中具有三大意涵：

（一）賦權與尊嚴重建

透過資產擁有感，使服務對象感受自主、提升生活掌控感。

（二）預防性與發展性服務

資產累積不僅是危機後的補救，而是促進未來機會與社會參與的關鍵策略。

（三）結合微觀、中觀與宏觀介入

個人層面的財務知能建構，需搭配制度面的政策倡導與結構改革。社會工作者在推動財務知能與資產累積方面發揮關鍵作用，包括：

1. 微觀層面（個人與家庭層次）

- （1）協助設立財務目標與儲蓄計畫。
- （2）提供一對一財務教練、信用諮詢、稅務協助。
- （3）強化個案面對貧窮、債務與不安全感的復原力。

2. 中觀層面（社區層次）

- (1) 推動社區財務教育計畫與資產工具（如 IDAs、CDAs）。
- (2) 結合社區資源提供財務指導，促進社區組織與金融機構合作，降低參與門檻。
- (3) 與家庭暴力、身心障礙、無家者等領域整合財務介入。

3. 宏觀層面（制度與政策層次）

- (1) 倡議進步性政策（如自動開戶、儲蓄配對、稅收抵免）。
- (2) 參與制度設計（如退休帳戶、退稅金儲蓄…）。
- (3) 透過研究與倡導讓資產累積變成普及政策，而非少數人的特權，推動全民財務知能入口網與資產累積帳戶制度。

透過財務社會工作終極目標是建立一個人，無論社經地位、種族、年齡都能參與的資產累積體系。

二、財務知能與資產累積

「財務知能與資產累積(FCAB)」發展奠基於 Michael Sherraden 的「資產理論 (Asset Theory)」，他主張資產不只是經濟資源，更有助於提升希望、掌控感、未來導向與社會參與，是貧窮政策中應注重的向度。這是一個源於美國社會工作的理論與實務取向，強調將財務知能的提升與資產累積納入社會工作介入中，以支持弱勢個人與家庭邁向經濟安全與長期發展。

低收/中低收入戶家庭因收入不穩、負債壓力大、儲蓄動機低，財務行為常受心理與關係因素影響（如金錢焦慮、家庭角色衝突）。缺乏金融管道與信任，被排除於主流金融體系外等因素，財務知能與資產累積可實際運用的作法如下：

表 2

財務知能與資產累積在低收、中低收入家庭的社工實務應用表

應用面向	具體做法	實務例子
理財知識教育	透過工作坊與個別輔導，增進家庭對基本理財概念（收支平衡、預算、債務管理）的理解。	舉辦「家庭理財基礎班」，讓父母與青少年一起完成家庭收支記帳練習，並討論如何設定優先支出。
資產累積策略	鼓勵小額儲蓄與資產建構，結合政府補助或社會福利方案。	可參加「兒童及少年未來教育與發展帳戶」（教育儲蓄帳戶，由政府依自存金額按比例提供相對提撥款）。
金融可近性	協助家庭接觸正規金融體系，避免依賴高利貸或地下錢莊。	社工員陪同低收（中低）收入戶開立銀行帳戶，並解釋存款與提款方式，或連結金融機構理財教育推廣。
家庭溝通與金錢觀	促進家庭內部對金錢使用的對話，避免親子之間因金錢產生衝突。	家訪時帶領「家庭金錢會議」，讓孩子與父母共同討論金錢使用規則。 (參考第七章工具一、二、六)
危機干預與債務協商	在家庭債務壓力過大時，提供轉介或陪伴協商服務。	協助家庭與信用卡公司進行債務協商，並教導如何避免循環利息陷阱。
資源連結	結合社福資源（食物銀行、急難救助、租屋補助）減輕短期經濟壓力。	幫助家庭申請「急難救助金」並轉介至實物銀行，讓家庭能專注在長期財務規劃。
下一代財務知能教育	協助青少年建立健康的財務知能，包括賺錢、花錢、存錢、借錢與保護金錢的知識和行為能力，避免重複貧窮循環。	透過討論金錢、金錢夢想、金錢故事、金錢習性、金錢關係與財務行為，提供財務知能教育。(參考第七章工具一、二、三、四、五、六)

資料來源：引自由林桂碧博士整理，本部酌修。

資產累積不僅是個人經濟行為的改變，更是制度設計與社會介入的成果。透過穩定工作收入、社會支持機制與專業社工的引導，弱勢族群得以逐步脫離貧窮循環，實現財務安全與生活自立。

三、資產累積與工作收入的實務操作

工作收入是資產累積的基礎來源之一，尤其對經濟弱勢族群而言，如何從有限收入中提撥儲蓄金、建立儲蓄習慣，是財務介入的重要課題。然而，穩定的工作收入是實現資產累積的基礎。若缺乏穩定的現金流，任何儲蓄或投資計畫都將難以維持。因此，將「工作×儲蓄×資產累積」整合成實務策略，是財務社會工作的重要任務。

(一)工作與資產累積的連結關係

本表可用於課堂教學、財務教育活動，或輔導脫貧社工與個案理解「工作不只是收入來源，更是資產累積的起點與平台」。

表 3

工作與資產累積的連結表

工作角色	與資產累積的連動意義
收入來源	工作是最常見的資產累積起點（但不是唯一）。
技能發展	技能＝人力資本，是「看不見的資產」。
穩定性	穩定的工作能支持長期儲蓄、投資與信用建立。
福利與制度	勞健保、退休金、雇主儲蓄計畫等影響資產形成。

資料來源：由林桂碧博士整理。

(二)為何「有工作」卻不一定「有資產」？

- 1、薪資不足：工時長、工資低，無力儲蓄或投資。
- 2、不穩定就業：臨時工、計時制或非典型就業者收入起伏大。
- 3、沒有理財知識或機會：不知道如何儲蓄／投資，或無金融可得性。
- 4、照顧責任分配不均：特別是女性常需中斷工作，影響長期資產累積。
- 5、制度排除：弱勢族群難享受稅賦優惠、企業福利或創業資源。

(三)工作不只帶來收入，也能變成「資產本身」

- 1、經驗＝可轉換的價值（如職場技能、人脈、作品集）。
- 2、證照／學歷＝資產化的能力證明。
- 3、個人品牌／副業經營＝創造長尾收入的槓桿³。

（四）結合「工作收入」與「資產累積」的必要性

- 1、僅有收入是無法實現經濟穩定，特別是對低收/中低收入戶家庭。
- 2、資產（如儲蓄、住房、教育基金）能帶來長期穩定性與跨世代機會。
- 3、財務知能與資產累積強調：將收入導向儲蓄與資產的制度性支持與實務介入。

（五）實務操作的主要類型與策略

1、直接服務：協助轉化收入為資產

- （1）預算與儲蓄規劃：協助家庭設定目標、建立應急基金。
- （2）債務管理與信用重建：避免高利貸，重建信用評分，增加金融進入機會。
- （3）報稅與退稅協助：引導服務對象將退稅轉為儲蓄或用於資產用途（教育、搬遷、創業等）。

2、金融資源連結與轉介

- （1）協助個案開立銀行帳戶，使用低門檻金融服務。
- （2）提供個人發展帳戶、兒童帳戶或住房補助等資產型工具。
- （3）連結公共資源（如社福補助）作為資產累積的後盾。

3、就業與職涯發展支援

- （1）在職訓練與職涯輔導中納入財務管理。
- （2）對進入勞動市場者提供工資結構、福利制度等教育。

³長尾收入：靠大量小額、分散的收入來源（如線上課程、小眾商品、廣告分潤）長期累積。槓桿：用一次性的努力或有限的資源，放大成果並持續產生效益。長尾收入槓桿＝用槓桿工具，放大小額、分散收入的累積效益，讓「小錢變長錢，長錢變大錢」。

(3)連結「收入」與「儲蓄計畫」（如：勞工退休金自提或勞工保險）。

4、社區與政策層面的結構性支持

(1)推動報稅季儲蓄介入，將退稅金存入退休儲蓄帳戶。

(2)鼓勵設計「自動開戶、啟動資金、儲蓄配對」等進步性政策。

(3)協助低收/中低收入群體突破制度障礙（如財務排除、信用記錄障礙、缺乏存款激勵）。

(六)收入與資產的策略對照

「收入與資產的策略對照表」，適合應用於財務教育課程、個案工作或工作坊設計中，協助脫貧社工或個案依據不同收入型態，搭配適合的資產累積策略與實務做法。

表 4

收入與資產的策略對照表

收入類型	可行資產策略	實務建議
正職收入	自動轉存、退休金提撥	協助個案設立薪資轉帳戶，推動自動儲蓄設計。
零工收入	彈性儲蓄、預算練習	教導百分比儲蓄法，使用儲蓄 App 工具。
補助性收入	相對提撥帳戶、社福配對帳戶	協助申請政府／社福儲蓄計畫。
自營工作	緊急預備金、穩定記帳	設計小型預算管理工作坊，整合稅務與儲蓄目標。

資料來源：由林桂碧博士整理。

(七)實務角色與專業工作者的任務

運用實務角色與專業工作者的任務，下表可協助脫貧社工或個案實踐「工作收入與資產操作」的具體行動。這份說明也可作為課程教案、督導培訓或跨專業協作會議的工具。

表 5

工作收入與資產操作表

角色職稱	與工作收入／資產操作的關聯
財務訓練員 (Coach)	一對一協助預算管理、儲蓄計畫、就業後的財務安排。
財務教育者 (Educator)	教學課程中設計模擬薪資分配與目標儲蓄活動。
經濟流動性專案經理 (Manager)	設計整合就業服務、財務能力、住房儲蓄的方案。
儲蓄與資產累積顧問 (Consultant)	協助開戶、提供配對儲蓄資源、連結租屋與創業資金管道

資料來源：由林桂碧博士整理。

總之，「工作與資產累積」之間的關係，是財務社會工作與職涯教育中不可忽略的核心概念。單靠工作賺錢不一定能達到資產累積，關鍵在於收入的可持續性、資產運用能力、結構性支持是否到位。

第七章 財務社會工作運用工具介紹

本章將彙整在脫貧服務中，經常應用的財務社會工作工具(表單)，總計 9 項提供參考和使用。這些工具表單適用於個別諮詢或團體工作坊，建議需經本手冊之教育訓練後使用。

工具一、討論金錢

目的：

協助個案了解金錢對他生活的作用/影響，以及對金錢的使用。

作法：

帶領個案討論下列有關金錢的議題，協助個案知道自己對金錢的想法/看法，藉此了解個案的金錢問題與需求。

1. 錢是什麼？
2. 錢能做什麼？
3. 錢不能做什麼？
4. 如果沒有錢，你的生活會受到什麼影響？
5. 請用一句成語或從個人經驗或曾看過的電影、電視秀形容錢？

工具二、實踐我的金錢夢想

目的：

協助個案對金錢產生希望，願意改變財務行為及改善其生活。

作法：

帶領個案探討對金錢的想要，設定金錢/財務目標，協助個案思索及規劃未來真正想要過的生活方式。

1. 我的金錢夢想是…？
2. 打算用哪些方法達到目標？
3. 目前可以先做哪些事？
4. 這個夢想的重要是什麼？
5. 預計花多少時間達到？

工具三、我的金錢故事

目的：

1. 幫助當事人梳理從小到大的金錢經驗與信念形成歷程
2. 辨識影響其金錢行為的事件、情緒與家庭文化
3. 為財務行為改變建立意義感與動機根基

作法：

帶領個案敘述自己的金錢故事，由此了解今日的金錢關係、財務行為和金錢習性與過去家庭財務知能的形塑。

1. 最早的金錢記憶是什麼？
2. 從以前至今，你主要是從誰獲得金錢資訊？是哪些資訊？
3. 在孩童時期，你曾想過家裡是否有充裕的金錢？是 否？
4. 你從家人獲得的金錢資訊，至今都適用/有影響的是什麼？
5. 在你的記憶中，與金錢有關的不好經驗是什麼？釋懷了嗎？
6. 你未來不會用什麼方式獲得金錢？
7. 你在家庭成長過程中，對金錢的感受和想法是如何形成？

工具四、金錢認知/與金錢關係

目的：

協助個案從現階段生活中對金錢的感受/想法，以了解自己的金錢問題與需求。

作法：

1. 請個案針對下列的金錢感受/想法，勾選出自己的實際感受/想法。
2. 檢視最想要改變的三項金錢感受/想法描述之，並進行反思及討論改善之道。

下列哪些是你目前/曾經擁有的金錢感受/想法？

1. 不值得 2. 不安定/不安全 3. 無法克服對貧困的恐懼
4. 對自己“想要東西”感到內疚 5. 不能做任何事情
6. 沒有足夠的金錢做改變 7. 無能為力 8. 無法掌握的
9. 無法放棄照顧人的夢想 10. 被債務束縛的 11. 依賴的
12. 無法管理自己的支出 13. 受到別人掌控的 14. 惶恐的
15. 必須接受我的財務狀況，以及任何發生在我身上的事情
16. 我永遠學不會如何增加我的資產 17. 挫敗/挫折的
18. 有壓力的 19. 無助的 20. 使人負債/麻煩/陷入困境的

工具五、財務行為

目的：

協助個案從現階段生活中覺察實際的財務行為，以了解自己需要改變的財務行為。

作法：

1. 請個案針對下列的財務行為，勾選出自己的實際行為。
2. 檢視最想要改變的三項財務行為描述之，並進行反思及討論改變之道。

下列哪些是您目前/曾經實際的財務行為？

- 1. 迴避打開帳單
- 2. 認為應該要有預算規畫，但實際上沒有
- 3. 對未來的財務狀況覺得無力感
- 4. 逃避/害怕結清帳簿
- 5. 月光族
- 6. 無法掌握自己的生活
- 7. 有信用卡債務
- 8. 希望自己更懂得金錢
- 9. 知道需要存錢，但是做不到
- 10. 懷疑有能力改變自己的財務狀況
- 11. 希望有一個安全的地方可以讓我學習和談論金錢
- 12. 拖延賬單的繳款
- 13. 每月支出都超出原本的預算或原則
- 14. 認為每個人都比自己更了解金錢
- 15. 煩惱永遠無法退休
- 16. 想知道自己的人生如何走到這一步
- 17. 渴望財務安全與穩定
- 18. 希望對投資資訊有更多的了解

工具六、S. M. A. R. T 設定財務目標

目的：

協助個案去思考及規劃未來真正想要過的生活方式，以設定具體可行的金錢/財務目標，因為有希望生活才會改變。

作法：

帶領個案以簡單、可測量、可達成、重要性和具體時間，設定金錢/財務目標。

1. 為了「誰」或為了「什麼事」設立此財務目標？
2. 打算/計畫如何達成此目標？
3. 目前已經/可以做到的是哪些？
4. 設定此目標的即時性、重要性是什麼？
5. 規劃花多少時間達成？

若是 1 年期目標的規畫如：短期(週/月)，中期(3-6 個月)，長期(1 年)；若是 4 年期以上目標的規畫如：短期(3-6 個月)，中期(1-3 年，4 年)；長期(4 年以上)。以上供參考。

工具七、金錢智商自我評估表

目的：

協助個案評估自己目前的金錢智商，了解需要再增進的財務知能，為個人的財務做最佳抉擇與決定。

作法：

帶領個案回答下列問題後，依其得分作解釋。

大家好：

這是一份個人金錢智商的自我評估表，幫助您如何增進自己的財務知能，請真誠回答下列題目。

- () 1. 請就您目前自己的財務狀況進行 1~5 的評分。
(1) 很不好 (2) 不好 (3) 普通 (4) 好 (5) 很好
- () 2. 請就您目前自己在管理金錢上的積極度進行評分。
(1) 一點也不 (2) 偶爾 (3) 相當有規律 (4) 持續地進行
- () 3. 您最後一次索取自己的信用報告(聯徵紀錄)是什麼時候？
(1) 從不 (2) 3~5 年前 (3) 1~2 年前 (4) 去年 (5) 半年前
- () 4. 您最後一次索取自己的信用積分紀錄是什麼時候？
(1) 從不 (2) 半年前 (3) 去年 (4) 2 年前 (5) 超過 2 年以上
- () 5. 就您目前自己繳交帳單的狀況給予評分。
(1) 從未準時 (2) 很少準時 (3) 偶爾準時 (4) 經常準時
(5) 都很準時
- () 6 您有撰寫預算計畫來主動管理您的財務嗎？
(1) 從未有 (2) 有，但不是用寫的，是記在腦海中
(3) 過去有，但目前沒有 (4) 有，但很少使用或沒有堅持下去
(5) 有，並且幫助我管理自己的財務
- () 7. 您多久追蹤一次自己的現金支出？
(1) 從未追蹤 (2) 曾經追蹤過 (3) 偶爾追蹤 (4) 常常追蹤
- () 8. 您最近一次主動降低開支是什麼時候？

- (1)從不 (2)偶爾 (3)2 年以上 (4)半年~1 年前
(5)不間斷努力降低開支
- () 9. 您每週花多少時間來管理您的金錢？
(1)沒有概念 (2)沒有花時間 (3)盡可能花一點時間
(4)足夠支付帳單 (5)1 小時或更長的時間
- () 10. 您會在月底前把錢花光嗎？
(1)總是如此 (2)時常如此 (3)偶爾會 (4)幾乎不會
(5)從來不會
- () 11. 您有多少信用卡的債務？（這題要改成台幣的判斷，所以…）
(1) 60 萬元以上 (2) 30 萬至 60 萬元（含）
(3) 15 萬元至 30 萬元（含）(4) 15 萬元（含）以下 (5)沒有
- () 12. 您每週花多少時間在管理自己的債務？
(1)沒有概念 (2)債務太多，需花較多時間管理
(3)盡可能花點時間管理 (4)足夠支付帳單 (5)沒有債務
- () 13. 您有多少張信用卡呢？
(1)不知道 (2)超過 12 張 (3)9~12 張 (4)4~8 張 (5)1~3 張
- () 14. 您有多少百貨公司或商場的聯名卡呢？(如 COSTCO、微風卡、
Happy GO、悠遊聯名卡…等)
(1)不知道 (2)大部分都有 (3)4~6 張 (4)1~3 張 (5)沒有
- () 15. 您知道自己所有信用卡的利率嗎？(1)不知道 (2)知道
- () 16. 您知道自己的債務總額嗎？(1)不知道 (2)知道
- () 17. 您知道自己的資產總額嗎？(1)不知道 (2)知道
- () 18. 您每個月信用卡支付的利息比原預計的多嗎？(1)是(2)不是
- () 19. 您有緊急預備金嗎？(1)沒有 (2)有
- () 20. 您每個月都存錢嗎？(1)沒有 (2)有
- () 21. 您曾收到或接到收款機構的追繳電話或信件嗎？(信用卡公司，
銀行等) (1)有 (2)沒有

- () 22. 您有自行規劃的個人退休帳戶嗎？(如商業壽險…等)
(1)沒有 (2)有
- () 23. 您有自行規劃的健康保險嗎？(如醫療險、重大疾病險…等)
(1)沒有 (2)有
- () 24. 您有做投資嗎？(如基金、定存、股票、期貨、黃金、外匯…等)
(1)沒有 (2)有
- () 25. 您有支票存款帳戶嗎？(1)沒有 (2)有
- () 26. 您有財務規劃嗎？(1)沒有 (2)有
- () 27. 您有最近一次的資產淨值聲明書嗎？(1)沒有 (2)有
- () 28. 您有財務清單嗎？(1)沒有 (2)有
- () 29. 您有規劃遺產計畫或擬訂遺產聲明書嗎？(1)沒有 (2)有
- () 30. 您有為自己優先償還債務嗎？(1)沒有 (2)有

回答完所有問題時，請將答案上的所有數字加總，以了解您的分數，其解釋如下：

- (1)50 分以下 必須非常努力
- (2)51-60 分 雖有基礎，但須更多的學習／做到
- (3)61-70 分 需要再做一些功課即可達到
- (4)71-80 分 可以成為有金錢智慧的人
- (5)81-100 分 具有金錢智慧的人

備註：除從整體分數作解釋外，針對未實踐或執行的題項，可作為努力的目標，至於已實踐或執行的題項請繼續保有之。

工具八、改變財務行為的簡易評量表

目的：

協助個案了解想要改變其財務行為的動力程度。

作法：

與個案逐項討論並填寫此評量表，藉此評估其改變動力。

1. 你認為需要掌握你的金錢與生活嗎？①是②否
2. 你希望改善你的財務狀況嗎？①是②否
3. 你認為「掌握自己的金錢即可掌握自己的生活」是重要的嗎？
①不重要②有些重要③很重要④絕對重要
4. 你認為「掌握自己的金錢即可掌握自己的生活」是困難的嗎？
①很困難②有些困難③不困難④絕不困難
5. 金錢在你的生活中最大的影響是什麼？
①工作②選擇③決定④人際關係⑤家庭⑥機會
6. 你覺得需要「掌握自己的金錢與過自己想要過的生活」？
①是②否
7. 若想要讓自己的生活比現在更好，你願意做什麼？你不願意做的是什麼？

工具九、償還債務承諾 (Pay Down Debt Pledge)

目的：

評估債務在生活中的角色，學習並改善與債務的關係，強化減少債務與資產累積的承諾，提醒自我與激勵，承諾減少債務與改變消費行為。

作法：

1. 透過填寫一份具體的承諾書，並鼓勵個案積極地使用它。

- (1) 準備與反思：個案需要深思熟地準備這份承諾書，思考自己想要減少債務的原因，以及相信自己能夠做到這一點的理由。
- (2) 填寫承諾聲明書。
- (3) 簽署與展示。
- (4) 定期檢視。

償還債務承諾書

日期：
我選擇減少債務，因為我… (例：想改善我的生活；想減少我的擔憂；想實現我的目標…)
我知道我能減少債務，因為我… (例：我已更加瞭解相關知識；知道其他人也成功做到了；我正在掌控我的金錢和生活…)
如果我背負的債務在任何時候增加，我會…
當我清償了我的債務後，我將…
未來我會避免累積債務，因為…
我的無債務生活，將…
承諾人：

以上財務社會工作的運用工具引用自 Reeta Wolfsohn(2024)

第八章 案例分析

本章依個案常有的財務處境(沒有錢、錢不夠用、有債務、存不了錢等問題)予以分析彙編，總計 4 個案例。本案例僅就個案之財務問題進行分析與處遇，若有其他議題則仍須依社會工作處遇進行協助。

案例一：沒有錢的問題(賺錢知識與行為能力)

案例說明：

個案 37 歲，與案前夫育有 2 女，後與案前男友育有 2 子 1 女，共有 5 位子女。個案原任職科技擔任行政助理一職，3 年前因案長子出生申請育嬰留停。交通工具為一台 15 年的舊車。

案長女及案次女，與案前夫同住。經法院判決，個案擁有假日探視權，所以會在假日探視案、過年則是一年一輪。生活費用由案前夫負擔。

與案前男友所生長子(2 歲 8 個月)、三女(1 歲 9 個月)、次子(1 個多月)，個案為主要照顧者。個案表示同居人堅決不認養，也沒有負擔孩子們生活費用。

案前男友 48 歲，與個案分合多次，為個案公司同事。個案目前與案前男友同住。但他有酗酒情形，並會在喝完酒後動手打人等家暴情形，曾於懷有案三女時，因家暴住庇護所一段時間。和好後，又於去年 12 月被案前男友趕出家門，並確定不會與個案結婚及辦理案子女認領。

診斷評估：

1. 個案目前的財務處境是「沒有錢」—因為 3 年前因案長子出生申請育嬰留停，加上前男友堅決不認養，也沒有負擔孩子們生活費用。
2. 目前決心獨力扶養 3 名幼子女—因為去年 12 月遭前男友趕出家門，並確定不會與個案結婚及辦理案子女認領，急需工作收入自足生活。

輔導處遇：

1. 因為個案與案前男友分分合合多次，所以為協助個案了解自己
想要改變其財務處境的動力程度。可先與個案逐項討論並填寫
「改變財務行為的簡易評量表」，藉此評估其改變動力(工具
八)。
2. 接著關心與了解個案目前的生活狀況，以及對自己現在財務處
境的想法和感覺是什麼?藉此幫助個案了解自己與金錢關係
(如：對金錢的想法、看法、感覺、感受)和財務行為(工具四、
五)；
3. 因需要搬離案前男友住處，故與個案討論居住規劃(如：住那
裡、屋子大小、預計房租多少、如何找房子…等)，一起擬定
「租屋計畫」(工具二)；
4. 擬定獨力扶養 3 名幼子女的「生活/財務安全(賺錢、因應生活
支出、租屋)計畫」(工具六)；

後續處遇：

1. 依前述輔導處遇後，進入準備期時，首先由脫貧社工與就服員
雙方充分溝通與討論，並擬定因應個案目前生活支出的就業服
務計畫，其次再經由聯合會談確認後進行各項的就業服務準備
(包括脫貧社工提供必要的社會資源排除個案的就業障礙，以
及就服員協助個案進行就業能力評估)；
2. 當個案開始對就業服務計畫付諸行動時，就服員進行媒合就業、
協助職場適應及提供相關就促工具資源協助持續就業，脫貧社
工則啟動資產累積和托兒服務措施。

案例二：錢不夠用的問題(花錢、存錢知識與行為能力)

案例說明：

個案43歲，因離婚現獨自在外租屋，並與前夫共同負擔子女的生活費用。目前於幼兒園擔任清潔工，每月薪資為基本工資；須自行負擔租屋費用和日常生活開銷、子女的生活與教育支出，以及部分家庭成員的療費用。近期因牙齒治療需支付額外費用，使個案經濟壓力進一步上升，並考慮尋找兼職以增加收入。個案因長期承受財務壓力，情緒狀況亦受到影響。

診斷評估：

1. 個案目前的財務處境是「錢不夠用」。
2. 想要「賺錢」增加收入，以降低因財務壓力帶來的情緒不佳。

輔導處遇：

1. 先關心與了解個案對於目前生活狀況的想法和感覺是什麼？以及真正想要過什麼樣的生活？藉此幫助個案了解自己與金錢關係(如：對金錢的想法、看法、感覺、感受)和財務行為(工具四、五)；
2. 接著請個案仔細想想，依目前想要的生活方式，需要多少的收入方可因應？由此擬定「增加收入和資產累積的財務安全目標」(工具二、六)；
3. 為協助個案強化自己想要改變其財務處境的動力程度。可先與個案逐項討論並填寫「改變財務行為的簡易評量表」，藉此評估其改變動力(工具八)。

後續處遇：

依前述輔導處遇後，進入準備期時，首先由脫貧社工與就服員雙方充分溝通與討論，並擬定因應個案目前生活支出的轉職計畫(如再找兼職或轉職，以增加收入的職缺)，其次再經由聯合會談確認後進行各項的就業服務準備(包括脫貧社工提供必要的社會資源強

化個案的就業意願，以及就服員協助個案進行轉職就業能力評估)。

案例三：有債務問題(保護金錢與借錢的知識與行為能力)

案例說明：

個案為兒少教育發展帳戶連續 6 個月未繳存者。案家同住者有 10 人，包括案曾祖父母-協助照顧個案，案祖父-臨時工、案伯公、案伯母、案堂妹。案父(30 歲)-從事營造業(日薪 1,700 元，月收入約 37,000 元)、案弟、案妹-就讀幼兒園(大班、中班、小班)、案父母已離異未同住。

目前的債務有帳戶借詐騙集團提領 150 萬元；OO 銀行及民間金融借款合計 100 萬元；平板電話費解約金 8 萬元。家庭每月支出約 3 萬元，月收入 3.7 萬元。

診斷評估：

1. 案家目前的財務處境最主要是「有債務」問題。
2. 財務知能不足，尤其是對借錢及保護金錢的知識和行為能力相當低。

輔導處遇：

1. 首先關心與了解案家對於目前債務處境的想法和感覺是什麼?藉此幫助案父了解自己與金錢關係(如：對金錢的想法、看法、感覺、感受)和財務行為(工具四、五)。
2. 其次與案父討論因應債務壓力：
 - (1) 了解債務總額和債務內容/項目是什麼?
 - (2) 積極主動降低無望和無助感(如減少不必要消費、減低利息支付、找債權商談)
 - (3) 了解/注意伴隨壓力而來的感受和情緒是什麼?
 - (4) 協助案家改變自己的態度—負面想法帶來負向結果，正面想法帶來正向結果
 - (5) 協助案家自我充權—運用財務的壓力激發個人的財務健康
 - (6) 協助案父重新掌握自己的金錢狀況(如收支)，並先降低

消費支出

(7) 讓案父自己清楚看見現在的內在自我與金錢關係

(8) 讓案父自己做健康的選擇

3. 接著運用「償還債務承諾」(工具九)，協助案父評估債務在生活中的角色，學習並改善與債務的關係，強化減少債務與資產累積的承諾，提醒自我與激勵，承諾減少債務與改變消費行為。
4. 案家「接受與承諾」還債之後，開始設定「財務安全目標 (工作收入自足、資產累積和加強財務知能教育或諮詢)」(工具二、六)。
5. 最後，與案父藉由「金錢故事」(工具三)探討其金錢關係和財務行為的形塑，幫助案父母意識目前的金錢習性，以及梳理從小到大的金錢經驗與信念形成歷程，並辨識影響其金錢行為的事件、情緒與家庭文化，為財務行為改變建立意義感與動機根基，積極改變其財務行為，進而改善其債務的財務處境。

後續處遇：依前述擬定還債計畫，協助連結債務協商或其他處理債的法律資源。

案例四：想要存錢，但存不了錢(存錢的知識與行為能力)

案例說明：

案家是弱勢家庭幸福存款資產累積脫貧方案新家戶。個案(42 歲)、案妻(41 歲)自營素食滷味小棧，生意狀況尚可。育有 4 個兒子分別就讀高中、國中有 2 人(上下課騎乘腳踏車上學)、幼兒園中班，就學狀況穩定。

案家每月收入 4 萬元左右(已扣除成本)，因是低收 3 款，高中職學生補助費 6,825 元(案長子)、低收兒童生活補助 3,008 元*3(案子們)，共領有社會福利補助 1 萬 5,849 元，租賃舊式透天厝，月租 1.5 萬元，每月家庭支出約 4.4 萬元，案家無貸款、卡債等情形。

已參加兒少發展帳戶(113/04 開戶成功)，社工員評估兒少發展帳戶存繳狀況穩定，且家庭收支平衡外尚可儲蓄，故鼓勵參加「幸福存款資產累積脫貧方案」，但個案擔憂兩項儲蓄方案造成經濟壓力。

診斷評估：

1. 個案目前的財務處境是「錢不夠用」和「想要存錢」——因為雖然自營素食滷味小棧，生意狀況尚可，無貸款、卡債，但仍需要社會福利補助(低收 3 款)。
2. 家庭收支平衡外尚可儲蓄，鼓勵參加「幸福存款資產累積脫貧方案」，但個案擔憂兩項儲蓄方案(含兒少發展帳戶)造成經濟壓力。可見案家是有財務安全的議題(工作收入自足、資產累積和加強財務知能教育或諮詢)。

輔導處遇：

1. 先關心與了解個案對於目前生活狀況的想法和感覺是什麼?以及真正想要過什麼樣的生活?藉此幫助個案了解自己與金錢關係(如：對金錢的想法、看法、感覺、感受)和財務行為(工具四、五)。
2. 其次與個案討論金錢，協助個案了解金錢對他生活的作用/影

響，以及對金錢的使用（工具一）。

3. 接著運用「S.M.A.R.T 設定財務目標」（工具六），協助個案去思考及規劃未來真正想要過的生活方式，並擬定具體可行「增加收入和資產累積之財務安全目標」。
4. 最後以「改變財務行為的簡易評量表」（工具八），協助個案確認想要改變其財務行為的動力程度。同時亦運用「金錢智商自我評估表」（工具七），協助個案評估自己目前的金錢智商，了解需要再增進的財務知能，為個人的財務做最佳抉擇與決定。

後續處遇：

1. 因案家目前家庭收支平衡外尚可儲蓄，脫貧社工可提供財務健康諮詢或財務教育、訓練，以提升其財務知能，協助他們為自己的財務做最佳選擇與決定。
2. 就服員可提供創業輔導方案或經營行銷的職訓課程，協助自營素食滷味小棧的生意更佳。

後記

本手冊的主要使用者，以從事低(中低)收入戶輔導的脫貧社工為對象，並且亦是財務社會工作的初學者。因此，本手冊撰寫的理念架構，分為基礎概念與實務操作。在基礎概念的內​​容部分，第一，敘說財務社會工作的源起及發展歷程；第二，書寫財務社會工作的基本概念、理論模式；第三，財務社會工作的核心議題—金錢關係與財務行為、財務知能；以上主要目的是讓初學者了解財務社會工作有基本的概念。

在實務操作的內​​容方面，第一，財務社會工作的會談技巧，亦即是如何與個案討論改變其財務行為的會談技巧；第二，由於導致貧窮的主要原因係來自個人或家庭的財務知能不足，因此，如何協助個人或家庭增進、提升財務知能也是脫貧社工必備專業技能；第三，為因應「社勞政聯合促進低收入戶及中低收入戶就業服務指引」，並運用「跨理論行為改變模式」協助脫貧社工在個案無意圖或意圖就業時，如何激發或提升他們的就業意願；第四、脫離貧窮除了前述就業有工作收入和具備財務知能之外，能夠讓個案願意安心持續就業的目標，即是可以有「資產累積」；最後，為能加速脫貧社工實務操作的需求，提供脫貧服務中經常使用且又可簡易學習的運用工具，以及如何運用這些工具於個案服務的案例彙編。

本手冊是臺灣第一本從社會工作視野編撰之「財務社會工作實務操作手冊」，期以實務重點及綱要之提供，讓脫貧社工便於攜帶及執行，尚有不盡周延與理想之處，期盼各位先進及脫貧社工依本土實務執行經驗給予回饋，俾使手冊更加完善。更重要的是使用本手冊時，務必恪遵財務社會工作者的倫理與專業責任。

參考書目

古允文等(2016)。《我國就業促進目標下之勞、社政福利服務整合規劃》。國家發展委員會編印。

Ardener, S., & Burman, S. (1995). Money-go-round: The importance of money in the lives of women and men in the context of developing countries. Berg.

Bandura, A. (1997). Self-efficacy: The exercise of control. New York, NY: W. H. Freeman.

Birkenmaier, J., Huang, J., Kim, Y., & Sherraden, M. (2016). *Financial capability and asset building with social workers*. New York and Oxford: Oxford University Press.

Birkenmaier, J., & Curley, J. (2012). Financial capability and asset development: Research, education, policy, and practice. Oxford University Press.

Birkenmaier, J., Curley, J., & Sherraden, M. (2013). *Financial Capability and Asset Development: Research, Education, Policy, and Practice*. New York and Oxford: Oxford University Press.

Callahan, C., Frey J. J. & Imboden R. (Eds.). (2020). The Routledge Handbook on Financial Social Work: Direct Practice with Vulnerable Populations. Routledge.

Collins, J. M. (2014). Financial coaching: An asset building strategy.

Collins, J. M., & O' Rourke, C. (2012). The application of motivational interviewing to financial counseling. *Journal of Financial Therapy*, 3(1), 2 - 19.

Easterly, W. (2004). The middle class consensus and economic

- development. *Journal of Economic Growth*, 6(4), 317 – 335.
- Fogg, B. J. (2019). *Tiny Habits: The Small Changes That Change Everything*. Houghton Mifflin Harcourt.
- Glanz, K., Rimer, B. K., & Viswanath, K. (Eds.). (2015). *Health Behavior: Theory, Research, and Practice* (5th ed.). Jossey-Bass/Wiley.
- Grable, J. E., & Archuleta, K. L. (2018). *Financial counseling: A strategic approach*. Springer.
- Grant, A. M. (2014). The Efficacy of Executive Coaching: Integrative Literature Review. *Coaching: An International Journal*.
- Johnson, E., & Sherraden, M. S. (2007). From financial literacy to financial capability among youth. *Journal of Sociology & Social Welfare*, 34(3), 119 – 146.
- Klontz, B. T., Britt, S. L., Mentzer, J., & Klontz, T. (2011). Money beliefs and financial behaviors: Development of the Klontz Money Script Inventory. *Journal of Financial Therapy*, 2(1), 1 – 22.
- Klontz, B., Kahler, R., & Klontz, T. (2016). *Facilitating Financial Health: Tools for Financial Planners, Coaches, and Therapists*. National Underwriter.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (2013). *New Developments in Goal Setting and Task Performance*. Routledge.
- Loke, V., & Sherraden, M. S. (2009). Building assets from birth: A global comparison of Child Development Account policies. *International Journal of Social Welfare*, 18(2), 119 – 129.

- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2011). Financial literacy and retirement planning in the United States. *Journal of Pension Economics and Finance*, 10(4), 509 – 525.
- Marlatt, G. A., & Donovan, D. M. (2005). *Relapse Prevention: Maintenance Strategies in the Treatment of Addictive Behaviors* (2nd ed.). Guilford Press.
- Miller, W. R., & Rollnick, S. (2002). *Motivational Interviewing: Preparing People for Change* (2nd ed.). Guilford Press.
- Miller, W. R., & Rollnick, S. (2013). *Motivational Interviewing: Helping People Change* (3rd ed.). Guilford Press.
- National Association of Social Workers. (2021). *NASW Code of Ethics*. NASW Press.
- Neff, K. (2011). *Self-compassion: The proven power of being kind to yourself*. HarperCollins.
- Piketty, T. (2014). *Capital in the twenty-first century*. Harvard University Press.
- Prochaska, J. O., Norcross, J. C., & DiClemente, C. C. (2013). *Applying the stages of change* (3rd ed.). Springer Publishing Company.
- Rollnick, S., Miller, W. R., & Butler, C. C. (2008). *Motivational interviewing in health care: Helping patients change behavior*. Guilford Press.
- Sherraden, M. (1991). *Assets and the Poor: A New American Welfare Policy*. New York, NY: M. E. Sharpe.
- Sherraden, M. (2005). *Inclusion in the American dream: Assets,*

- poverty, and public policy. New York, NY: Oxford University Press.
- Sherraden, M. (2013). Building blocks of financial capability. *Financial Capability and Asset Development* (3–43).
<https://doi.org/10.1093/acpro:oso/9780199755950.003.0012>
- Sherraden, M., & Huang, J. (2018). Integrating social work practice and financial capability. *Social Work*, 63(1), 3–12.
- Sherraden, M. S., Huang, J., & Sherraden, M. (2015). *Financial capability and asset building: Research, education, policy, and practice*. New York, NY: Oxford University Press.
- Sherraden, M. S. (2013). Financial capability. In *Encyclopedia of Social Work*. Oxford University Press.
- Sherraden, M., Clancy, M., & Beverly, S. (2015). *SEED for Oklahoma Kids: Demonstrating Universal and Progressive Child Development Accounts*. St. Louis, MO: Washington University, Center for Social Development.
- Thaler, R. H., & Sunstein, C. R. (2008). *Nudge: Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness*. New Haven, CT, and London: Yale University Press.
- Wolfsohn, R. (2015). Financial Social Work. In *Encyclopedia of Social Work*.
- Wolfsohn, R., & Michaeli, D. (2014). Financial Social Work. In *Encyclopedia of Social Work*.
- Wolfsohn, R. (2024) *Financial Social Work Certification Program eBooks*, Center for Financial Social Work ◦

附錄：財務社會工作資源及單位

以下列舉脫貧社工在陪同個案面對財務議題時，可使用的資源：

一、處理債務更生與清算程序

1. 依《消費者債務清理條例》，債務人可向地方法院申請「更生」（分期清償）或「清算」（免除剩餘債務）。
2. 法院網站提供申請書範本及流程。
3. 各鄉、鎮、市、區公所調解委員會可提供諮詢。
4. 金融管理委員會「1998 金融服務專線」，包括諮詢或申訴有關銀行、證券期貨、保險、檢查等業務及金融消費爭議、金融債務協商等事項。

二、提供財務社工資源

1. 金融監督管理委員會
<https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=950&parentpath=0%2C5>
2. 金融智慧網 <https://moneywise.fsc.gov.tw/index.jsp>
3. 好理家在_財務健檢網 <https://www.familyfinhealth.com>
4. 財團法人金融消費評議中心
<https://www.foi.org.tw/Article.aspx?Lang=1&Arti=10435>
5. 全民金融教育網 <https://if.tabf.org.tw/lectureList>

三、法律與專業諮詢資源

1. 法律扶助基金會 <https://www.laf.org.tw>
為低收入或經濟弱勢者提供免費律師服務，協助申請更生、清算。
2. 各地律師公會法律諮詢
每月或不定期提供免費或低收費的法律諮詢。

<p>金融監督管理委員會</p> <p>https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=950&parentpath=0%2C5</p>	
<p>金融智慧網</p> <p>https://moneywise.fsc.gov.tw/index.jsp</p>	
<p>好理家在 財務健檢網</p> <p>https://www.familyfinhealth.com</p>	
<p>財團法人金融消費評議中心</p> <p>https://www.foi.org.tw/Article.aspx?Lang=1&Arti=10435</p>	
<p>法律扶助基金會</p> <p>https://www.laf.org.tw</p>	