

財務社會工作的內涵與發展

林桂碧

臺灣自從2005-2006年信用卡危機之後，2007年政府與民間積極推廣財務教育，直到2017年民眾使用信用卡狀況才步入健康之路。如今更有許多金融機構（如銀行）本身的基金會或民間團體（協會）或財務金融教育機構，紛紛展開一系列財務教育課程、活動等，教育社會大眾增進財務知識。其中金融機構基於企業社會責任，積極與社會福利服務機構合作，提供經濟弱勢家庭財務教育的訓練課程或鼓勵儲蓄計畫，以提升個案的財務知識，甚而能幫助改善其經濟生活。然而，財務教育與財務社會工作的內涵與關聯性是什麼？此乃撰寫本文之動機。故首先從美國財務社會工作的歷史背景說明社會工作者發展財務社會工作的緣由，其次是敘述財務社會工作的重要內涵與理論概念，接下來介紹臺灣推動財務社會工作的歷程與現況，最後是期許社會工作者可以了解財務教育與財務社會工作的關係，以及財務社會工作的內涵。

壹、財務社會工作的歷史背景

根據社會工作百科全書（Encyclopedia of Social Work）指出，對21世紀的美國人而言，追求財務福祉／健康只是個人的責任，但研究者發現許多美國人難達到此種程度。此外，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，並提升其財務識讀能力（Financial Literacy），進而幫助他們有效地控制金錢（Take to Control of Your Money），獲得自己真正想要過的生活方式（Gain to Control of Your Life）。（Reeta Wolfsohn & Dorlee Michaeli, 2014）。

財務社會工作的發展並非因為2008年金融海嘯所引發的，而是受到1996年柯林頓總統推出的「個人責任與工作機會協調法案（PRWORA, Personal Responsibility and Work Opportunity Reconciliation Act）」，

導致女性性別與經濟（Femonomics）關係的爭議，以及社會工作者也面臨案家財務經濟的問題，尤其是案主遭逢諸多債務糾纏和在財務各方面的困窘。於是財務社會工作從1997年逐步發展，至2016年在美國已有52所社會工作學校的65位學者從事財務社會工作的研究和實務，以及14所社會工作學校開設財務社會工作的課程（Margaret S. Sherraden, Jodi Jacobson Frey & Julie Birkenmaier, 2016）。堪薩斯州立大學即將授予財務諮商證照，而財務諮商協會亦於2018年夏天開始提供證照授課方案。

然而財務社會工作對前述問題的介入和協助重點在於：

1. 提供正確的方法，包括繼續教育、支持、同理、工具和技巧，最後希望人們能夠對於自己的財務改變作出正確的選擇。
2. 由於金錢和生活管理是非常個別、隱私和情緒的選擇，必須經過時時刻刻地持續性努力，加上前述因素支持才能夠獲得成功。
3. 財務社會工作是需要作出選擇，同時亦是個人永續及長期的財務行為改變歷程。

總之，財務社會工作是一個互動的、內省的行為模式，係幫助個案創造持續長期的財務行為改變。因為財務要穩定安全，是一種非常私人性的議題，需要個人

和情感的選擇，也需要尊重和理解每個人財務管道的獨特性。因此，財務社會工作者是協助個案認知個人與金錢的關係及其財務行為，以便讓個案更容易認識到目前的財務處境，以及連接未來真正想要過的生活方式。

美國的財務社會工作源自1996年柯林頓總統推出的法案，而在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支助；
2. 2000年為低收入戶有較好的財務未來，開始提供他們財務教育、財務識讀能力和財務知能（Financial Capability）——在個案在最佳的財務利益下，有能力有機會做到個人財務行為的改變，且於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（例如：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（譬如：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」，根據美國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。故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之。簡述如下：

- (1) 社會心理取徑（A psychosocial approach）

個人的財務處境與其對金錢想法、感受、態度和行為有關，並受到家庭、性別、年齡、世代、財務經驗、宗教、文化、社會、經濟、制度、系統、媒體等等之影響。

- (2) 生命週期觀點（A life cycle perspective）

金錢管理是健康生活的核心要素，而生命週期的每一階段都受到個人、家庭和社會的財務規範影響，同時經濟和社會正義取決於交錯在生命週期的健康財務處境。

- (3) 人權概念架構（A human rights structure）

- (4) 所有人都有資格獲得財務健康，包括學習必要的財務知識、技能和工具，以發展健康的金錢習慣、行為和做決定的能力（Reeta Wolfsohn, CMSW 2017 The Center for Financial Social Work）。

貳、財務社會工作重要內涵與理論概念

財務社會工作係激發個案的自我覺察、提供其財務知識，幫助個案在日常生活中做較佳的財務抉擇。它是在於探索每

個人對於金錢關係和行為的想法、感覺與態度，而非擁有多少金錢，甚至更多是在探討個人有關財務狀況方面的自我覺察和尊重，故財務社會工作者具備基本的財務識讀能力是重要的，但是關於非財務的因素也很必要。換言之，財務社會工作的焦點在於瞭解個案目前的財務處境和未來的財務目標、讓個案有健康的金錢關係、解決財務壓力的技能、減少影響財務福祉的行為，以及提出驅動個案財務行為的情緒議題（Wolfsohn, 2015）。然而，個案的財務處境是如何形成？如何與金錢建立健康的關係？財務健康與福祉又是什麼？

一、影響個人財務處境的模式

每個人對於自己現階段的財務處境是貧窮、小康或富有，是滿足、不安或焦慮，都是因為個人與金錢關係影響其財務行為而形成的。而個人與金錢關係包括對金錢的想法、感覺和態度等，至於個人與金錢關係是希望／無望、樂觀／悲觀、穩定／不安……，都會影響個人的賺錢、花錢、存錢、借錢和分享／捐錢等財務行為。

二、與金錢建立健康的關係

即是與金錢做好朋友，並發展自己的「內心的金錢自我（Inner money self）」，因為個人的財務處境源自於「內心的金錢自我」，而「內心的金錢自

我」包含對金錢和自我的想法、感受和行為。因此，發展「內心的金錢自我」的基本前提是：

1. 想要讓自己的金錢／財務狀況更好，但是覺得還沒能管理；
2. 希望了解自己為什麼還不能改善財務境遇；
3. 如果知道如何開始，就知道可以更好地管理自己的金錢／財務；
4. 當在思考自己的財務狀態時，過去的負面情緒將會有害怕失去家庭、工作、婚姻和健康等之慮；
5. 當試著因應財務問題時，會參雜些不健康或危險的行為；
6. 會憂慮因財務的焦慮和恐懼，影響家庭或工作；
7. 想要有更好的未來生活方式。

接著，對於「金錢」需要有以下了解：

1. 它只是一種簡單的交換形式；
2. 它沒有好壞之別，也不是一切邪惡的根源；
3. 它不能讓樹木長大，也無法買到快樂；
4. 它只是讓人們得到需要與想要；
5. 它不能買到健康與愛……等；
6. 但它可以證明一個人的情緒及財務健康與否。

最後，個人對於自己「內心的金錢自我」亦需要了解到：

1. 金錢對於每個人的意義皆不相同；
2. 每個人認為金錢的意義又是什麼？
3. 金錢是影響情緒的要素，除非自己已經承認或確認這些情緒的來源，否則面對解決或理解財務壓力及問題是永遠存在的；
4. 不要將金錢視為敵人；
5. 除非財務行為改變，否則不滿意或不穩定的財務處境將不會有任何變化。

三、財務健康與福祉的內涵

所謂財務健康與福祉的內涵有三點：

1. 不會為財務生活感到困擾，金錢不再是壓力的來源，例如：可以掌握自己的財務、能處理突發的財務狀況；
2. 多感受對金錢的感覺，並能自由地掌握自身財務與生活，例如：有因應達成財務目標的途徑；
3. 建立自己與金錢和生活上的關係，例如：選擇自己真正想要過的生活方式（Jennifer Tescher and Rachel Schneider, 2015）。

總而言之，財務社會工作在於協助個案從自己與金錢的關係和財務行為，瞭解自己財務處境，達到財務健康，過著自己真正想要的生活。所以，財務社會工作的重要目標為協助個案：1. 與金錢做好朋友；2. 養成好的財務習慣；3. 重視自己與金錢的關係；4. 對財務抱持希望和樂觀；5. 了解財務健康大於金錢的多寡和支出預

算；6. 能掌握自己的金錢才能獲得自己真正想要過的生活方式。

最後談到財務社會工作的理論基礎，財務社會工作與一般臨床社會工作實務是融合的，因為它的基礎理論是跨理論行為改變模式（The Transtheoretical model of behavioral change）與轉化學習模式（The Mezirow transformative learning model）（Wolfhson, 2015）。Reeta Wolfsohn針對解決個案財務問題，將它們運用於個案財務行為改變上。並提出促進個案改變財務行為的10大策略如下：（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」，並且教導他們「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……等等）以及「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。

此外，在2012年佛羅里達州立大學社會工作學院Thomas Smith和他的同事們發展財務治療（Financial Therapy）模式。此模式是根據影響財務行為情緒要素的5個步驟－「想要（Want）、需要（Need）、擁有（Have）、實行（Do）、計畫（Plan）」，以及整合家庭系統理論、敘事理論和藝術治療而設計的（Nelson et al, 2015）。例如：運用敘事理論讓個案做估計支出和家庭預算的財務規劃練習；探索個案會從事某些特定財務行為的原因？以及協助個案確定改變的動機和開創賦予金錢的意義……。還有臨床社會工作者亦會詢問個案在做財務決定時，其深思熟慮的問題是什麼？以及整體過程令他們滿意的感覺是如何？

參、財務社會工作在臺灣的發展歷程

發展性社會工作是社會福利關注議題，以經濟發展和社會投資為主軸，當經濟活動獲得福祉，如穩定就業或自行創業……等，有助提高經濟福祉，並擴及所有面向（羅秀華，2012），因此協助個案取得經濟福祉是發展性社會工作的要務。這也是社會工作方法的挑戰。因為就

業服務、資產累積或微型創業……，除重視個案的弱勢困境（無法累積資產及順利貸款）和協助尋找自身優勢（充權）外，提供個案財務規劃及運用便成為社會工作者服務的難題，必須與其他學門合作和協助。因此，社會工作者可師法財務金融專業，發展新的處遇途徑，「財務社會工作」便孕育而生，結合財務金融與社會工作專業，透過社會心理學、財務知能、財務行為及與金錢的關係，以改變個案的財務行為，進而改善其財務狀況。

2015年起，輔仁大學社會工作系碩士班以「發展性社會工作」為發展特色，陸續辦理「發展性社會工作在臺灣：理論與實務推動的省思與展望」、「臺灣財務社會工作實務現況與展望高峰會」、「臺灣財務社會工作高峰論壇：財務社會工作發展的探索與運用」及「發展性社會工作推動歷程與成果的檢視與展望」等研討會，透過學術與實務交流的機會，使實務界執行貧窮議題的解決策略，可獲得理論詮釋、支持與指導而能共同成長。在研討會後，發現社會工作者對於「財務議題」的認知、態度、技能皆需獲得更多討論與支持，方能培育幫助個案真正脫貧、因應貧窮議題的專業社會工作者，故為落實本系宗旨、目標與價值，於2015年底與馴錢師財商研究中心合作設立「財務社會工作教育推廣中心」（目前該中心在2019年8月雙方合作結束後，輔仁大學社會工作學系

自行成立「財務社會工作中心」）。

本中心服務對象為社會工作者、非營利組織機構、社會工作學系的教師和學生，持續透過培訓課程、座談會、工作坊／研討會、網路平台、研究案、書籍翻譯與出版《財務社會工作與貧窮研究學刊》等方式，達到「個案財務議題的探討」、「社會工作者財務社會工作專業知能的養成」、「個案服務與組織管理新思維的刺激」，以及「社會工作者服務思維的翻轉」之目的，進而使非營利組織機構能夠自立、社會工作者能發揮積極性角色，讓貧窮議題獲得解決、社會資源得以有效運用，以展現社會工作另一種成效與影響力。

2018年第一年接受衛生福利部委託執行「兒童與少年未來教育及發展帳戶理財教育暨各直轄市、縣（市）政府巡迴輔導計畫」，關於計畫執行結果看到社會工作者確實是整體脫貧服務的關鍵角色。同時亦發現目前社會工作者在執行「兒童與少年未來教育及發展帳戶」方案上的一些重要問題：

1. 個案致貧的原因依序為入不敷出、缺乏改變動力、原有債務未解決、個人或家庭成員就業動機薄弱與缺乏改變方法等；
2. 社會工作者在脫貧服務方面，對於脫貧概念仍較為模糊，除了對於資產累積有較多的瞭解與運用外，缺

乏其他脫貧輔導處遇策略的運用經驗；

3. 社會工作者對於方案的認知，是一項福利措施、是因應脫貧辦法而實施、自己如同業務員或催收員的角色；
4. 社會工作者在方案的執行能力上，缺乏專業協助引導思考在地化的需求、無法比較和回應個案此方案與一般商業金融產品的差異；
5. 總結此脫貧方案所遇到的重要議題
 - (1) 在政策與方案規劃上，看到脫貧處遇策略的邏輯與配套及脫貧方案定位與價值建立之問題；
 - (2) 在配套輔導機制面向，了解到社會工作者需要財務社會工作相關知能的強化、對個案樣態的分析與了解，並以個案問題或需求為中心的服務處遇計畫；
 - (3) 在服務輸送網絡方面，必要建置在地服務系統及落實單位或機構之間的轉介合作機制。

由此觀之，社會工作者要能有效提供脫貧服務是極需要具備財務社會工作的專業知能，以及如何運用財務社會工作於各領域的服務族群或對象解決其在財務安全、健康與福祉之相關問題。

肆、結語

美國財務社會工作的源起係因社會工作者長期與低收入戶和弱勢族群相處，以及女性性別與經濟（Femonomics）關係的爭議，社會工作者也面臨案家財務經濟的問題，尤其是案主遭逢諸多債務糾纏和在財務各方面的困窘，於是從1997年逐步發展財務社會工作。反觀臺灣，臺北市政府於2000年由「家庭發展帳戶」開始導入以資產累積為主的脫貧方案至今（2018年）的衛生福利部「兒童與少年未來教育及發展帳戶理財教育暨各直轄市、縣（市）政府巡迴輔導計畫」，社會工作者對於脫貧概念仍較為模糊，除了對於資產累積有較多的瞭解與運用外，缺乏其他脫貧輔導策略的運用經驗。

因此，社會工作者如何能有效提供脫貧服務，協助案家解決貧窮問題，是極需要具備財務社會工作專業知能。同時又根據《遠見》雜誌，透過精神科、臨床心理師、諮商心理師和職能治療師，檢視國人壓力來源與求診情形，發現造成國人壓力的最大來源是「經濟、工作和家庭」。此外，康健人壽2017年公布的《360°康健指數》5個面向：身體、家庭、財務、社交和工作，臺灣的得分比去年小升0.5分，但在這5大面向中，幾乎全都落居國際平均水準之下（國際平均分數62.3、臺灣57.3），其中尤以財務落後最多（身體：

國際61.8、臺灣57.6，社交：國際63.8、臺灣59.4，家庭：國際65.8、臺灣61.2，財務：國際53.1、臺灣45.9，工作：國際67.5、臺灣61.9）。另外，1111人力銀行亦針對6、7、8年級生的上班族進行「跨世代壓力調查」，結果顯示有高達八成六的上班族坦言「經濟壓力」及「工作壓力」是最大的壓力來源。由此可見國人在財務方面的壓力很大也很普遍。

鑒此，輔仁大學財務社會工作中心更積極持續透過「財務社會工作」培訓課程、工作坊／研討會、網路平台、研究案、文章書籍翻譯與出版《財務社會工作與貧窮研究學刊》等方式，達到「個案財務議題的探討」、「社會工作者財務社會工作專業知能的養成」，以及「社會工作者服務思維的翻轉」之目的，進而使社會工作者能發揮積極性角色，讓貧窮議題獲得解決與社會資源有效之運用，以及如何

運用財務社會工作於各領域的服務族群或對象，以解決其在財務安全、健康與福祉之相關問題。

除此之外，亦能讓每位有財務健康問題或需求的服務對象都享有財務安全、健康與福祉，亦即是使個案可以掌握自己的財務與能處理突發的財務狀況，不會為財務生活感到困擾，金錢不再是壓力的來源；同時亦具有因應達成財務目標的途徑，多感受對金錢的感覺，並能自由地掌握自身財務與生活；最後達成選擇自己真正想過的生活方式，建立自己與金錢和生活上的關係。

（本文作者為輔仁大學社會工作學系助理教授）

關鍵詞：財務社會工作、財務識讀能力、財務知能、女性性別與經濟、財務健康

參考文獻

- 1111人力銀行（2017）。「跨世代壓力調查」，<http://www.epochtimes.com/b5/17/10/30/n9785995.htm>。
- 康健人壽（2017）。《360°康健指數》，<https://wellness.cigna.com.tw/wz/Health/Detailed/Finance?id=1194>。
- 羅秀華譯（2012）。《社會工作與社會發展——發展性社會工作的理念與技術》。臺北：國家教育研究院與松慧有限公司合作翻譯發行。
- American Psychological Association (2017). Stress in America: The state of our nation [Stress in America survey]. Retrieved from www.apa.org/new/prwss/releases/stress/2017/state-nation.pdf.
- Archuleta, K.L., Burr, E.A., Bell Carlson, M., Ingram, J., Irwin Kruger, L., Grable, J., & Ford, M. (2015).

- Solution focused financial therapy: A brief report of a pilot study. *Journal of Financial Therapy*, 6(1), 1-16. Doi:10.4148/1944-9771.1081.
- Center for Financial Social Work (2018). Financial social work: What it is, what it does, why it matters in all economic times. Retrieved from <http://financialsocialwork.com/downloads/financial-social-work-ebook>.
- Holbert, K.E. (2018). Budgeting and cognitive behavioral therapy. In *Reflections & inspirations from financial social work graduates*, pp. 10-11. Asheville, NC: Center for Financial Social Work. Retrieved from <http://financialsocialwork.com/downloads/reflections-and-inspiration-from-financial-social-work-graduates>.
- Jennifer Tescher and Rachel Schneider (2015). The Real Financial Lives of Americans. What it's Worth. Federal Reserve Bank of San Francisco and CFED.
- Keller, M. (2011). Couples and money: Financial social work to the rescue. *Social Work Today*, 11(3), 24. Retrieved from www.socialworktoday.com/archive/051711p24.shtml.
- KeyStone Research Institute (2015). Financial social work: An evaluation of its effectiveness in changing financial behaviors and improving self-sufficiency. Retrieved from <http://financialsocialwork.com/downloads/financial-social-work-research-report>.
- McCoy, M., Ross, D.B., & Gortz, J. (2013). Narrative financial therapy: Integrating a financial planning approach with therapeutic theory. *Journal of Financial Therapy*, 4(2), 22-42.
- Nelson, R.J., Smith, T.E., Shelton, V.M., & Richards, K.V. (2015). Three interventions for financial therapy: Fostering an examination of financial behaviors and beliefs. *Journal of Financial Therapy*, 6(1), 32-43. Doi:10.4148/1944-9771.1058.
- Substance Abuse and Mental Health Services Administration (2017). The eight dimensions of wellness. Retrieved from www.samhsa.gov/wellness-initiative/eight-dimensions-wellness.
- Wolfsohn, R. & Michaeli, D. (2014). Financial social work. In *Encyclopedia of Social Work* [Online]. Washington, DC, and New York: NASW Press and Oxford University Press. Doi:10.1093/acrefore/9780199975839.013.923.
- Wolfsohn, R. (2015). Financial wellness as a social work specialty [Webinar]. Retrieved from <http://naswwa.inreachce.com/SearchResults?searchType=1&category=b5d04f68-fcd-4e82-be6f-8947f4ce2573>.