

從理債到理財——個人債務處理的團體實務經驗分析

李喜菁、王永慈

壹、前言

《消費者債務清理條例》（以下簡稱消債條例）於2007年7月11日公布，2008年4月11日施行；此條例提供債務人一個重新開始的機會。加上歷年來的修法，特別是2012年與2018年這兩次重大的修法，使法條精神更接近其立法的目的：「為使負債之消費者得依本條例所定程序清理其債務，以調整其與債權人及其他利害關係人之權利義務關係，保障債權人之公平受償，謀求消費者經濟生活之更生及社會經濟之健全發展」（消債條例第1條）。而財團法人法律扶助基金會（以下簡稱法扶）為因應消債條例施行，於2008年1月董事會決議通過成立消費者個人債務清理事件法律扶助專案，專案服務內容為受理民眾消債案件法律扶助申請及提供法律諮詢（財團法人法律扶助基金會，2024）。

事實上，「消費者債務清理條例」的

立法背景是有其社會經濟結構因素的。臺灣在2005年下半年開始發生相當嚴重的卡債風暴，現金卡與信用卡違約人數突然急遽上升，為降低風暴的衝擊，政府金融監督管理委員會協調銀行公會於2006年實施了雙卡事件債務協商機制，容許使用雙卡之消費者有還款困難情況下，可與發卡銀行進行相關協商，以較優惠之還款條件降低其還款負擔（鍾經樊等人，2009）；兩年後施行消債條例，才開始逐步完備相關的法律。

從社會工作常使用的生態系統理論觀察此現象，我們會同時關注微視、中介、鉅視層次的議題以及各層次之間的相互影響。在鉅視層面，目前推動相關制度改革的團體例如：法扶、卡債受害人自救會等。在中介層面，一些民間組織也開始投入資源，與法扶合作，發展此方面的服務項目，提供過度負債的服務對象減輕債務，重新生活的機會。在微視層面，直

接服務的社工（例如在家庭暴力、藥物成癮、更生服務等領域），依據個案的個別需要，運用法扶的專案資源予以協助。

本文所欲分析的主題是聚焦於中介層次，也就是針對某社福單位（以下簡稱A社福單位）與法扶間的合作模式進行整理，尤其著重於團體工作模式（註1）。A單位自2014年就已開始提供理債諮詢服務，自2014年至2024年，經A單位服務，並向法扶申請扶助律師，已有530位完成債務處理，其中包括：經由前置程序（銀行協商或法院調解）者共計207人（39%），更生方案認可者共計107人（20.2%），清算免責者共計216人（40.8%）；其他尚有345人已在債務處理的司法程序中。

貳、從個案工作到團體工作發展

A單位在2014至2018年主要是以個案工作為主，此段期間僅一名社工人力，服務內容對應於理債的程序為前端服務以及司法過程中的陪伴，採一對一的服務方式。然而隨著成功案例愈來愈多，以及A單位人力的加增下，開始思想過去一對一的陪伴，服務對象關係的建立與經驗的分享僅止於社工，乃嘗試邀請成功完成債務處理司法程序者一起來陪伴尚在司法程序中的人。因此，互助性支持團體自2020年

7月實施至今，也得到團體參與者的正向回饋。

同時，由於前置協商/法院調解成立者以及更生方案認可者，兩者皆需履行一定期間的還款，因此如何協助其穩定還款便成為下一階段的目標。開辦教育性的理財工作坊，目的在提升其穩定還款的能力、重建正確的理財觀、設立健康的金錢界線與增進財務知能，以便走出債務的陰霾。

此外，服務對象在理債過程中，面臨被催債的壓力、漫長的司法程序等，往往產生極大的焦慮與不安，靈性關懷團體有助於債務人面對理債的勇氣、建立與強化支持網絡、自我形象的提升以及其人際關係的恢復。

整體而言，上述三個團體（互助性支持團體、教育性理財團體、靈性關懷團體）分屬在債務處理的第二及第三階段（詳見表1），由社工評估服務對象的需求，推薦其參加團體，並尊重其自我選擇。由於團體運作的時間並未重疊，因此債務人可能同時參加多個團體。

表1是彙整10年來的服務經驗，並依據服務對象在不同階段的需求，配合機構擴編之人力，因此，由個案工作延伸至團體工作。團體工作的進行是在第二與第三階段，以下先簡要說明三個服務階段的重點，再進一步呈現三類團體工作的內容與運作。

表 1 債務處理的社工服務階段、個案與團體工作運作

社工服務階段	一、前端服務 - 債務評估	二、司法過程 - 陪伴服務	三、後續追蹤階段
對應之理債程序	<ol style="list-style-type: none"> 傾聽債務人的心聲 了解其理債的意願 除去債務人的心理障礙並給予心理建設 初步了解債務人的債務、資產、收支、家庭、工作等狀況 簡介《消費者債務清理條例》及司法程序流程 協助申請法扶會的扶助律師 第一次面見律師的文件準備及說明 	<ol style="list-style-type: none"> 法院調解/銀行協商 更生/清算程序開始 更生方案認可/清算免責 	-----
個案工作理論觀點	<ol style="list-style-type: none"> 危機介入觀點 問題解決取向 	<ol style="list-style-type: none"> 問題解決取向 認知行為觀點 焦點解決學派 社會支持觀點 	<ol style="list-style-type: none"> 認知行為觀點 焦點解決學派 社會支持觀點
團體工作類型	-----	<ol style="list-style-type: none"> 互助性團體 (含同儕支持員) 靈性關懷團體 	<ol style="list-style-type: none"> 教育性團體 (含同儕支持員) 靈性關懷團體
開放/封閉性團體		<ol style="list-style-type: none"> 開放性的互助團體 開放性的靈性關懷團體 	<ol style="list-style-type: none"> 封閉性的教育性團體 開放性的靈性關懷團體
團體工作實施模型	-----	<ol style="list-style-type: none"> 互惠模型 優勢為基礎的團體工作模式 	<ol style="list-style-type: none"> 互惠模型 優勢為基礎的團體工作模式

資料來源：修正自練擎等人（2024）。

第一階段是「前端服務—債務評估」，此階段主要是運用個案工作方法，針對債務人做一對一的服務。主要是傾聽債務人的心聲與了解其理債的意願；透過

對話除去債務人的心理障礙並給予心理建設；初步了解債務人的債務、財產、收支、家庭、工作等狀況；簡介《消費者債務清理條例》處理債務的方法、協助申請

法扶會的律師、及解說第一次面見律師的文件準備等。其中「透過對話除去心理障礙」是債務人跨出最重要的一個關鍵，因為債務人心理會有許多的擔憂，常見的擔憂包括：沒有薪資證明、沒有財產、入不敷出等狀況而卻步，或擔心連累家人、再次引發被催討債務的焦慮。若是可以釐清這些擔憂並嘗試找出可以努力的方向，將有助於進入第二階段的服務。

在此階段中，債務可區分為兩大類，第一類為緊急性債務，也就是近期才發生逾期繳款、或還款金額已完全超過每月收入，嚴重影響生活。也因無法還款，面臨被催債，產生極大的心理壓力；特別是債務原因為被詐騙，無論是投資詐騙、情感詐騙、或是兩者都有，案主在短短幾個月內，財產與情感遭遇重大的失落，又不敢告知親友，擔心更多的責難。第二類為長期性債務，案例中見到案主長年背負債務，多年來不敢投保勞工保險，不敢使用自己的銀行帳戶，不斷換工作（因擔心被扣薪）或是找工作常遭拒絕，甚至不敢設立戶籍（因擔心債權人找上門，而將戶籍直接遷入戶政事務所）；又或是長年被扣薪，但是未償還債務因複利累積，產生看不到盡頭的無望感，以及長期負債而失去支持網絡的困境。

面對第一類緊急性債務之案主，較常運用的理論觀點為危機介入觀點與問題解決取向，在債務處理服務中，案主可能因

債務壓力而陷入情緒困擾、焦慮、絕望等危機狀態。社工運用危機介入技巧，透過積極聆聽，迅速評估案主的狀況，提供情緒支持和安撫，並在穩定情緒的基礎上，進一步協助債務的處理。對於長期債務之案主，多是自願求助，解決債務的動機較高，所運用的是問題解決取向，協助案主債務的處理。

第二階段為「司法過程—陪伴服務」，案主已進入法扶系統或是司法體系，社工則是扮演陪伴的助人者角色，支持並協助債務人走完司法程序，妥善處理其債務。司法程序平均長達一年半至二年，過程中案主需準備相當多的文件及漫長的等待，過程往往會感到焦慮不安極需陪伴，因此該階段除延續個案工作服務外，開始發展互助性團體，邀請過去成功理債者（又稱同儕支持員peer support worker）參與團體，藉由經驗的分享，讓正在司法程序中的團體成員感到被同理與接納，強化理債動機，並在團體中重新建構具正向支持之社會網絡。

此階段理論觀點的運用包括：問題解決取向、認知行為觀點、焦點解決學派、社會支持觀點。問題解決取向是延伸前端服務的部分；認知行為觀點則是在債務服務中，幫助案主加深對消債條例的認識，目前所處的司法階段，協助案主以配合法院的要求，引發案主的動機、提高問題解決的信心與能力、並提供相關的資源以協

助案主完成各項法律上的規定。焦點解決學派的觀點強調個人的優勢，有助於協助案主渡過第一與第二階段的漫長程序，並著重自己的內外優勢，朝向債務解決的方向前進。社會支持觀點則是強化案主在團體中的社會關係，並提供情感性支持與訊息性支持。

在支持團體中，導入同儕支持員的做法，也就是有成功理債經驗的學長姐，以過來人的身分在團體分享經驗、與團體成員建立關係、促進團體討論、幫助團體成員面對司法過程的種種困難、協助自信心的建立等（Jacobson et al., 2012）。若再從社會認知學派的觀點，在團體中可以學習到成功理債學長姐的經驗，此經驗即是所謂的替代經驗（vicarious experiences）；隨著團體的進展，可以累積自己實際的正向經驗，此經驗即是所謂的掌握經驗（mastery experiences）；而替代經驗與掌握經驗都可視為自我效能建立的來源（Pfitzner-Eden, 2016）。

第三階段是「後續追蹤階段」，目的是幫助案主穩定還款，設立理財工作坊，以團體工作的方式進行，屬於教育性團體。團體的領導者與偕同領導者分別為財務專長的講師以及社工。此階段運用認知行為學派觀點，透過講授、記帳練習等，更認識自己的金錢觀、改變自己的消費觀與習慣；並藉由團體成員的相互學習，以便持續繳款還清債務。同時，焦點解決學

派、社會支持觀點運用與第二階段相似。至於同儕支持員，也運用於教育性團體，也就是有實際上過課與記過帳者，在課堂分享實作經驗，如何克服理債與理財過程中的困難等。

在尊重債務人的自由選擇之下，其可以自由選擇加入靈性關懷團體，藉此團體交流分享，相互鼓勵陪伴；若不參加，也不會影響到接受其他服務的機會。Hodge等人（2024）也指出靈性的社工實務需要遵守社會工作的倫理原則，尊重服務對象的自主性；同時需確認靈性的實務工作對服務對象的幫助程度、重視文化背景的差異、重視服務對象的人權、以及追蹤服務的成效。從靈性融入的觀點，靈性為一種天生能力與傾向，會朝著智慧、愛、意義、和平、希望、超然、連結、憐憫、幸福與完整（陳秉華，2019；ASERVIC, 2010）。至於靈性與宗教的差異，靈性較傾向於內在、自發、個人生命經驗或超越的力量；而宗教較傾向於認知的、外在的、行為的與公眾性（陳秉華，2019）。本文之所以使用靈性關懷之用語，因為A單位的靈性關懷團體成員，並非皆是有宗教信仰者；而有宗教信仰者，也並非皆有自己所屬固定的宗教組織或宗教活動；此團體的功能更重視靈性層面，幫助團體成員可以克服理債與理財過程中的困難，經歷更深刻的生命經驗，提升自我價值與生命意義。

對於團體工作實施模型，第二階段的互助性團體與第三階段的教育性團體都偏向是互惠模型、優勢為基礎的團體工作模式（林萬億，2024，頁96-112）。此種實施模型主張團體成員除了與工作者形成關係外，團體成員之間也創造助人的經驗；工作者的角色是中介者，與同儕支持員、團體成員一起工作。優勢為基礎的團體工作模式重視團體成員的能力，透過團體的力量，認識法律的知識與程序、自身的權利與義務、整理自我的財務生活與生命，幫助自己與他人學習成長。

綜言之，對於準備理債的債務人而言，進入司法程序前以及在整個程序過程中每一階段都是挑戰，例如需要誠實面對自己與家人、面對具專業權威的司法人員（律師與法官）、面對生活的可能改變與選擇等。因此，社工會依據債務人的需要，追蹤每一階段的進展，提供即時的幫助；也因為有社工的陪伴與同儕支持員的協助，債務人也願意主動與社工保持聯繫，勇於面對債務處理過程中的各樣困難。同時，在債務處理的過程中，除了要面對各種的法律議題，也需要協助債務人重新面對自己、尋找改變的生命意義與希望，並在斷裂的社會網絡中重新出發，勇敢面對在司法程序以及生活中的各類挑戰。

參、團體內容與執行

A單位的團體工作，自2020年7月起隨著人力的增加逐漸發展，從一個團體到三個團體。又2021年受疫情影響，團體工作更從實體改為線上舉行，由於本單位服務的對象散居在全省各地，線上的方式反而很適合，提高參與率。自2021年迄今，三個團體都維持線上舉行。團體工作分別為：互助性團體，教育性團體，以及靈性關懷團體，以下就三個團體分別論述之。

一、互助性團體

（一）團體目標

1. 認識消債條例與司法程序中各階段的問題及處理步驟。
2. 提升對律師的溝通能力。
3. 導入同儕支持員，提供情緒支持與經驗分享。
4. 強化團體成員之間的支持系統。
5. 培養新的同儕支持員。

（二）團體聚會頻率

自2020年七月開始運作，以兩個月一次的實體方式進行；2021年5月起，因COVID-19疫情之故，改為線上進行，又因團體成員的要求，此團體改為每月一次迄今，每次參加者約有20人，每次2小時。

(三) 團體類型

屬開放性團體，成員在滿足其需求後就會自動退出，例如：因為心理焦慮感降低或已知道如何因應問題等。每次團體進行時，都有可能發生新成員的加入或原有成員的退出。

(四) 團體成員

團體成員的背景包括：(1) 已進入法扶系統或司法程序者；(2) 尚需等待合適時機理債者（例如目前未符合消債條例所謂的消費者，或仍需有足夠的身心預備等）；(3) 理債成功的同儕支持員。

成員篩選的考量基礎是：在個案服務階段，依據以下的狀況邀請債務人加團體：(1) 面對債務處理焦慮感較高者；(2) 支持系統較薄弱者；(3) 時間可以配合者；(4) 渴望對消債條例及整個司法程序有更多認識，並成為同儕支持員；或(5) 希望學習理債成功者的經驗等。

(五) 團體工作者

團體主要工作人員計有6人，團體領導者與協同領導者是由主責社工及兩位專員輪流擔任，另有一位專員負責團體紀錄；尚有兩位理債成功的同儕支持員（一位有清算免責之經驗，另一位有更生方案認可之經驗）配合團體進行流程提供經驗的分享。

(六) 團體內容

此互助團體的內容可區分為：(1) A單位服務組織的介紹；(2) 學長姐（同儕支持員）的勉勵；(3) 近期成功案例的分享；(4) 認識團體的目的；(5) 說明團體公約包括：①群組主要功能為布達團體相關事項，勿在群組中間安，或者轉發無關資訊。②有關需要支持關懷事項，請事先提供A單位，再由A單位評估是否合適放在群組中。群組中可以相互支持關心，但請勿隨意提供建議。③A單位邀請新成員加入群組，請勿自行邀請。④遵守保密原則。(6) 講解司法程序，並請成員指認自己所在的階段、自我介紹、提問或分享目前所面臨的困難。(7) 針對成員的提問提供解答或邀請學長姐分享經驗。(8) 分小組，在各小組中成員可以回饋在團體的收獲以及需要幫助之處。(9) 團體結束後，所有工作人員回到主會場，分享各組的情形，提供給主責社工後續的追蹤。

(七) 團體執行

採用 Google Meet 線上平台（企業版），會議時間不受1小時的限制。以下說明線上互助團體運作方式：(1) 團體進行前二周，於群組中通知聚會時間並接龍報名，藉著名單事先了解該成員目前案件的進度，以預備其可能的提問，或請其分享案件進展的心情等。(2) 團體進行

當天，Google Meet操作的辦公室需要高速且穩定的網路品質。(3) 由於團體成員每個人對於3C和網路的使用習慣和能力不同，A單位在活動前一天於群組中(含Line記事本)提供圖片操作指引，或用電話個別協助上線測試，以確保成員當天能順利上線。(4) 活動前半小時開放成員上線；對於前一天未測試者或遇到上線困難者，請其在群組通知，另有專人以line通話引導協助上線。(5) 工作人員需要事前熟悉 Google Meet 的操作，例如分享影片、簡報、分組等。

二、教育性團體——理財工作坊

(一) 團體目標

對於調解成立以及更生方案認可者，提升其穩定還款的能力，並重建正確的理財觀與增進財務知能。

(二) 團體聚會頻率

自2022年開始運作，於6至8月間，每2周一次，每次2小時，前半小時為一對一看帳時間，後1.5小時為上課時間，共9次(8次上課，1次學習分享)，成員12人。

(三) 團體類型

屬封閉性團體，成員無法在開課後加入。

(四) 團體成員

團體成員的背景包括：(1) 調解成立以及更生方案通過者為優先受邀對象，因二者皆需面對一段期間的還款，有剩餘名額再開放給清算免責者。報名者需經一對一會談，了解其上課的意願及動力。

(2) 須全程參加；(3) 課程免費且不收保證金，全勤並完成作業者給予獎勵金。

(五) 團體工作者

第1-7堂課是由主責社工擔任團體領導者，第8堂課是由財務專家擔任團體領導者，另有三位同儕支持員擔任協同領導者，並協助每堂課上課前30分鐘之一對一看帳活動。尚有一位專員負責線上系統之操作。

(六) 團體內容

共計9週的團體內容詳見表2。第一週的團體公約包括(1) 準時出席：為了尊重團體的學習品質，我願意盡力準時出席。(2) 真誠分享：我願意按著自己可以開放的程度，在團體中真誠分享。

(3) 保密原則：我願意尊重他人的分享與隱私，同意為課程中聽到的個人或家庭隱私保密。(4) 完成作業：我了解本課程具有實作性質，我願意花時間作課程作業，以提高個人和全班的學習效果。

(5) 專注尊重：我願意在上課中專注傾聽他人發言。接納別人的分享，不批評或

表 2 教育性團體——理財工作坊團體內容

週次	課程名稱	課程重點
1	穩扎穩打的財務觀	<ol style="list-style-type: none"> 1. 彼此認識 2. 團體公約的形成 3. 了解學員對課程的期待，對理財的看法 4. 說明八次團體課程的大綱、記帳本的使用、獎勵辦法等
2	金錢與我（一）	<ol style="list-style-type: none"> 1. 認識自己成長經驗與金錢的關係 2. 了解自己的財務行為，金錢價值觀（共計54種情境的選擇題） 3. 課後作業說明
3	金錢與我（二）	<ol style="list-style-type: none"> 1. 金錢價值觀測驗結果的說明，理解自己屬於的類型與可能因應的方式。 2. 與親友之間設立金錢的關係界線，理財也包括重整生活、重新檢視人際關係。 3. 課後作業說明
4	財務根基	<ol style="list-style-type: none"> 1. 介紹理財三大根基：收支管理、信用管理、風險管理 2. 談建立緊急預備金的重要性。 3. 理財規劃六大步驟 4. 課後作業說明
5	收支管理的三個基石	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立財報：收支表（記帳本）、資產負債表 2. 勤勞記帳：確認收支情形，檢討支出與金錢流向； 3. 預算編製及修訂 4. 課後作業說明
6	認識現金流與銷售陷阱	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立現金流概念 2. 洞察商業陷阱以及如何避免掉入圈套 3. 討論家務整理，有計畫的開支 4. 課後作業說明

7	談信用管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 認識利率的計算與法律規定。 2. 了解現今多元的借貸管道與其中的陷阱。 3. 簡介消費者債務清理條例及認識法律扶助基金會。 4. 認識2018年修訂之強制執行法第122條（註2） 5. 談購置資產的原則、投資的原則、談理財金三角、設立健康的金錢界線等，以避免再次落入負債的困境中。 6. 認識勞工保險投保：公司加保或職業工會加保的差異與注意事項。 7. 認識老年經濟安全保障：勞工保險條例之勞工老年給付；勞工退休金條例之勞工退休金。 8. 課後作業說明
8	談風險管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人身風險、財產風險、責任風險 2. 過度投保的問題、瞭解保單的內容 3. 商業保險的儲蓄、保障與投資功能 4. 根據需求與預算配置保險商品
9	學習分享	成員交流與分享

資料來源：作者自行整理。

建議。（6）在未經允許下，請勿錄影／錄音，可拍攝上課簡報為學習自用，但請勿外流。

（七）團體執行

1. 團體預備

（1）開課前一個月進行學員的招募與篩選。

（2）將錄取的學員組成一個群組，以利消息的布達。

（3）正式上課前二周，招聚工作人員討論活動的進行以及工作的分配。

（4）正式上課前一天，所有學員與

工作人員皆需上線進行測試，確保每一位都會使用Google Meet。

2. 團體進行當天

（1）Google Meet操作的辦公室需要有高速且穩定的網路品質。

（2）正式上課前，專員會先在線上分成三個分組討論室，三位協同領導者進入各組等待，全體學員統一上線，各組依序進入分組討論室，針對帳本進行一對一指導。

（3）看完帳所有人回到主會場（大團體），由領導者進行課程。課程中避免干擾，所有成員需關閉麥克風，要提問或

請學員回答時才開麥克風。

(4) 課程結束後所有工作人員留在主會場，針對課程內容，學員的反應等回饋。

3. 團體結束後的評估方式

(1) 協同領導者需填寫各項統計，包括該組的出席狀況、學員帳本紀錄、填寫回饋單，針對一對一看帳時間、課程中學員的反應以及大團體中的觀察等做紀錄，提供領導者做為往後課程的改進參考。

(2) 領導者與協同領導者召開會議，針對彼此間的合作、流程以及所發現的問題做討論，以利課程進行更順暢。

4. 下一次上課前

(1) 學員要依照作業進度記帳，並在下一次上課前，將帳本上傳給協同領導者。

(2) 協同領導者先列出該組每一位成員帳本需要提醒的部分，下一次上課前於線上分組討論室，做一對一的指導，每人約5分鐘。

三、靈性關懷團體

(一) 團體目標

1. 穩定情緒：理債過程對於漫長的司法程序、資料準備上的挑戰、法官的裁定等等，往往帶來焦慮、恐懼與不安，藉由團體同樣有相同處境人的分享，彼此的鼓勵以及信仰的話語，產生安定且正向的力

量。

2. 建立與強化支持網絡：在尚未理債前，多數人的支持網絡是薄弱的，特別是向親友或同事借貸而無力償還者，或因有債務感到自卑、羞恥與罪咎，因而選擇遠離人群。在靈性關懷團體中，因成員間有相似的遭遇，在被同理及鼓勵中形成支持網絡。

3. 自我形象的提升及賦能：透過成員之間正向的生活或信仰分享，看見彼此的優勢並給予回饋，有利於自我形象的提升，以及增強面對債務的處理及因應生活困難的能力。

4. 人際關係的恢復：在團體中，人與人之間的信任感及關係逐漸被建立；再加上從信仰所帶來不同的價值觀，可幫助團體成員重新看待與修復自己因債務而破壞的人際關係。

(二) 團體聚會頻率

自2022年開始，每周一次，每次1.5小時。

(三) 團體類型

屬開放性團體，在尊重債務人的自由選擇權之下，自由參加。

(四) 團體成員

自願參加，不一定有信仰或是有固定的所屬宗教團體、宗教活動等。參加者主

要是因為理債過程的經歷，認為靈性關懷團體有助於面對理債、面對自己新的生命意義。

(五) 團體工作者

由A單位牧養人員帶領，此牧養人員對消債條例也有一定程度的了解，同時，若有需要，牧養人員會主動與主責社工聯繫，共同關心團體成員。

(六) 團體內容

主要包括：彼此的日常生活分享、相互扶持關懷、配合詩歌與經文一起討論生命的價值與意義。

(七) 團體執行

1. 團體進行當天，Google Meet操作的辦公室需要有高速且穩定的網路品質。

2. 聚會前30分鐘在line群組提供Google Meet連結。對於不熟悉使用者，在加入群組前會個別指導並上線測試。

肆、線上團體運作的考量

因應COVID-19 疫情的影響，A單位的三個團體都採取線上的方式進行，根據林萬億（2024，頁487-489）提出線上團體工作的最大挑戰包括：（一）受限於線上溝通，肢體語言無法完整表達，因而影響團體動力的發展。社會工作者可以

透過團體規範，鼓勵成員互動溝通。社工也可以透過鼓勵讚美的方式、轉動線上鏡頭的方式，觀察成員的表達與互動關係。

（二）團體成員上線的地點可能會有外人，恐影響到成員的表達內容，或是無法做到保密。社會工作者需要事先提醒成員保密的必要性，注意資訊外洩的風險。

（三）線上團體領導者對於偏離主題或是違反團體規範的成員，較難及時處理。因此，社會工作者更需要學習掌握個人需要與團體需要的技能。

A單位線上團體的運作，根據前述介紹，工作人員在團體前、團體進行與團體結束後都有必須完成的任務，以利線上團體的進行。同時，設定團體公約，促進成員之間的溝通互動。再者，因為個人債務服務是個案工作為主，團體工作為輔的服務，因此，個案工作的提供也可以彌補線上團體的限制。

參考臺灣社會工作專業人員協會（2025）出版之「科技在社會工作實務應用準則」，A單位在線上團體的運作需要關注以下的議題包括：

（一）在使用科技的隱私及保密性原則：（1）在互助團體及靈性關懷團體中，團體公約需要加入：為顧及個人隱私及保密性，對於所有成員的影像、團體中分享的內容不得截圖拍照，不得錄影、錄音等。（2）教育性的理財團體在未來學員報名時，同時簽訂同意書，內容為因

涉及個人隱私及保密性，對於所有成員的影像、團體課程內容、成員分享等不得截圖拍照，錄影、錄音等。之所以簽訂同意書僅限於理財團體，其他兩個團體尚不考慮，因擔心影響加入團體的意願，且成員進進出出，執行上有某種程度的難度。但理財團體因是封閉性的，成員也經過篩選，簽訂同意書相對意願較高。

（二）考量服務對象使用科技工具的最佳利益原則：（1）對手機、電腦等不同的3C產品，制定操作手冊，幫助新的團體成員學習；對於不熟悉使用者，除提供手冊，另有專人一對一教學。（2）由主責資訊的專員不定期提供科技知能訓練，幫助所有工作人員熟悉最新的線上會議軟體之操作方式。

伍、討論

本文是整理個人債務服務的團體工作實務經驗，共計有三個團體，分別為互助性團體、教育性團體與靈性關懷團體，主要是在服務過程中第二階段之司法過程陪伴，以及第三階段之後續追蹤。其中互助性團體與教育性團體都有導入同儕支持員，以創造替代經驗與掌握經驗，提供團體成員在情緒、認知與行為層次的支持與學習。至於靈性關懷團體，則為開放性自由參加性質，對於有需要的成員，克服理債與理財過程中的困難，經歷更深刻的生

命經驗，提升自我價值與生命意義。

在團體評估方面，教育性的理財工作坊採取多元的評估方式，過程（processes）主要是一對一看帳時間的觀察、課程中學員的反應以及大團體中的觀察紀錄；輸出（outputs）評估主要是出席狀況，成效（outcomes）評估主要是學員帳本紀錄分析、回饋單分析等。至於互助型團體與靈性關懷團體，因為都是開放式團體，所以重視過程評估，由主責社工與工作人員透過觀察、事後討論，幫助下次團體的進行。對於線上團體的進行，A單位的也注意到線上運作的限制，因此強調團體前/中/後的任務分工、團體公約、保密、學員數位科技素養等議題。

最後，根據2023年「低收入戶及中低收入戶生活狀況調查報告」（衛生福利部，2024），43.35%有債務（共計有108,776家戶），至於債務類型（可複選），其中信用貸款（含卡債）有55.74%，擔保品抵押貸款有33.68%（其中超過一半是汽機車貸款），民間借款（跟會）有30.99%。這些數據顯示應有相當數量的經濟困難家戶有債務服務的需要。同時，近年來出現新型態的債務類型，例如機車貸、手機貸等，是屬於民間融資公司的貸款，此類新型態的融資方式，使超額貸款變得更容易，促使更多人不自覺陷入債務的深淵。因此社會工作專業人員一方面需要關注社會經濟環境的變

化，另一方面也可發展個案或團體工作的創新方法，以幫助有債務服務需求的個人或家庭。

（本文作者：李喜菁為台北靈糧堂社會服務處社會工作人員；王永慈為國立臺灣師範大學社會工作學研究所教授）

關鍵詞：消費者債務清理條例、個人債務、貧窮、債務處理社工服務、團體工作

註 釋

註1 至於個案工作部分，詳見練擎等人（2024）。

註2 《強制執行法》第122條：債務人依法領取之社會福利津貼、社會救助或補助，不得為強制執行。債務人依法領取之社會保險給付或其對於第三人之債權，係維持債務人及其共同生活之親屬生活所必需者，不得為強制執行。債務人生活所必需，以最近一年衛生福利部或直轄市政府所公告當地區每人每月最低生活費一點二倍計算其數額，並應斟酌債務人之其他財產。債務人共同生活親屬生活所必需，準用前項計算基準，並按債務人依法應負擔扶養義務之比例定其數額。執行法院斟酌債務人與債權人生活狀況及其他情事，認有失公平者，不受前三項規定之限制。但應酌留債務人及其扶養之共同生活親屬生活費用。

參考文獻

林萬億（2024）。《團體工作——理論與技術》。五南。

財團法人法律扶助基金會（2024）。〈消費者債務清理條例法律扶助〉。<https://www.laf.org.tw/service-project-detail/20>

陳秉華（2019）。〈宗教、靈性與心理諮商〉。載於陳秉華等，《融入宗教與靈性的心理諮商》（頁16-38）。心靈工坊。

臺灣社會工作專業人員協會（2025）。〈科技在社會工作實務應用準則〉。<https://www.tasw.org.tw/tw/product/67>

練擎、李喜菁、王永慈（2024）。〈個人債務處理的社工服務模式之初探——以某社福團體為例〉。《臺灣社會工作學刊》，27，129-154。

- 衛生福利部（2024）。《中華民國112 年低收入戶及中低收入戶生活狀況調查報告》。 <https://dep.mohw.gov.tw/dos/lp-5094-113-xCat-y112.html>
- 鍾經樊、賴柏志、聞美晴（2009）。〈台灣雙卡風暴期間所推行之債務協商機制的道德風險問題〉。《金融聯合徵信雙月刊》，10，15-27。
- Hodge, D. R., Boynton, H. M., Vis, J.-A., Graham, J. R., Coholic, D., & Canda, E. R. (2024). Spirituality in social work practice: Myth or essential component of ethical and effective service provision? *Journal of Social Work*. <https://doi.org/10.1177/14680173241279028>
- Jacobson, N., Trojanowski, L., & Dewa, C. S. (2012). What do peer support workers do? A job description. *BMC Health Services Research*, 12, Article 205. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-12-205>
- Pfzner-Eden, F. (2016). Why do I feel more confident? Bandura's sources predict preservice teachers' latent changes in teacher self-efficacy. *Frontiers in Psychology*, 7, Article 1486. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.01486>
- The Association for Spiritual, Ethical, and Religious Values in Counseling. (2010). *Competencies for addressing spiritual and religious issues in counseling*. <https://aservic.org/spiritual-and-religious-competencies/>