

從脫貧實務需求看社工賦能的 可能發展——民營企業執行 脫貧服務的經驗分享

邱淑芸

壹、前言

臺灣社會對於弱勢族群的周延照顧是有目共睹的，其中最重要的關鍵就是相關法令的確立及一群熱血社會工作者的積極投入。社工們在面對個案的求助時，通常都能兼顧法律及人情，充分整合公私部門的資源予以最即時的照顧，給吃、給住、給資源、給補助的「救急」支援，是相當充足到位的。然而，社工在完成救急的工作成就之餘，卻常常因為個案的反覆求援，導致工作上的無力感，甚至發展出的福利依賴心態，更會讓社工感到灰心。而近十年來，政府加強以資產累積為基礎的社會福利政策推動，讓社福考核重心逐漸從濟貧、扶貧挪移到積極脫貧方案的推動與執行，再加上「兒童及少年未來教育與發展帳戶」方案的入法及推動執行，讓社工的工作在處理貧窮議題的「緊急」與「重要」之間難以適應，只感受到工作負

荷增加，而看不到改善長期問題的政策美意。

社工在服務經濟陷困家庭時，通常都能很快計算出家庭在當下生活上的差額（如學雜費、生活費、醫藥費……）予以補足。但是在溝通上，卻又很難掌握個案在家庭財務問題上的全貌，常常發生幫個案爭取到的各種補助款，很快地就石沉大海問題依舊，讓社工相當無奈與不解。然而，個案若是無法有效脫貧，衍生的家庭問題又很容易的接踵而來，除了三餐不繼之外，家暴事件、孩子無法正常就學、地下錢莊滋擾、淪為詐騙人頭戶……甚至是自殺的情形，都讓社工在服務上疲於奔命。經濟陷困家庭問題難以處理的原因，除了個案的自立企圖及配合意願之外，社工在的教育養成及生活歷練上，與個案實際的財務問題的複雜性（卡債複利滾息、倒會、二胎、地下錢莊……）比較起來相對單純，再加上目前現行相關法令規範在

評估個案生活風險時，並沒有將個案的債務資訊納入計算，就容易讓社工在服務經濟陷困個案時，經常因資訊不足及經驗不夠而無從下手。

馴錢師財商研究中心成立於2007年，主要是目睹2006年的襲擊全臺的雙卡風暴問題，希望能透過財務知能（Financial Literacy）教育來解決民眾財務陷困的問題。幾年下來，隨著授課的觸角延伸逐步接觸到社會福利單位，從而能夠根據社工實務需求開始思考，要如何利用財務知能來協助社工來解決其工作上的困擾，遂逐步發展出與脫貧服務相關的課程。也因此能從2013年開始介入運用微型創業來積極脫貧的個案服務工作，隨著服務規模的擴大，需要更多有能力提供脫貧服務的社工人力需求，於是在2015年開始提供社工財務知能的培訓服務。透過服務的口碑及實績，從2018年開始與中央及地方政府合作，提供各式各樣的經濟輔導方案服務。在這10餘年與貧窮共舞的過程中，接觸超過三萬名的貧困個案、數以千計的社工夥伴以及數百個公私立社工單位，累積了許多對於臺灣社會貧窮議題的看見，期待能透過本文的分享，協助可以讓社工夥伴們在扶貧、脫貧的工作上有新的看見，並在未來可以透過學習及實務的操作而得到賦能，大幅提高社工的工作能力及成就感，並同時提供經濟陷困家庭更好的服務。

貳、文獻探討

貧窮問題是人類有史以來的共通議題，但隨著全球化、數位化所造成的資源移轉與產業轉型衝擊以及金融商品與消費型態轉變而更加複雜，在人類社會進入資訊化時代後，金融業在整體經濟活動中的重要性日增（Epstein, 2006），數位科技帶來的去現金化，迫使現代人必須接受許多複雜類型的金融產品（Lusardi et al., 2009），甚至為了要建立所謂的信用額度，而必須接受掠奪性金融產品（Servon, 2017）而增加財務負擔。使得陷入貧窮的弱勢家庭，要能脫離貧窮的挑戰將較以往嚴峻，不僅是因為貧窮家庭的金融知識水平低（Richards, 2017）而導致的競爭劣勢，更會因為缺乏能夠創造財富的金融或土地資產，而產生對於未來的不確定性（Shapiro & Wolff, 2001），進而讓人在面對家庭經濟議題時感到壓力、羞愧，造成認知負擔、健康問題並導致家庭衝突。

實際上，一般人在現實生活中就經常充斥著不理性的財務決策，例如眾所周知的稟賦效應、損失規避、現狀偏差等認知偏誤導致的不理性行為（Thaler, 2017）。隨著手機時代的到來這些不理性行為更會被強化，無形（Intangible）經濟的崛起以及眼球經濟的剝削，讓人們因為資訊取得太容易、太過一知半解而容易

被利用，在一切免費的假象下，輕易地出賣自己的時間、隱私而不自知，更多的刺激、誘惑進入弱勢者（窮人及科技文盲）意識中，時時刻刻在剝削其時間、金錢。社群媒體的興起，迫使人們為了滿足網路上的社會評價而減少儲蓄甚至借更多的錢來美化自己，讓貧窮的問題更難以處理。學者進一步利用流行病學三階段模型SIR（Susceptible-Infective-Recovered），研究金融市場中的「故事」影響力，從人的心理、行為出發，解釋對現實金融市場、經濟發展等現象及影響，奠定敘事經濟學（Narrative Economics）的行為財務學研究基礎（Shiller, 2017），凸顯現代人在財務上的非理性行為。這些學理的出現，驗證了弱勢族群在缺乏財務知識和技能情形下，不僅無法辨識金融商品及消費行為美麗包裝下的真相，反而會因為缺乏對金融商品的理解，做出更多不正確的財務決策（Lusardi & Mitchell, 2011）。

因此，學者提出財務能力（financial capability）來描述完整的脫貧概念，意味著要同時具備財務知能（financial literacy）和得到參與財務行為（合理的金融商品及服務）的機會，才能讓人們可以從對自己最有利的角度，來改善自身的財務狀況（Johnson & Sherraden, 2007）。除了個人財務能力的提升之外，學者也提醒要改善財務問題同時要加入並認可人與社會機構（social institutions）的關係

（Kondrat, 2002）方能見效。所以，要改善一個人財務狀況所要做的努力，包括了改變個人行為以及改變社會與機構對於貧窮議題的認知，才能增加貧窮民眾獲得金融服務的機會，顯見脫貧的工作需要從個人到整個社會的通力合作。由此可見，社工要介入脫貧服務的話，所需要涵蓋的知識及能力極為廣泛。除此之外，個案落入貧窮的情境與關鍵問題也各自不同，是相當個別化。因此，國內外學者也一再提醒服務個別化（individualization）與策略區分化（differentiation）的重要性（王永慈，2004；李淑容、賴兩陽，2004；李健鴻，2003；Berkel & Moller, 2002, pp. 64-67）。強調服務輸送體系需要重視每位服務對象的特殊需求，即使是同一類人口群也都會有不同的服務需求。尤其是經濟弱勢的個案，其所面臨的困難常是多重的，因此更需要社會相關單位通力合作下的個別化的服務。

參、積極脫貧服務發展脈絡介紹

一、馴錢師發展歷程簡介

馴錢師的成立源自於2006年的現金卡與信用卡雙卡風暴，電視廣播上的廣告（George & Mary，音近臺語發音「借錢免利」）吸引許多年輕人採取不當的財務決策來增加支出，使得80萬人陸陸續續淪為卡奴，其中包括許多身邊熟識的親友都

深受其害，遂興起想要探討整個事件發生緣由的念頭，在理解事件始末後，發現臺灣社會民眾的財務知識教育普遍不足，啟動了於2007年投入推動財務金融知識教育的契機。經過幾年的經營，財務知能推廣教育的服務對象也逐漸擴展，從個人的口碑走向單位的需求，服務的行業別，也從金融從業人員及單位，推進到企業型基金會以及社會福利單位。

透過與社會福利單位的深入接觸，發現社工在服務經濟弱勢族群時，對於財務知能的需求頗為殷切，遂進一步透過社工的描繪或協同工作，接觸到各種貧窮個案的樣態，才能投入相關的研究開發符合社工需求的財務知能課程。藉由這些與扶貧、脫貧相關課程的提供，讓馴錢師進入協助經濟弱勢的領域，並在因緣際會之下，於2013年開始提供透過微型創業積極脫貧的個案直接服務。由於執行脫貧方案的過程中，有接收到許多社福單位的個案轉介，再加上方案成效頗受好評導致業務量的增加，遂於2015年開啟社工財務知能培訓業務，除了針對需要進行經濟評估的個別社工夥伴提供有計畫的培訓外，也開始協助社福單位辦理相關的內訓課程服務，積極擴大社工在服務經濟弱勢對象的量能。

值此同時，政府也從2017年開始重視社工在經濟議題上的處遇能力，持續在社福考核的標準上進行權重調整，在脫離

貧窮措施執行情形，含脫貧方案執行績效、執行人員進行教育訓練或督導部分，考核分數從2017年8分演變至2025年的5分，可見評分標準從方案設計概念落實變成方案執行數量。而參加脫貧方案資產累積不計入家庭收入的考核分數，從2017年的4分，逐年調整至今，2025年度提升至7分，顯見政策方向是期待脫貧方案受益人數增加。另外，在與社會救助法第15條第2項積極辦理相關服務方面，執行脫貧業務，網絡單位的聯繫會議、教育訓練、團督的相關考核分數比重，從2019年的1.5分，逐次調整至8分。因應政策方向的調整及夥伴的需求，馴錢師也於2018年開始提供與經濟輔導相關的服務推展，跟中央、地方及民間社福團體共同協作，提供更為豐富多元的脫貧服務方案。

隨後政府於2018年政府推動「兒童及少年未來教育與發展帳戶」資產累積方案，政策立意是著眼於弱勢家庭兒少，往往因貧窮導致其未來發展受到很大的限制，因此希望透過家長及政府共同合作的儲蓄機制，協助弱勢兒童及少年累積未來教育及生涯發展的基金，讓他們成年後可以與有一筆資金作為自立脫貧的基礎。雖然此新法立意良善，但上路至今各界仍有許多不同的看法，不過我們也能從社福考核權重比例調整上可以看到政策執行方向。考核標準始於2019年，開戶率從3分調整為2分。未繳存戶訪視及處遇計畫考

核標準，從2019年的2分，2024年調整為10分，政策逐漸重視家戶是否可持續參加方案，以延續資產累積效果，及改善未續存家戶困境的處遇計畫，同時並於2024年新增相關對參加兒少發展帳戶的家戶的課程指標來強化家長的財務知能。馴錢師在此政策的推動過程中也積極參與，分別與中央及地方政府進行各種形式的方案合作，期待能為臺灣的弱勢兒少找出一個公平的人生起跑點。

在專注於脫貧服務上的專業累積的同時，馴錢師對於資訊化的投入不遺餘力，從2013年起即與資訊公司合作開發個案管理系統，來有效管理每年都超過3,000名個案量的處遇工作，進而累積了豐富的個案經驗。隨著業務的推動，資訊

化的推動也從內部作業管理，擴展到單位間的轉介服務，讓我們的資訊系統能夠緊密結合實體工作協同合作的需求。除了與民間單位的合作，我們並接受某直轄市社工科委託，發展出該單位專屬的知識管理（KM）系統，讓該直轄市社工科及14個社會福利中心的200多位同仁，擁有便利操作的資訊協作平臺，有效提升工作的準確率及效率。更重要的是，此平台完全符合政府單位對於資訊安全及個人資料保護的嚴謹規範，讓社工同仁能放心地安全使用。然而，馴錢師並不以此為滿足，目前正在投入與人工智慧（AI）相關的智能化平臺開發工作，預計在今年下半年開放給全臺社工免費使用。此平台的設計理念，是將我們對於經濟議題的豐富知識及經

發展脈絡

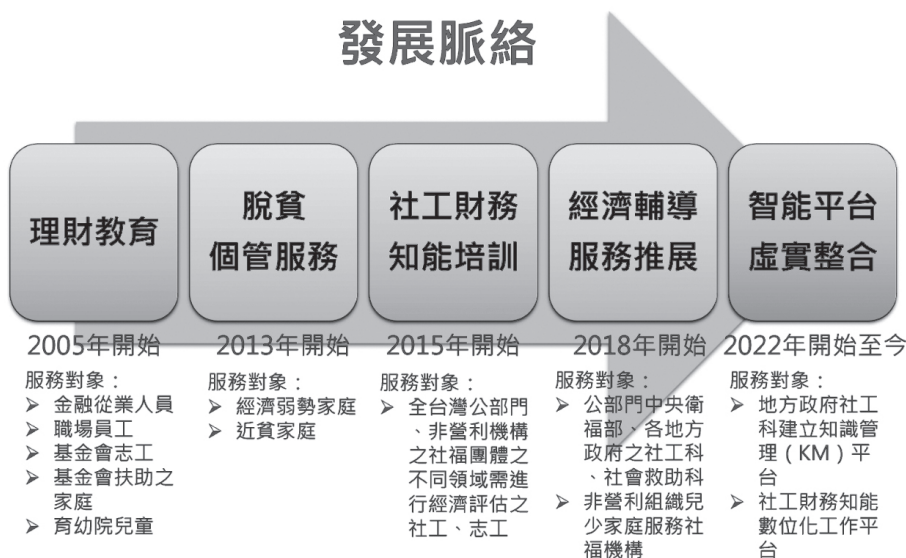


圖 1 馴錢師發展脈絡圖

資料來源：研究者整理。

驗，有效的轉化成簡易的知識問答，並提供各種個案所需的記帳工具及財務報表、資源盤點表、處遇建議工具等，讓社工能提高工作上的便利性及效率。期待透過社工們的大量使用，讓平臺能夠自我學習、修正而提出更有品質的服務建議，進而讓社工不再將經濟處遇服務視為畏途，而是能夠透過使用參與互動而得到自我學習，讓脫貧實務成為充滿知能且具有成就感的工作（圖1）。

二、脫貧服務發展脈絡

諾貝爾經濟學獎得主Esther Duflo在2019年得獎感言中所言：貧窮不是龐大的問題，而是一系列的問題，必須用不同的方法，解決不同的問題。這一句話對於

長年獻身於脫貧服務的我們而言，箇中滋味是點滴在心。事實上，貧窮不只是缺錢過生活，而是一種匱乏（知識、金錢及時間）而造成生活拮据困頓（缺錢、缺時間）的狀態，其類型可以區分為長期匱乏貧窮型態或是意外事故所造成的短期貧窮。至於發生匱乏的原因很複雜：一個人成長學習過程所形成的視野，會影響其從支出（價值觀念）、收入（生產力）的平衡，到決策品質（投資、風險）的良窳；其周邊利益關係人（交友、婚姻、繼承）互動影響所造成的生命重大事件，也都會影響到個案的財務狀態及生活，而出現不同樣態的貧窮。因此，擬定脫貧方案時，要關心的應該是貧窮個案本身，而非普遍性的貧窮現象。所以，要理解貧窮發生的

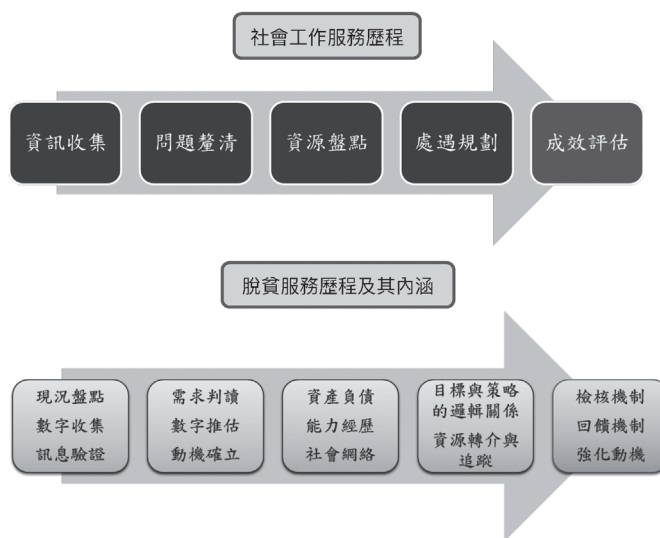


圖 2 社會工作與脫貧服務歷程比較圖

資料來源：研究者整理。

過程，應該是以參與及對話為核心，而非以理論為基礎；解決貧窮問題的方法，是要從生活經驗中去汲取教訓，而非從預設的理論中去套用原理原則。

馴錢師脫貧服務的發展歷程，完全是因應社工及個案在脫貧過程中的需求而逐步演化出來的，並盡量是以社工的工作方法或個案熟悉的語言作為框架（如圖二），以利於雙方的情境溝通及後續的知能移轉。馴錢師在發展出脫貧相關財務知能、工具及輔導技巧時，都會大量參酌與貧窮相關的社工理論，並透過實務的參與及反覆驗證而逐步修正精進，將相關的原理、原則轉化成可付諸實踐的知識（actionable knowledge），以訓練並提升社工的工作品質及資源調配方法，如此社工才能透過有方向性（程序、步驟）的服務方式，來循序漸進改善貧窮個案的財務現況及生活品質（圖2）。

（一）給錢無法脫貧、記帳才可以開啟第一步

馴錢師是從微型創業積極脫貧方案的設計與執行而開啟這趟旅程，剛開始是企圖透過提供創業低利貸款（最高新臺幣50萬元）及長期輔導（平均18個月）的方式，來補現行資產累積脫貧方案之不足（家庭的財務缺口遠高於現行制度所能提供的收入）。隨後發現，給予資金並無法解決問題，因為要達成興利的目標之前，

要先協助個案防弊，也就是降低其現有的財務風險（包括債務的實際狀況及其花錢時的價值選擇）。因此，發現如果無法掌握經濟弱勢者的真實帳務資訊，其實是無法協助個案管控其財務風險，再多資金的提供都無法發揮效益。所以，一段時間帳務資料的如實際記載（通常是三個月至半年，以利於找出收入與支出間缺漏或矛盾之處，才能模擬其家庭生活樣態並建立與個案的對話基礎），成為個案參加方案且被核准撥款前的重要工作。

（二）改變既有的觀念及做法，才能有機會改變現況

方案推動後，個案的主動求援是一部分、社工的轉介也是重要的來源，然而，社工轉介資訊內容的描述及轉介後的協作方式，讓我們發現，社工對於個案真實的財務狀況的掌握及後續參與工作的意願都相當低。而且，透過社工給予個案的處遇及資源發現，一般社福團體協助個案的觀念及方式若不改變（例如，家庭財務資訊是個案隱私，不應多加追問，盡量就個案目前所需，找到資源協助其度過難關），只是不斷地提供物資或金錢補足缺口，將無法拔除經濟弱勢對象對社會資源的依賴。因此，如何讓協助之社工認同我們脫貧方案的設計，並提升社工對於財務風險判斷的準確度，成為推動協助個案脫貧服務的重要工作。所以，馴錢師就開始在全

臺各地，提供針對社工經濟議題服務需求的財務知能課程，除了社工自行報名參加之外，也漸漸的成為許多社福團體的內訓課程。在此過程中，透過與社工同仁的高度互動，讓馴錢師的同仁更加深入了解現行社工在脫貧作業的難處，並進而規劃出更符合現況的脫貧服務內容。

（三）債務問題是貧窮的核心議題、家庭動力是脫貧的核心關鍵

隨著與社工的對話與互動層面拉高，大家對於協助個案的共識逐步建立，其中很重要的部分是，社工開始認同分析個案家庭財務現況在服務上的必要性，以及在處遇的設計上應涵蓋其家庭的穩定度與家庭動力。在分析家庭財務現況的部分，社工在實務上開始發現，雖然現行法令規範讓社工在個案的資訊蒐集上，不用去理解個案的債務狀況，只要知道當下收入與支出的財務缺口。但是，如果個案揹著負債（大部分的個案其實都有負債），其過去的債務發生原因及舉債管道，都是真正造成個案家庭生活危機的重大關鍵，不予以關注處理，暫時性的資金挹注，不但無法解決問題，更會因短期的周轉而加大其未來財務狀況的惡化。實務上的經驗告訴我們，從負債發生的原因，可以去模擬個案過去的生活樣態及財務決策品質，而這正是現在的財務結果以及影響未來財務風險承擔能力的關鍵。至於家庭的穩定度與家

庭動力方面，家庭支持力亦會影響其財務風險；在協助個案進行財務風險管控時，更需要盤點會影響其財務的利益關係人，找出真正造成負債或是入不敷出原因的關鍵，才能協助個案透過財務數字的變化，釐清真正問題所在，才能在對的時間點引入正確的資源，逐步協助個案走出生活的困境。畢竟，個案家庭財務的關鍵問題未解除，其家庭財務的財務結構就無法改變，每天入不敷出的狀況下，各式各樣因貧窮而造成的家庭問題仍會層出不窮。

（四）全面性的資訊蒐集與解析，才能對症下藥

因此，馴錢師發展出許多針對家庭經濟議題的工作方法及盤點工具，可以作為社工在脫貧工作上的輔助。在實務上，任何型態的個案求援（例如申請物資、輔具、補助、急難救濟金、兒少穩定繳存……等）都是最佳的服務介入時機，只要社工有技巧地去擴大資訊蒐集的範疇（馴錢師有提供完整的資訊蒐集與資源盤點工具），就能找出家庭財務病灶。另外，從實務經驗中，我們常常發現求助者並非該要服務或專注對話的問題者，而是要透過記帳或是家庭經濟行為及收入、支出財務數字的詢問與分析，找出財務決策者及財務分配者抑或是消耗者，才能找到真正對話的窗口。找出對於家庭經濟有決定性影響的工作窗口後，會建議社工進行

經濟輔導的歷程應該涵蓋四個層面，而每一個層面的工作，馴錢師都有相對應的協助工具可以幫助社工進行工作：

1. 第一層：了解案主或家庭的財務真實性（是否有遺漏財務評估資訊）。
2. 第二層：看見個案或家庭財務的真正問題及潛在財務風險。
3. 第三層：找出解決個案或家庭財務問題的處遇方向。
4. 第四層：針對個案或家庭的個別性，提出具體的協助方案及輔導歷程。

由於家庭經濟的改善，需要的不是一個人的努力，而是所有家庭成員的共識，因此，在給予個案建議角度必須涵蓋：財務角度（月現金流計算以掌控延伸性支出變化）、對個人的影響（主導者金錢及時間的安排）、對家庭的影響（關係人之間的關係變化）、時間與金錢的機會成本（不同選擇的可能不同結果）等四個構面，才能讓輔導的對象有完整的處遇內容，逐步付諸實行來改善現況。

三、服務內容及相關專案執行

馴錢師的服務內容涵蓋針對個案的直接服務、財務知能服務以及與各單位在經濟輔導方案上的合作。

個案直接服務分為兩部分，一部分是透過微型創業的積極脫貧服務，另一部

分則是重建經濟弱勢對象脫貧自立能力的諮詢服務。在微型創業的積極脫貧服務部分，過去12年來共有850戶家庭獲得貸款（其中30%銀行的聯合徵信不合格），貸款總金額逾新臺幣1.1億元，而這些家庭的微型創業總營收超過新臺幣4.8億元，超過4成的家庭成功脫貧，讓6,200人改善財務狀況。目前為止，貸款還款率達80%、持續運轉率80%（資料來源：中國信託慈善基金會）。此外，馴錢師也與各縣市社福單位合作，接受經濟弱勢民眾自行求助，提供個別財務諮詢及透過財務教練協助家庭改善財務服務。以2023年一整年為例，個別財務諮詢共計服務723人次，服務時數達940小時；家庭改善財務服務共計130人次，合計1,140小時

財務知能服務方面，馴錢師會結合社福單位的不同資源，來擬訂不同的理財教育策略，在內容設計上會依照「動機面」、「知能面」及「行動面」的三大架構來發展出適合不同類型貧窮個案的課程內容。在動機面會特別針對個案目前的財務需要、未來需求及自我發展的期許，來強化個案必須要開始進行改變的動機。在知能面部分，會協助個案拓展其視野找到改變的可能，並強化個案的資訊辨識能力避免落入陷阱，在協助找出接受技能培力的可能。在協助個案從動機面與知能面得到啟發之後，會進入到行動面的實作互動內容，包括協助釐清問題來排除改變的

障礙，找到方法重新學習並逐步養成良好的財務習慣。馴錢師在各類理財教育、財務諮詢、經濟議題輔導知能教育的服務上，至少累積了14,000小時的教學時數，擴及逾萬名經濟弱勢對象。而針對社工之理財教育、經濟議題輔導知能課程，也有近2,000名社工人員參與。至於與各縣市社福單位合作的喚起財務管理意識或知識課程提供，在2023年施行143堂課，共計587.5小時。2023年的家庭脫貧培力精進方案共接觸49個社政單位，培力758位社工。

與各單位的經濟輔導方案上，合作單位包括衛生福利部「106年度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」、「108年度兒童及少年未來教育與發展帳戶理財教育、社工人力教育訓練暨脫貧措施成果發表會計畫」、「109年度兒童及少年未來教育與發展帳戶理財教育計畫」。臺北市政府部分，有社會局社會救助科2016-2021年「反轉未來2.0—青年培力家庭發展帳戶專案」、婦女中途之家2017年迄今持續參與「新生活計畫方案」。新竹縣政府社會處2020-2023年「閃耀青春·家庭夢想啟飛」希望存摺投資方案服務計畫。臺中市政府社會局社工科2022年度開啟臺中市「兒童及少年未來教育與發展帳戶理財知能提升服務計畫」及社會局社教科2019年迄今持續參與「臺

中市韌力家庭陪伴計畫」等。近幾年來，不僅與社福相關單位合作的方案陸續展開，甚至是司法單位也陸續尋求合作，例如：臺灣高雄地方檢察署「社會復健治療課程」、臺灣士林地方檢察署成人觀護財務諮詢合作等，提供另一類經濟弱勢族群進行重返社會的準備。

肆、結語

馴錢師之所以能夠充滿能量，是因為長期以來夠針對貧窮問題而專注、無私投入且善用科技工具。專注於鑽研國人致貧的原因及找到相對應的脫貧方法；無私於大量複製自身的Know-How給所有的助人工作者及相關單位；至於善用科技工具則是不吝於資訊系統的投資。所以，馴錢師的能量是來自於有共同願景的合作夥伴，包括超過300名曾經接受馴錢師財務社工訓練而分散在全臺的社工夥伴，49位經過嚴格認證的財務健康諮詢師及28位家庭經濟引導員，以及長期合作的資訊廠商。馴錢師的發展歷程，完全是從看到問題、解問題的方向出發，嘗試著不斷地找出解決的方法，來滿足相關人員或單位的需求，因此，能夠把資源的運用達到最佳化。同時，透過資訊化將龐雜的個案資料處理成本最小化並將學習效益極大化。

馴錢師脫貧服務的工作方法，是從釐清個案家庭落入貧窮的關鍵問題開始，

透過有計畫的家訪、記帳資料，以及對其個人及大環境所形成的生命脈絡狀態進行剖析，來協助個案釐清其陷困的歷程。在協助個案看見問題後，透過急難救助、社會資源的介入解除其立即性危機，都能與個案建立親近及信任關係，以利於進一步工作的推動。例如，訓練個案在資訊的取得、利用及辨識能力；要求記帳並透過財務數字反映出生活型態上的議題；同時對個案及其重要的利益關係人進行生命脈絡的充分理解，找出過往決策的盲點。在排除個案生活障礙讓生活趨於穩定後，就有機會利用財務數字的試算或小事件的執行，向個案證明改變的可能及後續可以預期的可能成效，以改變個案的負面思惟、開啟動機來突破困境。當個案開啟視野、開始採取行動後，就能從財務的規劃著手，協助其調整生活樣態（重新定義價值取捨標準，降低支出、調整負債），導引個案專注在重要的事務上（技能學習、穩定就業或是創業），調整出穩健的生活重心，讓個案從慌亂的隧道效應（Tunnel Effect）中學習聚焦（Focus），重新找回對於時間及金錢的掌控權。最後的關鍵，就是要動用社會整體資源協助個案重返社會，取回參與財務機會（例如解決聯徵困境、建立銀行信用評等），才能讓個案正常地參與經濟活動真正脫貧，取得生活上的成就感。

馴錢師所擁有的這些經驗及工具，

都希望能夠提供給所有的助人工作者一起共同學習成長，目的是透過一群具有共識且擁有共同語言的夥伴，一起為臺灣社會的貧窮問題貢獻心力。對社工端而言，過去常常因為對個案財務議題的不瞭解，導致資源的放置及提供的時間點不佳，未能有效解決服務對象財務問題導致個案重複求助，甚至認為是個案的福利依賴造成工作的無力感。同時對於相關政策只看到不同指標及要求，忽略了政策背後的美意，造成社工的工作壓力，也使得工作上沒有成就感。反之，如果社工有足夠的財務知能及工具，可清楚地了解服務對象議題並採取有效的工作方法，不僅社工自己得到賦能，扶貧、濟貧的工作變成了改變個案一家人命運的良善志業，將會成為多麼美好的事物。同樣的，在政策端，如果能夠更全面地考慮到貧窮的多樣性，提供更多預防性方案讓社工能及早介入經濟弱勢家庭，讓社工改變社會資源介入家庭的角度，從救急轉換成救窮、從救濟改變成預防。事實上，防微杜漸的政策實施，通常都能降低整體社會的未來成本、有效提升社會福祉。

（本文作者為馴錢師財商研究中心執行長、輔仁大學商學博士）

關鍵詞：社工賦能、脫貧服務、財務知能、家庭經濟

📖 參考文獻

- 王永慈 (2004)。《促進生活扶助戶就業中長程計畫》。勞委會。
- 李健鴻 (2003)。〈積極勞動市場政策的發展與趨勢〉。《就業安全半年刊》，7。取自 <http://www.evta.gov.tw/book/safe/halfyear03/003.htm>
- 李淑容、賴兩陽 (2004)。《家庭面臨貧窮困境調查分析與對策研究》。社會司。
- Berkel, R. V., & Moller, I. H. (2002). The concept of activation. In R. V. Berkel & I. H. Moller (Eds.), *Active social policy in the EU: Inclusion through participation?* (pp. 45-71). Policy.
- Bricker, J., Dettling, L. J., Henriques, A., Hsu, J. W., Jacobs, L., Moore, K. B., et al. (2017). *Changes in U.S. family finances from 2013 to 2016: Evidence from the Survey of Consumer Finances. Federal Reserve Bulletin, 103*(3), 1-42.
- DeSilver, D. (2018, August 7). For most U.S. workers, real wages have barely budged in decades. *Pew Research Center*. <http://www.pewresearch.org/fact-tank/2018/08/07/for-most-us-workers-real-wages-have-barely-budged-for-decades/>
- Easterly, W. R. (2004). *Globalization, inequality and development: The big picture*. Institute for Monetary and Economic Studies, Bank of Japan.
- Epstein, G. A. (Ed.). (2006). *Financialization and the world economy*. Edward Elgar.
- Johnson, E., & Sherraden, M. S. (2007). From financial literacy to financial capability among youth. *Journal of Sociology & Social Welfare, 34*(3), 119-146.
- Kondrat, M. E. (2002). Actor-centered social work: Re-visioning “person-in-environment” through a critical theory lens. *Social Work, 47*(4), 435-448. <https://doi.org/10.1093/sw/47.4.435>
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2011). Financial literacy around the world: An overview. *Journal of Pension Economics and Finance, 10*(4), 497-508. <https://doi.org/10.1017/S1474747211000448>
- Lusardi, A., Mitchell, O. S., & Curto, V. (2009). *Financial literacy and financial sophistication among older Americans*. National Bureau of Economic Research.
- Piketty, T., & Saez, E. (2003). Income inequality in the United States, 1913-1998. *The Quarterly Journal of Economics, 118*(1), 1-41. <https://doi.org/10.1162/00335530360535135>
- Richards, H. (2017). *PISA-Parliamentary-Days-2017*. <https://www.slideshare.net/HollyRichards5/pisaparliamentarydays2017>
- Servon, L. (2017). *The unbanking of America: How the new middle class survives*. Houghton Mifflin Harcourt.
- Shapiro, T., & Wolff, E. N. (Eds.). (2001). *Assets and the poor*. Russell Sage.
- Shiller, R. J. (2017). Narrative economics. *American Economic Review, 107*(4), 967-1004.

Thaler, R. H. (2017). Behavioral economics. *Journal of Political Economy*, 125(6), 1799-1805. <https://doi.org/10.1086/694640>