

企業共感 社會永續

本公司邁向金融服務業公平待客原則評等第一級距展望

壽險投資：引導企業邁向永續發展的關鍵

淺談我國保險業氣候相關財務揭露制度暨本公司執行情形

永續旅遊-探索噶瑪蘭

閱讀「薩提爾的對話練習」

帶您認識奇妙的樹化玉

113年度

保戶子女

獎學金 助學金



臺銀人壽
BankTaiwan LIFE INSURANCE

唯一國營 來自臺銀



臺灣金控
TAIWAN FINANCIAL HOLDINGS

目錄

發行人的話	1
■ 公平待客	
• 本公司邁向金融服務業公平待客原則評等第一級距展望	2
■ 永續金融	
• 壽險投資：引導企業邁向永續發展的關鍵	6
■ 氣候風險	
• 淺談我國保險業氣候相關財務揭露制度暨本公司執行情形	9
■ 公司活動	
• 2024 愛您依舊・陪伴生命～守護老大人園遊會	14
• 本公司與國防部及陸軍專科學校舉辦敬軍活動	15
• 113 年愛心行動 淨灘同行「為地球保險」	16
■ 活動好康	
• 臺銀人壽保戶子女獎、助學金抽獎活動開跑囉！	17
■ ESG 生活	
• 永續旅遊－探索噶瑪蘭	18
• 帶您認識奇妙的樹化玉	20
■ 知識專區	
• 閱讀「薩提爾的對話練習」	24

發行人的話



親愛的保戶與朋友們，大家好！

6 月間舉辦的 2024 年臺北國際電腦展（COMPUTEX 2024）不僅吸引了全球重要科技領袖與企業參與，隨著重量級 CEO 接力分享對 AI 領域的趨勢與洞察，全球掀起一片 AI 狂潮，在 AI 科技可以賦與人類前所未有的可能下，揭示著數位化時代已全面來臨了。迎著這股浪潮，臺銀人壽自去年底即積極啟動數位轉型與創新計畫，透過舉辦數位轉型與 AI 人工智慧應用教育訓練，為同仁注入新思維，鼓勵全體同仁從自身業務出發，在考量風險管控基礎下，踴躍參與數位轉型提案競賽，將陸續導入流程機器人（RPA）等方案，運用數位工具改造營運作業流程等，以強化經營效率並提升營運韌性。

臺銀人壽肩負著國營事業的使命與責任，不僅致力於保險本業的經營，近年來對永續發展事務的推動不遺餘力，除從舉辦節電競賽等的自身營運淨零做起，更透過保險資金的運用推動企業一起邁向低碳、淨零的道路，持續力行環境保護與關懷弱勢族群。此外，為提升保戶朋友們對本公司的服務體驗與滿意度，近期導入神秘客機制，透過外部專業顧問至各分公司臨櫃訪查與所提建議，進而提升服務品質，落實公平待客 2.0，打造更友善的金融服務環境。

本期電子報與您淺談我國保險業氣候相關財務揭露制度暨本公司的執行情形、分享本公司在邁向公平待客 2.0 的精進作為、認識歷經億萬年淬鍊而成的樹化玉，以及介紹一本可提升人際溝通與互動的暢銷書籍－「薩提爾的對話練習」。最後，將帶領您走訪享有「別有天」美稱的宜蘭，來一趟欣賞山林之美、紓解壓力與放鬆身心靈的溫泉之旅。

時值盛夏，天氣酷熱，提醒保戶與朋友們多補充水分，外出時留意中央氣象署高溫資訊，慎防熱傷害。

衷心祝福

諸事圓滿 闔家健康平安

臺銀人壽保險股份有限公司 董事長

張若宏 敬上

本公司邁向金融服務業 公平待客原則評等 第一級距展望

● 文 / 保戶服務部 林育群

這天溽暑的高溫天氣，讓滿頭汗水進到臺銀人壽服務中心的客戶更加煩躁：「我這張保單要辦解約！麻煩快點我有急用 ~~~~」

服務人員正配合著把要填的表格放在客戶案前，本要準備盡快協助辦好解約程序，很有效率的結案，然後再服務下一個客戶，然而經查詢客戶資料後：

「小姐您這張保單很早就買了，有終身的保障，還有附加醫療險跟意外險。解約之後就沒有相關的保障了，如果以後再投保，可能需付出更多的成本，也可能無法再投保。」服務人員耐心地說道：「如果您有短期資金調度的需求，可以考慮採保險單借款。符合條件時還可以運用【保險單借款優惠利率專案】呢！手續更簡便，也更即時喔！」。客戶在服務人員解說後，更充

分瞭解保單權益，因此決定改而辦理保險單借款，保住了她投保多年的終身壽險。

服務人員一邊辦理，一邊跟客戶聊起資金需求的原因。原來客戶是為了要進行其他金融商品的投資。服務人員還不厭其煩地叮嚀：「最近有些投資詐騙案，一定要查證主管機關核准文號，並且要提防保證獲利這些話術，才能提防詐騙喔。」

從勸阻解約對客戶不利的地方，到協助客戶運用保險單借款，再到提醒客戶留意金融詐騙，一件 10 分鐘內可以完成解約送件的簡單案子，服務人員熱忱服務了超過半小時。也許對於追求數字績效的公司，這做法稱不上高效率，但在臺銀人壽，這才是真正的 SOP：不只要公平在心，還要待客如親。

為什麼要公平待客

為確保金融服務業對每一客戶提供相同服務並依客戶需求提供適當照顧，落實普惠金融，行政院金融監督管理委員會乃發布「金融服務業公平待客原則」，作為金融機構遵循並實踐金融消費者權益保護的重要參考依據，以期金融服務業透過誠信經營，形成良好公司治理文化，具體落實公平對待客戶。

「公平在心 待客如親」是臺銀人壽為落實公平待客各項內容所訂定的公司核心企業文化，不僅是為呼應近年來金管會透過公平待客十大原則評核機制，引領金融服務業者持續深化保障金融消費者和落實普惠金融，臺銀人壽亦

在此核心企業文化下積極對保險商品生命週期進行全面檢視，努力優化作業，提升友善金融服務。「金融服務業公平待客原則」更成為從經營階層到基層人員，持續精進的指導原則。

臺銀人壽的公平待客 2023

在董事會督導下，董事長及總經理等高階主管由上而下凝聚共識並策勵延續「精進公平待客」等策略主軸，分別完成改善金融弱勢族群數位落差、取得 ISO 10002 申訴管理制度認證、完成問責制度法制化、設置永續長及完成首次碳盤查並經 SGS 認證等公平待客積極強化內容，獲得金融服務業公平待客原則評核機制保險業第二級距的肯定。





【關注樂齡、年輕客群及身心障礙者，打造友善環境】

除了投入各項公益活動，臺銀人壽注意到樂齡、年輕客群及身心障礙者需要更細緻的服務。所以陸續透過網路投保平台優化、官網友善閱讀介面、電訪聯繫、無障礙服務櫃台及臨櫃服務關懷、規劃講座課程活動等方法，協助解決數位落差打造友善環境。

【檢視產品與服務生命週期，強化公平待客原則執行成效】

臺銀人壽以產品與服務生命週期，檢視客戶與公司接觸的服務節點，並據此優化各項作業。從商品開發、推廣行銷、業務招攬、核保、理

賠、保險單借款、解約等環節，優化各項服務流程，落實公平待客原則。

深化「待客如親」的 2024

臺銀人壽不自滿於目前的成果，積極執行接下來的公平待客 2.0。現在的金融保險業固然已經落實公平待客，惟臺銀人壽期許自己，接下來更要「待客如親」，把客戶當成自己的親朋，積極提供適切的金融服務與保障。2024 年臺銀人壽努力的方向，除了持續精進 2023 年的各項公平待客作為外，更進一步關注公私部門協力防詐、優化申訴處理機制及擴大金融友善服務族群等議題。

【公私部門協力防詐】

不法集團及個人犯罪手法與時俱進，保險的本質就是降低、避免風險的準備，更應避免成為詐騙集團利用的工具。有鑑於此，本公司 2024 年將加強各項防詐措施，主動強化與保戶的各項聯繫，透過宣導常見詐騙態樣及各項服務作業，協助數位金融弱勢者，陪伴保戶守護自己的金融保險權益，優化「注意與忠實義務原則」的執行。

【傾聽客戶聲音優化作業】

臺銀人壽已持續採取滿意度調查、諮詢申訴案件處理、導入國際申訴管理系統驗證機制等方法，積極優化客戶體驗，讓客戶在臺銀人壽提供的產品及服務生命週期當中，享有更妥適的服務。臺銀人壽更已規劃持續透過國際申訴管理系統驗證機制，檢視自身申訴處理機制規範及作法，並導入申訴案件管理系統，強化對申訴案件處理的效能及效率，並落實對金融消費者權益之保障。

【擴大金融友善服務族群】

在 2023 年，我們已針對樂齡、年輕客群及身心障礙客戶等客群，推動各項服務優化措施，在新的階段，臺銀人壽除了持續優化不同客群的服務措施，也關注原住民及新住民的保險權益，透過規劃提供適當友善的環境及各項服務等措施，希望能讓客戶感受到臺銀人壽「待客如親」的暖心與真誠。

臺銀人壽正進一步透過附加服務等方法，提升不同客群的金融友善服務體

驗，並已預定於 113 年 7 月 1 日擴大保戶子女獎助學金的舉辦，持續優化營造多元客群金融友善環境。

落實普惠金融、打造金融友善服務環境，是國營事業責無旁貸的保險使命。展望未來，臺銀人壽以爭取金融服務業公平待客原則評核機制保險業的第一級距為目標，主動協助不同的客群消除保險服務的痛點、將服務的斷點串接成更友善的圓。



臺銀人壽「待客如親」，歡迎您親身感受，體驗服務

壽險投資：

引導企業邁向永續發展的關鍵

● 文 / 投資部 王豪傑

近年來企業社會責任（CSR）和環境永續發展成為了全球企業必須關注的重要議題。

壽險投資作為金融資本的重要組成部分，不僅有機會實現長期穩定的投資回報，更能夠成為引導企業走向永續發展的重要力量。本文將淺談如何通過壽險投資引導企業邁向永續發展的策略和方法。

證交所推動

機構投資人盡職治理

2016 年 6 月證交所發布「機構投資人盡職治理守則」，推動機構投資人基於資金提供者之長期利益，關注被投資公司營運狀況，並透過出席股東會、行使投票權、適當與被投資公司之經營階層對話與互動等方式參與公司治理，以達機構投資人盡職治理之目標。

簽屬

「機構投資人盡職治理守則」

遵循聲明

本公司已於 2018 年 11 月簽屬「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明，並訂定「臺銀人壽保險股份有限公司投資盡職治理政策」，在資金運用上善盡機構投資人盡職治理責任。

透過壽險資金之投資，引導被投資公司強化 ESG(環境保護、社會責任及公司治理) 之作為。每年透過電話會議、面會、參與法人說明會或派員參與股東會與被投資公司溝通。

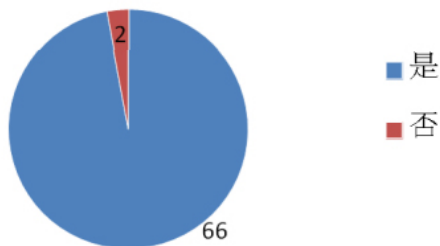
當被投資公司在特定議題上有重大違反公司治理原則或損及本公司客戶及股東長期價值之虞時，本公司將不定時向被投資公司詢問處理情形，且不排除聯合其他投資人共同表達訴求，以維護

客戶或股東之權益，並提升被投資公司的永續發展。

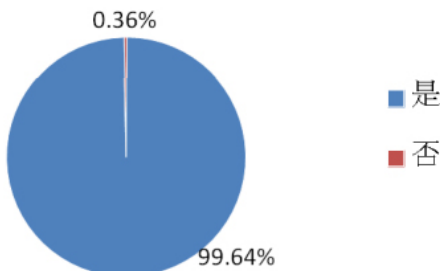
履行盡職治理 及編製盡職治理報告

本公司每年編製盡職治理報告，揭露本公司 ESG 之相關作為。截至 112 年底，國內股票投資標的為台灣證券交易所公司治理評鑑前 50% 或為相關 ESG 指數成分股者，其投資金額占比為 99.64%，顯示本公司確以國內股票投資資金支持企業強化永續發展。

投資標的是否為台灣證券交易所公司治理評鑑前50%者，或為上述指數成分股者(依家數)



投資標的是否為台灣證券交易所公司治理評鑑前50%者，或為上述指數成分股者(依部位金額)

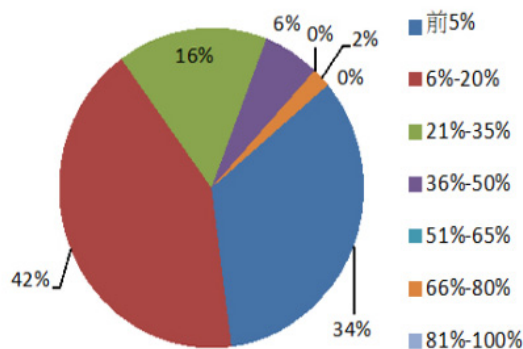


其次本公司去年度共計參與 63 家公司股東會投票 (含電子投票) 及 73 家公司法說會，藉由與被投資公司管理階層對話、行使股東提案權及發言權等，行使股東權利，致力促使董事會與管理階層以符合公司與全體股東最大利益的方式達成營運目標，並提供有效的監督機制，以激勵企業善用資源、提升效率，進而提升競爭力，促進全民之社會福祉。

將 ESG 納入投資決策流程

本公司已將 ESG 納入投資決策的考量範圍，首先為確保被投資之企業符合洗錢防制相關法令、道德規範、社會責任，本公司利用洗錢黑名單資料庫，於投資前查詢相關標的是否屬於可能涉及洗錢之高風險公司，若屬洗錢黑名單內之標的將不予投資。

112年投資標的於證交所公司治理評鑑之排名





此外被投資企業需具備社會企業責任報告書(或企業永續報告書)，證明其承擔 ESG 之相關責任。

且為因應氣候變遷風險及降低碳排放，投資不再新增僅開採煤炭之礦業公司及燃煤電廠公司，同時對高碳排相關產業設定投資比率上限。在投資決策時，加強資金流向低碳排及 ESG 優良之企業，對環境永續發展盡一份心力。

投資綠能產業

綠色能源是實現永續發展目標的重要一環。隨著全球對永續發展的呼籲日益高漲，綠能產業將會受到政府、企業和消費者的廣泛關注和支持。在此背景下，綠能產業成為了投資者眼中的熱門標的之一。隨著社會對可再生能源需求的增加以及政府對碳排放的限制，綠色能源市場正在蓬勃發展。

舉例來說，本公司投資某再生能源公司發行之綠色債券，該公司在臺灣建設亞洲最大之離岸風場，為臺灣在淨零時代的競爭力奠定基礎，本公司亦獲得長期穩定之債券報酬率。

永續未來之願景

壽險投資在推動企業走向永續發展方面發揮著重要作用，本公司為永續穩健經營，以及履行對保戶之承諾，除致力提升資金運用收益外，並簽屬「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明，每年透過股東會投票及參加法說會方式，推動被投資公司強化 ESG 及永續發展。內部亦將 ESG 納入投資決策流程，投資綠色債券和綠能產業，實現環境、社會和經濟的共同發展。這不僅有利於企業的長期發展，也符合社會和投資者的期待，為構建美好未來做出應有貢獻。

淺談我國保險業氣候相關財務揭露制度暨本公司執行情形

● 文 / 風險管理部 張正源

近年隨著 ESG 意識抬頭，企業經營目標由傳統的「追求獲利」轉變為「追求永續發展」，不再僅專注於金錢獲利，而是追求對環境永續負責。

根據聯合國世界環境發展委員會之定義，永續發展是一種在不損及後代子孫需求的前提下，滿足當代人民需求的發展模式。

在氣候變遷問題日趨嚴重的當下，企業若無法因應氣候變遷而適度轉型，恐無法達成永續發展的經營目標。

而企業在追求永續發展的道路上，如有明確的氣候相關財務揭露管道，利害關係人（如客戶、股東、員工、供應商、投資人、…等）可瞭解企業的永續發展承諾及執行成果，亦為推動企業追求永續的重要推力，所以，氣候相關財務揭露制度便成為近年各國政府積極推動的政策。

我國保險業氣候相關財務揭露之沿革

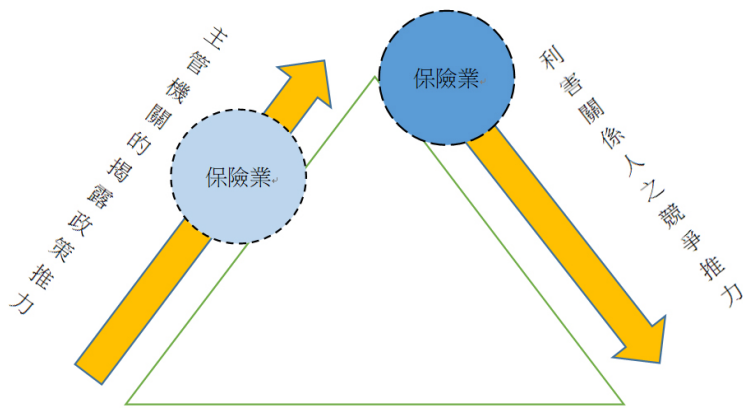
一、2015 年，國際金融穩定委員會 (Financial Stability Board, FSB) 成立氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD) 工作小組，擬定一套自願性氣候相關財務資訊揭露架構，即為目前各國氣候相關財務揭露制度之前身。

二、2020 年，臺灣證券交易所修正「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」，要求企業應於永續報告書揭露氣候相關資訊，氣候相關財務揭露成為上市公司強制性揭露項目。

三、2021 年，金管會訂定「保險業氣候相關風險財務揭露指引」，要求保險業依據前述指引，自 2023 年起，每年 6 月底前辦理前一年度氣候風險相關財務揭露，揭露內容涵蓋「治理」、「策

略」、「風險管理」、「指標與目標」等四大面向，成為我國保險業強制辦理氣候風險相關財務揭露之法源依據。

事實上，「保險業氣候相關風險財務揭露指引」，只能算是業者因應氣候變遷、追求永續發展的基本標準。主管機關透過該指引將業者這顆大石推上山頭，業者基於同業、關係人間的競爭壓力，勢將主動落實並揭露更多具體作為，使保險業這顆大石主動滾向因應氣候變遷趨勢的未來坦途（下圖 1）。



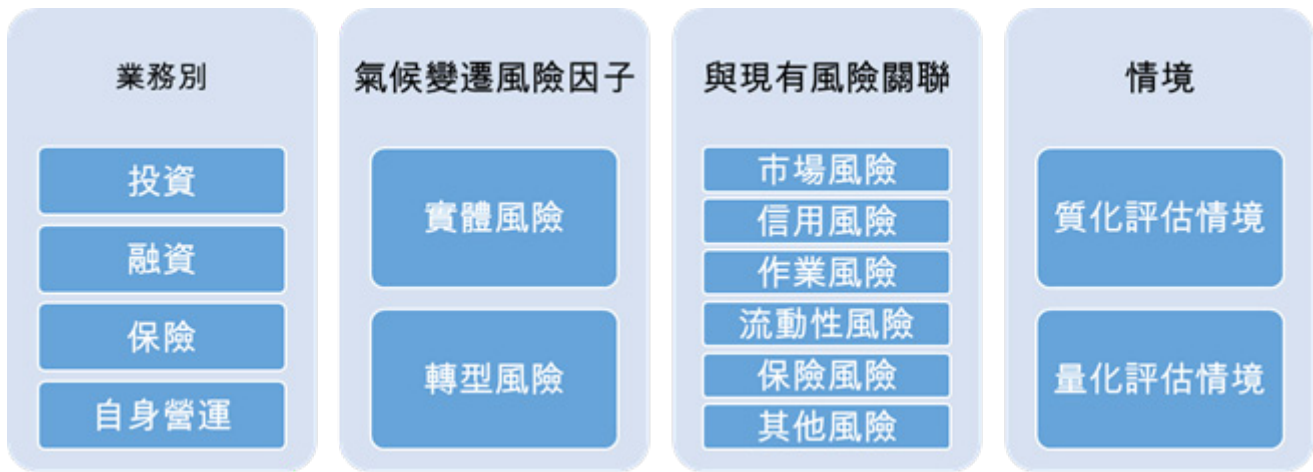
本公司氣候相關財務揭露 執行情形

本公司依據「保險業氣候相關風險財務揭露指引」，於 2023 年首次辦理氣候相關財務揭露，在公司官網上揭露「氣候相關風險與機會之管理情

形」，該文件揭露本公司氣候治理架構與能力建構、氣候風險與機會、氣候風險辨識流程與重大性議題、情境分析與壓力測試及因應策略、氣候風險管理架構、氣候風險管理及監控、氣候指標與目標執行情形、氣候相關風險績效衡量指標等議題，內容涵蓋「治理」、「策略」、「風險管理」、「指標與目標」等四大面向，並於每年度 6 月 30 日前完成官網揭露作業。

本公司氣候相關風險 之辨識

依據「保險業風險管理實務守則」第 5.7 條對氣候變遷風險定義及「本國保險業氣候相關財務揭露實務手冊」之分類，氣候相關風險可分為特定天災事件或氣候長期變化導致損失的「實體風險」，以及與低碳經濟相關的「轉型風險」。本公司參考「保險業氣候相關風險財務揭露指引」及「本國保險業氣候相關財務揭露實務手冊」之風險因子與情境內容設計，鑑別氣候相關風險與現有風險之關聯，並依重大性標準將氣候相關風險排列優先順序，透過質化問卷



調查與量化壓力測試，評估氣候相關風險之財務影響（如上圖 2）。

依前述風險辨識程序輔以「衝擊程度」、「發生可能性」二維重大性分析，本公司主要氣候相關風險來自投資面之轉型風險與實體風險（如投資業務相關法規與政策風險、來自與極端氣候相關之投資風險），及自身營運面之轉型風險（如自身營運創新技術風險）。

本公司氣候相關風險 之因應作為

為控管投融資之轉型或實體風險，本公司於設定投融資行業別額度前，即先考量各項影響產業競爭力之因素（含氣候相關風險），並停止新增「僅開採煤炭之礦業公司」及「燃煤電廠公司」之投資及企業授信，相關投融資標

的評估程序亦納入 ESG 因子，以自源頭控管投融資標的之氣候相關風險。

自身營運面上，本公司積極響應政府政策，推動節電、省紙、綠色採購等措施，評估系統汰換所需測試的時程，避免因新舊系統轉換產生的作業風險，並建置符合相關法規要求的營運持續管理機制，取得「ISO 22301：2019 營運持續管理系統 (BCMS)」之國際標準驗證，期盼透過自身營運轉型，迎戰氣候變遷的挑戰。

本公司秉持穩健經營理念，深耕保險市場，榮獲「2023 卓越保險評比」壽險類「卓越 ESG 永續金融獎」。「氣候相關風險與機會之管理情形」實為本公司追求永續發展的一張成績單，臺銀人壽將會在永續發展浪潮上持續努力。

臺銀人壽貸貸幸福定期壽險(遞減型)

唯一
國營

商品名稱：臺銀人壽貸貸幸福定期壽險(遞減型)
險種代碼：HQ
備查文號：112年04月28日壽險精字第1120540129號函備查
113年06月11日壽險精字第1130540184號函備查
給付項目：身故保險金、完全失能保險金

商品名稱：臺銀人壽債權債務範圍內受益人指定及其處分權批註條款
險種代碼：OE
備查文號：102年05月21日壽險精字第1020540205號函備查
112年07月03日壽險精字第1120540218號函備查



金融友善商品簡介

投保範例

(詳細內容，請詳閱保單條款)

單位：新臺幣

給付項目	保障內容	給付金額	
		方案 I (保險金額100萬元)	方案 II (保險金額500萬元)
身故保險金	被保險人於本契約有效期間內身故者，臺銀人壽按其身故當時之「當年度保險金額」給付「身故保險金」，本契約效力即行終止。	70萬元	350萬元
完全失能保險金	被保險人於本契約有效期間內經診斷確定致成完全失能程度表(詳保單條款附表二)所列失能程度之一者，臺銀人壽按其診斷確定致成完全失能時之「當年度保險金額」給付「完全失能保險金」，本契約效力即行終止。被保險人同時致成完全失能程度表所列二項以上完全失能程度時，臺銀人壽僅給付一項「完全失能保險金」。	70萬元	350萬元
35歲男性參考保費	保障 20 年	躉繳保費 26,190元 繳費 20 年分期繳保費 1,690 元/年繳	130,950 元 8,450 元/年繳

* 名詞定義：一、保險金額：係指保險單首頁所載本契約之投保金額，如該金額有所變更時，則以變更後並批註於保險單之金額為準。

二、當年度保險金額：係指按本契約「保險金額」乘以保單條款附表一「當年度保險金額計算基準表」所列保險期間對應各該保單年度百分比所得之金額。

投保規則

1. 繳費期間：(1)分期繳費：5年、7年、10年、15年、20年及30年。
(2)躉繳。

2. 保險期間及投保年齡：

保險期間	5年	7年	10年	15年	20年	30年
投保年齡	18足歲~70歲	18足歲~68歲	18足歲~65歲	18足歲~60歲	18足歲~55歲	18足歲~45歲

3. 繳費方法：躉繳、年繳、半年繳、季繳、月繳。

4. 投保金額：(新臺幣萬元為單位)【需與臺銀人壽房貸壽險商品合併計算】

- (1)最低投保金額：50萬元。
- (2)最高投保金額：①房貸身份：最高投保金額6,000萬元。
②非房貸身份：最高投保金額2,000萬元。
- (3)本險不予承保以受監護宣告尚未撤銷者為被保險人。

5. 體檢規定：

(1)房貸身分：【免體檢額度需與臺銀人壽安心貸商品合併計算】

保險年齡	55歲以下	56~60歲	61~65歲	66歲以上
免體檢額度	2,000萬以下	1,000萬以下	200萬以下	一律體檢

體檢項目：保額1,000萬以下~一般體檢、尿液常規及靜止心電圖
保額1,001萬以上~一般體檢、尿液常規、靜止心電圖及肝功能檢查

(2)非房貸身分：以保額1倍計入體檢保額，並作為應否體檢及體檢項目之核定標準。

6. 生調規定：依壽險一般規定辦理。

7. 次標準體加費方式：被保險人醫務評核為次標準體，一律依本險次標準體加費表加收保險費。

8. 職業加費方式：本險無職業加費，惟職業分類表中職業等級「拒保」者，本險亦不承保。

9. 附約附加之限制：本險不得附加附約。

10. 本險可申請附加「臺銀人壽債權債務範圍內受益人指定及其處分權批註條款」，規定如下：

- (1)填寫「臺銀人壽債權債務範圍內受益人指定及其處分權批註條款」申請書。
- (2)填寫「審閱期間確認聲明書」。
- (3)案件核定前需取得「臺銀人壽債權債務範圍內受益人指定及其處分權批註條款」申請書或其他可供證明貸款之文件，並以其所載之金額做為前項房屋貸款金額之認定。

11. 以房貸身分投保者，應符合下列規定：

- (1)要保人、被保險人及借款人限為同一人。
- (2)投保金額不得超過房屋貸款金額之120%。
- (3)案件核定前需取得「臺銀人壽債權債務範圍內受益人指定及其處分權批註條款」申請書或其他可供證明貸款之文件，並以其所載之金額做為前項房屋貸款金額之認定。

12. 繳費方式及保險費折扣：

- (1)分期繳費：首期匯款或自動轉帳折扣1%、續期自動轉帳折扣1%。適用信用卡繳費但無折扣。
- (2)躉繳：無保費折扣，且不提供信用卡繳費。
- (3)無集體躉繳折扣。

13. 除上述規定外，其餘準用壽險一般規定辦理。

14. 本商品為FATCA商品。

*本商品適合銷售予65歲以上之客戶(含要保人、被保險人及實際繳交保費之人)，但對於65歲以上之客戶請填寫高齡投保評估量表。

第1頁/共2頁 113.06廣告



臺銀人壽

Bank Taiwan LIFE INSURANCE



臺灣金控
TAIWAN FINANCIAL HOLDINGS

分期繳費率表(年繳)

單位：新臺幣元/每十萬元保額

保險期間	男性						女性						
	年齡	5年期	7年期	10年期	15年期	20年期	30年期	5年期	7年期	10年期	15年期	20年期	30年期
18	46	43	43	43	43	47	68	19	18	19	19	22	29
19	47	43	44	44	44	50	72	21	19	19	21	22	32
20	49	44	44	44	47	53	76	21	19	21	22	24	34
21	50	46	47	49	49	56	82	22	21	22	22	25	37
22	51	46	49	51	59	59	88	24	22	22	24	28	40
23	51	47	50	54	63	63	96	24	22	24	25	29	43
24	53	50	53	57	68	68	103	26	24	25	28	31	46
25	56	53	56	62	72	72	110	28	26	28	29	34	49
26	59	54	60	66	78	78	121	29	28	29	31	37	53
27	62	59	65	72	85	85	129	31	29	31	34	38	57
28	66	63	69	78	93	93	141	32	31	34	35	41	62
29	72	69	76	85	101	101	153	35	32	35	38	46	66
30	79	75	82	93	110	110	166	38	35	38	41	49	72
31	85	81	90	101	121	121	179	40	38	41	46	53	76
32	93	88	99	110	131	131	196	43	41	44	49	56	84
33	101	97	107	121	143	143	212	47	44	47	53	62	91
34	110	106	118	131	154	154	229	50	47	51	57	66	99
35	122	116	128	144	169	169	249	53	51	56	62	71	106
36	134	126	141	156	182	182	269	57	54	60	66	76	116
37	146	138	154	171	199	199	291	63	59	65	72	84	126
38	159	151	168	185	216	216	316	68	65	71	78	90	137
39	174	166	184	201	234	234	343	74	71	76	84	97	150
40	190	182	200	218	253	253	371	79	76	84	91	106	163
41	207	199	216	237	274	274	403	87	84	91	99	115	179
42	228	216	235	256	296	296	437	96	90	99	107	125	196
43	249	235	254	276	321	321	474	103	99	106	115	135	215
44	271	256	276	299	346	346	515	113	106	115	125	146	237
45	294	276	299	324	374	374	559	124	115	124	135	159	259
46	316	299	321	349	403			132	124	134	146	172	
47	340	319	346	375	435			141	132	143	157	188	
48	365	343	371	404	471			151	141	154	171	204	
49	391	369	399	435	507			162	153	166	185	224	
50	419	397	428	469	550			172	165	179	200	244	
51	451	426	462	507	597			187	178	194	219	269	
52	487	459	499	549	649			203	191	212	240	297	
53	524	494	538	594	706			219	207	231	263	328	
54	565	535	582	644	768			238	228	253	290	363	
55	610	579	629	700	837			260	250	276	321	401	
56	659	625	682	762				284	272	304	354		
57	712	675	740	829				310	297	335	393		
58	771	729	803	906				340	325	371	435		
59	834	794	874	990				374	362	410	485		
60	907	866	954	1,085				412	403	456	541		
61	984	940	1,043					457	444	507			
62	1,071	1,024	1,144					509	493	566			
63	1,166	1,118	1,256					566	550	634			
64	1,278	1,232	1,379					634	619	710			
65	1,404	1,362	1,521					713	697	799			
66	1,550	1,497						796	776				
67	1,713	1,650						891	868				
68	1,891	1,821						997	974				
69	2,094							1,121					
70	2,321							1,262					

◎半年繳總保費=年繳總保費×0.52，季繳總保費=年繳總保費×0.262，月繳總保費=年繳總保費×0.088，再乘以保險金額後，元以下四捨五入，即為該繳費方式之保險費。

壹繳費率表

單位：新臺幣元/每十萬元保額

保險期間	男性						女性					
	年齡	5年期	7年期	10年期	15年期	20年期	30年期	5年期	7年期	10年期	15年期	20年期
18	203	255	360	525	744	1,471	85	107	157	236	339	660
19	209	261	369	547	783	1,569	88	112	164	249	359	705
20	212	267	379	568	823	1,677	91	117	172	261	380	753
21	219	273	393	595	872	1,797	96	123	181	277	404	807
22	224	281	409	627	927	1,931	101	129	192	295	431	865
23	228	288	427	661	989	2,076	107	137	204	315	460	929
24	235	301	448	704	1,060	2,237	113	147	217	336	493	999
25	244	317	475	753	1,141	2,415	121	157	233	360	529	1,075
26	257	333	507	809	1,233	2,609	128	165	247	383	568	1,157
27	273	356	544	875	1,337	2,824	136	176	263	411	611	1,247
28	293	383	589	949	1,455	3,057	145	188	281	440	657	1,343
29	317	417	641	1,035	1,584	3,311	155	200	301	472	708	1,448
30	348	457	701	1,131	1,728	3,587	165	215	323	508	764	1,561
31	376	495	761	1,232	1,877	3,881	177	229	347	549	824	1,689
32	409	537	831	1,344	2,040	4,200	189	247	373	593	888	1,827
33	445	587	907	1,467	2,219	4,544	204	265	403	641	959	1,976
34	488	643	991	1,600	2,411	4,913	219	285	435	693	1,035	2,139
35	535	704	1,083	1,747	2,619	5,309	236	309	469	751	1,117	2,316
36	584	769	1,185	1,900	2,843	5,739	255	333	509	811	1,209	2,517
37	639	840	1,296	2,065	3,081	6,201	276	360	553	877	1,309	2,739
38	699	916	1,415	2,244	3,337	6,699	299	391	601	949	1,416	2,980
39	763	1,004	1,543	2,435	3,609	7,233	324	425	652	1,027	1,531	3,244
40	833	1,099	1,679	2,637	3,900	7,808	352	464	708	1,109	1,655	3,536
41	912	1,197	1,823	2,856	4,215	8,441	384	504	765	1,201	1,792	3,863
42	997	1,304	1,975	3,089	4,549	9,121	419	547	828	1,300	1,941	4,223
43	1,087	1,419	2,139	3,336	4,907	9,853	455	595	895	1,405	2,103	4,621
44	1,184	1,540	2,312	3,597	5,288	10,640	496	644	967	1,517	2,277	5,063
45	1,289	1,669	2,497	3,877	5,697	11,487	541	699	1,043	1,640	2,469	5,551
46	1,385	1,793	2,687	4,171	6,132		579	748	1,124	1,771	2,683	
47	1,487	1,924	2,887	4,485	6,601		619	800	1,209	1,913	2,917	
48	1,595	2,063	3,099	4,820	7,107		661	856	1,300	2,068	3,175	
49	1,709	2,217	3,325	5,180	7,655		707	921	1,399	2,239	3,460	
50	1,829	2,380	3,568	5,569	8,251		755	992	1,507	2,427	3,780	
51	1,972	2,559	3,847	6,005	8,923		819	1,071	1,637	2,652	4,149	
52	2,124	2,751	4,145	6,480	9,652		888	1,159	1,783	2,903	4,563	
53	2,287	2,960	4,469	6,997	10,447		961	1,256	1,941	3,181	5,024	
54	2,464	3,201	4,819	7,561	11,311		1,047	1,376	2,120	3,495	5,543	
55	2,657	3,464	5,201	8,183	12,256		1,143	1,509	2,321	3,849	6,127	
56	2,869	3,727	5,620	8,872			1,245	1,639	2,549	4,243		
57	3,096	4,017	6,079	9,629			1,359	1,787	2,807	4,688		
58	3,344	4,339	6,587	10,460			1,485	1,956	3,096	5,192		
59	3,620	4,715	7,148	11,371			1,633	2,173	3,424	5,760		
60	3,929	5,132	7,775	12,376			1,803	2,417	3,800	6,404		
61	4,259	5,555	8,475				1,999	2,665	4,220			
62	4,624	6,032	9,249				2,220	2,953	4,699			
63	5,033	6,573	10,107				2,468	3,287	5,240			
64	5,501	7,228	11,053				2,761	3,692	5,855			
65	6,035	7,957	12,105				3,101	4,153	6,553			
66	6,647	8,712					3,457	4,615				
67	7,323	9,560					3,861	5,144				
68	8,063	10,501					4,316	5,749				
69	8,892						4,840					
70	9,811						5,437					

2024 愛您依舊・陪伴生命～ 守護老大人園遊會

為增進社會大眾對獨居老人之關懷與重視，臺銀人壽花蓮服務中心與社團法人花蓮縣老人暨家庭關懷協會於 5 月 25 日在花蓮市民廣場聯合主辦『2024 愛您依舊・陪伴生命～守護老大人園遊會』，宣揚敬老精神及籌募弱勢獨居老人及貧困家庭服務經費，讓弱勢獨居老人獲得更妥善的照顧與幫助。

當日除安排銀髮長者表演、熱舞及音樂表演等精采節目及敲響敬老感恩鑼等活動，現場有眾多美食攤位及在地名產愛心攤位，吸引許多民眾前來參

加，為邀請老大人走向戶外促進人際互動，免費提供園遊券招待長者參與，並設置長者照顧區提供免費剪髮、舒壓按摩、健康檢測等服務。

統一發票也是老人暨家庭關懷協會主要服務經費來源之一，隨著電子發票的盛行，募集的發票量逐漸減少，為協助協會募集經費，臺銀人壽花蓮服務中心舉辦「捐發票做公益・送造型氣球活動」，民眾捐出 2-5 張 113 年 5 月發票，即贈送可愛造型汽球，獲得現場來賓及小朋友們熱烈響應。



本公司與國防部及陸軍專科學校 舉辦敬軍活動



113 年 5 月 24 臺銀人壽與國防部資源規劃司及陸軍專科學校共同舉辦敬軍活動。本公司自民國 39 年起代辦軍人保險業務，與國防部攜手合作，共同建構社會安全網，迄今已七十餘載，作為國軍官兵及眷屬最堅實的後盾。

臺銀人壽為關懷國軍官兵之辛勞，曾於 106 年舉辦九三軍人節敬軍電影欣賞活動，邀請三軍樂儀隊觀賞電影「敦克爾克大行動」；109 年為增進國軍全體官兵及眷屬瞭解軍人保險權益與義務，藉由宣導軍人保險相關政策及法

令，落實照護官兵暨眷屬保險權益，與國防部共同主辦「國軍官兵參加軍人保險權益網路有獎徵答活動」，參與有獎徵答活動達 10 萬餘人次。

陸軍專科學校為培育士官的搖籃，是國軍未來的中流砥柱，有感於國軍官兵平日辛勤不懈的鍛鍊，矢志保衛著我們的家園，臺銀人壽總經理帶領副總經理及軍人保險部同仁，致贈機能性運動服裝送給陸軍專校的師生，不僅藉此表達臺銀人壽對國軍之敬意與友好支持，更希望能為全校師生的日常訓練和運動提供舒適服裝，以強健全校師生體魄、提升個人健康及國軍戰力。活動當日，全校師生穿上「勇士」運動服裝將英勇、果敢的勇士精神展現無遺。

臺銀人壽以實際行動落實企業社會責任，並持續精進軍人保險相關服務，為國軍官兵提供更完善的服務及保障。

113 年愛心行動 淨灘同行 「為地球保險」



113 年 4 月 13 日，臺銀人壽由董事長、總經理親自率隊，攜手通路伙伴員工及其眷屬並邀請財團法人新竹縣拙苗家園院生，計有近 200 人於新竹南寮漁港魚鱗天梯一帶共同參與「113 年臺銀人壽為地球保險」淨灘活動，撿拾沙灘廢棄物逾 1000 公斤。

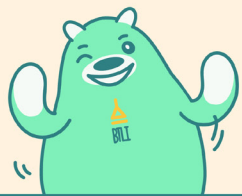
臺銀人壽亦特別致贈折疊式會議桌提供給拙苗家園，改善其院生學習環境，同時表達對拙苗家園長期的關懷與支持；另新竹市環保局長官也蒞臨宣導海洋環境、淨灘垃圾分類、空氣品質辨識等觀念，增添活動知識的多元性。

董事長張志宏表示，海洋超過地球面積的 70%，吸收了大氣中 90% 的多餘熱量，同時調節雨水，供給生命賴以維生的飲用水和食物，此外，海洋還吸收了大氣中 20% 至 30% 的二氧化碳排放，是抵禦氣候變遷的重要屏障。淨灘活動對於海洋生態具體而微，希望能夠藉由活動拋磚引玉，引起更多的共鳴、讓更多人對海洋生態產生關注。

秉持臺灣金控集團永續發展藍圖「韌性與永續金融」、「氣候與永續能源」、「人才與社會福祉」三大永續策略主軸，臺銀人壽響應並支持政府推動淨零排放目標，除了每年透過大大小小的淨灘、植樹等活動，吸引大眾對環境永續的關注外，更透過資金運用政策的訂定，運用龐大壽險資金運用的影響力，支持、鼓勵低碳排或努力降低碳排的企業，為邁向零碳、綠色、永續的未來共同努力。

113年度

保戶子女 獎學金 助學金



抽 . 獎 . 活 . 動

申請期間：

113/7/1~7/31



一、申請期間：自 113 年 7 月 1 日起至 7 月 31 日止，逾期不受理。

二、申請程序採「先申請後審查」之三階段作業方式：

(一) 第一階段—網路申請（本階段無須檢附成績單及身分證等證明文件）：
於臺銀人壽官網活動網頁輸入申請所需資料並完成上傳，經系統初步審核通過後取得申請編號及驗證碼（同時以電子郵件通知），即完成線上申請手續。

(二) 第二階段—抽獎：本公司由法務、稽核、會計、政風人員現場見證，以電腦隨機選取方式抽出中獎人。中獎名單公告於本公司全球資訊網，並以電子郵件通知。

(三) 第三階段—資格審核：中獎人應於收到中獎通知後於期限內至臺銀人壽本活動網頁上傳以下資料供本公司進行資料審查。

申請類別	上傳需檢附資料
獎學金	1. 成績單 2. 學生之國民身分證(正反面)或戶口名簿影本 3. 匯款帳號存摺影本
助學金	1. 成績單 2. 學生之國民身分證(正反面)或戶口名簿影本 3. 匯款帳號存摺影本 4. 足以證明符合申請保單對象之文件。

- 成績單為 112 年上或下學年成績單，並有學生姓名及學校名稱。
- 學生之國民身分證(正反面)或戶口名簿影本需足以證明保戶子女身份，若申請學生為保戶本人者，免予提供。
- 匯款帳號限保戶、學生本人、法定代理人帳戶。

三、申請資格：

申請類別	申請保單對象	申請資格
獎學金	個人保險主約有效契約之保戶或其子女。	就讀於國內經教育部立案之公私立國小、國中、高中(職)及大專院校與研究所，學業成績符合下列條件： ● 國小及國中組：學業平均成績達 80 分或甲等以上。 ● 高中及大專組(含研究所)：學業平均成績達 70 分以上。
助學金	符合以下任一資格者之保戶或其子女： ● 曾領取本公司個人保險主約身故或完全失能金。 ● 微型傷害保險。 ● 領有身心障礙手冊。	就讀於國內經教育部立案之大專院校與研究所，學業平均成績達 70 分以上。

- 獎助學金擇一申請，每位學生限申請一件。
- 上述大專院校及研究所不含空中學校、博士班、EMBA、在職專班、短期臨時性進修、補修等類別。
- 上述獎助學金之申請保單須為 113 年 7 月 1 日(含)前投保生效之有效保單【領有身故或完全失能保險金者不在此限】，且不含團體保險、定期險、傷害險、旅平險、新國技險等。

四、各組獎助學金錄取名額及金額：

申請類別	申請組別	名額	金額
獎學金	國小組	600 名	NT\$ 1,000
	國中組	300 名	NT\$ 1,500
	高中組	300 名	NT\$ 2,000
	大專組	600 名	NT\$ 3,000
助學金	大專組	100 名	NT\$ 8,000



唯一國營 誠信可託

永續旅遊 探索噶瑪蘭

● 文 / 財務部 李佳蓉

宜蘭原名噶瑪蘭，源自原住民噶瑪蘭人的音譯而來，位處台灣東北部，擁有充滿特色的文化歷史和豐富的自然美景，古人賦予了「別有天」的美稱。

一年一度的油菜花節每年於 3 月間登場，遊客可以體驗在金黃色的油菜花草地上伸展筋骨做瑜珈，投入大自然的懷抱，並結合在地品牌的市集活動，品嚐使用友善農業的美食饗宴。為了鼓勵搭乘大眾交通工具減少碳排量，宜蘭縣政府提供宜蘭轉運站到雙連埤生態教室

的接駁車。此外，現場也有提供碗筷租借的服務，從食開始培養減塑循環的習慣，與大家攜手落實環保行動。

走進太平山國家森林遊樂區，沿著步道健行，看著漫山遍野的櫻花盛開，撲鼻而來的是櫻花的清甜香氣。晚間入住全台灣海拔最高的環保旅館，為了減少因旅遊而產生的資源浪費，該



旅館不提供住客一次性拋棄式盥洗用具，且優先使用在地有機食材，降低食物碳足跡，讓遊客體驗美食的同時也力行愛地球的行動。

想要深入了解台灣的傳統文化，你可以走進宜蘭傳藝中心，園區定期舉辦各種傳統戲曲、舞蹈和音樂表演，如布袋戲、歌仔戲和民俗舞蹈。漫步在古色



古香的街道上，欣賞傳統閩南和客家風格的建築風貌。傳統節日也會舉行各式節慶活動，如端午節龍舟賽、中秋節燈會和農曆新年慶祝活動，透過多樣的展演和互動活動，推廣台灣的文化精髓。

別忘了還有能清除一整天疲勞的礁溪溫泉，在礁溪火車站周邊有近百家的溫泉旅館及飯店，富含礦物質的溫泉水，對身體健康相當有幫助。享受溫泉的同時，也必須實現經濟發展與環境永續雙贏的目標，透過政府科學管理資源、社區參與推動綠色建築和遊客環保意識的提升，如此才能讓更多人能享受自然之美與健康的益處。

宜蘭是一年四季都適合旅遊的地方，值得多次造訪體驗不同的魅力，本次分享僅簡單舉出幾個旅遊地點。希望透過旅遊分享，無論在何時何地，瀏覽自然景觀、文化體驗和美食探索，都能選擇對環境衝擊最小化的方式，了解並尊重當地的環境與文化，在每次的旅行中也能實踐永續發展的理想。



帶您認識奇妙的 樹化玉

● 文 / 台中分公司 李信益

自古以來翡翠及玉石在文人雅士及收藏家的心目中，占了很重要的地位，玉的種類有很多，比如最常見的名玉—緬甸玉、和闐玉、藍田玉、獨山玉和岫玉。本文想分享的是一種很特別、主要出產在緬甸的有機寶石—樹化玉，又叫木化玉，或簡稱樹玉。而「官無樹玉不亨通、家有祥玉乃興旺」乃是藏家對樹化玉的美言。

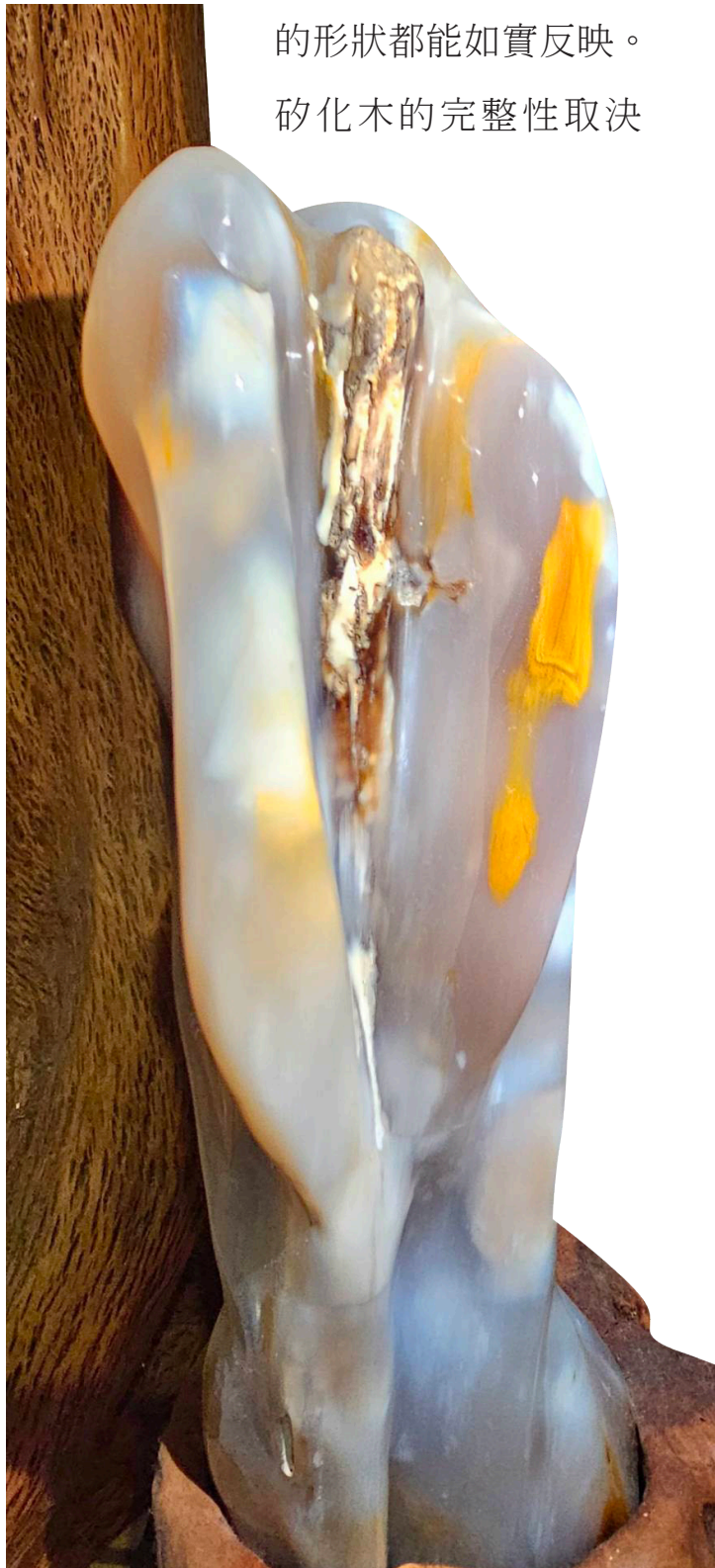
樹化玉的形成過程

樹化玉是一種玉化的木化石，木化石也就是矽化木，為樹木的遺骸經過長時間的化學元素替換過程而形成。這個過程主要涉及有機木質被無機礦物質如二氧化矽所取代，從而保存了樹木的結構和細節。矽化木由遠古各種不同的樹種形成，常見者包括古生代石炭紀（3 億 4 千 5 百萬年前）的真蕨類植物到中

生代白堊紀（距今 24800 萬到 6500 萬年前）的裸子植物，如種子蕨類蘇鐵、銀杏及松柏，其中以松柏目樹種的化石最為常見，包括了松樹、柏樹等，這些樹種在遠古時代非常普遍，因此它們的遺骸更容易在地質記錄中找到。

一棵樹死亡並倒下後，如果它被泥土覆蓋並埋入地下，組成樹幹的木質部分會在周圍土層的溫度和壓力，如高壓、低溫並且無氧環境下浸泡於二氧化矽的地質環境條件下逐漸分解。分解出的有機物質會與土層中的礦物元素結合形成晶體。在地下水的作用下，土層中的二氧化矽、硫化鐵、碳酸鈣等礦物質會緩慢地滲入木幹內部，同時木幹外層的有機木被分解，這些新滲入的無機礦物質逐漸替換了原樹幹中的有機木質，這個過程被稱為「交代作用」。

這種替換過程是以分子單位進行的，非常精細且漫長，能夠保留樹木原有的形態，甚至連細胞的形狀都能如實反映。矽化木的完整性取決



於樹木死後至樹幹被全面矽化的時間間隔。矽化過程快，則易於保存且形狀完整；若過程緩慢，則樹幹的某些部分可能會在礦物滲入前就已經分解失形。

矽化木能夠精確地保存原樹木的樹皮痕跡、細胞形狀與樹輪，成為重要的化石樣本。由於矽化木能夠如實地反映出遠古植物的形態，它為古生物研究者提供了寶貴的線索。科學家可以從中獲得關於古代植物、環境和氣候的信息，因此矽化木擁有極高的科學價值。

樹化玉是一種玉化的矽化木，漫長的地質時期中，在溫壓的不斷變化下，矽化木重新結晶，主要成分轉換為蛋白石玉髓，它的形成需要極其苛刻的條件。樹化玉具有極高的觀賞價值，因其晶瑩剔透的外表而有別於普通矽化木，比起一般的木化石，它的矽化程度很高，幾乎與翡翠同質，又保有木頭的紋路，樹化玉裡甚至還有可能遺留存古生物化石的結晶，是非常特別的有機質玉石，每一塊樹化玉都是經過長時間累積出來的結晶，彌足珍貴。

緬甸樹化玉的硬度在莫氏硬度測得為 6.5 ~ 7 度，密度約為 2.6 ~ 2.8 克 / 立方公分，屬於高硬度和緻密性，是一種堅實耐用的寶石，適合製成珠寶飾品，如手鐲、吊墜、戒指等，或直接拋光去蕪存菁當擺件或雕像都是很好的收藏品。

緬甸樹化玉的產地與特色

緬甸樹化玉主要分佈在曼德勒省、實皆省和馬圭省，猶以曼德勒省的那吐機縣和馬藍縣出土的樹化玉最多且品質最好。另外，實皆省及馬圭省主要出產「乾料」，而那吐機縣和馬藍縣主要出土「種水料」，其占樹化玉“種水毛料”總出量的 90% 以上。德栢產區的樹化玉種水料質潤飽滿，深獲藏家喜愛。

樹化玉的質地、色澤與形狀

首先，樹化玉矽化的過程，可能與裡面的蟲子一起形成化石或玉化結晶，這樣的情形實屬罕見，是樹化玉的奇。這種玉化石蟲被地質專家稱為「億萬年蟲」。如果樹化玉中含有多條億萬年玉蟲，則該樹化玉更值得賞玩。

再來是樹化玉的顏色，棕色是樹化玉最常見的顏色，不同的礦物會在矽化木中以不同的顏色呈現，例如：白色、灰色（矽）、黑色（碳、二氧化錳）



、藍色、綠色(鈷、鉻、銅)、紅色、棕色、黃色(氧化鐵)、粉色、橙色(錳)等。因此樹化玉的顏色多彩繽紛，有翡翠綠、雞血紅、蜜糖黃、靜謐藍、神秘黑等等，其中以翡翠綠者為極品，綠色的樹化玉非常稀少，種水飽滿、通透力強，象徵著勃勃生機，為色彩中的極品。紅色的樹化玉同樣稀少，且紅色象徵喜事臨門大吉大利，自古向為華人

所好。黃色則是帝王之色，給人高貴典雅大方的感覺，極品蜜糖黃玉珮或手鐲完美無瑕，令人愛不釋手。大海藍色深邃素雅，給人以寧靜致遠的感覺，其他顏色各取所愛。

最後談到樹化玉多變的形狀，去蕪存菁拋光後的天雕造型，具有極高的觀賞價值，它的奇美在於形似木而非木，似玉而非玉，氣象萬千，質地溫潤，光滑不染，色彩溫潤，美不勝收。它是大自然留給人類的瑰寶，號稱植物的「舍利子」，既有玉石的美，又有億萬年前地球的信息，而對於相信風水的人來說，它也是相當受歡迎的風水寶石。

以上是個人對樹化玉的愛好與心得分享，希望各位朋友如果有機會，可以多多觀察，也許這歷經億萬年的淬鍊而生成的人間瑰寶，就藏在你我身邊。



閱讀

薩提爾的對話練習

• 文 / 財務部 覃莉



前言

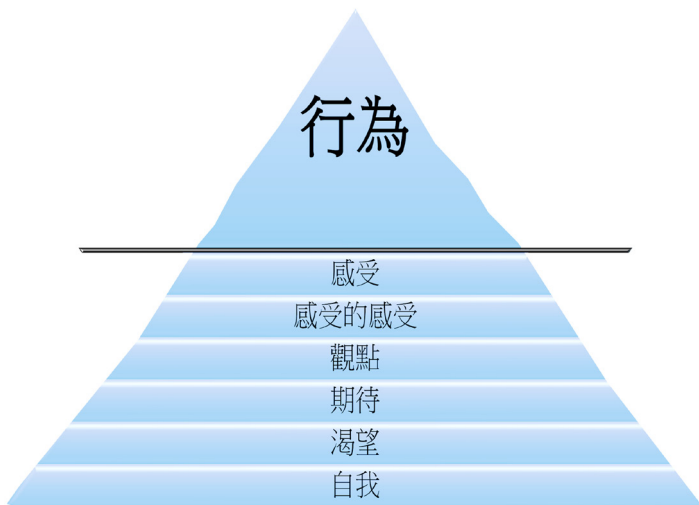
這本書圍繞著冰山理論與其實踐。人就像一座冰山，外在的行為表現僅為冰山浮出水面之上層，也就是所謂的冰山一角。事實上，每個行為背後都有其意義與原因，就如同隱藏於水面下深層的部分。作者在本書以實例舉出家長與孩童間因為「自保」的應對姿態，如「指責」、「討好」、「超理智」、「打岔」等方式，導致溝通不良而引發後續衝突。反過來說，若能嘗試以「一致性」的應對姿態，對他人的「感受」、「感受的感受」、「觀點」、「期待」、「渴望」及「自我」區塊進行對話，尋找水面下的情緒反應，就能化危機為轉機，了解他人的真實想法。

作者以親身實證，印證了薩提爾女士提出的冰山理論，讓人與人之間以冰

山理論重新連結。本書確實值得在工作中需要大量與人互動的我們細細品味。

挖掘冰山的前提

冰山理論不僅僅適用於對待孩童，也適用於成人之間的互動。孩童的外在行為通常是內心的真實反映，因此，冰山理論可用來作為讓人更容易理解的實證。然而，對於成年人，特別是那些心防堅固的人，他們的外在行為被許多外在因素所影響，成為一種社會謊言。人們在溝通中也因此不會進行更深入的交流，即使進行了交流，也可能陷入為了自我保護而採取的應對姿態，忽略了他人的感受，甚至自己的感受，使得人際交流陷入泥沼。在這樣的情況下，冰山理論在成年人之間的應用更為重要，但如何挖掘這種冰山卻是一項巨大的挑戰。



在這裡，我認為應該回歸到冰山理論的基本理念，先是透過自我探索的過程，修正自己的應對姿態，了解自己真實的想法，剖析個人的感受、渴望、自我。在這個前提下才能夠以一致性的標準與他人溝通，

一致性最單純的理解，就是內外一致，如果心裡有感受、感受的感受與期待，那就依此表達出來。現代社會進入了資訊爆炸的時代，一切都追求速度，人們迅速獲取資訊，短影音隨處可見，到處都是唾手可得的資訊，但也就使得人與人的交流更多地流於表面。人們建立起了一道厚重的心牆，因此，深度交流實為挖掘冰山的必要條件。

好奇心的建立

本書詳實記錄作者溝通時每一句用語背後所代表的涵義，並且透過不斷確認的方式，直擊所有當事人的核心問題，這也是對話中最困難的部分，即如何挖掘冰山。書中舉了許多對話實例，可以看出，作者不會因為對話對象當下情緒的表現而受到影響，即使對方沉默甚至抗拒，作者仍會持續對話。

這也是作者所強調的，展現「好奇心」。好奇心是溝通中最重要的發力點，人與人的一切都是從好奇心發起，不要害怕得不到回應，而應勇於嘗試。然而，這也是我自己在與人溝通的過程最缺乏的一點。即使有好奇心，往往在吃過一兩次閉門羹後就放棄了。但這樣除了受限於冰山的表層外，還會錯失許多認識他人的機會。作者透過停頓數秒，緩和情緒後再追問的方式，一步一步深入探索對方的內心，逐漸找尋其內在的冰山。這種技巧源自於好奇心的基礎，唯有如此，在溝通時才能將冰山理論發揮得淋漓盡致。

對話之技巧與延伸

在建立了好奇心這一對話的良好基礎後，作者進一步提供了三個十分實用的對話方向值得探討。其一為「不解決問題，而是對人的關注」，其二為「回溯問題、探究問題的成因」，最後則為「詢問具體事件，在細節處提問」。

首先，作者以「人」為出發點，關注的是對人的影響，而不是問題如何解決，從將焦點放在對人的關注，而非問題解決。

我認為這樣的論點相當有趣，這與傳統華人教育有所不同，在面臨問題時，我們通常直覺的認為必須儘快解決問題，而不是探究自己的情緒，猶記得在國小上補習班時，遇到問題感到委屈時，補習班老師會說「哭什麼哭，哭能解決問題嗎？」就這樣簡單地帶過，我只能把眼淚擦乾，面對問題，但在這個過程中，我卻忽略了自己的情緒，也讓往後在面對該名老師時，我不願意敞開心房與他溝通，造成許多誤會，並非良好的溝通狀態。作者精闢地指出，發揮

好奇心應該以關心為本而不是只是埋頭解決問題，這樣的溝通技巧更能深入挖掘他人的內在。

再者，作者使用回溯的技巧，探究為何問題會產生。我認為，這有助於了解一個人過去的歷史軌跡，是建立話題資料庫的良策。透過回溯的過程，我們可以獲得許多重要資訊，例如個人喜好、習慣、個性等等。這些資訊是溝通中的關鍵因素，也是我常用的溝通方式之一。透過延伸話題的方式，避免觸碰對話對象的敏感點，並為下次對話建立穩固的基礎。對話對象也能透過回溯的過程重新整理思緒，而不是陷入當下情緒中難以擺脫，進而建立良好的互助溝通模式。



最後則為針對當下具體事件的詢問與細節的探究。我認為，這能夠了解對話對象為何會有這樣的情緒反應與外在行為，同時也有助於建構挖掘冰山表層與內層連結的重要管道。除此之外，這樣的過程還可以訓練我們直指核心問題、掌握細節的能力，以及把握對話的重點，可謂順暢溝通的重要內涵。

自己的冰山

一個人的行為背後，代表著其觀點、感受、渴望和期待的組成。作者在本書中強調了另一個重點，在挖掘別人的冰山的同時，也要理解自己的冰山，藉此與自己的情緒進行良性的溝通。只有在理解自己之後，才能夠真正理解他人。閱讀完本書後，反思了自己如何探索內在的冰山。



例如在我成長的過程中，父母和老師在教育中往往忽略個人的情感。因此我常常忽略自己的想法和情緒。但學習了冰山理論後，我在情緒湧現時會停下來，感受自己的情緒，並了解情緒背後的原因。從冰山的組成去分析自己為何會有這樣的反應。這樣一來，也能幫助我在與他人溝通時更能展現一致性，理解他人的感受。

結論

閱讀完本書後，我深刻體會到若每個人都能多運用一點冰山理論，除了可以在工作中好好運用，在親子溝通時也非常受用，彼此之間的溝通將更加充滿關懷和同理心。

在未來家庭中，我會時刻提醒自己以「一致性」對待自己的孩子，不讓他們忽略或不懂得調節自己的情緒，並期許我的、我們的下一代也能延續這樣的溝通模式，進而在社會中形成一個正向的溝通協調循環。

世界在變

臺銀人壽 心永不變

陪你走過每一個蛻變時刻

官方網站



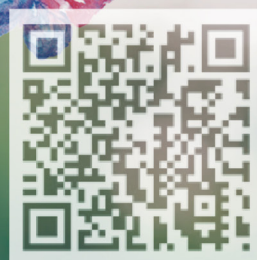
Line@



Facebook



Youtube



廣告



臺銀人壽
BankTaiwan LIFE INSURANCE

總公司地址：臺北市大安區敦化南路2段69號2~8樓

免付費服務及申訴電話：0800-011-966

網址：www.twfhclife.com.tw

電話：(02)2784-9151



臺灣金控
TAIWAN FINANCIAL HOLDINGS