

內生成長理論

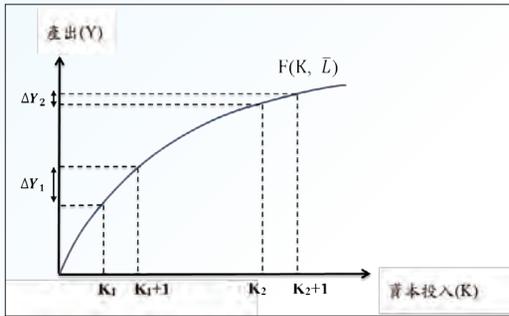
商品策劃處 研究企劃科

2018年諾貝爾經濟學獎於日前頒布，由2名美國經濟學者 William Nordhaus 與 Paul Romer 共同摘下桂冠，分別將氣候變遷及科技創新納入總體經濟的分析，兩學者間研究貢獻之共同點在於擴大經濟研究領域之範疇，並探討如何促進經濟長期且永續性的成長，其中，Romer 以其 1986 年提出的內生成長理論（Endogenous growth theory）獲獎，該經濟模型核心思想係強調技術進步及創新思想是總體經濟成長的主要動力，並將技術要素納入經濟模型之中，以突顯鼓勵企業投入研發，以及政府制定科技政策的重要性。

經濟成長向來是經濟學關注重要議題之一，一般而言，我們會用一國 GDP 的變化來衡量國家經濟成長之情形，而在經濟學的理論當中，則會採用生產函數來解讀經濟的成長與波動。生產函數被用以描繪生產要素投入與產出（Output, Y）之間的關係，人力（Labor, L）及資本（Capital, K）皆為常見的生產要素，且在傳統的經濟理論當中，隨著經濟體或企業生產規模的增加，增加生產要素投入所獲得的產出將會逐漸減少。如下圖生產函數圖形所示，假設在投入勞動力不變下，初期的資本投入增加，將會增加較多的產出

(ΔY_1)，而當資本累積到一定存量時，資本投入增加的額外產出將有遞減現象 (ΔY_2)，意即傳統經濟學假設生產函數具有規模報酬遞減之特性。

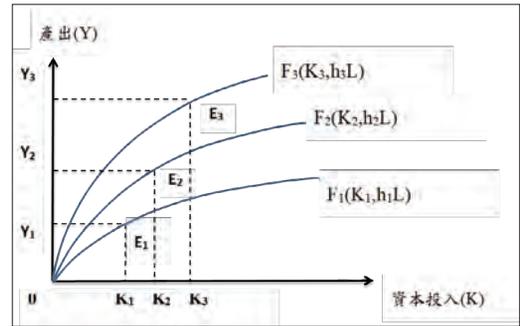
圖、規模報酬遞減生產函數示意圖



從傳統經濟學的角度來看，因其假設生產函數為規模報酬遞減，一旦經濟體投入之資本累積到相當程度時，國家經濟的成長將面臨停滯的現象，這與現實經濟體系的運作並不相符。為了強化傳統經濟學理論的解釋力，經濟學家企圖找出經濟體系自身成長的動力來源，是否能夠有更貼近現實的經濟模型，可用以解釋真實經濟體的運作情形，因此，Romer 將技術進步的要素轉換為內生變數，強調經濟成長的主要動力係來自於科技技術的進步，且技術成長將透過知識或經驗的累積提升勞工的生產力，意即下圖中人力資本 (L) 由 h_1 提升至 h_2 及 h_3 ，如此一來，技術進步即被視為生產過程中的一種內生投入，使生產函數由 F_1 發展至 F_2 及 F_3 ，使人力資本的培養及累積反映於經濟體系的生產成果上，我們可以觀察到當資本持續投入由 K_1 增加

至 K_2 及 K_3 時，產出 (Y) 的增加幅度會呈現遞增情形，大幅提升了經濟模型對真實世界的描述能力，這即是內生成長理論的重要貢獻之一。

圖、內生成長模型之技術成長示意圖



另外，Romer 提出知識具有外溢效果的特殊性，不同個體在使用知識的同時，並不會對他人的運用造成影響，可以讓整體社會在知識基礎或技術不斷的累積與進步下，使經濟體的生產投入具有規模報酬遞增的特性，這一特點亦是內生成長與傳統經濟成長理論的主要差異之一。因此，內生成長模型更能夠用來解釋科技技術與經濟體的互動關係，並能夠提出為何已開發國家在人口停滯成長，或當資本累積達到一定存量之情形下，經濟體仍然能夠自發性持續增長之原因。同時，Romer 的內生成長理論助長了全球「知識經濟」的起源，1990 年代末世界經濟合作與發展組織 (OECD) 發表「以知識為基礎的經濟」報告書，定義知識經濟為一種基於知識與資訊的生產、分配與使用的經濟活動與模式，並提倡未來知識經濟將成為人類的發展趨勢、取代之工業經濟成為時代的主流。

在知識經濟時代裡，知識的重要性逐漸凌駕於人力、實體資本或天然資源等生產要素，翻開台灣經濟發展歷程，我們先是由農業社會邁入勞動密集型產業，接著在 1980 年代開始由傳統製造業，轉型為生產產品附加價值較高的電子科技產業。透過生產技術的提升、研發能力的累積，成功奠定我國在全球供應鏈的重要地位，帶動我國相關產業的蓬勃發展，同時亦逐步提高國民所得，締造台灣的經濟奇蹟，我國也由開發中國家正式走入已開發國家階段，這即是以知識經濟為發展根基的典型範例之一。

惟近年來全球電子產品市場進入成長的高原期，加上中國及東南亞等國在生產技術提升及低廉生產要素等競爭優勢下，市場面臨劇烈的削價競爭，更加深對我國經濟處境之威脅。在全球科技競賽情勢日趨激烈下，加上我國經濟長期仰賴外銷出口，又缺乏天然資源

之情勢下，愈加突顯知識或科技的投入的重要性，創新科技將是我國在強國之林中競爭的主要動力來源。在 Romer 的內生成長理論中，另一層深刻的意涵是，點出政府扮演促進國家經濟成長的重要角色，政府應透過政策的力量支持學界及產業持續對教育及研發的積極投入，以確保國家能夠在充足的知識力量下，保持成長前行的動能，未來我國政府如何以知識經濟的定位與角度，擬定我國經濟及產業的發展策略，將是台灣能否在全球經濟保有戰略地位的決定性因素之一。

— 參考資料 —

1. 林欣吾 (2018.10)，「知識經濟終於獲諾貝爾經濟學獎肯定」，工商 e 報
2. 柯勝揮 (2002.07)，「迎戰知識經濟時代」，台灣綜合展望



LCR 與 NSFR 對銀行資金配置的影響

資金營運處

一、前言

由於次級房貸連鎖效應，造成 2008 年美國雷曼兄弟公司宣布破產、美國次貸風暴以及全球金融危機。此次金融危機也反映出流動性短缺問題將重創金融市場與銀行體系的運作，因而全球監理機構開始加強金融機構之流動性風險管理機制。

2010 年巴賽爾銀行監理委員會（Basel Committee on Banking Supervision, BCBS）公布 BASEL III：流動性風險衡量、標準及監控之國際架構，針對資產負債管理擬定更加嚴謹的監控架構，內容涵蓋各類流動性風險管理之衡量指標，例如流動性覆蓋比

率 Liquidity Coverage Ratio，LCR 及銀行淨穩定資金比率 Net Stable Funding Ratio，NSFR 等兩項流動性量化指標，並導入流動性緩衝要求（Liquidity Buffers）等，以其鞏固金融體系的資金結構。

2008 年流動性危機發生除了外在因素：美國次級房貸引發全球金融危機之外，還加上內部因素：放款擴充速度過快、債務期間分布未能多元化、籌資管道過度依賴資產證券化及批發性存款，且未針對所經營業務擬定應變措施，在金融機構系統性風險考量以及流動性管理的措施之下，符合法定要求最低標準前提之下兼顧收益性，可見銀行的資產配置已經變成一個重要的課題。

本文旨在分析流動性指標現況及計算方式，包含短期流動性覆蓋率（LCR）和長期淨穩定資金率（NSFR）兩個指標，前者來自傳統各銀行內部面臨突發流動性狀況時，計算覆蓋率的方法，旨在促進銀行短期恢復能力，要求銀行的高品質流動資產存量至少要等於30天內淨現金流出；而後者則來自於國際間分析和信評機構使用的流動性資產和現金資本的方式，補足流動性覆蓋率，且促進較長期的恢復力，要求銀行可使用的穩定資金需大於所需的穩定資金。銀行應該要做到力求在達到流動性目標前提下，對資產配置做出最妥善的運用。

二、BASEL III 動性風險衡、標準及監控

（一）流動性的定義

銀行流動性風險指的是銀行無法變現資產或取得足夠資金，以致不能履行責任的風險；或因市場深度不足，在處理所持部位時，面臨市價大幅波動的風險。一般又將流動性風險劃分為以下兩類：

1. 融資流動性風險（Funding Liquidity Risk）：指銀行因無法有效因應當前、未來現金流量或提供適足擔保品之需要，而影響其日常運作或財務調度之風險。
2. 市場流動性風險（Market Liquidity Risk）：因金融市場深度不足或市場

中斷，以致銀行無法以一般市場價格沖銷或軋平其部位之風險。

傳統上，商業銀行主要吸收短天期零售型存款以支應長天期零售型貸款，所以面臨的主要問題是期間轉換；而投資銀行的主要客戶為較複雜的批發客戶，資金流動快速，在面對市場壓力時，存款更容易流失，客戶也更易於撤回資金，面臨較高之市場風險。

而流動性風險和資產負債表之關係，則可進一步說明如下：

1. 流動性風險源自資產負債表之負債部分，因為資金供應者及存款人可在符合契約條件的情況之下取回資金，亦即在任何時刻，銀行均有大規模資金需求的可能。
2. 銀行負債主要有存款及批發融資（wholesale funding）兩類，其中批發融資包括使用資產證券化等各種金融工具之籌資方式，在台灣及其他亞洲國家仍以存款為主。
3. 表外項目亦有可能產生流動性風險，例如擔保付款、已承諾之授信額度等，在壓力期間都有可能產生大量的現金流出；表外項目亦可能提供現金流入，例如衍生性商品應收帳款。

（二）流動性風險管理與監理準則

有鑑於 2007 年次貸危機的流動性短缺嚴重影響銀行體系和金融市場運作，BCBS 於 2008 年發布之「健全流動性風險管理與監理之準則」，以強化銀行流動性風險管理，並改善全球監管政策，目前已成為各國監管機構制定強化銀行流動性風險管理「質化規定」之主要依據。

主要強化措施包括：

1. 整合及管理公司之流動性風險忍受度。
2. 流動性風險衡量應包括資產負債表外項目曝險、證券化活動和其他流動性風險。
3. 營運單位承擔風險追求高額利潤時，應考 營運行為所產生之流動性風險。
4. 針對機構本身與整體市場之壓力情境，進行測試並制定有效緊急籌資計畫。
5. 穩健管理日中流動性風險和擔保品部位。
6. 維持充足可自由運用高品質流動性資產部位，以確保銀行可因應不同壓力情境之流動性需求。
7. 定期公布銀行流動性風險及管理資訊。
8. 強化監管機構之監理功能，包括可及時干預以解決流動性不足問題，

並與國內及國際其他監管機構和公共部門溝通合作。

除此之外，BCBS 並於 2010 年 12 月 BCBS 發布「Basel III：動性風險衡、標準及監控之國際架構」，提出 LCR 及 NSFR 項 動性風險管理之標準，預計自 2015 年及 2018 年起實施。

流動性覆蓋率和淨穩定資金率的設計主要用來協助銀行克服流動性風險和資金風險。銀行存在價值在於創造流動性，卻因此必須承擔流動性風險和資金風險。流動性覆蓋率要求銀行持有更多高品質流動資產，有助於降低資產面的流動性風險；而淨穩定資金率則是流動性覆蓋率的補充，計算銀行負債和權益類業務提供的資金，是否滿足資產類業務的長期資金需求，以解決更長期的流動性錯配問題，降低銀行負債面的資金風險。

（三）流動性覆蓋比率（LCR）

此比率目的為強化金融機構短期對流動性風險之因應能力，確保金融機構具備健全之籌資結構，衡量銀行於潛在流動性中斷情況之下是否具備足夠之未受限制且高品質之流動性資產（High Quality Liquidity Assets，HQLA），以因應未來 30 日之短期且嚴苛壓力情境下之現金流出需求，是一項短期的監控工具。若流動性覆蓋率低於 100%，銀行必須調整資產負債表以符合此流動性標準。

計算方式：

$$\text{流動性覆蓋比率(LCR)} = \frac{\text{合格高品質流動性資產總額}}{\text{未來30個日曆日內之淨現金流出總額}} \times 100\%$$

BCBS 原規定，LCR 最低比率應於 2015 年達到 100%，但經觀察評估，2013 年修正版比照資本適足性規定之實施模式，採取階段性導入方式，2015 年之最低監管標準應達到 60%，逐年等額增加 10%，至 2019 年達到 100%，以確保銀行體系可循序漸進達成此項標準，並提供經濟成長所需之資金。以下將對流動性覆蓋比率之分子及分母進行說明：

1. 合格高品質流動資產 (HQLA)

合格高品質流動性資產應具備之特徵如下：

- (1) **一般性特徵**：低風險、評價簡易且具確定性，亦即評價公式須易於計算，沒有太多假設條件，且評價的參數必須是公開且易取得的、與高風險性資產具低相關性、公開上市，以增加資產的透明度。
- (2) **市場性特徵**：存在具規模且活躍之市場；價格波動度低，價格相對穩定，較不易因為資產價格下跌幅度過大而產生擔保不足的情況；品質於危機時受青睞 (flight to quality)，即使市場發生風險時，投資人會因為風險考量而買

入這些資產，也代表這些資產具有高度流動性。

依資產之相對品質及壓力情境下之市場恢復能力，高流動性資產劃分為二級，並適用不同權數。例如：中央政府公債與央行債券的信用品質和流動性相對最高，為第一級，適用 100% 權數。

2. 淨現金流出

總預期現金流出指在特定壓力情境下，未來 30 個日曆日內之總預期現金流出扣除總預期現金流入之金額，計算係以資產負債表之表內各類負債項目及表外承諾項目之餘額，乘上預計之流失率 (Run-off factor)，流失率介於 0%~100%，越不穩定的融資來源，將對銀行的資產負債表及損益表造成越大的衝擊，折扣率越高；總預期現金流入係以各類契約之應收款項餘額乘上預期流入比率，並以總預期現金流出之 75% 為限。

一般而言，零售顧客之資金較穩定，現金流出權數最低；金融機構則對壓力事件最敏感，最容易將資金移出，所以權數最高，而其餘企業則介於兩者之間。

(四) 銀行淨穩定資金比率 (NSFR)

此比率之目的著重於衡量銀行之業務模式持續惡化的情況下，是否有能力存活的指標，要求金融機構在持續營運基礎上，改變資金期間結構，脫離依賴短期融資的狀況，進而取得中長期之穩定資金支應資產，以提昇長期因應彈性，用於衡 銀行以長期而穩定資金支應長期資金運用之程度，為長期流動性量化指標，此項指標將在 2018 年 1 月 1 日實施。

NSFR 為 穩 定 資 金 的 供 給 (Available Stable Funding, ASF) 與 穩 定 資 金 的 需 求 (Required Stable Funding, RSF) 的 比 率，應 大 於 等 於 100%，其中 ASF 為 銀行資金來源項目，愈長期且穩定之資金來源係數愈高；反之則愈低。如資本適用最高係數 100%；而 RSF 為 銀行資金運用項目，以所持有的各類型資產依其流動性特性及剩餘期間計算數額，亦包含資產負債表之表外 (Off-Balance Sheet, OBS) 暴險。到期日愈短且流動性高、易變現之資產，係數愈低；反之則較高，易使 NSFR 比率下跌。NSFR 是藉鼓勵銀行使用更穩定的資金來源，來增強銀行業面臨較長期壓力時的韌性，也就是運用中長期的融資策略，而非使用較短期的資產。

計算公式如下：

$$NSFR = \frac{\text{可用穩定資金ASF}}{\text{應有穩定資金RSF}} \geq 100\%$$

以下分別就淨穩定資金比率之分子及分母做進一步說明：

1. 可用 穩 定 資 金 (available stable funding, ASF) 的 衡 量：

係基於該機構資金來源所具相對穩定的廣泛特性，包含負債之契約到期日以及不同類型的資金提供者提領資金習性的差異。將該機構資本及負債之帳面價值，分類至個別金額再乘上 ASF 係數，而 ASF 總額為該加權金額之合計數。

2. 應 有 穩 定 資 金 (Required Stable Funding, RSF) 之 衡 量：

基於該機構資產及資產負債表之表外暴險之流動性風險情況的廣泛特性。其計算應先將該機構資產的帳面價值歸類至所 示各類別中。分類至各類別金額再乘上其相關的應有穩定資金 (RSF) 係數，而 RSF 總額為加權金額加上資產負債表表外業務金額 (或潛在流動性暴險) 乘上其相關的 RSF 係數。

茲將以上兩種流動性比率整理如下頁表 1



表 1：LCR 與 NSFR 之比較

	LCR	NSFR
目的	確保銀行擁有足夠的高品質流動資產，可因應 30 天內短天期流動性壓力	要求銀行在持續營運基礎上，可籌措一年以上穩定資金來源，以提升長期資金因應彈性
定義	(高品質流動性資產 / 壓力情境下 30 天淨現金流出) 100%	(可用穩定資金 / 應有之穩定資金) 100%
意涵	衡量銀行因應短期流動壓力之能力，此比率值越高代表短期因應能力越高	衡量資金來源穩定程度，此比率值越高，代表資金來源穩定度越高

資料來源：金融監督管理委員會及 BCBS

三、銀行導入流動性之影響與建議

(一) 導入流動性覆蓋率的影響

為了達到 LCR100% 以上的要求，銀行必須檢視高品質資產以支應零售及批發性存款的流動性需求，因此將壓縮到資金運用在放款及其他擔保品的空間，再者第一級資產雖擁有較佳的折扣率，但仍必須衡量第一級資產的殖利率不如第二級資產或其他資產。若因為提高流動性覆蓋率而持有過多第一級資產，將因為較低的殖利率而降低銀行的純益率、盈餘及權益報酬率。

(二) 導入淨穩定資金率的影響

為了符合淨穩定資金率的要求，銀行必須調整資產負債表，持有更多穩定來源的資金，雖然能夠在流動性危機發生的時候擁有更容易復原的體質，卻降低了銀行平時的獲利能力。由於持有高評等資產將降低利息收入，另一方面又因為較長期的負債融資而增加利息費用，進而降低銀行的純益率。

(三) 未達到流動性比率調整項目

1. 流動性覆蓋率不足：

- 1-1 增加分子高品質流動資產，減少風險性資產投資
- 1-2 減少分母 30 天內淨資金流出，可透過較長期同業拆借或向央行借款

2. 淨穩定資金率不足：

- 2-1 增加分子可用穩定資金
 - A. 銀行可吸收更多穩定性存款，在其他條件不變下，利息費用將增加
 - B. 增加第一類資本，這將會導致權益報酬率降低
- 2-2 降低分母應有穩定資金
 - A. 減少放款或是賣出需要 100% 係數的其他資產
 - B. 改變投資結構，出售流動性低的投資，或是增加信評較高的證券投資

流動性覆蓋率 (LCR) 以及淨穩定資金率 (NSFR) 之計算與調整策略整理如下頁表 2

表 2：LCR 及 NSFR 之計算與調整策略

LCR/NSFR 計算及說明		銀行調整策略
LCR	分子： 合格高品質流動資產（HQLA） 資產品質越高者，係數越高	增加高品質流動資產，並減少風險性資產投資
	分母： 30 天內淨現金流出 1. 現金流出：資金來源越穩定者流失率越低 2. 現金流入：到期之現金流入	增加長期穩定資金來源
NSFR	分子： 可用穩定資金 資金來源越穩定者流失率越低	增加長期穩定資金
	分母： 應有穩定資金 資金運用項目越容易變現（信評較高）適用係數越低	增加高品質流動資產投資，並減少長期之企業放款

資料來源：金融監督管理委員會及自行整理

以下簡要分析銀行透過調整資產負債結構，以調整 LCR 及 NSFR 此兩項比率時，對銀行營運的可能影響：

（一）增加長期資金來源，並減少短期資金來源（資金來源面調整）

若銀行減少 30 天以內之非金融機構無擔保批發性資金來源，並增加穩定長期存款之資金來源，將使 30 天內淨現金流出減少，並增加可用穩定資金，對 LCR 來說，分母數字減少，比率提高；對 NSFR 來說，分子數字增加，比率提高，有助於提高此兩項比率，但在其他條件不變之下，將因利息費用增加而降低 ROE。

（二）增加高品質流動資產，並降低放款（資金運用面調整）

若銀行增加投資高品質流動資產，並減少放款，將使高品質流動資產增加，並減少應有穩定資金，對 LCR 來說，分子數字增加，比率提高；對

NSFR 來說，分母數字減少，比率提高，有助於提高此兩項比率，但在其他條件不變之下，將因利息收入減少而降低 ROE。

（三）發行一年以上債券，並投資於政府債券

若銀行增加長期資金來源，並投資於高品質流動資產，因 HQLA 與可用穩定資金均增加，有助於提高 LCR 及 NSFR，但在其他條件不變之下，將因淨利息收入減少而降低 ROE。

LCR 與 NSFR 均強調健全之籌資結構，以長期性且穩定的資金支應銀行營業活動，且資金運用注重高品質與高流動性之資產，因此該比率的實施，將促使未達標準之金融機構資產配置與籌資結構調整，也不可避免的會影響到銀行的獲利。

四、結論

銀行業務有收受短期存款以支應長期放款的特性，其流動性風險較高，再加上近十餘年來銀行信用擴張多倚賴批發性存款或以證券化方式取得資金，於市場資金緊縮時，容易引發銀行流動性不足及擴散效應。因此在 Basel III 裡發佈對流動性的監理原則及量化計算標準，其最終目的，在強化銀行日常流動性管理，避免因流動性不足，而須由政府介入處理。

我國目前的銀行流動性風險管理實務，除了銀行公會訂定的銀行流動性風險管理自律規範做為銀行風險管理的基本規範之外，BCBS 已明確定義流動性比率兩項指標之構成要素，以控管金融機構的資產負債配置，避免以短支長造成流動性危機。銀行應依保守穩健原則建立資金調度策略，有效分散資金來源及期限，持續參與資金拆借市場，並與交易對手、資金提供者保持密切關係，維持各項籌資管道之暢通，以確保資金來源的穩定性及可靠度。

此外為了符合 LCR 和 NSFR 的要求，銀行必須調整既有的資產負債配置。一方面，銀行將持有更多高品質流動性資產，並減少長期企業放款。另一方面，銀行將增加長期穩定資金來源，例如增加穩定性存款、發行 1 年期以上的債券等。而這些資產負債配置的考量，將影響到未來銀行的業務走向。

— 參考資料 —

1. 金融監督管理委員會（2014），流動性覆蓋比率之計算方法說明及表格草案
2. 金融監督管理委員會（2016），銀行淨穩定資金之計算方法說明及表格草案。
3. BCBS（2013），Basel III：The Liquidity Coverage Ratio and liquidity risk monitoring tools。
4. 莊能治（2013），Basel III 國際流動性管理新規定（LCR 及 NSFR）之探討－兼論瑞士 LCR 導入經驗，中央銀行公務出國報告。
5. 李靜惠、魏錫賓（2012），銀行流動性風險評估，中央銀行公務出國報告。
6. 林秉貞、吳佩樺（2014），BASEL III 新風險管理概念與對我國銀行業未來可能衝擊，台灣金融研訓院。

～本文由賴俐婷提供～



給寶貝的第一份禮物 淺談新生兒保險

保險代理人處

現代人生活壓力大，為了追求自己的事業成就，往往將談戀愛、結婚、懷孕準備不斷往後延，也造成愈來愈多不孕症或高齡產婦；然而，在借助醫療幫助或身體的調養後，也有不少人幸運地獲得小孩，面對得來不易的寶貝，父母們都想將最好的給寶貝，除了物質上的滿足，及父母們心靈上的陪伴之外，面對將來未知的風險，應當提早規劃，茲就新生兒保險相關注意事項說明如下：

新生兒保險投保時機

當孩子呱呱墜地的那刻起，父母就背負起重大的責任，產後的身體調養、照顧新生兒雖已忙得不可開交，但新生兒投保保險的時間應好好掌握，最好的時機為出生後十日內，出生後醫院會針對新生兒進行新生兒先天性代謝異常篩檢，因主管機關規範保險公司需保障新生兒權益，若於出生後十日內、在篩檢報告結果未出來之前投保，當發生異常而需住院治療時，不受三十日等待期間之限制，保險公司仍會理賠。

若無法在出生後十日內投保，則應該趁寶寶在六個月內體況健康時投保，寶寶出生滿六個月後，源自母體的抗體逐漸減少，抵抗力也逐漸下降，可能發生感冒、發燒等疾病，若是生病或住院，將會被保險公司以延期承保方式，無法享有保障，也可能發生除外不保、加費承保或拒保等狀況。

新生兒投保險種的選擇

（一）醫療險

分為「日額型」及「實支實付型」醫療，「日額型」醫療是依據投保的保額，作為「定額」給付的保險金；如投保住院日額新臺幣（以下同）1,000元，則代表住院一日即給付1,000元（有些保單會因癌症住院或入住加護病房，額外給付1,000元保障），可用來彌補父母請假收入的損失或是請看護的費用。

而「實支實付型」醫療則主要做為損害賠償，亦即花多少、賠多少，大多為一年一約的定期險、或是以附約方式附加在終身險保單，保障內容包含「病房費」、「手術費」及「醫療雜費」，在保障限額內給付，幾乎可涵蓋所有醫療支出。

另外也有保單為「日額型」與「實支實付型」二者兼具，如本行代理銷售之「台灣人壽實支實付醫療健康保險」，以計劃二為例，可選擇日額給付方式，依住院日數領取每日定額1,000元；或是實支實付方式，依住院日數申請每日限額1,000

元之病房費用、住院前後門診500元、及住院診療各項雜費與外科手術費限額5萬元，依據最有利保戶的方式來申請理賠。但需注意的是，「實支實付型」醫療險，大部份保險公司只接受以正本收據申請理賠，投保前需特別留意。也由於現在健保實施DRGs制度，住院天數下降，自費項目也增加，因此建議新生兒都應投保實支實付型醫療險，以彌補健保不足之處。

（二）意外險

意外險可包含「意外身故失能保障」及「意外醫療保障」，但保險法規規定，小孩未滿十五歲無理賠身故及失能保障，因此新生兒投保主要著重在意外醫療保障；新生兒由於走路不穩，成長的過程中總會對未知的世界充滿好奇，經常不小心就受傷，因此，應搭配包含重大燒燙傷保障、骨折未住院保障的意外險保單，千萬別為了省一點保費，而疏於配置。

（三）癌症險

一般人覺得癌症不會發生在孩童身上，覺得應該可以等到長大再買；但孩童罹患癌症的原因可分為先天和後天，先天因素也就是遺傳基因，後天因素的影響包括病毒、化學物質、放射性核素和免疫缺陷等，都可能讓孩子發生惡性腫瘤病變。且孩童表達能力較差、合作度不好，使得診斷往往症狀很明顯了才發現，加上器官功能比較不成熟，免疫能力亦較差，使得醫師必須延後或減輕治療劑量，也影響了癌症的治癒

率。在治療的過程中，父母一定會有一方暫停工作，專心照顧小孩，對於家庭的經濟及心理影響是很大的，這時候，就需要癌症險來減輕父母的經濟壓力。

癌症險依給付方式可分為「一次給付型」及「分次給付型」，「一次給付型」癌症險的特色是，經醫師確診罹癌，即可獲得一筆保險給付，可立即進行治療，不必擔心費用的問題，有的商品針對這筆保險金，又區分為「初次罹患原位癌」或「低侵襲性癌症」及「初次罹患癌症」二類，理賠各以一次為限。而「分次給付型」癌症險除了初次罹患癌症時，可以獲得一筆保險金之外，在後續治療癌症時，在投保的額度範圍內，如癌症住院、癌症手術、化療或放射線治療時，可逐項申請理賠。

（四）失能扶助險【原名為「殘廢扶助險」，107年9月起配合保險法修正更名】

從新生兒到長大成年，孩童的生活完全仰賴父母，若因為傷害或疾病造成的身心障礙，將可能影響一生，而照顧一位身心障礙的孩子，日常生活、學習，往往讓父母、家人身心俱疲，且長期經濟負擔重，最讓人擔心的莫過於孩子未來一生的照護。因此，針對疾病或意外造成的失能，失能扶助金可依失能等級年年給付一筆保險金，將可有效減輕家庭經濟負擔。

失能扶助險不同於一般醫療險，沒有三十日等待期的規範，投保後立即享有保障，因此父母在為新生兒規劃保險時，應將失能扶助險納入，提早規劃終身守護孩子的保險。

市面上的醫療保險商品琳瑯滿目，在投保新生兒保險之前，父母應檢視自己的保障是否已足夠，因為父母才是小孩最大的保障。當父母發生事故時，小孩的醫療險保單無法負擔未來的生活花費，因此，應優先規劃父母的保障，再幫小孩規劃；若預算有限，選擇一年期定期險也可做足保障，預算較多者，則可選擇終身型保單，透過保險的風險轉嫁，確保小孩可在經濟無憂中平安長大，才是父母們衷心的期盼。



本行架上適合「新生兒」投保之醫療保險商品一覽表

保險公司	專案名稱	類型	保障期間	投保年齡	備註
法國巴黎人壽	金健康	住院醫療險（日額型）、重大疾病險	1 年期	0-60 歲	(1) 住院醫療險保證續保至保險年齡達 65 歲 (2) 重大疾病險保證續保至保險年齡達 69 歲
法國巴黎人壽	醫療補充包	住院醫療險（日額型）、定期壽險、重大疾病險	1 年期	0-60 歲	(1) 住院醫療險保證續保至保險年齡達 65 歲 (2) 重大疾病險保證續保至保險年齡達 69 歲 (3) 定期壽險保證續保至保險年齡達 80 歲
台灣人壽	實支實付醫療健康保險	住院醫療險（日額型與實支實付型擇優給付）	1 年期	0-65 歲	保證續保至保險年齡達 80 歲之保單週年日
台灣人壽	新健康滿分	住院醫療險（日額型）、手術醫療險	終身	繳費 10 年期：0 ~ 65 歲 繳費 15 年期：0 ~ 60 歲 繳費 20 年期：0 ~ 55 歲	可附加實支實付醫療附約
台灣人壽	好心 200	失能扶助險	終身	繳費 10 年期：0 ~ 70 歲 繳費 15 年期：0 ~ 65 歲 繳費 20 年期：0 ~ 60 歲	
富邦人壽	安心實倍	住院醫療險（日額型）	終身	繳費 10 年期：0 ~ 65 歲 繳費 15、20 年期：0 ~ 60 歲	可附加實支實付醫療附約
新安產險	快樂童年	住院醫療險（日額型）、意外醫療險（日額型）、意外醫療險（實支實付型）、癌症險（分次給付型）	1 年期	0 ~ 15 歲	

— 參考資料 —

～本文由詹凱晴提供～

1. 「保險大不同」網站：
<http://safeins.tw/>
2. 「好險在這裡」網站：
<https://goodins.life/>



淺談 FinTech 的歷史發展

數位金融處

金融科技（Financial Technology）簡稱為 FinTech，這個新興的專有名詞是指利用高科技提供金融服務的創新解決方案。這個近年來國際上最熱門的關鍵字，徹底改變了人們在支付、貸款、投資、儲蓄等生活型態及金融的運作模式。雖然今天金融科技蔚為風潮，但這並不是一個嶄新的現象，金融科技有悠久的歷史，並歷經了幾個階段，下列簡易把金融科技發展過程分為三個階段，說明金融科技的演進。

金融科技的早期發展—通訊技術引發電子化革命

金融科技最早可以追溯到印刷機的發明，這項技術使得世界各國能夠將貨幣印刷成流動性更高的紙鈔，促進交易。但跳躍式的進步來自於電報的發明以及西元 1866 年世界第一條跨大西洋海底電纜鋪設成功，英國倫敦到美國紐約的交易訊息傳輸，透過電報及電纜僅要幾分鐘，大幅縮短交易時間。通訊技術的進步，讓金融發展開始走向全球化。

第兩次世界大戰前間，儘管金融全球化受到限制，但是戰爭期間作為軍事用途的通訊及資訊技術風發泉湧，在戰爭後開始商業的應用，更以此為根基有了突破性的發展，在這樣的環境背景下，IBM（International Business Machines Corporation）投入了早期大型電腦的研發，英國巴克萊銀行（Barclays Bank）裝設全球第一台自動櫃員機（ATM），德州儀器（Texas Instruments）發明了手持計算機。計算機的發明與通訊技術的發展及運用，使得金融業在數據處理及傳輸能力得到了跳躍性的技術成長，金融業進入了電子計算時期。

1950年代，塑膠貨幣「信用卡」的出現讓民眾消費時不再需要以實體貨幣的形式支付；1960年代，ATM逐漸取代了櫃員和分行的角色地位；1970年代，NASDAQ成立時，採用了劃時代的電腦化交易及清算系統，提升了其在證券市場上的競爭力；同樣地1970年代，全世界的電報網路系統建立漸趨完整，為全球化的金融技術發展提供了國際舞台，並以此網絡創立了跨銀行支付清算系統，例如：國際資金清算系統SWIFT（環球銀行金融電信協會），運用規格化的電文格式，大幅提高銀行的清算速度，紐約清算所銀行同業支付系統（Clearing House of Interbank Payment System，CHIPS）也是在1970年開始運作；1980年代，銀行開始利用大型電腦和更複雜的數據和記錄系統處理

交易，這些例子都代表當時這個時代，整個金融產業的電子化革命。

金融科技的近期發展—網路時代

1990年代，網際網路技術的興起，把人類社會帶進網路資訊時代，金融數據的傳輸速度越來越快速，金融業透過網際網路，讓金融交易跨時間及空間的資源配置能力獲得質變式的根本變化，同時網際網路也引領科技的進步，這時間的金融科技開始改善許多金融基礎設備，金融業得以採用更複雜的風險管理、交易處理、現金管理和數據分析工具。

1990年代，網路普及和電子商務業務模式蓬勃發展，網路銀行及網路電子下單，取代了傳統電話的零售股票經紀模式；2000年代，網際網路的發展為許多新創的金融科技公司創造了直接給予消費者金融產品或解決方案的管道，例如，1998年於美國加州成立的PayPal正是早期的金融科技公司之一，它提供用戶以電子信箱註冊PayPal帳戶，用戶透過PayPal帳戶可直接進行雙方的帳務收付，改變傳統透過支票或銀行轉帳、匯款的收付方式，2002年，PayPal被全球最大拍賣網站eBay收購，成為eBay的主要付款方式之一，兩者之間相輔相成，自此全球金融科技雨後春筍般地出現。



金融科技現代發展—消除金融服務的鴻溝

2008 年次貸風暴席捲全球，全球金融業損失慘重，這場風暴導致許多間大型的金融機構倒閉或被政府接管，金融機構大舉裁員，在這之後各國政開始對金融業訂定更嚴格的金融法規與監理，金融業的獲利大受衝擊，在這樣的大環境之下，非金融機構身分的 FinTech 新創企業較不受到法律的限制，反而更可以聚焦於客戶的需求，提供創新的金融服務，此外，許多具備專業金融知識，熟悉金融業的風險控管和作業流程的菁英分子，紛紛轉進發展潛能較大的 FinTech 產業，華爾街的銀行家們脫下西裝穿上運動服，投入矽谷的新創公司的懷抱，帶起 FinTech 創業熱潮。

FinTech 這個名詞概念在 2011 正式被提出，全球對 FinTech 投資領域熱潮也開始不斷升溫，根據 Accenture 和 CB Insights 的研究報告指出，全球 FinTech 投資金額從 2008 年時 9.28 億美元成長至 2017 年的 274 億美元，短

短 10 年大幅成長近 30 倍，FinTech 從早期的美國矽谷或英國倫敦的網際網路新創公司資訊技術運用於金融支付流程的改善及交易安全的提升，到後來更多的高科技新創公司將大數據、物聯網、雲端計算、人工智慧（Artificial Intelligence；AI）等各種技術用運到金融支付、貸款、證券交易、資產管理等各個金融業領域，形成另一股與傳統金融體系的對抗力量，並蓬勃發展。

毫無疑問的 FinTech 已經成為市場顯學，但是只要與金融相關的科技發展都可以稱為 FinTech 嗎？2015 時世界經濟論壇邀集眾多專家，針對未來金融科技對傳統金融業的影響提出的報告，將金融科技影響範圍分為六大領域，包含了支付（Payments）、保險（Insurance）、存貸（Deposit & Lending）、籌資（Capital Raising）、投資管理（Investment Management）和市場資訊供給（Market Provisioning）及 11 項創新領域，如下表 1 所示。



表 1 金融科技影響六大領域

金融服務功能	創新領域
支付 (Payments)	無現金世界 (Cashless World) 新興支付 (Emerging Payment Rails)
保險 (Insurance)	保險裂解 (Insurance Disaggregation) 保險串接裝置 (Connected Insurance)
存貸 (Deposit & Lending)	替代管道 (Alternative Lending) 通路偏好轉移 (Shifting Customer Preference)
籌資 (Capital Raising)	群眾募資 (crowdfunding)
投資管理 (Investment Management)	賦權投資者 (Empowered Investors) 流程外部化 (Process Externalisation)
市場資訊供給 (Market Provisioning)	機器革命 (Smarter, Faster Machine) 新的市場平台 (New Market Platforms)

然而世界經濟論壇所列出六大領域並非就是市場發展的全部，在金融科技發展方向上還存在各種不同的面向，比如說畢馬威 (KPMG) 與 H2 Ventures 所發表的全球百大 FinTech 公司則是把金科科技領域劃分為支付 (Payments)、資料分析 (Data and Analytics)、區塊鏈及數位貨幣 (Blockchain and Digital Currencies)、保險 (Insurance)、借貸 (Lending)、監管科技及網路安全 (RegTech and Cyber Security)、交易及資本市場 (Transaction and Capital Markets)、財富管理業務 (Wealth) 等八大面向。

整體來說金融科技是一種提供新金融服務的科技，這種科技被運用及整合後所產生技術組合，是為了解決金融服務相關的問題，而金融科技也正在改變你我的生活。

～本文由林大淵提供～



走出情緒困境～ 續談壓力管理

總務處 職安科

我們平均一天有超過三分之一的時間忙碌於職場，因此世界衛生組織主張「職場」是推動健康促進的優先場所，惟職場勞工之身心問題多元，特別是員工的心理健康議題更是難處理，許多職場的護理人員過去多在醫院從事護理工作，對於協助職場心理健康困擾員工，難免有較多的擔心與侷限。台北市衛生局考量職場中推動心理健康工作仍需更多的交流，故辦理「心理衛生知能暨紓壓工作坊」，帶領學員從健康促進之不同層次切入，討論各類型心理困擾員工之處理方式，並教導學

員自我紓壓之技巧，非常榮幸能有機會參與該次工作坊，其內容給自己相當的體悟，並有感提升職場心理衛生服務之重要性，故繼「認識壓力賀爾蒙、從根源著手、舒壓好健康」【彰銀資料第 67 卷第 4 期（107.4.30 出刊）】後，彙整該次工作坊重點，分別為「認識壓力」、「建立良好的壓力因應策略」及「員工協助五部曲」，續談壓力管理，盼能藉由本文之分享，傳遞心理衛生專業知能，對於自己的壓力管理或協助他人紓壓技巧能有更多的掌握。

一、認識壓力

(一) 何謂壓力

個體對於其來自內外需求或特定事件的刺激，所引起身心不舒服或緊張的反應狀態，稱為壓力（職場心理衛生手冊）。

(二) 自我察覺

在這知識與科技日新月異的年代，大量的訊息在過程中，或多或少都牽動

著我們的心緒，形成壓力，然而，適量的壓力雖可提升我們的行為表現，但若持續過久或無法控制，不僅會失去原有生活的平衡，甚至造成身體或心理疾病，所以自我覺察是很重要的，才能適時調整步調，化壓力為助力，大家可利用下方的「壓力指數測量表」評估自己的壓力狀況，作為自我壓力管理的參考喔！

壓力指數測量表

（取自國民健康署健康九九網站）

編號	是	否	題目
1			您最近是否經常感到緊張，覺得工作總是做不完？
2			您最近是否老是睡不好，常常失眠或睡眠品質不佳？
3			您最近是否經常有情緒低落、焦慮、煩躁的情況？
4			您最近是否經常忘東忘西、變得很健忘？
5			您最近是否經常覺得胃口不好？或胃口特別好？
6			您最近六個月內是否生病不只一次了？
7			您最近是否經常覺得很累，假日都在睡覺？
8			您最近是否經常覺得頭痛、腰痠背痛？
9			您最近是否經常意見和別人不同？
10			您最近是否注意力經常難以集中？
11			您最近是否經常覺得未來充滿不確定感？恐懼感？
12			有人說您最近氣色不太好嗎？

壓力指數解答：

回答 3 個「是」：您的壓力指數還在能負荷的範圍。

回答 4 ~ 5 個「是」：壓力滿困擾您，雖能勉強應付，但必需認真學習壓力管理了，同時多與良師益友聊一聊。

回答 6 ~ 8 個「是」：您的壓力很大，建議尋求心理衛生專業人員，接受系統性的心理治療。

回答 9 個以上「是」：您的壓力已很嚴重，建議尋求精神專科醫師，依醫師建議用藥與心理治療，幫忙您的生活趕快恢復正常軌道。

（三）壓力管理

相信您可能有過這樣經驗，同樣的事件有人覺得有壓力，有人卻不覺得怎樣，而同樣的壓力，有人認為對自己有幫助，有人卻認為對自己有副作用，這些都與其人格特質及個人經驗有密切關聯。不僅如此，壓力具主觀性，其所產生感受與情緒的差異，也影響了患病機率。美國心臟病學家弗雷德曼等研究發現，人格特質與疾病有很大的關聯性，所以提出了 A、B 及 C 型人格理論，這些分類幫助我們更了解自己的性格傾向，同時也提醒我們適時調整，做些改變，在生活中發現更多美好事物，讓壓力成為生命的動力。

A 型人格：

拼命三郎的特質，時間掌控能力和自我要求很強，常擔心沒有足夠時間來完成工作，所以他們通常說話匆促，快速行動及吃東西，同時思考並且執行好幾件事情，肌肉緊繃、神情緊張、無法放鬆休息，這樣的行為模式與人格特質，容易有心血管疾病。

《調整》

因為 A 型人格無法忍受浪費時間的行為，所以很難放鬆下來休息，最好的調整方式，就是發揮他們認真的精神，尋找一些需要高度專注力的嗜好，讓自己可以全心投入，暫時不會想自己的壓力源。

B 型人格：

個性隨和、生活悠閒，對工作要求較為寬鬆、對成敗得失較為淡薄，在心血管疾病的患病率遠低於 A 型人格者。

《調整》

B 型人格比較容易因為太過放鬆，造成事情拖延，直到期限快到了才急忙追趕，但這也會是壓力，所以可以試著訂出工作表，嚴格執行，讓自己不再追趕早該做完的進度。。

C 型人格：

通常被認為是「爛好人」，他們謙遜、有耐心、合作讓步、服從權威、自我犧牲、避免表達負面情緒，尤其是憤怒的情緒。

《調整》

C 型人格的特徵就是「壓抑」，一旦身心面臨無法承受的臨界點時，就會全面潰決，建議可藉由催淚的戲劇小說來宣洩情緒，或透過旅行，在無人認識自己的環境下好好放鬆。

二、建立良好的壓力因應策略

莊子云：「人之生也，與憂俱生。」人活在世間，與憂愁共存，是無法避免的，只是如何擺脫憂傷，怡然自足，確實是一大學問。當代禪修大師詠給·明就仁波切（世界上最快樂的人作者）在康健雜誌專訪裡提到：「我們很容易迷失在念頭裡，認為快樂是好的，我們要擁有它，恐懼、焦慮是不好的，我們要

抗拒它。」他與大家分享自己的切身體悟：「所有念頭都是正常的，接受它，歡迎它，不需要試圖放掉它，當一心想擺脫恐慌，反而會因恐慌的念頭更加恐慌。」試著去找出感到壓力的來源，也試著思考如何解決，或許無法一次解決整件事情，但可從小處做起，重視每個小小選擇，這些選擇都可能是能改變的契機，也請記得嘉許自己的努力，肯定自己。

彙整「職場心理衛生手冊」的壓力管理方法，及此次工作坊講師之一的林雪琴諮商心理師在身心健康與壓力紓解中提出的「建立良好的壓力因應策略」，建議可參照下列作法，學習與情緒共舞，紓解壓力：

（一）自助（個人應變）：

1. 減少不必要的壓力因子（量力而為，懂得取捨）。
2. 了解自己並建立合理的期望（避免過度的完美主義）。
3. 改變對事情的認知（困擾的是對事情的想法，而非事情本身）。
4. 有效的時間管理（更有效率的去掌控時間，而非更努力的工作）。
5. 培養並實踐健康的生活（均衡營養、充分休息、適量運動）。
6. 學習舒壓及放鬆技巧（整理思緒、深呼吸、肌肉放鬆及靜坐）。

（二）人助（社會支持）：

1. 向知己、好友及家人一吐心裡鬱悶，得到情緒支持，建立支持系統。
2. 就近可得的資源，如社區心理衛生中心、各縣市張老師、生命線或醫療單位等。

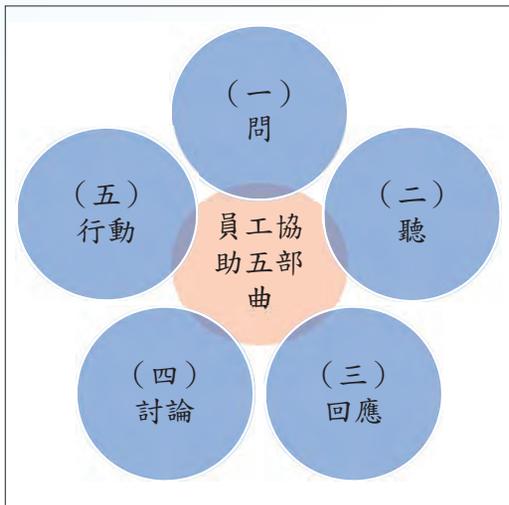
（三）天助（宗教信仰）：

1. 精神信仰的力量，敬天愛人。
2. 盡人事聽天命。

三、員工協助五部曲

國人罹患憂鬱症而就醫的比例僅有10-30%左右，其中接受有效的治療不及10%（職場心理衛生手冊），對於如何協助職場心理健康困擾員工，也是該次工作坊最想與大家分享的。一個長期受焦慮所苦的人，除了自己本身，連家人或同事也會受到很大的影響，我們該怎麼協助被焦慮所困擾的人呢？其實平常，我們可以從培養敏感度做起，關懷從辨識開始，需要協助者常在生活行為、工作表現或情緒表現上出現相關徵兆，例如突發曠職、缺席、工作表現不穩定、熱忱興趣消失或情緒控制能力變差，被焦慮所困擾者，也可能出現健康問題上，例如食慾不佳、消化不良、心悸、疲倦或睡眠困擾。或許我們可藉由前面提到「壓力指數測量表」，引導當事者察覺目前壓力狀態，也可藉由其評分結果，共同探討壓力管理及因應策略。

但很重要的，被焦慮所困或是已有憂鬱傾向者，思考常常是受限制的，不是說說道理就能見效，請先鼓勵他們說出心中的感受，不要急於給當事人建議，也不急於解決的問題，讓他們多說是很重要的，分享此次工作坊講師之一的楊靜芬諮商心理師的員工協助五部曲，依循這五步驟，可讓我們用更適當的方式支持、鼓勵當事者，走出困境。



(一) 問 (表達關懷的詢問)

1. 關懷的基礎是信任，人與人之間良好關係平日建立是必要的，平時我們就可以做到主動關懷，多方蒐集資料，讓當事者發生事情時，願意與我們分享，請求或接受協助。
2. 若遇到您積極表達關心與擔心的對象，可以試試看這麼說：「看你這陣子受到的折騰和沉重心情，令我感到難過，同時我也擔

心目前的心情會持續影響你，你願意跟我聊聊目前的問題嗎？」如果他不願意，請勿勉強，於事後持續保持關心，建立信任。

(二) 聽 (積極傾聽)

1. 心理專注即為積極傾聽，包括注意傾聽對方語言或非語言的訊息，適當簡短的回應，即使是語助詞、笑容或點頭，都可以代表給予對方的意見回覆，並讓當事者感受到被重視、被接納。
2. 有時非語言的訊息，會透漏人們真正的想法，可透露一些訊息，讓當事者知道你的觀察，例如：「我發現你好像提到某某人時，眉頭會皺起，可以告訴我你們之間發生什麼事情嗎？」

(三) 回應 (同理的回應)

同理的意義為，將心比心，站在對方的立場著想，好像如同當事者的感受，但並不跟他一樣陷於其中的情緒(同情)，也不以自己的邏輯(推理)去想像，而是一種深入、感同身受的了解，並以對方可了解的表達方式讓當事者了解到你真正了解他，對方會覺得被接納或被關懷，因此更能自由的和你談談他的感受，又可以減少導致爭端的誤會或猜測，使雙方可以繼續溝通，同理的回應包含三個過程：

1. **傾聽對方敘述的事情**：專注於說話者，不急於提出意見，遇到沒聽懂的地方，只需要去重複對方的話，而不要想控制談話；更不必害怕沉默，有時什麼也不說，反而是讓談話更深入的好方法。
2. **產生共鳴性的瞭解**：以體恤對方的心情回應，人同此心，心同此理，站在對方的立場，將你對他的經驗及感覺的了解，傳達給對方知道。
3. **有所反應**：不要急著表達意見，以同理心語句回應對方所說的事件及情緒反應，意即「簡述語意」+「情緒反應」，句型：
 - (1) 你覺得（心情）…，因為（事件）…；你很煩惱，因為增加新工作今天又得加班了。
 - (2) 因為（事件）…，所以你會覺得（心情）…；因為主管不了解你的辛苦，所以你覺得很委屈。

（四）討論（多元觀點的討論）

經歷前面三個階段，與當事者已建立比較好的信任關係，他感覺安全、被接納、被支持及尊重，這時也比較能聽進去我們想跟他溝通的，深陷焦慮困擾者，對於事件的感受常會有非黑即白的觀點，不然就是災難化的想法，我們不一定是非常正向，而是引導當事者客觀去看其他可能性，中間一定還有很多可以協調的，鬆動僵化的想法，對於事情

的解決方法，發展多種可能性。如果鬆動不了僵化的想法，那就再回到上個步驟～同理的回應。

（五）行動（未來具體的行動）

當我們把焦點從對事件的感受轉移到解決事情時，此時就可與當事者一起探索未來具體的行動，如果當事者還沒準備好要改變，可以有的行動就是想如何改變，如果對於改變有心理準備，可以和他們發展具體的行動計畫，或是修正既有的行動計畫，如此可以協助當事者聚焦在行動而非感受。

當事者也許會有新的擔心需要去探索，也許問題是一樣的，我們必須尊重當事者，持續運用這五部曲原則，問→聽→回應→討論→行動，不過所有技巧都是其次，最重要的還是有一顆願意傾聽關懷的心，相信當事者能感受到我們是真切的給予關心，有些時候，這樣真誠的關懷，關係就能產生改變。



四、結語

此次「心理衛生知能暨紓壓工作坊」真的讓我收穫很多，記得第一堂課透過「壓力指數測量表」及講師的引導，發現原來近期親人的驟逝及生活模式的改變，已讓自己承受很多壓力而不自覺，或許不是不自覺，而是心變硬了，想起在康健雜誌上看到的一段話：「我們往往只意識到身體的症狀，卻忽略了硬的不見得是身體，而是你的心。」所以對此次課程的收穫如此感動，想與大家分享，也就是希望喚起大家對於壓力管理的重視，不論是在職場，亦或是在生活中甚至是對自己，都可想想如何更靠近快樂。另外，此次課程也安排了如何運用牌卡、繪畫、團隊分享及精油來自我

探索及紓壓，都是非常棒的體驗，牌卡近年來已成為心理諮商常使用的媒材，牌卡的新奇、神秘及啟發性，引起不同年齡層用以探索自我的興趣，無論在自助或助人的情境中，經常都可看見牌卡的身影，考量篇幅限制，這部份的體驗留待下次與大家分享，最後分享一段楊靜芬老師的話：「輔導員工的過程要隨緣，在員工協助五部曲中，有時做 1，有時做 1、2、3，不一定 5 個步驟都能順利完成，有時我們就是支持，讓他宣洩，看他準備度好不好，我們緣份好不好，都隨緣，不要給員工傷害。」自然的關懷，真誠的陪伴，就是最好的協助。

～本文由陳怡穎提供～

