

行政院及所屬各機關出國報告
(出國類別：研習)

赴國際勞工組織訓練中心 (ITCILO)
參加「職涯輔導政策及實務」
研習報告

服務機關：勞動部 (勞動力發展署)

姓名職稱：鄭韻秀專員

派赴國家：義大利 (杜林)

出國期間：105 年 6 月 11 日至 6 月 19 日

報告日期：105 年 9 月 12 日

目次

摘要	2
壹、派訓緣由及目的	3
貳、訓練行程及課程摘要.....	5
一、訓練行程	5
二、課程摘要	6
(一) 職涯輔導之概念.....	9
(二) 勞動市場和職業訊息之重要角色	17
(三) 職涯輔導之服務輸送模式.....	35
(四) 職涯輔導政策.....	38
(五) 政策實施之下一步	42
參、心得與建議	47
附錄一：勞動部派赴 ILO 義大利杜林國際訓練中心(ITC)計畫 ...	50
附錄二：課程表	51
附錄三：課程作業—我國職涯輔導 SWOT 分析	52
附錄四：課堂測驗—職業認知圖.....	54
附錄五：課程作業—職涯輔導材料清單.....	57
附錄六：課程作業—職涯輔導之治理與協調	59
附錄七：課程作業—訂定職涯輔導行動計畫	62
附錄八：課程照片	63

摘要

國際勞工組織（International Labor Organization, ILO）之國際訓練中心（International Training Centre, ITC）1964 年於義大利杜林成立，其主要目標係於勞工領域、社會正義及社會發展方面，致力提升各國政府、勞工組織、雇主組織或其他相關民間團體之能力與競爭力，並透過專業訓練提升學員技能，以達成永續性發展。

國際訓練中心 105 年開設「職涯輔導政策及實務：供就業、教育和訓練規劃者、決策者使用之策略性工具」訓練課程，期望可協助就業、教育和訓練規劃者、決策者推行及實施職涯輔導政策，最終目標為使於職涯不同階段需要職涯輔導服務之個人及團體受益。

我國勞動市場呈現供需落差之問題，勞動部勞動力發展署為因應此情形，積極推動職涯輔導相關政策，如近年於整合式服務之「台灣就業通」網站建置「我最喜歡做的事」職業心理測驗及「Jobooks」工作百科，提供民眾網路化之測驗工具及職業訊息，所推行之業務與上開課程息息相關，爰依據「勞動部派赴 ILO 義大利杜林國際訓練中心計畫」報名參加上開課程，期能瞭解其他國家職涯輔導政策之經驗，以利對業務之推動提供具體建議。

本報告共分為「派訓緣由及目的」、「訓練過程及課程重點介紹」及「心得與建議」三大部分，其中課程重點部分，系統性整理「職涯輔導之概念」、「勞動市場和職業訊息之重要角色」及「職涯輔導之服務輸送模式」等 5 大主題相關資料，另參考研習課程內容及我國現況，提出心得與建議，期對於後續職涯輔導政策之推動有所助益。

壹、派訓緣由及目的

國際勞工組織 (International Labor Organization, ILO) 於 1919 年根據凡爾賽條約而成立，反映普遍及持久之和平僅於社會正義之基礎上方可達成之信念。1946 年成為聯合國之專門機構，其總部設於瑞士日內瓦，計有 187 個成員國，組織宗旨為促進充分就業和提高生活水平、促進勞資雙方合作、擴大社會保障措施、保護工人生活與健康、主張通過勞工立法來改善勞工狀況，進而獲得世界持久和平建立社會正義。

國際勞工組織為聯合國中唯一具有三方(政府、雇主、勞工)代表所組成之機構，各成員國代表團由政府 2 人、勞工代表 1 人、雇主代表 1 人所組成，三方均參加各類會議，且獨立表決，亦即除政府可參加外，藉此機制使勞方與資方可共享平等參與、投票、制定公約與決策之過程。

「國際勞工大會」係國際勞工組織之最高權力機構，每年 6 月於日內瓦舉行，「理事會」係國際勞工組織之執行委員會，於國際勞工大會閉會期間指導該組織工作，「國際勞工局」係其常設秘書處。

「國際訓練中心 (International Training Centre, ITC)」係國際勞工組織所屬之進階訓練機構，1964 年於義大利杜林成立，其主要目標係於勞工領域、社會正義及社會發展方面，致力提升各國政府、勞工組織、雇主組織或其他相關民間團體之能力與競爭力，並透過專業訓練提升學員技能，以達成永續性發展。

勞動部為加強國際交流、培育熟稔國際事務人才，爰訂定「勞動部派赴 ILO 義大利杜林國際訓練中心計畫」，自 97 年起(含行政院勞工委員會時期)均據以派員赴義大利杜林國際訓練中心培訓，參訓資

格為勞動部及所屬機關薦任級以上人員，期參訓人員於吸收訓練課程專業知識之餘，亦與他國派訓人員建立互動網絡。

依據行政院主計總處 104 年人力運用調查，失業者找尋工作過程中沒有遇到工作機會之主要最主要困難為「從未遇到合適之職缺」占 46.26%，另「專長技能（含證照資格）不合」占 23.83%，「找不到想做之職業類別」占 22.90%，顯示勞動市場存在供需落差。我國因文憑主義及升學文化盛行，許多青年於進入職場前未有工讀、實習等經歷，致對勞動市場職缺狀況及職業內容瞭解不足，甚至尚有部分青年對於自己之興趣、專長等瞭解不足。勞動部勞動力發展署為因應此情形，積極推動職涯輔導相關政策，近年於整合式服務之「台灣就業通」網站建置「我最喜歡做的事」職業心理測驗，供民眾使用以瞭解個人興趣，另亦建置「Jobooks」工作百科，提供民眾網路化之職業訊息。

而 105 年國際勞工組織國際訓練中心開設訓練課程之一為「職涯輔導政策及實務：供就業、教育和訓練規劃者、決策者使用之策略性工具(Career guidance policy and practice: a strategic tool for planners and decision-makers in employment, education and training)」，課程內容與勞動部勞動力發展署近年來積極推動職涯輔導相關政策息息相關，故期能藉由本次訓練課程瞭解其他國家職涯輔導政策之經驗，以利對業務之推動提供具體建議。

貳、訓練行程及課程摘要

一、訓練行程

杜林（義大利語：Torino，英語：Turin）係義大利西北部皮埃蒙特區與杜林省之首府，於經濟上緊隨羅馬和米蘭之後，為義大利第三大城市，與米蘭、熱那亞組成「工業鐵三角」，亦為義大利統一後 1861 至 1865 年首個首都。杜林中心區面積達 130.17 平方公尺，人口約 91 萬人，係義大利人口第四大城。本次派訓地點為國際勞工組織位於杜林之國際訓練中心，相關行程如表 2-1。

表 2-1 派訓行程

日期	時間	行程
105 年 6 月 11 日	8：15	搭乘中華航空 CI71 班機前往羅馬
	21：35 (義大利時間)	搭乘義大利航空 AZ1431 班機前往義大利杜林（義大利時間 23：30 抵達杜林機場）
105 年 6 月 13 至 17 日	9：00 至 17：00 (義大利時間)	訓練課程（詳細課表如附錄一）
105 年 6 月 18 日	6：10 (義大利時間)	搭乘德國漢莎航空 LH305 班機前往德國法蘭克福機場轉機
	11：20 (德國時間)	搭乘中華航空 CI62 班機前往桃園機場
105 年 6 月 19 日	7：00	抵達桃園機場

二、課程摘要

近年來職涯輔導(Career Guidance)強調終身輔導之概念，指選擇一個符合個人興趣、能力及價值之職涯發展，可增加職涯中自我實現之機會，同時避免因選擇錯誤造成人力資源之浪費，職涯輔導不僅有利於個人之充權和選擇未來，亦被廣泛認可有利於達成勞動政策之目標，且有利於建構更有效之教育及職業訓練系統。

國際勞工組織國際訓練中心每年舉辦 1 次「職涯輔導政策及實務：供就業、教育和訓練規劃者、決策者使用之策略性工具(Career guidance policy and practice: a strategic tool for planners and decision-makers in employment, education and training)」訓練，該訓練目的對象為就業、教育和訓練規劃者、決策者，期望最終課程受益者為於職涯不同階段接受職涯輔導服務之個人及團體，包含各年齡層及背景之尋職者，特別是青年、畢業生、轉職者及重返勞動市場之勞工、職業訓練學員、國小及國中學生及具特殊需求之個人。課程設計為期 1 週，課程內容包含 5 個學習模組，如表 2-2。

表 2-2 派訓課程模組

模組	名稱(日期)	內容
第 1 模組	職涯輔導之概念	<ol style="list-style-type: none">1. 課程參與者分享該國職涯輔導之 SWOT 分析，本次課程參與者來自於我國、巴哈馬、玻利維亞、約旦、哈薩克、科索沃、吉爾吉斯、納米比亞、尼泊爾、巴基斯坦。2. 職涯輔導是什麼?為什麼重要?

模組	名稱(日期)	內容
		<ol style="list-style-type: none"> 3. 政府為何需投注資源於推行職涯輔導政策？ 4. 個人之充權：職業心理學、職業概念、個人職涯規劃及選擇、正式及非正式職涯輔導之角色、文化共鳴之理論及方法。 5. 參與者回饋於其國家中職涯輔導之需求、概念。
第 2 模組	勞動市場和職業訊息之重要角色	<ol style="list-style-type: none"> 1. 將勞動市場訊息轉變為職業訊息。 2. 於非正式經濟、缺乏勞動市場訊息之文化脈絡下如何推動職涯輔導？ 3. 推行職涯輔導政策之個案研討，及以紙本及網路職業訊息資料。 4. 資通訊技術於提供職業訊息所扮演之角色。 5. 職涯輔導於改善勞動市場、教育及職業訓練系統之角色：減少供需落差、解決勞工技能不足及學生中輟問題。 6. 職涯輔導從業人員所必需之技能、知識和態度。
第 3 模組	職涯輔導之服務輸送模式	<ol style="list-style-type: none"> 1. 綜觀及評估不同職涯輔導服務輸送模式：課程模式、中心模式、個人

模組	名稱(日期)	內容
		<p>模式、虛擬模式，分析特定國家最理想之服務輸送混合模式。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 以具有效益及效能之方法增加獲得職涯輔導服務：職業教育、自助服務、國家之職業訊息及其他方法。 3. 職涯輔導之方法：訊息和諮詢服務、訪談、自我評估工具、測驗等。 4. 職涯輔導之工具及資源。
第 4 模組	職涯輔導政策	<ol style="list-style-type: none"> 1. 什麼是職涯輔導政策?可能產生什麼效果? 2. 職涯輔導之治理、領導、可能之行政安排及合作機制。
第 5 模組	政策實施之下一步	<ol style="list-style-type: none"> 1. 確保瞭解職涯輔導概念、於國家及行業層級之公共政策目標。 2. 確保領導、共同合作及協調之職涯輔導。 3. 於機構及國家層級推動職涯輔導。 4. 可能開始推動職涯輔導之需求及契機。 5. 課程參與者於課程結束後可採行之職涯輔導行動計畫。

(一) 職涯輔導之概念

1. 工作與職業之差異

探討職涯輔導之緣起及概念，首先須瞭解工作與職業之不同，工作之範圍較職業之範圍廣泛，而職業僅係指具有「特定特性」之工作，所謂「特定特性」包含具有意願、需進行選擇和決定、具有選擇之自由、合適性、準備、持續發展、機會之存在，另職業尚需具有不同層級之技術、認知、學習，超越自我導向之需求，及具有延遲需求滿足之特性。

職涯輔導發展之重要前提為具有從事不同職業之機會及選擇職業之自由。

2. 工作型態之轉變

早期人類工作僅為了生存、食物、庇護所、衣服，而且多為團體活動，後來逐漸發展出職業之概念及特定職業之專家。工作型態之轉變如下(表 2-3)：

- (1) 1563 – 1908 年英國之工業革命：工業革命係工作型態改變之重要里程碑，電力之發現促使製造業可使用電力驅動之機器，商品被更快、更大量、更低成本製造，許多新領域之職業因而產生，其主要與製造業相關，因此雇主需要新技能和專業之勞工，勞工亦有更多機會選擇多樣之工作。因工業需具有特殊特質及專長之勞工，勞工則需職涯輔導以得知自己適合何種工作，故於 1900 年代早期出現職涯輔導之概念。
- (2) 1970 年代至今之後工業革命：後工業革命之重點從商品

製造轉變為服務提供，知識成為更有價值之資本，電腦和數位科技發展造成知識爆炸、形成知識網絡及資料庫。勞工所需之技能亦被重新定義，以前勞工和機器介面轉變為現今勞工和知識界面，重複性工作轉變為須高思考判斷且需獨立運作之工作。

表 2-3 工作之演進

時間	工業革命前	工業革命	後工業革命
特性	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 生存 ✓ 團體取向 ✓ 通才多於專才 ✓ 小規模 ✓ 手工的 ✓ 依賴自然資源 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 技術專才 ✓ 大規模 ✓ 機械化 ✓ 自動化(機械的) ✓ 製造業 ✓ 利用自然資源 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 知識專才 ✓ 全球規模 ✓ 自動化(電力的) ✓ 服務業 ✓ 彈性
是否需職涯輔導	未具發展職涯輔導之必要性		<u>工業需具有特殊特質及專長之勞工，勞工則需職涯輔導以得知自己適合何種工作，故於1900年代早期出現職涯輔導之概念</u>

並非所有國家及社會均受到工作革命之影響，部分國家及社會現今仍保有原始之生活方式，亦即工作係為了基本需求，於那些國家及社會中，職業及職涯輔導難以存在及發展。

經濟自由化及全球化造成新興經濟體(emerging economies)中出現更多種類之職業，對於職業之發展造成深遠之影響，有

些「職業」甚至出現於非其源起之地方，職業之定義亦因所在地不同而不同，因此推動職涯輔導時，必須採用具有文化共鳴之方法。

3.職涯輔導之定義及內涵

依據經濟合作與發展組織(Organization for Economic Co-operation and Development, OECD)職涯輔導政策檢討(Career Guidance Policy Review)之定義，職涯輔導係指協助任何年齡、階段之個人及團體作出教育、訓練、職業之選擇。

於高收入國家(high-income countries)中，職涯輔導之概念已取代過去職業輔導(vocational guidance)之概念，職業輔導僅關注於職業之選擇，與教育輔導(educational guidance)僅關注於所讀課程之選擇有明顯之區隔，職涯輔導將兩者結合，並強調學習和工作之相互作用。職涯輔導概念近年來亦持續轉變：

- (1) 由過去強調於關鍵時刻介入，轉變為終身。
- (2) 從心理測驗，轉變為體驗工作之世界。
- (3) 從外部專家支持，轉變為職涯自我管理技能。
- (4) 從個人取向，轉變為團體和自助取向。

OECD、世界銀行(world bank)、職業教育及訓練發展之歐洲中心(European Centre for the Development of Vocational Education and Training, CEDEFOP)、歐洲訓練基金會(European Training Foundation, ETF)近年之研究已證實職涯輔導、諮詢及訊息於達成下列目標之重要性：

- (1) 終身學習目標：減少中輟，確保有足夠之知識及技能，以

面對於經濟全球化下以知識為基礎之社會之挑戰，促進教育、訓練及工作之世界之適當連結。

- (2) 勞動市場結果：減少勞動力供需落差，解決失業問題，改善勞動力之流動性。
- (3) 社會公平和社會包容之目標：促進邊緣化及高風險族群於教育、訓練、就業之再融合，確保其可參與一般訓練方案及獲得就業服務。

基於此研究，可發現 10 項終身職涯輔導系統之標準：

- (1) 生涯中服務之可及性及透明度，包含可滿足各種族群之服務需求。
- (2) 注意生涯中將面臨之轉銜時期，如自學生轉變為勞工。
- (3) 服務輸送之彈性及創新，以即時回應不同族群之不同需求及事件。
- (4) 刺激個人定期從事檢討及規劃之過程。
- (5) 人們於需要幫助時可獲得由合格之職涯輔導從業人員提供之個人輔導。
- (6) 提供所有青年發展職涯管理技能之方案。
- (7) 提供機會於選擇學習及工作前，可先調查及體驗之。
- (8) 獲得獨立於特定利益之企業或機構外之服務。
- (9) 獲得全面性之教育、職業和勞動市場訊息。
- (10) 相關利害關係人之積極參與。

4.職涯輔導之必要性

需要提供職涯輔導服務之理由如下：

- (1) 不同個人於以下能力具有明顯之差異：瞭解、獲得及詮釋關於自己、未來學習及工作之機會、父母及社會之期待、做出選擇。
- (2) 另外童年及青少年時期之智力、情感、社會和職業選擇成熟度之發展步調亦有顯著差異。
- (3) 從父母、社區、同儕、老師及其他相關途徑獲得之職業和勞動市場知識十分有限。
- (4) 提供父母、社區和老師及時之職涯輔導活動，可因此增加其能力以協助青年做出學習和工作之決定。
- (5) 多數青年及成人需要訊息、建議及輔導支持其學習和工作，一些顯著之少數人需要大量學習和工作之支持以做出相關決定。
- (6) 職涯輔導不僅有利於個人之發展，亦對於國家之經濟、社會亦有所助益，詳細優點如表 2-4。

表 2-4 職涯輔導之優點

面向	內涵
個人	促進個人於工作中發揮潛能、增加工作滿意度、於多變之勞動市場中可具有較多之彈性、可為工作進行更充分之準備。
經濟	鼓勵參與學習、促進勞動市場流動性、降低勞動市場供需落差、增加生產力及效率、藉由具有技能、彈性及流動性之勞工，優化國家人力資源。
社會	降低輟學、透過有目的之學習提高技能、減少社會排除、挑戰刻板印象及歧視、藉由經濟活動人口改善社區凝聚力。

錯誤之職業選擇將造成技能、資本及社會資源之浪費，因此需要由政府提供免費之職涯輔導資源，以促進個人做更好之職業選擇，及增加職業穩定度。

OECD 職涯輔導政策檢討中，建議以下 7 個政策議題應於高收入國家中被提出：

- (1) 應優先處理系統之發展，所謂系統係提供發展職涯自我管理技巧、職業訊息之服務系統，另應確保服務輸送系統符合不同層級之個人需求及事件，而非假設每個人均須密集之個人職涯輔導。
- (2) 確保服務輸送之多樣性，包含多樣之員工結構、廣泛使用自助技術、以更綜合之方法利用資通訊技術。
- (3) 促進或提供獎勵，以鼓勵私部門和志願部門內之職涯輔導服務之發展。
- (4) 與專業協會及訓練機構更緊密地合作，以提高職涯輔導從業人員之教育及訓練。
- (5) 改善職涯輔導之評鑑，以滿足明確之目標。
- (6) 發展更好之品質保證機制，並與服務經費連結。
- (7) 為了策略性領導，發展更權威之結構。

2004 年國際勞工大會第 92 屆會議通過第 195 號「人力資源開發：教育、培訓和終身學習建議書」，提及有關會員應提供勞工職涯輔導及訓練支持。包含：

- (1) 保證和促進個人於生涯中可參與和獲得職業和職場訊息與輔導、工作安置服務、求職技巧及訓練支持服務。

- (2) 促進和推動於職業訊息及輔導、訓練支持服務中利用資訊和通信技術及傳統之最佳實務。
- (3) 與社會夥伴磋商，確定就業服務機構、訓練及其他相關服務提供者於職業訊息與輔導方面之角色和責任。
- (4) 提供有關創業能力之資訊和輔導、促進創業技能及增加對尊嚴勞動之瞭解。

推動職涯輔導可能因國家之社會文化及經濟而面臨阻礙，如呆板和僵化之教育途徑、父母之影響及非正式指導、非正式之工作分配機制、對於職涯及教育之成見、非正式經濟均可能限制個人發展之可能性。

ILO 所編製之職涯輔導—中低收入國家之資源手冊(Career Guidance—A Resource Handbook for Low and Middle Income Countries)中指出，職涯輔導之 5 個專業領域包含職業訊息、職業教育、職業諮詢、就業諮詢及就業安置。

表 2-5 職涯輔導之專業領域

項目	內涵
職業訊息	即瞭解職業之特性及瞭解職業發展途徑，因係近年來各國發展之重點，將於報告後段之內容詳細介紹。
職業教育	經由教育課程瞭解工作世界，實施方法為藉由老師將職業訊息及職涯輔導活動融入於學科當中，可融入於各年級之課程中。於 OECD 國家中，職業教育多被融入於國中，以利學生準備職涯之選擇，惟於加拿大，職業教育課程則被融入於小學、國中及高中。

項目	內涵
職涯諮詢、 就業諮詢、 就業安置	<p>此 3 項目雖概念不同，惟十分相近、實務上亦有部分重疊，因近年來強調終身之職涯管理，而非片段式諮詢或安置之服務，故近年來已經越來越普遍思考為下列 3 階段之職涯管理：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 初始職涯規劃：包含初始之興趣及能力評估，參加職涯探索及工作體驗活動，發展初始之履歷及就業能力發展計畫。 2. 尋職：需要技能、動機及堅持。 3. 持續之職涯管理：職涯計畫提供人們職涯中之方向及指引，透過定期檢討職涯計畫，期望能幫助人們做出與其能力、興趣及期待相符之選擇，另促進持續提升就業能力。

(二) 勞動市場和職業訊息之重要角色

職涯輔導之關鍵要素為首先瞭解自己、工作之世界，接著發展職業選擇，最後進行職業準備。



圖 2-1 職涯輔導之關鍵因素

1. 瞭解自己(understanding yourself)

(1) 興趣、能力、職業信念

職涯輔導之首要為瞭解自己之興趣、能力、職業信念。

- A. 興趣：包含個人喜歡、不喜歡、不感興趣之模式，及吸引個人注意、認為有價值、享受之活動。個人活動經驗、對可做好活動之信念、個人及重要他人對活動之態度均可能強化興趣。興趣可能改變，可能原因如下：

(A)社會文化：於集體主義文化中著重團體興趣和偏好，而非個人興趣。

(B)就業機會：經濟轉變致就業機會大幅增加，獲得「好工作」方為首要。

(C)經濟獨立：經濟獨立可削弱集體主義之影響，隨個人年齡增長和經濟獨立，將更能表達真實之興趣。

- B. 能力：天生擅長之能力、完成一定水平工作所需之能力。
- C. 職業信念：係指對於職業之態度、意見、信念，影響人們之職業選擇，某些職業信念根深柢固，難以因外界而改變。職業信念深受聲望及性別之影響，課堂測驗詳如附錄四職業認知圖(Cognitive Map of Occupations)，藉由參與學員給予職業聲望及男子氣概之排名分數，繪製職業認知圖，經過課堂測驗發現來部分國家(如約旦)仍存在於強烈男尊女卑之概念，因此職業認知圖呈現所有職業均較適合男性之情形。

興趣加上能力即為個人之潛力，如圖 2-2，高興趣未必需要高能力，成功之職涯係於競爭激烈之環境中所實現，僅有強烈之興趣和動機，無法保證個人能因此發展出可成功面臨競爭之高水平技能。

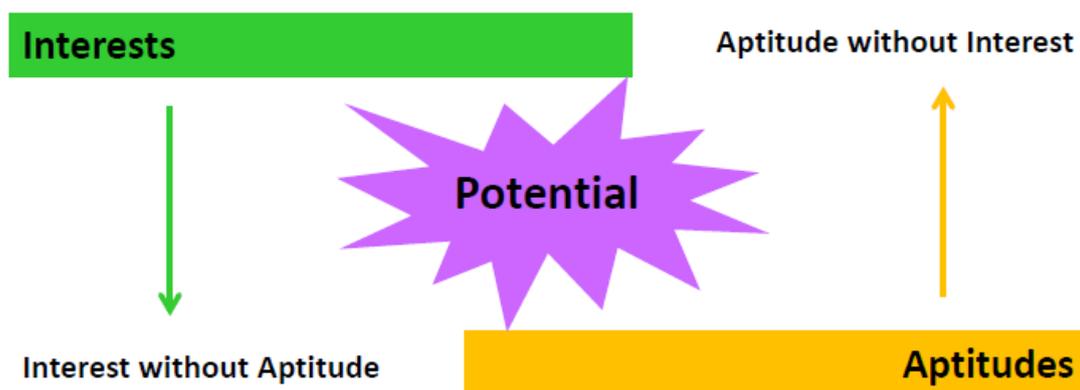


圖 2-2 興趣、能力與潛力

(2) 相關理論

何倫(John Holland)提出職業類型理論，提出職業代碼「RIASEC」分別代表：Realistic（實做型）、Investigative（研究型）、Artistic（藝術型）、Social（社交型）、Enterprising（企業型）、Conventional（常規型），如圖 2-3、表 2-6。



圖 2-3 何倫之 RIASEC 六邊形

表 2-3 何倫之職業代碼

編號	職業代碼	內涵
1	實用型 (Realistic)	喜歡具體和基於明確定義系統和規範之活動，如工程師、機械操作員。
2	研究型 (Investigative)	分析取向，享受藉由系統性和具體性之觀察得到結論，如研究人員、醫生、偵探。

編號	職業代碼	內涵
3	藝術型(Artistic)	具有創造力、有敏銳之感性、直覺強、富想像力，如演員、設計師、音樂家、作家。
4	社交型 (Social)	關心別人，享受團隊合作、社會互動、建立關係和社會進步，如社會工作者、人力資源管理。
5	企業型 (Enterprising)	具有企圖心，喜歡管理人、事物和資源，如銷售人員、商務人士、政治家。
6	常規型 (Conventional)	喜歡有組織、可預測之情境及重複性事物，如會計師、銀行家。

RIASEC 基於 6 個類型之關係排列成六邊形，六邊形上處於對角位置之類型之間即為相對關係，如實用型和社交型，相對關係之人格類型共同點少。此理論遭遇許多批評：

- A. 假設人類社會中僅有 6 種個性。
- B. 理論基於個人知道自己興趣即足以做出可信賴之職業決定。
- C. 六邊形之理論模型恐無法被適用於美國以外之許多其他國家。

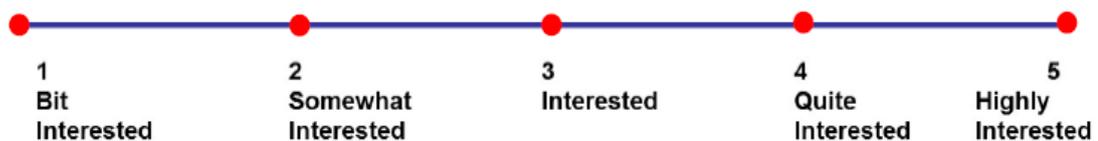
哈沃德迦納(Howard Gardner)提出多元智能理論(theory of multiple intelligences)，包含 8 種能明顯區隔且相對獨立之智能，每種智能均為獨立運作系統，然而不同系統間亦會彼此互動而影響整體智能表現。詳如表 2-7。

表 2-7 多元智慧理論之 8 種智能

編號	智能	內涵
1	語文智能 (linguistic intelligence)	有效運用語言或文字表達，對於文字之意義非常敏感。
2	邏輯—數學智能 (logical-mathematical intelligence)	運用數字和推理之能力。
3	空間智能 (spatial intelligence)	能抽象地以三度空間來思考，具有敏銳之觀察和生動之想像能力。
4	肢體—動覺智能 (bodily-kinesthetic intelligence)	善於運用肢體來表達想法和感覺，並運用身體生產或改造事物。
5	音樂智能 (musical intelligence)	能察覺、辨別和表達音樂之能力。
6	人際智能 (interpersonal intelligence)	覺察他人情緒、動機、意向及感覺之能力。
7	內省智能 (intrapersonal intelligence)	有自知之明，並據此做出適當行為之能力。
8	自然觀察者智能 (naturalist intelligence)	能觀察自然界中之各種型態並分類物體。

(3) 職涯輔導之評估之相關工具、方法及測驗

A. 量性評估：量性之評估工具提供標準化之數值訊息，如五分量表(如圖 2-4)。優良之量化心理測驗須為標準化、可精確地統計得分，且依據不同文化調整測驗內容，另尚需考量受試者年齡和性別之適當性，經由具有專業資格之職涯輔導從業人員監督使用，並依準確發展之常模解釋測驗結果，測驗之準確性受到信度及效度之影響，受試者須能夠提供最正確之訊息，若受試者有焦慮、疲勞、懷疑、屈從社會可接受之反應將影響測試結果。於許多亞洲國家中，教育體系常使用量性測驗測量學生之興趣。



Factor S	Interests	Rating
1	Invent new products from my ideas	
2	Use skills related to drawing and sketching	
3	Convert ideas into concrete forms	
4	Make things with my hands	
5	Design things from ideas	
6	Use visuals to express my ideas	
7	Improve the appearance of people or things	

圖 2-4 職涯輔導量化評估工具—五分量表

B. 質性評估：係非量性之測驗，非透過數學統計過程詮釋測驗結果，而係透過訪談、觀察及討論等方法獲得質性資料，並將質性資料透過編碼、分類等過程進行微觀之數據分析，測驗之準確性受到訪談者技巧影

響。質性測驗廣被西方國家所認同及運用，惟於其他國家及文化卻未必能被接受。

表 2-8 量性及質性測驗之比較

測驗方法		準確性
量性測驗	標準化測驗。	準確性受測驗之信度、效度影響。
質性測驗	訪談、觀察及討論。	準確性受訪談者技巧影響。

C. 混合方法取向：

部分測驗兼採量性及質性測驗之方式，融合量性之測量方法及質性之觀察，如圖 2-5，混合方法取向測驗方法之目標並非得知一個人得到多高分，而係強調得分之分布情形，另得分並非以一般常模進行詮釋、比較，而係以個人自己之常模進行詮釋、分析。

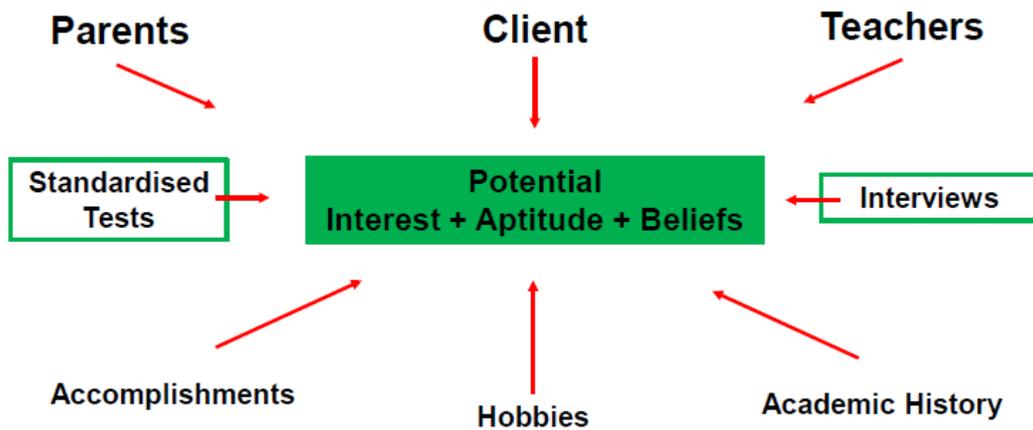


圖 2-5 混合方法取向

以圖 2-6 所列個案為例，個案一各項目得分均高

於個案二，且均以語言、空間、人際互動能力較高分，惟進行職涯輔導時，渠等均應獲得完善之服務，不應因個案二得分較低而獲得較差之服務。

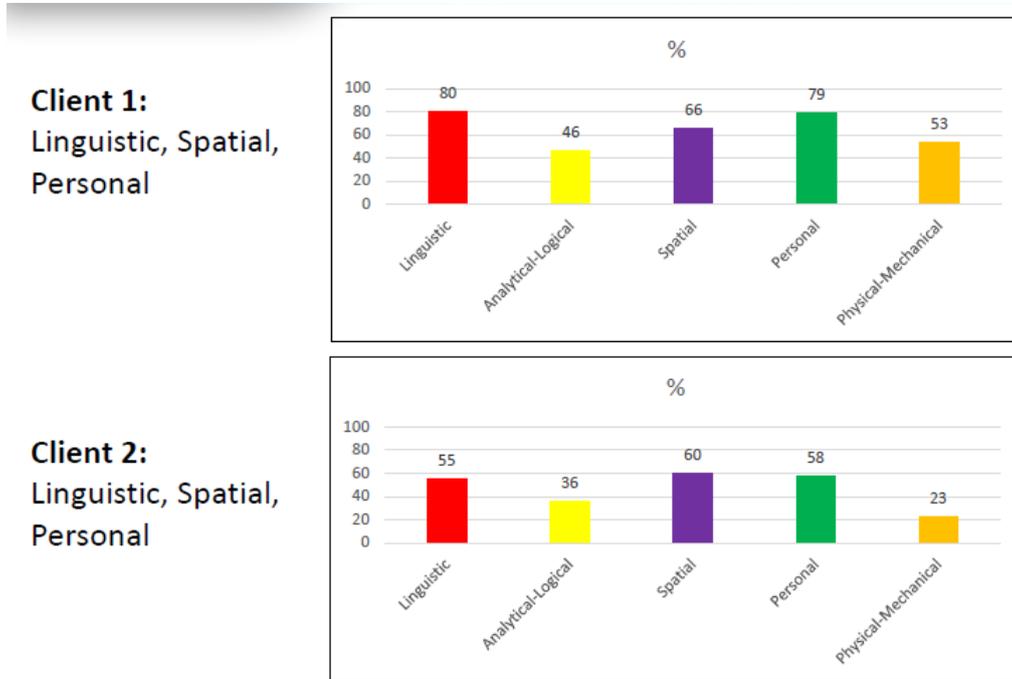


圖 2-6 混合方法取向測驗之個案案例

2. 瞭解工作之世界(understanding world of work)

瞭解工作之世界包含瞭解職業訊息及勞動市場。

(1) 瞭解職業訊息

瞭解職業訊息即瞭解職業之特性及瞭解職業發展途徑，瞭解職業發展途徑包含如何進入該職業、需要取得何項資格及未來發展性。

A. 職業百科(career dictionary)

藉由職業百科之建置可協助勞工瞭解工作之世界，職業百科內容包含：

- (A) 職業名稱：如法律(law)。
- (B) 需要之潛力、能力及興趣：如需要語言及邏輯分析能力。
- (C) 職業定義：容易瞭解且全面性之職業描述，如律師於不同主題及個案上給予客戶法律建議，或於法院進行訴訟。
- (D) 職業任務：有關從事此職業所做之事之描述，如研究、調查法律理論及與特殊法律、判例之關係。
- (E) 進入該職業之教育途徑：如就讀高中後，進入大學法律相關系所。
- (F) 與該職業相關之工作：如律師、檢察官、倡導者。
- (G) 前景：該職業之發展前景。

訂定職業百科可參考國際勞工組織之國際標準職業分類 (International Standard Classification of Occupations, ISCO)，該分類係國際上目前最受信賴及全面性之分類系統，且其成員國家均參考其並審酌文化特性訂定職業分類系統，我國職業分類係由行政院主計總處參考國際職業標準分類，並依國情命名、訂定之。另以越南為例(如圖 2-7)，越南參考 ISCO，訂定出全面性之職業百科，提供詳細之職業訊息，並另製作精簡版之職業百科供學生使用，且使教師等相關人員學會使用 2 種版本之職業百科。

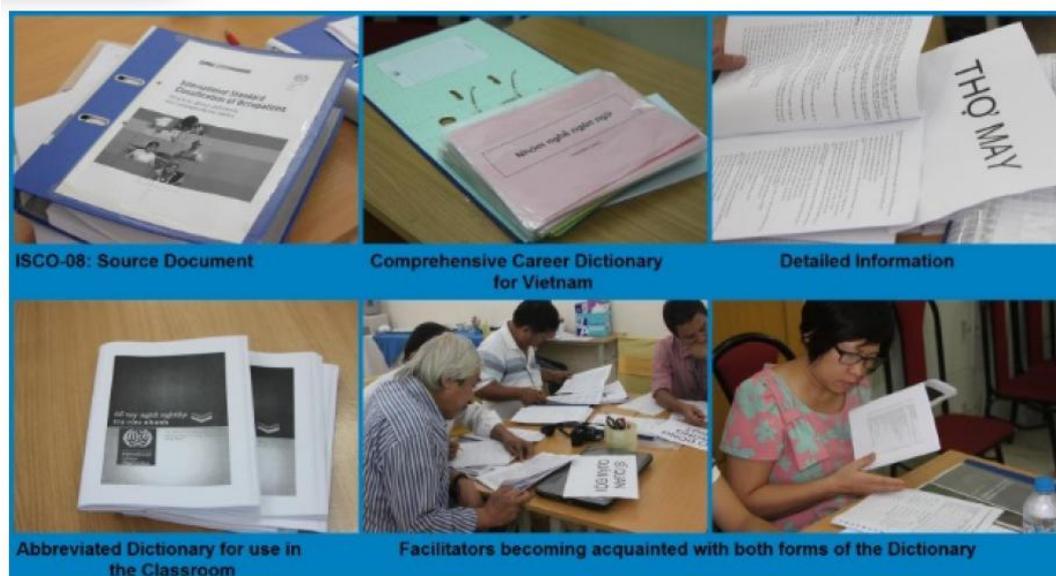


圖 2-7 越南建立職業百科之經驗

B. 網路化之職業訊息(Web-based career information)

現今網路發達，許多國家紛紛建立網站提供網路化之職業訊息，評估網路化職業訊息可以設計、內容、網站瀏覽及使用經驗面向分析之。

(A) 設計

網頁之設計應可吸引使用者，且須清晰、明瞭，過多資訊將使使用者眼花撩亂，如圖 2-8、2-9 之紐西蘭「careersnz」網站(<http://www.careers.govt.nz/tools/>)，圖 2-8 強調 3 種職涯工具(瞭解自己、獲得職涯概念、採取行動)，圖 2-9 則強調可透過 3 步驟協助使用者職涯發展，清楚、簡單、明瞭且吸引人之網頁設計適合各年齡層之使用者。

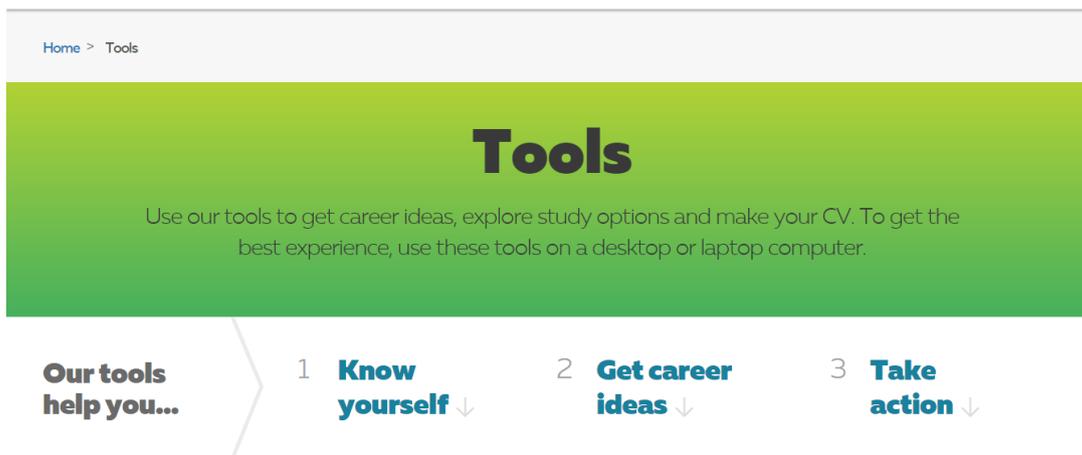


圖 2-8 紐西蘭「careersnz」網站之設計—工具

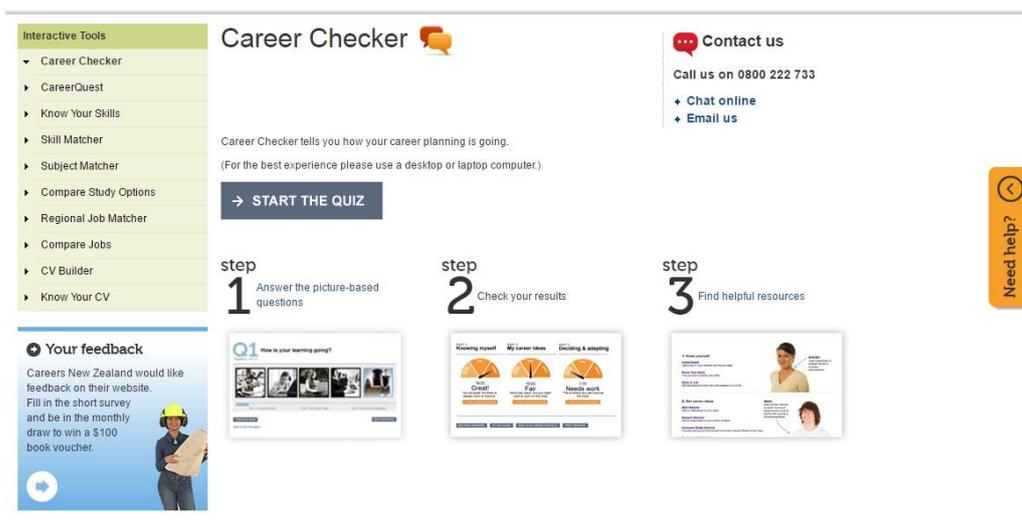


圖 2-9 紐西蘭「careersnz」網站之設計—職涯檢查

另於進行心理測驗時，透過圖像來表達選項，可吸引青年族群使用，增加填答率，如圖 2-10 詢問使用者對未來之感覺，將五分量表以圖像化呈現。

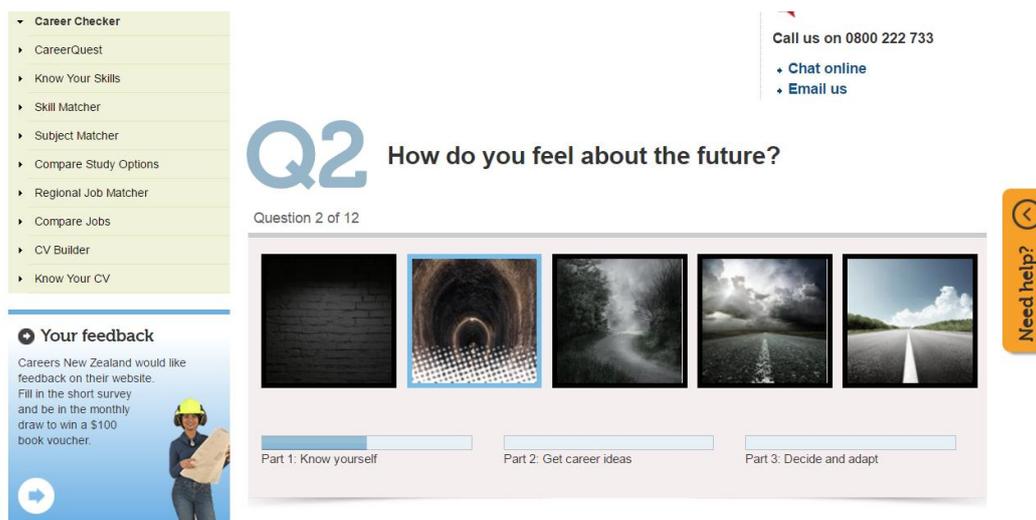


圖 2-10 紐西蘭「careersnz」網站之設計——心理測驗

透過圖表顯示數據資料，將使資料更容易閱讀。圖 2-11 英國「My world of work」網站 (<https://www.myworldofwork.co.uk/>)，以圖呈現未來職業前景。圖 2-12 加拿大「Job Bank」網站為例 (<http://www.jobbank.gc.ca/>)，以圖表呈現薪資及流向等數據資料。



圖 2-11 英國「My world of work」網站之設計

What happens to people who study **Accounting** at the **College CEGEP or other non-university certificate or diploma** level in Canada?

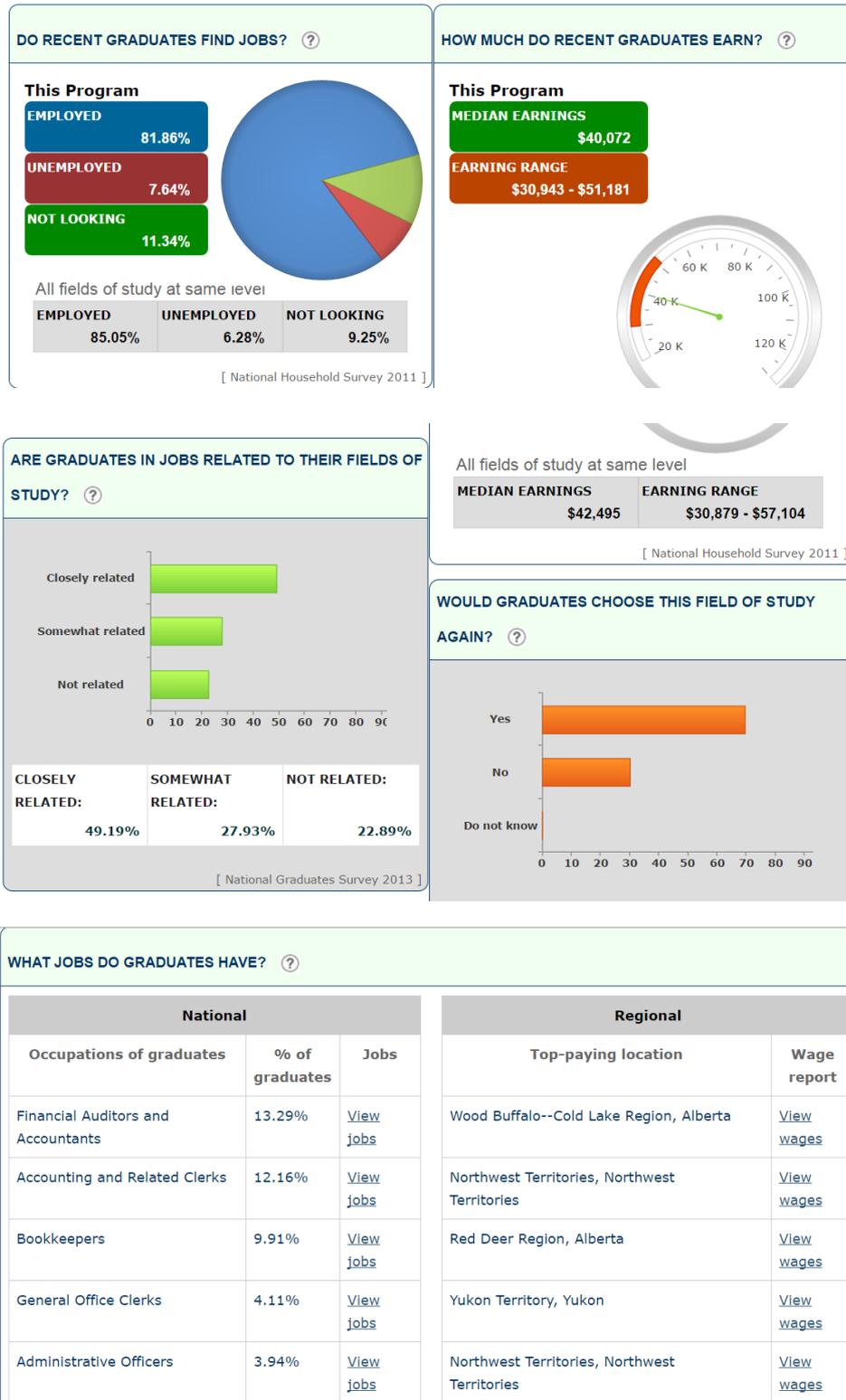


圖 2-12 加拿大「Job Bank」網站之設計

(B) 內容

網站內容應包含使用者所需之全面性資訊。如圖 2-13 美國「Career One Stop」網站 (<http://www.careeronestop.org/>)，強調藉由單一網站提供全面性之訊息及服務。

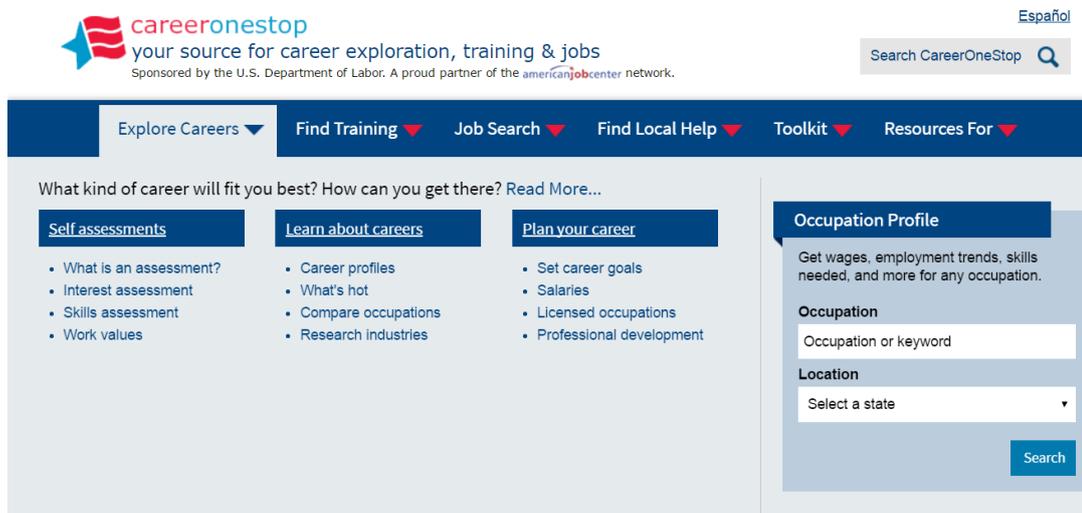


圖 2-13 美國「Career One Stop」網站之設計

(C) 網站瀏覽

應使使用者可輕鬆地瀏覽網站，且於網站中可容易找到使用者所需之資料。

(D) 使用者經驗

網站應可提供符合使用者實際用途之資訊，且資料應經常更新。

(2) 瞭解勞動市場

勞動市場受到供需之影響，供給部分為勞動力，需求則

為雇主需要勞工以製造商品及提供服務。勞動市場趨勢受到創新科技、非典型就業、人口轉變、貿易全球化等影響。

3. 發展職業備選方案(develop career alternatives)

職業備選方案係指符合個人潛力之多個職業選項，太多備選方案將使對於職業懷抱大志者無法產生清楚之焦點和目標以進行職涯發展，太少備選方案將使職涯發展沒有彈性。對於 15 至 20 歲且對職業懷抱大志者而言，理想之備選方案數量為 3 至 4 個職業。

4. 職業準備(career preparation)

職業準備因年齡、發展階段而不同，可能直接與特定職業相關，如入學考試、學術表現等，

授課講師建議可藉由附錄五之職涯輔導材料清單，檢視個別國家於瞭解自己、工作之世界、發展職業備選方案、職業準備各階段之現有材料，及對於不足之處需要採許什麼行動。

職涯輔導從業人員之定義及訓練

1. 職涯輔導從業人員之定義

職涯輔導從業人員係指任何以正式角色提供職業學習及選擇之協助之個人。包含老師、學校諮商輔導老師、就業方案之諮商員、心理醫生、社區方案之員工。

2. 職涯從業人員之訓練

於部分高收入國家當中，大學或研究所設有專門科系教導職

涯輔導，如加拿大、法國、芬蘭、瑞士、英國及美國。不同國家之職涯輔導訓練及專業制度有顯著之差異性，其中訓練期間由幾週至5年不等，此差異主要來自於當地對於職涯輔導從業人員擔任角色之期待不同，於歐洲公共就業體系中，各國訓練制度差異較小，且以短期在職訓練較為常見。

OECD 國家被建議以下列意見改善職涯輔導從業人員之教育訓練：

- A. 訓練不應以理論及哲學之角度為主，應與公共政策目標相連結。
- B. 創建一個從非專業成為專業之途徑。
- C. 發展職涯輔導從業人員之技術及能力之檔案，可用以形成彈性之專業檢定結果，給予第一線服務人員成為專家之機會。
- D. 發展工作及教育間交替之訓練。
- E. 藉由與非專業人士一起工作訓練專業人才。
- F. 提供連結專業人士、非專業人士、老師、青年工作者、社區組織員工、社會工作者之目標性訓練

以知識為基準之職業已被廣泛認為應進行持續之員工教育及發展，據觀察持續員工教育之障礙為員工之態度或行為，而非技術，缺乏意願將直接造成缺乏時間，且將無法獲得訓練機會及擁有可利用之工具，並融合其至每天工作當中，持續教育之相關議題如下：

- A. 時間：雇主必須允許職涯輔導從業人員於使用新資源及工

具前，有充足時間受相關教育訓練。

- B. 協助及訓練：僅提供資源及工具予職涯輔導從業人員並不足夠，必須亦提供相關協助及訓練。
- C. 相關性：必須提供職涯輔導從業人員相關且可解決問題之工具及資源，否則對於渠等將無助益。
- D. 技術能力：許多從業人員僅係缺乏使用網路資源之能力，或無機會獲得此能力。

提升職涯輔導從業人員諮詢品質之策略為，刺激職涯輔導從業人員持續學習，建議透過短期(通常 1 天，最長 2 週)、面對面、最少花費之訓練。國家內之專業認證機構可促使持續訓練為職涯輔導從業人員受僱之必要條件。職涯輔導從業人員持續教育之模式如次：

- A. 國家職涯輔導專業及技術支持中心：許多國家之職涯輔導從業人員，於從業前未必具有所需之知識及技能，其中一個持續教育之方法為建立國家職涯輔導專業及技術支持中心，以支持於教育機構、公共就業服務機構和社區組織中提供職涯輔導服務之員工，部分歐洲、亞洲國家已存在此類中心，如愛爾蘭、羅馬尼亞、韓國等，此類中心提供之活動包含：

- (A) 包裝並向學校及社區組織宣傳職業及勞動市場訊息。
- (B) 確保每個服務輸送點可以獲得最基本之職業和勞動市場訊息，至少包含職業、教育及訓練訊息。
- (C) 對整個系統之服務提供者提供訓練及指導。

- (D) 成為學校老師、公共就業服務機構員工、社區組織員工之關鍵資源。
 - (E) 對於哪些資源、網站及工具適合不同族群及服務據點提供專家建議。
 - (F) 管理職涯輔導服務輸送系統之溝通策略。
 - (G) 協調國家之主要職涯輔導活動。
- B. 專業組織：許多國家或地區設有組織以促進職涯輔導從業人員專業之持續發展。事實上，不同組織可能有不同規定或對立。此類組織於分享優良實務經驗及專業標準之發展上，扮演重要之角色。

(三) 職涯輔導之服務輸送模式

提供職涯輔導服務之組織包含就業中心、學校、職業教育與訓練中心、青年中心、大學、成人學習及訓練中心、非營利組織，提供輸送之架構可分為最初之接案、改善就業能力、績效管理。服務輸送之架構如圖 2-14。

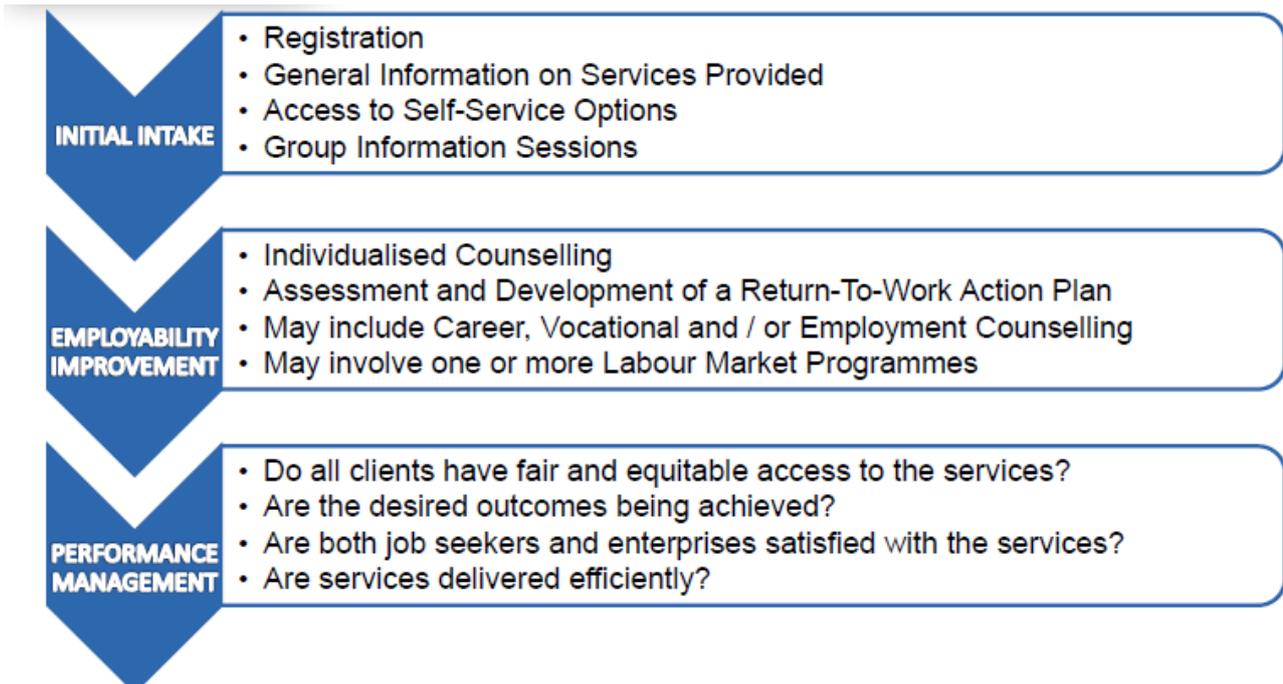


圖 2-14 職涯輔導服務輸送架構

職涯輔導服務輸送模式可歸類為4種，包含課程模式(Curriculum Model)、中心模式(Centre Model)、個人模式(Individual Model)、虛擬模式(Virtual Model)，如表2-9。

表2-9 職涯輔導之服務輸送模式

模式	內涵
課程模式	可採用之形式包含將職涯輔導課程列為必修或選修課、其他主題之必修或選修部分、課外活動之一部分(如就業博覽會)、成人教育或持續訓練模組之一部分。
中心模式	分為於學校內之中心、於學校外以學生為目標族群之中心、於公共就業服務中以失業者為目標族群之中心、以民眾為目標族群之中心。
個人模式	<ol style="list-style-type: none"> 1. 專家：學校輔導員、心理醫生，社工，於就業中心之輔導專家。 2. 半專業者：班導師、學科老師、就業服務輔導員、職業顧問。
虛擬模式	藉由網路互動之模式，如智慧手機 app、服務專線，此模式對於青年族群尤其有效。

科索沃近年來試行職業教育，希望以課程模式推動職涯輔導，亦建立了國家資源中心，另刻正籌備提出職涯輔導策略。

土耳其則建立職涯導向之課程(Guidance Oriented Curriculum)，輔導方案包含 7 個能力領域(competence areas)，對 9 年級學生施以輔導課程，土耳其國內計有 1 萬 7 千多名職涯輔導員，但目前尚未有此方案之影響研究。

喬治亞從 2007 年開始於職業教育與訓練中心配置職涯經理(Career Manager)，職涯經理係透過訓練老師和年輕專家而成，係該國首次產生全職之職涯輔導員，同年亦試行工作諮詢中心(Job

Counselling Centre)，目標族群為移民者及尋職者，2010 年成立職業教育與訓練委員會，係職涯輔導之主題性工作小組，2012 年成立新職業教育與訓練資訊中心，中心之員工受到職涯管理之訓練，為公共職業教育與訓練之提供者辦理學生註冊及入學。

職涯輔導服務應藉由多元之管道輸送(如圖 2-15)，以前民眾必須親至實體服務據點接受服務，因資通訊等技術之發展，逐漸出現以電子郵件、電話、網路等方式，近年來尤其以網路服務發展最為蓬勃，可利用 Facebook、Line 等軟體提供服務。服務輸送管道之建立須留意經濟、文化、使用習慣之差異，以使服務確實觸及至需要者。

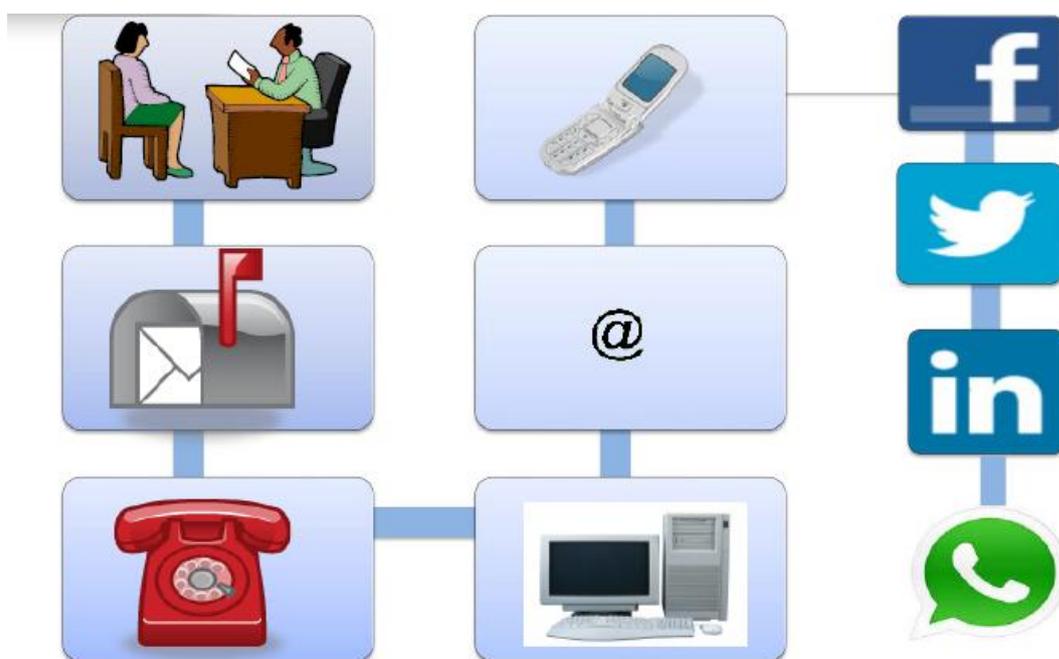


圖2-15 職涯輔導之多元服務輸送管道

(四) 職涯輔導政策

1. 職涯輔導政策及實例

近年來職涯輔導政策之發展，著重於教育、訓練及勞動市場融入職涯輔導之概念，促進本土及需求導向之職業輔導服務，使民眾更廣泛地獲得職涯輔導及改變服務輸送模式，另需考量非正式之勞動市場及非正式之輔導服務提供，促進全國性之對話，國際網絡間職涯輔導之主要行動者及利害關係者之交流。

以加拿大之職涯輔導政策為例，加拿大政府提供包裹式之工具及線上訊息(如規劃職涯、確認興趣、探索工作之潛力領域、瞭解自己對職業之期待及如何處理他人對自己之職業期待、藉由獲得暑期工讀或部分工時工作獲取經驗)，促使青年尋職者可順利地由學校轉銜至職場，青年尋職者可獲得代表政府部門之第三方服務提供者所提供之尋職服務及支持。

貝南共和國則於 2012 年推出工作星期六方案(Jobs Saturday)，主要目標為青年輔導和訊息以促使其於未來找到與興趣相關之工作。此方案分為 3 階段，第 1 階段為展示攤位提供第一手職業訊息和職涯途徑資訊，第 2 階段為執行專業小組和圓桌訊息會議，為擴展服務範圍，此階段會投過電視撥放，第 3 階段為就業輔導員現場提供個人諮詢及安排於就業中心之更深入輔導。

2. 職涯輔導政策之治理與協調

職涯輔導之服務輸送多係零散且涉及許多服務輸送系統，包含國小、國中、高中、高等教育、公共就業服務體系、社區機構，於某些

情況下，尚包含工會及私部門之企業。政府於職涯輔導政策之領導呈現分歧之情形，通常涉及教育部、勞動部，因服務十分零碎，分散，很難建立知名度及支持。

職涯輔導政策之利害關係人包含每個欲進入勞動市場之個人，如青年及其父母、求職者及失業者等。雇主因勞工工作而受益，故亦為利害關係人。惟最相關之利害關係人為職涯輔導服務提供者，包含教育機構、政府、非政府組織、社區機構、非營利組織及工會。策略性領導來自於當個人或團體建立改善職涯輔導之網絡、聯繫主要利害關係人以解決問題時，此種領導通常來自於政府，大部分職涯輔導服務之資金來自於公部門資金，因政府必須對無法成功進入勞動市場之市民負責任和成本。

為達發展及加強職涯輔導之治理及協調之目標，可建立及強化國家層面之職業輔導，建立及強化國家層級職涯輔導可透過立法、公部門資金、方案規劃、監控及管理、國家協調機制、制定規定及標準，如表 2-10。

表2-10 加強國家層面之職業輔導之內涵

項目	內涵
立法	丹麥已立法，惟其係一稀有之個案，其他與接受輔導者權益相關之立法，亦可視為基礎，
公部門資金	最直接及具有權力之提供職涯輔導服務之方法為提供資金，並指定資金應專用於職涯輔導，不能轉為其他用途。

項目	內涵
方案規劃、管理及評鑑	<p>有效之方案規劃、管理及評估可幫助組織確立策略方向、溝通期待及衡量進展，運用績效管理方法之策略規劃應定期提供決策者即時、精確及清晰之訊息，以利進行必要之修正，即決定給於獎勵或持續給予資金。方案管理及評鑑之方法及程序，應於方案執行初期建立。</p>
國家協調機制	<p>最常見之機制為組成國家諮詢小組，以改進政策發展及組織服務。諮詢小組通常係由教育、就業、雇主、工會、職涯輔導從業者協會、服務之使用者（青年、家長、失業者、就業者、自營作業者）代表所組成。</p> <p>此小組可發揮關鍵之倡導作用，特別藉由引導「自下而上」之改進壓力，以確保政策被批准及獲得資金之支持。</p>
制定規範及標準	<p>最後一個合法之手段為制定規範和證照，政府委由私部門辦理之職涯諮詢服務受限政府訂定之品質、流程及責信規範，而對於未受政府資助之單位而言，規範訂定之重要性將更高。</p> <p>政府應立法規範由私部門向民眾收費之服務，另外越來越多公司於網路上提供收費之職業心理測驗及評估，亦應受到法律規範。</p>

授課講師建議應關注生涯中各轉銜時期需求，並建議依附錄六之表格，列出各轉銜時期之涉及對象負責部會、利害關係人等資訊，以進一步瞭解評估各國職涯輔導政策治理及協調之情形。轉銜時期係指以下階段：

- (1) 基本教育及後基本教育(4-12、12-15 歲)。
- (2) 後義務教育(16-18 歲)。
- (3) 於不同時期選擇專業及主修學科。
- (4) 於不同時期選擇職業與教育訓練中心之方案及學科。
- (5) 17-18 歲選擇技術、應用科學大學或職業與教育訓練中心。
- (6) 自職業與教育訓練中心至就業、自僱或高等教育。
- (7) 自技術、應用科學大學至就業或自僱。
- (8) 自高等教育機構至就業、失業或自僱。
- (9) 自就業至失業、自僱或更好之工作。
- (10) 自失業至就業、自僱或繼續職業教育訓練。

(五) 政策實施之下一步

本模組強調運用於此課程所學知識，訂定職涯輔導政策之行動方案(課程作業如附錄七)，而職涯輔導政策之行動方案須包含以下項目：

1. 目標(Goal)、基本理由(rationale)。
2. 目的(Objectives)。
3. 標的族群、利害關係人。
4. 行動、規劃及優先順序。
5. 預期產出和成果。
6. 資源(人力、財務、夥伴關係)。
7. 評鑑策略。
8. 溝通策略。

若國家已設有職涯輔導服務系統，建議可參照以下步驟改善職涯輔導服務系統：

1. 確認利害關係人：確認誰對改善此系統有興趣，且願意動員人力及資源進行改變。
2. 列出輸送資源及建立簡單之協調機制：確認現行及潛在之服務提供者，並確認合作之程序。應考量到非傳統之服務提供者，特別是社區組織，其可連結弱勢族群及其他難以接觸之對象。
3. 列出訊息資源：確認潛在之職業訊息資源及可發布此訊息之媒體，調查範圍應包含傳統及非傳統資源。
4. 規劃和實施漸進之行動步驟：發展可以不同階段漸進式實

施之實務計畫。

5. 監控及評鑑：建立回饋及責信機制，以確認什麼效果最好，並於實施過程中學習經驗，回饋機制應包含來自服務使用者之回饋。
6. 促進正向之成果及發展政治支持：利用正向之結果強化利害關係人之支持，並動員更多資源。

OECD 為了促進職涯輔導之成功實行，編製了予政策制定者之手冊(Career Guidance—A Handbook for Policy Makers)，內容分為改善青年職涯輔導、改善成人職涯輔導、改善職涯輔導之可及性、改善職涯輔導系統，相關內容可供政府部門參考，以手冊中「評估職涯輔導之效益」為例，分別列出政策議題、必須解決之問題、政策選項、有效回應之範例，說明如次：

1. 政策議題：

- (1) 目前僅有少部分國家具有提供全面性職涯輔導服務及滿足公共政策目標所需之數據。
- (2) 僅有少部分國家可拿出職涯輔導政策花費多少經費之數據及如何使用該筆經費之資料，且並無職涯輔導領域私人投資及支出之相關資料。
- (3) 當評估職涯輔導服務之輸入、過程及輸出時，大部分政策制定者僅能仰賴非常有限之證據資料。
- (4) 現行蒐集資料之趨勢係聚焦於簡單量化指標(如服務人數、公立就業服務成功就業率等)，而非政策相關指標如顧客滿意度或改善職涯決定技能。

- (5) 因職涯輔導之過程及結果難以測量，故建立證據基礎非常具有挑戰性。
- (6) 儘管職涯輔導領域有強大之研究傳統，惟少有專門之研究中心，現有之研究多零碎且未具累積性。
- (7) 儘管職涯輔導政策刻正建立以證據為基礎，但數據及政策制度過程間之聯繫往往十分脆弱。

2. 需解決之問題：

- (1) 有以證據為基礎之職涯輔導政策之優點為何？誰會因此而受益？如何受益？
- (2) 有什麼數據被刻正蒐集？被誰蒐集？橫跨什麼部門？做什麼用途？此些數據如何被用於制定職涯輔導政策及評鑑？尚闕漏什麼資料須被增加？
- (3) 現行有什麼訊息管理系統？需要什麼改變以使該系統包含職涯輔導相關資料？系統是否由政府教育及勞動之相關部門負責？不同系統之數據是否可被整合？
- (4) 於分散之系統中，什麼策略可確保不同地區、次系統所蒐集之資料可被整合？
- (5) 需要什麼資料以監控職涯輔導服務之提供與政策目標間之落差？
- (6) 現行有什麼資料蒐集策略以瞭解新、不同和更廣之服務需求及目標族群？
- (7) 存在什麼證據以證明目前政府投資職涯輔導政策之回報？

- (8) 不同類型之相對成本為何？
- (9) 私部門之職涯輔導服務項目及內容為何？誰利用此類資源？所需費用為何？
- (10) 由政府及私部門提供之職涯輔導服務相關資料是否被蒐集？資料應包含服務人數及特性、不同類型使用者之不同需求、使用者滿意度等。

3. 政策選項：

- (1) 確認現今為提供職涯輔導服務所蒐集之數據之範圍、目的及有用性。
- (2) 確認測量目前職涯輔導政策之影響所需數據之差異，思考如今需什麼數據？
- (3) 與相關利害關係人於國家層級合作，以確認需要什麼類型之資料及程序。
- (4) 調查現今有什麼蒐集資料之程序，及其他國家採用什麼方式蒐集資料。
- (5) 與其他國家合作發展相同之蒐集資料之指標、基準及方法，以進行成本效益研究。
- (6) 對於發展健全職涯輔導政策所需證據之相關調查，給予研究經費。
- (7) 確認部會中之員工均瞭解職涯輔導服務提供之相關測量及評估議題。
- (8) 成立專責之職涯輔導議題研究單位。
- (9) 鼓勵學術研究人員辦理以證據為基礎之職涯輔導研究。

4. 有效回應之範例：

- (1) 愛爾蘭設立了國家教育輔導中心，其角色包含管理國家倡議活動、發展予輔導從業人員之輔導支持材料、提供諮詢、支持創新及試辦計畫、向從業人員宣傳訊息、組織在職訓練、辦理相關調查、提供政策建議。
- (2) 英國專責職涯輔導研究及政策分析之中心包含國立職業教育與輔導機構、輔導研究中心，英國教育與技能部門贊助成立職涯輔導國家研究論壇，此論壇集結職涯輔導研究之關鍵人員，以提高英國職涯輔導研究之能力、品質、協調，此亦為研究人員、服務提供者、從業人員組織、政策制定者之對話機制，以促進更強之政策訂定基礎。

參、心得與建議

- 一、多數參與者之國家受限於文化、科技及經濟發展，尚未建立職涯輔導服務系統，如巴哈馬以觀光業為主、波利維亞以農業為主，渠等之國民職業選擇之機會有限，另吉爾吉斯坦職涯輔導政策宣傳途徑仍以報紙、公車站廣告為主，資通訊科技於該國尚不發達，且受限經濟發展不佳及部分地區十分偏遠，欲取得職涯輔導資源並不容易，須長途跋涉至就業中心。相較於渠等，我國因經濟發展較佳，產業型態及職業種類多元，民眾亦享有職業選擇之自由，再加上政府部門之重視，職涯輔導服務系統及相關政策較完善，服務輸送體系亦相對多元，除勞動部、教育部近年來積極推動相關政策外，民間人力銀行亦提供網路資源供民眾瀏覽、使用。
- 二、本次課程內容包含各國分享該國職涯輔導之 SWOT 分析，藉此報告之機會可增加我國之能見度(簡報資料如附錄三)，並透過報告後之討論、問答發現，我國職涯輔導相關政策及服務輸送有許多令講師及其他課程參與者讚賞之處，如設立台灣就業通服務體系，整合就業服務、職業訓練、技能檢定、創業協助等資源；設立青年職涯發展中心，以青年為目標族群辦理職涯探索活動及講座等職業輔導服務；服務輸送體系包含各地便利商店之觸控式螢幕等。
- 三、近年來職涯輔導強調終身之概念，為使民眾於生涯中各階段均可獲得所需之服務，各服務輸送體系間之溝通、協調尤其重要，涉及之面向包含公部門各部會間之合作，及公部門與私部門之合作，建議應持續辦理各服務輸送體系間之協調、溝通，以確

保服務之完整性，另或可研議適時給予私部門合作誘因，以提升其合作之意願。

- 四、 職涯輔導之關鍵要素為首先瞭解自己、工作之世界後，以發展職業選擇，最後進行職業準備。為達成瞭解自己之目標及工作之世界，勞動部已於整合服務之「台灣就業通」網站，建置「我最喜歡做的事」職業心理測驗工具及「Jobooks」工作百科，建議未來可考量依社會文化及就業市場情勢之變動賡續精進相關工具及內容。
- 五、 職涯輔導之服務輸送模式可分為課程模式、中心模式、個人模式、虛擬模式，我國現行職涯輔導服務輸送體系兼採上開 4 種模式，其中有關課程模式，我國國中小學課綱已將生涯輔導列為其一，透過老師授課內容及使用心理測驗工具，使學生瞭解自己。惟受限於文憑主義及升學文化之盛行，許多學生於轉銜階段之決定並非基於自己之興趣、能力、潛力及未來職涯規劃，建議可考量評估現行課綱執行情形，或可研議是否借鏡越南將職業輔導融入學校課程、德國規定 10 年級學生必須參訪就業服務機構等辦理方式。另有關虛擬模式，我國已利用網路、智慧手機 app、服務專線等多元管道提供職涯輔導服務，建議應持續思考建立友善使用者之介面，以增加使用者之黏著度。
- 六、 因我國大學及研究所並未如加拿大、法國、芬蘭、瑞士等國設有職涯輔導專門科系，故許多職涯輔導從業人員最初並未具有輔導工作所需之知識及技能。而職業輔導之有效提供仰賴職涯輔導從業人員，為確保服務品質，建議賡續辦理職涯輔導從業人員教育訓練，藉由專業人員引導非專業人員之方式，辦理職

前及在職訓練，另或可研議是否參考愛爾蘭經驗建立國家職涯輔導專業及技術支持中心，以常設性機構之方式辦理職涯輔導教育訓練及交流。

附錄一：勞動部派赴 ILO 義大利杜林國際訓練中心(ITC)計畫

一、 辦理目的：

加強我國國際交流、培育熟稔國際事務人才，係本部長期以來不遺餘力推動方向。自 97 年起，本部(含行政院勞工委員會時期)皆派員赴義大利杜林(Turin)國際訓練中心(International Training Centre, ITC)培訓，於吸收訓練課程專業知識之餘，亦與他國派訓人員建立互動網絡，收穫頗豐。爰此，為延續並擴大派訓效益，特就派訓人員之遴選，訂定本計畫。

二、 說明：

- (一) 參訓資格：以本部及所屬機關薦任級以上人員為限。
- (二) 參訓人數：本(104)年度原則為 1 名（依年度預算編列）。
- (三) 經費來源：由本部綜合規劃司編列預算支應，包括機票、生活費、學費及其他行政費用。

三、 參訓人員報名方式：

- (一) 外語能力證明：欲參訓人員提供外語專長證明，並檢附測驗成績，並須經單位主管核定後，作為報名依據（如附表一）。
- (二) 研修課程提案：欲參訓人員逕至國際訓練中心官方網站（網址：<http://www.itcilo.org/en>）參閱，並就 ITC 所開設課程填寫 1,000 至 2,000 字書面提案（如附表二）。

四、 甄選方式：

經本部綜合規劃司彙整各單位報名提案後，報陳部長圈選核定，依次圈選 3 名人選（正取一名，備取二名），倘正取人選因臨時重大事項無法參訓，經簽核後則由備取人員依序遞補。

附錄二：課程表

Course A909058 Career Guidance Policy and Practice: A strategic tool for Planners and Decision Makers		Turlin Centre Pavilion: Oceania 13-17/06 2016 Room: 173 Language: English		 International Training Centre	
		 Working together Learning for life			
	Monday 13/06	Tuesday 14/06	Wednesday 15/06	Thursday 16/06	Friday 17/06
09:00 - 10:30	COURSE OPENING Alexis Hoyaux Agenda presentation Aims and Objectives Ground rules, Icebreaker Country SWOTs	MODULE 2 Delivery models Introduction to delivery models and modalities, alternatives to formal career guidance Helmut Zelloth 10:30 Group Photo	MODULE 3 Labour market and career information Understanding the labour market Part II Gideon Arulmani	MODULE 4 Career guidance policies What is a career guidance policy? John McCarthy	MODULE 5 Policy implementation & next steps Action Plans & presentation Gideon Arulmani, John McCarthy
10:30 - 11:00 COFFEE BREAK					
11:00 - 12:30	MODULE 1 Career guidance concepts and realities The situation in participants' countries and existing career guidance regulations Helmut Zelloth Gideon Arulmani	MODULE 1 Career guidance concepts and realities The four basic elements: Interests, Aptitudes and Career Beliefs Gideon Arulmani	MODULE 3 Labour market and career information Web-based career information John McCarthy	MODULE 4 Career guidance policies Leadership, coordination and cooperation of all stakeholders John McCarthy	WRAP-UP Gideon Arulmani, John McCarthy COURSE CLOSURE Course Evaluation & Certificates Alexis Hoyaux
12:30 - 13:30 LUNCH BREAK					
13:30 - 15:00	MODULE 1 Career guidance concepts and realities The Logic behind career guidance Key Concepts and Definitions Helmut Zelloth	MODULE 2 Delivery models Tools, Assessments, Testing Gideon Arulmani	MODULE 2 Delivery models Employment services and career Guidance John McCarthy	MODULE 4 Career guidance policies QA Panel Session Remaining questions from the participants John McCarthy	
15:00 - 15:30 COFFEE BREAK					
15:30 - 17:00	MODULE 1 Career guidance concepts and realities Basics of career theories Work vs Career Gideon Arulmani	MODULE 3 Labour market and career information Understanding the labour market Part I Gideon Arulmani 17:15 City Tour	MODULE 2 Delivery models Profile of CG practitioners John McCarthy	MODULE 5 Policy implementation & next steps Introduction to Action Plans: Vision and possible starting points for promoting and improving Career Guidance John McCarthy Group Dinner	

附錄三：課程作業—我國職涯輔導 SWOT 分析

SWOT Analysis Career guidance in Taiwan

Yun-Hsiu Cheng (Ms.)
Officer
Ministry of Labor

Introduction about Taiwan

- Population : 23 million
- Labor force : 11.7million
- Employed persons : 11.2million
- Industry structure :
 - service sector : 59%
 - industrial sector : 36%
 - agricultural sector : 5%
- Unemployment rate :
 - overall : 3.78%
 - 20-24years old : 12.59%
 - university : 5.34%



The map shows the geographical context of Taiwan in East Asia. Taiwan is highlighted in red and marked with a green arrow. It is situated between the mainland of China to the west and north, Japan to the east, and the Philippines to the south.

Strengths

- The "Taiwan Jobs" service brand provides all-rounded lifelong career development/guidance services
 - Nationwide employment centers
 - Various channels of service delivery
 - Youth Salons provide career guidance services for youth
 - Career guidance centers are planning to be established
- Licensing and training mechanisms of career guidance practitioners have been established
- Laws have been established to regulate career guidance services in the public and private sector
- Sufficient funding

3

Weakness

- The dissemination of career guidance in PES is insufficient
- Web-based career information system needs to be better designed
- The personnel provide career guidance in schools and PES are not specialists
- Excessive emphasis on the performance assessment of employment in PES leads to conflicts with career guidance
- Frequent turnover of career guidance practitioners because of the heavy workload in PES
- The evaluation of career guidance services is not comprehensive
- Lack of connection and coordinate mechanism between different sub-systems that provide career guidance services

4

Opportunities

- Commercial job banks have been established to assist jobseekers to access employment opportunities and provide substantial career information
- Employers work in partnership with the government
 - Enterprises take part in job fairs and workplace experience activities
 - With government subsidies, enterprises are willing to provide cooperative education or internship opportunities to help the youth gain exposure and experience
- Most of the Taiwanese population can access the Internet
- Growing demand and importance of career guidance

5

Threats

- Due to the low birth rate , the parents overprotect their children, thus the youth are dependent and unwilling to work after graduation
- Excessive emphasis on brand-name universities, and not enough emphasis on career interest
- 97 % of the enterprises are small and medium-size
- Due to slow economic recovery, employers are reluctant to use resources for employee career development
- Community-based services are limited
- Private employment services institutions have low willingness to collaborate with the government
- Lack of researches

6

附錄四：課堂測驗—職業認知圖

Cognitive Map of Occupations

Construct your personal Cognitive Map of Occupations. Given below is a list of occupations. Use the rating scales to rate each occupation for “prestige” and “masculinity”. Plot your Cognitive Map of Occupations on the template provided.

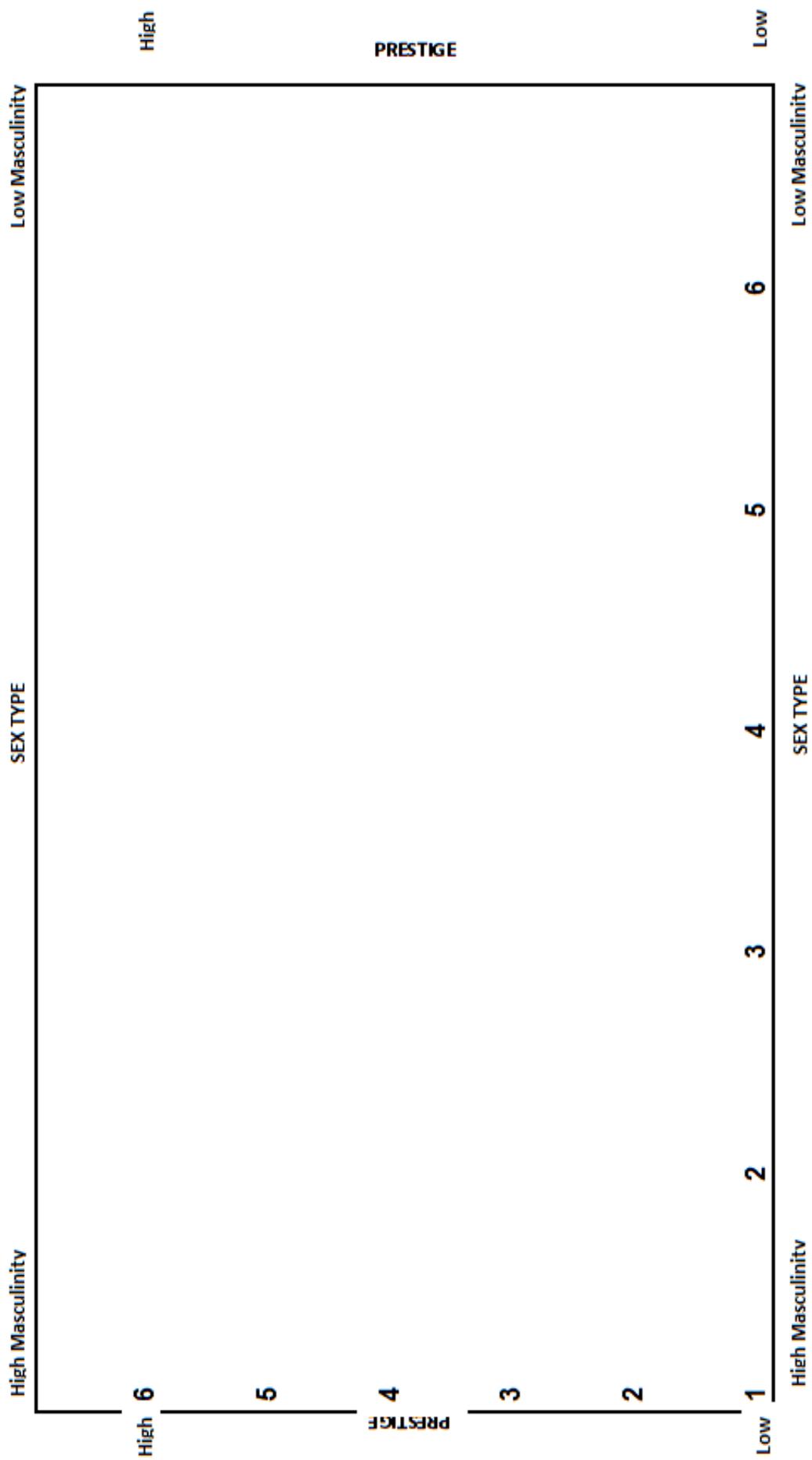
	Occupation	Prestige Rank	Masculinity of the profession
1	Accounts Clerk		
2	Medical Doctor		
3	Architect		
4	Carpenter		
5	Chartered Accountant		
6	Chef		
7	Computer Scientist		
8	Cook		
9	Counsellor		
10	Editor		
11	Engineer		
12	Farmer		
13	Florist		
14	High School Teacher		
15	Hotel Manager		
16	HR Professional		
17	Lawyer		
18	Library Scientist		
19	Nurse		
20	Police Inspector		
21	Preschool Teacher		
22	Psychologist		
23	Scientist		
24	Secretary		
25	Shop Keeper		
26	Social Worker		

Rating scale for Prestige of the Occupation:

1 = lowest prestige
 2 = low prestige
 3 = somewhat low prestige
 4 = high prestige
 5 = very high prestige
 6 = highest prestige

Rating scale for Masculinity of the Occupation:

6 = lowest masculinity
 5 = low masculinity
 4 = somewhat low masculinity
 3 = high masculinity
 2 = very high masculinity
 1 = highest masculinity



附錄五：課程作業—職涯輔導材料清單

Career Guidance Material Checklist

Teaching–Learning Material Required for a Comprehensive Career Guidance Programme

By and large comprehensive career guidance is made up of four interlocking components:

- Self Understanding
- Understanding the World of Work
- Developing Career Alternatives
- Career Planning.

The table below shows the material that is required to address the Self Understanding and World of Work Components. Go through the checklist and discuss the availability of each unit of material in your country and the action that could be taken

Career Guidance Theme	Material Required	Availability	Action Required
Self Understanding	Culturally relevant instrument to assess Interests		
	Culturally relevant instrument to assess Aptitudes		
	Instrument to help the individual understand personal beliefs and motivations.		

Career Guidance Material Checklist (Cont'd)

Career Guidance Theme	Material Required	Availability	Action Required
Understanding the World of Work	Career Dictionary		
	Career/Occupational Pathways		
	Educational Information		
	General Information		
	Information about Schemes and Resources		

附錄六：課程作業—職涯輔導之治理與協調

<p>TRANSITION /CHOICE POINT: which choices do young people and adults have to make and at which points in their learning and work life- paths?</p>	<p>TARGET GROUP: who should receive the help?</p>	<p>WHICH KIND OF HELP do they need? (HOW DO WE KNOW?)</p>	<p>MINISTRY OR MINISTRIES RESPONSIBLE: who has or should have policy responsibility for providing the help?</p>	<p>STAKEHOLDERS: who (which people or groups or organisations) should actually be involved or provide the help?</p>	<p>ACTIVITIES: what kinds of helping activities should they provide? REMARKS/ COMMENTS</p>
<p>Transition/Choice Point 1</p>					
<p>Transition/Choice Point 2</p>					
<p>Transition/ Choice Point 3</p>					
<p>Transition/Choice Point 4</p>					
<p>Transition/Choice Point 5</p>					

STAKEHOLDER RESPONSIBILITY, COOPERATION AND COORDINATION: WHO CONSULTS WITH WHOM?

STAKEHOLDER (examples given; add your own list of stakeholders to these)	THE NATURE OF THEIR INVOLVEMENT AND/OR RESPONSIBILITY WITH CAREER GUIDANCE	THIS STAKEHOLDER <u>CONSULTS WITH/IS CONSULTED BY THE</u> FOLLOWING OTHER STAKEHOLDERS ON CAREERS INFORMATION AND GUIDANCE ISSUES	REMARKS/COMMENTS
1. Ministry of Education			
2. Ministry of Labour			
3. Ministry of Higher Education			
4. Ministry of Youth?			

STAKEHOLDER (examples given; add your own list of stakeholders to these)	THE NATURE OF THEIR INVOLVEMENT AND/OR RESPONSIBILITY WITH CAREER GUIDANCE	THIS STAKEHOLDER <u>CONSULTS WITH/IS CONSULTED BY THE</u> FOLLOWING OTHER STAKEHOLDERS ON CAREERS INFORMATION AND GUIDANCE ISSUES	REMARKS/COMMENTS
5. Employers Associations (incl. Chambers of Commerce?)			
6. Workers Associations			
7. Civil Society/NGOs			

附錄七：課程作業—訂定職涯輔導行動計畫

GOALS	SPECIFIC OBJECTIVES	WHO WILL BENEFIT FROM THE IMPLEMENTATION OF THE OBJECTIVES?	WHICH ACTIONS ARE TO BE UNDERTAKEN ?	WHO WILL UNDER-TAKE THE ACTIONS?	BY WHEN?	WHICH RESOURCES ARE NECESSARY?	WHICH STAKEHOLDERS ARE INVOLVED ?	WHICH OUTCOMES?	REMARKS
	OBJECTIVE 1								
	OBJECTIVE 2								
	OBJECTIVE 3								
	OBJECTIVE 4								
	OBJECTIVE 5								

附錄八：課程照片



圖 1 授課講師與全體學員合照(奉派人員為第一排右一)



圖 2 課程討論(奉派人員為左一)