

出國報告（出國類別：國際會議）

出席國際勞動力專業人員協會 (IAWP)2018 國際年會暨論壇

服務機關：勞動部、國家發展委員會

姓名職稱：黃秘書哲上、黃專員聖紘、黃科長雅鈴
趙科長偉慈

派赴國家：美國

出國期間：2017年6月16日至21日

報告日期：2017年9月10日

摘要

美國「國際勞動力專業人員協會」(International Association of Workforce Professionals, IAWP)，係創立於 1913 年之全球性非營利專業協會，主要會員來自於美國各州公民營就業服務單位的從業人員及退休人士，成立目的係為增進全體會員的成長與發展，分享勞動力發展最新資訊，並為從事社會安全相關業務人員提供服務。我國自 1965 年以中華民國(Republic of China)臺灣之名稱加入該協會，目前為該協會第 11 區會，由勞動部駐美秘書擔任區會理事。

第 105 屆勞動力發展年會(105th Workforce Development Conference)於 2018 年 6 月 16 日至 21 日於美國俄亥俄州辛辛那提市(Cincinnati, Ohio)舉行，約有來自美國各州等代表 100 多人與會。

我國成員包括勞動部駐美黃秘書哲上、黃專員聖紘、勞動部勞動力發展署(以下簡稱發展署)黃科長雅鈴及國家發展委員會(以下簡稱國發會)趙科長偉慈。由勞動部黃專員聖紘代表持我國國旗進場致意，除共同參與大會各項會議、工作坊及參訪行程外，於專題小組報告前，為感謝大會接待，我國成員們共同演奏及演唱「月亮代表我的心」，獲全場起立鼓掌，後由黃科長雅鈴及趙科長偉慈並於國際專題小組討論中先後擔任報告人，分別就「臺灣推動因應貿易自由化勞工協助措施簡介」(An Introduction to Labor Assistance Measures Promoted by Taiwan in Response to Trade Liberalization)，以及「新經濟移民法規劃報告」(Planning Report of the Draft Act for New Economic Immigration)進行專案報告。

此外，在本屆國際文化交流展中，適逢我國端午假期，我國代表自臺灣準備多項具臺灣端午節慶特色的文化展示品、名產甜點與本部勞動力發展署特色宣導品，供與會人員品嚐與索取，有利於行銷本部業務。另亦準備精緻小禮品，透過與各會員玩小遊戲，供與會人員索取，獲與會人員讚賞不已，對促進實質國民外交，具正面效益。

我國代表除於會中獲頒獎狀表彰本次會議參與之貢獻，並於會後提供參與本年年會之照片剪輯，透過該協會網站宣傳推廣，理事長、執行長等人均對此表達感謝與讚賞，我國代表與主辦單位及與會人員建立相互友好關係，深具國際宣傳及國際交流之意義。

目錄

壹、 會議背景與目的	4
貳、 會議主要內容	5
一、 報到及早鳥網絡會議	6
二、 年會開幕式	6
三、 開幕式專題演講	7
四、 國際文化交流展	9
五、 專題演講	11
六、 分組工作坊	13
(一)研討題目：多元性工作(Diversity Workers)	13
(二)研討題目：透過社群領導風格，建立勞動力系統夥伴關係 (Community Practice as a Leadership Approach Across Workforce System Partners)	14
(三)研討題目：家庭自足計畫：導向成功之路(The Family Self-Sufficiency Program: A Pathway to Success)	15
(四)研討題目：追蹤求職中心尋職者之新工具(New Tools for Tracking Career Center Visitors) .	16
(五)研討題目：成為領導之 12 項技能(12 Essential Skills of Leaders)	17
(六)研討題目：瞭解並處理工作場合之種族平等及包容性環境之問題(Identifying and Addressing Racial Equity and Inclusion Gaps in Workforce Development)	19
(七)研討題目：消逝的正面與有力量溝通藝術(The Lost Art of Positive & Powerful Communication)	19
七、 小組討論	20
八、 頒獎典禮	21
九、 閉幕式專題演講及閉幕式	22
十、 理事會議與業務會議	23
參、 觀察心得與建議	25
肆、 附錄	

壹、會議背景與目的

美國「國際勞動力專業人員協會」(International Association of Workforce Professionals, IAWP)，係一個創立於 1913 年之全球性非營利專業協會，成立目的主要在增進全體會員的成長與發展，包括提供美國各州政府就業服務政策與辦理現況等具教育性、適時性之相關訊息、分享勞動力發展相關研究資訊，提供從事就業服務相關業務人員專業認證等服務，並於每年舉辦教育研討會，讓會員們交換彼此工作心得、認識新的法令、學習新的技巧與資訊，並與國際會員分享各國勞動體系最新發展及資訊。

目前從事於勞動力發展相關工作之人員均可加入該協會成為會員，會員主要來自美國各州公民營就業服務單位的從業人員及退休人士。由於該協會每年舉辦年會與論壇，事務繁雜，故將美國各州代表區分 8 個區域，再加上加拿大、日本、我國、歐洲及其他等 5 個國際會員，共設立 13 個區會(District)，協調辦理各區會間與總會之相關事宜。我國於 1965 年以中華民國(Republic of China)臺灣之名稱加入IAWP，目前為協會第 11 區會，並由勞動部駐美秘書擔任區會理事，參與協會相關業務並行使理事職權。

第 105 屆勞動力發展年會(105th Workforce Development Conference)於 2018 年 6 月 16 日至 21 日於美國俄亥俄州辛辛那提市(Cincinnati, Ohio)舉行，約有來自美國各州等代表 100 多人與會。

本次會議為IAWP去(2017)年依與會人員議決結果，決定本屆年會暨論壇地點，除向會員們報告IAWP相關會務之外，藉由與實務緊密連結的研討議題，讓從事於就業服務相關工作的會員們學習新的勞動資訊，以增進全體會員的成長與發展。

近年來，我國大致每年均由勞動部及國發會派員參與，透過與國外專業人員分享工作心得，除增進我國辦理勞動力業務相關同仁之國際交流經驗外，亦可藉由國際文化交流展之活動，宣揚我國文化及觀光資訊。又今年由於國際會員代表包括我國及日本，於小組討論中就勞動力最新發展政策進行專題報告，因此，我國由勞動部駐美黃秘書哲上、黃專員聖紘、黃

科長雅鈴及趙科長偉慈代表與會，進行國際交流，並由黃科長雅鈴及趙科長偉慈進行簡報。

貳、 會議主要內容

我國代表勞動部黃專員聖紘、發展署黃科長雅鈴及國發會趙科長偉慈 2018 年 6 月 16 日自臺灣出發，於美國時間同日分別抵達美國辛辛那提北肯塔基機場，並與駐美黃秘書哲上會合。4 人於當日向大會工作人員辦理報到後，即陸續參與大會安排之各項行程。最後一日會議於 6 月 21 日中午結束，所有團員於當日結束行程返國。

此次主要活動如下表所示，詳細之會議行程，請參見肆、附錄之年會議程表。

主要活動

日期		主要活動內容
6/16		啟程(臺北至美國辛辛那提北肯塔基機場) 報到及早鳥網絡會議
6/17	上午	1、 2017-2018 理事會 2、 開幕式專題演講
	下午	1、 分組工作坊A 2、 國際文化交流展
6/18	上午	1、 專題演講 2、 分組工作坊B
	下午	1、 分組工作坊C 2、 分組工作坊D
6/19	上午	1、 專題演講 2、 分組工作坊E
	下午	1、 分組工作坊F 2、 國際勞動情勢報告
6/20	上午	1、 分組工作坊G 2、 閉幕演講與頒獎

	下午	1、閉幕式 2、IAWP事務會議
	晚上	閉幕晚宴
6/21	上午	2018-2019 理事會

一、報到及早鳥網絡會議

6月16日下午我國代表前往會場辦理報到程序，並於辦理報到程序期間，與其他與會人員交流並自我介紹，並藉此瞭解未來幾天會議進行之方式與側重點。

早鳥網絡會議(Early Bird Networking)於6月16日晚間以晚會型式舉行，主要目的除了歡迎提早報到的各州與國際代表外，並藉此會議特別介紹首次參與的新成員及國際代表，使各出席代表們於會議正式開始前，有機會能彼此相互交流認識，讓未來數日之會議討論氣氛能更加熱絡。

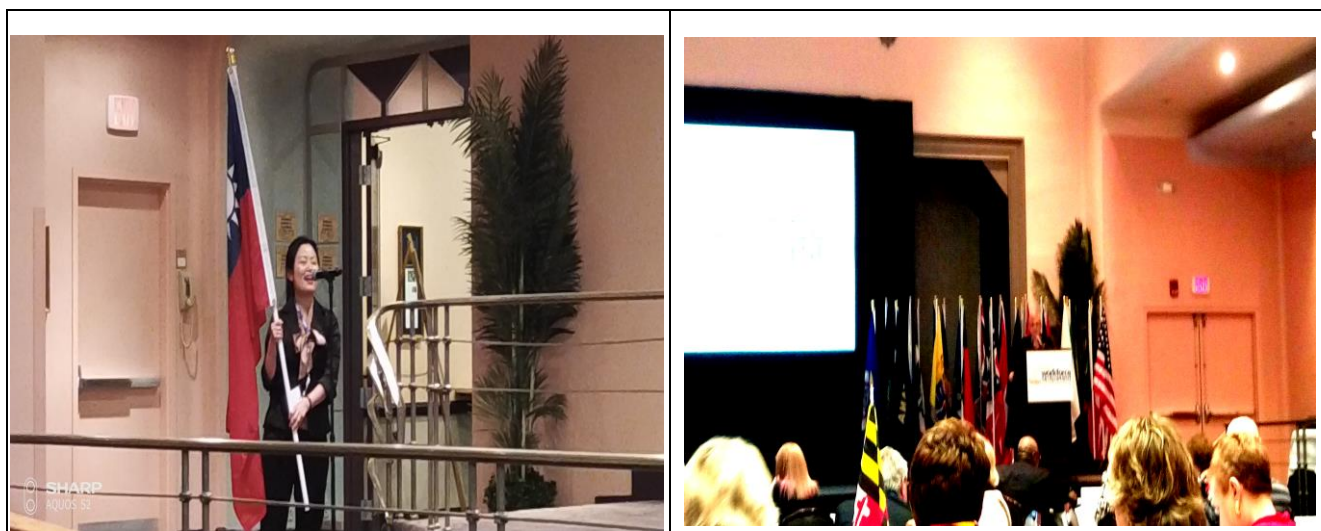


IWAP於6月16日晚間以晚會型式舉行早鳥網絡會議，並規劃自由舞蹈活動，鼓勵學員交流認識。

二、年會開幕式

6月17日開幕式由各州代表及國際會員持舉代表旗或國旗進場。我國係由勞動部黃專員聖紘代表持中華民國國旗進場，於入場時介紹我國國名並簡短致意，獲得全場熱烈的歡迎掌聲，充分達到國際宣傳效果。

進場儀式結束後，由理事長Cheryl Brown致詞，她首先感謝在場與會人員出席第 105 屆IAWP年會暨論壇，並表示會議期間將有許多勞動力發展新知與最新實務，亦可與國際代表互動，就國際勞動觀點及處境交換意見。此外，本年度會議期間，亦將就對於IAWP有成就之會員頒發獎狀或獎座，以表彰其傑出貢獻。另外，對於明(2019)年度會議將在德州聖安東尼奧(San Antonio)舉辦，主席也希望各位會員能持續踴躍參與。



6 月 17 日開幕式由各州代表及國際會員持舉代表旗或國旗進場。我國係由勞動部黃專員聖紘代表持中華民國國旗進場。

三、開幕式專題演講

開幕專題演講由Josh Davies以「你從未想過可以成為領袖的 7 個秘密」(7 Secrets to Become Leader You Never Thought You Could Be)為題發表演說。Josh Davies指出，身處於高度變動的現代社會中，不斷因應改變是必要的挑戰，也是生存的要件。目前所現存 80%的工作內容，有可能在 20 年之後被取代，其中最大因素為自動化與機械化。現在每人都手持智慧型手機，但 20 年前市面上的手持手機體積大、重量重，但擁有者卻被認為引領時代風潮，在目前看來十分不可思議。產業雖然引領進步發展，但有些產業與工作內容也因此被取代。他並舉百事達(Blockbuster)為例，在網飛(Netflix)出現之前，百事達市佔率極高，大家想看最新電影與影集，都不得不前往百事達租片，但因片量有限，有些消費者只能排隊等待。在網

飛出現之後，人們可以隨時收看想要的影片、影集，使得百事達魅力不再，迅速被市場淘汰。回顧百事達黃金時期，全球擁有 8,000 家門市，僱用超過 6 萬名員工，而今不見其榮景，也令人不勝歎噓。

Josh Davies指出，若要成為團體領袖，就必須適應高度變動的社會，並讓自己變成最好，而非讓自己變成別人(Become to be the best you that you can be, not to become other people)，而成為領袖的要件，就是提供其他人遠見與激勵的歷程(The journey each person take to better provide vision and inspiration to others)。他因此舉出 7 項培養自己領袖特質的訣竅，包括

1. 提高自己的期望(Raise your expectation)。他認為，最危險的不是將期望設定太高而無法達成，而是將期望設定太低卻輕易達成。
2. 真誠待人(Practice authenticity)。透過與人真誠互動，而非頤指氣使指摘別人錯誤，對於團隊氣氛之建立更有幫助。
3. 單一工作(Mono task)。不要同一時間做好幾件事情，讓自己專注力下滑。相反地，要讓自己專注把一件事情做好，這樣才是提昇自己工作效率的方法。
4. 擁抱失敗(Embrace Failure)。失敗並非成功之反面，相反地，失敗是成功之必要元素，透過失敗不斷累積經驗，並修正作法，才能為下一階段之成功地定基礎。
5. 改變思考脈絡(Change your context)。欲達到成功，並非意味他人之失敗。我們可以透過改變想法，讓雙方都達到成功的雙贏境界(Win-Win situation)，讓自己成功機會大增。
6. 面對面溝通(Trade screens for faces)。現在人與人溝通大多使用電子郵件及簡訊，但是千萬別忘記，面對面溝通才是最佳的溝通模式，有助於釐清問題，消弭誤解。
7. 聚焦於重要事務(Focus on what matters)。人有時候會被許多雜事纏繞，為使工作效率提升，有必要將最重要事務釐清並專注處理，才能成為被團隊信任的領導人才。



開幕專題演講由Josh Davies以「你從未想過可以成為領袖的7個秘密」(7 Secrets to Become Leader You Never Thought You Could Be)為題發表演說，並以生動活潑方式與台下互動。

四、國際文化交流展

6月17日下午第一場分組工作坊結束後，我國與會人員隨即辦理國際文化交流佈展事宜。在本屆國際文化交流展中，我國展示多樣文化內容，包括書法、傳統手工摺扇、端午節粽子造型香包與掛飾，並準備小零食如芒果與鳳梨果乾、五香豆干與國際友人分享，並透過射飛鏢、踢毽子等遊戲交流互動，另亦準備姓名小卡，將與會友人之英文名現場譯寫為中文名，廣受與會友人喜愛。豐富與精緻多元的佈展規劃與現場解說，獲理事長、副理事長、秘書長、國際發展處處長等與會人員讚賞，活動期間除不斷與我國代表拍照留念，並數次表達感謝之意。本次臺灣代表即時中文名譯寫，讓與會人員甚感新奇，部分與會人員從未有過中文名，興奮地照相留念。

文化交流展後，IAWP主席Sheryl Brown並特別邀請臺灣代表、美國代表及大會重要幹部餐敘，感謝今年國際代表的表現，係本屆會議出席之正面效應，也是促進實質國民外交之另一形式。



我國展示多樣文化內容，尤其是即時中文名譯寫，獲與會人員讚賞不已，部分與會人員從未有過中文名，數度表達將好好保存姓名譯寫小卡。



本屆理事長(Cheryl Brown，左方圖上)、前屆理事長(Terri Pasternik，右方圖上)、秘書長(Steve Bent，左方圖下)、國際發展處處長(Rebecca Stancil，右方圖下)等與會人員對我國展示多樣文化內容讚不絕口，期間除不斷與我國代表拍照留念，並數次表達感謝之意。

五、專題演講

6月18日上午，由Carolyn Stern以「領導情緒智商」(Leading with Emotional Intelligence)為題進行演講。Carolyn Stern首先說明最差領導者之特質，就是無法控制自己情緒的領導者。雖然情緒智商(Emotional Intelligence)並未在學校排入課程，但卻是人們成為領導的重要關鍵。為了掌握更好的情緒智商，每個人都必須要時時省視自己以下部分，包括自我表達(Self-Expression)、自我實現(Self-Actualization)、以及自我瞭解(Self-Awareness)。

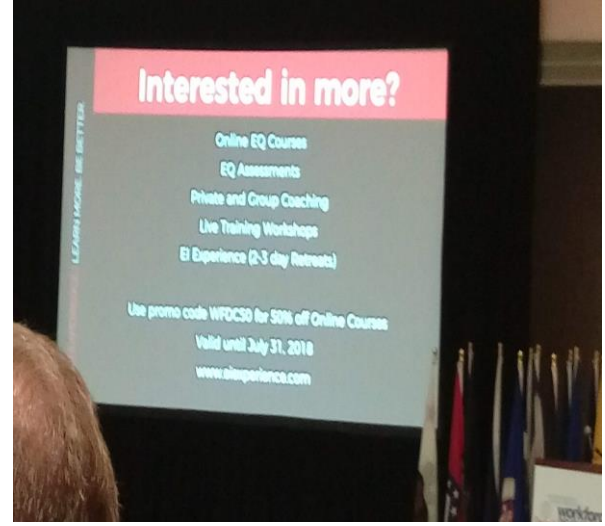
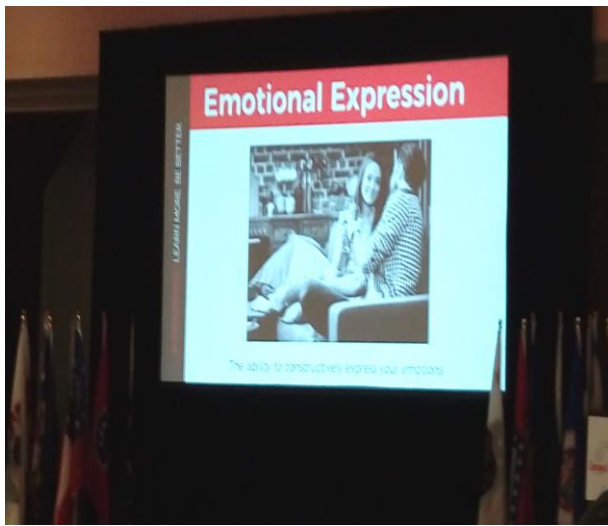
他並指出提升自我情緒智商之相關方式，包括：

1. 我們比起自己所想像的更美麗(We are more beautiful than we think.)。每個人必須對自己有自信，不因恐懼自我設限，將有助於體察自己的情緒，並進一步管理情緒。
2. 正面情緒表達(Emotional expression)。藉由確定性(Assertiveness)、獨立性(Independence)方式，表達自己想法，避免讓情緒控制自己的思考方式。
3. 建立人際關係(Interpersonal relationships)。透過面對面溝通，直接看到並接收對方情緒表達，有助於釐清彼此需求，避免產生不必要誤解。
4. 移情共鳴(Empathy)。溝通不僅是表達自己的需求，更是體察對方的想法。但必須特別注意，千萬別把情緒帶回家，因為家是休息與陪伴的場所。比起表達自己需求，有時傾聽具有更棒的溝通效果。透過傾聽，而非急於揪出對方問題並加以解決，有助於和諧關係之建立，有時必要的友善身體語言(friendly body language)，也對和諧溝通有正面幫助。
5. 做出決定(Decision making)在作決定時，應避免本能慾望控制自我理性思考，透過建立完整理性思考方式，並適時將工作成就歸導於同仁，絕對有助建立核心團隊默契。

6月19日上午，由Jan Spence以「敢於不同！三個設定成功目標之要素」(Dare to be Different! Three Keys to Goal Setting Success)發表演講。她表示，許多人所碰到的困難，都是設定目標很簡單，但達成目標很困難。其中改變的關鍵就在於「敢於不同」(Dare to be Different!)，如果沒有釐清自己的核心價值與目標，就如同以錯的方式看地圖，將永遠到達不了自己所設定的目的地。她指出，3個設定成功目標之要素，包括：

1. 重複有效的工作方法(Repeat what works)。達成目標，是透過不斷經驗累積、不斷體驗失敗，因而濃縮並整理出屬於自己的成功模式。因此，一旦找出有效的方法，應該時時惕勵自己，以正確方式處理事務、對待他人，這樣可以不斷累積自己成功之經驗。
2. 設定小目標並逐步達成(ABC Target goals)。人們時常設定宏遠的目標並要求自己達成，但忽略終極目標是由許多小目標累積而建立。藉由小目標之設定，讓自己不斷接收正面回饋，有助於堅持理念，以達成自己所設定之終極目標。
3. 時時不斷努力(Keep your nose to the grindstone)。成功絕非偶然，過程中難免碰到失敗，唯有時時不斷鼓勵自己，朝向終極目標，才能達成成果，但過程中仍應保持彈性，並於團隊中分享自己的規劃，讓團隊共同為目標努力，將使目標達成更為可及。





Carolyn Stern以「領導情緒智商」(Leading with Emotional Intelligence)為題進行專題演講。

六、分組工作坊

分組工作坊是IAWP年會重要的活動之一，6月17日下午開始展開為期4天的工作坊，共計參與7場分組工作坊，各場研討內容摘要如下：

(一)研討題目：多元性工作(Diversity Workers)

研討時間：6月17日 01:30-4:00PM

內容摘要：

分組工作坊由奧勒岡州就業廳培訓協調員Grant Axtell帶領，主要係探究人們在職場上如何以尊重方式面對多樣文化，包括性別、年齡、種族、國籍、膚色等，讓自己避免以不公平對待或歧視方式處理工作問題。

Grant Axtell提到，每個人都不免戴著有色眼鏡看待世界，因為人只要看到東西，就會以自己的方式類型化，但這會造成部分失真，並可能產生負面效果。因此，每個人都需要時時自我檢視有色視角(biased view)，打開自己的心靈，將有助於以截然不同方式看待世界與周遭的人事物。

在多元化的社會中，每個人都必須正視差異性，藉由瞭解(understanding)、尊重(respecting)、感激(appreciating)所存在的差異，從中學習自己的不足之處，並以相互尊重的方式面對差異，將有助於自己提昇

工作效能，進而產生駕馭自我之信心。透過文化涵養內省能力之充實，深入了解特定群體、文化或種族，以建構更為包容性之領導特質。Grant Axtell 並以所謂「自助餐學習法」(cafeteria learning)的方式進行分組討論，將每個人的自我特質從最核心、次核心、外圍、最外圍等分成 4 個部分，剖析自我特質並釐清核心價值。藉以認識自己並尊重別人。



由奧勒岡州就業廳培訓協調員Grant Axtell帶領分組學員，探究人們在職場上如何以尊重方式面對多樣文化。

(二) 研討題目：透過社群領導風格，建立勞動力系統夥伴關係

(Community Practice as a Leadership Approach Across Workforce System Partners)

研討時間：6 月 18 日 10:00-12:00AM

內容摘要：

本日上午工作坊由Michael Shoemaker擔任講座。Michael Shoemaker表示，透過社群領導風格，將有效改善員工士氣(Improves Employee Morale)、增加員工留任率(Increases Employee Retention)、改善計畫效能(Improves Program Capacity)，以及改善服務輸送效能(Improves Service Delivery)，因此被業界認為是相當成功且有效之學習課程。

其中課程焦點，在於側重表現效能管理(Performance Management)，因

為這是一種反思性以及系統性之程序，有助於參與者聚焦於所面對的問題上(a reflective and systematic process that focuses on questions)。例如，每每與重要人士會晤，卻發現會晤人士常未出席，這時如果於會前再發電子郵件或簡訊提醒，絕對有助於減少未出席比率(no-show rate drops)。

(三)研討題目：家庭自足計畫：導向成功之路(The Family Self-Sufficiency Program: A Pathway to Success)

研討時間：6月18日 01:00-02:30PM

內容摘要：

本工作坊由Rebecca Stancil擔任講座。她介紹蒙大拿州密索拉市(Missoula)所推動之家庭自足計畫(Family Self-Sufficiency Program, FSS)之內容及其方式。FSS於1990年頒布，以幫助參與者追求就業和其他目標的個案管理服務，透過公共住宅機構將其收入增加時家庭支付所增加租金存入其中託管帳戶，完成該計畫的家庭可以在參與計畫5年後，於帳戶內提取所需基金。

Rebecca Stancil表示，密索拉之FSS，涵蓋許多部分，並將相關要素予以結合，包括住房需求與就業需求結合、健康需求與教育需求結合、家庭需求與經濟需求結合、系統性支持需求與法律需求結合等。Rebecca Stancil指出，參與FSS計畫之低收入家庭，在計畫完成後於帳戶中獲得存款，有助於低收入戶家庭規劃生活所需，或參加職業訓練。透過地方非營利組織、各州相關計畫、聯邦補助方案等，讓參與FSS之家庭成功脫貧並尋得更好工作機會。



由Rebecca Stancil擔任講座，介紹蒙大拿州密索拉市(Missoula)所推動之家庭自足計畫(Family Self-Sufficiency Program, FSS)之內容及其方式內涵。

(四)研討題目：追蹤求職中心尋職者之新工具(New Tools for Tracking Career Center Visitors)

研討時間：6月18日 02:45-04:30PM

內容摘要：

本工作坊由Tim Duffy擔任講座，主要在介紹就業服務中心所使用之新系統，如何有效縮短求職民眾排隊等待時間、以整合方式改善尋職服務品質、尋找求職者理想工作內容與環境、提升尋職者滿意度。

Tim Duffy表示，新系統(CalJobs VOSGreeter)將所有尋職者尋職理由，經由系統大數據加以分類，並提供尋職者以線上查詢方式解決問題。透過將所與需求與問題之標準化分類、結合各地方與全國之相關內容，讓尋職者有效率找尋相關資料。此外，系統並讓尋職者可隨時進入自己帳戶，瞭解目前尋職進度與取向，再加上線上聊天服務，就業服務人員可歸納出「客製化責任領域」(Customizable Area of Responsibility, AORs)以及「客製化常問問題」(Customizable Frequently Asked Questions, FAQs)，讓尋職者需求更快得到適當解決。

另外，系統亦開發手機APP供民眾下載，尋職者可存入自己喜歡的工作機會、接受最新職缺通知，並定期進入自己帳號進行管理，有效提升尋

職者參與度。



(五)研討題目：成為領導之 12 項技能(12 Essential Skills of Leaders)

研討時間：6 月 19 日 10:00-11:30AM

內容摘要：

本工作坊由Pam Nintrup擔任講座，他首先針對領導與管理之不同進行說明，並說明領導應具備以下 12 種技能，包括：

1. 肯定性溝通(Assertive Communication)。包括不要聚焦於問題(stop focusing on problems)、聚焦於解決方法(start focusing on solutions)、詢問(start asking)並停止非難(quit telling)。
2. 協商(Negotiation)以解決差異，其步驟包括準備(preparation)、討論(discussion)、釐清目標(clarification of goals)、追求雙贏結果(to win-win outcome)、達成合意(agreement)、執行計畫(implementation of a course of action)。
3. 自信(Confidence)以及形塑自我確認的 6 個步驟，包括合宜行為(act the part)、合宜穿著(dress the part)、說話果斷(speak assertively)、正面思考與行為(think and act positively)、落實行動(take action)、做好準備(be prepared)。

4. 設定目標(Goal Setting)。Pam Nintrup說，你如果不知道要往哪裡去，你如何會知道什麼時候抵達？因此領導必須掌握SMART之目標設定的技巧，包括特定(Specific)、可測量(Measurable)、可達成(Attainable)、相關連(Relevant)、以及掌握時效(Time-Bound)。
5. 動態閱讀能力(Dynamic Reading)，可以有效增加閱讀速度與理解力，並進一步提昇效率及效能。
6. 撰寫能力(Writing)是一種以結構性方式表達自己的技巧，清楚、完整而正確的表達，有助於減少時間浪費。
7. 時間管理與組織(Time Management and Organization)。管理時間的技巧包括事前準備(prepare in advance)、規劃時間(schedule your time)、找出屬於自己的檔案分類方式(find your filing system)、智慧使用主要時間(use Prime Time wisely)。
8. 強化電腦技能(Computer Skills)，其中包括文書處理以及製作報表，都是非常必備之工作技巧。
9. 做決策(Decision making)，如果必要的話，也應找出替代方案。
10. 自我管理(Self Discipline)，管理自己感覺或情緒，方法包括去除慾望(remove temptation)、定時並健康飲食(eat regularly and healthy)、不要等到感覺對再行動(don't wait for it to fell right)、規劃休息與獎勵(schedule breaks, treats and rewards)、適時原諒自己並持續往前邁進(forgive yourself and move forward)。
11. 領導(Leadership)。適時協助他人、設定工作方向、對於欲達成之目標設定明確階段。
12. 人群技能(People Skills)，強化與他人互動、藉由關懷、聆聽、同理等技巧，發展屬於自己的領導模式。

**(六)研討題目：瞭解並處理工作場合之種族平等及包容性環境之問題
(Identifying and Addressing Racial Equity and Inclusion Gaps in
Workforce Development)**

研討時間：6月19日 01:00-02:30PM

內容摘要：

本工作坊由Kaci Roach 及Nikki Stoicoiu共同擔任講座。她們指出，雖然美國相關就業平等法律完善，但有關工作場域歧視情況仍屢見不鮮，尤其在升遷與薪資待遇上，透過數據資料累積，仍可看出相關歧視趨勢與問題。在參與這分別說出自己工作場合所受到或聽聞到之就業歧視後，黃秘書也分享臺灣就業平等之法規設計。黃秘書表示，目前我國對於建構安全平等之工作場所有許多努力，就法制面，我國訂有就業服務法與性別工作平等法，嚴防各種歧視情事之發生。除透過勞動檢查方式定期或不定期抽查雇主是否遵守相關勞動法令，如遇有就業歧視情形，也會依法向雇主開罰。

其後，其他與會人員也呼應美國相關法制設計與執行方式與我國之異同之處，相關互動熱絡且和諧。

**(七)研討題目：消逝的正面與有力量溝通藝術(The Lost Art of Positive &
Powerful Communication)**

研討時間：6月20日 08:30-10:15AM

內容摘要：

本工作坊由Nancy Fink擔任講座。她首先表示，閱聽者評斷溝通內容之真確性，常依據對講述內容之背景瞭解、說話者之眼神互動以及肢體語言等部分進行評估，因此如果說話者想要讓閱聽者信服自己的說話內容，就必須要掌握相關技巧，因為美國有一句諺語「重點不在於說話內容，而在

於說話方式」(It's not what you say, it's how you say)，正確的說話方式能傳達正確的立即感知給閱聽者，而達到正確溝通之目的。

Nancy Fink認為，聆聽是一種感覺，但說話卻是一種技巧(Hearing is a sense, but listening is a skill)，說話時要以舒服的方式張開雙臂(Be as big as you can be comfortably)，適當回饋溝通內容並有助於營造相互支持之氛圍。她並說明，在溝通中，溝通內容僅佔 7%、聲調佔 38%，而身體語言則佔 55%，由此可知平穩的聲調、友善的肢體動作，比起內容而言更能說服他人。

七、小組討論

6 月 20 日下午大會舉行國際小組討論，包括日本勞工秘書Katsuto Hisano以日本老零人口重新進入職場為題進行報告，我國則分別由勞動力發展署黃科長雅鈴以「臺灣推動因應貿易自由化勞工協助措施簡介」(An Introduction to Labor Assistance Measures Promoted by Taiwan in Response to Trade Liberalization)、國發會趙科長偉慈以「新經濟移民法規劃報告」(Planning Report of the Draft Act for New Economic Immigration)。

黃科長雅鈴主要說明我國目前自由貿易洽簽情形，並介紹我國勞動力發展署對於受影響產業之勞工所提供之各項協助與補助計畫，而我國一方面擴大市場進入範圍、讓我國市場與國際市場接軌，另一方面也透過建置法令及提供多元的勞工協助措施，以減緩並協助勞工所可能因貿易自由化之後遭受到市場開放所導致之負面影響與衝擊。

趙科長偉慈則說明目前我國面臨中階與高階人才短缺之問題，在我國通過「外國專業人才延攬及僱用法」，及目前刻正規劃之「新經濟移民法」，鬆綁外國專業人才來臺簽證工作、居留等制度，建立友善之工作環境與法規，以解決缺工問題、強化產業升級、改善人口結構等。

與會者對於在國際小組中獲得日本及我國所面對最新挑戰及相關政策回應，都紛紛與報告人員互動，甚至有許多美國民眾對於來臺工作與定居表達強烈興趣，我國報告人員可說做了非常有效之宣傳。



6月20日小組專題討論，我國由勞動部駐美黃秘書哲上、黃專員聖紘、黃科長雅鈴及趙科長偉慈代表與會，並由黃科長雅鈴及趙科長偉慈分別專題簡報，進行國際交流。

八、頒獎典禮

IAWP為表彰行政人員之辛勞、以及退休人員對於IAWP長期之支持與協助，特頒獎表揚。另外，對於不同分區推動爭取更多會員加入、公共政策提案、教育會員努力及對會員辦理溝通說明之成效等亦進行頒獎。



於頒獎餐會上頒獎表揚對IAWP有貢獻者。

九、閉幕式專題演講及閉幕式

閉幕專題演講Stephanie Licata以「超越領導：實踐團隊隊員的藝術」(Beyond Leadership: Practicing the Art Membership)為題發表演說。她分別說明老闆和指導(Coach)、領導與成員、團體(Group)與團隊(Team)的不同。尤其以團隊為例，團員的貢獻與成果會受到其他團員的肯定與讚揚，這是與團體的最大不同。團體只有個人目標，但團隊則有集體目標，透過偕同合作，並以追求品質取代追求速度，以企求目標之達成。Stephanie Licata也特別指出，重要事項儘量不用電子郵件溝通，應採取面對面溝通，才能有助彼此瞭解。她並表示，電子郵件只是通知(notification)，而非溝通(communication)。當然，對於團隊中產生衝突，也不需以管理方式進行處理，包括相互瞭解、建立團隊關係、支持健康的衝突等，都是團隊運作的重要因素。

閉幕式首先由理事長Cheryl Brown致詞，她除了感謝來自全國各州的會員不遠千里來到俄亥俄州辛辛那提聚首，更感謝我國及日本代表的參與，此次會議不但讓會員間建立更深厚感情，也透過許多工作坊或專題討論，就勞動革新議題交換意見，並學習其他州的最佳作法，實是充滿教育意義。在即將卸任之際(每任理事長只有1年任期，期間並有下屆理事長當選人陪同觀摩，藉此達到會晤傳承效果)，她不僅以自己為例，說明加入IAWP後對她人生所造成的重大正面效果，也期勉各位會員以作為IAWP會員為榮，持續參與相關會議並提出意見，讓IAWP運作更加完善、圓滿。

致詞完畢之後，她宣布最新投票結果，新任下屆(2018-2019)理事長當選人為Grant Axtell，並請其致詞。Grant Axtell致詞感謝所有會員對他以及IAWP的支持，並希望這一年會務能順利推動，並期盼明年在德州所舉辦的第106屆IAWP年會也能順利成功。



本屆閉幕式主題為化裝舞會，與會者均盛裝出席。我國代表與國際友人共同合影。

十、理事會議與業務會議

IAWP目前共設立 13 個區會，協調辦理各區會間與總會之相關事宜，我國係屬IAWP第 11 區會員，並由勞動部駐美秘書擔任第 11 區理事。本次會議共召開 2 次理事會議(Boarding Meeting)及 1 次業務會議(Business Meeting)，會議重點如下：

(一)2017-2018 年理事會議(6 月 17 日)

6 月 17 日一早即舉行理事會議。會議一開始由財務長Misti Hodges報告，她表示 2016 至 2017 年度由於許多摺節措施、加上新增招募 140 名會員，目前財務狀況非常良好，並說明近一年來相關收支情況。

其後，理事長Cheryl Brown向國際會員以及各區分會理事長出席會議表

示歡迎，並表示某些會員由於經費等因素無法前來此次會議，因此本年度與會人數未足 200 人，然目前IAWP會員人數有 2,100 人，因此，對於吸引更多會員參加年會仍有很大空間。

此外，近一年來IAWP提高會費收費標準，並就各分會與總會間之會費繳納程序進行改革，也因此傳出有些分會不滿之情緒，其中加州分會因不滿情緒嚴重，因此今年來自加州分會之會員寥寥無幾。理事長Cheryl Brown也特別請秘書長Steve Bent擇期前往溝通，使其瞭解改變之必要性，並尋求支持。

(二)業務會議(6月20日)

業務會議於閉幕式之前召開，此會議主要由現任理事長Cheryl Brown說明 2017 年至 2018 年協會運作狀況以及所達到的成果。她表示，近幾年來由於年長的會員逐漸凋零、新血輸入會情況不佳，使得會員人數逐漸減少，加上年度大會參與人數逐年下滑，如何維持協會收支平衡事非常重要之目標。所幸在這一年來協會官方網站改版創造新氣象、更改協會標誌、提升會務運作科技效能、擴展協會國際化視野、重新設計協會標誌等，再加上各分會持續吸納新會員，使得IAWP在這一年來的確呈現出不同過往的新氣象，也確實本次會議中展現更活潑的氣息。他別感謝協會團隊的用心，並希望會員們能夠持續支持協會之運作這些改變。

有些退休會員對於會費提高以及本年度訓練課程未能考慮退休人員需求等部分表達不滿，現任理事長Cheryl Brown及新任理事長Grant Axtell也承諾將適時調整退休人員收費標準，並就來年課程規劃作更綜合性考量。

(三)2018-2019 年理事會議(6月21日)

2017 年至 2018 年第 1 次理事會於年度會議最後一天上午舉行，由新任理事長Grant Axtell主持會議。他除請新一屆理事會成員介紹自己，也期許各理事會積極招募心血，讓IAWP持續運作壯大。

黃秘書表示，今年透過不斷向日本勞工秘書說明，順利日本派員出席會議，也終得於國際小組中分享臺灣與日本之勞動政策。希望明年可以順

利邀請南韓、法國、西班牙及德國勞工秘書，讓國際小組討論呈現更多國際性與多元性。

其後，主席表示本年 9 月間將於聖安東尼奧辦理理事會，屆時可透過視訊方式進行，希望包括各分會理事長及黃秘書能與會，就會務辦理情形及明年度(2019)大會辦理細節與規劃進一步討論。

參、觀察心得與建議

本次出席會議收穫十分豐富，除了對於IAWP訓練課程及運作程序更為了解以外，也讓美國各州會員更加認識我國勞動力發展趨勢及推動政策內涵。謹針對本案提出以下心得與建議：

一、就我國參與IWAP協會論壇及後續建議

(一) IAWP是一個結合與勞動力發展相關公、民營組織中之現職與退休人士組成之組織，從本次會議的安排可知，議程相當緊湊，但進行相當流暢，從場地選擇、人員邀約，或是活動設計、工作人員分工等相關經驗均相當豐富，實值我國未來辦理國際會議之參考。此外，該協會係由退休人士與現職人員組成，本屆年會中，多位負責主要議程者皆為退休人士，且有多位退休人士擔任志工，協助會議庶務工作。我國或可參考其運作方式，由勞動力發展相關公、民營組織中之現職與退休人士組成非營利組織，持續探討勞動力發展相關議題、促進該領域人員充分交流，增進創新能量並持續精進成長。

(二) 本屆年會諸多活動設計如：早鳥網絡會議以晚會型式舉行、搭乘當地交通運輸工具觀看紅人隊棒球賽、貴賓室交流活動及閉幕晚宴等，氣氛皆相當輕鬆自然，人員互動熱絡有趣，話題開展自然。我國辦理各項大型會議或可融入類似的活動設計，有助加強人員互動與交流，值得我國未來辦理大型會議時之參考。

(三) IAWP係各州勞工行政人員參與之大型年度會議，我國身為國際會員及理事會成員，每年派員出席會議對我國而言有重要宣傳意義，且IAWP將我國列名臺灣，並於官網上將我國使用之繁體中文列為官方

轉譯語言之一，十分重視我國之參與。爰建議爾後仍應積極派員出席會議，持續強化國際友我系統。

二、就本次論壇課程對我國勞動政策與措施的建議

(一) 參考蒙大拿州密索拉市(Missoula)所推動之家庭自足計畫(Family Self-Sufficiency Program, FSS)之內容及其方式，其服務結合相關需求，尤其是在弱勢個案與其家庭服務上，讓其因參與FSS計畫成功脫貧並尋得更好工作機會。我國曾想在改善所得方案內推類似計畫使中、低收入戶改善所得，惟成效不彰，主因各部會權責分工不清楚，且考量多數弱勢或青年就業多為被動式求助，加上公務人力吃緊，較難主動進行個案處遇，倒是此計畫採用一條龍的服務方式，可參採如何透過家戶服務方式協助青年就業與存錢。

(二) 參考Geographic Solutions之追蹤求職中心尋職者新工具(New Tools for Tracking Career Center Visitors)，此新工具系統目前是佛羅里達州政府之就業服務中心所使用，其有效縮短求職民眾排隊等待時間，並整合各種申請方式與流程，提升尋職者的服務品質，且有效媒合求職者理想工作內容與環境、提升尋職者滿意度。幾個特點是這個系統最大的優勢，就是運用大數據加以分類，快速將求職者的需求與問題標準分類，且結合各地方與全國之相關資料提供求職者選擇。此外，系統並讓尋職者可隨時進入個人帳戶，瞭解目前尋職進度與取向，再加上線上聊天服務，透過系統以歸納的「客製化責任領域」以及「客製化常問問題」，讓尋職者需求更快得到適當解決。

這個新系統也已成爲全國領先的勞動力發展、就業和培訓軟件解決方案，成爲 30 多個州的就業和勞動力發展機構開發了最先進的系統，且系統的軟體及手機APP可供全國 75% 以上的求職者和雇主使用。此措施可供我國第一線就業服務專業人員參考。

三、就公務員之領導者養成素養之建議

(一) 溝通方面：應以肯定的方式進行溝通，勿用比擬或不確定的語法，且

多運用協商以解決差異。此外，撰寫能力的培養與時間管理是一種充分展現與表達自己的能力，有助於減少時間浪費；並能於做決策當下也能找出替代方案。

(二)領導方面：對於欲達成之目標設定明確階段，適時協助他人，設定工作方向。強化與他人互動、藉由關懷、聆聽、同理等技巧，發展屬於自己的領導模式。另透過社群領導風格，建立勞動力系統夥伴關係，有效改善員工士氣、增加員工留任率，但仍要注意拿捏社群網絡的使用頻率，勿過度打擾同仁的休息時間。

最後，最差領導者就是無法控制自己情緒的領導者。情緒管理乃是成為好領導的重要關鍵。為了掌握更好的情緒，每個人都必須要時時省視自我表達、自我實現以及自我瞭解的情緒狀態，朝向成為好的領導者方向邁進。

肆、附錄

一、年會議程表

二、勞動部小組討論之專題簡報資料

附錄一、年會議程表



SCHEDULE AT A GLANCE (Subject to Change)

SUNDAY, JUNE 17, 2018

- 10:30 – 12:00 **Opening Session & Keynote**
SEVEN SECRETS TO BECOME THE LEADER YOU NEVER THOUGHT YOU COULD BE
Josh Davies, Center for Work Ethic Development
With constant change increasing the pressure placed on all of us, how can we adapt to meet the needs of our workforce customers and ourselves? Simple: stop letting our title or organizational structure keep us from being a leader. Learn the seven secrets of great leaders and how to apply these secrets to your job. Gain strategies, specific tactics, and explore case studies that will help you develop the secret behaviors that drive leadership within your organization.
- 12:00 – 1:30 **Lunch on Your Own**
- 1:30 – 4:30 **Educational Breakouts**
DIVERSITY WORKS
Grant Axtell, Oregon Employment Department
Learn about diversity, culture, and inclusion in an entirely new way using “cafeteria learning.” Just like getting to choose what you eat in a cafeteria, you get to choose between nine activities as you learn what makes you, your coworkers and your customers unique, and how to consider differences and communicate respectfully.
USING IMPROV TECHNIQUES TO CREATE INSANELY GREAT ENSEMBLES
Russell McMahon, University of Cincinnati
Improvisation training has moved from the stage to the board room as a method for creating more innovative teams, brain storming, and creating a workforce culture that promotes better communication, collaboration, and team building. This interactive workshop will identify where improve can be used in the workplace and how it works to exemplify a Yes mentality.
CREATING CONNECTIONS WITH CUSTOMERS
Amber Drake, Oregon Employment Department
Explore why creating connections with workforce customers is important and how these connections can lead to positive and meaningful customer experiences. Learn to recognize how connections can lead to positive and meaningful customer interactions while also maintaining a professional and ethical relationship with your customers.
- 4:30 – 5:00 **Afternoon Brain Boost**
- 5:00 – 5:30 **International Cultural Displays**

MONDAY, JUNE 18, 2018

- 8:30 – 9:45 **Welcome & Keynote**
LEADING WITH EMOTIONAL INTELLIGENCE
Carolyn Stern, Carolyn Stern & Associates Inc.
In today's world, soft skills are just as, if not more, important than hard skills and learning to lead with emotional intelligence is valuable skill. Discover the 15 emotional intelligence competencies and how you can apply them to increase personal and professional effectiveness.
- 9:45 – 10:00 **Break**
- 10:00 – 12:00 **Educational Breakouts**
WRITING FOR RESULTS
Janet Arrowood, The Write Source, Inc.
Effective, organized, clear writing is essential to convey organization messages. This session will enable writers across the organizational spectrum--technical, proposal, grant, report, resumes, and more—to focus their writing to have the organizational framework to effectively create and manage any document, from a simple memo or email, to a proposal, or a lengthy report.
COMMUNITY OF PRACTICE AS A LEADERSHIP APPROACH ACROSS WORKFORCE SYSTEM PARTNERS
Dr. Darlene Groomes, Oakland University
Michael Shoemaker, State of Utah, Dept of Workforce Services, Division of Rehabilitation Services
Kellie Scott, University of Kentucky
Presenters will discuss the benefits of, challenges to, and resources required to develop and implement an innovative approach to communication and collaboration across workforce partners. Through didactic activities, participants will network and take away concepts/action steps that they can apply in the workplace, including knowledge mobilization; facilitation as change agents; integration, value creation; inquiry process; actionable community.
ENHANCING YOUR EMOTIONAL EFFECTIVENESS
Carolyn Stern, Carolyn Stern & Associates
Many employees possess superior technical abilities; however, this is only one half of the equation required to increase the effectiveness of your organization. Learn to develop and enhance 15 emotional intelligence competencies and how to use them to increase your personal and interpersonal effectiveness.
- 10:00 – 12:00 **Senior Workforce Professional Brunch**
- 12:00 – 1:00 **Lunch on Your Own**
- 1:00 – 2:30 **Educational Breakouts**
THE FAMILY SELF SUFFICIENCY PROGRAM: THE PATHWAY TO SUCCESS
Rebecca Stancil, RS Consulting
Explore one of HUD's most innovative programs, The Family Self Sufficiency Program, which as a WIOA partner offers creative ways to ensure the success for our workforce. Discover the special ingredient to a successful FSS program, how the FSS program impacted the Missoula/WIOA and how you can integrate it into your community.

1:00 – 2:30

Educational Breakouts *(Continued)*

CAREER LADDERS IN THE WORKPLACE

Linda DeMore, Illinois Dept of Employment Security

Career ladders may be used to attract individuals to an industry, show workers how different jobs interconnect and inform workers about the experiences that will enable them to accomplish their career objectives. Learn the Top 10 ways to get noticed for promotion and how to groom yourself to be the employee the boss wants to promote.

JOB SEEKER ROLLERCOASTER

Vicki Zimmerlee, MD Workforce

Have you experienced angry, potentially explosive job seekers or job seekers that have lost their last ounce of hope? This workshop will illustrate the job seeker's emotional cycle as it parallels the process of grief/loss and help participants understand the emotional cycle of job seekers during job loss so that they can create a toolkit of resources and actions to assist them.

WORK ETHIC: THE BUILDING BLOCKS FOR THE 21ST CENTURY WORKFORCE

Josh Davies, Center for Work Ethic Development

In every sector of the workforce, a set of skills has emerged as the building blocks for the jobs of today and tomorrow. Sometimes called soft skills or foundational behaviors, employers simply call them Work Ethic. Using employer-based research, defining the seven behaviors of work ethic, and applying innovative teaching methodology, participants will discover how to make lasting behavior change and discover best practices from educators and workforce development professionals for working with youth and adults.

2:30 – 2:45

Break

2:45 – 4:30

Educational Breakouts

GOODBYE SIGN-IN SHEETS: NEW TOOLS FOR TRACKING CAREER CENTER VISITORS

Tim Duffy, Geographic Solutions

A big challenge faced by today's career centers is managing customer flow and reducing wait times. Learn new ways to manage staff schedules more efficiently while offering better responses to the communities you serve. Identify lobby management tools that will help you improve customer service and integrate partner services more effectively, and identify additional methods to improve the delivery of services at your career centers.

BLACK AND WHITE OF AUTHENTIC STAKEHOLDER ENGAGEMENT

Rebekah Clarke, Holman/Clarke Group, Ltd.

Take a look at workforce stakeholder management from a project perspective and uncover best practices to connect and engage with stakeholders. Analyze complexities that impact effective stakeholder engagement and communication, examine stakeholder power, legitimacy and influence, and identify ways to apply best practices for engagement.

MAKING SMART DECISIONS ABOUT PAYROLL DEDUCTIONS

Mary Jeneverre Schultz, National Endowment for Financial Education

Learn how to help individuals make informed decisions about paycheck deductions for taxes and employee benefits, like health care and retirement funds, how to explain the impact of deductions and how to select benefits that align with the individual's financial goals and life circumstances.

IF I WAS INTERESTED IN WHAT YOU'RE SAYING, WOULD MY FACE LOOK LIKE THIS?

Nancy Fink, Maryland Professional Outplacement Assistance Center

4:30 – 5:00

Afternoon Brain Boost

5:15 – 6:15

District Meetings

TUESDAY, JUNE 19, 2018

- 8:30 – 9:45** **Welcome & Keynote**
DARE TO BE DIFFERENT! 3 KEYS TO GOAL SETTING SUCCESS
Jan Horton Spence, Jan Spence & Associates
 Uncover the missing link and how traditional goal-setting may be setting you and your team up for failure. You'll learn new ways to empower yourself and your team members to get rid of unnecessary roadblocks, establish different ways to specify actions, time frames and performance measurements needed to achieve goals, and reinforce techniques to monitor and adjust a strategic plan.
- 9:45 – 10:00** **Break**
- 10:00 – 11:30** **Educational Breakouts**
THE ROLE OF PERSONALITY IN CAREER DEVELOPMENT
Stephanie Licata, M.A., A.C.C.
 By helping individuals to better understand their personality, tendencies and behaviors, one can coach and guide them to become more flexible and open to change and new ideas. Learn and practice a personality-based approach to career development to deepen your understanding of personality and its impact on role and organizational fit. Discover techniques to help you provide more effective career development services and practice applying those techniques to the career development process.
- 12 ESSENTIAL SKILLS OF LEADERS**
Pam Nintrup, PMP, CSSMBB, CPC, Project and Process Professionals
 Identify the differences between leading and managing in the workplace along with the 12 Essential Skills of a Leader. Conduct a Gap Analysis between your skills and the desired skills, and develop a plan of action to close the gaps.
- WELL-DEVELOPED CURRICULUM + EXPERT FACILITATION = RETHINKING JOB SEARCH RESULTS**
Susan Barksdale and Meredith Howell, Willamette Workforce Partnership
 Rethinking Job Search is an experimental program that is transforming the way customers search for work and gain employment. This workshop will focus on the unique instructional design process used to develop the cognitive behavioral based curriculum that addresses confidence, motivation and accountability. Attendees will learn the instructional design model used to develop the Rethinking curriculum and the facilitator selection criteria and best practices in facilitator training, and ongoing coaching.
- 11:30 – 1:00** **Awards Luncheon**

1:00 – 2:30	<p>Educational Breakouts</p> <p>THE LOST ART OF POSITIVE AND POWERFUL COMMUNICATIONS <i>Nancy Fink, Maryland Professional Outplacement Assistance Center</i> In this world of instant gratification and wired communication, it is so easy to become negative and to let negativity seep into our communication. This fun and interactive workshop will help attendees identify communication styles, communicate effectively with workforce customers and enhance positive communication to convey messages more effectively.</p> <p>IDENTIFYING AND ADDRESSING RACIAL EQUITY AND INCLUSION GAPS IN WORKFORCE DEVELOPMENT <i>Kaci Roach and Nikki Stoicoiu, New Growth Group</i> Young adults of color often have higher unemployment rates and lower wages despite equal labor force participation and increasing levels of educational attainment. This session will focus on the shared theory of change through an in depth case study and explore how a data-driven framework for collective action can be applied within the local workforce context.</p> <p>ART AND SCIENCE OF ONBOARDING <i>Jenna Filipkowski and Aubrey Wiete, Human Capital Institute</i> Learn how leading companies are designing effective onboarding programs for their workforce, and the value of a successful onboarding program. Find out how best to design an onboarding program along with the 3Ps of onboarding that can be built into your organization’s program.</p> <p>A DEEPER DIVE INTO GOAL SETTING SUCCESS <i>Jan Horton Spence, Jan Spence & Associates</i> Gain a new perspective on how to develop a game plan utilizing a different approach to goal-planning. Leave with an easy step-by-step process that can be implemented as soon as you return to the office that will empower you and your team to get rid of unnecessary roadblocks, focus on what make you successful and capitalize on your new methods.</p>
2:30 – 2:45	Break
2:45 – 4:30	<p>General Session</p> <p>PANEL DISCUSSION To Be Determined</p>
4:30 – 5:00	Afternoon Brain Boost
6:30 – 10:00	Experience Cincinnati Networking Event

TUESDAY, JUNE 19, 2018


8:30 – 9:45	<p>Welcome & Keynote</p> <p>DARE TO BE DIFFERENT! 3 KEYS TO GOAL SETTING SUCCESS</p> <p><i>Jan Horton Spence, Jan Spence & Associates</i></p> <p>Uncover the missing link and how traditional goal-setting may be setting you and your team up for failure. You'll learn new ways to empower yourself and your team members to get rid of your roadblocks, establish different ways to specify actions, time frames and performance measures needed to achieve goals, and reinforce techniques to monitor and adjust a strategic plan.</p>
9:45 – 10:00	<p>Break</p>
10:00 – 11:30	<p>Educational Breakouts</p> <p>THE ROLE OF PERSONALITY IN CAREER DEVELOPMENT</p> <p><i>Stephanie Licata, M.A., A.C.C.</i></p> <p>By helping individuals to better understand their personality, tendencies and behaviors, coaches can coach and guide them to become more flexible and open to change and new ideas. Learn how to practice a personality-based approach to career development to deepen your understanding of personality and its impact on role and organizational fit. Discover techniques to help you provide more effective career development services and practice applying those techniques to the career development process.</p> <p>12 ESSENTIAL SKILLS OF LEADERS</p> <p><i>Pam Nintrup, PMP, CSSMBB, CPC, Project and Process Professionals</i></p> <p>Identify the differences between leading and managing in the workplace along with the 12 Essential Skills of a Leader. Conduct a Gap Analysis between your skills and the desired skills, and develop a plan of action to close the gaps.</p> <p>WELL-DEVELOPED CURRICULUM + EXPERT FACILITATION = RETHINKING JOB SEARCH RESULTS</p> <p><i>Susan Barksdale and Meredith Howell, Willamette Workforce Partnership</i></p> <p>Rethinking Job Search is an experimental program that is transforming the way customers find work and gain employment. This workshop will focus on the unique instructional design process used to develop the cognitive behavioral based curriculum that addresses confidence, motivation, and accountability. Attendees will learn the instructional design model used to develop the curriculum and the facilitator selection criteria and best practices in facilitator training, and coaching.</p>
11:30 – 1:00	<p>Awards Luncheon</p>

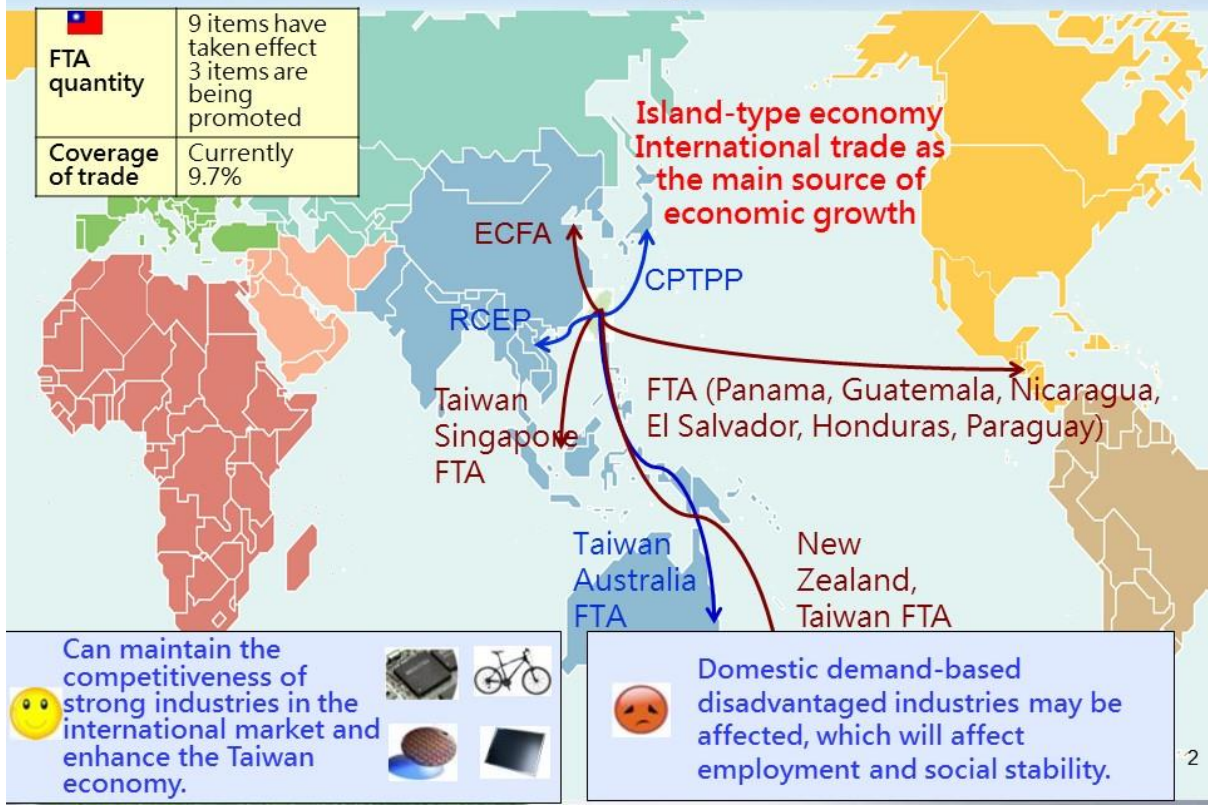


Briefing outline

- I Origin
- II Regulations
- III Promotion strategy
- IV Assistance & Support
- V Conclusion

I. Origin

 FTA quantity	9 items have taken effect 3 items are being promoted
Coverage of trade	Currently 9.7%



Island-type economy
International trade as the main source of economic growth

ECFA

RCEP


CPTPP

Taiwan
Singapore
FTA


FTA (Panama, Guatemala, Nicaragua,
El Salvador, Honduras, Paraguay)


Taiwan
Australia
FTA

New
Zealand,
Taiwan FTA



Can maintain the competitiveness of strong industries in the international market and enhance the Taiwan economy.





Domestic demand-based disadvantaged industries may be affected, which will affect employment and social stability.

2

II. Regulations

To assist industrial upgrading and transformation, reduce the impact of trade liberalization, and reduce the opposition, in turn helping to negotiate FTAs with foreign countries, the relevant regulations have been formulated.

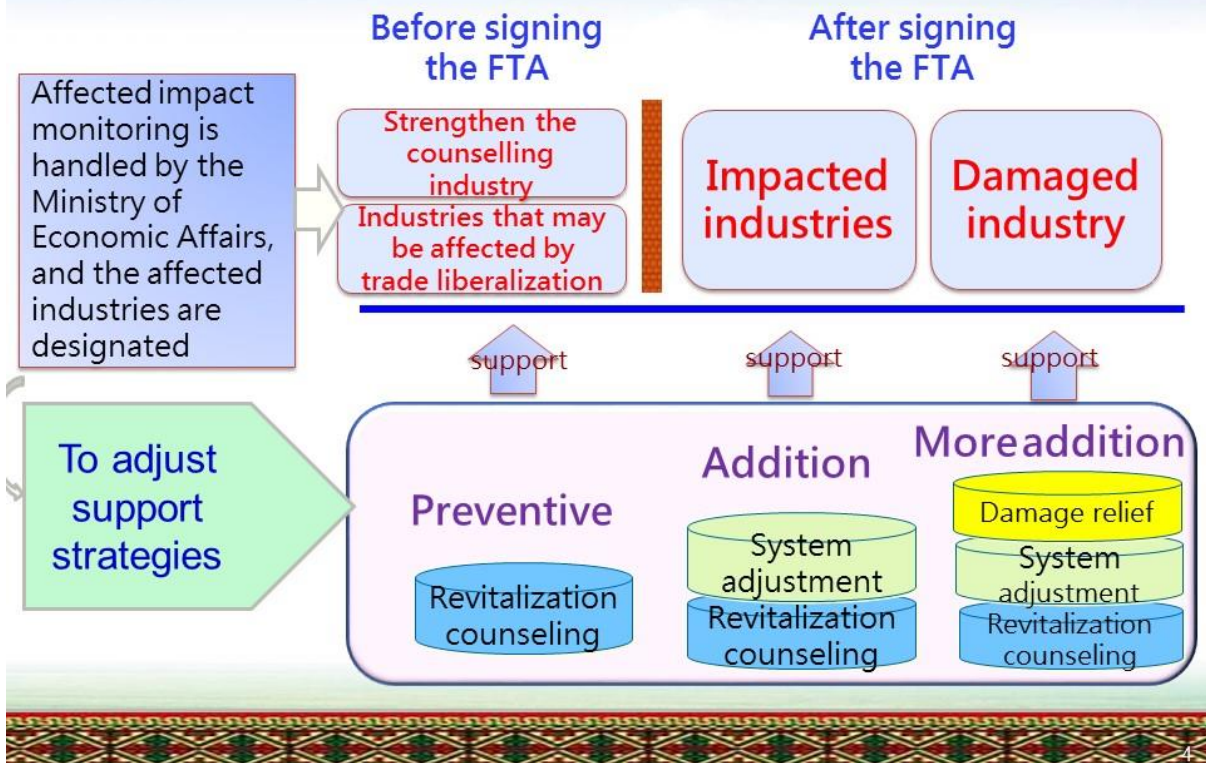
Adjustment Support Program for Trade Liberalization Industry

- Executive Yuan approved the implementation of regulations in 2000 (for a period of 10 years)
- Provide counseling to domestically affected industries to reduce their possible impact and damage

Adjustment support regulations in response to trade liberalization

- The President announced the implementation of the regulations in 2015
- To improve the government's assistance to enterprises and laborers in safeguarding trade liberalization
- Enterprises and laborers can individually apply for damages

III. Promotion strategy



III. Promotion strategy

Currently designated industry

Industrial sector

Types of industries that need to be strengthened: garments, bedding, household appliances and footwear, etc.

Industries that may be affected by trade liberalization: printing industry, machine tools, molds, sporting goods, etc.

Service sector

Printing and ancillary industries, laundry and dyeing services, hairdressing and other cosmetology services, wholesale of Chinese medicine, etc.

The Ministry of Labor provides related companies with their labor assistance measures in accordance with the designated industries and the list of industrial enterprises that are provided.

IV. Assistance & Support

Adjustment support measures provided by the Ministry of Labor

Revitalization counseling strategy/ Helping laborers stabilize employment

- ✓ Subsidy for vocational training
- ✓ Grant job redesign expenses
- ✓ Subsidy to participate in technicians' skill verification
- ✓ Participate in labor support services such as mental health lectures
- ✓ Participate in entrepreneurial skills and management training
- ✓ Assist in the establishment of self-determination mechanisms for laborers and employers

System Adjustment and Damage Relief Strategies/ Assist in the transfer of labor and reemployment

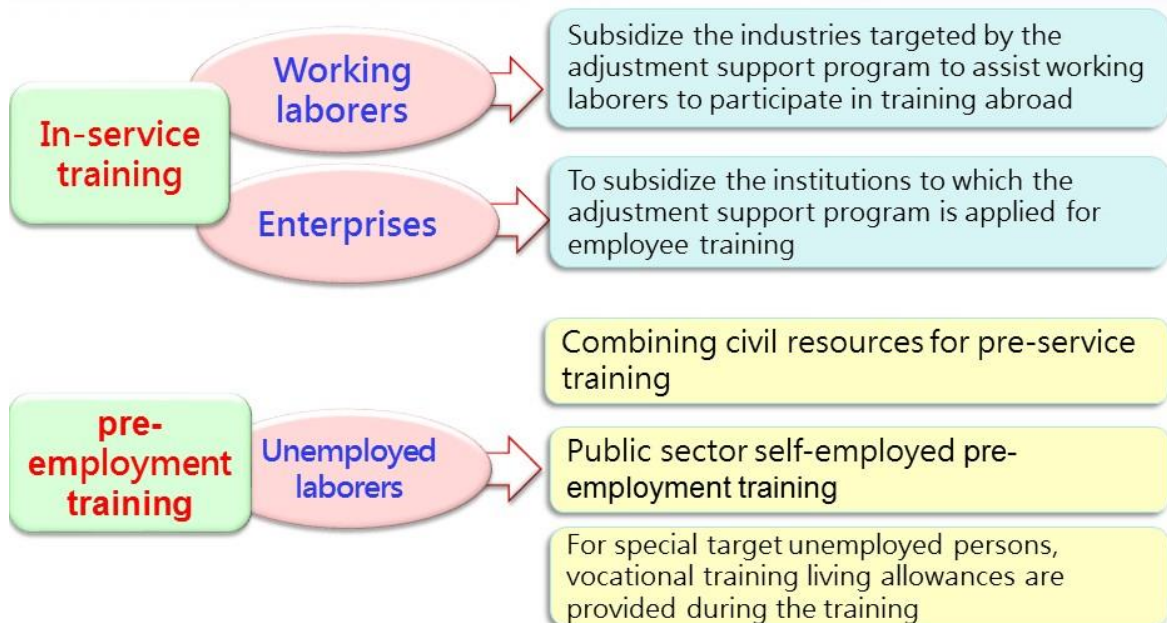
- ✓ Provide current labor payroll subsidies
- ✓ Employment assistance
- ✓ Unemployment assistance
- ✓ Micro-enterprise assistance
- ✓ Handle vocational training living allowance

At present, the Ministry of Labor integrates all existing measures and provides better methods of payment or reduces the use of related measures.

6

Revitalization counseling strategy

Support for vocational training



7

Subsidy costs for job redesign

Purpose

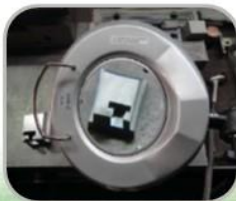
Assist on-the-job laborers to stabilize employment

Subsidy method

The application submitted by the institution for its current workforce will receive a maximum of US\$3,340 per case.

Subsidy items

- Improve work equipment or machines
- Provide employment assistance
- Improve working conditions
- Adjust working methods and processes
- Improve working environment in the workplace



8

Other adjustment support measures

Support measures	purpose	measures
Subsidy to participate in technicians' skill verification	Assisting laborers to obtain technical licenses to increase employability	Full subsidy subject test fee, technical test fee, registration qualification fee and license fee
Provide labor support services for mental health lectures	Reducing the potential impact of trade liberalization to enhance the resilience of the workplace	Combining local government and trade union groups to handle mental health lectures
Provide entrepreneurial skills and management training	For those who want to start a business or have a future transfer plan, strengthen their entrepreneurial knowledge.	Conduct entrepreneurship study courses, provide entrepreneurial preparation, introduction of entrepreneurial loans and sharing of entrepreneurial experiences, etc., to assist laborers in understanding government entrepreneurial resources and information
Assist in establishing a consultation mechanism for the autonomy of laborers and employers	Strengthen the way in which both employers and employees can negotiate through autonomy to prevent damage to labor rights and avoid labor disputes	Provide knowledge and resources related to association, negotiation and dispute

9

Employment assistance measures

Offered to employers who employ unemployed laborers

- Employers who apply for employment registration with public employment service agencies and employ unemployed laborers who have been promoted for more than 30 days can apply for employment assistance. According to the number of employees, each person is paid US\$334 per month, and the subsidy period is up to 12 months.

Provide temporary, short-term job opportunities

- Arrange unemployed laborers to use short-term job opportunities such as workplace learning allowances, temporary job allowances, and multiple employment development programs as transitional work before connecting to find a full-time job

Provide employment grants, relocation grants and rent allowances to encourage cross-border employment

10

Unemployed assistance

Unemployed subsistence allowance

- For non-voluntarily retired laborers, they may apply to the public employment service agencies for unemployed living allowances. When the unemployed labor allowance expires after receiving the 6-month unemployment benefit payment, they will be issued 60% of the average monthly salary for the first 6 months, and the maximum amount will be 3 months.

Employment grant allowance

- For those involuntarily unemployed laborers who meet the requirements for unemployed living allowances, if they have been employed for 30 consecutive days before the stipulated time limit expires, they may receive an employment grant allowance. Monthly payments are based on 50% of the amount of the unemployed laborer's original resident living allowance, subject to the unemployed laborer's unsatisfied stipend.

When the unemployed participate in vocational training, they may apply for a living allowance for vocational training.

11

Micro-enterprise assistance

Entrepreneurship counseling and adaptive analysis

- Provide entrepreneurial fitness analysis to clarify whether the status of the laborer is suitable for starting a business. Arrange entrepreneurship counseling to solve entrepreneurial or business problems, and guide the preparation of entrepreneurship plan book

Business loan interest subsidies

- The first three years interest-free, from the fourth year to bear an annual interest rate of 1.5%, while the interest difference is subsidized by the Workforce Development Agency. The interest subsidy is limited to a loan limit of US\$33,410 and the subsidy period is up to 7 years.

12



Current adjustment and support measures

Support measures	The results of processing from 2011 to March 2018
Subsidy for vocational training	Has assisted 1,733 institutions for employee training. Assisted 292,473 people in active labor training; 6,081 participated in unemployment training
Employment Services	Assisted 72,170 unemployed laborers, of whom 58,122 were successfully employed
Redesign expenses for grants	Visited 19,113 institutions, subsidized 731 institutions for job redesign, a total of 4,051 cases
Subsidy to participate in technicians' skill verification	Supported 3,572 people
Participate in labor support services such as mental health lectures	A total of 135 sessions of mental health tours with a total of 11,415 participants; 38 group consultation services
Participate in entrepreneurial skills and management training	74 seminars for entrepreneurial start-up workshops with 5,344 participants
Assist in the establishment of labor and capital autonomy consultation mechanism	A total of 115 declarations were issued for the handling of labor rights and labor disputes, etc. 67 training events were held to promote the establishment of a win-win partnership mechanism within the company.
Annual expenses required	US\$13,364,000

13

V. Conclusion

Taiwan has a high degree of participation in the global value chain (67.7%) and will strive to obtain support from relevant countries and join regional integration.

Inter-sectoral collaboration will be used to guide the transformation and upgrading of industries and enterprises. The Ministry of labor uses multiple assistance measures to increase the employability of laborers.

14

thank
you!

謝謝聆聽

THANK YOU FOR YOUR ATTENTION