

如何進入競爭之職場

主講人蘇家堃

100.10.26.

目 錄

壹、前言

貳、職場總體趨勢分析

參、職場個別趨勢分析

肆、求職前之準備

伍、求職

陸、進入職場後

如何進入競爭之職場

壹、前言

哪些行業最吃香？是社會新鮮人最想知道，也是最常聚眾討論的話題，什麼是熱門行業？

熱門行業又能“紅”多久呢？十年風水輪流轉，就業市場常隨政治、經濟環境及景氣興衰而有所變動。可確定的是，未來就業市場將更趨專業性、國際化、科技化，舉凡高科技產業、環保、金融和服務業等都是引領風潮的熱門產業和未來之星：

- 光電、電子半導體(由於 3C 產業的蓬勃發展，使得光電通訊和電子半導體等科技產業一直為熱門明星產業之首)
- 生物科技(強調遺傳工程和生物化學在民生、醫藥以及保健方面的研發與應用，將成世紀最重要的趨勢之一)
- 環保科技(從環境工程、污染防治、環境保護到地球自然生態的保育，已是人類生存責任的首要工作)
- 保全服務(社區安全的網狀保全將結合急難救助、醫療服務系統的統合，成為社區家庭的安全守護神)
- 網路資訊(迅速發展網路環境和技術，刺激改變整個人們的生活型態，相對也造成專業人力的大量需求)
- 大媒體(通訊、資訊與傳播等產業的整合，對創意、專業、科技的人才養成和需求早已進入整戈待旦的階段)
- 金融保險業(人們對於財務管理、投資風險控管需求以及保險觀念開通，使得金融保險人才的遠景是一路看好)
- 休閒旅遊業(從週休二日到對休閒生活的重視，不僅使得休閒旅遊服務愈益發達，同時愈益專業精緻)
- 運輸物流(包含海、陸、航空大眾運輸服務及物流倉儲、快捷等大型產業整合，將釋放大量的工作機會)
- 人力資源(企業對組織管理、人力規劃與整合等服務需求呈高倍速成長，可預期成為世紀最重要的服務業)

大體而言，產業結構的轉變將造成製造業工作機會的減少，大量人才湧入各種與過去在質與量完全相異的服務工作領域，使得服務業成為就業市場的明星產業的主力。如何能在如此競爭的職場中爭得一席之地，將是我們今天討論的主題。

貳、職場總體趨勢分析

台灣地區

國內「高學歷高失業」的趨勢已益加成形，學歷大學及以上族群的失業率，日益嚴重，很大一部分屬於剛畢業、較年輕者，要求勞動條件相對較高，工作轉換也較頻繁，屬自願性、短暫性失業。

高學歷長期失業人口將續攀升：

- 大專及以上學歷失業者占長期失業者(失業一年以上)比例，從 2001 年的將近 18% 到 2010 年已超過 40%，已超過高中職學歷佔長期失業者之比例，這是以往少見的現象。(每 100 個長期失業者，有 40 個是大專以上的學歷)
- 2011 年此一比例並未下降，乃續攀升。

就業市場的結構性失調問題續趨惡化：

- 薪資的落差：大專畢業生期望月薪多半在三萬元以上，但雇主願意付給大專畢業生的月薪多半在 \$25,000—\$28,000 之間。
- 學歷的落差：企業對大學生需求已連續三年逐年降低，目前所需人才以高中、職族群等基層人力為首選，但目前求職者卻以大專以上的學歷為多。
- 這兩個結構性的失調，其實也是彼此互相影響、互有關連的。

因為廠商根本不需要那麼多大專畢業生，但來應徵的大專生越來越多，影響所及，不僅是大專畢業生的起薪愈降愈低，廠商對於基層人力的僱用要求也愈來愈寬鬆，目前約有四分之一的廠商設定「年齡不拘」的職缺條件，同樣也有四分之一的廠商對於應徵者的學歷高低「毫不要求」。

參、職場個別趨勢分析

就業資訊已氾濫成災：

- 廠商徵選一位人才，會收到一千位以上的應徵者。
- 求職者尋找一份工作，也至少要寄出五百份以上的履歷表。

- 公開招考的錄取率也大都低於 1%。
- 國際化的趨勢，仍將持續深化影響整個就業市場，求職者越來越必須逐工作而居。
- 不但是國際化的趨勢會影響整個就業市場，而且單一職缺的工作內容也將整合化、多元化(多專長化)。
- 不但工作內容將趨向整合，而且外包(勞務派遣)也將增加。
- 工作外包(Out sourcing 勞務派遣)也已經有國際化的趨勢(由台灣外派至海外工作)。
- 即使未外包，時薪制的工作也將持續增加。
- 首次求職者轉為自行創業的趨勢將攀升；中年轉業者轉為自行創業的比例亦將同步高。

就業市場的國際化

- 台灣的就業市場會繼續國際化，越來越多就業機會在海外地區。
- 台灣的企業本身也會越來越加國際化，許多工作地點在台灣的職缺，也不一定只考慮本國人士。

國際觀與兩種以上的語言能力，越來越成為關鍵性條件。

工作內容的整合化

- 越來越多的工作被要求由一個人統包，所以你必須有獨自一貫作業的能力。
- 整個職場的趨勢是，一技之長已經不夠用，你至少必須有兩把刷子。
- 分工越來越不明顯，專業越來越難以突出，系統整合與策略思考(解決問題)的能力，才是決定你能否被錄取的關鍵。

就業市場的外包化

- 勞務派遣制度將越發盛行。
- 外籍勞工仍將充斥整個就業市場。
- 你如何證明你比外勞或勞務派遣業的人員更有價值，將是能否順利就業的關鍵。
- 當然，你也有可能成為被派遣至海外工作的外派專業人員。

時薪制的工作將持續增加

- 不但是本來就是按件計酬或論時計酬的職缺，會繼續擴編、新增人力。
- 即使是本來是按月計酬的工作，也會漸漸改為論時計酬，改採時薪制。
- 因此，整個就業市場，採時薪制的工作(職缺)將持續增加。

自行創業的趨勢將攀升

- 以後越來會有越多的人想自行小規模創業，優點是彈性大，缺點是風險高。
- 最明顯的創業化的趨勢是網路上的電子商務，由於拍賣網站所提供的交易平台越來越受到歡迎，所以你可以自行『創業』，透過拍賣網站來展業，你不必再受僱於電子商務網站。
- 越來越多的人在 40 到 50 歲之間就被迫離開職場，即使有退休金也不夠養老，若無法轉業只有自行設法小規模創業。

肆、求職前之準備

充實學識及經歷

1. 以目前的就業市場的需求來看，學歷愈高當然愈能加強個人的競爭力。但是如果未曾深思，只為了逃避、拖延進入職場的時間，而選擇升學，那麼問題還是沒有解決，研究所畢業後依然必須面對進入職場的種種問題，因此，如何做好自己的生涯規劃，充實自己的資本進而搶攻職場則為身為社會新鮮人的我們都要學習的重要課題。

儘量獲取各種證照。

2. 遊學

3. 社團及社會服務

4. 「工讀是一種最好的職業探索」，不要將打工的定義局限在狹隘的賺零用錢，它可以有更積極的意義。並不是所有人都能如願地念到想念的科系，如果有機會工讀，可以接觸自己有興趣的領域與環境，建立起對不同職業的認識與人脈關係。

調整身心狀況

1. 切記放下身段，從基層工作做起，眼高手低是新鮮人易犯的通病。
2. 以學習的心面對工作挑戰。準職場新鮮人心態難免忐忑，只要充分做好就業心態調整，掌握 e 世代積極、肯學習的特質，在學生時代做好自我探索和蒐集就業資料的工作，相信必能找到最適合自己的工作。

3. 瞭解個人優勢，結合工作需求。求職是一種銷售行為，所銷售的產品就是自己。能夠獲得工作的求職者未必是能力最好的，但一定是最知道如何推銷自己的人。
4. 找出個人優勢，加以證明；自我推銷的第一步就是自我分析，求職前先以客觀的態度將自身優缺點逐一明列，徹底做 SWOT 的分析：S 是 Strength(優勢)、W 是 Weakness (劣勢)、O 是 Opportunity (機會)、T 是 Threat (威脅)，也可藉由別人幫你照鏡子，清楚理出優、缺點並深入探討自己的機會在哪、威脅為何？
5. 鍛鍊身體，具備強健的體魄。

伍、求職

履歷表

◎履歷表重點提要

1. 履歷表必列的基本項目：個人基本資料、教育程度或學習歷程、工作或社團經驗、個人的興趣或喜好、專業能力或技術檢定、應徵的項目、希望的工作地點、待遇。
2. 可運用創意與電腦技巧為特定公司特定職務設計履歷表。
3. 寄出履歷表時，盡可能寫收件人名字。
4. 履歷表不宜超過兩頁，自傳約五百至六百字，並依職務不同做發揮。
5. 除上網填寫制式履歷，別忘多寄一份自製履歷。

面試

◎ 面試必知守則：

面試前：

1. 勤蒐集資料、多練習。
2. 睡眠一定要充足。
3. 提早到達面試地點。
4. 到達後記得整理服裝儀容。

面試時：

1. 眼睛注視主考官
2. 回答要音量適中、切入主題。
3. 注意禮貌、保持微笑。
4. 把握機會提好問題。

面試後：

1. 可適時問及結果何時公布。
2. 感謝函不可少。

—了解面試評分標準才能百戰百勝—

一、面試之前，應試者自己先自我檢視一番：

求職前我們可對照自身條件的優劣，先做即時的補強。只要願意正視自己的弱項並積極改善，整體進步幅度將十分明顯。

二、一般面試的評分標準及自我體檢與自我提升的原則如下：

(1) 放下無謂堅持，認清遊戲規則：面試評分當然有主觀成分。面試成績一般約佔總成績的 30%~70%，以下為考試院考選部所訂定的國家考試的標準，給大家參考：

1. 儀態（禮貌、態度、舉止）20 分
2. 言辭（聲調、語言表達能力）20 分
3. 才識（志趣、領導、問題判斷分析、專業知識、專業技術與經驗）30 分
4. 反應能力（理解、應變能力）30 分

(2) 透過有效的自我評估，來確知面試前可改進的方向

坦承面對自己目前的實力，自繪模擬面試成績的長條統計圖。

儀態今日評估					
--------	--	--	--	--	--

考前三天評估						
言辭今日評估						
考前三天評估						
才識今日評估						
考前三天評估						
反應今日評估						
考前三天評估						

今日評估總得分：_____ 面試前三天評估總得分：_____

- (3) 自問對於報考的工作內容是否熟悉或具有熱情。
- (4) 面對評審時，除應有的禮貌，應抱持不卑不亢的態度。
- (5) 刺激自己展現「服務業」的親和力和敏銳反應。
- (6) 特別展現「服務業」應有的開朗與自信形象。
- (7) 做好萬全準備之後，才不會當陪考（但挫敗的經驗也是一種學習）。
- (8) 針對工作的專業認知，以複習書籍或回顧經驗來提升個人應答反應。
- (9) 不以個人的口才或反應為滿，仍看重其他禮貌與儀態的周全準備。
- (10) 不因報考職務部門的不同，產生優越或自卑的感受。
- (11) 不以自己的有限，去推測評審的無限。
- (12) 期待並隨時準備好遇到認真的評審。
- (13) 以開朗心胸面對面試—學習做「新造的人」（語出聖經新約哥林多後書第五章17節），人生沒有什麼是不能改的。
- (14) 以超高報酬率的「投資」，來看待口試前這些需要「由外而內」的付出；以苦盡甘來的想法鼓舞自己，幸福當然值得努力追求。
- (15) 給家人愛人打預防針（區域、花費、次數、性質、待遇）

三、其他說明：

總之，凡事豫則立，有最好的準備，成功的機率總是會相對提高，所以我們事先越詳細的自我總體檢越好。

求職成功的秘訣，說來說去，還是「操之在我」。求職時必須「不斷地找」、「努力地找」、「厚著臉皮放下身段地去找」，才能擴大求職領域，增加找到理想工作的機會。畢竟機運不可能隨時來敲門。

就業輔導系統：

青輔會系統：服務對象以大專青年為主，除了就業網站(可以算是國內牌子最老的就業網站了)的服務，所有來自全省就業服務站的職缺，比報紙多了過濾審核的步驟，資訊的正確性和安全性都更有保障。此外，青輔會除了常態協助大專校院舉辦校園徵才活動和相關研討會之外，也常代辦公民營企業所舉辦的考試和大專生第二專長訓練，同時也提供生涯諮商、青年創業輔導等服務。一直以來是大專青年生涯發展上的好朋友。

勞委會系統：除了全省就業服務站(尤其台北市就業服務中心在每個站都規劃特定的就業輔導對象：婦女二度就業、原住民、退休人力等)的求職求才服務，提供資訊的正確性和安全性保障。尤其是常態開辦的職訓課程更能協助人才養成業界所需的專長技能，對每位社會新鮮都是很好的充電和就業保證。

學校的輔導室：過去同學最容易忽視的資源就是學校在輔導室不但能看到企業求才訊息和求才資格條件需求，還可透過就(畢)輔單位專業的師長提供專業的諮商與直接協助。

公益性協會組織：比方說中華民國就業服務協會、中華民國生涯成長協會、導航基金會(上班族粉紅聯盟)、上班族協會等公益團體，在就業輔導與生涯成長等方面，針對不同的族群都提供相當不錯的社會公益服務內容，尤其中華民國生涯成長協會目前更積極規劃了相關EVENT，除了大型的生涯博覽就業展會，還有系列的生涯成長、前程規劃、勞資合諧等主題活動，相信能帶給人才在生涯成長與就業輔導上更多的協助。

專業的人才仲介服務：「人力仲介」顧名思義，就是將人才 S 包括勞動、技術、腦力……等提供者，推薦給企業，也就是過去所謂的 S 職業介紹或是「HEAD HUNTER 獵人頭公司」，早期外商來台設立分公司時通常透過這些專業的人力公司尋找中高階主管，目前從中高階、專技人才、基層通用人才到臨時約聘的派遣人員，都有專業的人力公司提供人才面與企業面的雙向服務。雖然按照就業服務法規定，人力仲介業者可依法向人才收取人才推薦職業介紹的服務費用，而目前國內正派經營的知名人力公司，對於人才都是提供了終身免費的推薦服務，在安排人才到企業面試之前也都會就人職雙方做深度的溝通，讓人才充份了解求才企業的背景和人才需求。所以如果碰到向人才收取職業介紹保證金或甚而押身份證件的公司，千萬要小心，以免吃虧上當。當然最好的方式還是藉由一些知名且歷史悠久的專業人力公司服務最為保險了。因為隨著企業環境的發展與需求，人力公司也延伸為更專業的「人力資源管理顧問」和「生涯發展輔導機構」，提供人才與企業專業整合的全方位服務。

媒體資訊型態：(以媒體、網路為主)

報紙前途版：屬最傳統的求職資訊管道，以各大報紙(特別像中時、聯合、自由、台灣日報等)而言，以週六、日的分類廣告求才版在求才旺季時甚至可以出版到八大張，能提供人才相當豐富的就業資訊。但是由於報紙分區分版(通常分縣、市、省版)，且礙於企業刊登成本高、篇幅有限(以廣告表現為主吸引人才，企業和職缺介紹常很少)，人才往往無法徹底了解徵才公司的詳細背景，務必要多花心思去深入了解每一個徵才廣告，才能兼顧安全性與發展性。

專業求才求職網站：網路在近年有飛快的成長，且有部份取代傳統平面媒體分類廣告的趨勢(特別是在科技產業和一些最新熱門產業尤其喜歡運用)。除了青輔會、勞委會和台北區就業服務中心等政府單位和都建置有求才求職的網站，提供人才上網搜尋職缺和登錄履歷資料，而最近一些知名的人資網站，比如像 Cmall 新摩市網、104 人力銀行網，除了基本的網路求才求職服務之外，更提供人才生涯規劃和工作性格測試諮商等全方位的服務，是人才在求職轉業以及生涯發展上相當不錯的選擇。除此之外，目前許多企業也陸續開始設置求才專用的網頁，提供人才上網應徵。雖然當前網路上求才企業還是以科技類居多，但隨著網路的興起和上網人潮的急遽成長，可預見不久的將來網路求才求職服務一定會成為非常重要的就業管道。

雜誌類：包括專門提供工作訊息的就業雜誌(如就業情報、就業快訊等)和一般專業的雜誌(像 SOHO、動腦、廣告、電子情報等)。前者以各企業的徵才廣告刊登為主要編輯的內容，求才範圍較廣泛，也偏向熱門產業或大型企業。後者則是提供該專業領域廠商的求才資訊，需求的也以專技人才為主。

地區性有線電視：地方有線電視的徵才廣告，通常是在地域性的有線頻道中以跑馬燈型式出現。像新竹科學園區、中部地區就有企業常運用這個方法徵才，唯獨求才廠商通常屬於當地的企業。

展會活動模式：(以各種 EVENT 博覽會活動和就業輔導為主)

校園聯合徵才活動：通常在三到五月份，企業界會到學校進行招募或是舉辦企業求才說明會。人才可參加希望加入的企業的說明會，並留下個人的履歷資料或是拿企業的簡介仔細研究。

政府公辦的就業展或人資展：每年青輔會、勞委會甚至地方上各縣市政府的勞工局、就業服務中心都會舉辦相關主題的就業展或研討會，提供社會大眾充份的就業資訊和輔導。

軍中屆退官兵的巡迴就業展：每年青輔會、勞委會、國防部、退輔會等單位都會在五月份左右規劃全省和外島共十個展示點，針對各大營區屆退士官兵，舉辦退伍人士的就業巡迴展示活動，邀請企業到場徵才，對求職來說也是一個相當特別而有效的作法。

隱藏式就業脈路：

人脈關係：根據統計，人才透過父母、師長、朋友告知工作機會或是直接推薦仍然是佔就業管道比例第二高的一種方式。因為很多公司還是很鼓勵由內部員工推薦新進人才，除了節省成本之外，雙方更能加上相當程度的了解和信任；尤其是企業裡有些職缺只有一兩個名額的時候，求才單位比較不會花錢登廣告徵才，這個時候如果能提供一封適時適位的精彩履歷表，絕對能夠捷足先登進入該公司服務。還有類似歐美國家盛行的(師長)推薦函的模式，也漸為國內企業重視，特別是一些本職學能與所習科系或在校表現有相當關聯時尤見威力。

鎖定目標，自我推薦：假如因為個人的興趣、專長、和生涯發展的考量，非常嚮往到某些特定企業服務，可以觀察該企業有沒有擴建計劃，如果公司有擴建的計劃，當然就會有潛在的工作機會，這個時候以自我推薦的方式，一般而言都有不錯的成效。要注意的是不要只考慮企業炫目的知名度，以個人的生涯發展目標來思索進退才是最重要的。

從兼職(工讀)轉任正式職員：有許多成功的案例是人才在求學時期，在企業擔任工讀生或承攬些外包案件，特別是專業技術方面的工作，諸如程式撰寫、美工設計、文案編輯等案子，如果用心處理秀出專業與特色，都是一個最佳的舞台。甚至雖然不屬於專技方面的工作內容，但如果在工讀期間表現良好，讓主管有深刻的好印象，一畢業往往比一般人更容易獲得企業青睞，而直接晉用。所以對於任何工作以及工作角色的扮演，最好都能以正確的工作態度敬業樂群，充份發揮自我。

聯誼型式：諸如許多社團組織(青商會、扶輪社、、、等)、讀書會、專業人士的聯誼聚會、充電課程(特別是第二專長或專技訓練課程)、研討會，甚或同學會、成長團體等，三五同好互通最新挖角機會或公佈求才訊息，其實也能發揮相當不錯的資訊功能，讓你隨時掌握最好的切入點。

從以上幾個就業資訊管道的介紹，對於正面臨求職就業的社會新鮮人，應該會有所幫助。當然最重要的，還是釐清自己各階段的生涯目標，規劃個人的生涯發展計劃，才能更有效地整合資源，減少許多不必要的時間浪費，開創個人成功未來

就業服務中心

勞委會	http://www.cla.gov.tw/
勞委會職業訓練局	http://www.evta.gov.tw/
新北市就業服務中心	http://www.esc.ntpc.gov.tw/
台北市就業服務中心	http://www.esctcg.gov.tw/
桃竹苗區就業服務中心	http://tpesa.evta.gov.tw/
中彰投區就業服務中心	http://tcesa.evta.gov.tw/
嘉雲南區就業服務中心	http://tnesa.evta.gov.tw/
高屏彭東區就業服務中心	http://khesa.evta.gov.tw/
高雄市職業訓練就業中心	http://labor.kcg.gov.tw/taec/
台北市職業訓練就業中心	http://www.tvtc.gov.tw/
台中市職業訓練就業中心	http://www.labor.taichung.gov.tw/
行政院青年輔導委員會	http://www.nyc.gov.tw/
行政院退輔會訓練中心	http://www.vtc.gov.tw/
行政院原住民族資訊網	http://www.apc.gov.tw/portal/
中華民國僑務委員會	http://www.ocac.gov.tw/
國軍人才招募中心	http://rdrc.mnd.gov.tw/rdrc/index.aspx
村里便民服務	http://www.escape.com.tw/service.htm
台北市就業服務中心—OK work	http://www.okwork.gov.tw/

就業服務站

區域	就業服務站名	地址	電話		傳真	
台北市	台北市政府勞工局就業服務中心	臺北市大同區承德路3段287號	02-2597-2222	02-2597-2222	02-2596-4411	02-2596-4411
	西門就業服務站	臺北市萬華區峨嵋街81號	02-2381-3344	02-2381-3344	02-237-19805	02-237-19805
	北投就業服務站	臺北市北投區新市街30號5樓	02-2898-1819	02-2898-1819	02-2898-1512	02-2898-1512
	松山就業服務站	臺北市松山區松隆路290號2樓	02-2760-8449	02-2760-8449	02-2762-9207	02-2762-9207
	景行就業服務站	臺北市羅斯福路6段393號2樓	02-8931-5334	02-8931-5334	02-8931-5333	02-8931-5333
	南港就業服務站	臺北市南港區南港路1段360號4樓	02-2788-1973	02-2788-1973	02-2783-2844	02-2783-2844
	頂好就業服務站	臺北市大安路1段77號地下街1號店舖	02-2740-0922	02-2740-0922	02-2740-3955	02-2740-3955
	內湖就業服務站	臺北市民權東路6段99號7樓 (內湖區行政中心7樓)	02-2790-0399	02-2790-0399	02-2790-1030	02-2790-1030
	大同就業服務站(身障者專責櫃臺)	臺北市大同區迪化街1段21號6樓	02-2559-8518	02-2559-8518	02-2559-8528	02-2559-8528
	臺北(僅提供諮詢)	臺北市北平西路3號1樓	02-2381-1278	02-2381-1278	02-2375-8499	02-2375-8499
北基區	北基宜花金馬區就業服務中	台北縣五股鄉五工五路47號	02-2298-3060	02-2298-3060	02-2298-3287	02-2298-3287

宜 花 金 馬 區	心					
	基隆就業服務站	基隆市中正路 102 號	02-2422-5263	02-2422-5263	02-2428-1514	02-2428-1514
	板橋就業服務站	板橋市漢生東路 163 號	02-2959-8856	02-2959-8856	02-2958-7927	02-2958-7927
	新店就業服務站	新店市中興路二段 190 號	02-8911-1750	02-8911-1750	02-8914-7211	02-8914-7211
	三重就業服務站	三重市重新路四段 12 號	02-2976-7157	02-2976-7157	02-2977-9906	02-2977-9906
	羅東就業服務站	宜蘭縣羅東鎮中正北路 50 號	03-954-2094	03-954-2094	03-957-6435	03-957-6435
	花蓮就業服務站	花蓮市國民三街 25 號	03-832-3262	03-832-3262	03-835-6927	03-835-6927
	玉里就業服務站	玉里鎮光復路 160 號	03-888-2033	03-888-2033	03-888-7487	03-888-7487
	金門就業服務站	金門縣金城鎮民權路 173 號	082-311119	082-311119	082-311120	082-311120
桃 竹 苗 區	桃竹苗區就業服務中心	桃園市南華街 92 號	03-333-3005	03-333-3005	03-332-8940	03-332-8940
	桃園就業服務站	桃園市南華街 92 號	03-333-3005	03-333-3005	03-336-1134	03-336-1134
	中壢就業服務站	中壢市新興路 182 號	03-4681106	03-4681106	03-468-1116	03-468-1116
	竹北就業服務站	竹北市福興路 576 號	03-554-2564	03-554-2564	03-554-2567	03-554-2567
	新竹就業服務站	新竹市武陵路 10 號	03-534-3011	03-534-3011	03-534-3013	03-534-3013
	苗栗就業服務站	苗栗市中山路 558 號	037-358395	037-358395	037-358487	037-358487
中	中彰投區就業	台中市工業區一路	04-23500586	04-23500586	04-2355-2033	04-2355-2033

彰 投 區	服務中心	100 號				
	台中就業服務站	台中市市府路 6 號	04-22225153	04-22225153	04-2227-2406	04-2227-2406
	豐原就業服務站	台中縣豐原市社興路 37 號	04-2527-1812	04-2527-1812	04-2525-3993	04-2525-3993
	沙鹿就業服務站	台中縣沙鹿鎮中山路 493 號	04-2662-4191	04-2662-4191	04-2662-4182	04-2662-4182
	彰化就業服務站	彰化市興里長壽街 202 號	04-7274271	04-7274271	04-723-9858	04-723-9858
	員林就業服務站	彰化縣員林鎮靜修東路 33 號	04-834-5369	04-834-5369	04-834-5374	04-834-5374
	南投就業服務站	南投市彰南路二段 117 號	049-222-4094	049-222-4094	049-222-2583	049-222-2583
雲 嘉 南 區	雲嘉南區就業服務中心	台南市衛民街 19 號	06-237-1218	06-237-1218	06-234-2933	06-234-2933
	台南就業服務站	台南市衛民街 19 號	06-237-1218	06-237-1218	06-234-6522	06-234-6522
	嘉義就業服務站	嘉義市興業東路 267 號	05-224-0670	05-224-0670	05-222-2947	05-222-2947
	北港就業服務站	北港鎮華勝里文星路 79 號	05-783-5644	05-783-5644	05-782-0271	05-782-0271
	斗六就業服務站	斗六市西平路 77 號	05-532-5105	05-532-5105	05-534-5609	05-534-5609
	新營就業服務站	新營市大同路 32 號	06-632-8700	06-632-8700	06-632-1423	06-632-1423
	朴子就業服務站	朴子市嘉朴路西段 87 及 89 號	05-362-1632	05-362-1632	05-362-1634	05-362-1634
	永康就業服務站	永康市中山北路 147 號	06-203-8560	06-203-8560	06-203-8500	06-203-8500
高	高屏澎東區就	高雄市前金區五福二	07-231-3232	07-231-3232	07-216-2929	07-216-2929

澎 東 區	業服務中心	路 21 號 8 樓				
	鳳山就業服務站	高雄縣鳳山市中山西路 235 號	07-741-0243	07-741-0243	07-741-0214	07-741-0214
	岡山就業服務站	高雄縣岡山镇岡燕路 347 號	07-622-0253	07-622-0253	07-622-4485	07-622-4485
	屏東就業服務站	屏東市復興路 446 號	08-755-9955	08-755-9955	08-753-2009	08-753-2009
	潮州就業服務站	屏東縣潮州鎮昌明路 98 號	08-788-4358	08-788-4358	08-788-3502	08-788-3502
	台東就業服務站	台東市中興路二段 385 號	089-222339	089-222339	089-221808	089-221808
	澎湖就業服務站	澎湖縣馬公市水源路 52 號	06-927-1207	06-927-1207	06-926-1985	06-926-1985

陸、進入職場後

不要成為職場的『慣寶寶』

(中國時報 2010/5/5 報導)國家實驗研究院國家奈米元件實驗室昨日舉辦「台灣半導體未來論壇」，台積電副董事長曾繁城和旺宏電子盧志遠等人對我國半導體人才嚴重不足均憂心忡忡。

曾繁城指出，台積電最近招募人才，應徵者雖多，卻找不到合適的人，現在連電機系教授都不做半導體技術研究，學生當然也不會，政府應加強培育製造技術人才。

盧志遠指出，政府鼓勵台、成、清、交等名校成立產碩專班，結果製造出一堆更難用的人才，「我們要用的是擁有台成清交程度的人才，而不是掛著台成清交招牌的人。」除了專業能力備受詬病之外，大學生的語文能力更是不敢苟同。他說，旺宏是國際化的公司，經常要跟國外客戶連繫，但工程師寫好的電子郵件不敢發出去，因為英文不好。信寄出去，主管還要忙著收拾善後，更麻煩。

對於時下年輕人的工作態度，盧志遠更是搖頭嘆氣。「現在年輕人都想錢多、事少、離家近。」公司要派人出國都找不到人，即使以加薪鼓勵也沒有用。「上有天堂、下有蘇杭」，旺宏要派年輕工程師到蘇杭駐廠，卻沒有人要去，不是說女朋友不同意，就是以家有老母當藉口。

他感慨地說，廿幾歲的年輕人應該是四海走天涯，到那裡都可以打拚。但台灣現在的年輕人都是「慣寶寶」，從小就被慣壞了。

不要成為下列「最新世代的工作觀」之一員

遇到問題就逃跑，受挫力超低：工作是讓自己快樂的方式之一，如果這裡讓我痛苦，我為何要忍受？

一天到晚跳槽，加薪也留不住人：我是對我的事業生涯忠誠，不是對你的公司忠誠，有更好的舞台，我當然要走。

明明很資淺，卻嫌舞台不夠大：玩遊戲都可以先試驗，再修正，你沒讓我打怪，怎麼知道我不行？我怎麼學習？

開會意見一大堆，服從性很低：網路既有的經驗和知識那麼多，可能你這東西是死胡

同，難道我要照做？

討厭加班，總說生活和工作要平衡：我的人生不是只能靠工作成就來定義，我還需要發展其他的身份。

電腦螢幕不是 Facebook 就是 MSN：就像你需要休息抽根煙一樣，而且很多工作的合作線索我也是在 Facebook 上找到的阿。

給任務，順序和交代的都不一樣：你有好好的跟我溝通過，你認為最重要的事是什麼嗎？

總說上班要彈性，能不能不打卡：重點是能否把事情做完？有了電腦、手機，隨時能工作，為何要到公司『表演』工作給你看？

工作環境要好玩，做事卻沒效率：好玩，才能讓我們樂在工作，忘掉時間，這樣，做事怎麼會沒效率？

稍有一點點成就，就想快速升遷：跟玩遊戲一樣，打到怪物，就立刻晉級，這樣才公平。誰有實力就是老大，管你是老頭還是小孩

美國迪士尼(Disney)公司召集全球高階主管，在加州總部(Burbank, California)舉行領導者訓練，第一堂課就是：如何面對史上最難管的一群人。(如何破解 80 後的管理密碼)

培養職場上與人相處的技巧

尊重每一個人

不論在什麼情況之下，不論面對那一種人，都一定要尊重對方。

不論對方是否尊重你，不論你是否獲得足夠的尊重，都先去給對方十足的尊重。

在與對方互動、溝通的過程中，總是先想到如何給對方最充份的尊重。

絕對尊重對方的職位與職權

他可能技不如你，職位卻高於你，你要因為尊重他的職位而尊重他。

他可能經驗沒有你多，資歷沒有你深，但他的職位與職權，你要尊重。

尊重別人的職位與職權，其實就是尊重在這裡上班的每一個人，其實就是尊重自己。

絕對尊重對方的名譽與形象(隱惡揚善)

不論他的職位、能力或人品高於你、低於你或與你相當，你都要尊重他的名譽與形象。

人外有人、天外有天，在職場上絕不可以狗眼看人低。

尊重別人的名譽與形象，就是尊重你自己的名譽與形象，最後大家都會有好的名譽與形象。

絕對尊重人與人之間的個別差異

一種米養百種人，對方沒有必要、更沒有義務什麼都要和你一樣。

包括飲食、衛生、做事習慣、人際交往及休閒生活等等，每一樣事情，你都要尊重對方與你之間的個別差異。

絕不可以亂傳八卦、小道消息，更不可以對人形成壓力，迫使人家與你一致。（每個人的自由以不妨礙他人的自由為限）

這不是說我們上班都要板著面孔，同事相處當然要輕鬆自然，但絕不可以放肆、肆無忌憚，更不可以沒大沒小，否則外人看了會很輕視你們公司，最後受害的是整個公司、所有的人，當然也包括你自己在內。

其實同事之間若懂得彼此絕對的相互尊重，彼此相處時反而可以最輕鬆自在，因為不必處處防著別人，更不必怕別人藉機譏笑你、羞辱你。

接納每一個人

不論在什麼情況之下，不論面對那一種人，都一定要全然接納對方。

不論對方是接納或排斥、甚至是鄙視你，你都要先去接納他。

在與對方溝通的過程中，總是想到如何給對方最大的安全感，讓對方感到被接納。（必要時擁抱他都可以，但要避免引起誤會）

肯定每一個人

不論在什麼情況之下，不論面對那一種人，都不可以否定或譏笑對方。

不論對方是否肯定你，你都不可以否定他，你只能肯定他。

在與對方溝通的過程中，總是想到如何給對方最充份的支持與肯定。

欣賞每一個

不論在什麼情況之下，不論面對那一種人，都一定要欣賞對方。

不論對方是否欣賞你，你都要先去欣賞對方，欣賞他的優點，欣賞他的特質。

在與對方溝通、互動的過程中，總是想到如何表達你對他的欣賞與讚美，這樣溝通最能夠成功。

職場上與人溝通的技巧

細心體會每一個人的感受

- (1) 愉悅：在第一時間就使對方感到舒服。
- (2) 關懷：讓對方覺得你很關心他的感受。
- (3) 在乎：讓對方知道你很在乎他的利益。
- (4) 認同：讓對方感到你能接受他的立場。
- (5) 重視：重視對方的感受及可能的反應。

不要只顧講道理

注意對方的反應，在意他的感覺，不要強詞奪理，更不要激起公憤(不要激怒大家)。儘量避免敏感性字眼，不要刺激對方的情緒，更不要讓現場出現對立(即使你是站在多數或者是正確的這一方，也不可以)。

『Say always what you feel, not what you think.』(Marquez —A Farewell Letter From A Genius)

總是說出你的感覺，而非你的想法。

更不要因為想證明你的想法比較正確，而一直在那裡講一大堆道理。

溝通的時候若是一直在講道理，一定失敗。

勇於表達你的感覺，也要注意別人的感覺，是你和他的感覺(而非想法、觀念)決定溝通的成敗。

要能把話說到對方的心坎裡去，而不是要去把對方心坎裡的話(秘密)給挖出來

只要我們夠細心、夠貼心，要把話說到對方的心坎裡去並不難。

同樣是抓到對方的心意，前者完全不會引起反彈，後者則會引起對方反擊與否認。

所以要多用你的感去表達、去溝通；也要更多的去掌握對方的感覺、感受。

要儘量說沒有攻擊性、但卻有影響力、說服力的話。

所以要說能帶出願景的感性的話。

所以要說能造就人、讓人深思的話。

至少絕不能尖酸刻薄、語帶諷刺、甚至是牽涉到人身攻擊。

最理想的表達(說話)就是，能發人深省、卻又幽默風趣(沒有批判性)。

試著了解對方，而不要試圖改變對方。

我們與人溝通、互動如果總是想要去改變對方，結果總是會得罪人(因為你的表達會帶著很多的情緒與批判)。

所以在我們還不了解對方這個人、以及他講話的意思之前，不要試圖去改變他，先力求了解他這個人以及他的意思，這比較重要，你也才不會得罪人。

所以，越是對你的論點有利的證據越要慎重，越是對對方的論點有利的證據越要尊重

不要隨便引用對你的論點有利的證據，除非你能夠百分之百確認此證據真實無誤。
不要隨便否定對對方的論點有利的證據，除非你能夠百分之百的確認此證據有瑕疵。

在引述任何佐證時，你需要的是敘述，而不是評論

儘量使用敘述文來表達你的意見，不要使用論說文來表達。儘量使用名詞來描述，少用形容詞，更切記不要語不驚人死不休。

更要避免將證據(佐證)與意見混為一談，你要提出的是證據，不是意見。

如何促進醫病關係

病患心理基本分析：

- 病人總是怕死(所以疑神疑鬼)
- 病人總是希望趕快好起來
- 病人總是覺得醫院賺很多錢
- 病人總是覺得受到不公平對待

對病患心理的掌握

了解病人的心態與心情：

- 病人總是期待你能解決他的問題(否則他來做什麼)
- 病人最大的期待就是被尊重與接納(沒有人喜歡被否定被排斥)
- 病人當然更期待獲得最專業的服務

對病患行為的認知

- 你必須能察覺到病人此際是否處在無助的狀態——以變能及時伸出援手。
- 你必須能判斷出病人此時所需要的協助是什麼——才能提供正確的協助。
- 你必須以不會使病人感到困窘的方式去協助他——他才會接受你的協助。
- 你必須使病人感到你非常樂於協助他。
- 病人如果一直來抱怨，不是表示他不滿意你的服務，而是他缺乏安全感。

- 病人如果一直說別家醫院或別的醫護人員如何如何，不是他嫌你不好，是他希望你做得更好。
- 病人如果一直來問東問西，不是他真的有问题，而是你曾給他的任何承諾卻忘了。

如何促進醫病關係

基本方法：

- 多傾聽病患的心聲 而不需要說太多的話
- 多接受病患的抱怨 而不需要做太多解釋
- 多關心病患這個人 而不要只關注於病情

偵測病患需求的雷達

- Reliability: 要能成為病人可信賴的對象
- Assurance: 要竭盡所能保障病人權益
- Tangibles: 要能體會病人的感官知覺
- Empathy: 要能理解病人的患得患失
- Responsiveness: 要能敏銳的給予病人必要的回應

職場上最佳之互動模式

不要太熱情，但也不可以冷漠。

太熱情會過度干預別人，甚至會侵犯別人的隱私的領域，會使別人心生反感，所以不要太主動太熱情。

但也不可以太冷漠，冷漠顯得很無情，所以要積極去回應別人。

不要太主觀，更不可疑神疑鬼。

太主觀的人會讓人不舒服，至少很容易讓別人覺得不被尊重。

尤其是你如果先入為主的觀念認定別人都是豺狼虎豹，都是要來欺負你、欺騙你的，這會更糟糕。

不要太悲觀，以為人際溝通很難，更不要因而去排斥人際間的任何溝通與互動。

人際溝通、互動是不容易，但也不是太難，一回生兩回熟，你只要持續去與人互動、溝通，漸漸就會上手了。

當然也不要太樂觀，以為人際互動、溝通很簡單，這也是不對的。

所以與人互動、溝通時，不要隨隨便便，更不要掉以輕心。
你乃要珍惜與任何人的互動、溝通，重視每個人的感受，注意細節與禮節。

總是笑口常開，至少也要笑容可掬，最起碼也要笑臉迎人。

但不可以笑裡藏刀，更不可以言不由衷，要打從心裡就讓自己成為快樂的人(快樂的人最受歡迎)。

你更要期許自己成為別人的開心果。

你還要避免企圖心太強烈，老是希望事情按你的意思發展，稍有不順，就崩潰或發飆，這樣的人別人會躲你躲得遠遠的，怕死你了。

所以我們可以期許自己對每個人都好，但要接受有的人可能對你不好。

其他應注意事項

- 訓練自己講話一定要溫文儒雅。
- 訓練自己風度一定要優雅自在。
- 訓練自己熱誠一定要自然流露。
- 訓練自己情緒一定要沉穩內斂。
- 訓練自己知識一定要淵博豐厚。

天助自助：上天只幫助那些自己先幫助自己的人；好事總臨到那些自己先已經很努力的人，所以我們不可以放棄努力。

祝福大家在職場上都有最美好的人際溝通，從而也有最美好的生涯發展。