

出國報告（出國類別：開會）

出席國際勞動力專業人員協會 (IAWP)2019 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、顏專員慈慧、危科員泰煥
黃專員耀民

派赴國家：美國

出國期間：2019 年 6 月 15 日至 22 日

報告日期：2019 年 9 月 2 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，目前該協會會員超過 13,000 名，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，成立目的主要在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（臺灣）(Republic of China (Taiwan))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 106 屆勞動力發展年會(106th Workforce Development Conference)於 2019 年 6 月 15 日至 20 日於美國德州聖安東尼奧(San Antonio, Texas)舉行，約有來自美國各州代表、加拿大、沙烏地阿拉伯、日本、法國等 100 多人與會。

我國成員包括勞動部危科員泰煥、勞動部勞動力發展署(以下簡稱發展署) 顏專員慈慧及國家發展委員會(以下簡稱國發會) 黃專員耀民及駐美黃勞工秘書哲上。由勞動部危科員泰煥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，顏專員慈慧及黃專員耀民並於國際專題小組討論中先後擔任報告人，分別就「臺灣協助更生人就業政策」(Introduction of Ex-offender Employment Policy in Taiwan)，以及國發會黃專員耀民以「臺灣人口挑戰與中高齡勞動力就業服務」(Demographic Challenge and Employment Services for Elderly Persons in Taiwan)為題進行報告與回應。

此外，在本屆國際文化交流展中，我國代表自臺灣準備多項具臺灣特色的文化展示品，名產甜點供與會人員品嚐。另亦準備精緻小禮品供與會人員索取，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次年會之照片剪輯，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、全體會員共同參與之會議	6
(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)專題演講	9
(五)國際小組討論	10
(六)頒獎典禮	12
(七)閉幕式專題演講及閉幕式	12
二、會員自行選擇參與的活動	14
(一)國際文化交流展	14
(二)分組工作坊	14
1.研討題目：創造性討論(Innovation Discussions)	15
2.研討題目：文化發揮影響力：探索無意識之偏見(Culture Matters: Exploring Unconscious Bias)	15
3.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)	16
4.研討題目：工作場域之不同世代(Generations in the Workplace)	17
5.研討題目：別被機器人解僱：社會智慧如何勝過人工智慧(Don't Get Fired by a Robot: How Social Intelligence Outwits Artificial Intelligence)	18
三、理事會議與業務會議	19
參、 觀察心得與建議	20
肆、 附錄—簡報資料	22
一、勞動部勞動力發展署顏專員慈慧簡報資料	22
二、國家發展委員會黃專員耀民簡報資料	32

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, 以下簡稱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IAWP會員超過 13,000 名, 舉凡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(臺灣)(Republic of China (Taiwan))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 106 屆勞動力發展年會(106th Workforce Development Conference)於 2019 年 6 月 15 日至 20 日於美國德州聖安東尼奧(San Antonio, Texas)舉行, 約有來自美國各州、加拿大、沙烏地阿拉伯、日本及法國等地代表共 100 多人與會。

本次會議為IAWP去(2018)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, 我國大致每年均由國家發展委員會及勞動部派員參與, 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、日本及法國, 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勞工秘書哲上、危科員泰煥、勞動力發展署(以下簡稱發展署)顏專員慈慧及國家發展委員會(以下簡稱國發會)黃專員耀民代表與會, 進行國際交流, 並由顏專

員慈慧及黃專員耀民進行簡報。

貳、會議主要內容

我國代表勞動部危科員泰煊、勞動力發展署顏專員慈慧及國家發展委員會黃專員耀民 2019 年 6 月 15 日自臺灣出發，於美國時間同日分別抵達美國聖安東尼奧國際機場，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 20 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。

主要活動

日期		主要活動內容
6/15		啟程(臺北至美國德州聖安東尼奧國際機場) 報到及早鳥網絡會議
6/16	上午	1、2018-2019 理事會 2、分組工作坊A
	下午	分組工作坊B
6/17	上午	1、開幕式專題演講 2、分組工作坊C
	下午	1、分組工作坊D 2、國際布展
6/18	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
6/19	上午	1、專題演講 2、閉幕演講
	下午	1、閉幕式 2、IAWP事務會議
	晚上	閉幕晚宴
6/20	上午	2018-2019 理事會

本次會議依主辦單位之規劃，依參與人員共分為三大類：全體會員共同參與之專題演講、國際情勢報告及開(閉)幕式；由會員自行選擇參與的分組工作坊及國際文化交流展；僅限理事可參與之理事會議等。

一、全體會員共同參與之會議

(一)報到及早鳥網絡會議

6月15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，藉此瞭解未來幾天會議進行之方式與焦點。

早鳥網絡會議(Early Bird Networking)於6月15日晚間以晚會型式舉行，主要目的除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，有機會彼此相互交流認識，讓未來數日之會議討論氣氛更加熱絡。

(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。我國係由勞動部代表危科員泰煥持我國國旗進場，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。



危科員泰煥持我國國旗進場並致意

進場儀式結束後，由理事長Grant Axtell致詞，他首先感謝在場與會人員出席第 106 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)年度會議將在科羅拉多州舉辦，理事長也希望各位會員能持續踴躍參與。

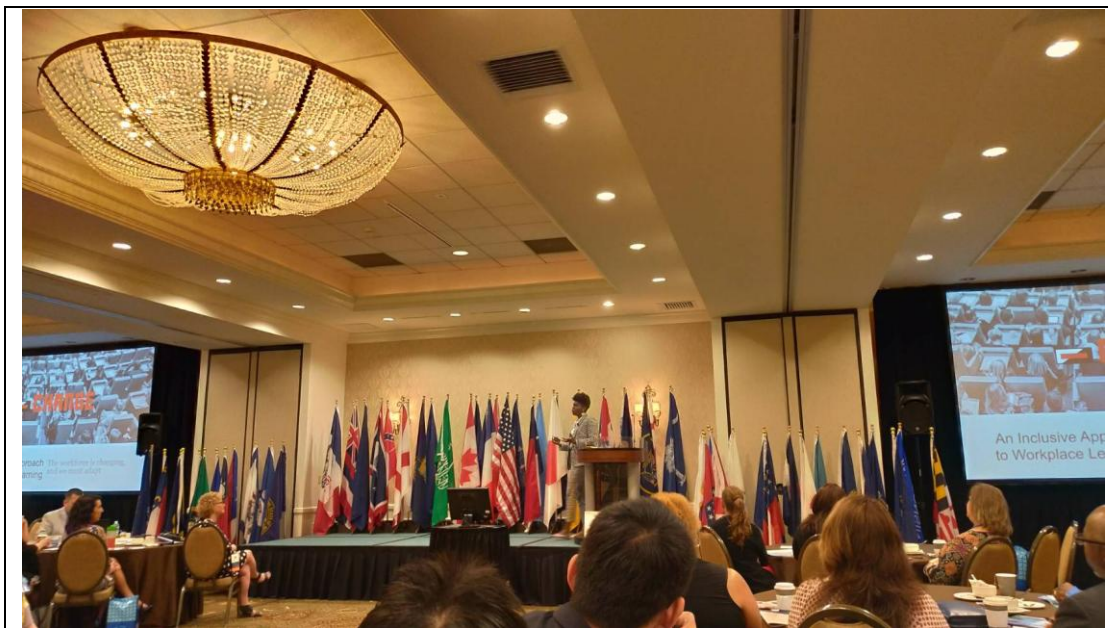
(三)開幕式專題演講

6 月 17 日開幕專題演講由Serilda Summer-McGee以「工作場所學習的包容性取向」(An Inclusive Approach to Workplace Learning)為題發表演說。Serilda Summer-McGee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。而工作場域不斷變動，所有人必須強化適應能力，才能因應更多的挑戰。她指出，為了強化適應能力，亦需具備相關特質，包括提高警覺性，時時關注職場與環境變化，以採取適當因應措施；如遇到困難問題，應適時向同仁或上司尋求協助；另外，也應對於需要之同仁適時提供所需協助。Serilda Summer-McGee表示，目前職場文化強調以下特質：1.多樣性(diversity)：我們被多樣性所包圍，亦被鼓勵以更直接、真誠之方式對待同仁。2.工作彈性(flexibility)：更強調工作與生活平衡。3.多才多藝(versatility)：勞工更被鼓勵換工作或單位，以吸收更多不一樣之工作經驗。4.企圖心(ambition)：比起以往勞工較安於現狀，現在新世代受僱者更積極爭取被肯定與晉升之機會。5.瞭解科技(tech savvy)：對於新科技、智慧型手機功能、網路連結等之相關功能更為熟悉。

在這些條件下，每個勞工擁有各自不同之工作期待，係可想而知。管理者應細心體認多樣化職場之不同期待，以調整適當之管理模式。Serilda Summer-McGee提醒管理者調整取向包括從單一技術專精轉移為社群技術專精、由學院派轉向為溝通派、從如何(how to)轉化為為何(why)、由課堂訓練模式轉化為資通訊訓練模式、由過程導向(process-oriented)轉為結果導向(outcome-oriented)、由個人焦點轉向為組織焦點。

談到工作場域如何扼殺創造性，包括提供單面向學習機會(providing single-dimensional learning opportunity)、僅協助員工解決問題，而非協助他們找出問題(solving a problem for employees rather than helping them identify problem)、提供不必要之程序與架構(providing unnecessary processes and frameworks)、誤把專業當作阻礙多元發展之工具(misusing the concept of professionalism as a defense against passion and

diversity)、鄙視錯誤與失敗(looking down on mistakes and failures)、科層體制與僵化工作內容，使得人們無法超越傳統限制，而發展出大膽與重要之突破(hierarchy combined with rigid job descriptions make it almost impossible for people to step far enough beyond the painted lines to come up with something bold and important)。如果公司鼓勵多元文化，卻不發展包容性職場氛圍，將產生更多衝突。因此，她鼓勵同仁提出問題、突破既有科層限制、創造學習與尊重之工作文化、鼓勵直接溝通、找出根深蒂固的成見並將其打破，這樣才能創造多樣兼具包容性之工作職場，為源源不絕的創造力與活力提供養分。



Serilda Summer-McGee開幕專題演講

(四)專題演講

6月18日上午，由Greg Wilson以「公司部門夥伴關係」(Sector Partnership)為題進行演講。Greg Wilson表示，目前職場都被要求透過更深入發展經濟與商業夥伴關係，來提升勞動力發展。目前美國勞動市場失業率 3.6%，係自 1960 年以來最低、就業釋出達 750 萬，在在都呈現出勞動市場前景一片大好，然而相對地，在效率掛帥工作倫理中的職場上，每個人都被要求以更少的資源提供更多的服務，然而單靠個人，是無法達到這種全面性之要求，因此，建構更全面之夥伴關係，顯得刻不容緩。

Greg Wilson指出，建立優質夥伴關係方向，包括 1.建立尋職者、工作場域專業、企業商務發展之三贏關係；2.隨時調整企業經營方向，以符合企業終極目標；3.經常且儘早慶祝階段性成就；4.聚焦於職場關係之維護與經營；5.經常溝通。除此之外，他也建議透過以下建立更完善夥伴關係，包括透過餐飲聚會、發布企業最新消息、傾聽工作夥伴心聲、參加夥伴機構之活動、寄發邀請函與感謝狀、尋找協助夥伴機構之各項方法、分享所建立之網絡關係等，都是相當好的經營夥伴關係策略。



Greg Wilson以「公司部門夥伴關係」為題進行演講

6月19日上午，由Amber Drake以「準備下一個經濟衰退」(Preparing for the Next Economic Downturn)發表演講。目前美國雖然失業率達近 60 年來新低記錄，各項數據也都顯示勞動市場發展蓬勃，但依據National Association of Business Economics相關研究調查顯示，這樣的趨勢可能在 2020 年年底產生翻轉，因此經濟保護主義與房市遲滯之問題有可能被突顯出來。

Amber Drake表示，在上一次經濟蕭條中，許多勞工政策學者認為勞動力體系仍未做好準備，以因應經濟蕭條之挑戰，因此許多聯邦與各州之勞政機關也從鉅視角度，努力推動相關職業訓練方案，協助勞動力升級，以符合勞動市場需求。目前聯邦與各

州紛紛強化與企業、工會及學校之合作，推動學徒制(apprenticeship)職業訓練，在結合教育及就業市場導向、在職之職業訓練、資通訊產業技術訓練、人工智慧產業發展等部分，推動相關方案。



(五)國際小組討論

6月18日下午大會舉行國際小組，討論各國針對弱勢勞工所提供之就業服務措施，包括日本勞工秘書Katsuto Hisano分享身心障礙者之就業服務、法國勞工秘書Celine Jaeggy報告法國最新勞工保障制度，我國則分別由勞動力發展署顏專員慈慧以「臺灣協助更生人就業政策」(Introduction of Ex-offender Employment Policy in Taiwan)，以及國發會黃專員耀民以「臺灣人口挑戰與中高齡勞動力就業服務」(Demographic Challenge and Employment Services for Elderly Persons in Taiwan)為題進行報告。

顏專員慈慧主要說明我國目前相關政策對更生人提供就業服務協助之政策，她分別從法規內容、更生人統計數據、更生人就業問題、我國政府因應策略、相關協助措施與方案、成功案例分享等進行說明。

黃專員耀民則透過人口推估結果及勞動力統計數據之國際比較，說明我國目前所面臨之人口結構挑戰，包括少子女化所衍生之工作年齡人口老化問題，加上國人投入勞動市場呈現晚進早出(Late In, Early Out)之現象，使得我國勞動力短缺問題更為嚴峻。然而，從另一個角度來看，若能促進有工作意願之中高齡勞動力重回職場，則對勞動力不足問題將有顯著的助益。為此，我國提出相關政策，協助中老年勞工進入職場，

藉由調整法規、鼓勵雇主創造友善工作環境、推動中老年勞工多元就業服務方案等，及提供適度補助與津貼等政策，期在既有的人口結構中，增加勞動參與率，充實我國勞動力之供給。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，並分別就我國協助更生人就業成功案例，以其我國青年投入勞動市場不足之原因、我國引進外勞之比率等進一步細節，提出相關問題，盼我國代表進一步說明，許多與會人員認為目前美國也有勞動參與率不足之情況，並對我國分享相關政策推動內容表示感謝。

	
<p>2019IAWP國際小組討論</p>	<p>勞動力發展署顏專員慈慧 介紹我國協助更生人就業政策</p>
	
<p>國家發展委員會黃專員耀民 介紹我國人口挑戰及中高齡就業服務政策</p>	<p>我國代表與日、法代表及 現任IAWP國際處長Rebecca合影留念</p>

(六)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。

其中我國勞動部林常務次長三貴，因長年推動國際事務、致力強化臺美勞工合作，獲IAPW頒授Ealton Nelson國際貢獻獎，顯示我國勞動部長年在國際勞動事務上之用心與成果獲得肯定。



(七)閉幕式專題演講及閉幕式

閉幕專題演講Fia Fasbinder以「MOXIE簡報法」(The MOXIE Method: Presentation Secrets of Actors)為題分享成功之簡報技巧。她表示，多次在TED演說中分享成功簡報經驗，獲得廣泛人士熱烈回應，她希望這些技巧能被與會者運用，讓自己也能成為成功之演說者。

她指出，成功簡報技巧不外乎以下幾個要素，包括：

1. 嘴巴(Mouth, M)：簡報時切勿急躁，反之，應該放慢講話速度、適時停頓、強調重點、讓自己聲調配合簡報重點與方向。
2. 呼吸(Oxygenate, O)：讓自己呼吸順暢、如緊張時以腹部深呼吸以緩和緊張情緒。
3. 讓聽眾提起興趣(Xcite your Audience, X)：呈現出自我具有信心之姿勢、環顧四周、聽眾會因為演說者具有自信之姿勢而被說服。
4. 其他因素(It Factor, I)：其他方式例如就重點內容以其他方式再講述一次，協助聽眾聚焦。
5. 享受經驗(Enjoy the Experience, E)：設法讓自己享受簡報或演說過程，能讓自己更投入。



閉幕式首先由理事長Grant Axtell致詞，他除了感謝來自全國各州的會員不遠千里來到加州科斯塔梅薩聚首，更感謝我國、日本及法國代表的參與，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)，他不僅以自己為例，說明加入IAWP後對他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，他宣布最新投票結果，新任下屆(2019-2020)理事長當選人為Mary Rogers，並請其致詞。Mary Rogers致詞則感謝所有會員對她以及IAWP的支持，她並希望這一年會務能順利推動，並期盼明年在科羅拉多所舉辦的第107屆IAWP年會也能順利成功。

二、會員自行選擇參與的活動

(一)國際文化交流展

6月17日下午分組工作坊結束後，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，包括人物造型香包、我國國旗別針與飾品，並準備具我國特色之零食、飲品與國際友人互動。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，足見其對臺灣文化之重視，對促進實質國民外交，具正面效益。

文化交流展後，IAWP主席Grant Axtell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貢獻，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。



(二)分組工作坊

分組工作坊是IAWP年會重要的活動之一，自6月16日上午開始展開為期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：

1.研討題目：創造性討論(Innovation Discussions)

研討時間：6 月 16 日 10:00-11:30

內容摘要：

本工作坊由Nancy Fink擔任講座。她首先請參與者舉出自己最喜歡的電影、書籍或電視節目，並說出喜歡的原因與啟發。藉此她指出，討論過程中，如要能引發出創造性之思考，閱聽者需評斷溝通內容之真確性，藉由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, it's how you say it)，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，因此才能引導創造性之討論模式。

Nancy Fink認為，聽見是一種感覺，但傾聽卻是一種技巧(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，我們只有一張嘴，但有兩隻耳朵，意味著仔細聆聽，比起搶著發言，在溝通中能扮演更重要角色。

2.研討題目：文化發揮影響力：探索無意識之偏見(Culture Matters: Exploring Unconscious Bias)

研討時間：6 月 16 日 13:00-16:30

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，如果我們可以找出並解釋自身偏見對認知行為所扮演之關鍵，我們就能找出偏見如何發展，並減少偏見之形成。

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

人都必需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。

他並指出，我們有以下 5 種無意識之偏見影響我們的認知，包括：

- (1) 親近性偏見(Affinity Bias)：我們傾向於喜歡跟我們相近的人，並給予更多支持。
- (2) 既有性偏見(Availability Bias)：傾向於讓某個既有例子或事件之經驗，影響我們決定或合理化過程。
- (3) 確認性偏見(Confirmation Bias)：尋找相關資訊以支持我們之前就已經確認的信念或假設。
- (4) 月暈效應(Halo/Horn)：依正面印象(halo)或負面印象(horn)而直接評價他人。
- (5) 認知偏見(Perception Bias)：依據對群體之刻板印象或無根據之假設，而直接評價他人。

這些偏見都會在非常細微、我們無法知悉到的層次，影響我們所有行為及決策，而造成工作關係緊張或者組織發展之偏頗。因此，若要建立常態化、正常化之工作環境，必須體認並內省自己的認知評價系統，才能建立免於偏見及歧視之工作場域。

3.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 17 日 10:00-12:00

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 年頒佈，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，主要係協助地區內之低收入戶與中低收入戶，其計畫涵蓋許多部分，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。

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。Rebecca Stancil並表示，未來提供參訓者更佳住房需求，MHA甚至可以購買部分不動產，作為提供公共住宅之方法，其計畫推動模式可謂相當具有彈性。

4.研討題目：工作場域之不同世代(Generations in the Workplace)

研討時間：6 月 17 日 15:00-16:30

內容摘要：

本工作坊由奧勒岡州就業廳培訓協調員Grant Axtell帶領Tim Duffy擔任講座，他表示，工作場所中有許多不同年齡之工作者，在價值觀與思考模式上有相當大差異，這些都歸咎到他們隸屬於不同世代，由於不同時期之文化、社會事件、價值體系所形塑，因此其存在之差異代表著不同世代所普遍分享之價值觀，如果我們能理解不同世代之價值觀，調整互動或領導方式，將可有效建立更有效溝通管道。

他並以美國為例，目前在職場上可略分為以下 4 個世代，包括：

- (1) 傳統世代(traditionalists): 這些人出生於 1925 年至 1945 年，受到重大事件影響，包括二次大戰、經濟大蕭條、新政(New Deal)、韓戰、冷戰、爵士樂等影響。
- (2) 戰後嬰兒(Baby Boomers): 這些人出生於 1946 年至 1964 年，受到搖滾樂、毒品、性解放、人權保障、越戰、水門事件、月球登陸事件、冷戰等影響。
- (3) X世代(Gen X): 這些人出生於 1965 年至 1980 年，受到愛滋病、波灣戰爭、MTV、柏林圍牆倒塌、離婚潮、鑰匙兒童等影響。
- (4) Y世代(Gen Y): 這些人出生於 1981 年至 1996 年，他們受到社群媒體、智慧型手機、電視遊樂器、網路約會、911 事件、校園暴力、更頻繁之自然災害等影響。

不同世代也秉持截然不同之價值觀，並影響其工作認知，例如傳統世代重視信任與愛國情操、以組織任務為導向、對組織發展有忠誠度與向心力、傾向工作穩定、對於工作責任有高度期待等。戰後嬰兒則亟於在組織中求個人表現、喜歡凸顯差異、高度競爭、質疑傳統權威、不喜歡尋求協助、強調效率與品質等。X世代則強調希望建立

屬於自己的事業、質疑組織與人際關係、充滿活力並愛好追求樂趣、開始使用網路資源等。Y世代則以自己的價值觀評價組織、具有更全球性的視野、希望更迅速取得相關訊息、熟知並喜愛最新科技、喜歡找對自己有意義之工作等。

Grant Axtell強調，由於世代交替，X世代與Y世代逐漸成為工作場域最大群體，再過不了幾年，Z世代也將逐漸進入職場，因此有效掌握各世代不同之核心價值觀與思考模式，適時調整組織經營策略與管理模式，將有助於建構更有效率之工作環境。

5.研討題目：別被機器人解僱：社會智慧如何勝過人工智慧(Don't Get Fired by a Robot: How Social Intelligence Outwits Artificial Intelligence)

研討時間：6月18日 10:00-11:40

內容摘要：

本工作坊由Dan Day擔任講座，他首先說明人工智慧已在各個組織、各個領域扮演重要角色，甚至連繪畫等創意領域，亦面臨被人工智慧取代之威脅。在此威脅下，如何在人工智慧與人類獨有之社會智慧(social intelligence)間作出差異，並凸顯社會智慧之不可取代性，顯得非常關鍵。

何謂社會智慧呢？Dan Day指出，人類發展出的溝通(Communicate)、連結(Connect)、適應(Adapt)，以及創新(Innovate)等能力，就是人工智慧所不及之處，也就是社會智慧。面對AI浪潮襲來，人類的最佳因應之道，就是讓自己變得更加人性化(become more human)；然而，人類化繁為簡之天性，產生許多認知性偏誤(cognitive bias)，可能影響我們上述四種能力，因此要發展社會智慧技能，就必須先打破我們的偏誤與習慣。

在溝通方面，人們常犯的錯誤是自我評估偏誤(Self-Evaluation Bias)，也就是我們無法精確地看待自己，以及自己與他人接觸，導致造成許多誤解，進而歸咎於對方的人格或性格問題；然而，許多時候，其實只是雙方行為模式有所不同而已。解決方式在於認清，並學習各種不同的行為模式。Dan Day指出，人類依內向、外相、控制、情感等性格維度，可區分為四種社會模式，包括分析性模式(Analytical Style)、驅動型模式(Driving Style)、友善型模式(Amiable Style)、表達型模式(Expressive Style)。藉由學習、理解各種行為模式，了解彼此的觀點與期望，可以達到更有效率的溝通，並避免

產生不必要誤解。

在與他人建立連結上，人們經常犯的毛病是透明性偏誤(Transparency Bias)。由於人們通常能夠辨識對方臉上表情呈現的喜怒哀樂，因而常常高估自己的情緒辨識能力，誤以為別人能夠理解自己，或自己能夠理解他人的情緒，然而，許多幽微的情緒其實並不寫在臉上。破解之道在於主動傾聽(active listening)，也就是更加關注對方的肢體動作與臉上細微的表情變化，使我們更能同理對方的感受，建立更深刻的連結。

在適應性上，人們則常受負面偏誤(Negativity Bias)阻礙，也就是關注在負面多於正面，導致我們無法順利適應變動。Dan Day 建議我們練習當面臨挑戰時，停止身體無意識的負面思考，轉為主動思考，察覺自己所處的情境，並找出實際的對應方法(即 Challenge->Active Thinking->Realistic Response，CAR模式)，以克服負面偏誤之影響，增進個人的適應能力。

至於創新方面，人們則容易囿於隧道視野偏誤(Tunnel Vision Bias)，過度專注小範圍的目標；或受限於過去的經驗而無法跳脫窠臼。Dan Day介紹了在面對問題時，以不同觀點看待的S.C.R.E.A.M.方法，也就是替代(substitute)、結合(combine)、翻轉(reverse)、消除(eliminate)、適應(adapt)以及強化(magnify)等技巧，鼓勵人們勇於嘗試各種不同的可能性，以激發我們與生俱來的創意。

三、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)2018-2019 年理事會議(6 月 16 日、6 月 20 日)

6 月 16 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 2018 至 2019 年度由於許多撙節措施、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Grant Axtell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因素或因機構性支助而無法前來此次會議，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，對於吸引更多年參加年會仍

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，因此今年加州分會並未參加大會。理事長Grant Axtell也特別請秘書長Steve Bent持續溝通，使其瞭解改變之必要性，並尋求支持。

(二)業務會議(6月19日)

業務會議於閉幕式之前召開，此會議主要由現任理事長Grant Axtell說明2018年至2019年協會運作狀況以及所達到的成果。他表示，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。他特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。

參、觀察心得與建議

本次出席會議收穫十分豐富，除對於IAWP運作程序更為了解，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、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。此外，我國勞動部林次長三貴獲頒國際勞動事務推動貢獻獎，係國際組織對我國勞動事務推動成果之肯定，也是我國不斷參與IAWP國際會議，透過會議討論及交流，凸顯我國努力與能見度之最佳表徵，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、本屆IAWP專題演講及工作坊之課程內容，相當程度著重於溝通、協調與合作，包括：消除無意識的偏見，創造包容性的職場文化、協調不同世代的工作者、發

展社會智慧並更加人性化等。事實上，近年已有諸多文獻指出，隨數位科技發展與全球化程度之深化，未來職場所需工作技能，除與資訊、數位相關如程式撰寫等「硬技能」外，溝通、協調、創新等「軟技能」的重要性亦日益提升。本次會議藉由許多從事就業服務第一線工作人員，分享與傳授相關知識與技巧，對我國人力發展及勞動政策相關人員而言，獲益良多。

三、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。

四、本屆年會諸多活動設計如：早鳥網絡會議以晚會型式舉行、貴賓室交流活動及閉幕晚宴等，氣氛皆相當輕鬆，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。

肆、 附錄—簡報資料

一、 勞動部勞動力發展署顏專員慈慧簡報資料

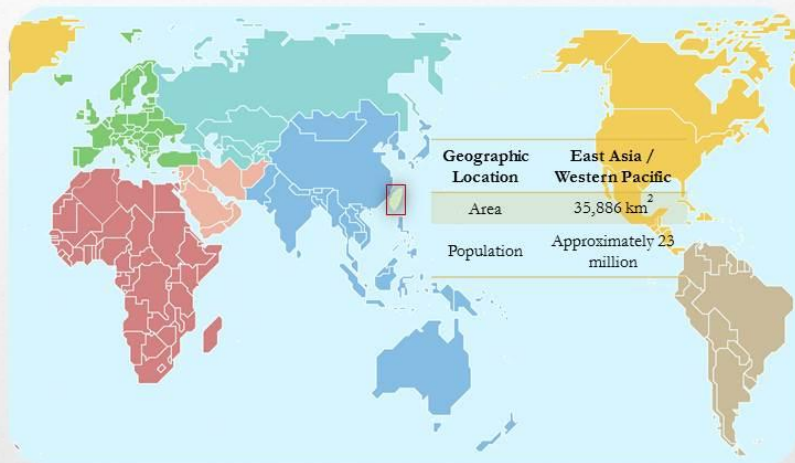


Agenda

1. Background
2. Laws and Regulations
3. Overview of Prison
4. Ex-offender Employment Issues
5. Policy Implementation Strategies
6. Assistance Programs
7. Employment Assistance for Former Drug Offenders
8. Achievements and Successful Cases
9. Conclusion

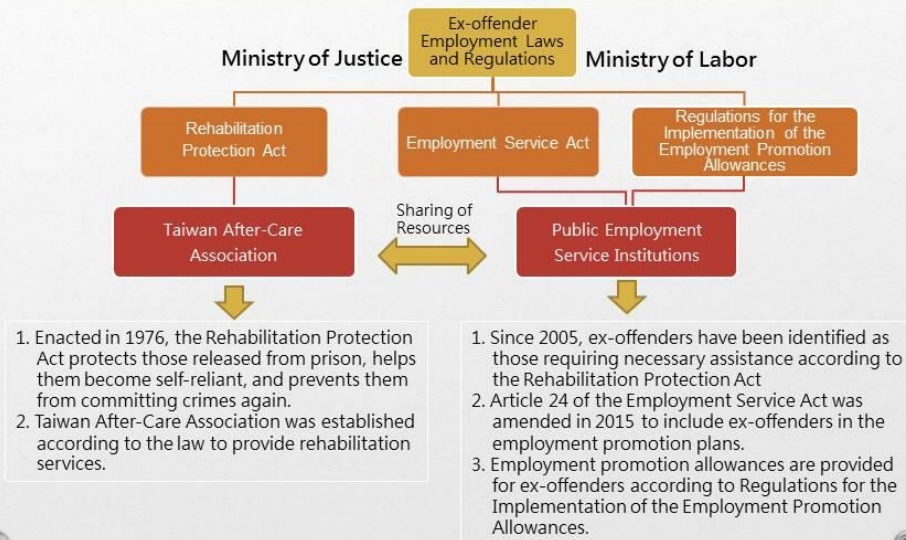
2

1. Background



3

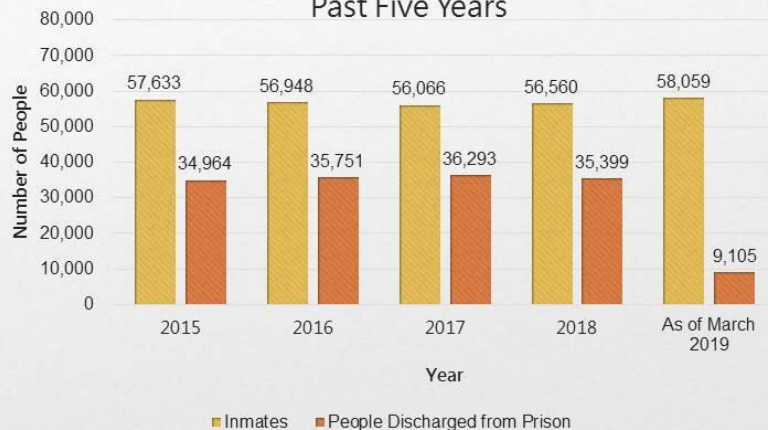
2. Laws and Regulations



4

3. Overview of Prison

Number of Inmates and People Discharged from Prison in the Past Five Years



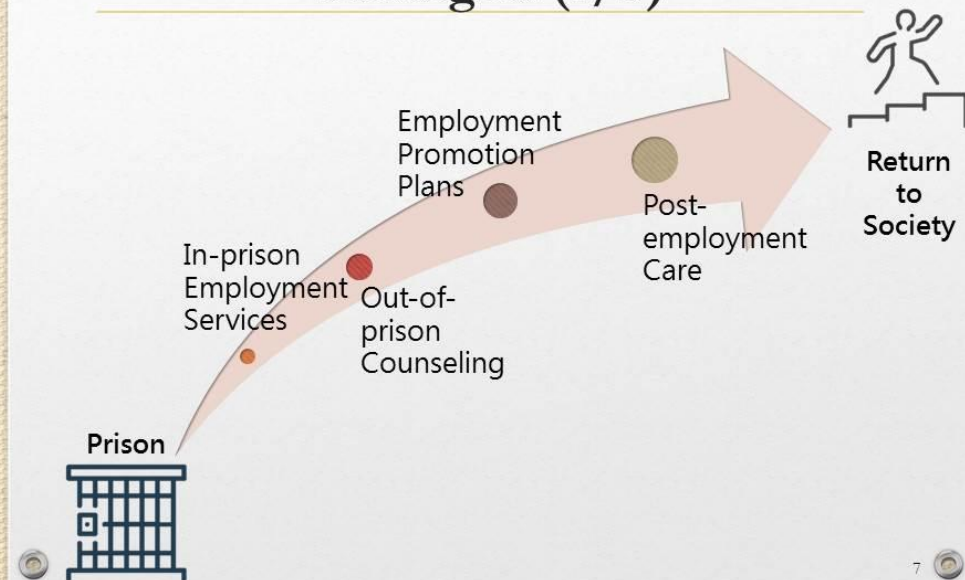
Source: Monthly Report, Ministry of Justice 5

4. Ex-offender Employment Issues



Source: Investigation Report, Control Yuan (2018) 6

5. Policy Implementation Strategies (1/5)



5. Policy Implementation 勞動部 Ministry of Labor

Strategies (2/5)

In-prison Employment Services

1. Public employment service institutions provide in-prison employment services every year based on the needs of prisons.
2. In 2018, the Guidelines for Vocational Training by Workforce Development Agency and Agency of Corrections were enacted to regulate in-prison vocational trainers and course planning.

Services



8

5. Policy Implementation 勞動部 Ministry of Labor

Strategies (3/5)

In-prison Employment Services

In 2018, public employment service centers worked with prisons to organize 16 vocational training courses and 220 employment promotion sessions and serve a total of 9,649 inmates.

Employment Promotion Training-How to Write a Resume



Support Group



Category of Vocational Training Courses in 2018



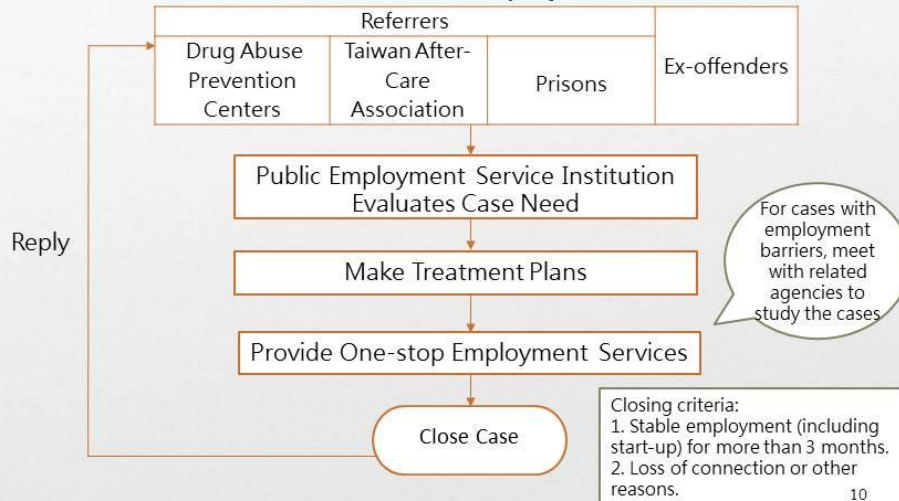
9

5. Policy Implementation Strategies (4/5)



Out-of-prison
Employment Services

Ex-offender Employment Service Flowchart



5. Policy Implementation Strategies (5/5)



Out-of-prison
Employment Services



11

6. Assistance Programs (1/2)

Provide Vocational Training Allowances

- Provide free vocational training and living allowances and after-training employment counseling and employment matchmaking.

Provide Technician Skill Examination Allowances

- Provide allowances for technical skill examinations (including subject and technical examinations), application fees and certificate fees.

Provide Workplace Learning and Re-adaptation allowances

- Provide workplace learning and re-adaptation allowances for ex-offenders for up to three months (paid every month based on the basic wage) per application and provide allowances for trainers.

12

6. Assistance Programs (2/2)

Develop Job Opportunities With Private Organizations

- Provide allowances for private organizations to develop creative and developmental job opportunities for ex-offenders in response to diversified employment development plans and empowerment employment plans.

Provide Temporary Work Allowances

- Ex-offenders failing to be employed within 14 days from registration for employment may be assigned to government agencies (institutions) or non-profit organizations for temporary work and provided with temporary work allowances.

Provide Transportation Allowances

- Provide up to four transportation allowances every year for ex-offenders whose workplace is 30 kilometers from their residence.

Provide Employer Allowances

- Employers having employed ex-offenders who have been unemployed for more than 30 days before being referred to them by public employment service institutions for 30 days are eligible for NT\$11,000/person every month for up to 12 months.

13

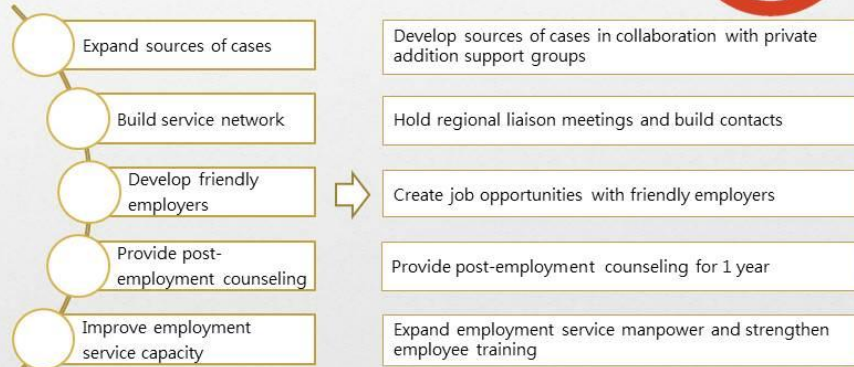
7. Employment Assistance for Former Drug Offenders



(1) The New Generation Anti-drug Employment Service Plan was made according to the New Generation Anti-drug Strategy adopted by the Executive Yuan in 2017 and implemented in 2018.



(2) Special service strategies:



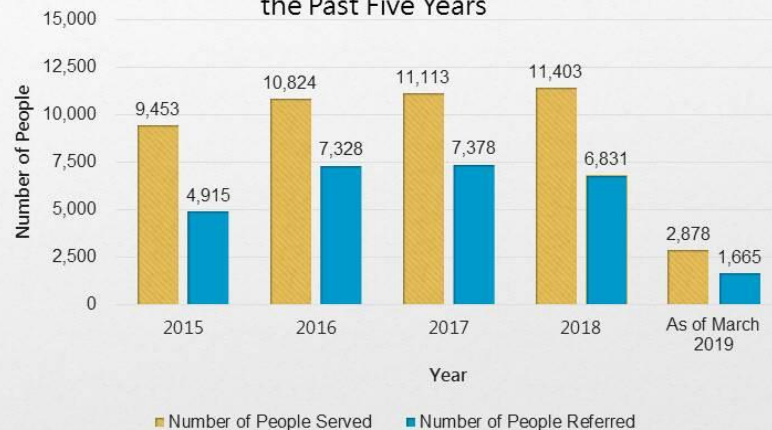
14

8. Achievements and Successful Cases (1/3)



**Achievement in
Employment Services**

Number of Ex-offenders Employed in
the Past Five Years



15

8. Achievements and Successful Cases (2/3)



Successful Case-Temporary Work Allowances

Aged 48, Mr. Wen had been imprisoned several times in the past 10 years or more. After being discharged from prison, he tried to find a job but failed. He then turned to a public employment service institution for help. The public employment service institution adopted temporary work allowances and helped Mr. Wen find a job at a school as a janitor within six months to prepare him for returning to the workplace in the future.



Source: Press release on September 7, 2018, Taipei-Keelung-Yilan-Hualien-Kinmen-Matsu Regional Branch, Workforce Development Agency, Ministry of Labor

16

8. Achievements and Successful Cases (3/3)



Successful Case-Diversified Employment Development Plans

Mr. Wei (anonym) was put into a juvenile detention center in 2015. After being discharged from the juvenile detention center, he participated in the diversified employment development plans in 2017 and was contracted by Sunlight Books under Christian Born Anew Fellowship. He learned baking and catering services and obtained a baking license successfully. Due to good performance, he has become the regular employee of Sunlight Books.



Source: Press release on January 19, 2018, Taoyuan-Hsinchu-Miaoli Regional Branch, Workforce Development Agency, Ministry of Labor, JobTaole

17

9. Conclusion

Ministry of Labor will continuously provide more diversified employment services for ex-offenders with online resources to smooth their employment barriers and help them return to society successfully.



18

End of Presentation
Thank You

二、國家發展委員會黃專員耀民簡報資料



Demographic challenge and employment services for elderly persons in Taiwan

IAWP2019

Yao-Min Huang
Department of Human Resources Development
National Development Council

June 2019



Outline

- Introduction
- The demographic challenge to Taiwan
- The employment services for senior or mid-aged persons
- Conclusion

Introduction

3



Who shall we serve?

- According to the Employment Services Act, the competent authorities shall promote the employment of the following persons who are willing and seeking to be employed :

1. Persons who financially support families alone;
2. Senior or mid-aged persons;
3. The disables;
4. Indigenous peoples;
5. Persons with working capacity but from medium or low-income families;
6. Persons who are long-term unemployed;
7. Re-employment for displaced women;
8. Victims of domestic violence;
9. Rehabilitated ex-convicts;
10. Other persons qualified for this purpose as deemed by central competent authority.

4

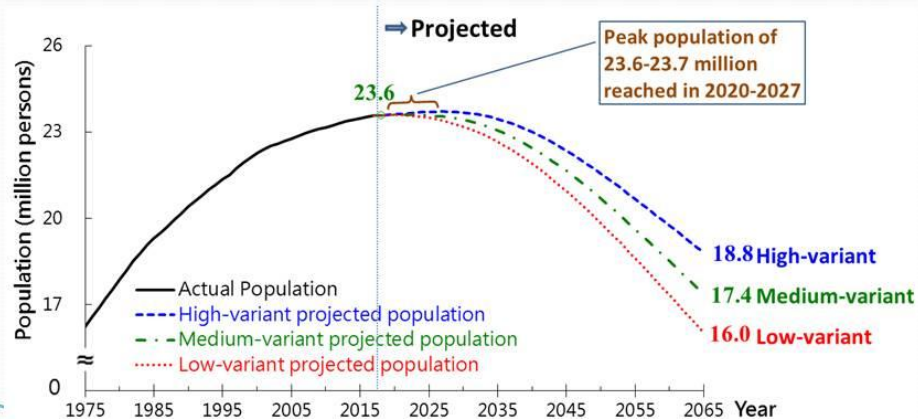
The demographic challenge to Taiwan

5



Trends in total population growth

- Negative population growth will occur in 2020 at the earliest and in 2027 at the latest.
- The population will reach 23.6-23.7 million at its peak, representing growth of 11,000-125,000 over 2018.
- By 2065, the population will have fallen to approximately 16.0-18.8 million, approximately 67.9%-79.7% of the population in 2018.

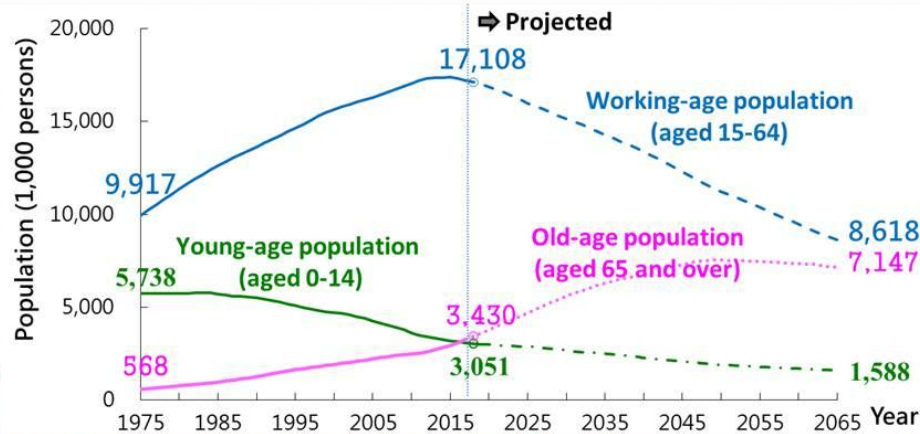


6



Trends in population of broad age groups

- The population aged 15-64 years peaked in 2015 and began to fall in 2016.
- The old-age population exceeded young-age population in 2017 and is continuing to rise.
- In comparison with 2018, the total population in 2065 will be reduced by 26.4%, with the population of children and those in their prime years falling by 48.0% and 49.6%, and the elderly population increasing by 108.4%.



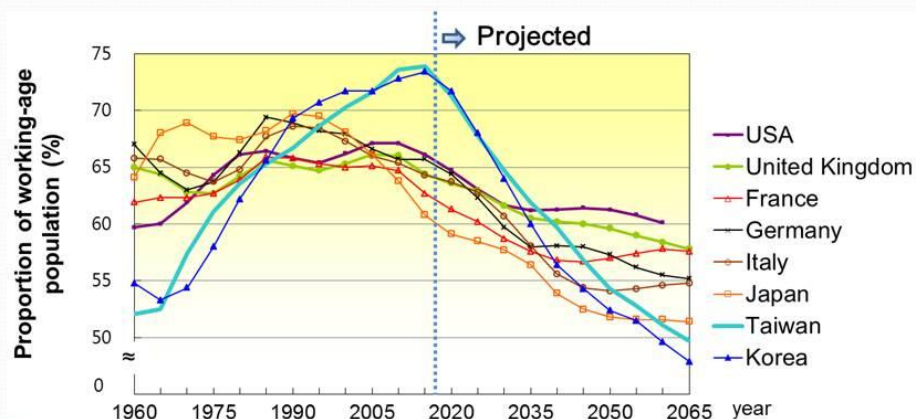
Note: This graph shows the results of medium-variant projections.

7



Proportion of working-age population

- Compared with other countries, the proportion of population aged 15-64 is still at its peak in Taiwan and Korea.
- In the future, the proportion of working-age population in Taiwan will fall drastically. It will be among the lowest around 2045, and along with Japan and Korea will be the lowest of all in 2065.



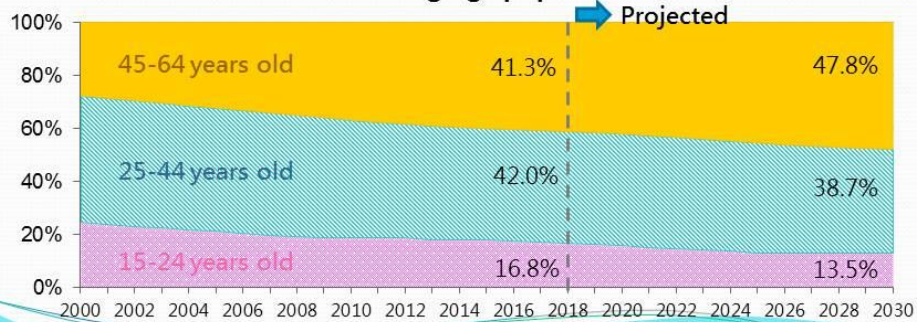
Sources: Republic of China(Taiwan): NDC; Japan: National Institute of Population and Social Security Research; Korea: National Statistical Office; United States: US Census Bureau; United Kingdom, France, Germany and Italy: Eurostat.

8

The age structure of working-age population

- The working-age population is not only decreasing, but also getting OLDER.
- The proportions of population aged 25-44 and 45-65 are very close in 2018, but in 2030 it is projected that nearly half of the working-age population are 45-64 years old.

Proportion of 15-24, 25-44, 45-65 years old people to working-age population

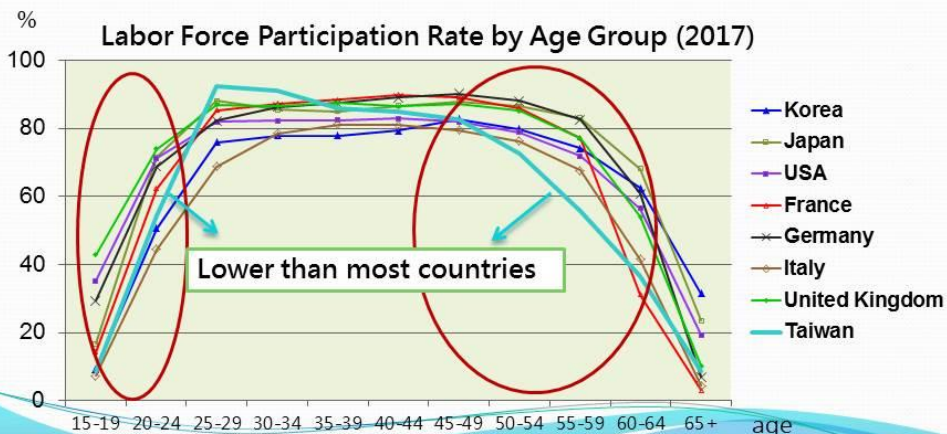


Note: This graph shows the results of medium-variant projections.

9

LATE-IN, EARLY-OUT

- Compared with other countries, Taiwanese people tend to enter labor market later and leave earlier.
- If people aged 45-64 can return to the labor market, our labor force supply will be more sufficient.



10



Policy Implications

Raising the birth rate

☞ Enhancing the childbearing and child-rearing environment, to make people more willing to have children.

Raising labor productivity

☞ Catering to future industry needs, promoting economic development, and upgrading and transforming industry.



Society friendly to older people

☞ In view of the speed of Taiwan's population aging, creating a society that is friendly to older people is a task that brooks no delay.

Other related policies

☞ Industrial, financial, land-use, social, medical care, retirement, housing, pluralistic social development, and other relevant policies need to be planned to match demographic change.

11



國家發展委員會
NATIONAL DEVELOPMENT COUNCIL

The employment services for senior or mid-aged persons

12



How many persons aged 45-64 may demand the employment services?

- According to a 2014 survey conducted by DGBAS (the official statistical agency), there are 11.4% of all jobless 45-64 years old people who are willing to work (296 thousand people).
- On the other hand, there are 36.1% of 45-64 years old employees worrying about that they may lose their jobs.(988 thousand people)
- **TOP 5 reasons why they worry about losing job:**
 1. The workplaces will be closed or relocated oversea (30.4%).
 2. The workplaces are not friendly to senior or mid-aged workers (24.7%).
 3. The positions are easy to be replaced (18.1%).
 4. The jobs are temporary or dispatched (10.0%).
 5. Their department will be abolished (6.6%).

13



What kind of service they need?

- The TOP 5 employment services demanded by those who are now jobless but willing to work and by those who are now employed but worried about job-losing are:
 1. Amending the law to encourage the employers to hire senior or mid-aged people.
 2. Improving the job matching mechanism.
 3. Providing vocational training.
 4. Guiding employers to redesign the work content or develop new positions.
 5. Introducing employer to refine the operating procedures or to adopt new equipment or accessories.

Friendly environment to senior or mid-aged persons

14

The employment services (1/5)

■ Amending the law to encourage hiring:

1. **Employment Service Act** was amended in 2007 and stipulated that the employer is prohibited from discriminating against any job applicant or employee on the basis of **AGE**.
2. **Labor Standard Act**: In 2008, the **age that an employer can force a worker to retire** was **extended** from 60 to 65 .
3. According to **Labor Pension Act**, the amount of labor pension borne by the employer is **irrelevant to AGE**.
4. If employers hire the senior or mid-aged unemployed, the government will issue employers with NT\$13,000 per month per person or NT\$70 per hour per person (up to 12 months).

15

The employment services (2/5)

■ Job matching mechanism:

1. Promoting the “**Diversified Employment Development Program**”, together with the civil society, to provide local employment opportunities for senior or mid-aged people. Employer can hire them through the public employment service agencies.
2. Furthermore, there are more than **300 employment service locations** and **2 senior workforce resource centers** which provide job matching service, individualized employment consulting and vocational training information.

16

The employment services (3/5)

■ Vocational training:

1. The government **subsidizes employer' s work coaching tuition** is NT\$5,000 per person per month, and **re-adapting allowance**(according to the monthly basis salary) is paid per person per month(up to 3 months), in order to assist long-term unemployed and disadvantaged senior or mid-aged people in job-preparation and employment adaption, and then help them return to the workplace.
2. To enhance the skills of the senior and mid-aged unemployed, the government provide diversified **vocational training**. The training cost is **free** and the **training living allowance** is provided(60% of basis salary and up to 6 months).

17

The employment services (4/5)

■ Friendly environment to senior or mid-aged persons:

1. Through **subsidies** to encourage employer to find out the weakness and difficulties caused by aging, and then **redesign work content** and **provide appropriate accessories** to assist the senior or mid-aged workers.
2. To assist **middle-aged citizens** (and other under-served), the Workforce Development Agency(WDA) launched **Phoenix Micro Start-up Loan** that comes with free business startup courses as well as professional consulting services to provide guidance and support through the stages of starting a venture. Moreover, the maximum loan limit had **increased** from NT\$ 1 million up to **NT\$ 2 Million** this year.

18

The employment services (5/5)

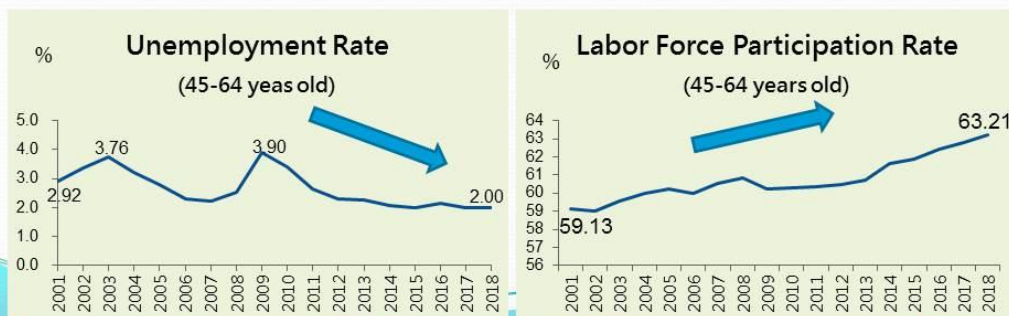
■ Other social security measures:

1. Employment Insurance Act: if the applicant is 45 years old or older, **payment of unemployment benefits may be extended from 6 months to a maximum of 9 months.**
2. Through the issuance of **temporary work allowances** (up to 176 hours per month, up to 6 months) to relieve the pressure on the senior or mid-age people during their unemployment.

19

Conclusion

- The unemployment rate of people aged 45-64 has been declining in recent years. Meanwhile, the labor force participation rate has been keeping an upward trend.
- Ministry of Labor had drafted “Act on employment of older and mid-age persons” in 2018, to help both 45-64 and 65+ secure employment. It is now in the legislative procedure.



20



THANK YOU!