

出國報告(出國類別：其他)

出席
世界公共就業服務協會（WAPES）
「後疫情時代的職涯發展與選擇」
線上研討會報告

服務機關：勞動部勞動力發展署

姓名職稱：陳世昌 組長

派赴國家：亞塞拜然(視訊會議)

出國期間：110年9月21日

報告日期：111年1月

摘要

世界公共就業服務協會(the World Association of Public Employment Services, 簡稱 WAPES)由美國、加拿大、法國、瑞典、荷蘭和德國等 6 國公立就業服務機構及國際勞工組織(ILO)於 1988 年共同成立，其會員係由世界各國公共就業服務機構組成，目前大約有 100 個會員參與。

COVID-19 疫情導致 2020 年全球經濟衰退及勞動市場的不穩定，並加速未來工作型態的轉變。WAPES 特別以「後疫情時代的職涯發展與選擇」(Career Development and Major Choices in the Post-Pandemic Era) 為主題，辦理本次線上研討會。

本次研討會議相關心得與建議摘述如下：

(一)疫情將加速就業市場演變速度：

疫情期間的隔離措施與遠距上班需求，加速了職場環境與工作內容數位化的演變速度，在此就業市場環境快速變化下，將增加就業服務員就業媒合與職涯諮詢的難度。

(二)疫情趨勢的反復變化將造成短期的失業與缺工併存現象：

當疫情升溫時，將因企業停業造成大量失業人口；反之，在疫情降溫時，將因企業復工而造成臨時性的缺工潮。因此，在疫情趨勢的反復且快速變化下，將造成短期的失業與缺工併存現象。

(三)疫情將加速公共就業服務遠端服務的發展速度：

在疫情期間，各國公共就業服務為符合防疫隔離規定下推動各項紓困與就業促進措施，致力於發展各式線上化服務，也加速了公共就業服務遠端服務的發展速度。

目次

摘要.....	0
目次.....	2
壹、參加目的與過程	3
一、參加目的	3
二、參加過程	3
貳、職涯輔導之發展與工具－ILO 全球觀點.....	7
一、COVID-19 對全球勞動市場的衝擊.....	7
二、COVID-19 與職涯輔導服務的問卷調查研究.....	7
三、推動職涯輔導之必要性	7
四、ILO 的支持措施.....	9
參、職涯輔導之發展與行動－於亞塞拜然	10
一、亞塞拜然的職涯輔導辦理情形	10
二、亞塞拜然職涯輔導措施的未來規劃	12
肆、職涯輔導之發展與行動－於土耳其	13
一、土耳其職涯輔導近況	13
二、就業與職涯輔導服務	14
三、疫情期間的就業與職業輔導	17
伍、心得與建議	18
一、疫情將加速就業市場演變速度	18
二、疫情趨勢的反復變化將造成短期的失業與缺工併存現象....	18
三、疫情將加速公共就業服務遠端服務的發展速度	19

壹、參加目的與過程

一、參加目的

COVID-19 疫情導致 2020 年全球經濟衰退及勞動市場的不穩定，並加速未來工作型態的轉變。世界公共就業服務協會(World Association of Public Employment Services, WAPES) 為了解和分析當前的勞動市場情勢和提出解決方案，特辦理本次線上研討會，並於會中討論及回答與就業相關的問題。

為瞭解後疫情時代勞動市場趨勢，並借鑑他國公共就業服務機構於此期間所推動相關措施及其成效，以做為我國就業服務政策之參考，爰參加本次線上研討會。

二、參加過程

(一) 時間

110 年 9 月 21 日，共 1 天。

(二) 成員

勞動部勞動力發展署 就業服務組／陳世昌組長

(三) 研討會主題

後疫情時代的職涯發展與選擇

(Career Development and Major Choices in the Post-Pandemic Era)

(四) 研討會議程

表 1 研討會議程

時間	議程內容
<p>14:30 14:35</p>	<p>主持人介紹 Mr. Toghrul ALAKBAROV</p>
<p>14:35 14:40</p>	<p>開幕詞 Chairman of the Board Mr. Mustafa ABBASBAYLI <i>State Employment Agency under the Ministry of Labour and Social Protection of Population of the Republic of Azerbaijan</i> Director General Mr. Oğuzhan Kağan GÜLDOĞAN <i>Turkish Employment Agency "İŞKUR"</i></p>
<p>14:45 15:05</p>	<p>主題 1： 職涯輔導之發展與工具－ILO 全球觀點 (ILO global view about Career Guidance evolution and tools) 講者： Mr. François DUMORA <i>Employment Services Specialist - Career Guidance Referent, International Labour Organisation (ILO) Geneva</i></p>
<p>15:05</p>	<p>主題 2：</p>

<p> </p> <p>15:25</p>	<p>職涯輔導之發展與行動－於亞塞拜然 (Career Guidance evolution and actions in Azerbaijan)</p> <p>講者：</p> <p>Mr. Toghrul ALAKBAROV</p> <p><i>Head of the Career Guidance Division at the State Employment Agency under the Ministry of Labour and Social Protection of Population of the Republic of Azerbaijan</i></p>
<p>15:25</p> <p> </p> <p>15:45</p>	<p>主題 3：</p> <p>職涯輔導之發展與行動－於土耳其 (Career Guidance evolution and actions in Turkey)</p> <p>講者：</p> <p>Mr. Ramazan BEĞBOĞA</p> <p><i>Employment Expert at the Turkish Employment Agency "İŞKUR"</i></p>
<p>15:45</p> <p> </p> <p>16:05</p>	<p>Q&A with audience</p>
<p>16:05</p>	<p>結語</p> <p>WAPES Europa Vice presidency</p> <p>Ms. Florence DUMONTIER</p> <p><i>Director Europe and international relationships - Pôle emploi (France)</i></p>

(五) 研討議題重點

1. 疫情對勞動市場和職涯發展的影響。
2. 疫情對職涯輔導服務的影響。
3. 後疫情時代的勞動市場趨勢。

貳、職涯輔導之發展與工具－ILO 全球觀點

一、Covid-19 對全球勞動市場的衝擊

根據 ILO 研究報告，Covid-19 疫情造成全球總工時在 2020 年減少了 8.8%，約等於 2 億 5,500 萬個全職工作機會；而全球失業人數預估將從 2019 年的 1 億 8,700 萬人上升至 2 億 500 萬人，約增加 10%。其中青年族群所受到的衝擊特別巨大，2020 年共計 17.4% 的 18~29 歲青年失去工作，而 18~24 歲青年失去工作的比率更高達 23.1%。在此就業環境下，僅有 35% 的 18~29 歲青年對未來工作機會抱持樂觀態度。

二、Covid-19 與職涯輔導服務的問卷調查研究

ILO 與歐盟、CEDEFOP (The European Centre for the Development of Vocational training)、ETF (European Training Foundation)、ICCDPP (International Centre for Career Development and Public Policy)、OECD、聯合國教科文組織等六個國際組織共同在 2020 年 6~8 月進行了一項關於 Covid-19 疫情與職涯輔導服務的調查，回收了橫跨 93 國共計 963 份問卷。

根據這項調查，儘管第一波疫情造成許多國家關閉職涯輔導服務據點，但由於職涯輔導服務是一項重建就業市場的重要政策工具，因此約有 40% 的國家後續仍運用職涯輔導服務作為因應 Covid-19 疫情的政策措施，並透過社群媒體、線上服務等方式取代過去實體據點服務。此外，為了幫助最弱勢的部分族群，部分國家也提供電話支援服務。職涯輔導服務的內涵則包含：為勞工提供勞動市場資訊、職業訓練與心理輔導等。

三、推動職涯輔導之必要性

ILO 講者 François DUMORA 指出，推動職涯輔導的必要性包含下

列六點：

- 1、在 Covid-19 疫情爆發以前，全球的青年就業問題早已不容忽視，加上勞動市場持續變遷，更突顯終身(life-long)職涯輔導的重要性。在勞工求職與職涯發展的過程中，職涯輔導可發揮引導功能，幫助勞工更順利做出職涯決定。
- 2、受到氣候變遷、人口結構、科技進步等就業環境變化的衝擊，勞動市場的工作職類將在未來產生巨大的改變，將產生新的職類需求，以及淘汰現有的職類。Covid-19 疫情的爆發更是加速此一轉型趨勢，造成勞工將更需要即時掌握勞動市場動態。
- 3、在經濟效益方面，為勞工提供技能培訓是一項雙贏的投資。同時，為求職者提供勞動市場資訊與職涯輔導服務有助於消除求職者與雇主之間的技能錯配(skill mismatch)問題。
- 4、Covid-19 疫情劇烈衝擊了經濟與社會，並帶來新的工作模式。另外，疫情過後的復甦階段也產生大量聘僱需求。這些勞動市場的變化都產生了對職涯輔導的需求，且職涯輔導也有助於實現以人為本的經濟復甦。
- 5、有鑑於當前全球僅 35% 青年對未來工作機會抱持樂觀態度，因此宜運用職涯輔導為青年族群辨識合適的職業訓練與就業機會、提供心理與社會支持，以及制定個人化的解決方案，幫助青年重回職涯的正軌，重拾希望。
- 6、公共就業服務的本質就是在勞工的職業轉銜過程中，扮演關鍵性的支持角色。因此公共就業服務系統應該為勞工提供勞動市場資訊、職涯發展建議，並引導勞工參加適當的職業訓練，使其具備符合當前產業需求的技能。此外，公共就業服務系統也應輔導弱勢族群，促進社會公平，同時保障數位服務的可接近

性(accessibility)。

四、ILO 的支持措施

ILO 對各國職涯輔導服務所提供的支持措施主要包含以下兩類：

- 1、促進各國皆可取得相關工具：ILO 編輯一系列針對求職者的實務指南，也提供就業顧問相關訓練課程。同時，ILO 也準備了相關的數位工具。
- 2、為需要的國家提供量身打造的支持：ILO 可為各國職涯輔導系統提供診斷，以及協助公共就業服務機構規劃發展策略與創造客製化的特殊措施。

參、職涯輔導之發展與行動－於亞塞拜然

一、亞塞拜然的職涯輔導辦理情形

亞塞拜然在疫情前的職涯輔導措施，主要是為在學學生提供職涯輔導以及舉辦職業研討會。根據亞塞拜然的法律規定，職涯輔導是由國家就業服務機關執行，主要目標對象為在學學生、求職者、失業者以及學生家長，並通常是採取實體會談方式進行。然而，由於 Covid-19 疫情導致學校被關閉，同時也造成公共就業服務的研討會與論壇活動皆被延期，因此亞塞拜然將這些活動轉為線上進行，並認知到必須要準備具有遠端工作能力的職涯輔導人員。

故亞塞拜然於 2020 年 1 月開始訓練 25 名提供線上服務的輔導人員，訓練時間約 3 個月，最後選取其中 8 人作為第一批數位職涯輔導人員，並建置了數位職業輔導服務系統「Alo Career」，服務內容包含以下三項：

1. 個人面談：協助民眾建立自我認知、提供市場資訊、幫助職涯選擇與設定目標。
2. 團體面談：舉辦線上工作坊，教導如何使用尋職工具、準備履歷表以及撰寫求職信(cover letter)，每場可輔導約 5~10 位民眾。
3. 職涯網路研討會：推廣資訊與提高關注度，特別針對即將畢業的學生舉辦，每場可多達百人以上參加。

於 2021 年 5 月~8 月，共計有 800 多人使用「Alo Career」系統，並舉辦了 1,000 場以上的會議。此外，每次會議後都會發送評鑑表單給每位參加者，儘管並非所有參加者都有填寫表單，但在有填寫表單的人數中，服務滿意度高達 98%。

亞塞拜然亦體認到光是線上服務系統並不足夠，因此在國家就業服務機關下也建立了職業與職涯中心(Vocational and Career Center)，以協助推動多項政策目標。

職業與職涯中心是為了能夠回應變化日益迅速的就業市場，以提出具備適應性(adaptability)與彈性(flexible)的解決方案，並提出具有永續性的計畫。具體而言，其工作項目包含下列四項：

1. 研究國際上相關政策經驗。
2. 編撰職涯輔導手冊（包含數位與紙本版本）。
3. 分析所提供的服務。
4. 研究市場趨勢。

另一方面，亞塞拜然鑑於 40 多間高等教育機構的職涯輔導中心之間缺乏連結，因此也建立了協調會議(Coordination Council)，召集各校代表共同交流各自的推動經驗，以協助各校建立與發展職涯輔導服務。同時由於亞塞拜然各校的職涯輔導作法，各別師法自歐洲、俄羅斯或土耳其，致使各校輔導方式不一，因此協調會議也肩負為職涯輔導中心建立統一化標準的目標。

此外，亞塞拜然也建立了機動專家小組(Mobile Profession)，由 10~15 名各領域專家組成，以巴士移動到亞塞拜然各個區域提供服務，尤其是一些沒有網路或較無法接觸就業市場資訊的偏鄉村落。專家抵達當地後，不僅是提供就業市場的資訊，更會讓當地學生有機會實際操作專業技能（如推播 google 廣告、使用繪圖軟體等），以讓學生能作為職涯規劃的參考。於此同時，這些專家也會為當地失業者、求職者與學生家長，提供就業市場變化趨勢和當地工作機會的資訊。

二、亞塞拜然職涯輔導措施的未來規劃

由於職涯輔導這一門專業領域對於亞塞拜然相當地新穎，因此目前職涯輔導人員數量仍然不多，高等教育機構也較少相關科系或學程。但因為職涯輔導的需求廣大，未來預計衍生很多相關專業人員的需求，目前某些政府機構或民間公司已開始發展職涯輔導與獨立培訓其輔導人員。為了因應這樣的趨勢，亞塞拜然也計畫建立認證中心(Certification Center)，並發揮下列功能：

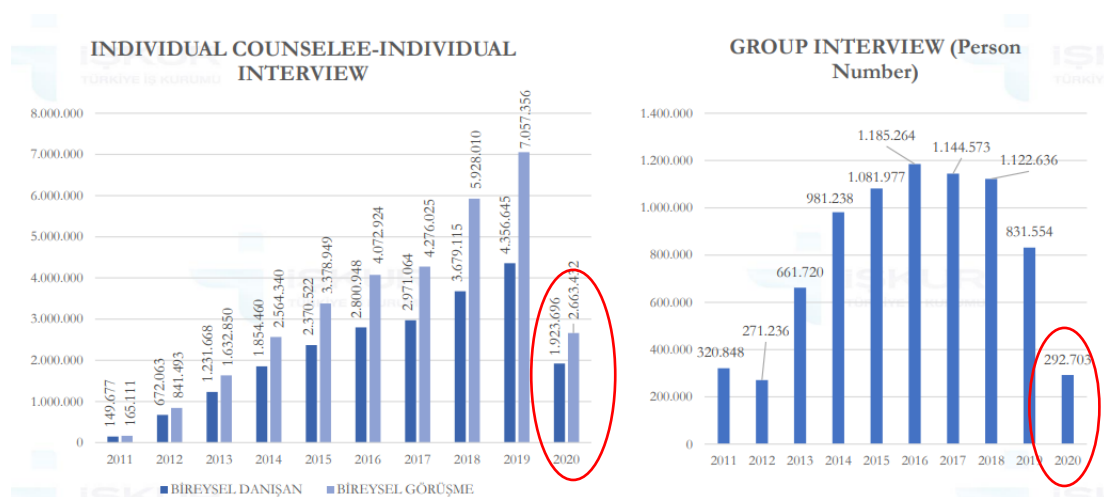
1. 提供職涯輔導課程給希望成為職涯輔導員者，同時課程參與者在結訓後可得到認證。
2. 為職涯輔導制定統一化的標準（亞塞拜然雖然有數家民間公司提供職涯輔導的認證，但政府仍未推出國家認證標準）。
3. 計畫與大學合作，開辦一個職涯輔導碩士班。
4. 與國際認證組織展開合作，學習國際上的典範經驗，並持續性地發展國內的認證方案。

肆、職涯輔導之發展與行動－於土耳其

一、土耳其職涯輔導近況

土耳其就業與職涯輔導服務主要針對的族群為求職者、雇主與學生。透過就業與職涯諮詢師，以系統性的方式使求職者在土耳其就業局登記以協助其求職、解決職涯規劃問題、增進專業技能、轉換專業或工作、在法律授權下蒐集履歷資訊以滿足雇主徵才需求，以及協助學生選擇在校學習的專業領域。

基本上，輔導服務以個人訪談、團體訪談、職場參訪與教育機構參訪等方式進行。然而，2020年受到 Covid-19 疫情影響，所有輔導服務的參與人數與辦理次數皆有所減少。個人訪談的次數從 2019 年約 700 萬次下降至約 266 萬次，團體訪談的參與人數也從 83 萬人下降至 29 萬人，職場與教育機構參訪的次數也皆有所減少(見下圖)。



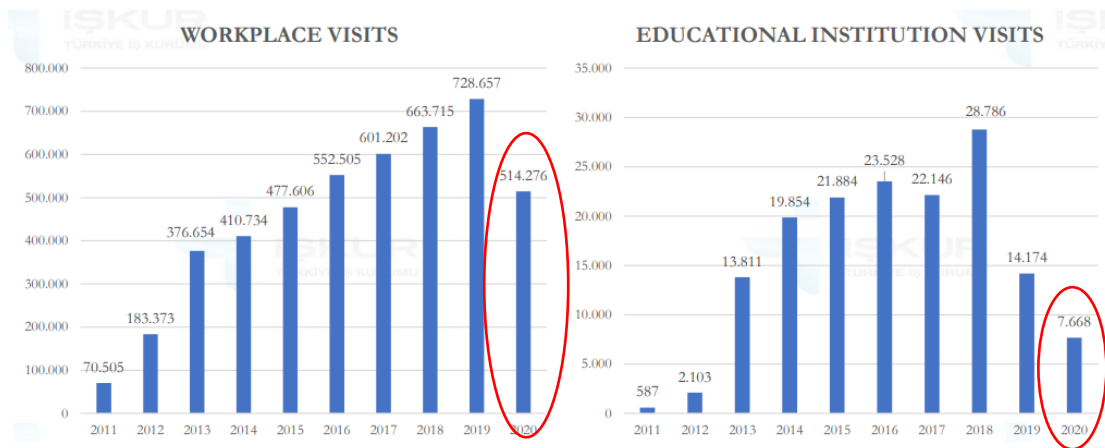


圖 1 土耳其就業與職涯輔導服務統計數據

二、就業與職涯輔導服務

(一) 就業諮詢

就業與職涯諮詢師會透過以下方式與求職者進行個人輔導會談：

- 1、使求職者瞭解自己。
- 2、提供專業進修與職業訓練課程資訊。
- 3、評估求職者所具有之知識技能，以協助求職者轉換至合適的工作、專業、課程與方案。
- 4、協助求職者瞭解如何發展個人專業技能。
- 5、使求職者瞭解雇主的期望。
- 6、履歷準備方法。
- 7、面試技巧。
- 8、團體面試或求職技巧研討會。

(二) 雇主諮詢

- 1、藉由拜訪雇主，於獲得勞動市場需求資訊的同時，向其介紹土耳其就業局之服務。

- 2、透過滿足雇主人力需求，作為連接勞動市場供需兩面之橋梁。
- 3、就業與職涯諮詢師不僅要滿足雇主目前的服務需求，也需要為雇主評估未來事業單位所需之專業人才，並為其規劃人才發展路徑。
- 4、使雇主瞭解土耳其公共就業服務所能提供之各項補助與協助措施。

(三) 職訓諮詢

- 1、針對正在選擇其專業領域的高中生，與處於職涯規劃階段的大學生，透過職涯輔導服務，使其瞭解自我特質及其合適的專業領域與學習方向，教育機構參訪亦是此項服務的活動之一。
- 2、職業輔導會闡述擇定專業領域的重要性與選擇專業領域時需考量的重點，並給予有關專業、職業訓練機會、高等教育選項等資訊。

(四) 求職社團(Job Club)

求職社團是一項強化就業與職涯輔導的方案，其著重於為特定族群提供協助，例如：女性、青年、身心障礙者、長期失業者與更生人。

求職社團由 6 到 15 人組成，進行 2 到 5 天的社團活動，過程中會給予參與者理論與實務上的資訊，使其瞭解自身具備的技能、獲得勞動市場資訊、瞭解求職管道、準備有效的履歷，以及學習如何進行求職面談。

土耳其目前已於 72 個省建立 80 個求職社團，自求職社團建立以來，已有 10 萬 2,680 人參從這項服務中受益。求職社團的活動包含：

1、邀請雇主來訪

求職社團會邀請成功的商業人士、已登記的雇主至求職社團，並讓求職者能夠向其請益。雇主或企業的人力資源專家會分享商業

實務資訊。

2、共同輔導

求職社團可從與同儕共同學習的輔導中受益，因此成員在過程中會積極參與，不僅可使其增加自信，也可強化成員之間的友誼，同時互相分享求職機會。

3、模擬面試

進行方式為團體共同練習，透過情境設定與角色扮演，模擬與雇主面對面或電訪的情形。學員在過程中的表現及犯下的錯誤都會受到所有參與者的評估，互相檢討。

4、成功案例之分享

邀請先前曾參與求職社團並成功就業的受益者與新的參與者分享經驗。根據觀察，這項活動對於成員具有激勵作用。

(五) 身心障礙者就業服務

如同在許多已開發國家實施的身心障礙者就業服務，土耳其自 2018 年起試行此就業服務模式，目前則已於 51 個省份中的 73 個單位實施。身心障礙者就業服務內容包含：

- 1、確保維持身心障礙者就業。
- 2、說服雇主僱用身心障礙者。
- 3、引導身心障礙者至其適合的工作或專業領域。
- 4、為身心障礙者建立個人行動計畫以及追蹤關懷機制。
- 5、強化身心障礙者服務機構的服務品質。

(六) 人力資源平台

人力資源平台為一以公司人力資源部門為目標服務族群，客製化的雇主服務，建立人力資源平台的目的是與公司管理者或人力資源人員建

立聯繫網絡，以使雇主可即時獲得公共就業服務。其目標包含：

- 1、透過不同的溝通管道與雇主交流資訊，以建立勞動市場的聯繫網絡。
- 2、使公共就業服務機構資訊更為快速與有效向雇主傳遞。
- 3、透過定期會議、研討會與訓練組織，強化公私立就業服務之合作。

三、疫情期間的就業與職業輔導

(一) 線上求職社團

- 1、自 2020 年 6 月起，原實體求職社團活動轉移至線上進行。
- 2、線上服務除了可作為於疫情期間之服務替代方案外，亦可作為於缺乏省級政府或服務中心地區之服務輸送管道。
- 3、截至 2021 年 7 月底，共有 25,588 人參與線上求職社團活動。

(二) 線上人力資源平台

- 1、於 2021 年 5 月 27 日，線上辦理人力資源工作坊、溝通會議及法律訓練，並由所有省級政府共同參與。
- 2、於 2021 年，考量疫情影響，土耳其政府運用線上會議軟體 (ZOOM)，為所有省份建立線上人力資源平台。
- 3、透過線上人力資源平台，與雇主進行 200 次線上會談。

(三) 數位職涯日(Digital Career Day)

數位職涯日於 2021 年 1 月 15 日舉辦，其目的為在疫情期間，線上邀集雇主、學生及青年共同參與，以提供就業與職訓諮詢服務。

伍、心得與建議

一、疫情將加速就業市場演變速度

隨科技發展，職場環境與工作內容數位化為必然趨勢，而疫情期間的隔離措施與遠距上班需求，加速了此演變速度。在此就業市場快速環境變化下，將增加就業服務員就業媒合與職涯諮詢的難度。

為有效媒合求職者就業，就業服務員除需隨時掌握渠等新興職業之職缺需求外，亦需瞭解其工作內涵以及所需技能，以作為向求職者推介職缺，以及職涯諮詢評估求職者就業能力之參據。

此外，加強新興職業所需技能之職訓量能，以協助失業者轉業，以及協助在職者勝任數位化後的工作型態，也是公共就業服務所需努力的方向。

二、疫情趨勢的反復變化將造成短期的失業與缺工併存現象

疫情趨勢伴隨提升防疫警戒等級及降低經濟活動等方法予以降溫，而在尚未研發出有效疫苗及提高疫苗施打率的情況下，往往在降低警戒等級及恢復經濟活動後，疫情趨勢即隨之升溫。

當疫情升溫時，將因企業停業造成大量失業人口；反之，在疫情降溫時，將因企業復工而造成臨時性的缺工潮。因此，在疫情趨勢的反復且快速變化下，將造成短期的失業與缺工併存現象。

在疫情趨勢反復變化的環境下，公共就業服務能否快速解決此磨擦性失業/缺工問題，將取決於其是否具備快速掌握失業者與企業缺工職缺的能力，以及就業媒合服務輸送管道的可及性。在此同時，職涯輔導則是扮演引導勞工得以順利做出職涯決定，使勞工於轉業後穩定就業的角色。

三、疫情將加速公共就業服務遠端服務的發展速度

由實體服務轉換為線上提供遠端服務，為各國公共就業服務之發展趨勢。而在疫情期間，各國公共就業服務為於符合防疫隔離規定下推動各項紓困與就業促進措施，更是致力於發展各式線上化服務，加速了公共就業服務遠端服務的發展速度。

我國勞動部勞動力發展署亦於疫情期間，致力於發展各式線上化服務。除持續優化台灣就業通網站之線上求職求才服務外，亦推動線上就業博覽會、線上申辦紓困津貼與失業認定，並推出「Youth 職涯」線上諮詢等各式遠端服務功能，以於疫情期間維持服務量能。

此次疫情除了給各國公共就業服務帶來挑戰之外，也是檢視與優化服務體系的契機。相信在此次疫情過後，亦可參考疫情期間的辦理經驗，持續發展出更多樣化的線上服務。