



打開就業服務站大門...

金融海嘯席捲，
許多公司紛紛中箭倒地，
失業率急遽攀升，
就業服務站因而湧入大批求職人潮。
服務站的工作人員每天奔波忙碌
努力在失業與就業間搭上一道道溫馨的橋樑
在幫別人找工作的同時，
究竟，他們自己的工作內容和工作環境又是如何？
每天看著人來人往的失業族群
又曾經帶給他們內心什麼衝擊呢？
本期人物誌，
就讓我們一起看看，這些人的故事...





就業服務走出去！

採訪撰稿 曾雅玲

基隆就業服務站

{ 站長 阮月敏 }



「基隆就業服務站」站長阮月敏，在就業服務站一待就是25年，歷任就業服務、櫃檯、就業承辦、就業諮詢、公關、課長，三年前成為服務站站長。早上九點，阮月敏與同仁就開始業務會議，待她一處理完辦公室事務，便走出辦公室，到就業諮詢的現場與櫃檯奉茶、奉咖啡，慰問求職人並給予建議。

勤跑基層，讓服務更貼近實際需求

坐不住辦公室的她總是勤走基層，思索著如何讓就業服務更貼近民眾需求，讓只有50人的服務站提供汐止、基隆、瑞芳、雙溪、平溪、貢寮、金山、石門、三芝、萬里民眾更多服務，「跟我工作很累，但是同仁透過不斷檢討服務的過程，也可學到許多。」儘管阮月敏叮囑注意健康，但服務站同仁在她的帶動下，無不盡心盡力，偶爾可見懷孕同仁挺大肚子穿梭於就業博覽會的驚險畫面。

在長官的指示與同仁的腦力激盪下，民國86年在阮月敏課長任內，便利用承辦「就業博覽會」的機會改變傳統求職人填履歷找工作的靜態、單向媒合過程；讓廠商進入博覽會徵才，求職者可現場詢問、投履歷，創造雇主、動態雙向互動的求職新模式。基隆就業服務站初試啼聲，就讓「就業博覽會」的操作模式成為全國典範。

呼應民眾需求，走入社區

就業服務站站長的工作對阮月敏來說，不只是工作，更是一份責任與志業，為了獲得更多解決勞工就業服務問題所需的視野，阮月敏報考政大勞工研究所，又藉由獲派英國考察機會與英國相關部會及經濟學者討教，腦中總裝滿就業服務理論與實務。

「就業服務必須走出去，」阮月敏堅定表示。目前全國一千多萬名勞工，但卻只有43個就業服務站，新設服務站需要龐大的財力與人力，短期間無法一蹴可幾，



唯有改變策略，一步步讓就業服務站走進社區、貼近民衆的生活，提高就業服務能見度，才能讓民衆充分運用政府就業服務資源。

若要就服站走出去，阮月敏認為第一步就是「提高能見度」。由於一般人找工作多半透過報紙或親友介紹，在這樣的方式下，就業服務站容易為人忽略。因此，曾擔任就業站公關一職的阮月敏特別重視媒體傳佈，期待讓更多人知道就服站就業諮詢媒合服務等功能。

第二步是「走出去」：從89年開始，基隆就業服務站便開始在市場、郵局等地設攤舉辦就業諮商、求職承辦，方便民衆就近了解與填表。這些「臨時就業服務站」行之有年，在今年起正式制度化為「就業多媽媽」，遴選社區婦女就近提供求職諮商服務，除了促進就業，更增添了人情味的深度意涵。

面對全球性失業洪流，基隆站更動員站內的同仁，主動進入社區駐點服務，在有限人力中，擴大十三個駐點區，即時更新勞委會各項就業政策措施，亦讓許多不知道如何找工作的民衆，知道自己可以如何運用政府提供的各種資源找工作。

一對一貼心服務，公車班次也幫忙協調

除了「走出去」，師法英國經驗，阮月敏還希望能夠盡量以有限資源做到「一對一」就業服務：針對求職者個人特質、性向，建議適合的職涯發展方向、積極從事工作媒合。

95年起北基宜花金馬就業服務中心開始針對身障者、負擔家計的單親婦女、更生人、原住民等族群，試辦全國第一梯特定對象服務，針對求職者個人狀況進行面試，並居中與企業雇主協調斡旋，這類案例主要由服務站內具有相同背景的同仁負責，「幫助弱勢，一對一就業服務該以同理心，站在對方立場考量，」阮月敏解釋。

身為站長，阮月敏談起服務站大小事如數家珍，其中遊民小華（化名）最讓她印象深刻。高中畢業的小華，由於曾有犯罪前科，不到30歲就淪為失業遊民，從花蓮流浪到基隆，最後遊民伙伴建議他到「基隆就業服務站」找工作。一踏入就業服務站，他不修邊幅的流浪裝扮及耗弱精神立即成為目光焦點，幸運的是，有位同在就業站求職的善心人士願意收留沒有家的他。在基隆就業服務站的耐心媒合與資助



下，一開始總因精神或個人衛生導致「第一天上工就失業」的小華逐漸改變外表，也恢復了自信，找到了穩定的工作。

此外，他們還碰過一位「便當男」。96年11月基隆地區曾經發生一件新聞，有位失業男子因為身上只剩十五元，遂鋌而走險到便利商店偷便當果腹，最後被捕。這則新聞播出後，基隆就業服務站接到8家廠商電話，表示願意聘用他。阮月敏微笑著說，「儘管經濟寒冬，但台灣還是有很多溫暖。」

上述兩個例子讓阮月敏深刻感受「工作」對一個人的重要意義，更積極從事媒合，基隆就服站近兩年來不斷與廠商斡旋，協商優先聘用本國勞工，已經成功將四百多名中年失業民衆送進核四廠工作。最近她正忙著與客運公司協調，看看能否開設前往內湖工作的直達班次，讓基隆民衆免去換三四趟車的勞頓。

破除就業迷思，提早就業規劃

金融海嘯衝擊，失業民衆積極利用基隆就業服務站，每日至服務站填單的人由去年200多人增加至400多人，其中逾六成低於30歲，逾兩成原本從事3C產業，更常見「全家一起求職」的案例。



「要破除就業迷思。現在企業徵才學歷只是基本要求，求職者的意願與能力才是錄用關鍵。」3C產業倒閉外移，市場沒有職缺，阮月敏與同仁總是勸求職者考慮轉向傳統產業或服務業，「每個人都該培養二至三項專長，並養成『觀察』其他職業的習慣；畢竟少有人可一輩子不失業。」

除了心理準備外，求職還需要什麼？阮月敏說，到基隆就業服務站，其實只要帶身分證、文憑和專業證書就夠了！🍀

就業服務為職志

採訪撰稿 曾雅玲

桃竹苗就業服務中心

{ 課長 陳惠櫻 }



陳惠櫻與第四課同仁專門服務桃竹苗地區「特定對象」十二萬多名求職者，舉凡身心障礙者、原住民、更生受保護人、負擔家計婦女、外籍及大陸配偶、家暴與性侵受害人、低收入戶、中輟青少年就業等十多個類目，都由第四課的10個專職人員負責。

業務多、人力少，加班熬夜成常態

特定對象的個案通常較複雜，無法直接由就業服務櫃檯推介就業，便「後送」到第四課同仁手上，案例經由個案管理協助、一對一諮詢，再視個案需要安排職業訓練課程，或轉介心理諮商師。由於個案數量太多，專職員工又太少，第四課同仁常是「一個人當成好幾個用」，將工作帶回家做，或睡到一半突然想到個案難題解決之道、挑燈夜戰寫計畫與核銷的情形更所在多有。

在第四課，大部分同仁都帶著沒睡飽的「熊貓眼」或「紅紅兔子眼」來上班，即使回家，公事包裡的文件往桌上一擱，家裡的餐桌就變成了辦公桌；超時上班成常態，但同仁卻鮮少有怨言。儘管陳惠櫻總不忘提同仁適度休息，自己卻也常是帶著滿滿公事包晚歸的一員。

就業服務助人利己

陳惠櫻從事就業服務17年，對就業服務依然有滿滿熱忱，「就業服務真的是一件助人又利己的工作。」在助人方面，陳惠櫻覺得幫助一個單親婦女找到工作，讓她孩子有飯吃、有書讀；在利己方面，透過工作，陳惠櫻覺得就業服務開拓了她的視野，顛覆了對文憑、名校的迷思，深感「學習能力」遠比「學歷」還重要。



陳惠櫻每天經手的許多案例背後總有一大段故事，讓陳惠櫻最為印象深刻的便是一位身材矮小的50多歲男子阿強（化名），阿強由於教育程度低，過去都是四處打零工維生，因為外形，好一段時間都無法找到工作，就業站的同仁替他梳裝，送他合身衣物，總算順利把阿強送進公司的大門。

幫求職者找到工作只是開始。阿強由於過去未建立正確的工作與儲蓄觀，經常領了薪水後，便自動「消失一陣子」享福去，三天補魚兩天曬網的習慣使他很快就失去工作。就業站同仁了解後便輔導阿強，並不斷與雇主溝通，最後終讓阿強理解持續工作的意義。

還有一回，有位中輟生被父親領著到就業服務中心找工作，以「體驗賺錢不易」及如何自立更生，有一天他隨陳惠櫻到少年觀護所共同參與課程，在上課時看到許多過去「莫名其妙消失」的狐群狗黨在觀護所內失去自由，因此毅然回到學校努力向學。這個案例讓陳惠櫻發現：一個轉念，就業服務工作便可能改變他人一生。

「我不聰明，但很幸福，他人讓我們有機會去提供服務－施比受更有福，」陳惠櫻緬以身作則並以正面積極的態度感染了每一位同仁，「第四課處理的個案通常問題較多、複雜度高，服務對象時常也是就業弱勢者（因本身就業條件較弱，較難找到工作的求職者）；因此我們更須努力，運用資源協助他們諮商與媒合。」

求職應「肯定自己、永不放棄」

金融海嘯衝擊，各行各業職缺緊縮，失業人數增加，傳統由親友轉介或自行透過報紙網路找工作的途徑鮮少行得通，大量求職者湧向各地就業服務站櫃檯，以桃竹苗區就業服務中心為例，去年下半年至今年二月，便較去年一至八月平均單月求職人數逾八成。

對不景氣的就業市場裡的一般求職者，陳惠櫻建議找工作應秉持「先求有、再求好」的心態，對自己除了要有信心，更要有耐心，先有工作經歷，積極學習新知，培養多方技能，待景氣好轉便可能轉職或升遷。

由於目前工廠為了生存緊縮福利，普遍以壓低成本為指導原則，難同時顧及社會企業責任、雇用弱勢族群；就業市場「普遍找不到工作」的情形下，第四課負責媒合的「特定對象」要找到適當工作更難上加難，這一波經濟蕭條，已讓桃竹苗區就業服務中心特定對象就業服務媒合率大不如前。

但陳惠櫻並不氣餒。三月間桃竹苗區就業服務中心將連辦三場對廠商僱用獎勵、職場學習及再適應與立即上工計畫的說明會，在政府「促進特定對象就業補助津貼」與身心障礙者權益保障法幫助下，陳惠櫻建議符合「特定對象」的朋友不必劃地自限，盡量勇敢應徵或透過勞委會就業服務媒合；依她與廠商多年互動發現，對於雇主而言，身分別不是那麼重要，年齡也不是唯一的判定標準；雇主徵才著重求職者的態度、能力與意願。

勞資雙方期待不同 端賴就業服務謀合

陳惠櫻說，勞資雙方對就業服務常有不同期待：資方總希望相關配套如勞委會認可的報表填寫與薪資簽收更為簡潔，勞方則好奇就業服務能否幫助民衆「找到好工作」。

勞資雙方對聘僱標準的期待也常有差異。經濟不景氣使雇主傾向直接僱用「有體力、有經驗、有耐性」的勞工，僱用標準常存隱形的「年齡限制」；「有體力」的年輕人常缺乏40歲以上中高齡求職者的耐性，「有經驗」一項更不利想轉換產業類別的求職者。

一票求職者中，符合上述「三有」條件者常是鳳毛麟角；廠商如何找到好人才？求職者怎麼如願找到合適工作？有賴給雇主的「僱用獎勵金」幫忙支應企業人事成本，勞工的「職場學習再適應」培訓，加以就業服務人員居中協調出「雙贏成果」。

為需要更多的人 做更多的事

坐鎮特定對象求職第一線，陳惠櫻憂心近來就業服務案量大增，但就業服務中心組織與員額卻未隨之擴編，人力頻頻吃緊。另外，特定對象業務，常因求職個案身分別運用資源不一，須與地方政府或各部會聯繫協調辦理；同仁卻常因職等所限，影響溝通或辦理效率。如組織能擴編、職等能提升，當有助改善現行窘境，提振就業服務人員士氣。

「希望更多夥伴加入，讓我們變得更強壯，一肩扛起就業服務重任。」陳惠櫻說幫失業者找工作只能治標，新的一年，她的第二個願望是「經濟早日復甦，更多廠商根留台灣創造就業機會，就業服務為廠商找人才」才是治本之道。🌱



樂當弱勢者的天使

採訪撰稿 楊美玲



中彰投區就業服務中心

{ 課長 洪瑞雪 }

金融海嘯衝擊經濟景氣，造成不少人失業，就業機會也大幅減少，導致失業率居高不下，一般民衆要順利求職的時間較過去拉長許多，更何況是身心障礙者、新住民或是更生保護人等弱勢求職者，他們的工作機會更大幅減少，因此中彰投區就業服務中心為了加強他們就業媒合機會，大家無不付出全力在自己的工作崗位上，並且樂於當他們的天使，協助他們在社會中立足。

幫助弱勢求職者在社會生存下去

原先在省府勞工處從事擔任就業服務相關業務規劃與推動，民國90年起因「精省」問題而請調中彰投區就業服務中心工作的第三課課長洪瑞雪，從過去鮮少直接面對面提供服務的經驗，到現在捲起袖子幫助弱勢求職者就業媒合，她感同深受地表示，在服務的過程，自己的成長比付出的還要多更多！她相信只要付出，一定會有回報！例如，她自認是安全駕駛，但難免仍會因駕駛座視線的死角，而被突然冒出的機車嚇呆了，並慶幸地告訴自己「彼此之所以安然無恙，一定是因為從事的是助人的工作」，她對於自己的工作的熱愛，不只因為這是一份可以領薪水又能助人的工作，也因為她有個一顆柔軟與體貼的心。

回想剛到就業服務中心直接服務民衆的初期，每當面對求職者的焦急的臉龐，她除了不捨外，也時常陷入能力有限的苦惱中，當公部門的資源無法協助求職者時，時

而思索如何運用自己的人脈尋找各種資源的可能性，無助與無耐的心難以掩飾的真情流露，多位從事服務工作的前輩除了提供相關協助外，也時常提醒她量力而為。

針對不同需求，服務隨時因應調整

洪瑞雪說，以更生受保護人為例，他們可能因為家人的不諒解、支持或失聯，出獄後沒有住處、交通工具及短期經濟支持，以致於提供就業服務的同時，除了必需必需為他們找到供膳宿的工作，亦得協調雇主於進用初期薪資允許日領，以解決其經濟問題等。有時這些需求礙於公部門相關法令限制而未能及時提供，就服人員甚至得透過民間相關福利服務、宗教團體提供協助。

就業服務中心只是伯樂與千里馬一線牽的橋樑，在企業用人成本等考量下，許多身心障礙者、更生受保護人、中高齡者等就業弱勢者，仍受限於技能、體力、肢體障礙及家庭因素等，而難以進入就業市場靠自己的能力爭取立足點，而需要就業服務工作人員用更多的時間陪同求職，並在就業後主動追蹤其就業狀況，以在就業初其排除就業障礙並提供各種支持，進而協助穩定就業。如果沒有直接從事就業服務的經驗，很難理解為什麼就業弱勢者的就業，要投入這麼多的人力與資源，也不會理解每個稱職的就服員，為什麼一定得學會隨時鼓動自己服務的熱情，再忙再累都要讓受服務者面帶微笑地離開就業服務站。

感同深受，就算再忙再累也不喊苦

受全球金融海嘯之影響，不僅世界各國景氣低迷，連台灣也不例外，根據勞委會日前公布最新的無薪假通報，企業主動通報無薪假波及勞工高達23萬9000人，比兩周前暴增3萬6000多人，是通報制度上路2個月來最糟的一次。

近期不但失業人口增加，企業放無薪假者也日益增加，需要就業服務的人數也相對增加。洪瑞雪指出，以中彰投地區而言，98年1月辦理失業給付初次認定的人數幾乎是97年1月的6倍，為了服務失業勞工者，中彰投就業服務中心的員工，時有每天工作時間超過長達12小時的情形。不少同仁因工作時間太長、工作壓力、擁入就業服務站的人潮太多、空氣品質不佳及流行性感冒肆虐等因素，而輪流生病請假，但沒有一個人因此喊苦喊累，除了更珍惜自己擁有的工作外，也在各級主管的支持與要求下，更主動、積極地服務因突然失去工作、心情仍未能調適，有著無耐與不



滿的待業者。

洪瑞雪表示，透過協助弱勢求職者尋找工作機會的過程，雖然讓深刻體會金錢對一個家庭的重要，但她也時而告誡自己要練習對拒絕物質的誘惑，在簡單過生活的同時，要有更多的感恩與回饋。她表示，每天到就業服務中心的人相當多，其中有些人求職者重拾自信與快樂的原因，不在於就服員提供的服務，而在於他發現原來失業的人這麼多，相較之下也發現自己其實已經擁有很多！

勞委會為了鼓勵民營事業單位及民間團體提供工作機會增聘本國籍失業者，在秉持著「企業多聘僱一人，少裁員一人」的理念，於去年10月訂定「立即上工計畫」，去年已協助7381人就業，今年預計協助1萬5000人就業。洪瑞雪指出，這個工作推動的又急又快，在多1個人就業就是多幫助1個家庭的理念下，幾乎是全體總動員地透過宣導、受理、審查、核定、媒合及撥款等，其工作之繁瑣讓原本吃緊的就服人力更加捉襟見肘，同仁們以加班趕進度，為了怕大家累垮了反而影響工作進度、甚至影響身體健康，以致於她常催促同仁關燈午休或下班。

充電與求職可同時進行

景氣持續低迷之下，今年第一季各行各業的人力需求都嚴重衰退，失業勞工者的求職機會也大幅減少。洪瑞雪指出，待業者在急於找工作之下，常常抱持著「給我工作，其餘免談」的心態，而忽略了個人就業競爭力已經浮現的問題，而未能重新檢視以對症下藥。

近年政府因應民衆需要，提供了很多的免費的資源，但少有人主動運用。例如，就業服務中心於就業諮詢服務區設有專業的就業諮詢服務人員，求職者可以透過諮詢過程，以了解自己的職業性向、先釐清個人的就業問題、或參加職業訓練提昇專業技能；亦定期開設就業促進課程，分析就業市場現況、講授面試技巧、履歷表撰寫演練等課程，都可以透過專家的講解與學員間地討論等互動，減少求職的失敗因子，相對地就是增加成功率。

這一波失業潮之嚴峻始料未及，但一定要正面思考—危機就是轉機。洪瑞雪表示，過去可能因為工作，大家忽視家庭了的重要、也未注意個人職涯發展與規劃，在求職與再出發之際，不妨靜下心來檢視個人的核心價值，以找回「心與新」的方向。🍀

用同理心 為民服務

採訪撰稿 江婉如

台南就業服務站

{ 站長 傅傳智 }



「從來沒看過這麼驚人的失業潮！」已在台南就業服務站服務超過14年的現任站長傅傳智說，全球面臨金融海嘯，台灣也受到嚴重波及，導致求助於就業服務站的失業者大增，就業服務站的員工也不敢鬆懈、天天超時加班，為的就是希冀協助失業者盡速重回職場，「只要我還在崗位上，不管多累多苦，我都會保持戰鬥力、想盡方法幫求職者找到工作」。

「走動式服務」的管理哲學

台南就業服務站設有求職專區，幫助求職者尋找就業機會，同時還有失業認定、失業給付、職場訓練等服務項目，讓失業者能擁有完整的三合一流程服務，而站長傅傳智的工作，則是每天一進就業服務站，就必須開始忙著看頭顧尾，仔細查看同仁的準備工作是否就緒、每日的工作是否適切、若遇到同仁無法處理的問題時，更要立即協助解決，以「走動式服務」方式適時管理。

一向抱持「以民為貴、以客為尊」理念的傅傳智表示，自己十多年來都待在就業服務站，早就從中學得處事之道，身為公部門的一員，他深諳只要有怠懈就會惹民怨的道理，所以他一直灌輸同仁「腰要軟」的觀念，要隨時用以客為尊的心態提醒自己、服務民眾，即便是近來工作量暴增的時候，也要共體時艱、秉持一貫的服務精神。



金融風暴威力大

雖然一直告誡提醒同仁，要時時保持服務的心，不過傅傳智也承認，最近受金融風暴的影響，讓就業服務站的工作量大增，也使得同仁們背負極大的壓力。傅傳智說，從去年10月開始，前來申請失業給付的人潮比往年增加一倍，愈接近過年，失業人口更是大增，今年的1月5日已達1500人，2月2日甚至有高達2000多人前來申請，由此可見金融海嘯的威力。

為處理倍增的工作量，就業服務站的每位員工每天都必須加班，處理諮詢、失業認定、失業給付與職訓等工作，幾乎每天都得到晚上十二點多才下班，有女同仁因為忙到沒有大眾交通運輸工具可以返家，得時常勞動父親前來接送；更有同仁忙到沒時間正常吃飯、適時妥善休息，導致出現胃潰瘍等疾病，需要每個星期前去就醫。

傅傳智說，3月份的工作量是累積2月的失業人潮，但其實失業率已漸趨緩，雖然大家在這段日子忙到承受了許多壓力，不過還是要在大壓力下「心平氣和」的處理事情，而要想掌控情緒的方式，就是用「同理心」看待尋求協助的民眾。

退休老人、白領主管均來求職

傅傳智表示，這波失業人潮的結構，和過去非常不同，來到台南就業服務站求助的失業者，有許多是產業結構中的市場主力，其中也不乏擁有高學歷的青、壯年人群。但更有的是市場裡非主流的中、高齡人口，例如就業服務站曾出現過已76歲高齡的長者，雖屬非勞動市場的人力，卻也因為家中晚輩工作不順、經濟不佳等因素，無法只被動的以微薄的老年年金過生活，必須回到職場、掙取更多金錢。

特殊案例還不僅如此，就業服務站中還曾有身高僅135公分的老婆婆來找工作，同仁們找遍名單上的工作、尋求廠商協助等，試了許多天，卻連一份面談的機會都沒有，直到傅傳智依專案方式處理，轉個彎活用工具與政策，才讓這些弱勢中的弱勢，找到生存空間。

當然，也曾有應屬非弱勢族群的失業者現身，像是曾在大公司擔任過襄理、經理的失業者，前來辦理失業認定與給付時，可能因放不下身段，而在整個辦理過程中，出現動則得咎的狀況，失業者動不動就訓斥就業服務站裡年輕的同仁，讓同

仁們非常沮喪。傅傳智表示，「忍」是處理該狀況的要訣，試著設身處地的為對方著想，想像是自己或親人遭逢困境，就能用更心平氣和的方式，協助處理，滿足對方的期待。

即使失業，民眾依然希望找到理想工作

傅傳智觀察，前來就業服務站的失業者，多半有著「要找到心目中理想工作」的期許，期望只要來一趟就業服務站，除了應

有的給付外，就能有好工作上門。不過，傅傳智說，求職者最重要的是要保有旺盛的鬥志，求職時不要挑三揀四、好高騖遠，要能勇於接受大環境的挑戰，先穩住自己，搶先一步回到職場，才能贏得最後的勝利，既然大環境不佳，且短時間內改變不了大環境，那麼就得先改變心態，調適好自己的心，先求有工作，做好準備，等待理想工作的降臨。

此外，傅傳智也期望年輕人不要排斥地點遠、內容辛苦或壓力大的工作，失業者盡早上工，還能有「提早就業津貼」等補助，也能讓自己在工作中找到努力的目標；中、高齡失業者也不要太挑工作內容，不論長、短期工作，只要是能力與體力範圍所及的適性工作，就先到位，好讓自己踏出重返職場的第一步。

「能幫助民眾解決失業與求職問題，讓我的心很安定」，傅傳智說，自己在就業服務站上已十數年，但仍保有相當的戰鬥力，因為若是能幫求職者找到適切的工作，就覺得很快樂、很滿足，雖然最近正逢失業浪潮，使得就業服務站也面臨工作量激增的壓力，不過傅傳智在處理繁忙的事務之餘，仍不忘提醒失業者，也要想辦法自救。☺





齊心努力， 為失業勞工找工作

採訪撰稿 楊美玲

屏東就業服務站

{ 課長 翁素足 }

受全球金融海嘯之影響，國內景氣復甦跡象不明，就業市場持續惡化。根據勞委會調查廠商人力需求狀況，發現今年第一季事業單位淨減少工作機會高達9.1萬，創下历史新高。丟飯碗的失業勞工紛紛前往全台各地的就業服務中心求職，促使就業服務中心員工的工作量也跟著爆增，但為了讓失業民衆能在短時間內順利找到工作，他們都認為一切的辛苦是值得的。

景氣差，過完年人潮便湧入

勞委會於3月初公布針對3025家30人以上的企業調查報告，發現1到3月不到1成企業增聘人力，而竟有高達3成的企業減聘，總計淨縮減9萬1000多人，比3個月前調查預測5600人惡化16倍，其中，各行各業人力需求全縮減，以製造業、批發零售業，以及支援服務業最慘。

2月2日剛結束農曆過年九天長假的第一個開工日，上午8點不到，屏東就業服務站門口就大排長龍，全是失業勞工前來求職，或是辦理失業給付者，屏東就業服務站課長翁素足回憶當天的情況，她說，為了疏通過年後第一天湧入的人潮，在過年

放假前，就不斷地和同事開會討論解決方案，不管當天進來多少人都不能讓運作機制打結，務必讓每位失業勞工都能得到最完善的服務。

用心就有辦法，大家齊心合作

翁素足到屏東就業服務站工作快滿2年了，對於管理整個就業服務站的業務流程，不論是現場服務、活動辦理，甚至於會計工作等，舉凡和就業服務站相關的工作，她都相當熟稔。因此面對農曆年後的第一個工作日所湧入的人潮，她當然也有其應對解決方法。翁素足首先調回了10位就業多媽媽，她特別將平常都在外面從事就業媒合工作的就業多媽媽，暫調進來分擔櫃台工作，其次是增設臨時櫃台，將原本才6個的櫃台擴增到22個，務必縮減每位失業勞工的等待時間，更可避免運作機制打結的情況，而造成失業勞工的抱怨與不滿。

翁素足指出，農曆年後的第一個開工日，約擁入770位失業勞工，此人數是平常的7倍左右，但因為與就業服務站的同仁於過年前就開會討論，並且精心規劃所有服務過程，因此讓當天的服務流程相當順暢，並且於當日的6點前能準時服務完畢，翁素足開心地表示，這就是她在就業服務中心工作的最大成就感，透過和同仁討論，





從中學習到新的東西，並且為更多的民眾服務，這種工作中的價值感是金錢所無法滿足的，卻是工作中最大的成就，讓她更珍惜此份工作。

設計工具包，立即上工更easy

為了解決失業率持續攀升的問題，勞委會積極推動「立即上工計畫」，翁素足指出，從立即上工計畫開始執行的前二周，屏東就業服務站的工作績效就一直保持全國第二，至今仍遙遙領先其他就業服務中心，主要的原因在於透過策略的運用，讓所有屏東就業服務站的同仁都動起來。翁素足表示，屏東就業服務站特別設計了「立即上工」工具包，裡面包括活動簡介、DM和相關規定，並把各廠商分區域放入工具包裡，協助民眾了解立即上工的辦法。加上同仁也不會為了爭取個人績效而去搶廠商，促使此計畫的推動相當成功。

為了讓屏東就業服務站的同仁可以自我鞭策，翁素足也特別設計了「每日績效控管」機制，除了讓每位同仁了解其所持有的子彈都是一樣的，也幫助他們了解每個人每天的工作情況。透過每日績效控管機制，同仁可以清楚了解聯絡了多少廠商，以及媒合工作進行得如何，促使他們為了榮譽感而努力拚績效，團隊的力量激發了每個同仁不得不往前跑的力量，也增進了同仁自我管理能力的提升，工作氣氛較過去好，而且工作績效也增進不少。

民眾期許工作選擇多，作業流程短

勞委會公布第一季的工作機會衰減創史上新高，展望今年第二季，情況恐仍無法好轉。由於每天上門求職的失業勞工者相當多，民眾都希望不論是就業媒合或是辦理失業給付，作業流程可以更縮短，而工作的機會可以更多元，讓失業勞工都能在短時間內，順利回到工作崗位。

為了解決失業率持續攀升的問題，勞委會積極推動「立即上工計畫」，從立即上工計畫開始執行的前二周，屏東就業服務站的工作績效就一直保持全國第二



為了避免民衆前來就業服務站時全擠在一起，現在只要等待人數超過20名，翁素足就會疏導人群，分散到別的樓層，避免民衆因等待過久而不耐煩。翁素足指出，因為失業勞工擔心的是要等待多久、耗多少時間才可以進行媒合，所以現在人力調度工作的執行相當重要，為了讓整個就業服務站這個大機器運轉順暢，同仁們都會自動自發動起來，看到哪些流程可以改善，就會積極去改變，以提高工作效率，一旦有同仁休假，還會掛心其他同事的工作量會增加，讓她覺得非常感動。因此不論當天來了300位或400位失業勞工，每位同仁都不會抱怨，只會盡最大努力把工作做好，齊心往更好的方向前進。

翁素足強調，現在屏東就業服務站同仁的工作量，約比過去增加二至三倍，為了減少同仁的工作負擔，除了讓每位同仁都充分發揮自我的專業能力外，她同時也要求每位同仁，不分職位高低，都要能做職務推介的業務。

不要放棄，先有再求好

國內出口大幅衰退，導致人力需求也大幅萎縮，勞委會預測下一季人力需求也會是負值，工作愈來愈難找。翁素足指出，現在屏東就業服務站的失業給付總量，每個月較過去增加4倍以上，過去平均一個月約100件，現在每個月高達500件，而求職者則較過去增加2倍。

翁素足表示，大環境不佳，工作真的不好找，失業勞工求職過程，碰壁的會多於成功，但不能因此而灰心，她鼓勵失業勞工者，千萬不要放棄，應先調整目前的工作心態，她強調，應「先求有再求好」。

此外，她期許在就業服務站工作的同仁，也不要因工作量變多，而覺得煩悶，大家都應正面看待工作，並且珍惜此份工作，才會產生正能量，以協助更多失業者順利找到就業機會，這正是在就業服務站工作最大的成就感。🍀