



心理學叢書

2nd Edition

生涯發展與規劃

——為職涯發展做準備

Career Development and the Work Ethics

王淑俐◎著

心理學叢書

2nd Edition

生涯發展與規劃

——為職業發展做準備

Career Development and the Work Ethics

王淑俐◎著

生涯發展與規劃：為職涯發展做準備 / 王淑俐
著.-- 二版.-- 新北市：揚智文化, 2013.06
面：公分.--（心理學叢書）

ISBN 978-986-298-097-2（平裝）

1.生涯規劃

192.1

102010384

心理學叢書

生涯發展與規劃——為職涯發展做準備

作 者 / 王淑俐
出 版 者 / 揚智文化事業股份有限公司
發 行 人 / 葉忠賢
總 編 輯 / 閻富萍
特約執編 / 鄭美珠
地 址 / 新北市深坑區北深路三段 260 號 8 樓
電 話 / (02)8662-6826
傳 真 / (02)2664-7633
網 址 / <http://www.ycrc.com.tw>
E-mail / service@ycrc.com.tw
印 刷 / 鼎易印刷事業股份有限公司
I S B N / 978-986-298-097-2
初版一刷 / 2009 年 4 月
二版一刷 / 2013 年 6 月
定 價 / 新台幣 320 元

* 本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回更換 *

二版序

有一則「博士生賣雞排，浪費教育資源」的新聞，使得教育成敗的論戰再起。以「職業選擇的自由」來說，博士生當然可以賣雞排。但若多花了幾年時間修博士學位，最後仍可能失業，就要好好考量此教育投資是否必要？這位被報導的「雞排英雄」，卻因發現博士學位不利於就業（而且他一直讀名校），所以修完學分後放棄文憑，改賣雞排（只是把博士班學生證，貼在雞排攤上）。希望他能繼續快樂的賣雞排，作為「職業無貴賤」的最佳示範，使大家不再盲目的拚名校或高學歷。

與「職業發展」有關的主題，是「生涯規劃」與「人際關係」。「生涯規劃」狹義是指培養找得到工作的就業技能，廣義則是使職業與人生相結合，讓兩者相輔相成而非面臨取捨。以台灣的成功標準來說，考上「名校」就是學生時代最重要的大事。但，大多數的人考不上，難道就無法擁有成功的人生？當然不是，所以要好好規劃，除了讀「名校」之外，知道還有哪些「條條大道通羅馬」。就算讀了名校，就代表從此「高枕無憂」嗎？考上第一志願如醫學系、法律系、國貿系、電機系，就代表已獲得「高薪資」的保證嗎？李嗣涔在擔任台大校長時曾說：「你的態度決定你未來的高度」，有一次，不知是學生聽錯了或他們覺得自己所說的才正確：「你的高度決定你未來的態度」，要立大志、做大事。每次我說：「不聽老人言，吃虧在眼前」，他們就以「我們有代溝」的神情告訴我：「放心！我們不會吃虧的」，暗示「會吃虧的人比較笨」，而他們豈止不笨，都是資優生呢！所以，生涯規劃不僅是對「缺乏自信的人」很重要，其實對於「自負的人」一樣重要。

「人際關係」則指在職場上如何稱職的扮演各種角色？包括：下屬（或受僱者）、上司（或僱主）、同事、合作夥伴（與同業或相關行業）、提供服務者（面對顧客時）。職場上的人際關係，比起個人小範



圍的親情、友情、愛情，來得複雜多了。我在教授「心理學」課程時，常讓學生依心理困擾分組；不少同學對「人際關係」感到迷惑，包括：為什麼會被欺負或排擠？人與人之間除了利用，會有真情嗎？瞭解或被瞭解為什麼這麼難？不知道要跟別人談什麼？很難與人親近，這樣不好嗎？Panai作詞作曲的一首歌——〈流浪記〉，說的是原住民朋友到都市後的「人際不適應」（認知失調）。他們覺得都市人太虛假與複雜，所以不知「怎樣才能夠看穿面具裡的謊話」，祈求「別讓我的真心散的像沙」。我在教授「人際關係與溝通」課程時，講到「人際衝突」，大家都不肯承認是因為自己欠缺足夠的溝通技巧與正確的倫理觀念，而造成惡性循環。不應一味責怪對方，彷彿自己受到無限委屈。

但是不論如何，我對這一代的年輕人還是有信心。他們的學習能力與意願很強，可以跟他們好好「討論」如何找到自己的人生方向、如何適應職場的人際生態，使工作更得心應手。機會是給準備好的人，本書不論授課或自修使用，都能協助大學生更順利踏入職場，及早擁有讓自己發光、發熱的舞台。

王淑俐

2013年5月10日

一版序

近來出現許多「大學生素質低落」的訊息，加上適逢世界性「金融風暴」或「金融海嘯」的歹年冬時機，似乎更不利於大學畢業生的職涯發展。因為畢業即失業，有「畢」業生自比為「斃」業生。為了「避風頭」，不少大學生選擇繼續升學，以為研究所學歷可為謀職加分；或「期待」等拿到碩士文憑時，景氣寒冬已經結束、經濟重新復甦；否則，就繼續唸博士班吧！

等待外在環境變好，或寄望高學歷、名校文憑可以獲得「重用」，都是不切實際，而且是「遠水救不了近火」的想法。因為，即使很有辦法的大企業家如郭台銘、張榮發等，也無法預言景氣何時回溫；卻很有「危機意識」的說，景氣下滑的程度「深不可測」，比想像中還要嚴重三倍。而台大校長李嗣涔也在畢業典禮上，提醒大學入學時第一志願的台大菁英：「你的態度決定你未來的高度，在職場上一定要謙虛、敬業、不諉過、守時、處處為人著想。」

所以，不論外在環境如何，或自己的「出身」（是否為名校）及學歷，職場決勝的關鍵還是在「自己」！也就是說，「何德何能」讓老闆重用你、受到顧客的青睞？若不能好好的自我管理與經營，而繼續活在虛無縹緲或醉生夢死之中，很快就會嘗到「失業」的痛苦。

謀職的技巧，因時代不同而須一直「更新」。但，有些真理與態度是不變的，甚至「歷久彌新」；有些則須不斷的自我調適，才能「適應」職業環境的變化。

其實，「職涯發展與職業倫理」這個主題，是所有年齡的工作者，都需要注意與精進的；只是初踏入職場的新鮮人，問題難免較多，所以有必要在大學階段就開始做準備，包括心理建設與實力的培養。

在「職涯發展」方面，要知道「學歷」不等於「實力」、「高學



位」不等於「工作機會」；唯有找到自己的興趣、確定目標，才能走出真正的康莊大道。到了職場這個社會大學，一定要積極學習，「轉角」就是成長機會，要懂得轉彎。積極主動、靈活自信，才能展現自我，所以身心健康的價值不下於學歷與證照。執行力勝過好點子，具有「四兩撥千斤」的工作技巧，才能「事半功倍」、「賓主盡歡」。溝通能力也是職涯成功不可或缺的條件，會做人，才能把事做好。最後，就是要準備好「求職」及「面試」的事前作業，讓別人看到已裝備好的自己。

在「職業倫理」方面，要具備「高規格」的個人品格與道德，遵循職場的工作倫理、人事倫理與服務倫理，才能使雇主與受僱者、提供服務與被服務者、企業與社會之間，都能相互信任而共創「雙贏」的局面。

「書到用時方恨少」，是失敗者當年沒有多學一些的懊悔；所以，真正聰明的你，必能「舉一反三」。不論進入職場前後，均能不斷「自我突破」、「精益求精」。這部分「複雜的人際關係」，更是大學生要積極「脫胎換骨」的地方。真高興許多大學與職場之在職進修，均已注意到這一領域。很樂意與志同道合者共同勉勵。

王淑俐

2009.1.25

目 錄

二版序 i

一版序 iii



Chapter 1 學歷與實力——「學位」不等同「工作機會」 1

第一節 學歷的意義 3

第二節 預防失業 7

第三節 自主的生涯規劃 10

第四節 從困頓中成長 15



Chapter 2 找到興趣、確定目標——走出自己的道路 19

第一節 從「好奇心」出發 21

第二節 生涯諮詢 27

第三節 堅持自己的夢想與熱愛 29



Chapter 3 執行力勝過好點子——「四兩撥千金」的工作技巧 35

第一節 執行力是臨門一腳 37

第二節 執行力之一：企劃力 40

第三節 執行力之二：做事方法 44

第四節 執行力之三：時間管理 47



Chapter 4 學習意願與可塑性——轉角就是成長機會 55

第一節 大學生的學習問題 57

第二節 讀大學是為了什麼？ 61

第三節 善用大學資源 64

第四節 如何突破學習困境？ 69



Chapter 5 積極主動，靈活自信——身心健康的價值 79

第一節 成功者與失敗者的差別 81

第二節 情緒管理與成功人生 85

第三節 控制消極情緒，培養積極情緒 89



Chapter 6 溝通能力——「做事」也要學「做人」 101

第一節 溝通的價值與技巧 103

第二節 大學階段如何學習溝通 108

第三節 公開發表能力的練習 117



Chapter 7 求職及面試的準備 127

第一節 新增行業的認識 129

第二節 如何獲得職業資料 133

第三節 求職及面試的準備 136



Chapter 8 職業倫理的意涵 147

- 第一節 職業倫理的必要 149
- 第二節 職業倫理的範圍 156
- 第三節 違反職業倫理的行為 159



Chapter 9 高規格的個人品格與道德 165

- 第一節 態度決定高度 167
- 第二節 誠意、正心、修身、齊家 172
- 第三節 「禮」即「理」——職場禮儀 179



Chapter 10 職場工作倫理 183

- 第一節 隨時「更新」工作態度 185
- 第二節 改變就業的觀念及態度 189
- 第三節 「物超所值」的工作態度與表現 192



Chapter 11 職場人事倫理與服務倫理 199

- 第一節 同事倫理與實踐 201
- 第二節 團隊合作與衝突管理 205
- 第三節 服務倫理的意涵 214

1

學歷與實力—— 「學位」不等同「工作機會」

- 學歷的意義
- 預防失業
- 自主的生涯規劃
- 從困頓中成長



胡鈞怡 / 繪

我該怎麼辦？

我目前大二，這學期思考了很久，我確定，現在所讀的科系不是自己想要的。當初進商學院是因為對外語有興趣，又不想侷限在外語學群裡；加上家裡有經商背景，所以想要兼顧語言與商業。讀了一年，發現這個系沒有特別吸引我的地方；而且我對數學無力招架，所以過得不快樂。

大一時曾想轉到傳播學院的學系，但不敢跨出這一步。跟家人討論過，爸媽也同意；即使沒有反對的聲音，我還是不知道該不該踏出這一步？我是那種什麼都想試試，但又缺乏恆心的人，我很不喜歡自己這種「躊躇不前」的個性！

選項及分析：

你的問題不僅是因興趣不合而想轉系，也包括自己的優柔寡斷的個性與缺乏恆心，造成抉擇時的阻力。先以興趣不合的部分來說，要解決這個問題的建議選項有：

1. 轉系，排出三個志願學系。
2. 轉學考，排出三個志願學校。
3. 休學，先行工作，再思考下一步該怎麼走。

如何評估上述選擇的正確度（或可行性），有下列具體行動：

1. 「詳細」瞭解想轉的學系及轉學考之學校，包含課程內容及未來出路、學校狀況。但只靠網站資料或少數人的說法並不足夠，最好親自到想轉的學系旁聽一些課程，向想轉學之學校老師與學生請教。
2. 「清楚」轉系及轉學考所需的條件（含筆試與面試等），評估自己是否符合？該如何準備？

3.「確實」規劃休學後想要打工的方式，先行「考察」想去打工的地方，確定自己是否做得來？

如果你採取了上述行動，應較能知道下一步該怎麼走。若連做這些事的動力都沒有，那麼，問題就嚴重了。再不澈底改變，恐怕一輩子都陷入「躊躇不前」，而錯失許多機會。



第一節 學歷的意義

每當「大學聯考」（學測、指考）放榜後，報紙總大幅報導考進台大、清大、交大、台科大等「一流大學」的「優秀學生」。因為直到今天，學校（含高中職與大學）、家長、社會仍以考試分數來衡量是否優秀、成功。學測後各大學紛紛祭出高額獎學金「搶學生」（沈育如、劉盈慧，2013），例如，對於滿級分（75級分），成功大學提供四年40萬元，清華大學也差不多，金門大學則高至四年300萬元（達頂標者四年可領50萬元，前標則有20萬元）。私立大學部分，亞洲大學對於達74級分者提供四年250萬，大同大學給70級分入學者四年100萬元。

一、文憑等於人才嗎？

我國162所大學院校（教育部101學年度之統計），能取得教育部「五年500億補助」者（即教育部「發展國際一流大學與頂尖研究中心計畫」），僅約十幾所，如：台大、成大、清大、交大、中央、中山、陽明、中興、台科大、長庚、政大、台師大等。父母為了協助子女「奔向光明前程」，對於如何擠進一流大學，都絞盡腦汁。然而，讀大學真正



的意義是什麼？台積電董事長張忠謀說（陶曉嫻，2012）：「讀大學是為了獲得好奇心、養成終身學習的習慣。」張忠謀知道現今的價值觀仍以「考上好大學」為主，但台灣的大學很多，有意願就可以拿到學位；得到知識出社會卻不一定找得到工作或常「學非所用」，因此許多人感到挫折。

考試得高分或進入名校，就等於優秀嗎？潤泰集團總裁尹衍樑說（周啟東、黃玉禎，2009）：「我所用的人，就是要有良好的態度、願意學習，能為企業解決問題。」尹衍樑認為，「態度就是命運的代名詞」，而非讀哪個大學。他發現：「越好的學校陣亡率越高」，因為，「學問太高、自視甚高、不能向別人低頭」。名校生的態度比較兩極化，中等的學校反而比較平均。所以，潤泰集團不以文憑選人，否則會錯失人才。集團內很多副總經理、總經理甚至沒有大學學歷，但能力、態度、奉獻精神，不輸給任何一位博士生。

就算考進排名前面的明星大學，若不能跳脫「光環」，仍會「驕兵必敗」。因為高IQ（Intelligence Quotient，指先天的聰明才智）只能幫你成為考場常勝軍，不能使你受到歡迎或令人滿意。反而「自以為是」的傲氣，使人不能虛心學習與成長。神醫扁鵲說，有六種人「無藥可救」，第一種就是「驕傲任性，不講道理」（「故病有六不治：驕恣不論於理，一不治也。」《史記·扁鵲倉公列傳》）。為什麼要讀大學？要選什麼科系？都應該依據自己的目標，而不是盲目的想贏過別人。

二、努力學習，隨機補正

若無法擺脫「考壞」的陰影，終日懊喪而失去自信，則更加可惜！要如何自我提升、改變能力差的「刻板印象」？看看下面這則真實的案例：

剛進這所學校任教，發現所有老師「只有我」畢業於私立大學。無論認識與否的同事，都有意無意在我身上貼標籤。例如，有一回與某位同事一起擔任某校研究所考試的監考，同事不斷地批評考生：「這麼簡單的題目都不會，都是一群私立大學的飯桶。」還有同事更直接在我面前說：「你看現在隨便哪個私立大學畢業，都『濫竽充數』到我們學校教書了，不像我們是N大畢業。」唉！這些例子不勝枚舉。我相信如果自己有突出表現，別人就不敢看不起我。老天彷彿看到我的努力，最近我得獎不斷，才獲得別人的「另眼相看」。我要告訴私立大學畢業的學弟妹，唯有不斷提升自己，別人才可能忘記你的出身、忘記欺負你。

私立大學畢業，就要承受上述「莫須有」的委屈嗎？幸好，他是個有智慧的人，能以「實力」封住不成熟、歧視的惡行。

前國科會主委吳茂昆（1987年，曾與朱經武一起被提名諾貝爾物理獎）說（陳智華，2007）：「如果覺得大學沒考好，更要努力學習，找機會補正。」他畢業於花蓮高中，雖沒考上台大，讀淡江大學物理系，一樣有成就。吳茂昆是美國國家科學院的外籍院士、我國中研院的院士與物理所所長。2012年起，擔任國立東華大學校長。吳茂昆認為，讀哪所大學並不重要，重要的是你學到了什麼。剛開始謀職時，公司會問你哪所大學畢業；但換到第五個工作或有穩定的工作後，就沒人再問了。若你還不清楚自己的興趣，就要花功夫去學習或轉系。

三、轉「憂」為「創」

民國101年，國人選出「憂」字，作為年度的代表，可見大家對時局不佳、生活困厄的憂心。以年輕人而言，主要是面臨低薪與失業的問



題。2012年「華人經濟領袖獎」台灣唯一的得獎者——遠東集團董事長徐旭東說（徐旭東，2012）：「衷心期盼這懷『憂』之年，激勵台灣逆『轉』勝，真正邁向下一個黃金十年！」徐旭東引用策略大師哈默爾（Gary Hamel）著作《現在，什麼才重要？決定未來贏家的五大關鍵》（2012，天下雜誌出版），鼓勵大家從憂慮中找到轉變的契機，如：

- 1.調適應變（adaptability）：巨變的世界中，調適力遠比策略更具急迫性。
- 2.創新（innovation）：從科技島到知識島、服務島，創新的經濟模式是什麼？
- 3.官僚思維（ideology）：行政機關應勇於擔當，儘速帶領企業回歸正常發展。
- 4.價值（value）：民主是台灣最自豪的價值，尊重個人意志更須彰顯民主。
- 5.熱情（passion）：用創新、應變打破意識形態，找回全民愛台灣的熱情！

以大學生而言，「現在，什麼才重要？」張忠謀認為（陶曉嫻，2012），「知識經濟時代，把創新化為經濟效益才是贏家。」光有知識無法獲利，要懂得轉知識為經濟。何謂「知識經濟」（knowledge economy）？經濟合作暨發展組織（Organization for Economic Cooperation and Development, OECD）於1996年定義為「擁有、分配、生產和著重使用知識的新經濟模式」。「亞太經濟合作」（Asia-Pacific Economic Cooperation, APEC）於2000年則定義為：「在經濟體系中，知識的創造、傳播與運用，是促進所有產業成長、財富累積與創造就業的主要動力。」

行政院經建會在民國89年底，公布我國「知識經濟發展方案」，將「知識經濟」界定為：「直接建立在知識與資訊的激發、擴散和應用上

的經濟，創造知識和應用知識的能力與效率，凌駕於土地、資金等傳統生產要素之上，成為支持經濟不斷發展的動力」。可見，讀大學或是取得更高學位，不僅是為了一張文憑，更在「創造知識和應用知識的能力與效率」。

活動 1-1

你對尹衍樑、吳茂昆的說法與做法有何感受？並舉實例說明。



第二節 預防失業

國際勞工組織（ILO）發布「二〇一二年全球青年就業趨勢」報告（馮克芸，2012），2011年全球青年失業率高達12.6%（「青年」指15～24歲），近七千五百萬青年待業，而且未來四年不可能改善。歐盟平均每五人就有一人失業，西班牙青年的失業率高達46.4%，將近一半沒有工作。即使經濟最活躍的亞洲，青年失業率也是成年的2.8倍。許多擁有專業技能的年輕人，被迫從事兼職或無需技術的工作。六百多萬名青年放棄工作，成為不升學、就不業，也不接受訓練的「尼特族」（NEET），是各國社會經濟的重大隱憂。

一、失業與低薪問題

青年失業是全球普遍的問題，我國主計總處統計，民國101年平均失業率為4.24%。國中及以下程度者失業率為3.52%；高中（職）程度者失業率為4.22%；大專及以上程度者失業率為4.58%，其中大學及以上程度