

EMPOWERING YOUTH,
ACCOMPANYING YOU.

就業培力教戰手札

你培少年 我陪你



財團法人
台北市基督教勵友中心
Good Friend Mission
A Center for Youth & Youth to be

THE BOOK OF ANSWERS
AND NOTEBOOK

你培少年 我陪你



「陪伴」及「培力」是少年就業服務的真正核心！

—— 勵友中心



這本手冊 給誰看？



01 無論我們的職稱是 ▶▶

就業社工、就業培力員、就業服務員、就業輔導員，
還是就業陪伴員。

02 無論我們服務的單位是 ▶▶

少年服務單位、庇護工場 / 中介職場、兒少家園/
教養院/少家，還是少年創意基地。

03 只要你的任務是 ▶▶

「協助少年就業，並開始發展自己的職涯。」



那這本手冊就是你最好的起點，
與陪你長跑的職涯教練。

目錄



01 新手入門

少年要怎麼稱呼我好？	004
該怎麼跟青少年閒聊、靠近一點？	006
面對青少年，協助就業就夠了嗎？	008
我能怎麼幫上青少年？	010
天阿，工作包山包海，核心任務是？	012
什麼，原來我不只需要對青少年工作！	014
就業培力的從頭到尾怎麼做？	016
初談該如何評估、分析問題？	018
怎麼開始幫少年找工作？	020
我不知如何介紹自己的工作	022

02 服務訣竅

少年常缺少的基础就業力有哪些？	026
少年在職涯，常卡在哪裡？	028
面對迷惘，該如何協助？	030
如何與雇主保持好感情？	032
如何讓雇主更理解少年特殊性？	034
在職場犯錯、造成雇主損失時怎麼處理？	036
如何與社工、家庭聯手？	038
少年對工作看法與家人不同時？	040
如何善用社區力量與資源？	042
他人急著，卻難看見少年的進步怎溝通？	044
勞動部給少年的就業資源多，但哪個好用？	046
好好用的民間資源 I	048
好好用的民間資源 II	050

主辦單位

指導單位

贊助單位





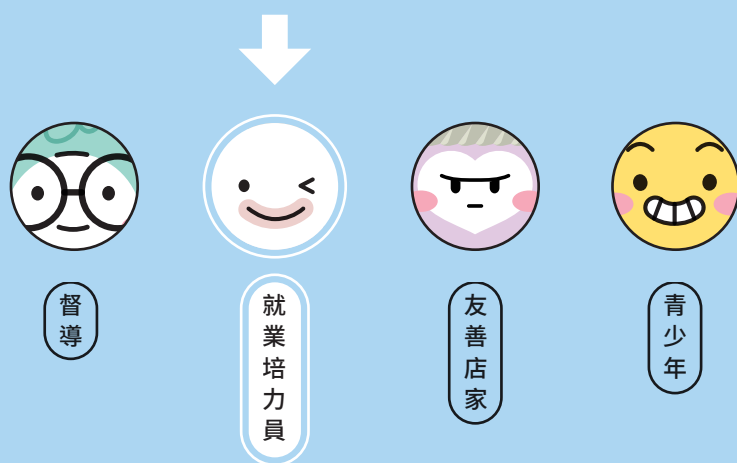
03 少年Q & A大全

沒動力上課或參加活動	054
有經濟需求但少年就是不想工作	056
無急迫性、低就業動機	058
三心二意、工作意願忽高忽低	060
總想賺快錢	062
覺得有錢就是要花	064
眼高手低，對工作缺乏現實感	066
上班遲到、缺勤、態度散漫	068
遇困難就消失、做不久就離職	070
不想學，缺乏未來的眼光	072
沒自信、感到自卑	074
職場人際老是困擾	076
人際高敏感、常感被針對	078
情緒衝動難控制	080
口氣不佳、持續有敵意	082
社交恐懼退縮，甚至繭居	084

疑似有身心狀況	086
如何陪伴有身心狀況少年	088
情勒、示好，頻釋放愛意	090

04 跟自己對話

少年找不到工作是我的問題嗎？	094
什麼是工作上的成功？	096
有些焦慮，我的專業是什麼？	098
如何提升三大核心職能？	100
還是覺得自己不夠專業怎辦？	102
我的職涯未來往哪走去？	104
做這份工作常會有的自我懷疑？	106
助人工作好累，但錢好少怎辦？	108
如何能愛上這份工作？	110
如何避免工作倦怠？	112



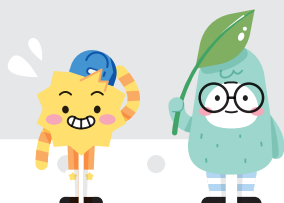
新手入門

新手入門

新手入門



我該如何看待
青少年？
他們要叫我
什麼？



取決於您的
信念與
自我定位

哦，還有你跟他們的
年齡差距！

A



主要陪伴



朋友感



叫名字

綽號

B



渴望培力



教練系



社工

OO姊

XX哥

C



正式感



尊敬派



老師

輔導員

該怎麼 跟少年閒聊、 靠近一點？



「我們是在培養孩子的三個能力：
生存、生活，再來是生命意義。」

——善慧恩基金會 三生有幸行動哲學



心法

- 真心好奇、放鬆、包容
- 重點是聽，別在閒聊時說教、給建議
- 隨意閒聊，打屁、練肖話也可以
- 聊點學習與工作以外的事
- 別急著導入正題，就真的是閒聊



作法

- ✓ 多熟悉少年流行用語
- ✓ 從好聊話題開始：男女朋友、他的興趣、最近在做、在關心的事
- ✓ 觀察環境或穿著，找出話題：哪裡不同？有什麼引起你注意？
- ✓ 也可以分享自己的事：例如，我週末帶我家貓咪出門去、上週我的寶寶第一次吃雞蛋結果大過敏
- ✓ 營造「一起」的感覺，是關係建立最棒招數：戶外野營、籃球比賽、划船溯溪爬山、烘咖啡豆等等

面對少年， 協助就業 就夠了嗎？



嗯，似乎不太夠
或許你可以參考這個架構：

穩定就業

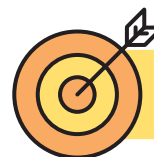
找到工作，穩定
就業3個月以上

職涯規劃

決定短中期職涯
方向，持續累積

生涯發展

釐清中長期人生
各方面理想樣貌，
突破困境去實踐



不只是穩定就業重要，如何協助少年對自身
職涯發展、生涯方向，有目標及行動更重要。

我能怎麼 幫上少年？



對他們生命而言，你或許是個跟他身邊的人十分不一樣的存在，試試扮演這些角色：



少年與雇主間的橋樑



少年基本能力培養的老師



少年迷惘時的生涯諮詢師



少年挫折時的人生導師

天阿，
工作包山包海，
核心任務是？



開始做之前，先聚焦最關鍵的事。

從以下的工作任務中，選**3-5**個對你而言最關鍵的：

- ☐ 社區資源結合與開案
- ☐ 就業媒合
- ☐ 開案與需求評估
- ☐ 就業陪伴與訪視
- ☐ 個別就業能力輔導
- ☐ 就業培力課程/活動辦理
- ☐ 個別職涯諮詢
- ☐ 職場體驗辦理
- ☐ 興趣社團帶領
- ☐ 庇護型職場經營管理
- ☐ 友善店家開發
- ☐ 方案設計與資源爭取
- ☐ 友善店家維持關係
- ☐ 就服模式研究與創新
- ☐ 其他工作_____

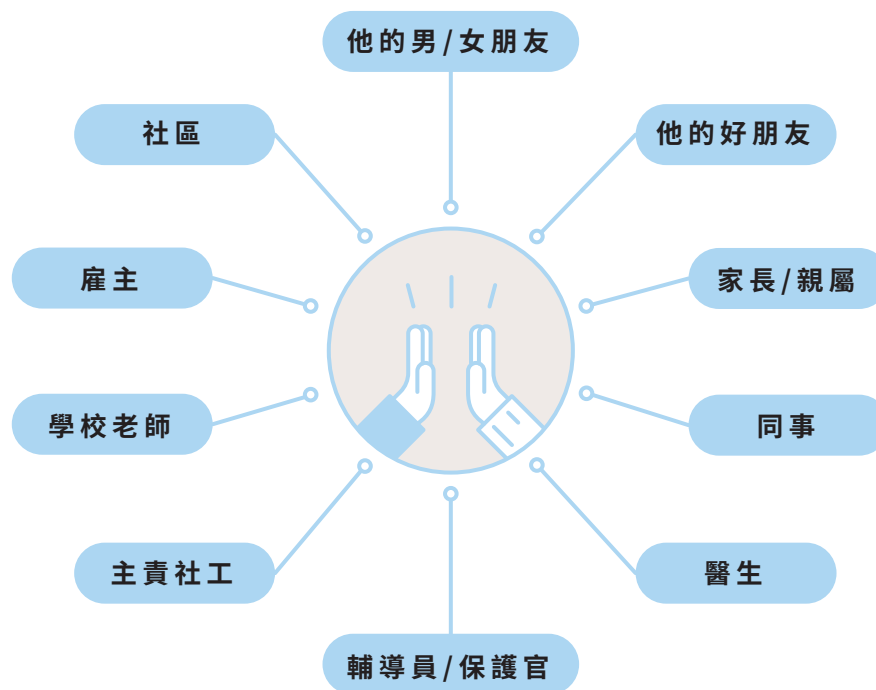


選出核心任務後，與主管核對與討論方向，依任務
規劃時間、設立原則，助人之路才走得久。

什麼，
原來我不
只要對
少年工作！

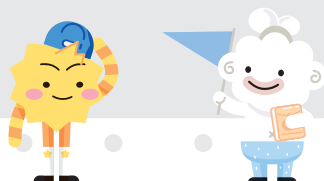


是的，除了少年，
或許還能與這些人攜手合作：



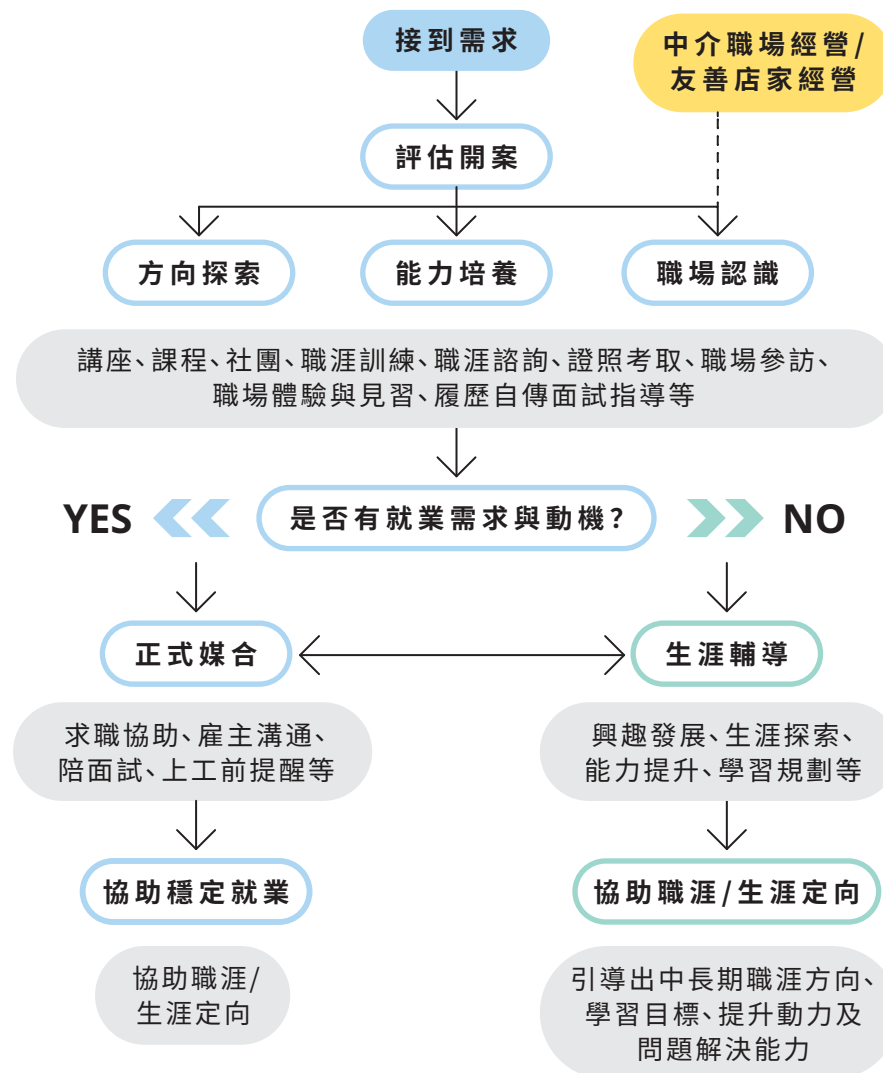
每個單位各有獨特作法，
我們萃取其關鍵流程供你參考：

就業培力的 從頭到尾 怎麼做？



「之前有什麼服務就提供給少年，但不一定符合需求，離職率也高；
改連貫式服務後，能避免反覆就業又離職所造成的挫敗感。」

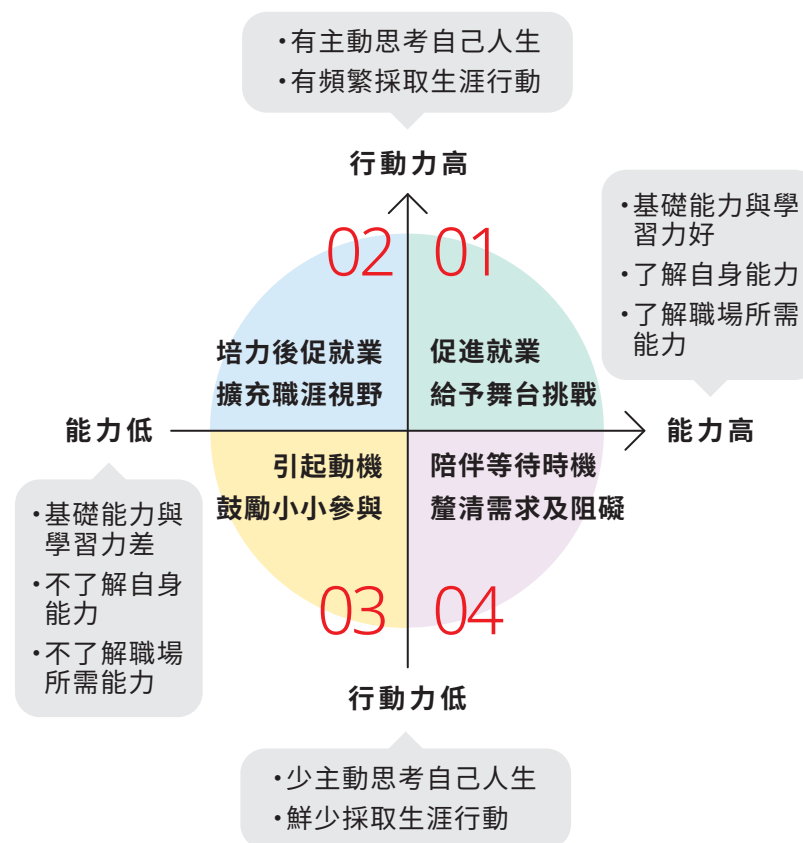
——良顯堂 就業社工



初談 該如何評估、 分析問題？



多面向皆可評估，然而很重要的，要評估少年的「行動力與能力」狀態，給予相對應的協助：



怎麼開始 幫少年 找工作？



「我們不用硬拉著他跑，引導孩子自己思考、即使可能不行也讓他去嘗試，回頭再跟他討論下一步。」

——良顯堂社會福利基金會



辛苦了，這是個不容易的挑戰，協助少年找工作不是一個線性的過程，通常會來來回回、多次嘗試，下面是媒合職缺的幾個好招：

大原則

- 1) 確認少年有工作意願、了解目標
- 2) 評估少年的特質、能力與職業興趣
- 3) 通常從他住家附近的工作協助找起
(確認騎車還是大眾交通，以30分鐘車程內為主)

從社區友善僱主資料庫中找

詢問機構經營的中介職場

教他瀏覽不同的求職網站

如：104、1111、Yes123、小雞上工、台灣就業通、Dcard求職版、CakeResume、Yourator、外包網等

鼓勵少年求助更多資源

如：職涯諮詢、生涯諮商、青年職涯發展中心、就業服務中心等

我不知如何 介紹自己 的工作



「我怎麼稱呼我自己，就會影響到我工作的重心。」

——基督教勵友中心督導 佩潔



首先，問問自己：「是什麼讓我難介紹自己的工作？」

對孩子來說，社工、老師、輔導員都差不多。

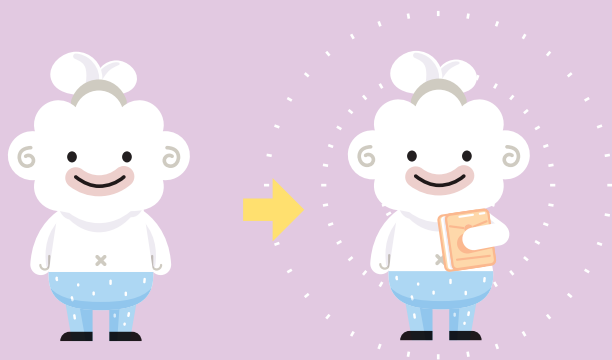
可是對我們自身而言，會不會感到角色定位尷尬？

我們試列出幾個角色的差異，或許可幫你找到答案。

職稱	背景	專業
就業輔導員/ 就業服務員	社工、心理或相關 背景，常為領有就 業服務乙級證照者	著重就業媒合與輔導， 常具備與店家維繫 關係、協助就業穩定、 就服知識與法規等專業
就業培力員/ 就培社工	社工、心理或教育輔 導相關背景	著重技能及態度的 培力，常具備辦課、 輔導、職場技能等專業
社工 (直接服務)	社工、心理或相關 背景，或領有社工 師執照者	著重協助穩定生活、 促進發展或恢復其社會 功能，常具備資源連結 或移除社會限制等專業
職涯諮詢師	兼具業界經驗和心 理學訓練的工作者， 常為領有職涯諮詢 師認證者	著重協助職涯定向與 工作適應，常具備生涯 探索理論與工具、產業 知識、諮詢技巧等專業

—— 各助人角色差異列表 ——

LEVEL UP



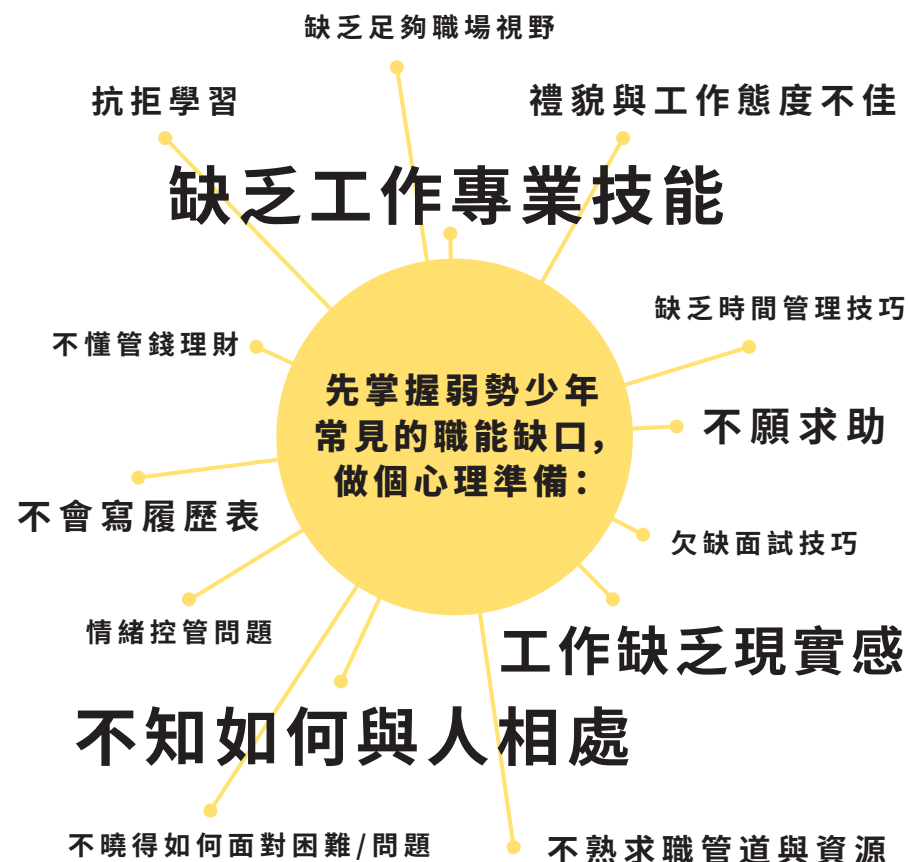
服務訣竅

服務訣竅

服務訣竅

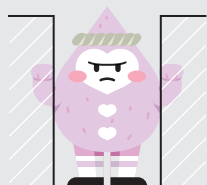


少年常缺的 基礎就業力 有哪些？



最後，我們需了解職能不僅包含「知識與技能」，更深層的是「動機、特質與價值觀」，這些都會影響少年在工作中能勝任與否，需陪伴釐清。

少年在職涯， 常卡在哪裡？



或許（但非絕對）他們會常遇到以下狀況：



面對迷惘， 該如何協助？



「迷惘是常態，關鍵在於如何脫離迷惘。」

——職游



重要概念

- 迷惘常來自於對自己與對職業世界的不夠了解
 - 有一種迷惘叫**沒自信**
 - 有另一種迷惘叫**沒能力**



訣竅/好招

助少年脫離迷惘需有理論和概念、及耐心陪伴。

★ 認識 Frank Parsons 的特質因素理論：

- ① 知己—— 特質、興趣、能力、價值觀
- ② 知彼—— 產業、公司、職位
- ③ 選擇、計畫、行動

★ 認識 Savickas 的生涯建構理論：

- ① 聽少年的故事，並用心聽出其中生命主題
- ② 將生命主題反映給他，探索此生命主題
- ③ 回到少年生涯困境，探索與此主題的關聯
- ④ 嘗試將生命主題延伸到未來
- ⑤ 發展並練習做決定所必須具備的技巧

★ 善用以上理論面向引導少年思考，也可善用牌卡工具

★ 鼓勵少年尋求專業一對一職涯諮詢協助

如何與雇主 保持好感情？



日常經營： 就算沒合作，也要定期維繫

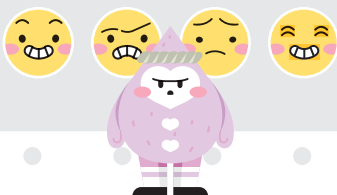
- ★ 沒事就去店裡坐坐吃飯聊天
- ★ 跟店家簽合作意向書確認店家意願
- ★ 簽特約商店，出示證明者給予特殊優惠
- ★ 歲末邀請店家前來與少年及社工互動
- ★ 舉辦一年一次友善店家大聚餐，給感謝狀、禮品
- ★ 在粉專上介紹友善店家、表明致謝



合作強化： 建立信任、累積好感度

- ★ **介紹自己：**部分店家對就培員感到陌生或有誤解，主動介紹自己工作角色與這份工作的價值，增進理解
- ★ **懂店家、說好處：**理解雇主痛點，將店家在合作中需要付出的 (Give) 及可獲得的 (Take) 說清楚，打造一個三贏關係
- ★ **緊密溝通：**少年就職後，多協助店家跟學員或家長溝通
- ★ **休眠期討論：**不會連續性的讓同一個職場一直提供協助，會給予店家一些時間跟空間來做回應看是否繼續合作

如何讓雇主 更理解 少年特殊性？



工作媒合前：

討論對「穩定」的定義：與雇主溝通少年的工作狀態，可能會因家中狀況或個人因素，初期會不穩定。洽談是否有可能以小時或短期等工作模式，先協助少年銜接職場，後續再視情況改為全天上班。

討論對「犯錯」的包容度：盡量取得共識、溝通期待差異，如：社工師認為給少年3-4次的機會是合理的，但雇主只願意給1-2次的機會。

- ★ **初認識少年時：**讓店家知道孩子的個性、過去、目前身心狀況、將來可能會有的行為、可愛之處，幫雇主先預做心理準備
- ★ **不清楚期待時：**將工作目標與工作品質說清楚，鼓勵少年跟上一般職場標準，同時也給予犯錯的空間
- ★ **不符期待時：**關心店家的想法，再用比較不直接的方式跟少年討論需要調整的地方，兩方都需要同理心來溝通
- ★ **努力符合期待時：**請店家觀察少年細小而具體的進步，告訴店家孩子在意的的是什麼，給予肯定。如：口頭讚許、加薪、分段給薪等

在職場犯錯、 造成雇主 損失時 怎麼處理？



? 職場犯錯之因

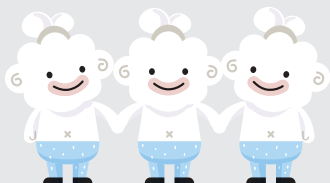
少年社會歷練較少，眾多能力與價值觀正在建構中。職場常見錯誤如：門市人員收銀出錯、廚房相關的工作接觸火容易產生安全疑慮、飲料調製程序錯誤或與訂單不符等。

犯錯的可能原因是職務內容為少年不擅長的，或工作本身有困難度造成能力無法勝任，或疏忽不小心做錯、忘記要做什麼及如何做。

💡 訣竅/好招

- ✓ **跟雇主溝通後續：**若不嚴重，期待希望他們可以留住這個人力，跟店家說明這次合作是有少年薪資補助，再給他一次機會（但也有一些店家是不拿補助的）。與雇主協調是否調整工作內容、雇主適度給予鼓勵
- ✓ **少年挫折感處理：**肯定他不容易、已經努力或有做好的地方，透過與少年回顧過往成功經驗，藉此提升少年的自信心。同時引導思考：1) 剛在學會犯錯很正常、2) 事情沒做好不代表你不好、3) 遇到困難時勇敢開口詢問或求救
- ✓ **少年職能缺口處理：**協助他客觀看見目前工作能力還缺乏哪些軟硬實力，一同討論提升的優先順序及學習方法，設定短期目標

如何與社工、 家庭聯手？



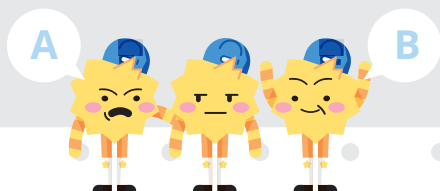
找家長

- if** 少年求職期待與家長不符 >>> 協助溝通，避免出現對立或命令的情況
- if** 自傷、傷人 >>> 商量對策、使其安心
- if** 遲到、曠職、人際衝突、態度消極等 >>> 三方晤談，掌握少年作息、生活常規約束
- if** 少年觸法 >>> 告知後續司法程序

找主責社工

- if** 找不到少年 >>> 確認行蹤、協尋
- if** 少年工作做不下去或需求非工作，而是學習、探索或其他 >>> 核對彼此目標
確認彼此分工
- if** 少年踩線或誤解任一方意思 >>> 三方晤談，把彼此底線說清楚
- if** 緊急狀況或觸法 >>> 心理準備、共同處理

少年對 工作看法與 家人不同時？



? 常見狀況

- ✗ 家庭關係愛恨糾結，父母失職，疏忽照顧或對孩子處以暴力、虐待、侵害等
- ✗ 家長陪伴不足、彼此缺乏理解與溝通
- ✗ 家長配合度低
- ✗ 少年易表現出壓抑、沒安全感、否決一切、思想固著、自卑等狀態

💡 訣竅/好招

- ✓ 進行親職教育
- ✓ 鼓勵家庭諮商、家族治療
- ✓ 釐清雙方真正期待與需求
- ✓ 接納、鼓勵、肯定、陪伴、支持、傾聽少年與家長
- ✓ 讓少年與家人一起工作
- ✓ 請案母不要無限供應金錢
- ✓ 輔導少年自立生活（當家庭就是問題本身時）

如何善用 社區力量 與資源？



「我們協助社區自立，而不只是個案自立。」

——孩子的書屋



養孩子需要一整個村莊，協助少年就業也是！你需要有策略與不同人聯手，以達成目標。請參考這些作法：

我們的需要	可以找誰	聊些什麼？
需要開案來源	少年服務機構 (如：少年服務中心、 家庭福利服務中心、 法院、學校等)	• 介紹服務理念 • 討論少年就業合作機制 • 團體或活動邀請 • 個案討論、相互支援不放過每一個需求
想打聽社區 隱藏的工作 想為個案找經 濟/物資補助	里長、教會、店家、 愛心人士 (如：扶輪社、社團、 慈善會等)	• 分享服務價值 • 建立合作認同感 • 打聽隱藏職缺與資源
需要各領域 職人	在地職人、地方創生 (可請里長、區公所、 議員、教會、在地工 作者介紹)	• 邀請職人分享 • 開放孩子做職業訪談 • 洽談職場參訪或見習
需要更多 少年來	社區的其他少年	邀請自願成員加入(自費參加)減少招生困擾、提高學習動機
需要知道危機 狀況如何合作	自殺防中心、心衛 中心、當地派出所 醫院、諮商中心等	• 了解其工作方式 • 討論有個案狀況如何合作

他人著急， 卻難看見 少年的進步 怎溝通？



為什麼大眾會這樣？



因為距離這群少年不夠靠近，很難完全理解為什麼我們的服務那麼不容易。當資源投入時，人也很自然的會希望趕緊獲得正向而具體的回饋，可偏偏少年更多時候是身邊的環境、系統出現失功能，很難短期見效。



溝通好招

- ✓ **「紀錄」很重要：**紀錄少年的歷程與改變、達成目標的里程碑、微小的任何變化
- ✓ **主動分享少年的成長：**透過訊息、成果發表交流會，或邀請他人來看少年的工作情景等增進理解
- ✓ **先說在前：**與就業服務單位主管、雇主、少年重要他人慎重溝通，說明改變非一蹴可及
- ✓ **善用故事：**舉例說明少年的進步故事，說明此進步對少年而言是相當大的改變
- ✓ **打開共同參與機會：**創造有趣的行動計劃讓大眾參與、根據外界期待做出一些新嘗試等
- ✓ **最後，或許我們該努力忽略外界沒看見少年進步的質疑聲音**（多給自己肯定與信心）

勞動部給少年的就業資源多，但哪個好用？



好用，學技能、有津貼還可媒合職場，缺點是上課前要考試(背)、幾乎不能缺課

勞動部有眾多資源，到些適合弱勢少年？哪個好用？

我好需要真實資源使用經驗...

(口碑經驗因人而異，僅供參考)

有推薦給少年用過，還不錯

YS邀請很多年輕講師

A. 青年職涯發展中心(YS)

- A-1 一對一職涯諮詢
- A-2 職涯講座/名人座談
- A-3 職場參訪體驗
- A-4 客製化團體課程

很實用，規劃蠻用心的

B. 就業中心(站/臺)

- B-1 一對一就業諮詢
- B-2 職業心理測驗
- B-3 就業媒合服務
- B-4 失業給付
- B-5 臨時工作津貼
- B-6 職場學習及再適應計畫
- B-7 僱用獎助津貼
- B-8 青年職得好評試辦計畫
- B-9 求職交通補助
- B-10 跨域就業津貼
- B-11 職訓生活津貼
- B-12 青年就業領航計畫

透過徵才推薦職缺，能增加少年就業選擇

政府補助老闆，能增加就業機會、穩定性

鼓勵跨域工作，找到更適合的職種

C. 職業訓練

- C-1 職前訓練
- C-2 產業新尖兵試辦計畫
- C-3 雙軌訓練旗艦計畫
- C-4 青年就業旗艦計畫
- C-5 技能檢定與發證

培養技能、津貼穩定生活、免學費讚！

好用！高三畢業當年即可申請，2-3年可多存24-36萬。實際合作經驗：直接與店家討論，由店家跟學校申請擔任廠商

★ 好站推薦：台灣就業通



會讓少年上去使用，較高比例為真實職缺

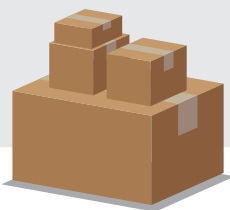
搞不懂這些計畫？

來看<弱勢青少年就業資源手冊>

除了勞動部資源，
還有哪些資源會有幫助呢？



好好用的 民間資源 I



大家都推薦這些：

少年技能競賽

● 各職類競賽與技能檢定

職業重建處

● 身障就業、職災

Rich職場體驗網

● 職場體驗、公部門見習、經濟自立工讀、暑期職場體驗等

青發署各項活動

● 志工培訓、國際參與、少年政策參與、壯遊體驗等

少年生涯探索號計畫

● 未升學未就業少年生涯探索與就業/就學轉銜

免費心理諮詢

● 24HR 衛福部安心專線 1925
踴共少年專線 0800-00-1769
少年心理支持 @taiwanlifeline1995

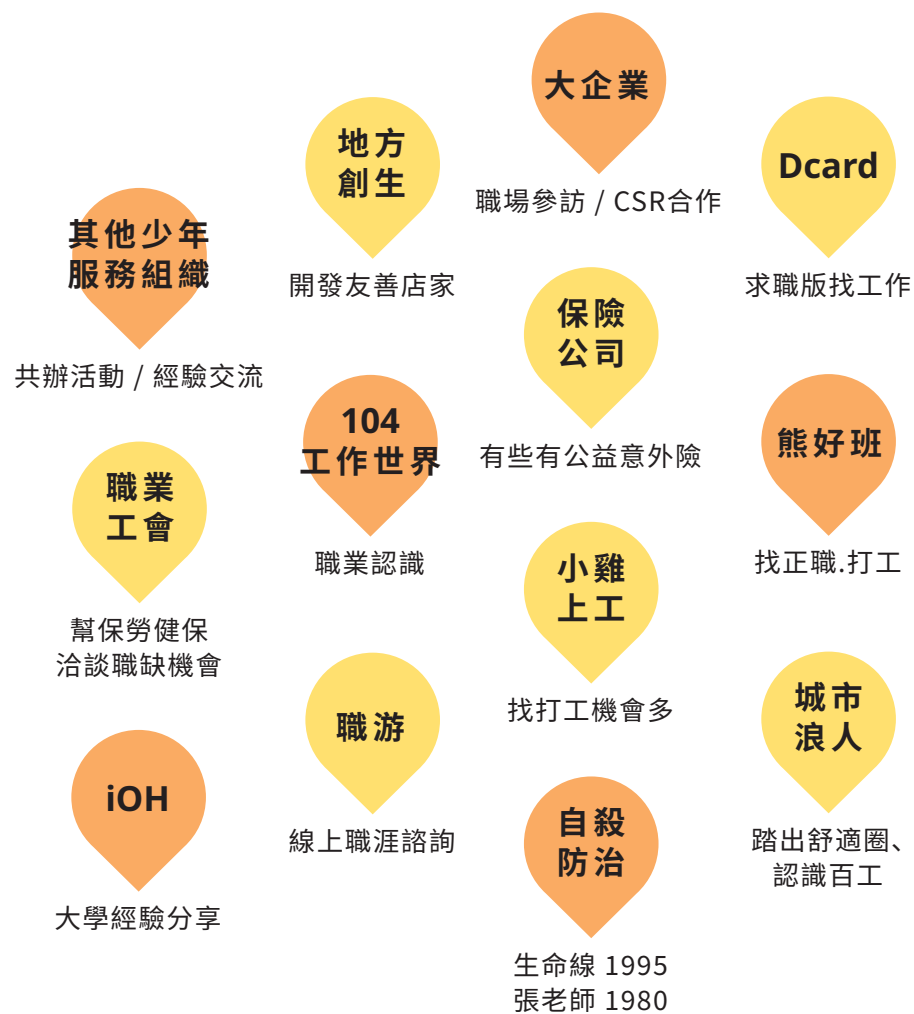
年輕族群心理健康支持方案

● 年輕族群心理健康支持方案
每年3次免費諮商

好好用的 民間資源 II



大家都推薦這些：



LEVEL UP



少年

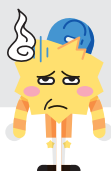
Q&A 大全

Q&A 大全

Q&A 大全



沒動力上課 或參加活動



? 為什麼會這樣

可能由於家庭環境限制，或有些自身議題，使少年過往在學習上缺乏肯定與關注、無法獲得成就感，有些習得的無助，沒自信、感到無力無奈，因此消極逃避，不曉得為何要學、如何學得好。也有少年是因為想去打工賺錢，或者課程活動不符合需求，所以不想來上課。

💡 訣竅/好招

- ✓ 增加拉力，集點制、邀請朋友或伴侶一起
- ✓ 持續保持關心，等待他有需求的時間點介入
- ✓ 帶少年做有趣的感恩練習，如：極慢吃巧克力體驗、手握感恩石、寫下這週三個美好感恩事（有時不珍惜是因為身邊沒人示範如何珍惜）
- ✓ 讓他知道投資自己的重要：與少年討論想提升的能力？如何未來找更專業工作？
- ✓ 多賦能肯定，讓他的生命開始有重心、有盼望、有目標
- ✓ 辦課與活動，要找夠有趣、實作、少年有共鳴的講師



有經濟需求 但少年就是 不想工作



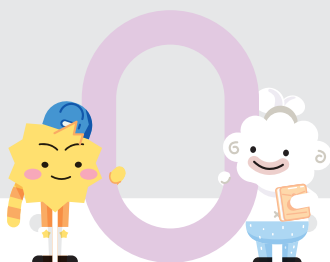
? 常見狀況

- ✗ 覺得這樣也可以過活(如:每餐吃泡麵)
- ✗ 安逸現況、不願踏出舒適圈、不敢挑戰

💡 訣竅/好招

- ✓ 陪少年討論目前生活方式，長期下來的負面影響
- ✓ 直接做職場體驗，讓少年先嘗試，不直接談工作
- ✓ 陪少年具體算一下生活支出，擬定目標清單(如買機車、換手機、約會出遊錢)
- ✓ 嘗試一週花XXX元的挑戰，讓少年可以感受經濟壓力
- ✓ 協助與少年規劃細節的步驟、漸進式的體驗工作機會、設定目標，讓少年可以有成就感、獲得肯定
- ✓ 了解背後原因，陪伴面對(如:自信缺乏、人際挫折、能力焦慮等，也可能就僅僅是缺體檢費或交通問題)

無急迫性、 低就業動機



? 常見狀況

- ✗ 沒有立即經濟壓力
- ✗ 生活沒有重心，鬆散、虛度日子
- ✗ 覺得自己不需要幫助（我很好）



換個角度思考：什麼是少年這階段最需要的？如果經濟上不用擔心，那什麼是對他生涯發展有幫助、最重要的？



訣竅/好招

- ✓ 耐心嘗試各種方法引起動機，鼓勵他試著讓人生動起來
- ✓ 提供不同探索機會，如課程、活動等，先引動興趣
- ✓ 直接帶活動（如衝浪、滑翔翼）實際操作，讓少年先摸索，不直接談工作
- ✓ 與家庭工作，合作提升就業意願、面對現實，如：不給予過多經濟支援
- ✓ 從日常生活連結，做職涯諮詢，從興趣帶到工作、陪伴他實作



三心二意、 工作意願 忽高忽低

? 常見狀況

- ✗ 一開始都說好、想工作，但其實做沒幾天就不想做
- ✗ 還沒準備好要成為工作者，會覺得大人你們要多罩我一點

💡 訣竅/好招

- ✓ 先打預防針，先讓青少年了解工作是認真嚴肅的
- ✓ 可邀請他寫下自我契約
- ✓ 協助青少年把去工作變成「習慣」、發展儀式感
- ✓ 與學員先擬定慾望清單，設定目標給予獎勵金，一起盤算生活開銷，檢視自己與目標的距離
- ✓ 在學員的工作過程給予鼓勵和肯定
- ✓ 可因著少年的需求去跟店家討論，在店家願意的範圍內讓少年感受到自己被照顧

總想 賺快錢



? 常見狀況

- ✗ 常受快速賺高薪的職業吸引，比如：小蜜蜂、日領、車手、賭博、討債、販毒等等
- ✗ 通常受到「有毒」朋友的誘惑與邀請，覺得賺錢很快或馬上可得到好處，但不知道那是違法的，一下子就被警察抓走
- ✗ 追求即時享樂（買手機、追求名牌、買機車）賺到錢就不工作，或一下子把錢花光，後面沒錢吃飯

💡 訣竅/好招

- ✓ 敏銳的覺察，在可能誤入歧途前先介入
- ✓ 陪他討論這樣做的後果與對未來的影響
- ✓ 鼓勵他逐漸脫離不好的朋友圈
- ✓ 協助他多探索與多嘗試媒合的職場
- ✓ 工作風險的模擬實境：運用戲劇或是情境模擬，讓少年認識違法的工作種類、實況、後果，協助少年判斷潛在的工作風險

覺得有錢 就是要花



「研究數據表明，教育是最靠譜的長線投資，每增加一年的教育投入，平均工資就會提高8%。」

「想脫貧，最需要的不是錢，而是改變信念。」



少年金錢價值觀，深受家庭與朋友圈的影響，因涉世未深、現實感不足，常會覺得：正當工作薪水太少、賺多少可以花多少、錢不夠就預支薪水或借錢就好了、何必替機車買保險浪費錢...等。

他們急需：覺察與改變對人生與金錢的信念！

別說教，而是給予體驗、提問與思考機會，耐心引導與允許他們說出內在聲音：

財商桌遊體驗，如：財富流、現金流

成功人生體驗，如：更生人饒舌歌手、有穩定工作學長姐、有財務目標有存款的弱勢大學生等

後果體驗，如：少年車手的告白、東南亞博弈業的秘密、月光族的懊悔等

工作體驗，如：一日職場體驗、數週職場見習等

學習體驗，如：主題式自學、實作工作坊、專題簡報等

簡單認真的提問，先不急著批評與給答案，邀請不同少年開啟對話，可問如：人為什麼需要工作？人為什麼要買保險？人怎麼知道需要多少錢才夠生活？現在學些什麼對未來有幫助？

眼高手低， 對工作 缺乏現實感



少年求職常見的落差有：

- 「想做的」跟「能做的」不同
- 「他以為的工作」跟「實際的工作」不同



訣竅 / 好招

- ✓ 先帶他看見他做得好的，用其他人的肯定給肯定，再告訴他現實面、鼓勵繼續前進，告訴他堅持做會有什麼樣的成就
- ✓ 邀請少年在正式工作前，先參與職人講座、進入中介職場培訓（評估職場狀況，滾動式調整天數）或職場體驗見習，也可邀請傑出少年來分享職場現況
- ✓ **鼓勵先做職位研究與收集：**
 1. 主要工作內容（也可查典型工作的一天）
 2. 工作所需能力、特質
 3. 入行最低門檻
 4. 薪資條件與福利
 5. 三個喜歡的職缺
 6. 想進入的主要學習資源（找業界認可、經典的）

上班遲到、 缺勤、 態度散漫



? 常見態度問題與協助方法

- ✗ 出席狀況差：曠班、遲到早退
- ✗ 工作狀態差：不在乎事情、玩手機、偷懶、工作分心

💡 訣竅/好招

- ✓ 確認少年動態，人在哪、目前狀態？了解缺勤原因與狀況後，帶少年道歉，也與少年討論後續避免方法
- ✓ 先理解可能的原因：少年生活重心很可能沒有將「工作」排在前面
- ✓ 與少年討論為何而工作、工作與未來人生的關係。也教導少年換位思考，試站在雇主角度將心比心
- ✓ 跟店家溝通後續：可與雇主討論，設計適當獎勵、懲罰機制，也多留意給予肯定
- ✓ 來點靈感：示範給少年看合宜的應對方式、角色扮演、模擬職場情境，討論解方

遇困難 就消失、 做不久 就離職



「少年會知道我們一直都會在，陪伴讓他們『跌倒，再站起來』的時間可以縮短。」

——孩子的書屋

? 為什麼會這樣

習慣逃避的孩子，其實是因為害怕面對困難與衝突，不曉得該如何是好，只好躲起來。生命經驗中可能「缺乏克服挫折」的成功經驗，沒人教過他/她該如何緩解負面情緒、如何減少自我懷疑，以及如何面對。

💡 訣竅/好招

- ✓ 不急著評斷，先找尋問題點
- ✓ 確認少年目前的身心狀態，給少年一段冷靜的時間
- ✓ 不定時留訊息傳遞關心，讓他知道人人都會這樣想、他不孤單
- ✓ **鼓勵回來討論與面對：**
 - 當時發生了什麼事？（還原客觀事實）
 - 給你什麼樣的感覺？（接納與允許負面情緒）
 - 你當時在想什麼？這樣想的影響是什麼？（是否有非理性信念）
 - 那現在，我們可以做些什麼？（積極面對的小行動）
- ✓ **引導少年思考：**
 - 這個問題是不是重複出現過？
 - 離開前，我試著溝通過、好好表達我的想法了嗎？
 - 我能不能從工作裡面找些值得開心、值得學習的部分？

不想學， 缺乏未來的 眼光



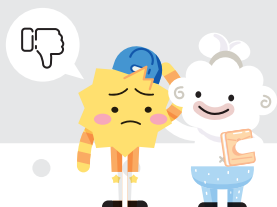
? 常見狀況

- ✗ 不知道學歷對工作的影響力，因為看到的職種都是學歷門檻較低，在沒有遇到實際情況之下，很難改變價值觀
- ✗ 在學校低學業成就，不適應升學主義而感到挫敗，想躺平的背後有著深深的無力感

💡 訣竅/好招

- ✓ 了解少年對未來的想像，重新擬定貼近他需求的目標
- ✓ 了解孩子需求，滾動式調整職涯課程
- ✓ 和少年討論當前生涯的目標、學習的目標
- ✓ 鼓勵先試試看，從小處累積成功經驗，降低排斥感
- ✓ 待時機成熟，用任意門卡、價值卡、奧德賽計畫、Role Model、夢想版等，帶少年討論人生願景
- ✓ 溫柔提醒自己：把責任還給少年，不將少年的停滯視為自己的問題

沒自信、 感到自卑？



重要概念

自卑與自尊有關，低自尊者很難覺得自己是有價值的、是值得被尊重與被愛的。較根深蒂固的低自我評價，成長過程中飽受虐待、苛責或因創傷與壓力事件所致。

沒自信與自我效能有關，覺得自己做不到某事。可能在某領域很有自信、其他事卻很沒自信。通常可以透過成功經驗逐漸獲得。



訣竅/好招

★ 試試班杜拉 (Bandura,1977) 提升自我效能感的四招：

- ① 讓他有更多親身經歷的成功
- ② 鼓勵他去觀察他人的成功
- ③ 多鼓勵、激勵與相信他
- ④ 促使少年保持身心健康

★ 會陪著少年嘗試不同的職業，找到自己的興趣

★ 個別陪伴，共同檢視任務、把目標看得更清楚

★ 放慢步調，簡化與拆解任務，列出步驟，欣賞自己小小成功

職場人際 老是困擾



? 為什麼會困擾

- ✗ 少年認為「為什麼這樣不行?」、「都是別人的錯!」、無法處理情緒、為了討好重要的人而工作
- ✗ 人際應對問題、挫折容忍度低、容易歸因於外
- ✗ 不瞭解什麼樣的應對方式比較適當

💡 訣竅/好招

- ✓ 耐心傾聽少年對於工作的想法，包含犯錯的行為背後原因，透過溝通的過程，適時教導正確的觀念
- ✓ 引導思考工作的意義：為什麼要工作？工作對我的重要性為何？
- ✓ 「認為都是別人的錯」、「為什麼這樣做不行」等錯誤信念也需要與少年溝通後，協助引導較合宜想法
- ✓ 引導思考情緒管理：工作中哪些常出現的情緒？(先為情緒命名)我通常用什麼方法處理情緒？那時我在想什麼？造成什麼後果？有沒有更好其他的作法？
- ✓ 來點靈感：找學長姐分享經驗或協助帶領少年進入職場、設定職場支持者的角色

人際高敏感、 常感被針對



? 常見樣貌

- ✗ 可能覺得別人都在背後批評他、不滿他
- ✗ 感到自卑、沒信心，感覺自己比不上別人
- ✗ 覺得自己總是被別人誤會、排斥，受到委屈
- ✗ 對人過分客氣、小心翼翼，或對人防衛、僵硬冷漠
- ✗ 內心有很多小劇場，常被說想太多，但很難控制不要去想

為什麼會這樣？



可能是性格使然，如高敏感族，有些對人際敏感，有些對外在刺激如燈光、聲音也很敏感。也可能是過往負向人際經驗，造成社交敏感、對類似情境過度反應。



訣竅/好招

- ✓ 更真誠去關心(不能假假的)，嘗試各種能靠近他的方法
- ✓ 引導他了解「並不是所有人、所有事都在針對自己」
- ✓ 鼓勵看諮商師，或也可以帶他寫下自己非理性信念，試著改寫、鼓勵去核對(很多時候他人不是他以為的那樣想)
- ✓ 一致性態度回應：平穩、正向、理性、包容，製造安全環境，人際議題拆解討論
- ✓ 找人際互動較低的工作，例如：AI標註、技術員等
- ✓ 長期建立關係，給予安全感，創造人際正向經驗，回饋觀察到的改變與突破

情緒衝動 難控制



「我會讓孩子知道不管我們吵架或怎樣，我們的關係都『依然會在』，
保持距離，但一段時間我會回頭關心他。」

——張秀菊基金會

? 常見狀況

- ✗ 情緒一來、無法控制衝動行為
- ✗ 冷靜下來後常感到尷尬或後悔，不知如何面對

💡 訣竅/好招

- ✓ 可先帶離現場
- ✓ 可給予簡單指令，完成給予鼓勵
(如：現在先穿上鞋子、打開門走出來)
- ✓ 讓少年先發洩完情緒(別急著處理說道理)
- ✓ 同理傾聽，並協助釐清原因、情緒的狀態
- ✓ 陪伴少年看見自己內心的渴望及需要
- ✓ 和少年討論下次很生氣怎麼辦
(如：找到獨立空間發洩、刷一大排貼圖給我)
- ✓ 教導少年如何正確表達情緒
- ✓ 平常多探班，了解職場環境、雇主期待等

口氣不佳、 持續有敵意



? 常見狀況

- ✗ 長滿刺，對人防備警戒、築牆、難親近
- ✗ 可能易生氣、常批評他人，採攻擊或壓抑姿態
- ✗ 可能覺得自己反應很合理，往往較缺乏自覺、難自我管理
- ✗ 可能會欺善怕惡、覺得你比較弱

💡 訣竅/好招



[基礎互動]

- 觀察是否是他慣有的處事方式、是否對特定情境或對象才會
- 理解與包容可能是他的過往創傷未處理，用此保護自己
- 釐清敵意的原因，引導他把注意力拉回自己身上，促自覺、自省
- 若無法直接溝通就用訊息或找第三方協助（鼓勵尋求諮商管道）
- 說明自己的角色、可給予哪些協助，重新擬定共同目標



[我想更進一步]

- 陪他討論幫他看見自己的行為模式，以及帶來的問題
- 也陪他看見自己的優點、天賦強項，找到擅長的事
- 持續建立關係，肯定他、也讓自己成為他想學習的對象

社交恐懼 退縮，甚至 繭居



? 常見樣貌

- ✗ 3C成癮，窩在家裡滑手機、用電腦
- ✗ 不理解為什麼需要到外面世界上課、參加活動
- ✗ 害怕人群、害怕說話、眼神閃避
- ✗ 交網友、現實感差
- ✗ 生活無品質只吃泡麵、也不顧外表
- ✗ 工作做不久、習慣直接消失、拒絕溝通

💡 訣竅/好招

- ✓ 有耐心、關係要到
- ✓ 盤點需求、分析少年生活現況
- ✓ 可以多活潑一點、多說話與他互動

💖 我們內心也要調適

- ✓ 須接受個案會停滯、答應你還是沒出現
- ✓ 目標是協助提升人際能力
- ✓ 在服務成果上可著重過程(與談次數)而非穩就成效

疑似有 身心狀況



? 少年常見的身心症

	 焦慮症	 憂鬱症	 躁鬱症
主要症狀	無法停止的焦慮或緊張	無法調適的情緒低落 對事喪失興趣	躁期自信亢奮 鬱期低落不開心
特徵	過分擔心 易疲累 睡眠障礙等	判斷、記憶力失常 思考卡頓 絕望感 自殺意念	週期性的情緒變化 躁期可能不明顯 容易被誤診成憂鬱

💡 通用好招

- ✓ 詢問目前狀況對生活、工作造成什麼影響
- ✓ 何時開始的、持續多久、是否接受治療或協助
- ✓ 先看身心科，搭配心理諮商
- ✓ 後續持續了解就醫狀況、看診次數、吃藥次數
- ✓ 引導少年回想之前成功克服困難的成功經驗
- ✓ 建立正向經驗、讓少年獲得肯定

如何陪伴 有身心狀況 的少年



? 陪伴焦慮少年的訣竅

- ✗ 你要比他更相信這只是暫時的情緒波動過程
- ✗ 理解焦慮症，允許暫時緊張焦慮、疲倦、掉入自己小世界
- ✗ 溫柔傾聽、持續關心
- ✗ 飄走時提醒他專注當下，緊繃時邀請他深呼吸並放鬆
- ✗ 陪伴擬定具體的行動計畫，讓少年嘗試最小第一步行動
- ✗ 焦慮症並非他們的全部，背後有很棒特質值得欣賞肯定

💡 陪伴憂鬱少年的訣竅

- ✓ 視情況轉介身心科會診或心理諮商
- ✓ 放慢腳步、不操之過急，體諒、耐心等待
- ✓ 鼓勵小步、小目標的走，考量精神能量，來規劃可工作的時間（不建議太長）
- ✓ 找職場高適配性的、包容度強的
- ✓ 留意造成憂鬱的壓力源為何，陪伴面對
- ✓ 我們需要踩住心理界線，避免能量過度消耗
- ✓ 邀請他們一起運動、去玩，但不強迫

情勒、示好 頻釋放愛意



我們與少年需建立信任，但也需要「適當的界線」，當界線模糊時，易讓助人者生活受影響，受到情緒勒索、隱私侵犯甚至威脅。可以試試看以下方法來保持「剛剛好」的距離：

平時拿捏的藝術

- 1) 少年有幾分的心，我就用幾分的力
- 2) 當他們的朋友，但同時教導禮貌跟界線
- 3) 可以像朋友的相處，但原則需要先講清楚
- 4) 以團隊的形式工作，不以自己作為唯一的資源

少年越線時

- 1) 感受到時先運用日常事件，提醒少年關係的界線，若少年能無意識，較直接的詢問與劃清界線
- 2) 盡量切開工作關係和私人關係
- 3) 分清楚什麼是我們能做的，無法的就尋找資源或放手
- 4) 若未改善已造成困擾，尋求督導或第三方介入協助

LEVEL UP



跟自己對話

跟自己對話

跟自己對話



少年 找不到工作 是我的 問題嗎？



？ 為什麼會這樣

對我們而言，在求職上或許沒有經歷過太多的困難，基本工作能力也在不知不覺中養成。因此，許多新手工作者對他們為何難穩定就業感到疑惑、對他們為何缺乏基本態度與職場知識感到不解（如：會遲到不曉得要先告知、沒客人時拿手機打遊戲等）。

久了，容易懷疑是否是自己能力不足、無法更好協助。

💡 訣竅/好招

- ✓ **與少年溝通期待**
「我不是移動人力銀行，找工作我會幫你，但主要還是要靠自己。我們是合作關係，不是服務你。」
- ✓ **多好奇與傾聽，理解需求與痛點**
「做了幾天就不想去上班，發生了什麼事了嗎？跟主管同事相處都聊些什麼？」
- ✓ **客觀掌握事實，揪出失敗主因**
「少年說的這件事雇主怎麼看？究竟發生了什麼事？」
- ✓ **舉實例，分段指導**
「有時候老闆口氣比較急，我希望你知道他不是針對你，他希望大家能照店內的規矩做事。下次老闆跟你說話，記得點個頭、回個『好』可以嗎？」

什麼是工作上的成功？



「成功是看到少年的進步。」

— 善慧恩基金會

往下看之前，先想想你的答案。

有人說，成功是...

- 少年保持穩定有在工作的狀態
- 少年有職涯方向的探索、技能培訓或重返學校
- 少年當失敗在外跌倒能懂得回來求助
- 少年從「福利依賴者」轉為「納稅者」
- 少年可以好好生活，有穩定住所、有食物、有把自己照顧好
- 少年的內在狀態發生正向改變
- 少年培養出求職、穩定就職的能力
- 少年能找到喜歡且能勝任的工作並分享自己的成長

有人說，不成功是...

- ✗ 少年的內在狀態未發生正向改變
(如：接受服務後對自己失去信心、對未來感到徬徨無助、仍迷惘於工作的意義是什麼等)
- ✗ 服務內容不符合少年需求
- ✗ 少年接受完服務後處於離職、不工作的狀態



你覺得呢？你的主管或組織認為呢？

有些焦慮， 我的「專業」 是什麼？



少年就業培力協助者的職能：



少年多元樣貌

- 不同年齡、身心狀況、社經地位
- 評估與處遇



輔導與教學技巧

- 學習目標設定
- 教學方式與教具
- 成效評估與追蹤



助人諮詢技巧

- 建立關係
- 情緒調適
- 諮詢技術
- 助人倫理

職涯發展 理論與工具

- 職涯發展理論
- 測評工具運用

資源盤點 與連結

- 社區資源
- 政府資源

預備型 職場經營

- 店內營運
- 技術研發
- 行銷溝通

友善店家 開拓與經營

- 友善店家開發
- 友善店家經營

課程活動 企劃執行

- 依需求開課
- 講師邀請
- 課程執行

職場趨勢 掌握

- 就業趨勢
- 產業敏感度

求職技巧

- 履歷自傳
- 面試
- 求職管道與策略

勞動法令

- 求職防詐
- 基本勞動權益

行動計畫

- 促發行動
- 計畫、追蹤



核心關鍵職能

如何 提升三大 核心職能？



少年多元 樣貌掌握

- 參加不同主題個案研討、案例分析 (如：逆境、性保等)
- 常常和社工、老師聯繫討論
- 詢問督導、專家



資源盤點 與連結

- 去就服站等相關就業單位，拿簡章或直接問專業人員
- 了解該地區的資源與產業，並製作資源地圖或清冊，最後將資源做分級，逐年更新 (鄰里長需求/店家推薦/店家分級)
- 常常把少年的需求掛在嘴邊，到處許願、結良緣
- 問其他就業的少年 (找工作訣竅/跟朋友)



助人 諮詢技巧

- 關鍵字是「助人技巧」、「生涯諮商與輔導」、「少年輔導」
- 推薦入門書籍：
 - <少年輔導與諮商>
 - <助人歷程與技巧>
 - <築人生的願景-成功的生涯規劃>

還是覺得 自己不夠 專業怎辦？



你是不是忍不住也會想：

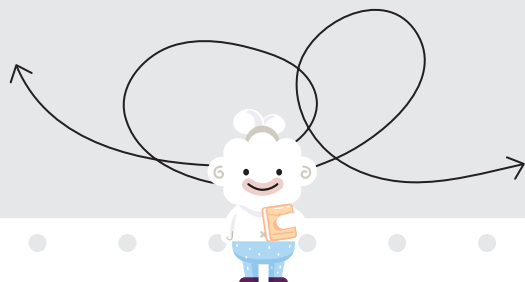
- 個案狀態沒改變，因為我做得不好嗎？
- 目前工作的累積，哪些是我能轉移到下個職場的？
- 主管也好忙，總感覺專業指導不足
- 我是在非營利生態，一般產業職場離我遙遠



親愛的，你已經足夠好了，或許可試試：

- ♥ 接納自己，有自信點
- ♥ 輸出專業：累積自己的作品
- ♥ 尋找自己的優勢：更有意識的放大與運用
- ♥ 接受諮詢或個督：從他人的眼光看到自己的亮點
- ♥ 邀請他人回饋：和前輩溝通、發限動詢問朋友、多跟其他人聊天
- ♥ 持續進修：念研究所、看書、共學、和個案一起上課、工作坊、和少年一起參訪等擴充產業知識及相關專業
- ♥ 喜歡與肯定自己，告別完美主義

我的職涯未來 往哪走去？



做這份工作 常會有的 自我懷疑？



原來大家也常這樣自我懷疑...



我在做的事情大家都能做，缺乏專業自信

少年的生涯選擇，我心中其實也沒有答案



我也沒辦法完全掌控少年的工作狀況
(曠職、遲到、態度不佳等)

常懷疑這個人生到底是我的還是少年的，
很多時候彷彿都是我在做決定



當現實太過棘手，資源卻無法及時到來，
服務便有可能中斷，但能量終究有限

當橋樑的悲哀



到底在為個案工作，還是在為績效工作？

在協助少年的過程投注許多心力，但當少年離職時，似乎一切的努力都付諸東流，
一切又回到原點。會思考這份工作的意義是什麼呢？



自我懷疑時怎麼辦？

- 了解你並不孤單
- 專注在你或許能改變的
- 很難改變但使你痛苦的，試著接受現況並給予祝福
- 專注當下、照顧好自己，找些快樂的事來做

助人工作 好累， 但錢好少 怎辦？



你是不是也遇到：

- 報告打不完
- 常加班，假日只想躺平補眠，沒有體力進修
- 高強度陪伴個案，心好累
- 我要陪伴個案 V.S. 我要好好休假
- 好不容易休假就生病
- 休假時也會收到個案聯繫或突發狀況，工作生活難以完全切割



親愛的，你也需要下班，或許可試試：

- | | |
|--------------------|--------------------|
| ♥ 安排休假計畫 | ♥ 接外部團體督導、接演講 |
| ♥ 社工小確幸：見賢思琪、肯德基優惠 | ♥ 投資：股票等 |
| ♥ 尋找同溫層：有夥伴可以討論分憂 | ♥ 學行銷、經營自媒體 |
| ♥ 發展下班後的生活、培養斜槓 | ♥ 連署社工加薪 |
| | ♥ 進修時/排演講時可以和講師多交流 |

如何愛上這份工作？



「比起成為一個偉大了不起的人，更重要的是享受自己生命的本質，活出最適合自己的樣子。」

—— 作家 白丁



人們以為，錢多事少離家近就能讓人愛上工作，但其實不然。這份工作我想鐵定事情不會很少，想提升工作滿意度很重要的是「找到你的激勵因子」！

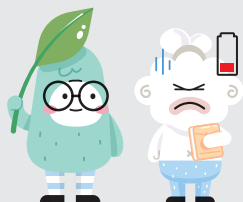
心理學家赫茲伯格提出 <雙因素激勵理論>

他發現，能使我們得到真正滿足、愛上工作的是：

- 01 由內而生的動機因素
- 02 具挑戰性的工作
- 03 得到認可
- 04 責任
- 05 個人成長
- 06 工作本身的過程

想一想：有什麼能在你目前的工作中，幫自己「微調與設計」讓工作更能激勵你自己呢？

如何避免 工作倦怠？



找到自己工作的動力與意義：

- 做覺得有意義的事，並給自己一點時間等待



盡量保有生活、設立界線：

- 現實與心理上一到五我為少年服務
- 休息時間我為自己服務



相信與欣賞少年小小的進步：

- 少年的改變，一小步也是改變
- 就業的陪伴就如同播種，等待他照自己的脈絡發展
- 主動收集回饋、追蹤少年的成長與改變



相信與欣賞自己的成長：

- 常常覺察在工作上的成長與進步，犒賞、肯定自己
- 好好照顧自己、疼惜自己，規劃生活比例，提高滿足感



也要好好探索與思考自己的生涯：

- 我理想中的樣子、下一個階段的職涯目標為何
- 好好吃飯、好好呼吸、好好陪家人、好好享受人生



特 別 感 謝

— 特 別 感 謝 —

特 別 感 謝

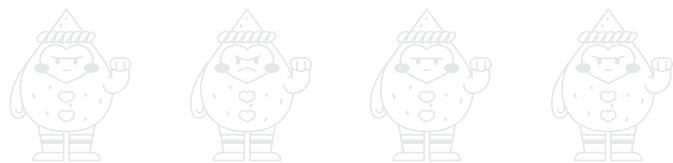
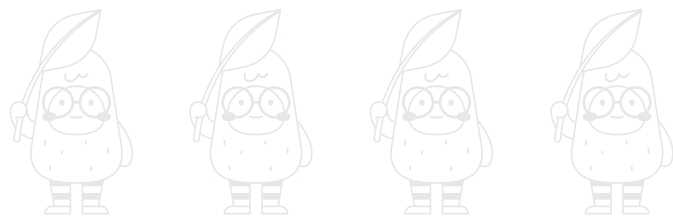


社會福利慈善事業基金會



良敬堂仁善福利基金會





你培少年・我陪你

Empowering Youth, Accompanying You

出版者 | 財團法人台北市基督教勵友中心

贊助單位 | 全家便利商店

逆風少年大步走

陳永泰公益信託

(依筆畫數順序排列)

暖心主編 | 洪燕茹 職涯諮詢師

視覺設計 | Believe Design Studio

初版印刷 | 2023 年 10 月

版權所有，翻印必究

聯絡勵友 | www.gfm.org.tw

官網



LINE



*EMPOWERING YOUTH,
ACCOMPANYING YOU.*

你培少年
我陪你

