

縮短學用落差策略之一：重視軟技能的培養與評量

【文／教育制度及政策研究中心副研究員 劉秀曦】

壹、軟技能之重要性

一、調查報告顯示，軟技能是決定學生未來成就的關鍵要素

諾貝爾經濟學獎得主 Heckman（2012）研究發現，決定學生未來成就高低的最主要因素，並非智商、校內成績與國際學術測驗成績，而是取決於個人的性格特徵、目標、動力、毅力、勇氣等軟技能。

二、企業雇主表示，軟技能是成為「好員工」的必備條件

臺灣 1111 人力銀行與《時報周刊》合作進行「2017 雇主最滿意大學問卷調查」，調查結果顯示企業雇主聘人時最重視的前三大特質分別為熱忱與抗壓能力、溝通合作能力，以及創新與問題解決能力，至於專業知識能力則只排名第五。換言之，擁有學位證書已不再是找工作的唯一條件，求職者必須瞭解如何展現如溝通能力、社會認知與強烈職業道德等軟技能，才能讓未來的雇主相信你可以成為一名好員工。

貳、軟技能的內涵與培養

一、軟技能的內涵

軟技能可適用於任何職業，是各個職業和職位所共同需要的技能，也是職業發展和生涯成功所必須具備的技能。另一種結合全球化的論述，則是認為軟技能也是學生在全球性競爭環境中應具備的五大技能，包括探索世界的能力（即提問和探討批判性問題的技能）、整合觀點之能力（即跨文化理解能力）、溝通見解之能力、採取行動之能力，以及應用所學和跨學科的專業知識之能力。

二、軟技能的培養

（一）透過正式課程傳授軟技能，學校教師可將重心放在指導學生如何解決問題上面，讓學生畢業時具備行動能力；

（二）除了正式課程之外，運動、辯論等課外活動均對於軟技能的培養有所助益；

（三）企業實習也是重要環節，職場中最受到仰賴的三項軟技能（人際關係技巧、批判性思維以及良好的溝通能力），其學習管道多來自於工作場所中。

參、將軟技能納入正式教育中所面臨的挑戰

一、軟技能的定義各界仍缺乏共識

目前國內外對軟技能的定義還十分模糊，其含括範圍有時是技術性，有時是批判性思考或溝通能力之類的能力，有時指的是工作倫理、耐力或團隊合作，在此情況下，導致各階段教育機構所提出的補救措施無所不包。

二、軟技能的培訓與教師能力密切相關

軟技能有異於傳統課程，教師必須改變傳統的教學方式，給予學生更即時的回饋，並以問題課程核心，引發學生對現實問題的思考，因此老師的再進修與再培訓也是必須的。

三、軟技能的評量比傳統學科成績評量更為困難

目前 OECD 組織下的「教育研究與創新中心」(Centre for Educational Research and Innovation, CERI) 也已開始發展「教育中創造性和批判性思維能力進步情形評量計畫」(Assessing progression in creative and critical thinking skills in education)，做為促進和評量創造性和批判性思維能力（或其他軟技能）的實踐和想法提供知識交流的平台。第一階段結果預計於 2017 年底公布，未來將可作為各國設計軟技能教學模式以及評估學校教授軟技能成效的重要參考依據。

【參考資料】

1111 人力銀行 (2017)。企業最愛大學。取自
<https://hs.1111.com.tw/collegeFavorit2.aspx>

駐溫哥華臺北經濟文化辦事處文化組 (2013 年 2 月 25 日)。加國商學院加強學生軟實力。國家教育研究院國際教育訊息電子報，119。取自
http://fepaper.naer.edu.tw/paper_view.php?edm_no=22&content_no=1352

駐澳大利亞代表處教育組 (2014 年 1 月 9 日)。澳洲研究顯示社交能力有助於職場發展。教育部電子報，597。取自
http://epaper.edu.tw/old/windows.aspx?windows_sn=14341

駐休士頓辦事處教育組 (2015 年 10 月 7 日)。成為全球性競爭能力學生須具備的五大技能。國家教育研究院國際教育訊息電子報，87。取自
http://fepaper.naer.edu.tw/paper_view.php?edm_no=87&content_no=4823

駐泰國代表處派駐人員 (2016 年 3 月 3 日)。提高全球競爭力 泰產業界強調溝通與記錄。教育部部電子報，706。取自
https://epaper.edu.tw/windows.aspx?windows_sn=18047

駐波士頓辦事處教育組 (2017 年 3 月 10 日)。一種思維，千百種策略傾巢而出。國家教育研究院國際教育訊息電子報，119。取自
http://fepaper.naer.edu.tw/paper_view.php?edm_no=119&content_no=6075

CERI (2017). *Assessing progression in creative and critical thinking skills in education*. Retrieved from
<http://www.oecd.org/edu/ceri/assessingprogressionincreativeandcriticalthinkingskillsineducation.htm>

Heckman, J. (2012). *Hard evidence on soft skills*. Retrieved from <https://www.irp.wisc.edu/publications/focus/pdfs/foc292b.pdf>

Pew Research Centre (2016). *The state of American jobs*. Retrieved from <http://www.pewsocialtrends.org/2016/10/06/the-state-of-american-jobs/>

The Conversation (November 21, 2016). *Schools will teach 'soft skills' from 2017, but assessing them presents a challenge*. Retrieved from <https://theconversation.com/schools-will-teach-soft-skills-from-2017-but-assessing-them-presents-a-challenge-68749>