



陳嫦芬老師主講： 職場素養與菁英力

文、圖／秘書室

104 學年下學期第一場校級學術演講，於今年 3 月 2 日，邀請近年在兩岸帶起「職場素養」這門新興顯學的陳嫦芬老師，以「職場素養與菁英力」為題，與大一、大二的同學們分享她從頂尖職業生涯體會、淬煉而來的寶貴心得。

在將近兩小時的演講中，陳嫦芬老師為大家概述了完整的「職場素養」全貌，並深入具體地講解了重點，條理分明的口才、優雅自若的風采，展現了深刻淬鍊的智慧，發人深省，更讓人感受到正向積極的力量。

梁校長在開場首先為大家介紹陳嫦芬老師的背景：她在國際金融業有非常資深豐富的經驗，曾擔任瑞士銀行亞洲區

副總裁、匯豐銀行臺灣區總經理等，這些經驗讓她有機會能跟很多國際菁英人士接觸，近身學習他們的職場素養，也更豐富自己的內涵；為了跟年



輕人分享自己的職場經驗，陳嫦芬老師從六、七年前開始在兩岸教課，包括在北京的清華大學、北京大學以及臺灣大學的管理學院都開設了「職場素養」課程；並在臺大創辦了萌拓學堂，以親身帶領的方式培養年輕學子。

陳嫦芬老師在正式演講前，跟大家分享了當天早上剛出爐的一個好消息：根據大陸果殼網發布的全球線上課程調查結果，她在臺大 Coursera 開設的「職場素養」課程，在「2015 年度好課 Top 50」的排行，從去年的第 34 名上升到 29 名。可見受歡迎的程度。

如何從一個臺南窮人家的小孩、以女性和學士身分，從底層爬到最高層；甚至在以男性為主的頂尖國際金融機構，成為第一位脫穎而出的女性高層？

陳嫦芬老師回顧自己的職業生涯，認為最重要的是，她很幸運地在不同領域都碰到她稱之為「三重天外」的老師，近身示範、帶領她學習，讓她每一年都能得到十年的功力。她觀察到，他們有許多共通的能力、素養，是初出茅廬的她所沒有具備的；因此，她希望以有系統的課程，甚至近身帶領的方式，讓年輕人了解國際職場素養的內涵及相關課題，好幫助他們順利開展職業生涯、融入職場環境，甚至具備成功專業菁英所擁有的職場素養。

陳嫦芬老師首先在演講中，為臺下的未來職場新鮮人解析了職場的本質：既是「協同合作」

的修煉地，也是「物競天擇」的競技場，更是從人才成為組織「人力資本」的歷程；這裡是沒有「標準答案」的考場，但是有付出就必有收穫，而且必須能夠不畏失敗、積極追求成功。而在其中必須展現的兩大能力，就是解決問題的能力與自我領導力。

她指出，專家的技能與知識只是最基本的力量，優秀的職場素養（professionalism）還需要具備良好的心緒智能、個人特質、溝通能力、專業形象和人文素養。她強調，這些都不是個性、天分或模仿而來，而是可以學習，且需要嚴謹、有系統的學習；透過這些鍛鍊將會讓自己更有信心，並成為更好的自己。

在演講中，陳嫦芬老師分享了許多重要的職場觀念，其中有不少是常見的職場迷思，正是剛進入職場的新鮮人不可不知的，對於幾年後即將步入職場生涯的陽明同學深具啟發，以下為內容

» 陳嫦芬老師為大家概述了完整的「職場素養」全貌



摘要：

❖ 事與願違常讓人很難受，但卻是職場的常態。當你一直很順利的時候，其實表示你沒有處在進步的狀態，所以要擁抱「事與願違」，不管開不開心、順不順利，都是非常好的學習機會。事實上，許多成功人士剛開始並沒想到他們會成功，而他們都認為自己成功最重要的原因，是記住失敗的經驗，從失敗中學到新的課程。

❖ 「自我領導力」就是你願不願成為更好的自己，掌握在你自己，因此「我」是培養職場素養的核心，也是一生中最重要的事。學習自我領導力，要從認識自己開始，能平心靜氣看待自己的特質，因為個人特質會影響你在職場上的各個層面。事實上，能夠好好介紹自己，是職場面談時很重要的第一課。

❖ 我們常誤以為要變

得很能幹，就要變得很剛強。其實，真正強大的人都有柔軟的心，因為「善於易」才是最強大的力量；有柔軟的心，才能接納眼前的任何變動，不會因為一件事就跳起來。

❖ 年輕人往往心太硬、很剛強，所以聽不進去別人的話，無法跟人合作；為了固守自己僅有的一點知識與能力，不願自己跨出去，也不讓別人踩進來。如果能用柔軟心來面對這一切，可以接受不同的面向，將會有不同的成就。

❖ 在職場上，很重要的的是要處理自己的心緒起伏。處理的方式並不是東方傳統的「忍」，而是要懂得怎樣講，以及講完後要怎麼收拾自己的心情、跟對方的矛盾。還有，要懂得如何在壓力很大時依然全力邁向頂峰，而不是害怕自己的情緒。

❖ 在工作上，我們怕的其實不是忙，而是煩；煩是因為有人牽涉在內，但有事就有人，跟人接觸很容易產生「煩」，而讓我們容易放大事情的困難度。所以，除了要有把事情做好的能力，還必須認識別人，而在這之前必須先認識自己、看到自己跟別人的關係。

❖ 其實，有人的地方，事情就產生不確定性；所以進入職場時，必須要有這個心理準備，就是你即將踏入的，是一個充滿不確定因素的環境。也因為牽涉到人，沒有標準答案，職場菜鳥才那麼容易慌張；特別是好學校的畢業生，沒有標準答案，就不知道界線在哪裡，因此需要學習。

❖ 在職場上，溝通能力非常重要。但我



» 陳嫦芬老師與陽明的粉絲合影



» 梁校長請陳老師為職場新鮮人提供建議

們的文化常教人說話要留三分，我們不習慣把話講得精準、清楚，而且常流於單向溝通，因此需要學習把話講清楚、問明白，並與對方確認是否充分了解彼此的訊息內容。

❖ “Team Work” 並不是大家一起歡樂，或者 nice 來、nice 去，而是要知道彼此的長處與短項，互相給予支持；在自己不足的時候，懂得要求別人來支援你；必要時，也懂得給別人支持。

❖ 給職場新鮮人的建議：當你還在基層、什麼



» 陳老師在演講中提到職場常見的溝通困惑

都沒有的階段，一定要「向懶告別」！「懶」字拆開來，就是把心賴在別人身上，為自己找各種理由；「向懶告別」就是要反過來，負責管束自己的心，這也是邁向成功菁英的起步。

❖ 我們為什麼要在職場勝出，是因為我們的心裡有個種子，就是要追求卓越、追求成功。追求卓越講起來很簡單，其實非常困難，需要非常非常的努力。一個簡單的講法是：如果沒有累得像狗；甚至，如果沒有汗淚交織這樣的經驗，那你離成功還滿遙遠的。■



» 陳嫦芬老師為陽明同學簽書



» 陳老師在會後親切地回答同學的問題