

職能單元代碼	BHR5R0895v2
職能單元名稱	個人壓力管理
領域類別	企業經營管理 / 人力資源管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、發展個人壓力意識</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 徵兆^{【註1】}和壓力的來源。 2. 認知壓力和困難的狀況^{【註2】}。 3. 分析和理解的工作環境的壓力潛在區域。 <p>二、發展壓力管理技術</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 發展有效紓解壓力管理技巧^{【註3】}。 2. 有效地管理壓力的情況。 3. 關注個人控制下的壓力區域。 4. 採用策略以有效地減少、管理和應對壓力。 <p>三、時間管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 發展和理解工作角色的優先順序。 2. 制定關鍵績效指標^{【註4】} (KPI) 和優先事項。 3. 使用適當的時間管理工具和技術^{【註5】}。 4. 定期評估工具和技術。 <p>四、從壓力接觸中恢復</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視接觸或情況。 2. 分析壓力情況的根源。 3. 個人接觸或情況的背景。 4. 與適當的成員討論成果。 5. 以積極的態度面對再次接觸。 6. 需要時追蹤或採取行動。 <p>五、保持個人的耐力和韌性</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確定疲勞來源^{【註6】}。 2. 採用策略，盡量減少壓力和疲勞。 3. 監測對應績效要求的個人表現。 4. 適應耐力管理策略^{【註7】}。 5. 在管理耐力中尋求團隊成員和管理者的幫助。 <p>六、保持工作與生活平衡</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確定工作與生活的優先順序。

	<ol style="list-style-type: none"> 2. 採取策略以工作與生活的優先順序。 3. 高度重視健康和福祉。 4. 監控工作與生活的平衡。 5. 結束工作時，有效將工作拋諸腦後的能力。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ol style="list-style-type: none"> 一、職涯晉升途徑 二、工作角色的優先事項及關鍵績效指標 三、內部和外部資源 四、職業安全衛生相關規範 五、壓力或困難及其跡象與來源 六、壓力管理和減壓技術 七、時間管理工具和技術 八、工作場所的政策和程序
職能內涵 (S=skills 技能)	<ol style="list-style-type: none"> 一、 諮商診斷能力 二、 人際互動能力 三、 讀寫能力 四、 溝通表達能力 五、 談判協商能力 六、 時間管理能力 七、 解決問題能力
評量設計參考	<ol style="list-style-type: none"> 一、評量證據 <ol style="list-style-type: none"> 1. 能瞭解壓力的徵兆【註1】及來源。 2. 能說明工作職責的優先順序及主要績效指標。 3. 能了解職業衛生安全規範的相關知識。 二、評量情境與資源 <ol style="list-style-type: none"> 1. 工作場域的資訊和數據等資源。 2. 主要績效指標和績效管理文件。 3. 相關法規、作業標準和準則。 三、評量方法 <ol style="list-style-type: none"> 1. 口頭或書面詢問，評估壓力的徵兆及來源的知識。 2. 直接觀察受評者進行時間管理和排列工作順序的過程。 3. 口頭或書面詢問以評估時間管理工具和技術、在工作和壓力情況下恢復的相關知識。

	4. 請受評者說明工作與生活平衡的展現方式。
說明與補充事項	<p>【註1】 徵兆：缺席、困難客戶聯繫、外在因素、不適當的實際環境與人際關係等。</p> <p>【註2】 困難的狀況：變化的規則和法規、客戶濫用、客戶投訴、大量的客戶接觸、敏感的客戶情況與不可靠的技術等。</p> <p>【註3】 壓力管理技巧：與同儕或主管執行任務的狀況、放鬆的方法、明確的訓練、伸展及練習與休息等。</p> <p>【註4】 關鍵績效指標：包括通話比率、遵守日程安排、客戶滿意結果、績效指標、品質保證評級、銷售目標等。</p> <p>【註5】 時間管理工具和技術：包括日記或時間表、組織信息、任務的優先順序與訓練需求的自我管理等等。</p> <p>【註6】 疲勞來源：包括人體工程學的因素、過度加班、外部性問題、信息超載、重複性任務或聯繫、輪班排班和工作時間等。</p> <p>【註7】 耐力管理策略：包括個人健康管理，如休息、生活平衡、餐點與認識疲勞等；環境管理，如人體工程學、氣候與噪音等；管理工作，如最大限度地減少返工與連續任務等。</p>

更新紀錄
2022 年修訂職能內容。