

職能單元代碼	BHR3R0072v2
職能單元名稱	勞動調解流程管理
領域類別	企業經營管理 / 人力資源管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、發展調解指導方針</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 研究並整理組織內爭端和爭端解決的緣由，包括發生爭端的肇因【註1】。</li> <li>2. 向<u>關鍵利益關係人</u>【註2】諮詢以決定與調解相關的需求。</li> <li>3. 確認組織內調解的要求。</li> <li>4. 將調解的指引書面化。</li> <li>5. 與相關利益關係人撰寫調解指導方針草案。</li> <li>6. 獲得來自高階管理階層團隊對於指引的認可。</li> <li>7. 傳閱指引並提供調解者有關指引和程序。</li> </ol> <p>二、為調解做準備</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認爭端所需的調解並解釋調解流程。</li> <li>2. 獲得各方參與調解流程的協議。</li> <li>3. 分開進行釐清爭端議題。</li> <li>4. <u>確認爭端的立場</u>【註3】，並記錄成書面資料。</li> </ol> <p>三、藉由調解化解爭議</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 使用各種溝通技巧進行調解。</li> <li>2. 制定爭議的解決選項。</li> <li>3. 持續調解直到達成協議，或在時限內作出決定。</li> </ol> <p>四、結束並評量調解</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 傳閱協議給各方，並完成組織指導方針要求文件。</li> <li>2. 評量調解的有效性，確認達成調解目的並改進調解指引。</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、勞動相關法規</p> <p>二、勞動調解概論</p> <p>三、勞動調解模式及流程</p> <p>四、勞動調解評量方法</p> <p>五、人際溝通概論</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、調解技巧</p>

	<p>三、問題解決能力</p> <p>四、紀錄調解結果之撰寫能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能發展調解指導方針。</li> <li>2. 能藉由調解化解爭議，並評量調解的有效性，改進調解指引。</li> <li>3. 能具備勞動調解的相關知識與能力。</li> <li>4. 能遵循勞動、個人資料保護等相關法規。</li> </ol> <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 準備勞動調解實際工作場所中常用的文件與資源。</li> <li>2. 於符合工作實務、安全要求和環境限制下進行評量。</li> </ol> <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 口頭或書面提問以評估調解模式的知識。</li> <li>2. 請受評者口頭報告曾經歷的個案和情境分析。</li> <li>3. 設計狀況題庫，評估受評者之問題處理能力。</li> <li>4. 直接詢問由受評者所提交之工作績效證據組合和第三方（如主管、同事）提供在職績效報告的評量。</li> </ol>
說明與補充事項	<p>【註 1】爭端的肇因：如逐步累積尚未解決的請求、申訴和抱怨、勞資爭議、人際關係或團隊衝突、期待的差異。</p> <p>【註 2】關鍵利益關係人：如管理者、工作夥伴、來自其他場所或地方的員工、工會。</p> <p>【註 3】確認爭端的立場：如有關特定爭端的個人或歷史議題，並設定解決特定爭端的背景及需求；來自第三方或其他相關專家的建議；研究有關事件的事實、處置，或其他呈現資訊。</p>

更新紀錄
2022 年修訂職能內容。