

職能單元代碼	BHR6R0098v2
職能單元名稱	勞資談判技巧
領域類別	企業經營管理/人力資源管理
職能單元級別	5
工作任務與行為指標	<p>一、準備協商</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 鼓勵會員提出議題和關注事項。 2. 分析提出的議題，並視需求向會員和其他人員取得更多資訊。 3. 確認<u>協商之目的和目標</u>【註1】，且諮詢會員以證實訴求，包括最高目標和底線等立場。 4. 確認和建立協商的優先順序。 5. 進行研究與評估優劣勢，考慮會員觀點及符合相關政策之後設定協商立場。 6. 確認主要論點，預測對方的論點並思考沒有達成協議的後果。 7. 挑選一種<u>協商風格</u>【註2】並決定要如何表達立場。 <p>二、進行協商</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 指派協商代表，充分向每位參與者說明，並與各方達成對協商方式的共識。 2. 清楚地陳述協商議題的相關事實，並解釋已定立場的優勢。 3. 了解<u>相關案例</u>【註3】和支撐論點。 4. 確認所有協商立場和替代方案。 5. 使用<u>有效的溝通技巧</u>【註4】和<u>解決衝突與僵局的技巧</u>【註5】。 6. 監督討論，做筆記及充份發掘與目標或政策一致的選項方案。 7. 適當地結束會議並依需求進行諮詢。 8. 以書面方式確認約定立場或結果。 <p>三、確認和監督協商結果</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與相關主管單位確認協議、並記錄及妥善歸檔。 2. 向會員報告協商結果。 3. 建立機制以確保協議的實行和監督。 4. 彙報協商參與者，必要時採取後續行動。

	5. 評估協商成效是否符合目標和相關政策。
工作產出	一、勞資協商研究文件 二、勞資協商方案 三、勞資協商結果紀錄文件
職能內涵 (K=knowledge 知識)	一、國內或國際相似議題的案例 二、相關就業協議、裁決與就業條件 三、與勞資關係、職能教育和訓練、職業安全衛生、反歧視與平等就業機會相關的法規 四、相關政策和程序
職能內涵 (S=skills 技能)	一、資料分析與研究能力 二、有效協商的溝通協調能力 三、創新能力 四、問題解決能力
評量設計參考	一、評量證據 <ol style="list-style-type: none"> 1. 能在各種勞資和其它相關議題上與不同利害關係人進行協商。 2. 能準備相關文件以協助達成有效協商。 3. 能具備相似議題或事務案例的知識。 二、評量情境與資源 <ol style="list-style-type: none"> 1. 實際工作場所中使用的文件與資源。 2. 實際或模擬工作場所。 3. 相關參與人員。 三、評量方法 <ol style="list-style-type: none"> 1. 分析對個案研究及情境的回應。 2. 評量者提供模擬情境，觀察受評者進行勞資談判之過程。 3. 進行口頭或書面提問，以評量對相關政策與程序的了解程度。 4. 評量受評者提交的工作產出文件品質。 5. 評量者設計情境題庫，評估受評者之問題處理能力。 6. 受評者口頭說明或展示其所參與之勞資協商案例，評量者可評估其規劃能力。
說明與補充事項	【註1】 協商之目的和目標：如裁決和協議、角色和責任、理賠、技能和訓練議題、合約條款、僱用條件、職場衛

	<p>生與安全議題等。</p> <p>【註2】風格：如果斷的、合作的、競爭的、順從的等。</p> <p>【註3】相關案例：如勞資相關之法律判決及解釋、其它職場或勞資爭議和協議、法定權利、勞資權利和條件等。</p> <p>【註4】有效的溝通技巧：如積極聆聽、肢體語言、提問（使用開放式或封閉式問題）等。</p> <p>【註5】解決衝突與僵局的技巧：如請第三方加入、釐清雙方的立場、通知並進行罷工、準備折衷方案或替代方案、再次向會員溝通諮詢、重申或重新定義立場等。</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

更新紀錄
2023 年修訂職能內容。