

0職能單元代碼	BHR5R0059v2
職能單元名稱	建立有效的職場關係
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、蒐集、分析和溝通資訊與想法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 從適當的來源蒐集<u>相關資訊</u>【註1】，並向工作團隊分析與分享，以提升工作績效。 2. 適當考量不同對象的文化和社會多元性以及特定需求的態度和方式等，來溝通想法和資訊。 3. 鼓勵員工貢獻與其工作相關的議題，並將相關結果即時傳達給工作團隊。 4. 尋找並重視內外部來源，用來發展與使新想法和途徑更完善。 <p>二、發展信任和信心</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以誠信、尊重和同理心對待所有內外部的聯繫人。 2. 使用組織的社會、倫理和企業標準等來發展並維持有效關係。 3. 藉由主管能力與績效的展現，獲得並維繫<u>護同事、顧客和供應商</u>【註2】等的信心和信任。 4. 調適人際關係風格和方法，以符合組織的社會和文化環境。 5. 鼓勵其他工作團隊成員遵照根據<u>組織政策和程序</u>【註3】所建立的相關範例集。 <p>三、發展並維持人際網絡和關係</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 使用<u>網絡</u>【註4】以確認並建立關係。 2. 使用網絡和其他工作關係以提供團隊和組織可辨認的利益。 <p>四、將管理困難轉化為正向結果</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 識別並分析困難，採取行動以糾正在組織和相關法律要求的情況。 2. 指導並協助同事解決工作困難。 3. 與相關人員諮詢以定期檢視並改善<u>工作成果</u>【註5】。 4. 在組織流程內管理<u>不良的工作績效</u>【註6】。 5. 在組織流程內有建設性地管理衝突。

職能內涵 (K=knowledge 知識)	一、文化和社會環境背景 二、人際關係風格類型 三、改善不良的工作績效之管理流程 四、監測、分析並介紹改善工作關係的方法 五、使用支持和諮詢的流程
職能內涵 (S=skills 技能)	一、指導與輔導同儕之能力 二、研究、分析、詮釋和報告資訊的讀寫能力 三、關係管理及溝通能力 四、與內部或外部人員之人際互動 五、回應突發需求之緊急應變能力 六、化解衝突之間題解決能力
評量設計參考	一、評量證據 <ul style="list-style-type: none"> 1. 能展現與利害關係人溝通訊息和想法的方法和技巧。 2. 能發展正向工作關係以建立團隊的方法和技巧。 3. 能具備解決衝突和處理績效問題的技巧。 4. 能具備管理工作關係之相關知識。 二、評量情境與資源 <ul style="list-style-type: none"> 1. 相關規範、程序等參考文件。 2. 人際風格量表相關資源。 3. 相關參與人員。 三、評量方法 <ul style="list-style-type: none"> 1. 直接觀察受評人進行人際互動和處理衝突之過程。 2. 運用提問方式，評量受評人建立職場關係的技巧。 3. 諮詢第三方人對受評者的回饋紀錄。
說明與補充事項	<p>【註1】 資訊：如歷史背景資料、個人和團體績效的資料、行銷和與顧客相關的資料、包括持續改善和品質確保之結果的規劃和組織文件與政策和程序等。</p> <p>【註2】 同事、顧客和供應商：如內外部的聯繫窗口、同層級的員工，高階經理人、來自不同社會、文化和倫理背景的人員與團隊成員等。</p> <p>【註3】 組織政策和程序：可能涉及物料安全資料表、組織任務和活動的執行須符合績效結果、組織核准的一套可接受的行動與標準作業流程等。</p>

	<p>【註4】 網絡：可能是企業或專業協會、正式或非正式、個體或團體與內部或外部等。</p> <p>【註5】 工作成果：如職業安全衛生流程和程序與工作團隊的績效等。</p> <p>【註6】 不良的工作績效：可能指涉個別團隊成員、組織整體、自己與工作團隊整體等。</p>
--	--

更新紀錄

2022 年修訂職能內容。