

職能單元代碼	BHR5R0091v2
職能單元名稱	建立與維持勞資溝通
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、與勞工建立關係</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 採用<u>有效的溝通技巧</u>【註1】與勞工建立關係。</li> <li>2. 確認與勞工和工作場域各項相關<u>資訊</u>【註2】。</li> <li>3. 鼓勵勞工互相溝通。</li> <li>4. 找出加入工會和參與工會活動的<u>障礙</u>【註3】。</li> <li>5. 進行<u>議題分析</u>【註4】。</li> </ol> <p>二、激勵勞工</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對勞工的意見給予<u>回應</u>【註5】。</li> <li>2. 說明集體行動的好處。</li> <li>3. 使用適當的<u>激勵方法</u>【註6】。</li> </ol> <p>三、進行簡報</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 規劃簡報場地和設備。</li> <li>2. 向目標勞工團體宣傳簡報目的。</li> <li>3. 根據勞工需求，清楚明確和適當地提供相關資訊。</li> <li>4. 使用適當的<u>視覺輔助工具</u>【註7】加強簡報功能。</li> <li>5. 簡報過程中適當地處理勞工的提問和意見。</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、勞資協商概論</p> <p>二、勞動議題相關規範</p> <p>三、職業安全衛生相關規範</p> <p>四、工會規則、政策、實務和協議</p> <p>五、激勵與溝通技巧</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、團體簡報能力</p> <p>三、人際互動能力</p> <p>四、問題解決能力</p> <p>五、資訊科技應用能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能建立勞工關係，並激勵勞工，進行簡報溝通。</li> <li>2. 能具備工會規則、政策、實務和協議的知識。</li> <li>3. 能具備推動會員集體提出訴求的能力。</li> </ol>

	<p>4. 遵循勞動關係、職業安全衛生、個人資料保護等相關法規。</p> <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 相關軟硬體設備。</li> <li>2. 相關先備條件，例如提供與勞工一對一和團體溝通的實例。</li> <li>3. 相關參與人員。</li> </ol> <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 進行書面提問，以評量對組織優先順序、工會結構和流程的了解程度。</li> <li>2. 請受評者口頭報告曾經歷的個案情境分析。</li> <li>3. 觀察受評者所展現的勞工溝通和簡報技巧。</li> <li>4. 設計狀況題庫，評估受評者之問題處理能力。</li> <li>5. 直接詢問並搭配檢視受評者的工作證據及受評者的第三方（如主管、同事）在職工作表現報告。</li> </ol>
說明與補充事項	<p>【註 1】有效的溝通技巧：如主動聆聽、建立正向關係、用勞工感興趣的方式闡述自己的角色和聯繫目的、主動接觸等。</p> <p>【註 2】資訊：如對工會的態度、工作職責、員工人數、過去工作經驗、就業期或平均就業時間長度等。</p> <p>【註 3】障礙：如安於現狀、費用、對工會的現有態度、恐懼、缺乏批判意識、缺乏對工會的了解、過去經驗、時間等。</p> <p>【註 4】議題分析：例如如何影響其他勞工、是否為真正的議題、是否能激勵勞工、是否有勝算等。</p> <p>【註 5】回應：如回應意見、探討障礙或異議等。</p> <p>【註 6】激勵方法：如協助勞工思考議題、輔導和指導、探討可以做的改變、詢問勞工的感受等。</p> <p>【註 7】視覺輔助工具：如電腦簡報、掛圖和白板、講義、海報、影片等。</p>

#### 更新紀錄

2022 年修訂職能內容。