

職能單元代碼	BHR5R0095v2
職能單元名稱	建立與維持良好勞資關係
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、判讀議題和需求的共識性與合法性</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與勞方代表共同討論<u>職場議題</u>【註1】。 2. 進行<u>議題分析</u>【註2】。 3. 確保重要職場議題能達成共識且符合工會政策和法規。 <p>二、確認活動參與者並協助發展</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認職場領導者或活動倡議者。 2. 諮詢勞方代表以確認他們是否願意投入活動。 3. 取得所需資源和提供協助，以支持勞方代表和活動倡議者。 4. 辨別活動倡議者的<u>發展需求</u>【註3】。 5. 確保各項<u>行動</u>【註4】是被認同、瞭解和檢核的。 <p>三、發展人際網絡</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認和記錄<u>人際網絡建立目標</u>【註5】。 2. 確保投入資源，以建立、支援及維護<u>人際網絡</u>【註6】。 3. 確保和發展勞方代表間人際網絡，維護良好關係。 4. 善用人際網絡關係，增進參與者對工會和社會議題的認識。 5. 監督人際網絡關係建立的成效，並<u>檢視</u>【註7】是否符合目標。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、勞動相關法規</p> <p>二、勞工政策及權益相關議題</p> <p>三、工會運作系統</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、人際互動能力</p> <p>三、協商及談判能力</p> <p>四、問題解決能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能判讀勞方議題和需求的共識性與合法性。

	<ol style="list-style-type: none"> 2. 能發展工會人際網絡。 3. 能了解本單元所應具備之職能內涵。 4. 能遵循勞動關係個人資料保護等相關法規。 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 準備職場和工會文件，與勞方代表合作的範例。 2. 獲得工會高階幹部的支持。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 書面評量受評者對工會組織運作的了解程度 2. 請受評者口頭簡報曾經歷的個案和情境分析。 3. 設計狀況題庫，評估受評者之問題處理能力，並觀察角色扮演中的表現。 4. 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。
說明與補充事項	<p>【註 1】職場議題：如管理高層所建議或採取的行動、集體協商要求的發展、個人或集體申訴或爭議、職業安全衛生議題、提出的法規改革、工會議題，例如結社自由或取得工會支持等。</p> <p>【註 2】議題分析：例如如何影響其他員工、是否為真正議題、是否有勝算、是否能激勵勞工等。</p> <p>【註 3】發展需求：如溝通技巧、勞資關係程序、公開發言的技能等。</p> <p>【註 4】行動：如安排會議、參加會議、成為代表、蒐集和傳遞資訊、工會會員招募活動、聯署活動、與勞工對談等。</p> <p>【註 5】人際網絡建立目標：如就社區議題進行行動、就工作議題進行行動、發展和學習、討論和分析工作或產業特定的議題、發展輔導、指導和領導技能、提供協助給其他會員、勞工、社區組織、會員招募等。</p> <p>【註 6】人際網絡：如社區團體、高層團體和其它工會、在自己的或其他工作場域的潛在工會會員、在自己的或其他工作場域的工會會員或從事活動之人士等。</p> <p>【註 7】檢視：如下個任務分配、成果分析、辨認未來支援需求、表揚成就等。</p>

更新紀錄
2022 年修訂職能內容。