

職能單元代碼	BHR4R0031v2
職能單元名稱	提供同仁指導協助
領域類別	企業經營管理/人力資源管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、與受指導者建立關係：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 選用有效溝通技巧與受指導者建立信任、與和諧的關係。 2. 對於採取何種指導關係達成共識，包括：雙方所投入的時間、訊息保密、所涵蓋的議題範圍等。 3. 和受指導者討論並釐清指導的期望和目標^{【註1】}。 <p>二、提供指導協助：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 協助受指導者判別和評估達成目標的方法與選項。 2. 指導受指導者依據工作流程進行工作拆解。 3. 分享個人經驗和知識，以協助受指導者達成目標。 4. 鼓勵受指導者做決定，建立為自己的行為和解決方式負責。 5. 提供支持性的建議與協助，明確讓受指導者了解應自行達成之目標與承擔之責任。 6. 辨別並討論指導關係的變化^{【註2】}。 7. 評估受指導者的需求，以調整雙方關係。 8. 及時關係受指導者對工作之認知，並維護組織規範。 9. 確認指導者工作能力及行為改變。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、建立關係方法。</p> <p>二、指導者角色、內容與益處。</p> <p>三、具備受指導者職業相關領域的豐富知識和經驗。</p> <p>四、人格特質應對方法。</p> <p>五、行為科學(模式)。</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調技能，包含傾聽、提問、提供建設性的回饋意見、非口語溝通與激勵能力等。</p> <p>二、指導關係及角色運用技能。</p>

	<p>三、 運用豐富的職場知識和經驗協助他人並提供建議。</p> <p>四、 社群媒體或通訊軟體運用能力。</p>
評量設計參考	<p>一、 評量之關鍵面向/能力證明之證據：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 受評量者須提供能展現關鍵知識和技能的證據。 2. 在實際工作脈絡中或模擬工作情境中進行評量。 3. 指導目標達成率。 <p>二、 可及性與公平性之考量：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 所有從業人員應該體認到其工作領域相關的可及性、公平性和人權議題。 2. 所有從業人員都應該發展其在多元文化環境工作的能力。 3. 理解特定對象所面臨的獨特問題，從業人員應該體認影響特定對象的文化、歷史和時事議題。 4. 評估者和訓練者必須考量相關的可及性和公平性議題，特別是有關於影響特定對象顧客和社區的因素。 <p>三、 評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 進入實際工作場所或模擬的工作場所。 2. 實際工作場所中常用的設備與資源。 <p>四、 評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 選擇的評量方法須確保能讓受評量者展示其指導技能。 2. 評量方法必須能評量知識和實務技能，包括： <ol style="list-style-type: none"> (1) 評量所執行的指導活動的詳細紀錄報告（須考量個資問題） (2) 訪問受指導者，以評估輔導者的技能。 (3) 進行口頭或書面提問，以評量對主要指導之概念的了解程度。 (4) 工作場所蒐集的證據或第三方提供的報告。 (5) 受指導者於指導前/後之成果、行為差異分析。
說明與補充事項	<p>【註 1】指導目標與期望，包含獲得特定技能、進行整體發展、專業或個人發展，以及建立知識庫管理系統等。</p> <p>【註 2】指導關係的變化，可能因素包含其中一方無法繼續進行、目標已實現、互動模式改變、組織任務調整等。</p>

更新紀錄

- 因應實際產業現況與需求，調整部份工作任務與行為指標、職能內涵、以及說明與補事項之名稱註解，於 2020/05/20 更新此單元資源內容。