

職能單元代碼	BHR4R0911v2
職能單元名稱	職場中的壓力管理
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、發展與實施個人壓力管理策略</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辨認<u>壓力跡象</u>【註1】與來源。 2. 使用合適自己的<u>壓力管理方法</u>【註2】。 3. 保持個人毅力與彈性。 4. 維持生活與工作平衡。 5. 成為管理時間與壓力模範。 <p>二、在團隊中研究出壓力管理策略與技巧</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 分析與了解在職場中潛在<u>疲憊感</u>【註3】與<u>壓力來源</u>【註4】。 2. 在團隊中研究出壓力管理技巧範疇。 3. 開發方法以支援<u>關鍵績效指標</u>與<u>優先順序事項</u>【註5】的完成。 4. 鼓勵團隊成員在管理壓力上互相幫助。 5. 在團隊中採用有效率的減少、管理及處理壓力策略等。 6. 採用<u>持久管理策略</u>【註6】以求表現。 7. 發展方法來幫助團隊成員有效率從<u>困難或壓力的情況</u>【註7】中復原。 <p>三、在團隊中實施壓力管理方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 採用例行工作和程序性策略以求團隊疲憊及挫折最小化。 2. 使用合適的<u>時間管理及技巧</u>【註8】。 3. 按需求發展團體及個人訓練和發展計畫。 4. 利用團隊會議或其他機會討論釋放壓力方法並輔導員工使用這些方法。 5. 定期評估工具、技巧以及策略等。 6. 發展團體內部與外部資源的意識。 <p>四、發展建立團隊士氣的策略</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 發展一個可以吸引和發展團隊的策略。

	<p>2. 在團隊中發展溝通策略。</p> <p>3. 有效率的管理及利用團隊會議。</p> <p>4. 發展回應良好及支持性的團隊環境。</p> <p>5. 有效率的授權並進一步激發團隊成員。</p> <p>五、監督和處理團隊中的壓力水準</p> <p>1. 對照績效要求，監督各別員工的表現。</p> <p>2. 實行定期員工檢討，以釐清工作需求變化造成的影响。</p> <p>3. 在有壓力的情況下監測與支持團隊成員。</p> <p>4. 對壓力行為跡象作出合適反應。</p> <p>5. 監督團隊成員生活與工作的平衡。</p> <p>6. 適當與團隊討論成果及行動計畫。</p>
<p>職能內涵 (K=knowledge 知識)</p>	<p>一、職業安全衛生相關規範</p> <p>二、工作場所政策和程序</p> <p>三、內外部協助資源</p> <p>四、工作角色的優先事項及關鍵績效指標</p> <p>五、壓力與困難及其跡象與來源</p> <p>六、行為管理技巧</p> <p>七、壓力管理及減壓技巧</p> <p>八、時間管理工具和技術</p>
<p>職能內涵 (S=skills 技能)</p>	<p>一、指導與引導能力</p> <p>二、溝通能力</p> <p>三、協商談判能力</p> <p>四、人際關係能力</p> <p>五、領導能力</p> <p>六、讀寫表達能力</p> <p>七、組織規劃能力</p> <p>八、解決問題能力</p> <p>九、團隊組建能力</p>
<p>評量設計參考</p>	<p>一、評量證據</p> <p>1. 能說明壓力跡象與來源。</p> <p>2. 能解釋職務角色優先順序與關鍵績效指標。</p> <p>3. 能接觸壓力時有恢復能力或策略。</p>

	<p>4. 能對工作有毅力並實踐工作與生活管理策略。</p> <p>5. 能具備職業衛生安全相關規範的知識。</p> <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 相關法律標準及準則。 2. 相關職場資訊及數據。 3. 績效管理、發展計畫及訓練紀錄相關文件。 4. 員工回饋及滿意度調查紀錄。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 直接觀察受評者是否能有效管理時間和決定工作優先順序。 2. 口頭或書面詢問，評估受評者是否具備壓力來源跡象以及時間管理的工具及技術知識。 3. 直接提問，搭配評估受評者提交的壓力管理報告以及第三方提供的受評者工作績效做為佐證。 4. 使用口頭或書面詢問受評者如何處理團隊成員在壓力中及復原後情況之程序。 5. 檢視評估團隊成員發展計畫並給予回饋。 6. 團隊會議紀錄審查。
說明與補充事項	<p>【註1】 壓力跡象：缺勤、衝突、疲憊感、缺乏自尊心及自信心、工作表現不佳與生病等。</p> <p>【註2】 壓力管理方法：向同事或直屬主管匯報、放鬆方法、特別訓練、伸展跟運動與休息等。</p> <p>【註3】 疲憊感：人體工學因素、過度加班、外在原因、超載訊息、重複性任務和連繫工作、輪班值勤及工作時間等。</p> <p>【註4】 壓力來源：績效指標和工作優先事項、複雜任務、接觸困難客戶、外在因素、不適當環境與人際關係等。</p> <p>【註5】 績效指標與優先順序的事項：遵守時間表、平均處理時間、致電頻率、客戶滿意回饋、品質保證要求與銷售目標等。</p> <p>【註6】 持久管理策略：管理人員健康幸福，如休息、補充水分、生活平衡、用餐與識別疲勞等；管理環</p>

	<p>境，如氣候、人因工程學與噪音等；工作管理，如減少重工與排序任務等。</p> <p>【註7】 困難或壓力的情況：如憤怒的客人、改變規定及法規、大量客戶接觸、敏感客戶與不可靠科技等。</p> <p>【註8】 時間管理及技巧：任務和時間排程、組織安排資訊、製定任務優先順序與自我管理訓練要求等。</p>
--	---

更新紀錄

2022 年修訂職能內容。