

人力資源管理 《能力標準說明》 能力單元

職能範疇： 6. 遵守法規及風險管理  
 主要職能： 管理員工關係

名稱	推動友好的工作關係，並有效地解決職場衝突
編號	107064L5
應用範圍	鼓勵員工跨團隊協作、互相尊重和對不同溝通風格的理解。此能力單元適用於訂立及實施方案和活動，藉此為所有員工提供機會，與同事建立良好關係和有效解決職場衝突。
級別	5
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 了解讓員工投入和激勵他們為機構成功作貢獻之重要性</li> <li>• 了解各類職場衝突及其解決方案</li> <li>• 了解各種訴訟糾紛解決機制的法律程序和安排 ( 例如調解、仲裁和訴訟 )</li> </ul> <p>2. 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 推動跨團隊協作、互相尊重和對不同溝通風格的理解，從而在員工隊伍中培養友好的工作關係</li> <li>• 訂立及實施方案和活動，以建立和保持友好的工作關係</li> <li>• 分析及選擇合適的方法去解決職場衝突</li> <li>• 諮詢實務專家 ( 例如勞工處、香港和解中心、國際仲裁中心 ) 的建議</li> </ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 及時為管理人員提供解決職場衝突的建議</li> <li>• 將家庭友善僱傭元素整合為人力資源政策、程序及實務，從而在員工隊伍中推動友好的工作關係</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 訂立及實施方案和活動 ( 例如員工支援計劃、員工健康 )，以推動和保持友好的工作關係。</li> <li>• 及時為管理人員提供解決職場衝突的建議和援助。</li> </ul>
備註	