

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	與員工在機構內保持有效的溝通
編號	107062L4
應用範圍	以合適的溝通渠道與所有員工溝通。此能力單元適用於採用有效的溝通渠道和工具，藉此輔助機構的策略性目標和達到員工滿意度。
級別	4
學分	4 (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"> • 了解有效溝通對於在機構內建立信任和協作之重要性 • 了解各種溝通策略和渠道的利弊 <p>2. 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 因應不同的溝通目標，採用合適的溝通渠道 • 使用合適的溝通渠道和工具，使雙向溝通得以在機構中實現 • 通過合適的溝通渠道與各階層員工溝通，並匯報其關注事項，以便高級管理層複審和行動 • 籌辦與員工代表（例如工會）的定期會議 • 為新員工提供設計良好的迎新培訓，也為離任員工提供合理的離職面談 <p>3. 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 使用合適的溝通渠道（例如員工意見調查、焦點小組座談、檢討會議），收集員工的意見和反饋 • 以同理心和其他溝通技巧，使雙向溝通得以在機構中實現
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"> • 因應不同的溝通目標（例如提高認知或獲取承諾），使用合適的溝通渠道和工具（例如聯合諮詢小組、查詢熱線、電郵、網上聊天室），令雙向溝通得以在各階層員工之間實現。 • 在機構內保持雙向溝通，從而達成有效溝通（例如與工會舉行定期會議、離職面談）。
備註	