

三、「調解機制協處人員認證暨勞動訴訟培訓活動」

(一) 實施內容

1. 調解人認證訓練活動

依本辦法第 14 條第 2 項規定，訓練時數不得低於 30 小時之「課堂講習」及不得低於 10 小時之「實例演練」，課程內容以使具備基本調處經驗之人成為稱職之調解人，規劃其應學習之內容。訓練課程安排如下：

職能構面	目標內容	執行方式
專業知識	1、了解當前勞資關係變化之趨勢及調解人未來面臨之挑戰 2、對於勞動法令與勞資爭議處理程序有清楚地認知與了解 3、掌握司法實務現狀、分析以及比較與行政機關執法之差異	
	課程內容	課程時數 (24小時)
	勞資關係發展最新趨勢解析-以勞動事件法為核心	1.5
	企業經營管理與工作規則實務	1.5
	勞資爭議與勞動債權之保障－企業歇業、清算、破產及重整之規定及實務	3
	勞動契約原理、解僱類型爭議與司法實務	3
	工資、工作時間、休息、休假之法制與司法實務	3
	職業災害案件請求補償及賠償之法制與司法實務	3
	退休金、資遣費及其他權利事項之法制與司法實務	3
	勞資爭議處理程序與法制－爭點整理、事實調查及方案作成	1.5
	企業內勞工參與法制及勞資會議實務	1.5
	大量解僱勞工事件之協商及預警機制	1.5
	不當勞動行為之樣態解析及處理程序	1.5
技巧	1、能針對不同的個案對象，採用不同的協商技巧及應對方式 2、能敏銳觀察到兩造雙方的潛在需求 3、具有足夠的應變能力，以應付各種突發狀況 4、遵守工作倫理規範	
	課程內容	時數

職能構面	目標內容	執行方式
		(6小時)
	調解過程中調解人應遵守之倫理規範	1.5
	調解過程中共識建立之技巧與說服的技術	1.5
	勞資協商談判與技巧	1.5
	資深調解人經驗分享	1.5
動機	1、強烈的成就動機 2、主動吸收新知、充實自我，有企圖心	
	評價內容	執行方式 (3小時)
	專業課程學習勤惰	不得缺課
	回流課程學習次數及勤惰	年度評量
	專題案件討論－調解紀錄之製作、事實調查之進行、 調解方案之擬定	3
	應允處理勞資爭議案件數	年度評量
人際關係	1、善於與爭議當事人互動、相處 2、做事的態度主動、積極進取 3、與政府機關工作人員及其他調解人能保持良好之合作關係	
	評價內容	執行方式
	爭議案件處理內容是否符合標準	年度評量
	爭議當事人申訴案件調查結果	年度評量
	同儕及主管機關評價	年度評量
人格特質	1、具有組織及執行力 2、清楚的邏輯思維 3、說服能力強 4、善於控制及管理自己的情緒 5、堅持不懈的精神	
	評價內容	執行方式 (12小時)
	實例演練作業之評價	12
	處理案件實績	年度評量
自我概念	價值觀(中立)、公平客觀	
	評價內容	執行方式
	遵守調解工作倫理規範	年度評量

職能構面	目標內容	執行方式
	遵守相關勞動法令規定	年度評量
備註：執行課程內容名稱及分配之上課時數，業務單位仍得依實際情況調整之。		

訓練課程分為 4 個部分，包括專業知識、技巧、動機及人格特質。其中動機及人格特質部分，由專案討論及實例演練之評價作初步訓練，更深入之學習應由地方主管機關從年度評量之審查中完成。講授課程計 33 小時，實作課程計 12 小時，以模擬演練及書面報告以評價分數。

2. 勞動訴訟審判新制研習活動

為配合司法院推動「勞動事件法」及「國民法官法」，邀請專家學者針對勞動訴訟實務及本年度正式施行之國民審判制度進行解析，協助勞資爭議協處人員掌握最新勞動法令趨勢及司法判決實務。

3. 勞動訴訟暨調處人員培訓活動

為持續健全勞資爭議調解制度、提升勞資爭議處理效率，並期維持或提升調解人服務品質，規劃辦理培訓活動，邀請勞資領域專家學者或地方政府代表針對當前勞資議題及勞資爭議調解實務進行專題演講，以精進協處人員之專業知能，維持案件處理品質。

(二) 實施方式

1. 調解人認證訓練活動

(1) 規劃於 112 年及 113 年分別辦理。

(2) 由於認證訓練課程內容多元，須同時兼顧學員參訓之便利性，訓練於 4 週完成，每週上課約 15 小時（以 2 天計），第 1 至 3 週進行訓練，第 4 週完成測驗。有關訓練及測驗之時數分配如下（依課程講座實際洽邀結果調整順序）：

訓練單元	日期	時間	課程名稱(暫定)	時數	教室配置
第 1 訓練單元	Day1	09:00~10:30	勞資關係發展最新趨勢解析-以勞動事件法為核心	1.5	50 人教室
		10:30~12:00	企業經營管理與工作規則實務	1.5	
		13:00~14:30	調解過程中共識建立之技巧與說服的技術	1.5	
		14:30~16:00	勞資協商談判與技巧	1.5	
		16:00~17:30	調解過程中調解人應遵守之倫理規範	1.5	
	Day2	09:00~12:00	勞資爭議與勞動債權之保障—企業歇業、清算、破產及重整之規定及實務	3	50 人教室
		13:00~16:00	勞動契約原理、解僱類型爭議與司法實務	3	
		16:00~17:30	勞資爭議處理程序與法制—爭點整理、事實調查及方案作成	1.5	
第 2 訓練單元	Day3	09:00~12:00	工資、工作時間、休息、休假之法制與司法實務	3	50 人教室
		13:00~16:00	職業災害案件請求補償及賠償之法制與司法實務	3	
		16:00~17:30	資深調解人經驗分享	1.5	
	Day4	09:00~12:00	退休金、資遣費及其他權利事項之法制與司法實務	3	50 人教室
		13:00~14:30	企業內勞工參與法制及勞資會議實務	1.5	

訓練單元	日期	時間	課程名稱(暫定)	時數	教室配置
第 3 訓練單元		14:30~16:00	大量解僱勞工事件之協商及預警機制	1.5	
		16:00~17:30	不當勞動行為之樣態解析及處理程序	1.5	
	Day5	09:00~12:00	專題案件討論－調解紀錄之製作、事實調查之進行、調解方案之擬定	3	50 人教室
		13:00~17:00	案例演練	4	50 人教室*2
	Day6	08:00~12:00	案例演練	4	50 人教室*2
		13:00~17:00	案例演練	4	
測驗	Day7	09:00~11:00	筆試	2	50 人教室
		11:00~18:00	口試	7.5	50 人教室*2

(3) 訓練規範：

A. 測驗及評分比：

- a. 筆試：專業知識及技巧課程佔總分 40%，筆試時間 2 小時，筆試題目 4 題之問答題。
- b. 口試：專業知識及技巧課程佔總分 40%，每人口試時間至多 15 分鐘，口試題目 2 題，由 4 位口試委員（分 2 組）分別負責口試。
- c. 實例演練：動機及人格特質佔總分 20%，分 2 組進行，每組分 5 主題演練，由講座依「實例演練評量表」就學員演練表現進行評分。
- d. 勤惰考核：不得有缺席課程之情形，遲到逾 20 分鐘

視為缺課，缺課者亦不得參與測驗及認證。

B. 訓練作業

a. 筆試、口試及演練之各項成績原始分數需均達 60 分以上，且合計加權分數達 70 分以上者，始予認證並發給勞資爭議調解人認證證書。

b. 總成績達 70 分，但筆試或口試任一項原始分數低於 60 分者，不予認證；演練原始分數未達 60 分者，不得重新補課，亦不得參與認證。

2. 勞動訴訟審判新制研習活動

(1) 規劃於 112 年及 113 年辦理。

(2) 每場次預計招收 50 人。

(3) 課程配當表如下：

課程名稱	進行方式	節數	教室配置
勞動事件法重點條文解析	講座*1 位	2	60 人教室
勞動事件法暨國民法官法重點條文與實務解析	講座*1 位	2	

3. 勞動訴訟暨調處人員培訓活動

(1) 規劃於 112 年及 113 年辦理培訓活動。

(2) 每場次預計招收 100 人。

(3) 課程配當表如下：

活動流程	課程內容	進行方式	備註
第 1 堂課	專題演講	講授；1 位講座	2 節
第 2 堂課	調解技巧與調解實務分享	講授；1 位講座	2 節
第 3 堂課	最新勞動法令解析及司	講授；1 位講座	2 節

	法判決實務（一）		
第 4 堂課	最新勞動法令解析及司法判決實務（二）	講授；1 位講座	2 節
第 5 堂課	綜合座談	座談；1 位講座	

(4)活動規範

- A. 依「勞資爭議調解辦法」第 15 條規定，全程參與核發研習時數共計 8 小時，研習時數證明另以郵寄方式送達。
- B. 參與者必須全程出席，缺課、早退及遲到者，不予核發研習時數，亦不得再參加本部未來 3 年所舉辦之相關研習活動。

(三) 實施對象

1. 調解人認證訓練

依勞資爭議調解辦法第 14 條第 1 項規定，由地方主管機關推薦具勞資爭議調解或協調實務經驗 2 年以上者，於完成本部指定之訓練，經測驗合格後，由本部發給勞資爭議調解人認證證書，始具備調解人資格。

112 年及 113 年預計分別於中部地區辦理，每年度招收 30 名學員，後續將請各地勞動行政主管機關提報參訓人員清冊。

2. 勞動訴訟審判新制研習活動

112 年及 113 年預計辦理，邀請各地勞動行政主管機關代表、勞資爭議協處人員、工會、工商團體及勞資關係等相關民間團體代表等參與。

3. 勞動訴訟暨調處人員培訓活動

規劃於 112 年及 113 年辦理培訓活動，邀請業經本部認證之

勞資爭議調解人參訓。