

勞資爭議調解與協商專家

認證題庫共**200**題

認證檢定考試說明

本認證檢定採單科測驗制，每科考試內容與配分方式如下：

是非題：**15** 題

選擇題：**10** 題

每題配分：**4** 分

全卷總分為 **100** 分，
成績達 **60** 分(含)以上者為合格。

考試時間為 **60** 分鐘，
請考生於規定時間內完成作答。

壹、是非題(100題)

1. 勞資爭議調解的核心目標之一是降低對立並促成可執行的共識。
答案: 是
解析: 重點在「可落地」解決方案。
2. 調解一定要判定誰對誰錯, 才能結案。
答案: 否
解析: 調解重在協議, 不必先裁判對錯。
3. 協商前釐清議題範圍與爭點, 有助提高談判效率。
答案: 是
解析: 避免談到失焦或無限擴張。
4. 勞資爭議只要進入調解, 就不能再進行訴訟。
答案: 否
解析: 多數制度可依程序轉換, 非永久排除。
5. 先建立溝通規則(發言順序、尊重、不打斷)有助降低衝突。
答案: 是
解析: 提供安全與秩序感。
6. 調解員的角色是代表其中一方爭取最大利益。
答案: 否
解析: 調解員應中立, 促進溝通。
7. 協商時「利益」通常比「立場」更值得被探索。
答案: 是
解析: 找出真正需求, 才有創造選項空間。
8. 情緒失控時先暫停、降溫再談, 可能比硬談更有效。

答案:是

解析:避免衝突升級與破局。

9.「只要對方先讓步」是良好協商策略。

答案:否

解析:容易僵局,應以交換與方案設計為主。

10. 協商前準備BATNA(最佳替代方案)可提升談判底氣。

答案:是

解析:知道退路與底線。

11. 協商時公開羞辱對方可提高我方談判籌碼。

答案:否

解析:會破壞信任,增加對抗。

12. 調解過程中應注意保密與個資保護,以降低二次傷害。

答案:是

解析:避免擴散造成更多衝突。

13. 爭議處理只要把法律條文唸給對方聽就能解決。

答案:否

解析:需要溝通、事實釐清與方案落地。

14. 釐清事實與證據(工時、薪資、出勤紀錄)是協商的重要基礎。

答案:是

解析:沒有事實基礎容易變口水戰。

15. 協商時可以把「人」和「問題」分開處理。

答案:是

解析:聚焦議題,避免人身攻擊。

16. 只要一方不滿意，調解書就必然無效。

答案：否

解析：需看程序與當事人意思表示等要件。

17. 在談判中使用「開放式問題」有助挖掘對方真正需求。

答案：是

解析：例如「你最在意的是什麼？」

18. 協商時不需要設定議程，想到什麼談什麼即可。

答案：否

解析：議程能控場、提升效率。

19. 調解會議的會前會（單獨會談）有時能協助降溫與釐清底線。

答案：是

解析：便於談敏感資訊與探索方案。

20. 勞資爭議中，情緒與面子問題對談判沒有影響。

答案：否

解析：往往影響接受度與讓步空間。

21. 協商中提出多個方案選項，通常比只給一個條件更容易達成共識。

答案：是

解析：增加可談性與交換空間。

22. 「你們一定要接受」屬於有效的協商語言。

答案：否

解析：容易引發防衛與對抗。

23. 在調解中，確認共同目標（例如避免訴訟、維持工作關係）可促進合作。

答案:是

解析:共同目標能降低敵意。

24. 只要當事人簽字,協議內容即使違法也一定有效。

答案:否

解析:違反強制規定可能無效或受限制。

25. 在勞資協商中,討論「如何執行、何時完成、由誰負責」很重要。

答案:是

解析:協議可執行性是關鍵。

26. 談判中的「沉默」一定代表對方同意。

答案:否

解析:沉默可能是思考、壓力或不同意。

27. 協商時先確認對方理解我的說法,可降低誤會。

答案:是

解析:可用復述確認。

28. 調解員可以要求任何一方公開其私人敏感資料。

答案:否

解析:需必要性與合法性,並注意保密。

29. 勞資爭議若牽涉多名員工,仍可用代表協商方式提高效率。

答案:是

解析:如工會/代表制度可降低成本。

30. 協商越快越好,不需要時間整理資料。

答案:否

解析:準備不足易造成錯誤與破局。

31. 在協商中，設定「不可退讓底線」有助避免做出不利承諾。

答案：是

解析：底線與條件要先想清楚。

32. 勞資爭議的解決方案不一定只有金錢補償，也可能包含復職、調整排班或改善制度。

答案：是

解析：方案可多元組合。

33. 對方提出不合理要求時，唯一方法是直接翻臉離席。

答案：否

解析：可改用條件交換、暫停、回到利益等技巧。

34. 在談判中使用人身攻擊可能降低對方合作意願。

答案：是

解析：破壞互信。

35. 調解過程中記錄重點與共識，有助避免後續爭議。

答案：是

解析：可形成清晰協議條款。

36. 若一方的主要需求是「被尊重與被聽見」，處理情緒面有助促成協議。

答案：是

解析：心理需求會影響讓步。

37. 協商時只要拿出法律責任威脅，就一定能拿到最好結果。

答案：否

解析：威脅可能逼走談判、走向訴訟。

38. 針對薪資與工時爭議，核對計算方式與期間是必要步驟。

答案：是

解析：避免算錯造成二次爭議。

39. 若爭議涉及職場性騷擾或霸凌，仍應注意保密與避免二次傷害。

答案：是

解析：敏感案件更需保護措施。

40. 調解若破局，代表完全沒有任何成果或價值。

答案：否

解析：至少釐清爭點與底線，仍有價值。

41. 協商中使用「換位表述」有助降低對立。

答案：是

解析：把對方關切用中性語言說出來。

42. 只要雙方簽了協議，就不需要再追蹤執行。

答案：否

解析：需要追蹤以確保履行。

43. 協商時將議題拆成小項逐一解決，通常比一次談完更可行。

答案：是

解析：降低複雜度、增加進展感。

44. 調解與協商都需要尊重當事人自主決定，不宜強迫接受方案。

答案：是

解析：自願是調解精神。

45. 若公司內部有申訴與溝通機制，通常能降低外部爭議成本。

答案：是

解析：及早處理可避免升高。

46. 協商中的「讓步」一定代表我方輸了。

答案:否

解析:可能是交換, 換取更重要利益。

47. 在談判中把方案「文字化」並確認定義, 可降低解讀歧義。

答案:是

解析:例如「結清」包含哪些項目。

48. 勞資爭議協商時, 過度聚焦過去責任可能降低創造未來方案的空間。

答案:是

解析:可轉向未來可行解決。

49. 協商成功的關鍵之一是兼顧關係修復與制度改善。

答案:是

解析:避免同類爭議再發。

50. 勞資爭議調解與協商的能力包含法律理解、溝通技巧與流程管理。

答案:是

解析:三者缺一不可。

51. 協商時若雙方對事實認定不同, 先建立共同事實基礎有助於談判。

答案:是

解析:先對齊資料, 才談得下去。

52. 調解中可以把「未證實的指控」當作定論來要求對方讓步。

答案:否

解析:應以可驗證事實為基礎。

53. 對於薪資爭議, 先界定期間、工時來源與計算公式可減少爭執。

答案:是

解析:三要素先釐清。

54. 談判時只要聲音大、態度強硬,就能得到更好結果。

答案:否

解析:易引反彈與破局。

55. 以「利益交換」設計方案,通常比「誰對誰錯」更容易達成共識。

答案:是

解析:把衝突轉成可交易條件。

56. 會議開始前先取得「出席決策權」確認,能避免談到最後無人拍板。

答案:是

解析:避免白談。

57. 調解員可以在未經當事人同意下,把個別會談內容全部公開。

答案:否

解析:會前會/個別會談多需保密原則。

58. 若一方情緒高張,先做情緒反映與同理有助降低防衛。

答案:是

解析:先被理解才願意協作。

59. 協商中「不斷重複同一句話」通常比整理重點更有效。

答案:否

解析:整理共識與差距更有效。

60. 談判中若出現僵局,可改用分項拆解或先易後難策略。

答案:是

解析:先建立進展感。

61. 在勞資爭議中, 確認「可接受底線」與「可交換項目」同等重要。

答案:是

解析:底線守住、交換創造空間。

62. 調解過程只要有第三人主持, 就不需要程序與紀錄。

答案:否

解析:程序與紀錄影響可執行性。

63. 協商條款寫得越模糊越好, 才能保留彈性。

答案:否

解析:模糊會造成後續爭議。

64. 在協議中明確定義名詞(例如「結清」「補償」「復職」)可降低歧義。

答案:是

解析:避免各自解讀。

65. 若爭議涉及多方利害關係人, 建立共同議程能降低訊息混亂。

答案:是

解析:議程控場與聚焦。

66. 只要雙方有共識, 就不需要考慮協議是否合法。

答案:否

解析:違反強制規定可能無效。

67. 協商時可以使用「暫停」讓雙方回去核對資料與授權。

答案:是

解析:避免在資訊不全下硬決定。

68. 調解破局後仍可利用已釐清的爭點，為後續訴訟或再協商做準備。

答案：是

解析：破局不等於零收穫。

69. 在談判中提出「多方案」能增加對方接受其中一案的可能性。

答案：是

解析：選擇多更易成交。

70. 協商若有效，必須讓其中一方「輸到痛」才能結束。

答案：否

解析：雙贏或可接受的妥協更可持續。

71. 針對工時爭議，先確認出勤紀錄類型與可信度是必要步驟。

答案：是

解析：資料來源不同，說服力不同。

72. 在協商中，避免使用絕對化語言（例如「你一定」「永遠」）有助降溫。

答案：是

解析：降低挑釁與對抗。

73. 調解員的中立性包含不偏袒、不替任何一方提供法律代理。

答案：是

解析：促進溝通而非代言。

74. 協商時可以故意製造不實訊息來提高籌碼。

答案：否

解析：破壞信任且可能引發法律風險。

75. 若一方對數字計算不信任，可引入共同認可的計算方式或第三方核算。

答案:是

解析:用共同方法解決不信任。

76. 在談判中,先確認對方的「優先順位」有助設計交換條件。

答案:是

解析:抓到對方最在意的點。

77. 把歷史恩怨全部翻出來講,通常能讓談判更順利。

答案:否

解析:容易擴大對立、偏離解決。

78. 「先把能同意的部分寫下來」可增加進度並降低挫折。

答案:是

解析:累積共識。

79. 協商條款若缺少履行期限與責任人,仍然算是可執行協議。

答案:否

解析:缺乏要素易落空。

80. 若協議涉及分期給付,約定金額、期數、日期與違約處理較為必要。

答案:是

解析:避免拖延與二次爭議。

81. 會議中適度重述對方觀點(復誦)有助降低誤解。

答案:是

解析:確認理解與被理解。

82. 勞資爭議協商時,單純強調「我就是依法」通常足以說服對方。

答案:否

解析:仍需溝通需求與可行方案。

83. 當對方出現沉默時,最好的做法一定是立刻逼對方表態。

答案:否

解析:可先確認需求、給思考時間。

84. 對於敏感個案(性騷擾、霸凌),協商時要特別注意保密與避免二次傷害。

答案:是

解析:保護當事人與證人。

85. 透過「共同問題解決」框架,可以把對立轉為合作。

答案:是

解析:把焦點放在解法而非攻防。

86. 協商中先談「程序」再談「內容」,有時能降低不信任。

答案:是

解析:先建立規則與安全感。

87. 勞資爭議若涉及組織制度問題,可在協議中加入改善措施與追蹤機制。

答案:是

解析:避免同類事件再發。

88. 調解會議中不需要做會議紀錄,因為會浪費時間。

答案:否

解析:紀錄是落地與追蹤基礎。

89. 協商中若出現人身攻擊,主持者可用提醒規則、暫停與回到議題來控場。

答案:是

解析:維持秩序避免失控。

90. 只要協商成功,就代表雙方關係一定完全修復。

答案:否

解析:可能只解決部分問題,仍需後續修復。

91. 協商時把「方案」視為可調整的草案,比把它視為命令更容易被接受。

答案:是

解析:降低防衛心理。

92. 若一方認為不公平,調解員可以直接宣布結果強制執行。

答案:否

解析:調解以自願為原則,非強制裁決。

93. 會後追蹤執行情況能降低協議被拖延或落空的風險。

答案:是

解析:追蹤是最後一哩路。

94. 在協商中,明確寫出「若未履行的處理方式」能提升協議可執行性。

答案:是

解析:避免破約後無處理。

95. 若爭議當事人權力量不對等,主持者可透過程序保障提升公平性。

答案:是

解析:例如發言時間、陪同等。

96. 勞資爭議協商時,不需要注意語言的中性與尊重,只看條件即可。

答案:否

解析:語言會影響信任與接受度。

97. 若爭議牽涉長期合作關係,採取「關係修復+制度改善」的方案更可持續。

答案:是

解析:一次解決+預防再發。

98. 協商中,若一方提案被拒絕,可改用詢問原因、調整條件或提出替代方案。

答案:是

解析:用迭代取代硬碰硬。

99. 協商成功的條件之一是把承諾具體化,並讓雙方清楚理解其後果。

答案:是

解析:可執行、可追責。

100. 調解與協商能力包含結構化控場、同理溝通、方案設計與法律風險意識。

答案:是

解析:四項能力相互配合。

貳、選擇題(100題)

1. 協商前準備 BATNA 的正確意義是:

- A. 會議紀錄格式
- B. 無協議時的最佳替代方案
- C. 對方底線
- D. 法條摘要

答案:B | 解析:BATNA是「談不成時我能怎麼做」。

2. 調解員最符合的角色定位是：
A. 代表資方 B. 代表勞方 C. 裁判誰對誰錯 D. 中立促進溝通與方案形成
答案：D | 解析：調解重在促成自願協議。
3. 讓協商更容易突破僵局的做法是：
A. 先探索雙方利益需求 B. 先逼對方認錯 C. 先談輸贏 D. 先談面子
答案：A | 解析：利益比立場更能創造方案。
4. 關於「個別會談(caucus)」較正確的是：
A. 內容必須全程公開 B. 可任意轉述 C. 原則依事前約定保密 D. 不可使用
答案：C | 解析：保密能讓當事人說真話。
5. 「先開價(錨定)」的談判效果是：
A. 一定讓對方接受 B. 會影響後續討價還價的參考點 C. 完全沒影響 D. 只影響情緒
答案：B | 解析：錨定會設定心理基準。
6. 開場先建立會議規則(不打斷、輪流說) 主要是為了：
A. 降低衝突、提升秩序 B. 增加壓力 C. 讓一方閉嘴 D. 讓談判更久
答案：A | 解析：先穩定場域才能談內容。
7. ZOPA(可協議區)指的是：
A. 對方理想條件 B. 我方底線 C. 法律最低標準 D. 雙方可接受範圍重疊區
答案：D | 解析：重疊才有成交可能。
8. 「重塑表述(reframing)」較符合的是：
A. 把話講更重 B. 揭露隱私 C. 把指責轉為中性議題/需求 D. 把問題丟回對方
答案：C | 解析：降低對立、聚焦解法。

9. 主動傾聽的關鍵技巧之一是：
A. 復述確認理解 B. 立刻反駁 C. 轉移話題 D. 只記錄不回應
答案:A | 解析:復述能減少誤會。
10. 讓協議更「可執行」的必要元素是：
A. 只寫原則 B. 明確責任人/期限/交付方式 C. 用模糊語句 D. 不寫細節
答案:B | 解析:缺期限與責任人易落空。
11. 勞資和解條款的基本要求之一是：
A. 越模糊越好 B. 只要簽名就好 C. 不得違反強制規定 D. 不需符合程序
答案:C | 解析:違法條款可能無效或受限。
12. 當會議情緒升高、互相攻擊時，較佳作法是：
A. 硬談到底 B. 逼對方道歉 C. 加快結案 D. 暫停降溫再回到議題
答案:D | 解析:先降溫，才有理性對話。
13. 薪資/加班爭議最重要的基礎資料通常是：
A. 個人感受 B. 出勤、工時、薪資明細等紀錄 C. 朋友圈看法 D. 網路評論
答案:B | 解析:數字爭議靠證據對齊。
14. 整合式談判(創造價值)較典型流程是：
A. 先逼對方讓步 B. 先談過去對錯 C. 先共同產生多方案再交換取捨 D. 先寫結論
答案:C | 解析:先擴大選項再選最可行。
15. 談判中的「讓步」較成熟的做法是：
A. 讓越多越好 B. 一次讓到底 C. 絕不讓步 D. 用讓步換取對等回報
答案:D | 解析:讓步是交換，不是白送。

16. 調解中「中立」最重要的含義是：
A. 不偏袒任何一方 B. 幫弱勢一方贏 C. 幫強勢一方贏 D. 只聽一方
答案:A | 解析:中立才能建立信任。
17. 當權力不對等(資方強、勞方弱)時, 較適當的程序保障是：
A. 要弱方閉嘴 B. 限制弱方發言 C. 允許陪同/分開會談/確保發言時間 D. 直接宣布結果
答案:C | 解析:用程序提升公平性。
18. 談判中「沉默」通常代表：
A. 一定同意 B. 不一定同意, 需確認原因 C. 一定拒絕 D. 一定挑釁
答案:B | 解析:可能是思考、壓力或不確定。
19. 「把人和問題分開」指的是：
A. 對事不對人 B. 先攻擊人格 C. 先談恩怨 D. 先算舊帳
答案:A | 解析:避免人身攻擊, 聚焦議題。
20. 多議題談判卡住時, 較可行的策略是：
A. 全部打包不拆 B. 只談最難的 C. 先吵出輸贏 D. 拆小項、先易後難逐步推進
答案:D | 解析:降低複雜度、累積共識。
21. 涉及敏感事件(性騷擾/霸凌)在調解協商中特別要注意：
A. 公開細節 B. 擴散訊息 C. 保密與避免二次傷害 D. 先怪被害人
答案:C | 解析:保護當事人與證人。
22. 會前確認「誰能拍板」主要是為了：
A. 避免談到最後無授權可決定 B. 增加壓力 C. 讓

對方難堪 D. 省略程序

答案:A | 解析:避免白談、縮短時間。

23. 協商設定議程的主要好處是:

A. 讓議題更混亂 B. 控場聚焦、提高效率 C. 讓一方更強勢 D. 讓對方沉默

答案:B | 解析:議程避免失焦與拉扯。

24. 調解最核心的成果形式通常是:

A. 判決書 B. 檢察官起訴 C. 行政處分 D. 雙方自願達成的協議

答案:D | 解析:調解重在自願共識。

25. 提升成交率的常用技巧之一是:

A. 提出多個可選方案供比較 B. 只給唯一方案 C. 不給任何方案 D. 只談原則不談細節

答案:A | 解析:多方案增加可談空間。

26. 當雙方互不信任「數字」時,較有效的方式是:

A. 各算各的 B. 先吵誰對 C. 引入共同認可的客觀標準/算法 D. 乾脆不算

答案:C | 解析:用共同標準解決不信任。

27. 立場僵持時,最容易突破的方法之一是:

A. 放大羞辱 B. 提高音量 C. 逼對方先讓 D. 回到「為什麼」探索利益

答案:D | 解析:回到需求可創造交換。

28. 協商中使用開放式問題的主要目的:

A. 控制對方 B. 挖掘對方真正關切與優先序 C. 讓對方難堪 D. 轉移焦點

答案:B | 解析:掌握需求才能設計方案。

29. 協議簽署後仍要追蹤的原因是:

A. 不信任對方 B. 讓對方更累 C. 方便再吵一次 D.

確保履行、降低落空風險

答案:D | 解析:追蹤是落地最後一步。

30. 協商前建立「共同事實基礎」的重點是:

- A. 對齊期間、資料來源與計算方式
- B. 先決定輸贏
- C. 先寫結論
- D. 先談情緒

答案:A | 解析:先對齊事實才談解法。

31. 「共同問題解決」框架的特徵是:

- A. 先攻擊再合作
- B. 把對立轉為一起找解法
- C. 只談過去責任
- D. 只談威脅

答案:B | 解析:從攻防轉合作。

32. 人身攻擊在協商中的常見後果是:

- A. 更快成交
- B. 更願意讓步
- C. 降低合作意願、升高對抗
- D. 完全沒影響

答案:C | 解析:破壞信任, 易破局。

33. 會議紀錄/重點筆記的價值在於:

- A. 降低歧義、作為後續執行依據
- B. 讓談判變慢
- C. 只給主管看
- D. 沒意義

答案:A | 解析:避免「各說各話」。

34. 單靠法律威脅往往會:

- A. 一定成功
- B. 讓對方更信任
- C. 讓對方更合作
- D. 可能逼走談判、走向訴訟

答案:D | 解析:威脅提高對抗。

35. 分期給付的協議條款較應包含:

- A. 只寫總額
- B. 只寫承諾
- C. 金額/期數/日期/違約處理
- D. 不用寫

答案:C | 解析:寫清楚才能執行與追責。

36. 調解不成後通常仍可能:

- A. 轉其他途徑(再協商/仲裁/訴訟)
- B. 永遠不能再處理
- C. 自動結案無救濟
- D. 只能重來一遍

答案:B | 解析:調解不成不必然排除其他程序。(※此題考觀念:多數情境仍可轉換途徑)

37. 建立反報復機制的主要目的:

- A. 保護揭露者、提高申訴意願
- B. 增加懲罰
- C. 讓人不敢說
- D. 取代調查

答案:A | 解析:沒有保護就沒有揭露。

38. 當看似沒有 ZOPA 時, 仍可能的做法是:

- A. 直接放棄
- B. 只談道德
- C. 用交換條件創造新選項擴大可談空間
- D. 只談過去

答案:C | 解析:透過多議題交換創造價值。

39. 先談「程序」再談「內容」的好處是:

- A. 浪費時間
- B. 降低不信任、建立安全感
- C. 讓對方更生氣
- D. 讓內容更模糊

答案:B | 解析:程序清楚, 對話更順。

40. 公平感對協商結果的影響是:

- A. 完全沒影響
- B. 只影響資方
- C. 只影響勞方
- D. 會影響接受度與履行意願

答案:D | 解析:覺得不公平就容易反悔或不履行。

41. 使用「你永遠都...」「你一定...」這類語言容易:

- A. 更理性
- B. 更客觀
- C. 更精準
- D. 激化對立、引發防衛

答案:D | 解析:絕對化語言最易引戰。

42. 對數字計算不信任時, 引入第三方核算的價值是:

- A. 讓對方丟臉
- B. 提供共同可信的基準
- C. 取代協商
- D. 增加成本就好

答案:B | 解析:用公信力化解疑慮。

43. 情緒反映與同理的主要功能是:

- A. 判斷對錯
- B. 逼對方認輸
- C. 降低防衛、讓對話

回到可談狀態 D. 讓談判更長

答案:C | 解析:先被理解才願意談。

44. 保密原則在勞資爭議中重要的原因之一是:

- A. 降低擴散造成的二次傷害與對立
- B. 方便操控
- C. 讓外界看不到
- D. 沒差

答案:A | 解析:保密能保護當事人與組織。

45. 協商中追求「單方最大化」通常的風險是:

- A. 一定成功
- B. 對方更合作
- C. 更容易履行
- D. 破壞互信、提高破局機率

答案:D | 解析:短贏易換來長輸。

46. 協議中把關鍵名詞寫清楚(如「結清」包含哪些)可:

- A. 增加模糊彈性
- B. 讓對方不敢簽
- C. 降低歧義與後續爭議
- D. 沒幫助

答案:C | 解析:定義清楚才可執行。

47. 「議題打包」的典型用法是:

- A. 只談一個點
- B. 把多項條件做交換組合
- C. 只談情緒
- D. 只談過去

答案:B | 解析:用組合交換更容易成交。

48. 談判中需要暫停(break)的常見正當理由是:

- A. 回去核對資料或取得授權
- B. 表示勝利
- C. 讓對方難堪
- D. 拖時間羞辱

答案:A | 解析:避免在資訊不足下硬簽。

49. 確認共同目標(避免訴訟、維持關係)能:

- A. 讓對方輸
- B. 讓對方更氣
- C. 增加合作動機
- D. 取消所有分歧

答案:C | 解析:共同目標可降敵意。

50. 「讓步=輸了」的觀念:

- A. 一定正確
- B. 完全錯誤且不可讓步
- C. 只在資方

適用 D. 不一定, 讓步可用來交換更重要利益
答案: D | 解析: 關鍵在換到什麼。

51. 協商時設定「目標值」與「底線」的最佳做法是:
A. 分開設定, 避免臨場失守底線 B. 兩者相同 C. 完全不設 D. 交給對方決定

答案: A | 解析: 底線守住, 目標用來談。

52. 開場階段最有助於穩定會議的流程是:
A. 直接談錢 B. 確認議程、規則與目標 C. 先追責
D. 先翻舊帳

答案: B | 解析: 先把場域穩定。

53. 避免誤解最有效的做法之一是:
A. 快速結束 B. 只講一次 C. 只看表情 D. 讓對方
復述/我方復述確認理解

答案: D | 解析: 復述能對齊認知。

54. 談判中常見的「確認偏誤」指:
A. 越談越客觀 B. 全聽對方 C. 只挑支持己方觀點
的資訊 D. 只看法律

答案: C | 解析: 會讓判斷失真、僵局加深。

55. 引用客觀標準(同業、法定、制度)常用於:
A. 降低主觀拉扯, 提升說服力 B. 製造壓力 C. 轉移
焦點 D. 取代協議

答案: A | 解析: 用標準代替情緒。

56. 個別會談(caucus)常見的價值是:
A. 讓一方難堪 B. 強迫表態 C. 取消保密 D. 協助
揭露底線與真正顧慮(需保密)

答案: D | 解析: 能談敏感資訊但要守保密。

57. 控制會議時間、防止無限拉扯的實務做法是:
A. 不設時間 B. 設定每段議題時間並可延伸/暫停

C. 不做紀錄 D. 一次談完

答案:B | 解析:時間框架可提高效率。

58. 會議中「階段性總結」的好處是:

A. 釐清已同意與未同意、避免走偏 B. 讓對方更生氣 C. 增加模糊 D. 沒必要

答案:A | 解析:累積共識、減少重複。

59. 把方案「文字化」並確認定義, 主要是為了:

A. 增加彈性 B. 方便以後吵 C. 降低歧義與履行風險 D. 讓對方覺得麻煩

答案:C | 解析:文字化=可追溯。

60. 一份協議要降低後續風險, 通常至少要:

A. 只寫原則 B. 明確自願、合法、要素齊全可執行 C. 不用簽名 D. 不用期限

答案:B | 解析:要件齊全才站得住。

61. 調解員在法律角色上較適當的是:

A. 直接判決 B. 為一方當訴訟代理 C. 提供程序引導與中立促進(非代理) D. 代替當事人決定

答案:C | 解析:可引導流程, 但不代言任何一方。

62. 形成僵局時「先取得小共識」的用意是:

A. 建立進展感、降低挫折 B. 讓對方輸 C. 讓對方丟臉 D. 直接結案

答案:A | 解析:小勝利促進合作。

63. 協商中故意提供不實資訊以增加籌碼:

A. 可行且常用 B. 合理策略 C. 無所謂 D. 不當且會破壞信任並有風險

答案:D | 解析:信任一破, 談判難續。

64. 讓步策略中, 最不建議的是:

A. 用小讓步換大回報 B. 分段讓步 C. 無條件一次退到底 D. 先換取對方承諾

答案:B | 解析:無條件大退容易被當理所當然。(※此題考觀念:不建議一次退到底)

65. 談判前先盤點可交換項目(錢、時間、安排、制度改善)屬於:

A. 創造交換空間的準備 B. 浪費時間 C. 只對資方有用 D. 只對勞方有用

答案:A | 解析:多議題更好談。

66. 針對薪資爭議「期間」不清,最有效先做的是:

A. 先談感受 B. 先談面子 C. 先界定期間與資料來源 D. 先逼對方承認

答案:C | 解析:先對齊範圍,才算得出來。

67. 會議中常用「暫停」的合理情境是:

A. 想離席示威 B. 情緒升高需降溫或補資料 C. 想拖延羞辱 D. 想逼對方表態

答案:B | 解析:暫停是控場工具。

68. 協議若缺少「履行期限/責任人」,常見後果是:

A. 更靈活 B. 更容易履行 C. 沒差 D. 容易拖延、落空、再起爭議

答案:D | 解析:可執行性不足。

69. 當事人一直談過去恩怨,主持者較佳作法是:

A. 加碼追問八卦 B. 引導回到當下議題與未來方案 C. 放任發散 D. 立刻結束

答案:B | 解析:把能量導向解決。

70. 「先易後難」策略的價值是:

A. 累積共識與互信 B. 讓對方輸 C. 延長會議 D. 取消分歧

答案:A | 解析:先有進展再攻難點。

71. 若要避免「條款各自解讀」,最關鍵之一是:

A. 不寫清楚 B. 只靠口頭 C. 用模糊語 D. 定義名

詞、條款文字精確

答案:D | 解析:精確文字=降低歧義。

72. 主持者避免絕對化語言、改用中性描述,屬於:
A. 逃避問題 B. 偏袒一方 C. 降低刺激、提升可談性 D. 增加壓力

答案:C | 解析:語言會影響對抗程度。

73. 會後追蹤機制(檢核、回報)常見好處是:
A. 提升履約率、避免協議落空 B. 讓對方更累 C. 增加模糊 D. 讓事情更亂

答案:A | 解析:追蹤是落地保障。

74. 當一方覺得不公平時,最不適當的處理是:
A. 釐清原因 B. 提供客觀標準 C. 調整方案 D. 直接宣布「你只能接受」

答案:D | 解析:強迫易破局。

75. 當雙方都說「我沒錯」時,較有效的轉向是:
A. 繼續追究對錯 B. 要求公開道歉 C. 把焦點轉到未來可行方案與交換條件 D. 直接散會

答案:C | 解析:把對錯框架換成解法框架。

76. 「多方案」策略的主要好處是:
A. 讓對方更困惑 B. 增加選擇與成交機會 C. 只會拖慢 D. 只能用在小案

答案:B | 解析:選項多更容易找到可接受組合。

77. 協商中若出現人身攻擊,主持者較恰當的控場方式是:

A. 跟著罵 B. 無視 C. 只記錄不處理 D. 提醒規則、暫停、回到議題

答案:D | 解析:先止損再回主題。

78. 協商中把承諾「具體化」的例子是:
A. 寫明金額、日期、流程與責任人 B. 只寫「妥善處

理」 C. 只寫「視情況」 D. 只寫「盡量」

答案:A | 解析:具體才能驗證。

79. 對於分期給付,若未約定違約處理可能:

A. 更容易履行 B. 罰鍰自動出現 C. 一旦拖延就難處理、再起爭議 D. 不影響

答案:C | 解析:要寫清楚救濟與處理方式。

80. 「先談程序」的實務包含:

A. 先吵輸贏 B. 先確認議程、保密、發言規則與時程 C. 先翻舊帳 D. 先公開資料

答案:B | 解析:程序讓會議可控。

81. 當僵局嚴重時,較有效的拆解法是:

A. 一次談完所有 B. 先談最難的 C. 只談情緒 D. 拆成可處理的小議題逐一解

答案:D | 解析:拆解降低難度。

82. 「底線」與「理想目標」的差別是:

A. 底線是最低可接受、目標是希望達成 B. 兩者相同 C. 底線更高 D. 目標更低

答案:A | 解析:先分清才不會談崩。

83. 會議中「先確認對方理解」常用的方法是:

A. 直接下結論 B. 請對方復述要點或我方復述請確認 C. 提高音量 D. 轉移議題

答案:B | 解析:用確認避免誤解。

84. 協議條款越模糊越能保留彈性,這說法:

A. 正確 B. 多數正確 C. 錯誤,模糊易導致後續爭議 D. 無所謂

答案:C | 解析:清楚才可執行。

85. 「客觀標準」在談判中的主要用途是:

A. 減少主觀拉扯、提升說服力 B. 取代溝通 C. 增

加對抗 D. 讓對方閉嘴

答案:A | 解析:用標準讓談判更理性。

86. 未經同意公開個別會談內容通常:

A. 很有效 B. 提高成交率 C. 沒差 D. 破壞信任並違反保密期待

答案:D | 解析:保密是信任基礎。

87. 協商中「問對方最在意什麼」主要是為了:

A. 讓對方難堪 B. 找出弱點攻擊 C. 找出優先序以設計交換方案 D. 轉移責任

答案:C | 解析:先懂需求才好交換。

88. 協議簽署後不追蹤執行, 最可能導致:

A. 一定成功 B. 拖延、落空、再起爭議 C. 更省事且更穩 D. 沒差

答案:B | 解析:缺追蹤=缺落地。

89. 權力不對等時, 主持者提高公平性的做法不包含:

A. 給雙方同等發言時間 B. 允許陪同 C. 分開會談 D. 直接偏袒強勢方

答案:D | 解析:偏袒會破壞程序正義。

90. 協商中使用威脅語言的常見副作用是:

A. 立即成交 B. 對方防衛上升、走向破局或訴訟 C. 互信提升 D. 永遠有效

答案:B | 解析:威脅常逼走談判。

91. 「把方案當草案可調整」的好處是:

A. 降低防衛、提高接受度 B. 讓對方更怒 C. 讓條款更模糊 D. 取消責任

答案:A | 解析:草案心態更利合作。

92. 對於工時/加班費爭議, 先做「共同核算」最重要的前提是:

A. 先吵輸贏 B. 先談情緒 C. 對齊資料來源、期間與算法 D. 先寫結論

答案:C | 解析:前提不清就算不出共識。

93. 沉默出現時, 較不建議的做法是:

A. 給思考時間 B. 直接逼對方立刻表態 C. 詢問是否需要澄清 D. 確認對方感受

答案:B | 解析:逼表態易激化壓力。

94. 協議中加入「未履行的處理方式」的作用是:

A. 增加模糊 B. 讓對方不敢簽 C. 沒必要 D. 提升可執行性與可追責性

答案:D | 解析:違約處理寫清楚更安全。

95. 對於涉及制度性問題的爭議, 較完整的協議可能包含:

A. 只給一次性金錢 B. 只寫道歉 C. 改善措施與追蹤機制 D. 不用追蹤

答案:C | 解析:制度改善可防再發。

96. 協商語言不需要中性與尊重, 只看條件即可:

A. 錯誤, 語言影響信任與接受度 B. 正確 C. 部分正確 D. 視心情

答案:A | 解析:語言會決定對話氛圍。

97. 談判中若提案被拒絕, 較佳的下一步是:

A. 立刻翻臉 B. 詢問原因、調整條件或提出替代方案 C. 直接結束 D. 公開羞辱

答案:B | 解析:用迭代取代硬碰硬。

98. 調解員可以直接宣布結果強制雙方接受:

A. 可以 B. 只要一方同意 C. 視情緒而定 D. 不行, 調解以自願為原則

答案:D | 解析:調解不是裁判。

99. 協商要避免二次爭議, 最重要的寫法之一是:
A. 把承諾具體化並讓雙方確認理解 B. 只寫口號
C. 只寫「盡量」 D. 不寫期限

答案:A | 解析: 具體+確認=少歧義。

100. 勞資爭議協商專家核心能力組合較完整的是:
A. 只會講法律 B. 只會吵架 C. 控場結構、同理溝通、方案設計、法律風險意識 D. 只會做簡報

答案:C | 解析: 四者配合才能穩定促成協議。

題庫

國際
商
務

專
業
培
訓

TCIPCC