

職能單元代碼	BHR4R0022v2
職能單元名稱	跨文化職場實務
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、在工作方式上展現文化意識</p> <ol style="list-style-type: none"> 透過多元文化工作方式，展現對文化意識的認知。 使工作者在有心理安全感的環境下工作。 諮詢具多元文化背景人士，檢視並調整工作方式。 <p>二、接受文化多元性是有效的工作場域和專業合作關係之基礎</p> <ol style="list-style-type: none"> 與同事、客戶的溝通【註1】及互動都要尊重文化多元性【註2】。 運用策略以消除工作場域的偏見與歧視【註3】。 接納文化多元性，促進工作場域及專業合作關係之發展。 <p>三、與多元文化人士有效溝通</p> <ol style="list-style-type: none"> 對客戶、家庭、員工及他人的溝通都要尊重文化多元性。 積極溝通以發展並維繫有效關係、互信與信心。 若有語言隔閡，須採取最有效的方式進行溝通。 視狀況適時尋求口譯員或他人協助。 <p>四、化解跨文化的誤會</p> <ol style="list-style-type: none"> 辨識可能導致衝突的爭議。 發生溝通困難或誤會時，需考量文化差異所造成的影響。 考量文化因素，謹慎化解差異。 向適當對象提出困難點，適時尋求協助。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、多元文化議題與資源</p> <p>二、多元文化相關知識</p> <p>三、語言與文化詮釋者的角色與用途</p>

職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、多元文化適應能力</p> <p>二、衝突管理排除能力</p> <p>三、溝通協調能力</p> <p>四、問題解決能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 能理解多元文化人群不同的文化信仰。 能了解特定對象的文化、歷史和時事議題。 能運用溝通技巧，解決雙方的文化差異，進而達成有效的共識以解決問題。 能運用不同的溝通方式與多元文化人群進行溝通。 能展現在多元文化職場下的跨文化接納及調適能力。 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 在實際工作場域或模擬工作情境中進行評量。 相關語言對照翻譯或參考文件。 相關參與人員。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 受評者須提供能展現關鍵知識和技能的證據。 口頭或書面評量受評者對多元文化與文化差異的了解。 評量者設計衝突情境，評估受評者回應方式與解決問題能力。
說明與補充事項	<p>【註1】溝通：如口語、適當手勢及臉部、身體表情、姿勢、書面、標示、透過口譯員或他人等。</p> <p>【註2】文化多元性：如民族、種族、語言、文化標準與價值觀、宗教、信仰與風俗、親戚關係及家庭結構與關係、可能受過創傷的個人歷史與經驗、性別、年齡、身心障礙、性向、特殊需求等。</p> <p>【註3】偏見與歧視：如跨文化的工作團隊、工作場域沒有在文化上會造成敏感的文字、海報或標示、參與決策過程等。</p>

更新紀錄

2022 年修訂職能內容。