

職能單元代碼	PIC4R0673v2
職能單元名稱	因應個案的問題行為
領域類別	個人及社會服務/個人照護服務
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、檢視個案的行為</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 使用正式和非正式方法觀察及檢視個案行為。 2. 評估可能引起衝突的<u>問題行為</u>【註1】，並使用各種防範和化解的策略。 3. 公平、客觀並一致性地評估個案行為和互動。 4. 確保該行動符合可取得之證據與組織的作業方法及程序。 5. 尋求專家建議，必要時進行<u>轉介</u>【註2】。 <p>二、用<u>溝通策略</u>【註3】來減緩衝突</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以公平、公正、人道、平等和正面的態度和個案進行互動。 2. 使用溝通策略進行有效互動及解決問題。 3. 考量溝通技巧的文化敏感度，並調整風格和語言以適應不同文化價值觀和習俗。 4. 辨識衝突的潛在原因，並使用各種適當有效的回應方式化解衝突。 5. 運用談判技巧轉移及降低攻擊行為。 6. 運用談判技巧檢驗前因後果，並鼓勵適當地對行為與其結果負責。 <p>三、應對問題行為</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 挑戰問題行為，用正面鼓勵並概述選擇方案和機會明確地改變行為。 2. 清楚、冷靜、客觀地確認持續問題行為的影響。 3. 按照組織程序使用技巧以確保個人和同事、個案的安全。 4. 如果必須使用武力確保安全時，按照政策和程序申請所需的最低程度武力並報告。 5. 挑選準確明確並符合程序的策略應對攻擊性和不可接受的行為。

	6. 依據能建立堅定自信行為之典範選定策略和應對方式。 7. 根據組織政策與程序以執行干預策略。 8. 運用符合政策、程序和法規的方式以報告行為事件。
工作產出	無
職能內涵 (K=knowledge 知識)	一、職業衛生安全相關法規 二、相關政策、法規、作業規範和國家標準 三、問題行為與衝突管理 四、人類暴力、攻擊性和自殺行為的應對原則 五、溝通和談判策略 六、社會專業服務單位與專家資源與轉介流程 七、文化風俗特色與習慣
職能內涵 (S=skills 技能)	一、溝通協調能力 二、提昇對問題行為反應的注意之作業專案擬定能力 三、與衝突和重大事件相關的組織政策程序研究能力 四、不同來源資訊的準確性之檢查能力 五、攻擊或暴力行為起因之釐清與確認能力 六、衝突與風險管控能力 七、專案紀錄撰寫能力
評量設計參考	一、評量證據 <ol style="list-style-type: none"> 1. 能遵守相關法規、標準、組織要求，制定並管理個人工作優先項目的安全做法和組織政策和程序。 2. 能執行提昇對問題行為反應的注意之作業。 3. 能了解本單元所應具備之職能內涵。 二、評量情境與資源 <ol style="list-style-type: none"> 1. 通用領域及特定專業資料等相關文件。 2. 相關軟硬體設備。 3. 於實際工作中或適當的模擬環境內進行評量。 4. 評量歷程需符合職業安全衛生相關法規及作業程序。

	<p>三、 評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 於真實或模擬工作條件下直接觀察受評者進行提昇對問題行為反應的注意之任務。 2. 口頭提問，確認受評者能持續辨認出並正確解讀實作時所需的基本基礎知識。 3. 評量者設計情境題庫，評估受評者之問題處理能力。 4. 評估受評者處理意外事件時，所提出的適當解決方案。 5. 檢視受評者製作的工作場域報告紀錄。
說明與補充事項	<p>【註1】 問題行為：如個人摩擦、焦慮和高度擔心的表現、嚴重和長期的抱怨、挑釁或恐嚇行為、意圖傷害自己、意圖傷害他人、種族歧視、霸凌行為、與精神健康問題相符的行為等。</p> <p>【註2】 轉介：如社福人員、心理醫師、文化上能被識別的協助人員、醫療人員、戒毒和戒酒的服務、行為管理課程、個案管理師、福利機構、法律顧問、家庭等。</p> <p>【註3】 溝通策略：如使用正面堅定的用語、非口語手勢、肢體語言、有建設性的提問及傾聽、聲音語調、對文化價值觀和敏感度的認知、化解言語攻擊、談判協議等。</p>

更新紀錄
2023 年修訂職能內容。