

職能單元代碼	PIC3R0672v2
職能單元名稱	提供家屬支援和關懷工作
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、確認遭受<u>失落</u>【註1】的影響和衝擊與經歷哀傷的特點</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辨別具體失落的衝擊和悲痛與創傷的共同特徵，以及其在個人、家庭和社群層次的相互作用。</li> <li>2. 認知共同具特色的<u>哀傷的表達</u>【註2】方式，及複雜的哀傷。</li> <li>3. 考慮獨特的社會、文化、族群和精神上在<u>失落和哀傷的差異</u>【註3】。</li> <li>4. 認知經歷失落後，增加對健康和身心負面影響的風險。</li> <li>5. 認知和了解被剝奪感的哀傷。</li> <li>6. 確認特定方法和回應個人、家庭和社區的失落，表達理解和尊重。</li> </ol> <p>二、感同身受地與生活遭受失落的人相處</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 以同理心、敏感性、專業和禮貌與人互動。</li> <li>2. 確認和尊重可能影響悲痛和哀傷反應的社會、文化、族群和精神上的差異。</li> <li>3. 在文化上適當的範圍內應用口頭和非口頭的方法面對和應對遭遇悲傷的人。</li> <li>4. 在文化上適當的界限內應用同理心的傾聽技巧。</li> </ol> <p>三、對遭遇悲傷的人提供支持並且識別療癒與成長的潛能</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辨識對遭受失落的常見反應和傷痛的範圍。</li> <li>2. 辨識面對創傷的常見反應和回應。</li> <li>3. 辨識遇到悲痛和創傷應對困難的人，並根據需要與連結更多可提供幫助的選項。</li> <li>4. 展現對於複雜的悲傷反應的認識。</li> <li>5. 辨識和評估個體的自殺風險，並在必要時轉介給合適的服務機構。</li> <li>6. 辨識、建議或使用策略，以提供正式和非正式的悲痛和哀傷支持。</li> <li>7. 依據組織規範採取保密措施。</li> </ol>

	<p>四、確認、告知及參照適合悲傷和哀傷照顧服務及資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認社區中悲傷和哀傷關懷服務的可取得性。</li> <li>2. 確認悲傷關懷的服務資源。</li> <li>3. 獲得個人的意見回饋以決定是否已瞭解方案選擇。</li> </ol> <p>五、確認並認知到與悲痛和哀傷支持相關的風險</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認和認知各種與悲痛和哀傷支持的相關風險。</li> <li>2. 制定和實施適當的策略，盡量減少與悲痛和哀傷支持相關的風險。</li> </ol> <p>六、檢視和評估提供悲痛和哀傷的支持</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢討提供支持期間和之後的結果。</li> <li>2. 釐清必須的支持項目。</li> <li>3. 檢視可持續改善的做法。</li> </ol>
工作產出	無
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、職業衛生安全相關法規</p> <p>二、相關政策、法規、作業規範和國家標準</p> <p>三、心理學與情緒理論</p> <p>四、失落和悲痛的特徵與影響</p> <p>五、回應負面情緒的方法與策略</p> <p>六、關懷服務與社會資源</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、同理與聆聽能力</p> <p>三、提供家屬支援和關懷工作之程序擬定能力</p> <p>四、失落、悲傷、精神創傷和喪親的情緒表達辨識能力</p> <p>五、負面情緒的合宜關懷策略判別能力</p> <p>六、工作紀錄撰寫能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 能執行提供家屬支援和關懷之作業。</li> <li>3. 能了解本單元所應具備之職能內涵。</li> <li>4. 能與相關人員進行溝通，含呈報問題及修正紀錄。</li> </ol> <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 通用領域及特定專業資料等相關文件。</li> <li>2. 相關軟硬體設備。</li> </ol>

	<p>3. 於實際工作中或適當的模擬環境內進行評量。</p> <p>4. 視需要提供適當的學習、評量設備與支援協助。</p> <p>5. 評量歷程需符合職業安全衛生相關法規及作業程序。</p> <p><b>三、評量方法</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於真實或模擬工作條件下直接觀察受評者進行提供家屬支援和關懷之任務。</li> <li>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。</li> <li>3. 評量者設計情境題庫，評估受評者之問題處理能力。</li> <li>4. 評估受評者處理意外事件時，所提出的適當解決方案。</li> <li>5. 檢視受評者製作關於任務的工作場域報告紀錄。</li> </ol>
說明與補充事項	<p><b>【註1】</b> 失落：如認知和感覺能力喪失、互動失落、對外部世界的失落，物質或個人失落等。</p> <p><b>【註2】</b> 哀傷的表達：如憤怒、焦慮、世界觀的改變、慢性悲傷、困惑、抑鬱、絕望、自尊降低、內疚和自責、無助、孤獨、對價值觀和信仰的質疑、解脫、自殺意念等。</p> <p><b>【註3】</b> 失落、哀傷的差異：如對失落的反應、個別對悲痛和哀傷的表達、對悲痛和哀傷的文化表達、精神與宗教信仰有關失落，悲痛和哀傷、應對策略等。</p>

<b>更新紀錄</b>
2023 年修訂職能內容。