

職能單元代碼	PIC4R0674v2
職能單元名稱	透過團體會談達成個人成果
領域類別	個人及社會服務/個人照護服務
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、規劃團體會談</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 向適當的社區和健康工作者確認團體會談目的。 2. 取得關於成員個人期望成果的<u>資訊</u>【註1】。 3. 辨識超出組織明定角色和職責範圍的要求，並呈報給主管。 4. 辨識及確認團體活動對個人整體計畫的影響。 5. 根據資料判定個人的合適性。 6. 根據組織規範判定團體成員是否能參加。 <p>二、準備團體會談</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 準備符合團體成員需要的團體活動，並識別每個人的能力和限制。 2. 準備符合團體成員興趣、偏好和信仰的團體活動。 3. 考量每個成員的步調和時間需求準備團體活動。 4. 依據團體大小和成員組合準備團體活動。 5. 準備團體會談以最大化所有成員的參與度。 6. 在要完成的任務和團體歷程之間取得平衡。 7. 辨識成功的團體活動的可能風險，並調整計畫以將風險最小化。 8. 與主管確認團體會談計畫。 9. 蒐集或準備團體會談所需的素材，並檢查其安全性和適合性。 <p>三、進行團體會談</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 佈置環境鼓勵所有成員完全的參與。 2. 與團體成員就活動的目的、流程和預期成果達成共識。 3. 和團體成員討論團體活動鼓勵他們盡力參與。 4. 如果情況適合，和成員一起建立基本規則。 5. 提供每個團體成員參與團體活動的所需資訊、素材和協助。

	<p>6. 確保溝通方式、程度和步調適合每位團體成員。</p> <p>7. 使用最可能促進合作、尊嚴、自尊和鼓勵參與的方式跟成員溝通。</p> <p>8. 運用<u>團體技巧</u>【註2】確保所有成員的參與。</p> <p>9. 辨識及處理團體中的潛在衝突，以確保每個成員能持續參與活動。</p> <p>10. 監督個別成員的進展並提供有建設性的回饋意見給個別成員。</p> <p>11. 遵照流程和指示評量團體會談的成果。</p> <p>四、完成文件</p> <p>1. 遵守組織的報告規範。</p> <p>2. 按照組織政策和協議完成與保存文件。</p> <p>3. 按照組織政策和協議將文件歸档。</p> <p>4. 在適當情況下，將團體活動的出席狀況納入報告，以做為風險管理之用。</p>
工作產出	團體會談計畫與紀錄文件
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、諮商心理學概論</p> <p>四、團體會談實務與原則</p> <p>五、影響團體內行為的因素</p> <p>六、團體動力學</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、團體會談程序擬定能力</p> <p>三、平衡團體歷程和工作任務需要之能力</p> <p>四、團體中的權力、影響力和權威問題處理能力</p> <p>五、團體中的個別需求與訊息之分析與諮詢能力</p> <p>六、團隊領導和引導能力</p> <p>七、非口語溝通解讀能力</p> <p>八、工作紀錄撰寫能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <p>1. 能遵守相關法規、標準、組織要求，制定並管理個</p>

	<p>人工作優先項目的安全做法和組織政策和程序。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 能執行透過團體會談達成個人成果之作業。 3. 能了解本單元所應具備之職能內涵。 4. 能與相關人員進行溝通，含呈報問題及修正紀錄。 <p>二、評量情境與資源</p> <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. 視需要提供適當的學習、評量設備與支援協助。 5. 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透過團體會談達成個人成果之任務。 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】 資訊：來源如個人化計畫、復健計畫、推介資訊、服務紀錄、報名簡章、純熟的觀察力等。</p> <p>【註2】 團體技巧：如辨識及管理團體活動中的機會平等問題和無歧視行為、徵詢意見並處理團體中的個別需求、讓團體成員感到自在的、管理團體中不同的個別風格、解讀非口語的溝通、衡量口語用詞對團體成員的適合性、在團體流程和工作任務需要之間達成平衡、處理團體中的權力、影響力和權威問題等。</p>

更新紀錄
2023 年修訂職能內容。