

職能單元代碼	EEA4R0391v2
職能單元名稱	與多元文化客戶與同事有效共事
領域類別	教育與訓練/教育行政
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、瞭解不同行為舉止的文化因素</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 以合乎在地文化的方式工作。</li> <li>2. 在工作上為所有人創造一個文化和心理上安定的環境。</li> <li>3. 諮詢不同文化背景的人士，檢視及修正<u>工作行為</u>【註1】。</li> </ol> <p>二、發展多元文化的關係</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在與客戶和同事的溝通與互動中，展現對<u>多元文化</u>【註2】的尊重。</li> <li>2. 應對客戶和同事時，運用策略消除偏見和歧視。</li> </ol> <p>三、有效地與多元文化背景的人士溝通</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在與客戶、客戶家屬和其他人的溝通與互動中，展現對多元文化的尊重。</li> <li>2. 使用有建設性的溝通建立及保持良好關係、互信與信心。</li> <li>3. 當遇到語言障礙時，盡量使用最有效的方法進行溝通。</li> <li>4. 視需求向口譯人員或他人尋求協助。</li> </ol> <p>四、解決跨文化差異造成的誤解</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辨識可能引起衝突的議題。</li> <li>2. 當障礙或誤解發生時，能夠考量文化的差異並細膩地解決爭議。</li> <li>3. 與相關人士解決問題，並視需要尋求協助。</li> </ol>
工作產出	無
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、職業安全衛生相關法規</p> <p>二、產業相關政策、法規、作業規範和國家標準</p> <p>三、跨文化交流學</p> <p>四、社會學習理論</p> <p>五、文化信仰與習俗</p> <p>六、關係經營與衝突解決模式</p>

<p>職能內涵 (S=skills 技能)</p>	<p>一、溝通協調能力 二、情緒管理能力 三、職場關係經營能力 四、職場糾紛排解與協商能力</p>
<p>評量設計參考</p>	<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. 能與多元文化的客戶和同事有效共事。</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> <li>3. 相關參與人員，如跨文化人士、口譯人員。</li> <li>4. 於實際工作中或適當的模擬環境內進行評量。</li> <li>5. 視需要提供適當的學習和評量協助。</li> <li>6. 符合職業安衛生相關法規及作業程序。</li> <li>7. 應於符合工作實務、安全要求和環境限制下進行評量。</li> </ol> <p>三、 評量方法</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與多元文化的客戶和同事有效共事之任務。</li> <li>2. 口頭提問，確認受評者能持續辨認並正確解讀實作時所需的基礎知識。</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. 檢視受評者製作的工作場域報告紀錄。</li> </ol>
<p>說明與補充事項</p>	<p>【註1】 工作行為：面對不同種族、族裔、階級、能力、性傾向和年齡的人，遵循組織的注意義務政策；資訊蒐集與提供；溝通；提供協助；接觸家人與照護者；管理私人物品；提供食品服務等。</p> <p>【註2】 多元文化：包括族裔、種族、語言、社會規範和價</p>

	<p>值觀、宗教、信仰與習俗、親屬及家庭結構與關係、個人的成長過程史與經歷、性別、年齡、殘疾、性向、特殊需求等。</p>
--	--

更新紀錄
2023 年修訂職能內容。