

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	與少數族裔或文化差異服務使用者溝通
編號	110834L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供心理、社交及心靈關顧的員工，其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠懂得與少數族裔或文化差異服務使用者溝通，以保障少數族裔或文化差異服務使用者皆享有平等待遇。
級別	3
學分	4 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 與少數族裔或文化差異服務使用者溝通的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解良好溝通的技巧和原則 ● 瞭解香港少數族裔和文化差異服務使用者的族羣，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 少數族裔，例如：南亞族裔 ○ 文化差異，例如：宗教、語言、政治立場、社會階級、性別、年齡、健康及性取向等 ● 瞭解影響與少數族裔或文化差異服務使用者有效溝通的因素，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 社交文化差異，例如： <ul style="list-style-type: none"> ■ 少數族裔對異性相處和接觸會較為敏感，所以舉行活動時盡量以同性別的員工和義工帶領較為合適 ■ 不適宜觸摸印度人和泰國小朋友的頭，雖然在中國人社會是親切的表達，但在他們眼中卻是不敬的表現 ■ 男性與男性行街拖手是好朋友的表现，這在印度文化是相當普遍 ○ 飲食文化差異，例如： <ul style="list-style-type: none"> ■ 少數族裔人士的食物和宗教的宜忌 ○ 宗教文化差異，例如： <ul style="list-style-type: none"> ■ 少數族裔不畫聖像的圖畫；帶領兒童活動時，就避免要他們畫有關人物的人像 ■ 避免在回教的齋戒月邀請回教徒參與活動 ● 瞭解在思想和行為上需要尊重別人的文化，這亦是有效溝通的基礎，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 不應稱呼印巴族裔的朋友做「阿差」或同性戀者為「基佬」等 <p>2. 與少數族裔或文化差異服務使用者溝通</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 與少數族裔或文化差異服務使用者接觸時，正確地運用有效溝通技巧、保持良好的原則及態度，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 眼神接觸 ○ 運用適當聲線及語調 ○ 細心聆聽、切勿催促等 ● 避免使用反感的應對方式，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 命令式 ○ 說教式 ○ 譏諷嘲弄等 ● 談論他們關心的問題，並尊重他們的想法和意見

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">留意少數族裔或文化差異服務使用者的反應，有需要時邀請相同族裔的義工協助，或輔以身體語言協助溝通緊記少數族裔或文化差異服務使用者的各種差異，並予以接納 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none">能夠明白少數族裔或文化差異服務使用者的差異，進行有效的溝通
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">能夠根據與少數族裔或文化差異服務使用者之溝通原則與技巧，與服務使用者進行有效溝通。
備註	