

2019

# 学习指南

如何在多元文化背景下合作共事

能力单元

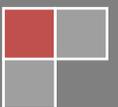
**CHCDIV001**

该单元描述了与来自不同社会和文化群体和情况的人们（包括土著居民和/或托雷斯海峡岛民）互相尊重的工作所需的技能和知识。本单元适用于所有护理人员。



International  
College

希斯国际学院  
5/28/2019



## 第 1a 部分

### 简介：如何在多元文化背景下合作共事

#### 澳大利亚的多样性

澳大利亚是一个充满活力、有多元文化的国家。澳大利亚的文化多样性主要是由于战后时期的移民政策。澳大利亚人有超过 270 个祖先。自 1945 年以来，几乎有 700 万人移居澳大利亚。

我们是世界上最古老的连续文化——土著文化的发源地。澳大利亚土生土长的人口由土著和托雷斯海峡岛民组成。从澳大利亚最初的土著和托雷斯海峡岛民，澳大利亚社会已经成为一个包容许多文化的多元化的社区。



一个国家的人口多样化有很多原因。一个共同的原因是移民在原籍国的艰难。这些艰难包括饥荒、战争和压迫政权。当然，也有只是想体验在一个新的国家生活的人，或者那些因为工作而搬到这里的人。

澳大利亚社会由许多不同的文化群体组成。文化可以从一个家庭、社会团体、社会组织中主要无意识的层面上获得。

种族不是文化。许多具有种族遗传的澳大利亚人更多地认同澳大利亚文化，而不是他们父母或祖父母的文化。

#### 案例研究：我在镜子里看到的形象并不能反映我的文化

我父母是中国人。妈妈在中国出生和长大，我爸爸是第三代澳大利亚人，他的祖父母来自中国。我家住在布里斯班。我在这个国家出生和长大。我有亚洲人的相貌。当我照镜子时，我看到的形象并不反映我的文化。

人们常常认为我是“外国人”，所以想不到我说话有澳大利亚口音。当我说一口流利的英语时，他们脸上的震惊表情很有趣。

## 案例研究：是她的文化造就了她

我的朋友塔米卡有着浅色皮肤和红头发。她开始在这里工作时告诉我们她是土著人。没有人相信她。有些人让她度过了一段非常艰难的时间，之后她安静了许多。

在一次工作野餐中，塔米卡拒绝了袋鼠香肠；她说那是她的人民的图腾。我对这件事很感兴趣并问了她。我很高兴我这样做了。这真的很有趣，我对她的文化了解很多。我告诉其他人，是塔米卡的文化造就了她，而不是她外表上的样子。



## 多元文化社会

“多元文化”一词在澳大利亚被用来描述我们多元社会的文化和种族。

### 澳大利亚政府的多元文化声明

多元化澳大利亚——统一、强大、成功是政府重新致力于多元文化澳大利亚的公开声明；为未来几年确定了优先事项和战略方向。

**阅读：**《澳大利亚政府的多元文化声明》

### [Australian Government's multicultural statement](#)

澳大利亚多元文化政策以个人利益和社会利益这个整体为基础，来管理文化多样性的影响。这项政策有三个方面，包括文化认同、社会公正和经济效率。

**文化认同：**所有澳大利亚人有权表达和分享他们的个人文化遗产，包括他们的语言和宗教。

**社会正义：**所有澳大利亚人享有平等待遇和机会的权利，以及消除有关种族、民族、文化、宗教，语言，性别或出生地的障碍。

**经济效率：**无论背景如何，都需要保持、发展和有效利用所有澳大利亚人的技能和才能。

## 什么是文化多样性？

文化多样性在字典里定义是情境、机构或群体中的民族、性别、种族和社会经济的多样性；一个单元内不同民族、性别、种族和社会经济群体的共存。简而言之，其意思是社会包容性。

文化多样性是社区的强大力量和财富。澳大利亚人居住的社区和生活由于在澳大利亚建立家园的一代代人而变得更加富裕。

文化多样性，也被称为多元文化主义，是来自不同文化或社会的一群不同的个体。

文化多样性充分考虑到语言、宗教、种族、性取向、性别、年龄和种族。



澳大利亚是世界上最伟大的多元文化国家。为了能够重视这种多样性，社区认识到文化丰富多样的社会的价值和利益。社区正在积极促进尊重与和谐，并遏制种族主义和负面的陈规定型观念。它还承认不同民族、种族、宗教和语言背景的人民去实践、享受和分享其文化的权利，并鼓励一个为所有人提供充分参与公共和公民生活的机会的包容性社会。

请完成

作业 1

## 第 1b 部分：

### 反思文化观点

#### 全球视角

作为人类，我们都拥有在我们一生中贯穿始终的个人价值观、信仰、社会和文化观点。我们的家人、朋友和生活经历可以促进我们的个人认同感以及我们如何看待世界。

文化多样性、公平、宗教和思想问题已经形成了人类互动的基础。

挖掘将一个人与另一个人区分开来的特征，如家庭、群体、组织和国籍，经常通过了解在历史进程中将我们团结起来的共同纽带被暴露出来。

我们人类通过性别、年龄、语言文化种族、性别认同、宗教、地理和收入水平（仅举几例）的差异和相似性来加以区分和统一。随着我们学会一起工作和生活，这种多样性挑战了我们的智力和情感。

一个相信文化多样性的国家需要创造一种自己是一个公民社区的感觉，摆脱种族优越感的任何隐含意义。其所有政策方针都应以此意识为基础。

#### 反思自己的观点

为了在老年护理中工作，我们需要了解所有被护理人员的多样性。为了做到这一点，我们需要了解自己和我们个人文化，并对自己的身份充满信心。

您、同事及客户之间存在的异同可能会对您的工作产生影响。文化在塑造一个人的行为、思维模式和与他人的关系中起着重要作用。文化价值观和信仰为人们做出假设提供了框架。

请完成

作业 2

## 第 1C 部分

### 价值观

价值观可以影响许多判断，并对提供给客户的支持产生影响。不要基于个人价值观或信仰来影响客户的决策是非常重要的。

价值观或观点通常由与观念或行为类型相关的特定信念形成。如果某人强烈重视责任，他们可能会认为那些不负责任的人不那么道德或体面。这些假设可能会影响我们对其他文化的看法，因此被称为文化偏见。文化上有偏见的假设分为两类：

- 对于不属于您自己文化背景的人的普遍偏见假设。例如，'他们不喜欢我们'。
- 对于特定文化群体的偏见假设。例如，'印度人只吃咖喱'。

### 文化偏见假设的后果

文化偏见的假设会导致在与文化多元性群体合作时影响您客观性的观念。

这些后果是：

**耻辱**是指 基于对某些属性的群体的负面标签，这些属性最终可能会向公众产生负面形象。例如，三十年前，成为单身母亲是一种耻辱。艾滋病病毒给同性恋社区带来了耻辱感。今天，尽管有社区教育，但心理健康仍然带有耻辱感。

**陈规定型观念**涉及对个体特征做出假设，这些假设基于一个对文化标准的、简单的描述（Cultural Awareness tool, 2003）。人们通常会使用刻板印象来描述特定的文化群体。这些陈述指的可能是对某个特定个体而不是整个群体的反应时的行为或信念。因此，陈规定型只会限制一个人对该群体的理解。

文化背景下的**歧视**是指对某一群体表现出偏见。在大多数情况下，歧视包括基于羞辱和陈规定型观念而对他人不公平的贴上标签及不公平待遇。

在工作场所内，这些负面后果可能导致

- 来自不同文化背景的同事和客户的不满。
- 初步评估面试不充分

- 未能对有需要的人做出适当的反应。

2006年在布里斯班的一个巴士站发生了一个最令人痛苦的错误假设的例子。一名患有糖尿病昏迷的土著民大学客座讲师被忽视，几个小时内乘客和路人没有关心他的，他们认为她可能喝醉了。

因此，在您尝试提供文化敏感实践的任何社区服务组织中，自我检查您的个人偏见至关重要。

文化观念和期望将直接影响您与每位客户和同事的合作方式；当您在工作场所与他人打交道时，未能识别文化差异可能会导致潜在的严重问题。

文化期望可能影响与客户和同事关系的领域包括：

**家庭参与：**西方社会关注个人主义，因此家庭成员的任何参与都需要得到客户的认可。然而，在鼓励相互依赖的文化中，客户和/或其家人可能期望家庭成员参与到该过程中。

**肢体语言：**人们如何理解面部表情或他们认为的个人空间或目光接触的适当程度的文化之间可能存在显著差异。

**性别偏好：**某些文化可能对男性和女性之间的适当互动有特定的规则。因此，在规划提供服务时，必须考虑性别偏好问题。

在与来自其他文化和语言背景的人合作时，社区服务工作者学会创新和灵活是非常重要的。例如，任何服务的交付可能需要与客户的社区以及客户合作开发和审查。

请完成

作业 3

## 第 1d 部分

### 文化多元化客户的需求

社区服务组织需要考虑客户价值观、信仰和文化期望的多样性。要与文化多样化的客户有效合作，您将需要一些知识和技能。

在照顾来自不同文化背景的人时，重要的是确定他们认为适合他们的护理的内容，并尽可能地调整您的做法以适应他们。

一些常见的需要考虑的领域包括：

食物选择、宗教信仰、年龄、性别选择、文化包容性练习、触摸，眼神接触和性别偏好。

了解文化差异对于所有员工应对这些差异是必要的，以确保您的客户得到他们所需的全面照顾。

记住：

- 尊重客户的宗教和/或精神信仰和价值观。
- 努力消除成见、偏见和歧视性做法。
- 以客户可以理解的语言提供信息。
- 提供书面信息以及口头解释。

### 确定并采取措施提高自己的自我和社会意识

自我意识让你保持专注。学会了解自己并不总是那么容易，但掌握这项技能可以帮助你成为一个更好的同事。

### 提高自我和社会意识的方法

**保持开放的心态** - 不要根据别人的外表、文化或社会群体来评判他们。您有权表达自己的观点和意见；但是，有帮助需求的人们有权让别人尊重他们的个人想法和行为。当你有能力调节自己的情感世界时，你可以适应他人的情绪。

这表明你可以成为一名团队合作者，而不需要成为第一名。你对他人开放程度越大，你就越有创意。你的工作是关心和帮助人们，不要判断别人和他们的行为是对还是错。

**注意自己的优点和缺点** – 有自我意识的人知道自己的优点和缺点，并能够在这个领域工作。注意这一点意味着你知道什么时候可以寻求帮助，什么时候你自己就能处理好。

**保持专注** - 与周围的人建立联系非常重要。但当你心烦意乱时你就无法建立这种联系。训练自己长时间专注，而不会陷入社交媒体、电子邮件和其他小的干扰物而分心。



**设定界限** - 对别人保持温暖，但在需要拒绝时拒绝。认真对待自己的工作和激情，保持自己的界限，保持目标和你投入的工作的完整性。

**相信你的直觉** - 成功的人相信他们的直觉，并承担与他们相关的风险。你的直觉是以适者生存和成功的需求为基础。学会相信这些并使用它们。

**练习自律并鼓励人们发表意见** - 帮助、支持和鼓励非英语背景的人很重要，因为他们很容易气馁。优秀的领导者往往在工作和生活的每个方面都遵守纪律。这是一种性格特征，为他们提供强大领导力所需的持久专注。

**为别人腾出时间** – 尽管你非常忙碌，你必须仍然把解决他人的担忧和感受作为头等大事。如果不这样做，则传递出您认为他人和/或他们的问题不重要的信号。

## 社会意识

凭借良好的社会意识，您可以准确地阅读情境和别人，因为您能够理解他们的情绪。如果你对别人的理解很差或者不能理解，你就无法与他们产生联系，那么你就很难与一些

人合作。此评估社交意识清单为您提供了一种快速简便的方法来评估情商的社会意识方面。

任何经理最看重的人际技能之一就是能够理解他人。这意味着您能够明白并理解为什么他们会这样做。

通过使用反思圈的简单技术，您将学会识别与您互动的人的感受，并深入了解他们为何对这个事情或情况是这样理解的。在尝试用自己的信息说服他们之前，只需花时间了解别人的观点，就可以减少或消除大量的困惑和冲突。

### 如何建立社会意识

社会意识是您情商的关键因素。不要抱怨不了解您需求的人。专注于提高自己的情商和练习自己的同理心、服务和组织意识。

- 提高您的听力技巧和沟通技巧。
- 注意与其他人的互动。要知道他们说什么、怎么说、怎么做
- 情绪意识。识别其他人的情绪状态。仔细聆听他们所说的内容并注意他们如何回应外部事件，例如有人对他们打招呼或要求他们做某事。



请完成

作业 4

## 第 2 部分：欣赏多样性和包容性及其益处

### 2.1 重视并尊重所有工作领域的多样性和包容性

#### 什么是多样性？

多样性是关于个人的接受和尊重。它是关于接纳每个人的独特品质。通过促进多样性，我们创造了一个每个人都可以充分发挥潜力的环境。

任何文化群体都存在多样性。并非所有来自同一文化的人都以同样的方式做事和思考。由于以下原因，同一文化群体存在差异：

- 该人所属的亚文化或子群
- 这个人独特的经历
- 个人因素。

我们在澳大利亚生活在一个有着丰富的文化多样性的多元文化社会中。我们为有欢迎所有种族和宗教的人们的能力而感到自豪。我们相信，我们对有特殊需求的人群，例如老人、青年人、残疾人士和弱势群体，都是宽容且富有同情心的。然而，我们常常看到这些客户与我们工作场所的同事之间存在误解。

社区服务行业是一个最有价值和令人满意的行业。作为这些及相关服务行业的员工，您将遇到多元化的客户。

## **民族中心主义**

种族中心主义发生在所有文化中。它指的是人们倾向于根据自己文化的标准来判断他人的行为。这导致人们相信自己文化的生活方式是“正确”的方式。这方面的一个例子是将美国人描述为在道路的“错误”一侧而不是“左侧”或“相反”侧行驶。

这种概括通常是在没有意识到我们将我们的文化作为衡量标准的情况下进行的，这种思维方式可能非常不准确，导致我们误判别人并对其他人的文化和习俗做出错误的假设。

具有文化意识是改变观点和打破任何社会和文化偏见的第一步。在与来自不同文化背景的人交流时，您需要预见到会有一些差异。

这些差异可能包括：态度和价值观、口头语言和非口头语言、服饰、宗教、外表、观点、家庭责任、经历和其他个人特征。

以下几点可以帮助您更具文化敏感性：

- 承认社会习俗、家庭生活、平常生活或饮食习惯的差异。
- 了解自己的做法，且避免将其作为判断他人的手段。
- 当您遇到不熟悉的想法或行为时，愿意通过提问和寻求解释来学习。

多样性包括人们彼此不同的所有方面。在我们的日常生活中，我们不太可能只与那些与我们自己具有相似特质、背景和想法的人打交道。每当我们接触到许多不同的人时，如果想要我们与他们的关系和谐，我们就需要承认并接受他们对自己信仰和习俗的权利。

您将为之工作的组织将制定促进文化能力、包容性和反歧视的政策。

用于消除工作场所偏见和歧视的方法将立足于法律。所有护理人员都必须遵守这些政策和程序。

- 反歧视法
- 种族歧视法
- 澳大利亚人权委员会法案
- 澳大利亚人民 - 澳大利亚的多元文化政策
- 国家安全和质量健康服务 (NSQHS) 标准
- 机会平等法
- 多元文化获取和公平政策
- 国家心理健康计划 (2010 年多元文化心理健康文化能力工具)

这些政策阐述了组织中人们的期望的行为，并鼓励包容性和接受性。

反歧视法 - 歧视是指由于某些个人特征而将一个人或一群人视为不如另一个人或群体。根据现行法律，任何机构根据性别、年龄、婚姻状况、怀孕、性取向、种族/国籍、宗教信仰以及身心障碍歧视客户或员工均属违法行为。

请关注超链接并阅读：[Racial Discrimination](#)

## 人权

人权承认每个人的内在价值，无论背景、我们生活的地方、我们的长相、我们的想法或我们的信仰。

它们基于尊严、平等和相互尊重的原则，这些原则在不同文化、宗教和哲学中都被共享。他们是关于被公平对待、公平对待他人、有能力在日常生活中做出真正的选择。

尊重人权是强大社区的基石，在这里每个人都可以做出贡献并感受到包容。

## 人权宣言

“世界人权宣言”（世界宣言）是一份国际文件，其中规定了人人有权享有的基本权利和基本自由。

“世界宣言”在开头承认“人类家庭所有成员固有的尊严是世界自由、正义与和平的基础”。

它宣称人权是普遍的，是所有人应得的权利，无论他们是谁或他们住在哪里。

“世界人权宣言”包括公民权利和政治权利，如生命权、自由权、言论自由权和隐私权。它还包括经济、社会和文化权利，如社会保障权、健康权和教育权。

阅读：人权宣言 [Declaration of Human Rights](#)

请完成

作业 5

## 2.2 在欣赏多样性和包容性的基础上，促进工作场所和专业关系的发展

社区服务组织还将制定道德规范（行为准则），为员工提供如何在没有偏见或歧视的情况下与其他员工以及所有组织的客户、顾客或利益相关者进行公平互动的指导。

用于消除工作场所偏见和歧视的策略将立足于法律。根据适当的立法制定组织政策和程序。所有护理人员都必须遵守这些政策和程序。

应在入职培训期间，在各种内部培训计划和会议上向员工传达政策和程序的内容以及合规要求。这些政策通常指出，不论是客户还是私人护理人员都不应该仅仅因为他们有不同的文化背景而受到歧视或与他人不同的待遇。

某人应该做的工作类型、他们履行更高职责的资格、获得晋升、获得培训应该完全基于他们的技能和工作能力而不是他们的外表、态度、价值观、信仰或者他们使用的语言。法律或政策和程序的更改或更新应及时向员工传达。

从这些群体的不同成员中了解他们的兴趣、偏好和文化传统。这些可能涉及饮食，时尚（服装，例如布尔卡或其他重要的服装要求）、节日、庆典、宗教仪式或纪念活动，关于疾病、死亡、残疾、沟通过程等的习俗。

护理人员可以咨询的人包括：

- 当地政府和其他社区机构，以确定各种人群聚集的地点以及观察到的这些群体的需求和特征
- 营养师和宗教顾问，以确定食物/饮食要求
- 客户/客户家庭 - 了解有关健康、特殊需求或文化需求的信息
- 宗教、文化或精神顾问 - 这可能与您照顾的客户/客户或您工作的社区的文化属性直接相关
- 互联网 - 收集有关各种文化的信息
- 社区中的文化、商业和精神上的领导者、顾问和老年人

### **服务提供的最佳实践**

在服务层面和个人层面寻找策略非常重要。以下是消除偏见和歧视的一些有效策略。

### **与 CALD 客户和同事互动**

与 CALD 客户及同事互动时的主要问题包括：

- 找出个人的首选语言并根据需要聘请口译员
- 通过承认所有文化因素（和个人文化）的三个层面来培养文化理解
- 要对个人的性别偏好敏感
- 意识到身体接触，特别是与异性的接触
- 了解目光接触或处理私人物品的差异
- 咨询 CALD 人员的宗教活动并为他们做出适当的安排
- 了解丧亲仪式或丧葬习俗



- 意识到沟通方式的差异
- 意识到对很多事物意义理解的差异
- 弄清在此人原籍国和澳大利亚提供服务的相似性和差异。

### **提供服务文化敏感性**

当您向客户提供服务时，以下是确保文化敏感性的一些重要方法：

- 不要因为他们的第一语言不是英语而将所有群体混为一谈。
- 不要忽视民族和种族群体内部的差异。
- 用英语以外的语言提供信息（至少是您所在社区中最主要的语言）。
- 认识到忽视群体特定习俗的计划是不应接受的。
- 识别阻碍参与的结构和流程。
- 工作的前提是种族和民族不是一成不变的，习俗也是一直在变化着的。
- 永远不要低估种族主义对人们日常生活的影响。
- 做好准备，灵活调整您的工作方式，以满足客户需求。

### **消除偏见和歧视的服务水平战略**

以下是一些可用于提高护理人员文化敏感性的方法：

- 定期为员工提供培训，培养他们对跨文化工作和文化敏感性的知识。
- 鼓励护理人员在与 CALD 客户合作时加入文化咨询。
- 雇用双语工作人员或针对特定种族的护理人员，提供双语/双文化服务，并提高跨文化工作的知识。
- 为护理人员营造一个开放的氛围，以帮助他们提出自己的顾虑。

组织需要花时间在培养文化多样性和有效沟通的策略方面培训员工。当一种文化不理解另一种文化时，歧视经常发生。

请完成

作业 6

## 2.3 使用使环境对所有人都安全的工作实践

来自不同文化背景的人可以为组织带来巨大的优势。通过培养您与不同于自己的人有效合作的技能和能力，您将了解多元化劳动力可以为您的组织带来的好处。组织必须确保工作实践考虑到来自不同背景的客户和护理人员的需求，并为护理人员提供培训和鼓励。无论工作环境如何，它都必须具有无威胁的包容性和激励性。团队中的文化共享知识增强了成员之间的理解和合作。反过来意识到并尊重个人的文化背景和文化习俗意味着您可以提供最有益的服务。

### 文化安全

一种常用的文化安全定义是威廉姆斯（1999）将文化安全定义为：一种在精神、社会和情感安全以及人身安全的环境里;没有人身攻击或对身份、他们是谁以及他们需要什么的否定。

有时可能需要修改工作方式，以确保您可以有效地与文化多样化的客户和同事互动。

提高文化安全能力的方法包括：

- 反思一个人对自己的文化、信仰和对他人的态度
- 清晰、价值观自由、开放和尊重的沟通
- 避免可以被认为是以貌取人的行为
- 建立信任
- 认识并避免陈规定型的障碍
- 耐心一点
- 尊重你们的差异
- 准备好加入到与他人的双向对话，分享知识
- 了解文化冲击的影响

请完成

作业 7

## 第 3 部分

### 3.与来自不同背景和情况的人沟通

尊重与所有人沟通的多样性。建设性地沟通以建立、发展和维持有效的关系、互相信任和信心，在存在语言障碍的地方，使用有效的策略以尽可能最有效的方式进行沟通，并根据沟通需要寻求口译员或其他人的帮助。

#### 3.1 尊重与所有人沟通的多样性

通信是传递和接收消息的过程。这些可以是口头的，动作上的或两者兼而有之。有效的沟通是良好的客户服务和良好的工作场所关系的关键。但是，沟通取决于发送的消息是否按照预期被理解。如果他们没有被按预期理解，那么沟通要么没有发生，要么被误解。

意识到文化差异包括认识到各种文化群体对以下方面有不同的规则：

- 使用幽默和讽刺
- 说话时的礼貌，比如何时说“请”，“谢谢”或“不好意思”
- 是和否的含义
- 礼貌规则 - 谁可以与谁交谈，谁可以开始一个对话
- 服装
- 尊重他人
- 食物偏好、选择和禁忌
- 饮酒
- 使用或感知时间

与不同文化背景的人交流应该包括以下策略：

- 提出适当的问题
- 咨询经验丰富的工作伙伴
- 使用书籍和/或互联网研究不同的文化
- 学习社区中使用的某些语言的基础知识

意识到存在适用于不同文化的习俗、规则和社会行为，即使不确切知道每种习俗是什么，也有助于减少偏见和陈规定型造成的障碍。

在澳大利亚多元文化的日常生活中，我们会遇到英语有限的人。每种文化都有自己的口头和书面语言，每种语言都有自己的特点：

- 语调
- 发音
- 他们说话的速度
- 语法
- 句子的结构

当英语是一个人的第二语言时，他们可能会采用类似的方式来使用他们自己的语言。

- 外国口音
- 句子结构的差异
- 使用行话和俚语
- 词汇和意义的差异



这些文化差异可以扩展到：

- 不同文化背景的人们相互交流的方式
- 多大程度的正式或非正式性使人们感到舒适
- 非言语行为，在眼神接触、手势、身体靠近等方面
- 个人修饰，如着装要求和卫生问题。

文化是复杂的。文化的无数方面有助于确定和指导沟通行为。

**致力于提高沟通技巧**

说清楚并不意味着说话缓慢（这似乎是高人一等）。使用你自然的节奏，但正确的发音。此外，将信息分解为可管理的一小部分，如果需要，还可以使用补充的非语言信息，如地图和绘图。

要经常仔细聆听对方的意见。专注于他们的信息，而不是他们的发音、口音或其他属性。仔细聆听，您将能够做出适当的回应，避免误解。如果您在理解信息时遇到困难，请让此人重复或解释一下。同样，如果您认为您的信息没有被理解，请检查一下。

## **你正在与人沟通**

谨防假设。文化提供了有用的线索，但不要假设来自某个文化背景的所有人都有相同的信仰和行为方式。人是个体，需要像这样被对待。先开始对话，再找出这个人的价值观和信仰。

## **尽早解决冲突**

有时很难避免误解。这些可能是与无效沟通有关的误解，也可能与跨文化交流的差异有关。如果您感觉到冲突正在开始，请不要让它恶化，尽早解决。要直接而有礼貌。制定一个行动计划，与你的同事共同努力解决问题。

## **尊重所有同事**

平等对待所有护理人员意味着具有包容性，例如让他们参与到谈话中。这意味着通过关注、仔细聆听和适当回应来尊重他们。这意味着要有礼貌和专业，对自己的感受保持开放和诚实的态度，并让其他人有机会做同样的事情。

## **注意非言语交流**

一些沟通可以来自非言语交流，例如面部表情、手势、姿势及语气等。对非言语交流敏感以及它是如何被其他文化理解是很重要的。

## **分享有关文化习俗的信息**

您和您的同事可能会有文化和宗教信仰相同的一部分，以及相关的经验（例如在澳大利亚长大或移民/难民经历）。寻找与其他护理人员的共同兴趣，你可能会发现你们有很多差异，也会有许多共同点。

## 理解并接受文化差异

如果你要与来自不同背景的人一起工作，那么宽容和尊重价值观、信仰和宗教习俗是很重要的。我们越了解其他文化，就越能把自己置身于其他人的角色，尊重他们的地位。当你和同事意见不一致时，试着从他们的角度看问题。

请完成

作业 8

### 3.2 建设性地使用口头和非口头交流来建立、发展和维持有效的关系、互相信任和信心

文化是一种完整的生活方式。它精巧、抽象却又无处不在。文化的无数方面有助于确定和指导沟通行为。三种文化元素有可能影响来自不同背景的人聚在一起时的情况：它们是：

- 感知
- 言语交流过程
- 非言语交流过程。

我们沟通的不仅仅是文字：当我们与某人互动时，我们的身体就有了自己的语言。我们坐着的方式、我们做出的手势、我们说话的方式、我们的眼神交流程度，所有这些都是非言语的沟通方式，这影响着 we 传递的信息

我们的口头信息通过我们使用的词汇传达。口头信息当然是我们沟通的重要部分，但我们非语言沟通的方式同样重要，有时甚至更重要。

非语言交流包括以下内容：

- 说话的语气
- 说话速度和内容多少
- 我们如何表达我们的言论
- 词语上的节奏、语调和重音
- 面部表情
- 眼神接触次数

- 手势/触摸
- 肢体语言和姿势

研究表明，当我们传达情感和态度时，我们的信息中只有一小部分来自我们使用的词语。

- 我们信息的 55%来自肢体语言（尤其是眼睛周围小肌肉的运动，这可以传达震惊、不相信、怀疑或厌恶）
- 我们信息的 38%来自语调
- 只有 7%的信息来自于我们使用的词语（Mehrabian, 2007）

所以不是我们说的内容，而是我们如何说的通常最重要，特别是当我们传达情感和态度时。语调本身就可以传达愤怒、沮丧、失望、讽刺、自信、喜爱或漠不关心。

如果某人说的话与他们的语气和/或非言语行为发生冲突，我们往往不信任这些话，而倾向于相信非言语线索。这并不是很有说服力，例如，当有人告诉你他们没有生你气时，但是他们避免目光接触，脸上带着愤怒的表情，几乎不能勉强说出来。

我们有时会没有意识到传递了令人困惑或消极的非语言信号。很多事情都会影响我们有效沟通的能力：

- **我们的压力水平**：当我们遇到个人或工作压力时，我们可能会发出负面的言语信号。
- **我们的幸福** 如果我们的身体状况不佳
- **分心**：如果我们被思想或环境分心（例如，在与护理人员交谈时查看电脑屏幕上的电子邮件），我们的非语言信号几乎肯定会表达不感兴趣。我们可能会给人一种我们不关心或不想听的印象，即使这可能不是真的。

在沟通时要全神贯注。向与你说话的人展示你关注他们。

通过以下方式传达关注：

- 略微倾向于对方
- 正对着对方
- 保持眼神交流
- 保持开放和放松的姿势（双臂未交叉）

- 给出非语言表达的信号，表明你理解。
- 适当的点头和面部姿势
- 用声音如“啊”，“嗯”，“哦”配合眼睛和面部手势

适当使用非语言信号的能力可以创造信任和透明度，因此可以对我们工作中关系的质量产生深远的影响。

请完成

作业 9

### 3.3 如果存在语言障碍，请使用有效的策略以尽可能最有效的方式进行沟通

与英语不是第一语言的人交流时，要有耐心、说清楚，不要大喊大叫。您可能需要重复自己的话，慢慢说话，使用标牌、手势、绘制图表或图片等。言语交流对语言障碍几乎没有影响。适当的肢体语言、副语言、手势和面部表情将产生更大的影响，并将有助于沟通过程。

沟通是一种可以学习的技巧，需要研究和实践。了解和理解与您沟通的其他文化有关的内容将有助于您发展自己的技能。互联网可以成为调查不同文化的重要资源。真正努力沟通和理解他人是成为有效沟通者的第一步。

与客户、其家人和其他利益相关者的有效沟通至关重要。您需要制定可以帮助困难的沟通情况的策略，同时保持对这些差异的认识。

克服言语交流障碍的策略包括：

- 始终如一的专业、友好和礼貌
- 使用简单的手势和基本单词
- 请勿使用可能无法理解或产生误解的俚语或词语
- 不要急于完成沟通过程
- 以合理的速度说话（您可能需要放慢正常的说话速度）
- 使用图表、地图、图片来说明信息
- 耐心一点



- 注意您的肢体语言和手势
- 确保您的肢体语言不会令人紧张，并表明愿意提供帮助

#### 帮助口头交流的方法

- 不要假设一个人的语言能力。
- 主动倾听将帮助您探测一个人的说话风格并弄清与口语相关的问题
- 不要过分强调语言障碍
- 大声说话不会让人更好地理解英语。

请完成

作业 10

### 3.4 根据沟通需求寻求口译员或其他人的帮助

客户有权要求以适合他们的方式向他们清楚准确地解释信息。客户应该有权使用经过认证的口译员而不是一个家庭成员或朋友，以确保维持行为准则和信息的准确性。认证的口译员的例外情况可能是土著居民客户，他可能会叫来一位长者作为口译员。

应该使用口译员，因为：

- 口译人员经过专业培训，了解客户的情况
- 口译员理解所涉及的口头和非口头交流
- 客观的口译员将确保在考虑文化敏感性和机密性的同时进行准确的沟通
- 在危机或创伤或情绪激动的情况下，第二语言能力可能会急剧下降
- 能够用他们的第一语言进行交流可以使客户感到更加安全和舒适
- 合格的口译员受严格的道德规范约束，因此他们从业公正，行为专业

应提前确定口译员的英语和个人语言能力。

#### 口译员

口译员是具有专业资格的人员，他从口头或手语中获取信息，并将其准确客观地转换为另一种语言，以确保不使用同一种语言的双方能够进行交流。

区分口译员和翻译人员的工作很重要。虽然都是翻译人员将语言 and 意思从一种语言转换为另一种语言，但笔译者使用书面语言，口译员使用口语。然而，两者的工作都集中在说话者或写字者的意图而不仅仅是逐字意义上。

这是必须使用训练有素的口译员的主要原因之一。他们接受过培训，能够将一种具有地理、文化和社会政治特征的语言规范理解和解释为另一种语言规范。通常，这种从一种语言到另一种语言的转换，需要使用从一个说话者所说的语言到另一个说话者所用的语言的非常不同的词语和表达。

如果有人说他们已被告知口译服务但由于朋友或亲戚的在场而拒绝帮助，请解释一下，尽管他已表明自己的意愿，但仍可能出现错误。这些错误可能会发生，是由于知识的缺乏或没有理解口译员的作用。

永远不要认为带口译员的人不懂英语。这些人可能对英语有相当好的理解，但缺乏说话的信心或能力。因为他们害怕或尴尬，他们可能误解了某人告诉他们的东西，他们可能会带来一个人为他们翻译，因为他们认为这个人比他们更了解英语。

这些口译员中的许多人也许不会比这个人更了解英语。在这些情况下，最好通过使用简单的英语与这个人仔细沟通。

### **使用家人或朋友作为口译人员的危险**

当家庭成员、朋友甚至未经培训的双语工作人员被作为口译员时，文化问题可能成为员工与雇主或护理人员与客户之间沟通准确性的主要障碍。在许多文化中，世代和性别之间的角色和关系是非常有条理和且有严格定义的。

### **当一个口译员被推荐时**

有些人可能根本无法用英语交流，或者对英语的理解很少，因此雇佣口译员的决定可能很明显。

- 当被问及与讨论背景相关的基本问题时，客户表现一点也不懂英语。例如，当被问及他/她的姓名、地址和出生日期时，客户不能用英语回答
- 客户只能以有限的词汇用英语回答，或者表现出你无法理解含义的英语水平
- 客户依靠家人和/或朋友代表他/她进行沟通

- 客户更喜欢用他/她自己的语言说话而不是英语
- 如果客户的第二语言是英语，并且处于紧张状态或不熟悉的环境中。

### **切勿使用未经培训的未测试过的工作人员作为口译员**

当未经训练和未经考验的工作人员担任口译员时，经常会出现英语和此人的语言中表达不准确的情况。

通常，所谓的“双语”工作人员是在他们还是孩子时移民到澳大利亚的人。虽然他们的母语可能已经足够流利，可以保证日常工作，但他们使用的句式和词汇往往在他们到达澳大利亚时的语言发展和教育中变得僵化，特别是当英语成为他们的主要语言的时候。

通常，当母语仅用于在家中与亲戚说话时，它不会超过日常会话问题。

### **以下是有效使用口译员的一些其他方法。**

如果可能，请使用年龄与客户相仿且同性别的口译员。

在许多文化中，与较年轻的人或与异性分享私密或健康相关信息是不恰当的。通常，要避免使用儿童作为口译员。

### **向口译员做简要说明。**

在与这个人交谈之前，请向口译员总结您将对此人说些什么，强调您希望传达的关键信息。

以两种或三种不同的方式解释信息并提出问题。

在与这个人真正的讨论过程中，不要害怕重复自己的话。尝试选择不同的单词和表达方式解释或提出问题。这有助于消除误解。

避免长句或复杂的句子。

要简明扼要，尽量避免多余的单词或想法。

保持简短。

不要不停顿地讲话超过一两分钟，要让口译员解释你对这个人所说的内容。关注重点注是非常重要的。在繁忙的临床环境中，口译员必须能够完成口译并转移到下一个人。

允许口译员有“思考时间”。

受过专业训练的口译员将尝试捕捉到您的意思的精髓，而不是简单地逐字翻译。有时，在具有完全不同结构和通信模式的语言中传达相同含义需要一些时间。

### **不要打断。**

在口译员与这个人交谈时中断他/她可能会导致他或她在这个人眼中“丢脸”，失去思路，甚至忘记一些重要信息

### **不要没有人情味。**

允许翻译使用尽可能多的时间来阐明要点。

### **允许“英语的直接性”。**

在大多数临床情况下，通常使用非常直接、简洁的方式进行交流。这种直接性可能不适用于其他文化。如果口译员花了五到十分钟的时间来总结你在两分钟内所说的内容，请不要担心。同样，如果患者说了五到十分钟但口译员在两分钟内就讲完了，请不要担心。

### **观察并回应手势和面部表情。**

找一个合适的位置，以便您、此人和口译员彼此可见。当你与口译员讲话时，请使用大量的手势和面部表情。观察这个人的眼睛和面部表情，无论是在你说话还是翻译在说话时。寻找理解、困惑、同意和分歧的信号。

请记住，“文化”甚至可能导致专业口译员修改您或这个人所说的内容。问清楚口译员，在这个人的文化中，讨论性或其他“微妙问题”或给这个人带来坏消息是否是可以的。

向口译员询问与这个人或其家人提出这些话题的最佳方式。但请记住，尽管这个人和口译员可能使用相同的语言，但他们可能来自不同的文化。

例如，讲西班牙语的群体之间存在很大差异。了解一点这个文化以及他们所服务的主要社会群体的“可以做的事”和禁忌总是一个好主意。

在与医疗、法律和机密事务有关的情况下必须使用口译员。如果不使用专业口译员，可能会给您的客户带来严重后果。

双语工作人员是另一种协助沟通的方式。它们可以成为您工作的重要资源，但请记住，能说双语的亲属、朋友和同事应该只协助传达简单实用的信息。

请完成

作业 11

## 第四部分

### 4. 促进不同群体之间的理解

#### 4.1 确定可能导致沟通误解或其他困难的问题

确定可能导致沟通误解或其他困难的问题，以及可能出现困难或误解的地方，考虑社会和文化多样性的影响。

由于许多不同的原因，客户和护理人员之间或护理人员之间会产生误解和冲突，这通常仅仅是因为人们是不同的。

误解的发生可能是因为沟通不畅、缺乏耐心或人们根据自己的文化价值观做出判断。积极倾听你的客户和同事对你说的话。如果客户提出特殊要求，你必须尽一切努力确保能满足他们的要求。花点时间确保你和客户达成了共识。

可能发生冲突的领域与沟通、语言以及对沟通过程理解的差异有关，例如对肢体语言和手势的不同理解。

因此，在以下情况下可能会产生误解：

- 存在语言障碍
- 其他沟通障碍也开始发挥作用

- 信息不清楚，难以理解
- 沟通仓促或不完整
- 使用俚语或当地口语
- 没有花时间确保双方达成共识
- 潜在的问题当时没有得到解决
- 压力

对大多数人来说，学习另一种语言是极其困难的。他们努力将新的声音和截然不同的书写系统联系起来。他们在发音、语法和词汇使用上面临困难。对于一些年长的 CALD 人来说，其他因素可能是他们的母语读写水平。对这些原因缺乏了解会造成挫折和沟通障碍。

当与护理人员或客户交谈时，不仅要注意你的言辞，还要注意整个谈话的进程，这样可以帮助你更有效地传达信息。

当你说话的时候，请记住以下几点：

**聚精会神地说话：**就像一个人聚精会神地听别人说话一样，他也应该以同样的方式说话，保持适当而直接的眼神交流，并留意对方的身体信号(面部或姿势)，以表明对方正在全神贯注的听。如果护理人员看起来心不在焉或者没在听，你可能需要改变你的方式，同时也要停下来问问他/她是否明白。

**用有意义的问题来表达：**缩短对话的一种方法就是问一些可以用“是”或“不是”来回答的问题。相反，试着问一些开放式的问题，因为这会引出更有帮助、更准确的信息，来帮助你理解护理人员的观点。

**避免独白：**抓住重点，避免过于冗长或重复的陈述。当我们感到自己没有理解时，我们有时会重复自己的话。不要重复，因为这可能会显得居高临下，停下来，让护理人员有时间弄清楚你说的话并自我思考。

**接受沉默：**有时候表达观点最好的方式之一就是在说完后暂停或保持一段时间的沉默。这可以让你和护理人员消化一下所讲的内容。

**不要盘问：**避免在谈话中试图收集信息时向护理人员提出问题。适当的圆滑和外交表达会尊重他人，这也许是当你在了解你想要知道的事情时更好的方法，。

有时冲突的发生是因为某人不理解他人的价值观、信仰和习俗。

形成一个地方文化的不仅是每个群体的独特文化，还有这些群体彼此相联系的方式。探索社会各群体之间的联系方式，可能是打开与不同文化交流渠道的关键。

可能引起误解的事情:

**交际风格:** 不同的文化有不同的语言交流风格。例如，“是”可以从“我可能会考虑”到“绝对是”不等。这可能会影响护理人员对客户同意度的看法。当他们说“是”或同意护理人员的建议时，这并不意味着他们真的同意护理人员的意见，而是他们不想因为不同意而冒犯护理人员。

**对冲突的不同态度:** 一些文化把冲突看作是积极的思考，而另一些文化则试图避免冲突。

**不同的决策风格:** 一些文化更重视承担决策的责任，而另一些文化则把责任委派给他人。

误解的发生可能是因为沟通不畅、缺乏耐心或人们根据自己的文化价值观做出判断。



#### 4.2 当出现困难或误解时，考虑社会和文化多样性的影响

由于许多不同的原因，客户和护理人员之间或护理人员和同事之间会产生误解和冲突，这通常只是因为人们都是不同的。

##### 文化意识和理解的关键点

以下几点可以帮助你提高与不同文化背景的人一起工作的效率:

1. 要意识到你自己的文化影响了你对日常生活的每一部分的理解。
2. 要知道，世界上有很多人和你不一样。不要指望别人会自动认同你的价值观。

3. 尊重人们都是不同的的这个事实，并尊重他们有不同的做事方式的权利。想象一下当别人不尊重你的价值观里对你很重要的事情时你自己的感受。即使在你的文化中有某种模式行为不被接受，在另一种文化中可能是很正常的。
4. 接受这样一个事实:你永远不会完全理解一种不是你自己的文化。
5. 不要期望文化意识和理解来得非常容易。这是我们应该一直在努力的事情。
6. 准备好质疑你对来自其他文化的人的最初反应。要意识到你的反应是基于你自己的文化规则。
7. 尽量避免刻板印象和给他人贴标签。把人们当作独立的个体来对待。

在社区服务中，帮扶工作通常涉及对客户及其家庭生活的基本咨询和指导干预，基于文化的假设可能非常微妙，但却具有相当大的破坏性。Paul Pederson 指出了这些假设可能对帮扶工作产生负面影响的一些关键领域(改编自 Pederson 1994, 第 113 页)。

1. 我们经常假设其他文化群体与我们对“正常”的看法相同，例如，在可接受的纪律、约会行为、餐桌礼仪和合适年龄的活动方面。
2. 西方主流文化崇尚个人主义，以个人为基本单位。然而，许多其他文化团体的运作更偏向公共模式，因此家庭期望和家庭忠诚可能会凌驾于个人需求之上。
3. 同样，西方主流文化认为独立是可取的，依赖是不可取的; 因此，我们可能倾向于把一些文化群体中的家庭生活看作是“纠缠和病态的”。

为了处理跨文化的误解，你需要:

- 识别文化差异
- 找出共同点
- 找出问题和误解
- 解决冲突
- 与合适的人解决困难，并/或在需要时寻求团队领导或其他人的帮助
- 努力消除误解
- 将问题提交给合适的团队领导/主管进行跟进

消除阻碍来自不同文化背景的人们在一起工作的主要障碍。最好的方法是培养更好的理解和练习更好的沟通:

- 学会倾听。倾听对方真正在说什么，而不是你想听什么。
- 邀请其他人参与讨论。
- 学会清楚、公平地沟通。
- 不要因为口音或语法误判别人。
- 对理解测试一下。问问题以确定你知道他们在说什么。
- 调整你的沟通方式以适应情况。电话造成了不同文化之间理解上的问题。要直截了当。不同文化背景的人可能会有不同的反应。知道你在和谁交流。
- 使用促进信任和联盟的语言。
- 当出现冲突时，问题可能是由于风格而不是内容。回顾、修改和重温你的主要目标，确保内容清晰。你说话的方式可能比你所说的更重要。

欣赏和接受共同点和不同点对于有效的工作关系是至关重要的。

- 保持对实现文化多元化组织的意识、理解、沟通和培养的承诺。
- 鼓励和支持整个组织内大家关于多样性的含义的讨论。
- 表现出对公平和消除一切形式歧视的道德承诺。
- 理解多样性的维度，使用包容和重视性语言，引用不同的来源，准备好适应不同人的沟通风格的差异，尊重人类差异，意识到并乐于处理不同的问题。
- 指导和授权不同的人，并鼓励其他人也这样做。

努力敏感地解决分歧，考虑到多样性因素，并与适当的人解决困难，并在必要时寻求援助。

请完成

作业 13

#### 4.3 考虑到多样性因素，努力敏感地解决分歧

1. 工作中的冲突，通常是因为一方或另一方(有时两者都有)认为自己在某种程度上受到了伤害或侮辱，或者认为另一方做了错事或不好的事。

不同的文化背景的护理人员会在以下情况下产生冲突:

- 存在语言和非语言障碍
- 会开一些无礼的玩笑
- 肢体语言会被误解
- 眼神交流和面部表情使用不当
- 有人断言某些价值观或信仰是错误的
- 有人试图将自己的价值观或信仰强加于人
- 歧视的发生

成功的冲突解决方式包括三个方面:

1. 解决冲突的愿望和必要性
2. 了解解决冲突可能遇到的障碍
3. 冲突解决方法的选择。

解决冲突的愿望和必要性

为了解决跨文化冲突或误解，社区服务工作者需要致力于解决潜在的冲突，并承担弥合文化差异的责任。

他们必须:

- ✓ 对自己的文化实践有自我意识，包括偏见、刻板印象和偏见
- ✓ 了解导致文化差异的各种文化因素
- ✓ 敏感并欣赏移民的移民经历
- ✓ 具备良好的沟通知识和技巧
- ✓ 能够和口译员一起工作
- ✓ 愿意接受和欣赏其他文化。(由 Lachowicz 1997 年修订)

2. 了解可能的阻力

在解决冲突的过程中，你可能会遇到内部阻力，无法识别问题或解决问题。

这种阻力可能是以下形式:

- 拒绝审视自己的价值观

- 拒绝承认自己的文化成见或偏见
- 否认冲突的存在
- 倾向于把问题归咎于他人
- 寻找合适的时间来处理冲突。
- 你必须承担主要责任，探索障碍，并将冲突解决的阻力降到最低。

### 3. 解决冲突的方法

不同的人可能会接受不同的冲突解决方法，所以在解决跨文化冲突时，使用适合各方的方法并寻求可接受的人的帮助是非常重要的。



要解决因文化差异而引起的冲突，你需要：

- 识别你的文化习俗中和与你有冲突的人的文化习俗之间的相似性和不同点。
- 承认分歧，并努力平衡双方的利益。
- 不要基于他们假定的文化做出假设，因为每个文化群体内都有很大的多样性。
- 尽早在沟通中建立信任和理解
- 认识到基于过去有不恰当回应的经验，他们可能害怕被嘲笑



#### 4.4 与合适的人解决任何困难，并在需要时寻求帮助

根据我们对不同文化群体的接触，我们可以做出一些未经检验的文化假设。这些文化假设可能导致文化偏见和误解。

在工作场所，如果同事之间或护理人员 and 客户之间的这些误解没有成功地解决，它们可能会发展成冲突，从而影响服务提供的质量和效率。

一般有助于识别冲突的迹象，包括下列事项：

- 一个人被排除在一个应该包括所有人的团体之外

- 小组成员表达他们的观点是正确的，其他人的观点是错误的

每个人之间的关系:

- 不说话，或忽视对方
- 私人矛盾和说对方坏话
- 故意破坏或不配合，导致团队的失败
- 不参与和退出
- 个人评论和攻击
- 提高声音或匆忙结束讲话
- 煽动

有一些处理工作场所中冲突的通用策略—例如，不要等冲突累积起来。把直接处理冲突作为基本原则。

仔细的计划 and 思考一个情况将会帮助你找到你遇到的许多困难和问题的解决方案。有时让第三方参与解决困难是有帮助的，因为他们可能更客观或有额外的知识可以辅助你。

### **建立在共同基础上**

你可以寻找你和对方之间的共同点，并以此为基础，而不是专注于分歧。

### **分解权力结构**

社区护理人员与客户或同事之间权力的不平衡是解决冲突的障碍。

- 客户可能会感到无能为力: 这种感觉可能在冲突解决过程中成为一种阻力。打破这种权力结构的一种方法是尊重客户，把他们视为在其所处情况下的专家。
- 由于资历不同，员工之间也存在权力差异: 重点应该放在冲突的原因上，而不是职位的高低。

### **调解的使用**

调解指的是让一个中间人充当中间人或调解人的角色。调解员的作用是为双方提供机会提出他们的意见，并协助分析问题并寻求解决办法。

## 与客户或他们的家人进行调解

如果你与客户或客户的家庭成员发生冲突，你可以找你的团队领导作为调解员，或者你可以从多元文化组织寻求外部调解员(在征得客户或其家庭成员的同意之后)。

## 与同事的调解

当你和同事发生冲突时，你可以使用解决冲突的方法，或者在工作场所中使用的申诉程序。

这两个过程都需要一个调解员。调解员可以是：

- 你的上级，如果你和你的同事来自同一个专业领域
- 团队领导或其他高级职员
- 来自人力资源管理的一个独立的人。

适应不同的文化信仰和习俗需要灵活性和尊重他人。拥有相关知识可以消除提供健康护理过程中的障碍。为了提供具有文化竞争力的护理组织，需要制定具有文化敏感性的政策、程序和实践。

当社区服务机构已与文化相宜的、以客户为中心的方式提供所需服务时，便能成功地令客户满意。



请完成

作业 15