

銀行業 《 能力標準說明 》 能力單元

職能範疇- 11. 其他一般能力

(主要職能 – 11.6 個人效能)

名稱	保持多元文化意識，積極管理多樣性
編號	109614L4
應用範圍	以持平、不武斷和同理心對待來自其他文化的人。這適用於在工作及社交互動期間與同事、下屬、主管、業務合作夥伴、客戶和來自不同背景的所有其他持份者的溝通。
級別	4
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 職務範圍的知識</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解不同人的不同價值觀、信仰和習俗是源於他們不同來源地和成長環境； ● 瞭解不同的文化習俗，並考慮他人的文化規範，以保持專業關係。 <p>2. 應用</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 表現出對文化差異的敏感觸覺，並邀請他人分享他們的文化習俗，以建立和諧的工作關係； ● 在不同的社會和職業環境中根據需要進行調整和適應； ● 使用靈敏觸覺和靈活性在各種社會和專業環境中導航，以避免冒犯他人； ● 與具有不同背景和信仰的同事、業務夥伴和客戶進行積極的口頭和非語言溝通，以拓寬視野，提高協作能力； ● 在規劃、設計和/或實施商業計劃和服務流程時考慮文化差異，包括本地和非本地經濟、社會和政治環境。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 以尊重和肯定的方式，洞悉和接受文化差異； ● 相信文化差異是有益的，在解決問題時積極邀請各人貢獻源自這些差異而產生的不同觀點； ● 平等地權衡不同文化來源所產生的思想，並能夠分享和創造新的文化元素，例如規範、價值觀等； ● 具有多元文化意識，時刻保持注意和尊重人們的價值觀和信念之間的差異。
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 向同事、下屬、主管、業務合作夥伴、客戶和不同文化的所有其他持份者表示尊重，以展示在實踐文化意識方面的可取行為； ● 展示與不同背景和信念的其他人進行口頭和非語言交流的能力，從而拓寬視野並有效地合作。
備註	