

专业技术人员

ZHUANYE JISHU RENYUAN SUZHI

素质读本

DUBEN

李 鸥 王重高 编著

中国人事出版社

专业技术人员

素质读本

王 明 王 明 王 明 王 明

中国人事出版社

专业技术人员素质读本

李 鸥 王重高 编著

中国人事出版社

图书在版编目(CIP)数据

专业技术人员素质读本/李鸥,王重高编著. —北京:中国人事出版社,2005.4

ISBN 7-80189-325-5

I. 专… II. ①李… ②王… III. ①技术干部—职业道德
②技术干部—修养 IV. B822.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 035391 号

中国人事出版社出版

(100101 北京朝阳区育慧里 5 号)

新华书店经销

云南新华印刷一厂印装

*

2005 年 4 月第一版 2005 年 4 月第一次印刷

开本:850×1168 毫米 1/32 印张:9.125

字数:240 千字 印数:1—20000 册

定价:17.80 元

前 言

伴随着全球经济一体化进程在文化上出现的多元化态势,形成的科学与人文相辅相成的现代社会,需要既有科学知识又有人文素养的全面发展的人才。科学的人文教育与人文的科学化现象日渐突显。我国为申办 2008 年奥运会提出了“绿色奥运、人文奥运、科技奥运”的口号。这不仅是我国高科技体育设施和通过科学训练以提高竞技成绩向世人的展示,更是中国人的人文精神风貌和丰厚的人文文化底蕴向世界的展示。而这一口号也反映出了时代性、世界性和以人为本的追求,“如果说科学技术是我们改变世界的武器,那么人文科学就是我们治疗、完善自己的手段。”因此,提高全民素质成了当务之急。作为专业技术人员更面临着来自各方面的挑战,既要提高专业知识,以适应经济建设;又要提高道德素养,以适应社会进步。为此,我们编写了《专业技术人员素质读本》一书,作为专业技术人员提高和自勉之用。

在本书的编写过程中,人事部专业技术人员管理司有关领导对本书进行了认真的审核,并提出了宝贵意见和建议,对此表示衷心感谢。

由于作者水平有限,本书难免存在不足及不妥之处,敬请读者批评指正。

编者

2005 年 4 月

目 录

第一章 职业道德	1
第一节 道德概述	1
一、道德的含义及本质	1
二、道德的特征及功能	3
第二节 职业道德概述	5
一、职业道德的概念及含义	6
二、职业道德的特点	8
三、职业道德的构成要素	9
第三节 社会主义职业道德规范	13
一、职业道德规范含义	13
二、社会主义道德规范	14
第二章 行业职业道德	30
第一节 教师的职业道德	30
一、热爱教育,教书育人	30
二、爱护学生,为人师表	32
三、勤奋学习,钻研教学	33
第二节 科技工作者的职业道德	35
一、热爱科技,追求真理	35
二、严谨治学,探索创新	37

三、谦虚谨慎,团结协作	38
四、报效祖国,造福人类	40
第三节 商业工作者的职业道德	42
一、热爱商业,热情服务	42
二、信誉第一,诚信无欺	45
三、文明经商,礼貌待客	47
第四节 财会工作者的职业道德	48
一、忠于职守,精通业务	48
二、秉公守法,勤俭理财	50
三、当好参谋,顾全大局	52
第五节 医护工作者的职业道德	54
一、救死扶伤,发扬人道主义精神	54
二、互敬互学,搞好医护协作	57
三、认真负责,精益求精	59
第六节 新闻出版工作者的职业道德	60
一、遵循原则、与时俱进	61
二、推动社会进步,促进经济发展	64
三、完善自我、兢兢业业	66
 第三章 创新能力	69
第一节 创新及创新能力基本概念	69
一、创新概念的起源和定义	69
二、思维与创新思维的定义	69
三、创新能力	71
第二节 创新技法	72
一、智力激励法	72

二、组合法	73
三、逆向创新法	74
第三节 创新的原则	76
一、系统辩证原则	76
二、市场评价原则	77
三、比较优势原则	78
四、构思独特原则	79
五、简单性原则	79
六、不轻易否定、不简单比较原则	80
第四节 创新潜能的开发	81
一、创新是人的本质属性	81
二、创新能力为何没能自然增长	82
三、创新能力的自我开发	82
第五节 把创新当成习惯	86
一、为什么要把创新当成习惯	86
二、如何培养创新习惯	87
三、向成功者学习自我创新的品格和习惯	89
四、相信并开发你的创新潜能	91
 第四章 学习能力	99
第一节 学习是时代发展的需要	99
一、学习是知识经济时代的需要	99
二、21 世纪是非线性世纪,学习是成为复合型人才 必然选择	100
第二节 增强学习力,优化学习结构	100
一、飞机型能力结构	101

二、图钉型知识结构	102
三、从维持性学习到创造性学习	103
四、构建“工作——学习——乐趣”三角形	104
五、像磁铁那样吸取有用信息	107
第三节 学习的技巧	109
一、学习过程的概述	110
二、学会怎样学习:学习的技巧	112
第四节 学习型社会的建设	124
一、建设学习型社会的标准和内涵	124
二、建设学习型社会的措施和途径	127
 第五章 人际交往能力	129
第一节 人际交往概述	129
一、人际交往的含义与本质	129
二、人际交往的作用	130
三、人际交往的基本原则	131
第二节 建立和谐人际关系的主观因素	132
一、首因效应	132
二、近因效应	133
三、晕轮效应	134
四、刻板效应	135
五、定势效应	136
第三节 建立良好人际关系的方法	137
一、注重个人形象	138
二、善于倾听	140
三、真诚的赞美	142

四、善用非言语交往	145
五、建立和谐人际关系应注意的几个方面	148
 第六章 服务能力	155
第一节 服务概述	155
一、服务的含义	155
二、服务质量的特征	156
第二节 理解服务对象的观点	157
一、有形体	157
二、同理度	159
三、专业度	160
四、反应度	160
五、信赖度	160
第三节 提高服务能力的途径	162
一、培养良好的服务态度	162
二、标准的职业形象	163
三、专业的服务技巧	164
四、关注服务的瞬间	165
五、关注服务的过程	166
六、学会为同事服务	167
七、避免不良的服务习惯	167
第四节 纠正服务意识中的误区	168
一、职位卑微的人才为他人服务	168
二、服务就是按制度办事	173
三、我不是服务人员,服务与我无关	177
四、是工作,与服务无关	178

五、是性格,与服务无关	178
第五节 正确应对投诉	179
一、有效处理投诉的技巧	179
二、投诉处理结束后的工作	186
第七章 心理健康维护	191
第一节 心理健康的含义及标准	192
一、心理健康的含义	192
二、心理健康的标准	193
第二节 常见的心理健康问题	197
一、心理障碍常见症状或情绪反应	197
二、心理疾病	199
三、注意区分神经病、神经症与精神病	199
四、不健康心理所引起的不良后果	200
五、导致不健康心理的因素	201
第三节 心理健康的维护与调适	203
一、提高自身的思想道德和文化素质	203
二、心理问题预防与调适的方法途径	205
第八章 身体素质	218
第一节 身体的质量	218
一、体质	218
二、健康	219
第二节 发展身体素质的方法	220
一、发展速度素质	220
二、发展力量素质	221

三、发展耐力素质	222
四、发展灵敏和柔韧素质	223
第三节 体育锻炼	224
一、体育锻炼的定义	224
二、体育锻炼的基本原理	225
三、体育锻炼应遵循的原则	226
四、体育锻炼的基本方法	229
五、体育锻炼的手段	230
六、体育锻炼效果评价方法	235
七、“终生体育”理念的树立	238
八、运动中常见的生理反应及处理	239
第四节 常见疾病的预防知识	240
一、普通常见病的预防	241
二、常见传染病的预防	241
三、常见意外伤害的预防及处理	242
附录一	245
附录二	249
附录三	254
附录四	262
附录五	266
附录六	272
附录七	276

第一章 职业道德

第一节 道德概述

一、道德的含义及本质

1. 道德的含义

在中国历史上首先使用“道德”一词的是荀况。在《荀子·劝学篇》中说：“‘礼’者，法之大分，类之纲纪也，故学至乎‘礼’而止矣，夫是之谓道德之极。”意即学习修养达到“礼”的要求，可以说是道德的最高境界了。这里的“道”和“礼”含义是相通的，在中国古代都是指行为的最高原则，也是区分行为性质的根本尺度，比如得道多助、失道寡助。“德”是善行，故有积德之说，积德是量的积聚。所以道德作为一个概念来说，就是人的行为要合乎彼此的关系准则。

那么，道德这一概念究竟如何来看待呢？对此，马克思主义伦理学认为，道德是人类社会特有的精神现象，是由一定的社会关系所决定的，依靠社会舆论、传统习俗和内心信念维持的，用以调整人与人之间、人与社会之间关系的行为规范的总和。

2. 道德的本质

道德的本质是什么，这在伦理学的认识进展中一直是一个争论不休的问题。对此，历史上唯心主义的伦理学及哲学家把道德归之为外在的或与生俱来的理念、情感。比如，中国古代学者孟轲说，“仁义礼智根于心”；古希腊哲学家柏拉图认为道德是“善的理念”，这种理念是来自于“神的意志”；而德国近代哲学家康德则把

道德说成是天赋的“纯粹理性”,及由这种理性支配的意志和命令。

马克思主义以前的唯物主义者,虽然主张意识是物质的属性和反映,强调存在决定意识。但由于缺乏对人的本质的科学把握,因而就不懂得道德与社会生活和社会实践的关系,把道德视为社会以外的存在,这就与唯心主义没有什么两样了。

马克思主义唯物史观的创立,为揭示道德的本质提供了科学的理论方法。马克思主义的伦理学认为,道德起源于人类的社会实践,体现了人的生存和发展的需要。道德的本质是在于它是一种特殊的社会意识形态,这种意识形态是由一定社会的经济关系、经济基础决定的,并受到其他上层建筑(政治、法律、宗教等)的制约和生产力的影响。道德作为意识形态具有相对的独立性。

(1)道德决定于一定的社会经济基础及由此而形成的经济关系。换言之,决定道德本质的首要因素是由一定的生产资料所有制形成的社会经济关系,而这种经济关系如恩格斯所说的那样:“首先是作为利益表现出来。”可见,利益才是道德的根源。不同的利益关系决定着不同道德的性质。比如,在奴隶制时代,奴隶是奴隶主的私有财产,奴隶只有甘当驯服工具才是有道德的;在封建专制社会,道德体现的是家长制和等级制;而生产资料的资本主义私人占有制决定了它的道德是体现私人利益至上;生产资料的社会主义公有制决定了它的道德是体现人民大众的利益至上。

(2)社会经济关系的变化必将引起道德的变化。一定社会的经济基础及由此形成的经济关系,无疑具有相对的稳定性。但变化则是绝对的,一成不变的经济关系是根本不存在的,因而一成不变的道德也是不存在的,否则道德就不能满足人们的利益需求。这也就是说,同一社会形态在其漫长的发展进程中,其所适应的道德也将随着经济关系的阶段性变革而发生相应变化。当然,这种变化会相对滞后。

(3)其他上层建筑意识形态及社会生产力的变革也影响和改

变着社会道德。比如,政治的民主状况,法律的完备程度和法制观念的状况,教育的普及程度和水平,都会从各个方面影响和制约道德观念、道德行为的变化。尤其是生产力及其主导因素科学技术的发展和应用,必然会引起一系列的变革,其包括人们利益关系的变革,交往方式和生活方式的变革,思想观念的变革。这些变革都会对现存的道德观念、道德行为准则提出挑战,并迟早会引起道德的变化。

(4)道德具有相对独立性。道德作为一种特殊的社会意识形态,有其自身存在、发展的规律。比如,道德作为一种社会习俗风尚是世代继承的,因而有强大的惯性,它会滞后于社会物质文明的发展。道德作为一种意识,其理想成分会超越现实的社会关系而走在时代的前列。这说明道德与道德的决定、制约、影响因素的变化发展不会完全一致,而这种不一致则表现为道德对生产力的发展变化经济基础、经济关系和其他上层建筑具有不可低估的反作用,或者说具有不可替代的作用。这种作用可以是正面的、积极的,也可以是反面的、消极的。

二、道德的特征及功能

1. 道德的特征

道德作为一种特殊的社会意识形态有着诸多不同于其他意识形态的特点,其主要表现在以下几方面:

(1)道德主要是靠自律来实现和维护的。政治、法律、宗教等意识形态主要是靠一系列的社会组织、机构、设施来实现和维持的。而道德是通过传统习俗、社会舆论、内心信念以及教育的力量来实现和维持的,其中关键是内心信念。外在教化是通过内心信念来发生作用的。而内心信念是行为者内心的法庭,主要是评判行为者自己的各种行为。其表现为当行为者遵循了道德规范时会感到内心的愉悦、畅快,而违背了道德规范时会感到不安、羞愧和

歉疚,因而从根本上规范着人们的行为。马克思说:“道德的基础是人类精神的自律。”而这种内心信念就是自律的现实体现。没有内心信念就没有自律,也就无所谓道德的实现和存在。

(2)道德是通过善恶价值来选择和评价人们的行为的。即人们的行为如果合乎当时社会的道德规范,就是善的、可取的、值得赞扬的,反之,则是恶的、不可取的、应该唾弃的。

(3)道德调节的范围最广,且社会成本最低。恩格斯说,“实际上,每一个阶级,甚至每一个行业,都各有各的道德。”这意味着在现实生活中,道德的影响作用覆盖着社会生活的一切领域,并影响着一切活动的进程。尤其是那些反映人类公共生活需要的行为规范,可以说时时处处都在规范着人们的行为,调节着人与人、人与社会之间的关系。

人与人之间的利益矛盾和利益关系需由多种手段来调节。比如经济的、行政的、法律的和道德的手段。而相比之下道德调节的社会成本是最低的。这从调节的效果来看,表现为克服和化解同一矛盾,以道德手段调节,所付出的财力和精力是最小的,而且产生的负面效应也是最小的。

2. 道德的社会功能

道德的特点和本质决定着道德的特殊的社會功能。把握道德的特殊功能,对于发挥道德的影响和作用是十分重要的。道德的社会功能主要有以下几个方面。

(1)道德的认识功能。同科学方式、艺术方式一样,道德也是人们把握客观世界的重要方式。这种方式在人们的社会实践和认识进展中产生,进而又来指导人们的实践和认识。比如,在原始社会,生产力极其低下,部落成员共同分享食物是道德的,任何个人占有都是不道德的。而当代社会多劳多得是道德的,平均主义是不道德的。在不同的时代,道德的认识功能给人以不同的行为价值导向,帮助人们正确认识个人同他人、社会的关系,是人们依据

道德认识来思考、分析和判断面临的各種现实关系,抑恶扬善从而创造适应社会发展的道德风尚。

(2)道德的沟通和调节功能。道德在人的社会交往中的传播和影响,使人们彼此认同,彼此理解,从而增进彼此之间的情感交流和行为呼应。由于人们的行为受各种因素的干扰影响,往往会出现偏差,尤其是个人与个人、个人与集体、个人与社会之间不可避免地会产生这样那样的矛盾。这诸多矛盾要以多种手段来调节,由于道德的调节具有自律和社会成本最低的特点,因而发挥着不可替代的作用。尤其是人与人之间的大量的小摩擦、小碰撞,以道德来调节可以起到及时、见效快、无后遗症的作用。

(3)道德的教育感化功能。道德的这一“教化”功能就是通过说理、评价、事实感化、榜样示范和舆论导向等具体方式,化社会道德规范为人们的德性,化“他律”为“自律”。这种身教和言教的“教化”对人的道德观念的形成,理想人格的塑造是潜移默化地发生作用的。这种作用积淀起来无疑会对人的行为产生持久的积极影响。

道德的上述功能一般来说是同时在发挥着影响的,而不是孤立的表现的。因此,道德在社会生活中的功能作用是不容忽视的。

第二节 职业道德概述

人类的社会生活可以区分为三大领域,即家庭生活、公共生活和职业生活,由此,道德对社会生活的调节关系也相应地区分为婚姻家庭道德、社会公德和职业道德。

由于人们的职业活动是社会存在和发展的最基本的实践,因此,职业道德就成为社会道德生活的主导领域,这一领域无疑对整个社会的道德具有举足轻重的影响。而我们认识和把握职业道德显然也具有十分重要的现实意义。