



21世纪技能型紧缺人才培养培训系列教材(保安专业)

保安员职业素养教程

BaoAnYuan ZhiYe SuYang JiaoCheng

丛书主编 惠生武

丛书主审 孙茂勤

主 编 冯 雪



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>

21 世纪技能型紧缺人才培养培训系列教材(保安专业)

保安员职业素养教程

丛书主编	惠生武
丛书主审	孙茂勤
主 编	冯 雪
副 主 编	李望舒

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本书介绍了保安员职业素养的基本内容,包括保安员职业选拔和职业训练、职业道德、认知心理、个性心理、应激和应对方式、心理健康、科学文化素养、职业技能和人际交往。

本书主要应用心理学和社会学的基本知识和理论,对保安员目前的职业素质状况进行客观分析并提出实用性建议,重点介绍保安员职业素养在现实中的重要性以及培养各种职业素养的方法和途径。本书适合作为保安专业的教材以及保安培训机构的培训用书使用,也适合喜欢保安专业的各个文化层次的人士阅读参考。

本书还配有电子教学参考资料包,详见前言。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

保安员职业素养教程/冯雪主编. —北京:电子工业出版社,2009.9

(21世纪技能型紧缺人才培养培训系列教材. 保安专业)

ISBN 978-7-121-09460-6

I. 保… II. 冯… III. 保安—工作—中国—技术培训—教材 IV. D631.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第153898号

策划编辑:蔡 葵

责任编辑:蔡 葵 刘永成 特约编辑:李印清

印 刷:涿州市京南印刷厂

装 订:涿州市桃园装订有限公司

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编 100036

开 本:787×1092 1/16 印张:10.75 字数:272千字

印 次:2009年9月第1次印刷

印 数:4000册 定价:17.20元

凡所购买电子工业出版社的图书,如有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010)88254888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn,盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010)88258888。

前言

中国保安服务业从诞生到现在已有 20 多年的时间,随着经济的飞速发展,对高素质保安人才的需求大增,但我国保安服务业的职业化程度还不高,保安人才的供应及培养相对滞后,发展还不够成熟,保安人员的职业素养还有待提高。作为公安机关维护社会治安的一支辅助力量,我国保安业需要走向现代化、规范化和职业化,这是社会发展的必然要求。

那么保安员的职业素养究竟是什么?

职业素养是个很大的概念,专业是第一位的,但是除了专业,敬业和道德也是必备的。职业素养是一个人职业生涯成败的关键因素。保安员的职业素养是保安员在社会活动中需要遵守的行为规范。保安员的职业素养概括地说包含以下三个方面:

- (一)保安员的职业道德素养;
- (二)保安员的职业心理素养;
- (三)保安员的职业技能素养。

前两项是职业素养中最基本的部分,而职业技能是支撑保安职业人生的表象内容。在衡量一个保安人员的时候,企业通常将二者的比例以 6.5:3.5 进行划分。

前两项属世界观、价值观、人生观范畴的产物,从出生到退休直至死亡逐步形成,逐渐完善。而后一项,通过学习、培训比较容易获得。可企业更认同的道理是,如果一个人基本的职业素养不够,比如说忠诚度不够,那么技能越高的人,其隐含的危险越大;心理素质越差的人,在职业生涯中越容易中途“夭折”。所以,用大树理论来描述两者的关系比较直接。

每个人都是一棵树,原本都可以成为大树,而根系就是一个人的职业素养。枝、干、叶、形就是其显现出来的职业素养表象。要想枝繁叶茂,首先必须根系发达。

保安服务业是社会主义市场经济和第三产业的重要组成部分,保安员作为社会的一个群体,同时作为协助公安机关维护社会治安的一支辅助力量,应具有健康的道德观、健康的心理素质和娴熟的技能。社会在变革,科学在进步,观念在更新,竞争越来越激烈,人们生活的压力越来越大,紧迫感越来越强,需要人们时刻保持良好的心理状态,保安员作为公共的代言人,工作在各种人群之间,保持良好的心理素质是社会对保安人员的基本要求。

本书正是为了适应这股潮流而编写的,包括概述、保安员的职业选拔与训练、保安员的职业道德、保安员的认知心理、保安员的个性心理、保安员的应激心理、保安员的科学和文化素养、保安员的职业技能、保安员的人际交往、保安员的心理健康等共十章内容。

概述部分介绍了保安员职业素养的基本内容;第二章主要介绍了保安员身体选拔和心理选拔的方法、标准及内容,并介绍了保安员的职业训练内容;第三章论述了保安员的道德特征和内容以及保安职业道德培养应从哪些方面做起;第四章探讨了保安员的认知心理特点,

保安员常见的认知心理偏差和如何提高保安员的挫折承受能力；第五章论述了保安员个性心理特点及保安员良好个性心理的培养等问题；第六章论述了什么是应激，面对应激，保安人员的应对方式是怎样的及保安人员的社会支持系统等问题；第七章从文化、政治和法律等多方面论述了什么是科学文化素养，保安人员应当具有怎样的科学文化素养和如何培养等问题；第八章重点论述了保安员的职业技能特点和要求，并介绍了职业技能培养的途径；第九章论述了保安员人际交往的特点、应当遵循的原则，常见的人际交往问题及人际交往的要求和应当学习的人际交往技术；第十章探讨保安员的心理现状、保安员常见的心理问题，提出了保安员心理健康的基本要求，并提供了培养保安员心理健康的三大途径。

综观全书，本书观点新颖、信息丰富、例证生动、资料翔实、应用性很强。我们相信，这本书能为更多的保安人员提供帮助。希望它能为您的事业成功奠定基础，成为您工作上的得力助手。

本教材在写作的过程中，参考和引用了国内外出版的一些杂志和书籍中的有关资料，在此，我们对有关作者表示感谢。

尽管我们竭尽全力精心编写，但由于种种原因，本书一定存在着不少缺点和错误，在此诚恳地希望有关专家和广大读者予以批评指正。

为了方便培训机构及学校开展教学，本书还配有教学指南、电子教案、习题答案（电子版）和保安员专业知识和职业技能要求。请有此需要的教师登录华信教育资源网（www.hxedu.com.cn）免费注册后再进行下载，有问题时请在网站留言板留言或与电子工业出版社联系（E-mail:hxedu@phei.com.cn）。

编 者

2009年9月

目 录

第一章 保安员职业素养概述	1
第一节 职业素养概述.....	1
一、素养	1
二、职业素养	5
第二节 保安员职业概述.....	8
一、保安员职业	8
二、保安员的职业特点	9
三、保安员职业要求	10
第三节 保安员的职业素养	11
一、保安员职业素养的特点	11
二、保安员职业素养的重要性	12
三、保安员职业素养的要求	13
四、保安员职业素养的基本内容	14
五、保安员职业素养的培养	16
本章小结	17
思考题	17
第二章 保安员的职业选拔与训练	18
第一节 保安员职业选拔	18
一、职业选拔概述	18
二、保安员的职业选拔	19
第二节 保安员职业训练	23
一、职业训练	24
二、保安员的职业训练	24
本章小结	29
思考题	30
第三章 保安员的职业道德	31
第一节 职业道德概述	31
一、什么是职业道德	31
二、职业道德的特点	32
三、职业道德的作用	33
四、职业道德的内容	34



第二节 保安员的职业道德	34
一、保安员职业道德的本质	35
二、保安员职业道德的特征	35
三、保安员职业道德的重要性	36
四、保安员职业道德的基本内容	37
第三节 保安员职业道德的培养	40
一、自身加强职业道德学习	40
二、单位加强职业道德教育	41
三、社会加强职业道德的宣传	42
本章小结	44
思考题	44
第四章 保安员的认知心理	45
第一节 认知心理概述	45
一、认知心理	45
二、认知的基本内容	48
第二节 保安员的认知心理	52
一、保安员认知心理的特点	52
二、保安员良好认知的重要性	53
三、保安员良好认知的要求	54
四、保安员常见的认知偏差	55
第三节 保安员认知心理的培养	58
一、加强自身心理健康的修养	58
二、提高挫折承受能力	58
三、社会加强价值舆论导向	60
本章小结	62
思考题	62
第五章 保安员的个性心理	63
第一节 个性心理概述	63
一、个性	63
二、个性心理的内容	66
第二节 保安员的个性心理	70
一、保安员个性心理特点	70
二、保安员个性心理的重要性	71
三、保安员常见的不良个性心理	72
四、保安员个性心理的要求	74
第三节 保安员个性心理的培养	75
一、重视个性,从早着手	75
二、牢固信念,追求理想	77
三、一点一滴,从我做起	78
四、自我检查和反思	79

本章小结	80
思考题	80
第六章 保安员的应激心理	81
第一节 应激心理概述	81
一、应激	81
二、应激过程	82
三、应激处理对策	90
第二节 保安员的应激心理	91
一、保安员与应激	91
二、保安员的应激源	91
三、保安员的应激反应	92
第三节 保安员积极应对心理的培养	93
一、减少或消除保安员的应激源	93
二、建立社会支持系统	95
三、提高保安员个体应对能力	97
本章小结	98
思考题	98
第七章 保安员的心理健康	99
第一节 心理健康概论	99
一、什么是健康	100
二、心理健康的内容	100
第二节 保安员的心理健康	104
一、保安员心理健康概述	104
二、保安员心理健康的重要性	106
三、保安员心理健康的基本要求	107
四、保安员常见的心理问题	110
第三节 保安员心理健康的培养	114
一、社会方面	114
二、单位方面	115
三、保安员个体方面	116
本章小结	119
思考题	119
第八章 保安员的科学和文化素养	120
第一节 科学和文化素养概述	120
一、科学素养	120
二、文化素养	120
第二节 保安员科学和文化素养	121
一、保安员科学和文化素养的提出	121
二、保安员科学文化素养的重要性	123
三、保安员科学文化素养的要求	125



第三节 保安员科学文化素养的培养	127
一、培养保安员的科学文化知识素养	127
二、培养保安员的思想政治素养	128
三、培养保安员的法律素养	129
本章小结	130
思考题	131
第九章 保安员的职业技能	132
第一节 职业技能概述	132
一、职业技能	132
二、职业技能的重要性	133
第二节 保安员职业技能	134
一、保安员职业技能特点	134
二、保安员的职业技能要求	135
第三节 保安员职业技能的培养	135
一、文化理论水平是基础	135
二、高技能保安人才的培养是关键	136
三、勤学苦练是捷径	137
本章小结	138
思考题	139
第十章 保安员的人际交往	140
第一节 人际交往概述	140
一、人际交往的本质	140
二、人际交往的功能	141
三、人际交往的原则	143
四、人际交往的影响因素	143
第二节 保安员的人际交往	146
一、保安员的人际交往概述	146
二、保安员人际交往的特点	146
三、保安员人际交往应遵循的原则	147
四、保安员常见的人际交往问题	149
五、保安员人际交往的要求	152
第三节 保安员人际素养的培养	156
一、注重人际交往中的礼仪	156
二、学习一些人际交往的方法	157
三、战胜自我	158
本章小结	159
思考题	160

第一章 保安员职业素养概述

当前我国就业和经济发展正面临着两个大的变化,社会劳动力就业需要加强技能培训,产业结构优化升级需要培养更多的高级技工,因此,大力发展职业教育,使我国经济建设切实转到依靠科技进步和提高劳动者素质的轨道上来,是我国教育面临的一大挑战。技工学校、职业中学的学生毕业后将直接走向市场,直接走向建设的各个岗位,是地方经济的重要后备力量,他们的素质高低,将直接影响产品质量和经济效益,因此职业教育必须高度重视学生的全面素质教育。



第一节 职业素养概述



一、素养

素养是一个人的政治、思想、道德品质、知识及其创新精神和实践能力的综合反映,包括个体的素质和修养两方面内容。素质是人的心理发展的生理条件,不能决定人的心理内容与发展水平。人的心理活动是在遗传素质与环境教育相结合中发展起来的,而环境教育的内容、过程和水平就是一个人身心各方面的培育及提高过程,也就是修养的内容。

(一) 素质

人的素质是以人的先天禀赋为基质,在后天环境和教育影响下形成并发展起来的内在的、相对稳定的身心组织结构及其质量水平。各门学科对素质的解释不同,但有一点是共同的,即素质以人的生理和心理实际作基础,以其自然属性为基本前提。也就是说,个体生理的、心理的成熟水平的不同决定着个体素质的差异。素质是心理活动发展的前提,离开这个物质基础谈不上心理发展。

素质可分为生理素质、心理素质、文化素质、行为素质。

生理素质是身体的健康程度。身体健康有先天的遗传,也有后天的锻炼。所以,生理素质是个体的身体健康程度及其能够调动身体各部分功能的意识、能力和对生命意义的认识。

心理素质涵盖的范围比较大,可分为思想品质、政治品质、道德品质、心理品质等几个部分。思想品质就是要树立马克思主义的人生观、价值观。政治品质就是像集体主义、爱国主义、社会主义这样的情操。道德品质包括职业道德、伦理道德和社会公德等内容。心理品质就是指心态是否健康,心理承受能力如何,感情动机怎么样。良好的心理品质就是要有积极的动机、情感、意志,要有一个健康向上的心态与性格。

文化素质是一个人综合素质的基础,也是综合素质中最重要的一部分,包括文化知识修养、专业能力和文化品质。

行为素质是指在日常生活中表现出来的品质、能力和方式，可分为能力品质和方式品质。能力品质就是生活能力、学习能力、工作能力、创新能力等。方式品质，就是个体除了具备能力外，其生活态度如何、生活方式怎样。

1. 个体素质特征

(1) 遗传性与习得性。人的先天素质主要通过遗传获得，故具有遗传性。这种先天素质成为后天素质提高的条件与基础，但就总体而言，人的素质主要不是由先天素质提供的，而是在环境和教育的影响下，通过后天自身的努力而获得的。孔子早就说过：“性相近也，习相远也。”即是说，人们之间的先天素质相差不大，后天素质表现之所以相差甚远，取决于环境与教育的影响及个体主观努力的程度。

(2) 稳定性与可塑性。人的素质是个体以某种机能系统或结构形式固定下来的东西，在各种活动中经常而稳定地表现出来。一般说，只有那些经常而稳定地表现出来的品质，才能构成素质，而那些不稳定的、只在某种特定的条件下才偶有表现的品质，不能称为素质。但这并不意味着素质本身是恒定不变的，素质的稳定性只是相对的，人的素质可通过环境和教育的影响，尤其是通过个体的努力而加以改变。随着环境与教育影响力的增强，随着个体主观努力程度的提高，其素质水平必然会相应地得到提高。

(3) 潜在性与表现性。人的素质是个体内化了的具有深层意蕴的品质特征，是蕴藏在人自身的尚需开发出来的身心潜能，并可通过人的言行举止得到外在的表现。在这个意义上说，人的素质具有潜在性。与此同时，个体的行为表现是素质的综合反映，即是说，人的素质水平的外现是一种综合效应。任何优良素质的表现，都是人的德性与智能等多方面相互作用的结果，仅仅凭某一方面的素质，往往很难有优良的行为表现。

(4) 个体性与群体性。素质具有个体性，每个人都有自身独特的素质结构。然而，素质不仅表现为个体性，而且表现为群体性，即表现为各类群体中全体成员所具有的某些共同的基本素质。个体素质与群体素质是密切联系在一起的：个体素质是群体素质的“细胞”，若没有高素质的个体，就不可能有高素质的群体；群体素质是个体素质提高的“土壤”，个体素质的提高，会受到群体素质的积极影响。

(5) 历史性与继承性。人的素质是人类进化、社会文化进步的产物。“人的素质是历史的产物，又给历史以巨大的影响”。由于人总是生活在一定的社会背景之中。环境和教育的影响及人自身的实践，无不具有历史传承的特征。同时，人的素质的发展又具有明显的时代性，与时俱进，以适应社会发展对人的素质的基本要求。

2. 个体素质形成的因素

(1) 生理因素。生理因素包括遗传因素、发育过程、疾病和药物对生物个体的影响等。

遗传素质指的是个体与生俱来的解剖、生理上的特征。它是个体心理发展的生物前提和自然条件，没有它就没有心理赖以存在的物质基础，也就不可能有心理的发生、发展。发育过程、疾病和药物对生物个体的影响也很大，即使遗传素质很好，但如果后天发育过程中个体受到了外伤、中毒、严重疾病的影响，对个体的整体素质影响会非常大。

遗传素质对心理发展的影响具有两个特点：

其一，遗传素质对人发展影响的大小，与其本身是否符合常态有关，越不符合常态，影响就越大。特殊的天赋条件或严重的先天性不足，对人的发展会产生重大的，甚至是决定性的影响。

其二，遗传素质在个体发展的不同阶段上产生影响的大小是不同的，其总趋势是减弱



的。在婴幼儿阶段,先天因素的影响相对较大,但随着年龄的增长,遗传素质在人的发展中由潜在的因素逐步转化为现实的因素,机体逐渐成熟和身心发展水平不断提高,因而遗传素质的影响也就相对减弱。

(2) 心理因素。包括认知特点、意志品质、行为习惯和人格特征等。心理学家普遍认为,人的心理状况与人格的形成、发展有十分密切的关系。一个心理发展健康、成熟的人,能够客观地评价自己,并能给自己确定合理的奋斗目标,妥善地安排学习、工作和生活,协调地处理人际关系,精神饱满、积极乐观。反之,一个人如果从小就生活在充满矛盾和不幸的家庭中,或者受到强烈刺激等因素的影响,心理未能健康发展,则往往会发展为心理变态,在日常生活和工作中出现行为越轨等素质差的现象。

认知特点、意志品质、行为习惯及个性特征之间的关系十分密切。其中,认知特点是基础,认知不完整的个体很难有一个良好的意志品质和行为习惯。青年人自我意识、自我控制能力和自我评价能力,虽然随着年龄的增长会发生飞跃,但是,由于思维中形象成分仍在起作用,思维过程中很容易表面化和片面化,自我认识还不全面,自我控制能力还较弱;自我评价易受情感波动的影响,对事物的观察和思考容易理想化,因此,客观上他们的心理并不成熟。这主要表现在有的只看到自身长处,自以为是,趾高气扬,傲慢无礼;有的只看到自己的不足,心灰意冷,信心不足;有的对自己期望值过高,拼命追求超出本身力所能及的东西;有的对自己不抱任何希望,懒懒散散,混时度日;有的甚至根本一无所知,不知道自己到底有什么缺点。这时就容易出现心理冲突。

心理冲突常给人以挫折感,对个体的直接影响就是心理压力。日常生活中所遇到的冲突主要包括三种类型:

① 趋避冲突。是指当同一个目标既能满足人们的需要,对人们有吸引力,同时又会给人们带来心理上的威胁,对人们有着某种伤害性的时候,人们趋近这一目标和逃避这一目标的动机会同时存在,并互相冲突。这在日常生活中遭遇最多,而往往又最难解决。

② 双趋冲突。当人们在有目的的活动中同时存在两个目标,并且两个目标对人们具有同样的吸引力,但由于各种原因的限制,使得二者不可兼得,必须放弃其中一个目标时,就会在心理上产生难以做出取舍的内在冲突。

③ 双重趋避冲突。当同时有两个目标,人们面临两种选择时,每一种选择既可能有利于人们,但同时又会给人们带来不利,这便是双重趋避冲突。强烈的心理冲突会使个体陷入无尽的困惑和苦闷之中,导致内心世界的各种价值观之间的冲突,极大地消耗心理能量,使心理功能得不到发挥而影响心理健康。

(3) 社会文化因素。人是社会的人,人的素质形成与社会因素密切相关,社会心理学家常用社会心理因素(Psychosocial Factor)一词强调社会与心理的相互关系。社会因素主要是指社会文化因素、社会环境因素和家庭因素。

社会文化因素包括民族文化、宗教信仰、风俗习惯等方面。当代青年处在东西方文化交叉、多种价值观冲突的时代,随着改革开放的深化,西方文化大量涌入,东西方文化发生着从未有过的碰撞与冲突。东方重义,西方重利;东方尚礼,西方尚法;东方重和谐,西方重竞争;东方重群体利益,西方重个人利益等,面对不同于以往的文化和多种价值选择,学生常常感到茫然、疑虑、混乱,诸如个人利益与个人主义、个性发展与个性放纵、自我意识与自我中心、享受与享乐等认识上的模糊。求新求异的心理使青年盲目追求西方的文化,而这些东西与中国现实社会在许多方面格格不入,使很多人陷入紧张、压抑、混乱、空虚的



状态。

社会环境因素包括社会政治经济状况、社会制度、社会环境条件和医疗卫生水平等方面。美国精神分析专家哈内认为,许多心理变态是由于对环境的不良适应而引起的。改革开放以来,中国的社会发生了巨大的变化。随着市场经济体制的确立,竞争机制的导入,人们的生活方式、价值观念发生了重大变化。这种竞争对于一些意志薄弱的学生无疑是一种挑战,当遇到种种挫折的时候,他们就可能产生消极的心理状态。同时,市场观念也给许多人的心理发展带来了负面影响,不少学生舍弃自身价值和理想的实现去单纯追逐经济目标,这种价值取向必然导致个人至上,金钱至上,享乐至上,这种功利化和实用化的价值取向使部分意志薄弱、道德水准不高的人出现了政治信仰危机和道德滑坡,尤其对马列主义、共产主义理想和信念存在着冷淡态度,艰苦奋斗、勤俭节约不再受到推崇。

家庭环境包括家庭人际关系、父母教育方式、父母人格特征等,家庭作为社会的基本单位,对其成员的生理和心理发育、行为习惯的培养、个性的形成具有重要的影响。每个个体在步入社会之前,很大程度上受家庭环境和父母言谈举止的影响,不同的家庭教育与影响必然产生不同的结果,如对于子女严格管教的父母,经常用命令、强迫、指责的方式让孩子去学习,把子女的学习放在中心地位,而往往忽视了对子女的能力、兴趣、需要的理解。处于这种类型家庭的学生在日常交往中往往缺乏适应社会、适应生活的能力,虽然在性格上可能表现出诚实、负责、礼貌、细心,但在人际关系中往往表现出羞怯自卑、敏感、对人容易屈从。用过分感情满足孩子的需要,唯恐孩子受到什么挫折,对孩子百依百顺,过于保护的父母,在一定程度上减少了孩子在成长期所遇到的挫折,由于没有遭遇较多的挫折体验,这种学生形成了在人格上的依赖性格,遇事退缩,缺乏同情,情绪不稳定,自制能力和自信心差,易受到别人左右。那些对子女行为完全放任,很少约束的父母,使孩子养成了任意放纵的心理,这种人很可能在人际交往中以自我为中心,不懂得尊重他人,唯我独尊,很难适应集体生活。

衡量一个人的素质,不仅要看他的身体素质,更要看他的思想素质、心理素质、文化素质、品格素质、道德素质、文明素质等。身体素质,有先天的因素,后天只要合理的营养,必要的锻炼就可以基本达到生存的需要。精神的东西往往不是先天的,需要通过适当的方式培养和训练才能形成和完善。不同的家庭状况、生活背景、风俗习惯以及不同的社会和学习环境,造就出不同的个体素质特征。

(二) 修养

修养是指人们按照一定社会或社会一定阶段的品德要求在个人品质情操方面的自我教育和自我塑造。它包括道德修养、科学文化修养、心理品质和人格等方面内容的修养。

1. 修养的特点

(1) 修养的持续性。并不是每个人一旦达到一定的修养就可以停止不动。修养是一个人长期的思想和行为的修炼和维护,它有很强的社会化色彩,受社会环境和背景的影响也很大,而社会的发展是一个持续的过程。另外,修养也不是一朝一夕就可以培养出来的,它需要一个人长期的、连续不断的努力才能达到一定的水平。

(2) 修养的差异性。每个人的修养程度和水平都是不同的,因为修养受到个体成长过程中的各种遗传、心理和社会环境等多种因素的影响。不同的个体,不同的生长环境,不同的心理特点,不同的社会背景都会造成个体不同的修养程度和水平。

(3) 修养的整体性。修养跟素质密切联系,个体特定的素质就会形成个体特定的修养。



个体的素质和修养的形成与个体的方方面面都有密不可分的联系,应当从个体整体的角度看待个体的修养。

(4) 修养的稳定性。个体的修养是一个长期形成的过程,它的形成涉及先天遗传因素,生活、工作、学习等环境因素,个人心理特点等,但除了环境因素以外,遗传因素和个体的心理特点都是相对稳定的因素,所以,修养对于个体来说,一旦形成,在相对时间内具有稳定性,表现出持续而稳定的行为特征。

2. 良好修养的表现

(1) 完整的认知能力。完整的认知能力包括正确的感知力,敏锐的观察力,较强的记忆力,良好的思考力和稳定的注意力等。认知能力首先表现在学习和解决问题的过程中。

(2) 情绪稳定。情绪稳定包括反应适度。良好修养的人有积极稳定的情绪,身心处于积极向上的,充满希望的乐观状态。如果经常笼罩于消极情绪中,或者心情阴晴不定,喜怒无常,则是个人修养不够。

(3) 优良的意志品质。优良的意志品质,应有明确合理的学习和生活目的,并有达到目的的坚定信念和自觉行动。其行为表现出果断、坚韧、自制和毅力。克制自己的不良欲望,不受有害刺激诱惑,遵纪守法,勇于克服坏习惯,戒除不良嗜好等,只有具有优良意志品质的人才能够做到。

(4) 良好的人际关系。良好的人际关系是个人修养的一个重要标志,不因为小事患得患失和斤斤计较,在工作和生活中,表现为乐意与同事和朋友交往,既有稳定而广泛的人际关系,又有自己的知心朋友,能客观评价他人和自己。取人之长,补己之短。

(5) 健全的人格。健全的人格是个体修养良好的主要标志。所谓健全的人格,是指心理和行为和谐统一的人格。个性是一个人比较稳定、社会性最强的和区别于他人的心理特点的独特组合。包括个性心理特征(能力、气质、性格)、个性心理倾向(兴趣、需要、动机、价值观、自我意识等)。个性开始期在童年,初步定型期在青少年,成熟期在青年后期。健全的人格表现为悦纳自我,乐观大度,积极的价值观。

(6) 合理的行为。良好的修养,总要直接或间接地表现在行为上。合理的行为就是行为举止大方合理,坚持原则的同时行为得体。



二、职业素养

职业是指在同—个行业不同的职位从事各种工作的过程(或了解为职业=职位+行业),即职业是人们为了生存的需要、实现个人价值和为社会作贡献的表现形式。

职业素养是人在工作中需要遵守的行为规范。个体行为的总和构成了自身的职业素养,职业素养是内涵,个体行为是外在表象。一个人所拥有的资质、知识、行为和技能,是显性素养,这些可以通过各种学历证书、职业证书来证明,或者通过专业考试来验证。而职业道德、职业意识和职业态度,我们称为隐性素养。显性素养和隐性素养构成一个人所具备的全部职业素养。

(一) 职业素养概述

职业化就是为了达到职业的要求所要具备的素质和追求成为优秀职业人的历程。简单地理解,就是将职业人的职责中所要求的那些简单的事情做到位,并不断地追求做得更好。关于“职业化”的概念,在我国出现较多的是体育界,尤其是大家熟悉的足球领域。“业余选手”与“职业选手”的区别就在于是否职业化。一提到职业化,人们最直接的反映就是



“敬业”“专业”等精神。其实像敬业、专业、责任心、诚信、规范化等是各类人才必须具备的基本的职业化素质。

职业素养是指从业者在一定生理和心理条件基础上,通过教育培训、职业实践、自我修炼等途径形成和发展起来的,在职业活动中起决定性作用的、内在的、相对稳定的基本品质。由于职业是人生意义和价值的根本之所在,职业生涯既是人生历程中的主体部分,又是最具价值的部分。因此,职业素养是素质的主体和核心,它囊括了素质的各个类型,只是侧重点不同而已。

职业素养是劳动者对社会职业了解与适应能力的一种综合体现,影响和制约职业素养的因素很多,主要包括:受教育程度、实践经验、社会环境、工作经历以及自身的一些基本情况(如身体状况等)。一般说来,劳动者能否顺利就业并取得成就,在很大程度上取决于本人的职业素养,职业素养越高的人,获得成功的机会就越多。

职业素养教育不是天然的素质教育,它与素质教育有一定的区别。从教育目标来看,素质教育以培养学生的认知能力为核心,重视一般素质和迁移能力的教育,而把职业能力放在职后教育阶段;职业素养教育则强调职业能力也就是职业角色教育。从教育过程来看,素质教育重视基础性、全面性和可发展性;职业素养教育则强调定向性、实用性和灵活性。从教育策略来看,素质教育重视终身教育,要求从学校到社会实行终身学习;职业素养教育则强调职业能力的培养,而把文化课、理论课限定为以“必需”和“够用”为度。职业素养教育的现状与素质教育的差距是显而易见的。

(二) 职业素养的内容

职业素养包含四个方面:职业道德、职业思想(意识)、职业行为习惯和职业技能。

1. 职业道德

所谓职业道德,就是同人们的职业活动紧密联系的符合职业特点所要求的道德准则、道德情操与道德品质的总和。

在内容方面,职业道德总是要鲜明地表达职业义务、职业责任以及职业行为上的道德准则。在表现形式方面,职业道德往往比较具体、灵活、多样。它总是从本职业的交流活动的实际出发,采用制度、守则、公约、承诺、誓言、条例,以至标语口号之类的形式,这些灵活的形式既易于为从业人员所接受和实行,而且易于形成一种职业的道德习惯。从调节的范围来看,职业道德一方面是用来调节从业人员内部关系,加强职业、行业内部人员的凝聚力;另一方面,它也是用来调节从业人员与其服务对象之间的关系,用来塑造本职业从业人员的形象。从产生的效果来看,职业道德既能使一定的社会或阶级的道德原则和规范“职业化”,又使个人道德品质“成熟化”。

2. 职业心理

职业心理包括职业思想(意识)和职业行为习惯。

职业意识是作为职业人所具有的意识,以前叫做主人翁精神,包括诚信意识、顾客意识、团队意识、自律意识和学习意识。具体表现为:工作积极认真,有责任感,具有基本的职业道德。职业意识既影响个人的就业和择业方向,又影响整个社会的就业状况。职业意识由就业意识和择业意识构成。就业意识指人们对自己从事的工作和任职角色的看法;择业意识指人们对自己希望从事的职业的看法。职业意识是人们对职业劳动的认识、评价、情感和态度等心理成分的综合反映,是支配和调控全部职业行为和职业活动的调节器,它包括创新意识、竞争意识、协作意识和奉献意识等方面。主要指感知、记忆、注意、思维、情感、意



志、行为、个性（个性心理倾向性和个性心理特性）等方面的素质。

职业行为习惯是作为职业人应当具备的心理特征和行为表现。良好的职业行为习惯是高质量人才应具备的基本素质。良好的职业行为习惯包括生活和职业活动中表现出来的文明、积极的生活态度，良好的行为举止，良好的学习习惯、与人和周围事物良好相处的行为方式，做事专心，有始有终，诚实守信、细心、耐心、恒心等优秀的品质。

职业心理还包括思想道德素质。思想道德素质主要包括思想政治素质和道德素质。思想政治素质指思想认识、思想觉悟、思想方法、价值观念、政治立场、政治观点、政治信念与信仰等方面的素质；道德素质指道德认识、道德情感、道德意志、道德行为、道德修养、组织纪律观念方面的素质。

3. 职业技能

职业技能是掌握和运用职业中涉及的专业知识和专门技术的能力。包括能够掌握专业知识、专业实践操作流程、工作技巧、工作规划和明确工作目标。

职业技能是完成工作任务和达到工作目标的必备条件。职业技能直接影响活动的效率、是活动顺利完成的最重要的内在因素。职业技能和专业知识的都是保证活动获得成功的重要条件，但它们之间是有区别的。专业知识是一种专业经验的总结和概括；职业技能是一个人比较稳定的能力，其中很大一部分是知识概括化了的东西。职业技能的形成和发展需要专业知识基础。

（三）职业素养的培养

1. 思想教育是职业素养的根本

思想教育在素质教育中发挥着导向、动力和保证作用，为智育和其他各方面提供精神动力，为学校教育和个体的全面发展提供思想政治保证；同时智育的发展又为思想教育奠定坚实的基础。思想教育的核心是要使学生能够明辨是非，树立正确的人生观，不断增强个体的高尚情操。思想素质教育不仅直接决定和影响个体当前乃至一生的发展轨迹，而且也直接影响科学文化素质的形成和发挥。树立起“敬业”的思想，实质上是要个体热爱专业，树立专业思想，明确学习目的，增强紧迫感和使命感。思想教育由于受社会环境和自身习惯、心理特点的影响很大，很容易出现问题，所以，对于思想教育要从小抓起，不间断，切实落实在家庭教育、学校教育和社会各个层面的教育之中，才能为公民培育优良思想品德开辟一片肥沃土壤。

2. 心理健康是职业素养的基础

心理健康可以促进学生全面发展，健康的心理品质是学生全面发展的基本要求，同时也是将来走向社会，在工作岗位上发挥智力水平、积极从事社会活动以及不断向更高层次发展的重要条件。要充分认识到德智体美劳等方面的和谐发展，是以健康的心理品质作为基础的，一个人心理健康状态直接影响和制约着个体全面发展的实现。

心理健康对于个体的素养是一种基础性因素。要让学生懂得一个人一生中不可能永远一帆风顺、不遇到挫折，要在挫折中自立自强，要用百折不挠的毅力去克服困难。普及心理健康知识，加强心理健康教育，增强学生抵御挫折的能力是心理健康教育的主要内容。培养学生具备健康的心理，除学习方面外，还应包括社会生活方面，诸如学会心理平衡、掌握人际交往的基本知识和策略，增强情感自我调控，加强自我的认知水平等。使学生们面对新形势的变化能够保持心理平衡，能够有自强、自立、自律的良好心理素质，锻炼自己的社会交往能力、使自己在变幻莫测的社会环境中，正确抉择适宜自己的角色，追求更加完美的人格，



为事业成功奠定坚实的心理基础。

3. 爱岗敬业是职业素养的目的

敬业就是敬重自己的工作，将工作当成自己的事，其具体表现为忠于职守、尽职尽责、认真负责、一丝不苟、善始善终等职业道德。其中揉合了一种使命感和道德感。这种道德感如果能够在个体身上得以发扬光大，使敬业精神成为他的一种基本的做人之道，那么，他就很容易成就自己的一番事业。敬业还包括遵守公共的社会道德规范与法律制度，树立正确的事业观与人生观，在现实生活与社会生活中实现自己的理想。可以说，作为一个人格独立与思想健全的生命体，敬业是做人的理智，爱人是做人的情感，二者缺一不可。

从古至今敬业一直是人类工作的行为准则，在世界飞速发展的今天，更是得以发扬光大，并成为成就大事不可或缺的重要条件。一个企业的生死存亡，取决于其员工的敬业程度。一个国家能否繁荣富强，也取决于人民是否敬业。如身为警察就要为民众尽职尽责，医生则是救死扶伤，政府官员应及时体察民情，为百姓解决实际问题。作为保安员就应当恪尽职守、勇于奉献，切实履行保卫安全的职责。

敬业已经成为了一种精神。现在社会上流行“快乐工作”，说的是由于自己对于工作的热爱，使得自己在工作的同时，能够获得一种心理享受和满足感。那么对于工作的热爱就是一种爱岗敬业的基本体现，也是我们职业素养教育的最终目的。



第二节 保安员职业概述



一、保安员职业

(一) 保安员的产生

保安业是顺应工商社会的不断发展而兴起的一种服务业，在中国大陆和中国香港称为保安，在美国称为“私人安全公司”，日本称为“警备会社”，中国古代则称为近身士卫，如包青天的展护卫，及代客运送财物的镖局。

1984年12月，广东深圳市蛇口区公安机关组建了我国第一家保安服务公司——蛇口保安服务公司。1988年7月，国务院批准了公安部《关于组建保安服务公司的报告》，从此各地保安服务公司开始组建。保安服务一般应当事人要求并按照合同约定，采取门卫、守护、巡逻、押运、随身护卫、人群控制、技术防范、安全咨询等形式，保护客户人身、财产和信息等安全，维护客户合法权益。截至目前，全国各地保安服务企业已发展到2500多家，保安人员300万人。保安业务由单一的人力防范，发展为人防、技防、犬防、押运、保安咨询、劳务输出等全方位的保安服务网络。

经劳动和社会保障部、公安部批准，《保安员国家职业标准（试行）》自2007年1月1日起施行。《保安员国家职业标准（试行）》以客观反映现阶段我国保安服务水平和从业人员要求为目标，在充分考虑经济社会发展、科技进步和产业结构变化对保安职业影响的基础上，对保安员职业的活动范围、工作内容、技能要求和知识水平作出了明确规定。

(二) 职业

1. 职业

职业是参与社会分工，利用专门知识和技能，为社会创造物质财富和精神财富，以获