

民用航空行业的职业道德

中国科学院心理研究所 时勤

一、民航职业道德的特点

民航职业道德的宗旨是“人民航空为人民”，除应该遵守的共同职业道德规范外，其特殊性表现在：

高质量的服务 民航属于服务性行业，它通过改变旅客和货物的空间位置来创造“客公里”、“吨公里”，为广大用户提供高质量的服务。

高保险的安全 民航的运输和作业是在“空中”进行，安全是各工作岗位的核心内容，职业责任感要求每一成员、每一环节不得有任何失误。保证安全是民航最关键的职业道德规范。

高水平的技能 民航的运输活动点多、线长、面广，飞行速度快、时效高，机动灵活性大，

属于现代知识密集型和技术综合型的企业，要求从业人员具有高水平的职业技能。

高自律的素养 民航在目前处于优越的“卖方市场”，多数岗位都对用户有制约权，这就更要求职工有高度自律的职业道德素养。自觉地履行职业道德行为规范。

二、有助于职业道德修养的几种技能

加强职业道德的最有效的途径之一，是通过自我修养，提高自身的职业道德素质。而自我修养与提高职业技能是密不可分的，特别是职业技能中有关人际交往的管理技能，对于搞好运输服务、安全检查和航行管制工作，提高服务质量、确保飞行安全，都很重要。这里简要介绍几种管理技能。

1. 社会知觉技能

指与人最初交往时的直觉判断能力。人的社会知觉往往带有片面性，但会对人后来的态度、行为产生影响。例如，首次印象、归因趋势都会对交往效果产生暗

示作用，所以要避免这种“先入之见”。

2. 印象管理技能

指控制人、影响人，使交往者在头脑中形成对自己某种预期印象的过程。研究发现，交往者的倾向、团体任务、群体声誉、寻求一致和寻求社会肯定等社会因素对人的印象管理有导向的影响作用。印象管理技能可以服务于不同的目的，它可以增强民航服务人员的鉴别能力和有助服务质量的提高。

3. 心理咨询技能

民航工作要与人交往，解除旅客的苦恼与疑惑，掌握一些与人谈话、咨询服务技能可以消除双方的心理障碍，为对方排忧解难。应注意的实施程序是：(1) 建立信任；(2) 善于倾听；(3) 因势利导；(4) 应对审慎。与人谈话中我们特别强调心理咨询是一种“听和说的艺术”，应采用“不评判、不指导”原则，以提高对方对各种情境的适应能力。

4. 人际交往技能

人们在与人际交往时，一方面需要把自己的观点明确表述出来，并使对方信服和接受，这里需要掌握一些沟通方式，并善于利用一些宣传效应，如威信效应、名片效应和自己人效应来提高效果；另一方面，可借助人的非言语行为，如目光、面部表情、手势、体势和空间距离来判断对方的内部动机，掌握这些技巧对于安全检查至关重要。

5. 情绪调控技能

在服务工作中，常常会因与对方观点不一致而遇到麻烦，表现为攻击、固执等心态。民航职工应学会一些疏导方法。如耐心引导、宽宏大忍、改变情境等等。如果遇到紧张情境则要镇定自若。可采取言语调节、降低强度、转移注意等方法进行情绪调控。

编后：本文为时勤同志代表中华职教社参加国务院纠风办在民航系统职业道德建设试点讲座中的部分内容。

