



轨道交通类专业“互联网+”创新型精品教材

城市轨道交通 服务心理学基础

CHENGSHI GUIDAO JIAOTONG
FUWU XINLIXUE JICHU



扫描二维码
共享立体资源

主 编 谢 兵 李余华

城市轨道交通服务心理学基础

主 编 谢 兵 李余华

北京出版集团
北京出版社

北京出版集团
北京出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

城市轨道交通服务心理学基础 / 谢乒, 李余华主编
—北京: 北京出版社, 2020.6 (2024 重印)
ISBN 978-7-200-15675-1

I. ①城… II. ①谢… ②李… III. ①城市轨道交通—轨道
交通—客运服务—商业心理学—高等学校—教材 IV.
① F530.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2020) 第 121562 号

城市轨道交通服务心理学基础

CHENGSHI GUIDAO JIAOTONG FUWU XINLIXUE JICHU

主 编: 谢 乒 李余华
出 版: 北京出版集团
北 京 出 版 社
地 址: 北京北三环中路 6 号
邮 编: 100120
网 址: www.bph.com.cn
总发行: 北京出版集团
经 销: 新华书店
印 刷: 定州启航印刷有限公司
版印次: 2020 年 6 月第 1 版 2024 年 3 月修订 2024 年 3 月第 4 次印刷
开 本: 787 毫米 × 1092 毫米 1/16
印 张: 13.5
字 数: 259 千字
书 号: ISBN 978-7-200-15675-1
定 价: 42.00 元

教材意见建议接收方式: 010-58572341 邮箱: jiaocai@bphg.com.cn

如有印装质量问题, 由本社负责调换

质量监督电话: 010-82685218 010-58572341 010-58572393

单元一 认识心理学 | 1

任务 1 心理学概述 | 2

任务 2 个体心理现象和行为 | 5

单元二 认识城市轨道交通客运服务 | 16

任务 1 城市轨道交通客运服务 | 17

任务 2 城市轨道交通客运服务心理学 | 23

单元三 城市轨道交通感知觉与服务 | 35

任务 1 感知觉概述 | 36

任务 2 乘客、城市轨道交通客运服务人员的知觉与服务 | 50

单元四 城市轨道交通乘客需要心理与服务 | 59

任务 1 需要概述 | 60

任务 2 乘客需要心理与服务 | 64

单元五 城市轨道交通乘客情绪心理与服务 | 78

任务 1 乘客情绪概述 | 79

任务 2 乘客情绪特征与影响因素 | 85

任务 3 乘客情绪管理与服务 | 94

单元六 城市轨道交通乘客共性、个性心理与服务 | 101

任务 1 城市轨道交通乘客共性心理与服务 | 102

任务 2 城市轨道交通乘客个性心理与服务 | 109

单元七 城市轨道交通客运服务中人际沟通与心理 | 120

任务 1 心理与人际沟通 | 121

任务 2 城市轨道交通客运服务中的人际沟通 | 127

单元八 城市轨道交通乘客的投诉心理 | 140

任务1 城市轨道交通乘客投诉心理分析 | 141

任务2 城市轨道交通乘客投诉心理与服务 | 147

单元九 城市轨道交通客运服务人员的心理素质 | 161

任务1 城市轨道交通客运服务人员心理素质概述 | 162

任务2 城市轨道交通与客运服务人员仪表、气质与服务表现 | 167

任务3 城市轨道交通客运服务人员性格、情感与服务热情 | 174

任务4 城市轨道交通与客运服务人员意志、能力与服务水平 | 177

任务5 城市轨道交通客运服务人员职业道德与服务热情 | 183

单元十 城市轨道交通客运服务人员心理健康 | 187

任务1 心理健康概述 | 188

任务2 城市轨道交通客运服务人员心理疲劳 | 192

任务3 城市轨道交通客运服务人员职业倦怠 | 199

参考文献 | 209

单元概述

我们每个人作为一个生命体，生存于这个世界上，喜怒哀乐等情绪时时刻刻伴随我们。面对不同的情况、事件，我们会下意识做出不同的应激反应，同时在这些行为反应的背后伴随着一系列或简单或复杂的心理活动。你可曾想过，这些看似平常的心理现象的背后隐藏的却是一系列复杂深奥的心理学知识。那么，心理学是由何而来？它是怎样的一门科学呢？下面就让我们一起走进心理学的世界，探索心理学的奥秘。

心理学，起源于希腊语，意思为灵魂的科学，后来变革为英文的 psychology。它是一门研究行为与心理过程的科学，它的内容广泛而多样化，在 16 世纪出现，而它作为一门科学，诞生于德国，在 1879 年，学者冯特在莱比锡大学建立了第一个心理实验室，这也同时标志着心理学的诞生。

本单元主要描述了心理学的定义、研究目标和研究方法，并对个体心理对人类行为的影响展开了介绍。

任务1 心理学概述

学习目标

1. 了解心理学的定义
2. 了解心理学的研究目标和研究方法
3. 了解学习心理学的意义和作用

教学环境

课堂教学

教学设施

电脑、多媒体设备等

理论模块

一、心理学的定义

心理学是研究人的心理现象发生、发展及其变化规律的科学，是一门研究个性形成和发展过程，研究心理过程和个性心理相互关系的规律的科学。心理学研究的对象是心理现象，主要是人的心理现象。心理现象就是指心理活动经常表现出来的各种形式、形态或状态，如感觉、知觉、思维、记忆、观念、情感等。人的心理现象，包括心理过程和个性心理两个方面。（图 1-1）

从学科范围上来讲，心理学是一门涵盖多种专业领域的科学，但就其根本而言，心理学是一种研究人类行为和心理过程的科学。它既是一门理论学科，也是一门应用学科。包括理论心理学与应用心理学两大领域。心理学独立成为一门研究学科，独立于社会学和哲学之间，它的特殊存在与它特有的发展背景有关。心理学一词来源于希腊文，意思是关于灵魂的科学。灵魂在希腊文中也有气体或呼吸的意思，因为古代人们认为生命依赖于呼吸，呼吸停止，生命就完结了。随着科学的发展，心理学的对象由灵魂改为心灵。直到 19 世纪初，德国哲学家、教育家赫尔巴特才首次提出心理学是一门科学。而原先心理学、教育学都同属于哲学的范畴，后来才各自从哲学的襁褓中分离出来。

科学的心理学不仅对心理现象进行描述，更重要的是对心理现象进行说明，以揭示其发生发展的规律。1879 年，冯特在德国莱比锡大学创建了世界上第一个心理学实验室，标志着心理学从此成为一门独立的实验科学。

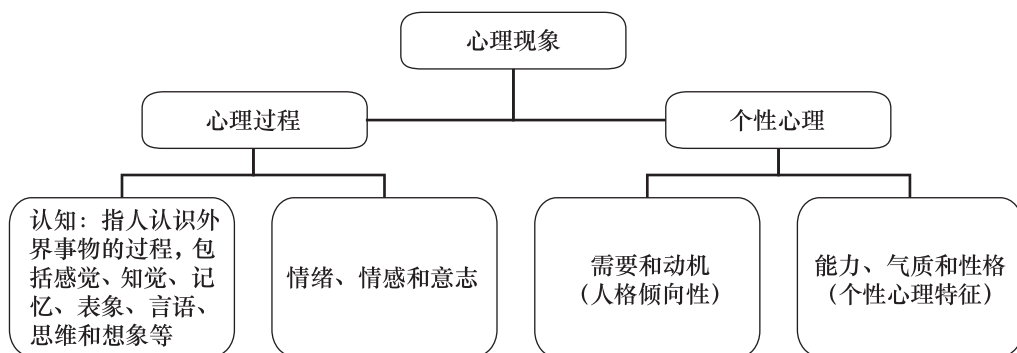


图 1-1 心理学的内容

二、心理学的研究目标

科学研究的目标是描述、解释、预测和控制。这四个层面由浅入深，从理论走向应用。心理学的研究以描述、解释、预测及控制心理和行为为目标，增进人类的自我了解，帮助人类的自我改善，提高人类的生活质量。

（一）描述

描述是客观地呈现所研究问题的事实，不涉及价值判断，也不寻求造成事实的原因。准确描述是正确解释的前提，是科学研究的起始目标。描述性研究通常是对典型行为进行系统观察和详细记录，进而予以命名和分类。例如，儿童的智力发展可分为哪几个阶段？攻击行为有哪些类型？这些问题都可以通过描述性研究来回答。

（二）解释

解释是揭示客观事实形成的原因，分析现象间的因果联系。正确解释是有效预测和控制的前提，是科学研究的关键。因为因果关系的复杂性和隐蔽性，解释性研究比描述性研究要困难得多。解释需要理论。在尽可能的情况下，心理学家们总是试图在实验的基础上建构理论，并通过新的实验去检验和完善。由于存在多因一果和因果交互作用的现象，加之不同的实验设计所控制的条件不同，就会出现一种现象的多种理论解释。例如，关于攻击产生的原因，有挫折攻击理论，认为遭受挫折会激发攻击行为；有模仿学习理论，认为攻击行为是榜样学习的结果。这些解释各有其合理之处，在实际应用中，往往是整合各种理论并根据具体情境进行具体分析。

（三）预测

预测是根据已有的知识和信息去估计某种事物或现象在将来发生的可能性。预测力是判断理论优劣的重要标准。相对于“事后诸葛”式的解释，人们更需要事前准确的预测。例如，运用职业测验技术，预测一个人的职业成就；通过对一个人近期生活事件的了解，预测其随后的身心健康状况。预测虽然可行，却是有条件的，既要考虑已有的研究基础，还要考虑事实的发展变化。尤其是对人的发展的预测，要相当谨慎，否则会产生难以弥补的负面效应。

（四）控制

控制是采取有效措施，使事物朝着人们所期望的方向发展，避免消极事件的发生或将其危害减少到最小。控制的方法，通常是根椐预期结果改变行为发生的条件。例如，通过对集体中个体作业业绩的监测，使每个个体竭尽全力工作，避免社会浪费现象的出现；通过驾驶环境的优化，提高驾驶者的安全性和舒适感。需要特别强调的是，科学是把双刃剑，既能造福世界，也会祸害世界。这里所说的“控制”并非受不当利益驱使而随意“操纵”他人，心理学的专业服务，只能用于增进人们的生活品质。这是每一位心理学人应有的专业精神和人文情怀。

三、心理学的研究方法

（一）自然（一般）观察法

在自然条件下，有目的、有计划地系统观察人的行为和活动，从中发现心理现象产生和发展规律的方法，叫观察法。观察法有两种方式，一种是参与被观察者的活动过程，成为其中的一个成员；另一种是在旁观察而不参与被观察者的活动。原则上是不使被观察者发觉自己的活动正在被他人观察，否则就会影响他们的行为表现，从而导致结果失真。



心理学的研究方法

（二）调查法

调查法是就某一问题，用口头或书面的形式向被调查的对象提问，让他回答，通过对他的回答的分析来了解他的心理活动的方法，包括问卷法和访谈法。问卷法是采用事先拟定的问题，由被试者按问题的回答来搜集相关资料，以此来分析和推测群体心理特点及有关心理状态。问卷要有信度和效度，调查对象具有随机性。访谈法是通过面谈方式搜集资料，来分析和推测心理特点及心理状态的研究方法。

（三）个案法

个案法是对某一个被试者所做的多方面的深入详细研究，包括他的历史资料、作业成绩、测验结果，以及别人对他的评价等，目的在于发现影响某种心理和行为的原因。常用于临床、咨询中，如对超常儿童心理的研究。

（四）实验法

在控制条件下对某种行为或心理现象进行观察的方法称为实验法。在实验法中，研究者可以积极地利用仪器设备干预被试者的心理活动，人为地创设出一些条件，使得被试者做出某些行为，并且这些行为是可以重复出现的。

（五）测验法

测验法是指使用特定的量表为工具，对个体的心理特征进行间接了解，并做出量化结论的研究方法。目前，心理测验的种类繁多，例如，智力测验、人格测验、兴趣测验、各种能力及各种职业倾向测验等。

四、学习心理学的意义和作用

（一）认识内外世界

学习心理学，可以加深人们对自身的了解。通过学习心理学，人们可以知道自己为什么会做出某些行为，这些行为背后究竟隐藏着什么样的心理活动，以及自己现在的个性、脾气等特征又是如何形成的，等等。学习心理学，也可以把自己学到的心理活动规律运用到人际交往中，通过他人的行为推断其内在的心理活动，从而实现对外部世界更准确的认知。

（二）调整和控制行为

心理学除有助于对心理现象和行为做出描述性解释外，它还向我们指出了心理活动产生和发展变化的规律。人的心理特征具有相当的稳定性，但同时也具有一定的可塑性。因此，我们可以在一定范围内对自身和他人的行为进行预测和调整，也可以通过改变内在、外在的因素实现对行为的调控。也就是说，可以尽量消除不利因素，创设有利情境，引发自己和他人的积极行为。

（三）直接应用在实际工作上

心理学分为理论研究与应用研究两大部分，理论心理学的知识大部分是以间接方式指导着我们的各项工作的，而应用心理学的各个分支在实际工作中则可以直接起作用。教师可以利用教育心理学的规律来改进自己的教学实践，或者利用心理测量学的知识设计更合理的考试试卷等；商场的工作人员可以利用消费和广告心理学的知识重新设计橱窗、陈设商品，以吸引更多的顾客。

任务2 个体心理现象和行为

学习目标

1. 了解心理现象
2. 了解个性心理特征
3. 了解心理现象和行为的关系

教学环境

课堂教学

教学设施

电脑、多媒体设备等

理论模块



心理现象

一、心理现象

心理现象是心理活动的表现形式，分为心理过程、心理状态和心理特征三类。

心理过程是心理现象的动态表现形式，包括知、情、意三个方面，具体指的是人的感觉、知觉、记忆、思维、想象、言语等认知活动以及情绪活动与意志活动。

心理状态是指在一段时间内相对稳定的心理活动，如认知过程的聚精会神状态与注意力涣散状态，情绪过程的心境状态与激情状态，意志过程的信心状态与犹豫状态等。

心理特征是指心理活动进行时经常表现出来的稳定特点，例如，有的人观察敏锐、精确，有的人观察粗枝大叶；有的人思维灵活，有的人思考问题深入；有的人情绪稳定、内向，有的人情绪易波动、外向；有的人办事果断、有的人优柔寡断等。这些差异体现在能力、气质和性格上的不同。在人的心理生活中，心理过程、心理状态和心理特征三者紧密联系。

（一）心理过程

心理过程是从认识开始的，情感和意志是在认识的基础上产生的，同时反过来又影响着认识。它们彼此相互影响，相互制约。

（1）认识过程。人在实践过程中，对客观事物的现象和本质的反映过程，即认识过程。用眼睛看物体的颜色、形状，耳朵听声音，鼻子闻气味，舌头尝味道，手触摸软硬、湿冷等，这些都是对外界事物个别属性的认识，称感觉。人们对事物的认识，除了解个别属性外，还要对事物有整体的认识。如知道梨子的颜色、外形、软硬，还要亲口尝一尝，才能对梨子的整体属性形成认识。人对客观事物整体及各种属性的综合反应称知觉。

人不仅感知当前的事物，有时还要回忆过去经历的事情，甚至事过境迁之后，还能感到“言犹在耳”“历历在目”，这就是记忆。

把感知的材料，进行分析、综合、比较、抽象、概括，从而认识事物的本质和规律是思维。思维是人脑对客观事物概括和间接的反映，是认识的理性阶段，也是认识过程的核心部分。

人利用感知和记忆的材料，对原有表象进行加工改造而建立新形象，这是想象。想象是一种特殊形式的思维，分为有意想象、无意想象。有意想象是有目的、自觉的想象。它包括再造想象、创造想象和幻想。无意想象是没有特定目的、不自觉的想象。梦就是在睡眠状态时的无意想象活动。

人们在认识客观世界的过程中，为了更清楚和有效地思维、记忆，必须把精力集中在某一事物上，这叫注意。注意是沟通心灵与外界事物的窗户，是认识事物的必要条件，不通过这扇窗户，外界的事物就不能进入心灵，人也就无法认识客观事物。

感知、记忆、思维、想象、注意等都是人在认识世界时产生的心理活动，综合在一起，构成认识过程。

(2) 情感过程。人在认识客观事物的过程中，不仅产生思维意识，同时也会产生情绪和情感。它是人对客观事物所持的态度的体验，是由客观事物是否符合人的需要而产生的。当客观事物满足人的需要时，人就产生肯定积极的情感体验，如满意、愉快、高兴等；当客观事物违背人的需要时，则产生否定、消极的情感体验，如苦恼、愤怒、恐惧、忧愁。情绪和情感，是人对事物的一种特殊反映形式，反映了客观现实与人的需要之间的关系。

(3) 意志过程。在人们的实践活动中，凡是建立在某种需要或愿望的基础上，确定一个奋斗目标，并为实现这个目标，有意识地支配、调节其行动，克服各种困难，实现预定目标的心理过程，就称为意志过程。意志有明确的目的性，为了实现目标，支配人们产生努力克服困难的行动。正是在克服困难的过程中，才表现了一个人的意志力量。例如，抗洪英雄高建成，在滔滔的洪水涌来时，把生的希望让给别人，把死的危险留给自己，脱下救生衣穿在战士身上，一次次把战友推到树上，最后耗尽体力，献出了宝贵生命，成为全军、全国人民学习的楷模，这正是他优秀的革命军人的意志品质所在。意志品质有自觉性、果断性、坚韧性和自制性等特征。

总之，人类通过认识过程来认识客观世界；通过情感活动来体验客观事物与个体需要间的关系；通过意志行动来改造客观世界。认识过程、情感过程、意志过程，统称为心理过程。

(二) 心理特征

心理特征是指一个人心理过程进行时经常表现出来的稳定特点，包括人性、人格特质和性格素养（人格特质和性格素养属于个性心理）三个方面。人性是指人普遍所具有的心理属性，包括人类先天的学习本能、心理成长与演变本能、趋利避害的本能等；人格特质是指经遗传或身体生理变化而使个体或相应群体特有的心理特征，包括个体先天特有的气质、智力、体能等。人性和人格特质都是先天具有的或经后天成长发育自然生成的，而性格素养则就是指后天经人为及其相关的外界环境影响才会具有的心理特征，包括那些经过后天的经历、训练、学习、培养，才具有的能力、知识、经验、性格、习惯、品行等。人格特质可基于人性而存在，人格特质也可与人性平行存在，而性格素养则是在人性与人格特质的基础上发展演化而来的。

(1) 人性。人性在日常用语上有狭义和广义两方面：狭义是指人的本质心理属性，也就是人之所以为人的那一部分属性，是人与其他动物相区别的属性；广义是指人普遍所具有的心理属性，其中包括人与其他动物所共有的那部分心理属性。这里所述人性就是指人普遍所具有的心理属性。人性由于是人所共有甚至能与动物所共有的属性，那么这种属性也就不可能是后天的结果，只能是人类天性，属于无条件反射。

人性按个体与社会的互动性可分为自我类人性与社会类人性两部分。自我类人性是指与个体需求相关的人类共有的个人意向，包括相应的好奇心、食欲、解暑祛寒的欲望、情爱的追求等；社会类人性则是指个体在与他（她）人乃至各社会群体互动中相

关的人类共有的社会意向，包括相应的同情心与正义感等。

自我类人性中自由独立的思想与行为及其环境，是人类创造精神物质文化的源泉，没有使个体能自由发挥的知识储备与物质条件，特别是没有相应的思想解放和行为自由的开放，就没有人类在相应程度上的物质与精神文明的发展。但是作为人类天性，人们对自由与权力的渴望又是无限的，这种无限性会导致人们对物质与精神财富无止境的追求，进而：一则导致某部分人会牺牲践踏他人的人权，以满足自己对权力的追求，二则导致人类社会贫富严重分化乃至环境污染。这也就是说人类趋利避害的自我类人性是只遵从丛林原则的，是只讲究适者生存的，它只关注于目的的实现，而趋向于不择手段。所以人类的自我类人性就需要制约，就需要用道德、规则、纪律、法律等保障他（她）人人权与共有环境的安全。而人类对真、善、美追求的社会类人性又是愿意接受法律、接受规则、接受道德的，这体现在人类所具有的同情之心、礼让之心、羞耻之心等。但人类社会类人性又只是关注于人类行为过程的规矩性与正义性，就其心理功能来讲，是不会理睬个体行为的动机与目的。在某些时间与环境下，又是正当正确的或可以理解的。人类趋利避害的个体本能与社会类人性由此相互对立，相互制约，但又难免是相辅相成的。人的社会本能在不断制约着人们的自我本能，而人的自我本能也是在不断突破修正着人的社会本能所针对的内容。

(2) 先天的人格特质。人格特质是指经遗传或身体生理变化而使个体或相应群体拥有特有的心理特征，包括其先天特有的气质、智力、体能等。气质是指“依赖人的生理素质或身体特点的人格特征，是人的先天禀赋”，相当于我们日常生活中所说的脾气、秉性或性情。无论从性别、生长成长阶段、种族乃至同种族的个体间，在气质上都是会有差别的。首先，由于性别不同男女在情趣上天生就会有差异；其次，人类的心理特征也会随年龄的增长而有所变化；再次，各种族整体气质上差别还受天生的生理因素影响。人的天性不仅包含有人类共同的人格特性，还具有人类内部相互之间的心理特征差别。

(3) 后天的性格素养。后天的性格素养即条件反射。先天的人性、人格特质和后天的性格素养都是人类及其个体的自然反应，只是先天的人性、气质特质属于无条件反射，后天形成的性格素养特别是一些能力（如许多习惯化的工作、生活技能）是条件反射。作为天性的人性、气质与后天的性格素养相区别的重要特征就在于：先天的人性与人格特质从内在意识上是不可调控的，而后天的性格素养从内在意识上则是可接受外来意识的调控。

后天的性格素养主要表现为：后天的嗜好、习惯的行为方式、习得的或后天发展的生存能力、一些自动化的技能与动作等。嗜好喜好是性格素养中的重心，性格素养中的其他方面大部分可呈现于嗜好喜好之中。嗜好喜好是指人们对某事物持续的喜爱情感及其相应的行为倾向，嗜好喜好就其产生来讲有先天本能直接导致的与后天环境间接导致的之分。后天的嗜好喜好与先天的嗜好喜好特别不同的地方在于：后天着重培养出的嗜好喜好往往与人们的信仰、志向、价值观、世界观等密切相关，对于生理与精神的痛苦，人们可以因此忍受甚至可以以苦为乐；而先天本能直接导致的嗜好喜好（或说是娱乐消遣心理），就其过程与目标来讲，其追求的就是快乐，当相应的快乐

终止或无望时，相应的嗜好喜好也就会终止。

(4) 个性心理。心理过程是心理现象的动态表现形式，是个体在短时间内的心理活动表现。而由于每个人的先天素质和后天环境不同，短暂的心理过程在产生时又总是带有个人的特征，从而形成了不同的个性。个性心理结构主要包括：个性倾向性和个性心理特征两个方面。

个性倾向性是指一个人所具有的意识倾向，也就是人对客观事物的稳定的态度。它是个人从事活动的基本动力，决定着一个人行为的方向。其中主要包括：个体长期稳定的兴趣、理想、信念和世界观等。个性心理特征是一个人身上经常表现出来的本质的、稳定的心理特点。例如，在能力方面，有的人有数学才能，有的人有写作才能，有的人有音乐才能；在气质和性格方面，有的人活泼好动，有的人沉默寡言，有的人热情友善，有的人冷漠无情。能力、气质和性格统称为个性心理特征。

(三) 心理状态

苏联心理学家尼·德·列维托夫认为，人的心理活动可以分为心理过程、心理状态与个性心理特征三种形态。心理过程是不断变化着的、暂时性的；个性心理特征是稳固的；而心理状态则是介于二者之间的，既有暂时性，又有稳固性，是心理过程与个性心理特征统一的表现。心理过程都是在一定的心理状态的背景中进行，都表现为一定的心理状态，如注意的分心与集中；思维的明确性、迅速性和“灵感”状态；情绪的激动与沉着；意志方面的果断与犹豫等。心理状态是个别心理过程的结合、统一，是某种综合的心理现象，所以它往往又成为某种个性特征的表现，反映出一个人的个性面貌，因而心理状态的特征又往往成为一个人的个性心理特征的表现。因此，一个人在特定时刻的心理状态，是当前事物引起的心理过程、过去形成的个性特征和以前的心理状态相结合的产物。

心理状态是心理过程与心理特征相结合的产物，心理过程与心理特征必须是通过心理状态才能表现出来。根据心理状态中心理过程和心理特征的关系，心理状态可进行如下分类：

(1) 心理过程和个性心理特征相结合产生心理状态的过程中，以心理过程为主角度的表现。以心理过程为主角度的表现标准划分心理状态可把心理状态划分为认识的心理状态、感情的心理状态和意识的心理状态。其中认知的心理状态还包括感知的心理状态、记忆的心理状态、思维的心理状态、想象的心理状态等；感情的心理状态还包括情感的心理状态、情绪的心理状态等；意识的心理状态还包括注意的心理状态、忽视的心理状态、欲望的心理状态、满意不满意的心理状态等。

(2) 心理过程和个性心理特征相结合产生心理状态的过程中，以个性心理特征为主角度的表现。以个性心理特征为主角度的表现标准划分心理状态，可把心理状态划分为动物共有的心理状态、人类共有的心理状态、民族的心理状态、团队群体的心理状态和个体个性的心理状态等。

(3) 心理状态在不同的心理活动阶段和活动领域都有不同的表现形式，亦可根据不同领域、因素，用不同标准对心理状态进行多方位的考察和研究。如以心理状态

对活动效果的影响为标准，可将心理状态划分为最佳心理状态、一般心理状态、不良心理状态；根据心理状态是否具有显著的周期性，可将其划分为周期性心理状态和非周期性心理状态；按照常态、异常可以把心理状态划分为正常心理状态、异常心理状态；等等。

拓展阅读

乘电梯时，为什么人总往上看

有一天，乘电梯的时候，我和往常一样，仰头看着显示的楼层数，突然意识到：为什么我每次乘电梯的时候都会仰着头往上看呢？而且，我看了看周围的人，发现他们竟然和我一样，也都仰着头看着显示的楼层数。难道显示的楼层数有什么神奇的魔力吗？还是有什么不可思议的心理效应在背后起作用呢？

实际上，乘电梯往上看的行为与我们的“私人空间”有着很大的关系。所谓私人空间，是指在我们身体周围一定的空间，一旦有人闯入我们的私人空间，我们会感觉不舒服、不自在。私人空间的大小因人而异，但大体上是前后 0.6~1.5 米，左右约 1 米。据调查数据显示，女性的私人空间比男性的更大，具有攻击性格的人的私人空间更大。在拥挤的电车中我们会感觉不自在，就是因为有人进入了自己的私人空间。

电梯是一个非常狭小的空间。在电梯中，人与人的私人空间出现了交集，也就是说互相感觉到对方进入了自己的私人空间，所以会感到不舒服，都想尽早离开电梯这个狭窄的空间。向上看正是想尽快“逃离”这个狭小空间的心理表现。

此外，盯着显示楼层的数字看，不只是为了确认是否到了自己要去的楼层。当我们急于离开这个狭小空间时，不停变换的数字能让我们感到电梯在移动，让我们感觉到自己是在向“解放”前进，从而缓解焦急的心理。

二、个性心理特征

个性心理也称个性特征，主要包括个性倾向和个性特征。个性倾向包括需要、动机、兴趣、理想和世界观，是人心理活动的动力系统。个性特征包括能力、气质、性格，是人心理活动产生差异的基础，属于人心理活动的特异性系统。

（一）个性倾向

个性倾向指反映人们对客观事物的基本趋向、态度和根本看法的心理特点，是人们进行活动的基础动力和出发点。如果已知一个人的个性倾向，就可以有更大的把握来预测他的远期行为。

需要是生理的和社会的要求在人脑中的反映,是人们为了生存,对客观事物的需求,是推动人进行各种活动的基本动力。马克思主义认为,个体的需要是个体行为积极性的源泉、换言之,人的活动的积极性,根源在于他的需要。需要可划分为生理需要和社会需要;物质需要和精神需要。美国心理学家马斯洛提出需要5个层次:生理需要、安全需要、社会需要、尊重的需要、自我实现的需要。

动机是一个人发动和维持活动的心理倾向,在需要的刺激下,直接推动人进行活动的内部动力,它具有引发功能、指引功能和激励功能。动机不但能引发人的行动,而且还能维持、调整人的行动,使之始终如一地朝向期望的目标努力。

兴趣是指一个人力图认识某种事物或参加某种活动的积极态度,兴趣是事业的先导,是人积极探究某种事物的认识倾向,是人获得知识的巨大动力。雷锋的“干一行,爱一行,钻一行”,就是从兴趣入手,培养对所从事专业的兴趣,热爱本职,努力钻研其中的知识,最终在平凡的岗位上做出成绩。

理想是人对未来的向往和追求,是以现实生活发展的客观规律为依据,经过努力就能实现的想象,是人生奋斗的目标。理想不是空想。正确的理想,要以科学原理为依据,以社会需要为前提。刘胡兰、黄继光等英雄受到人们爱戴,虽死犹生,是因为他们都树立了为解放全人类奋斗终生的理想。理想是随着自我发展,自我意识的形成而树立起来的。青年时代是树立远大理想的时期。理想是否能成为激励行动的动力,取决于个人的信念。没有坚定的信念,再好的理想也是海市蜃楼。信念是坚信某种观点的正确性,并支配自己行动的个性倾向。

(二) 个性特征

个性特征指人心理活动的差异性。人与人之间有不同的心理特点,主要表现在能力、气质和性格诸方面的不同。

(1) 能力。人的能力是与活动紧密联系在一起,是使活动顺利完成并直接影响活动效率的心理特征。能力可以分为认识能力、实践活动能力和社会交往能力、再造能力和创造能力、一般能力和特殊能力等。人所具有的观察力、想象力为一般能力,而歌唱家优美的歌声、舞蹈家动人的舞姿,背后所蕴含的出众才能则属于特殊能力。部队中有人擅长做思想工作,能说会写,有人擅长军事技术,比武领先,这就说明了能力的差异性。能力的形成,先天素质是基础。生来脑发育不全的人,一生的智力发展都会受影响。强调基础并不是忽视能力的可塑性。环境和教育是能力形成发展的决定条件,良好的品质是能力形成发展的重要因素,实践活动是能力形成发展的基本条件。军人应在军队的大熔炉中,经过学习、实践不断提高自身改造客观世界的能力。

(2) 气质。气质指人典型的、稳定的心理特征,主要表现在心理活动的快慢、强弱、灵活性等方面,也就是人们常说的脾气和禀性。

气质通常分为胆汁质型、多血质型、黏液质型、抑郁质型。其实,现实生活中人的气质类型是多种多样的,多数是介于两种或两种以上的中间型或混合型。四种类型的划分是人为划定的,目的只是便于研究和了解人的气质特征,更好地把握人的心理活动。

(3) 性格。性格是人对客观现实的稳定态度以及与之相适应的习惯化的行为方式。如谦虚、勤奋、正直、助人为乐或者自私、懒惰、吝啬、见利忘义等，都是人性格的特征。人的性格具有稳定性，一个人在对待事物的态度和行为方式中，总能表现出某种稳定的倾向。在谈到人的性格具有稳定性时，并不是否定性格的可塑性。也就是说，人的性格不是一经形成就永远不变的，随着自然环境、社会环境和教育环境的变化，可以使人的性格发生改变。

个性心理不是独立存在的，而是通过心理过程表现出来的。在人的发展过程中，先有心理过程，而后逐渐形成了个性心理。个性心理形成以后，又会对心理过程具有制约作用。从整体上说，反映着人的心理活动的共同规律和差异规律。

拓展阅读

心态对行为产生的影响

一位心理学家想知道人的心态对行为到底会产生什么样的影响，于是他做了一个实验。

首先，他让 10 个人穿过一间黑暗的房子，在他的引导下，这 10 个人皆成功地穿了过去。

然后，心理学家打开房内的一盏灯。在昏暗的灯光下，这些人看清了房子内的一切，都惊出一身冷汗。这间房子的地面是一个大水池，水池里有十几条大鳄鱼，水池上方搭着一座窄窄的小木桥，刚才，他们就是从这座小木桥上走过去的。

心理学家问：“现在，你们当中还有谁愿意再次穿过这间房子呢？”没有人回答。过了很久，有 3 个胆大的人站了出来。其中一个小心翼翼地走了过去，速度比第一次慢了许多；另一个颤颤巍巍地踏上小木桥，走到一半时，竟只能趴在小桥上爬了过去；第三个刚走几步就一下子爬下了，再也不敢向前移动半步。

心理学家又打开房内的另外 9 盏灯，灯光把房里照得如同白昼。这时，人们看见小木桥下方装有一张安全网，只由于网线颜色极浅，他们刚才根本没有看见。

“现在，谁愿意通过这座小木桥呢？”心理学家问道。这次又有 5 个人站了出来。

“你们为什么不愿意呢？”心理学家问剩下的两个人。

“这张安全网牢固吗？”两个人异口同声地反问。

很多时候，成功就像通过这座小木桥一样，失败恐怕不是力量薄弱、智力低下，而是周围环境的威慑——面对险境，很多人早就失去了平静的心态，慌了手脚，乱了方寸。

三、心理现象和行为

(一) 什么是行为

行为是指有机体的反应系统，它由一系列的反应动作和活动构成。走路、坐车、跑步、打游戏、写字、看书、吵架、哭泣、看电影、谈话等都是人类行为。有些简单的行为，不需要太多的能力、意志努力以及个体心理差异，例如，骑自行车、眨眼睛、走路等；有些行为则有比较大的个体差异，例如，驾驶飞机、跳舞、唱歌等。

行为是由一定的刺激产生的，引起行为的内、外因素称为刺激，外因刺激包括光线、声音、气味等，而内因刺激包括感知觉、需要、动机、性格差异、语言等。

(二) 心理现象与行为的关系

行为不同于心理，但是又和心理有着密切的关系。外界的刺激通常都需要个体心理现象作为中介来起作用。例如，外界的光线、声波、气味分子需要通过感知觉系统，才能被个体看到、听到、闻到，由于个体的能力不一样，对颜色、声音和气味的感知程度也不一样，由于个性特点差异，对不同的颜色、声音和气味的反应也不一样，有人喜欢，有人讨厌。而个体的心理现象又需要行为来体现，否则别人根本无法了解你的心理活动和个性特点。例如，我们评价一个人能力很强，是通过他组织一个活动，完成一件事情来体现的，而不是通过观察他的外表体现的。

人类个体之所以复杂就是因为心理活动的复杂。同一行为背后可能有不同的心理现象，例如，同样是吃东西，可能是饥饿，可能是感觉到冷，可能是觉得紧张，也可能是无聊，或者是填补心灵的空虚。而同一心理现象背后的行为也千变万化，例如，同样是情绪紧张，有人外表若无其事，有人一次次地去厕所，有人手脚、声音都发抖，有人满头大汗。

拓展阅读

精神病诊断实验

人类内心充满了主观意识，如果他们拥有了一种心理倾向，就会受到偏见和情境的影响，一旦认定一个结论，就会设法让情况符合自己内心的想法。罗森汉的实验一方面揭露了精神病学诊断的不严谨，让当时繁荣的精神病学陷入了发展的低谷，同时也鞭策着精神病学家修订诊断标准，从长远来看，促进了精神病学向科学方向发展。

罗森汉找来8个朋友，连同他自己，假装成精神病人。他们连续5天不洗澡、不刮胡子、不刷牙，然后以这样一副邋遢面孔去精神科挂号，跟大夫说，“有人一直在我耳边发出砰、砰、砰的声音”。

医生对罗森汉的最后诊断是，“这名 39 岁白人男性，长期以来对亲密关系抱有极度矛盾的感受，情绪不稳定，自称有很多好友，但言谈之间表露出对友谊的疑虑。”还把他记笔记的行为，认作是精神分裂症导致的偏执行为。参与这次实验的其他 8 个人中，有 7 人被诊断为精神分裂症，有一个被诊断为躁狂抑郁型精神病。这些人，平均每人住院 19 天，最长的住院 50 多天。医生把正常的言行举止看作是病情好转的征兆，由此，罗森汉提出，精神病的诊断并不是根据个人状况而定，而是受到外在情境的操控，所以诊断并不可靠，存在误差。

罗森汉的研究结论就像一枚炸弹，震撼了整个精神病学界，引发了美国很多精神病医生的全力反驳。有的精神病医生非常愤慨，跟罗森汉隔空斗法，扬言说让罗森汉随时派假病人过来，保证一眼就能认出来。罗森汉也不服输，他表示会在 3 个月内派假病人到这个医生所在的医院就诊。可能你已经发现，这相当于是之前实验的反操作。3 个月过去后，这家医院非常自信地表示，他们发现了 41 个罗森汉派来的假病人，但实际上罗森汉一个人也没派。

实训模块

一、心理测试

怎样测定自己的个性

现代对个性评定的主要方法有投射技术和问卷法两种。这里运用统计学方法，从艾森克个性问卷中筛选出 20 题，用以自我评定个性，这样便可对自己的个性有一粗略的了解。

问卷（回答“是”或“否”）

1. 你是否比较活跃？
2. 你是否健谈？
3. 你有许多朋友吗？
4. 你是否喜欢对朋友讲笑话或有趣的故事吗？
5. 新交朋友时一般是你采取主动吗？
6. 你是否常常参加许多活动，超过你的时间所允许？
7. 你认为你是个乐天派吗？
8. 你喜欢忙忙碌碌和热热闹闹地过日子吗？
9. 你有许多不同的业余爱好吗？
10. 别人认为你是生气勃勃的吗？
11. 你常常无缘无故感到无精打采和倦怠吗？

12. 你是一个多忧多虑的人吗?
13. 你觉得自己是一个神经过敏的人吗?
14. 你是否常常觉得人生非常无味?
15. 你是否总在担心会发生可怕的事情?
16. 你的心境是否常有起伏?
17. 你曾经无缘无故觉得“真是难受”吗?
18. 你常感到孤单吗?
19. 你认为自己很紧张,如同拉紧的弦一样吗?
20. 当人家寻你的差错,找工作中的缺点时,你是否容易在精神上受挫伤?

个性倾向:内向、中间、外向,稳定、中间、不稳。

记分:每题回答“是”记一分,答“否”不记分。

前10题的总分反映你个性的倾向:1~3分为内向,4~7分为中间,8~10分为外向。后10题的总分反映你情绪的稳定性,即神经质水平:1~3分为稳定,4~7分为中间型,8~10分为不稳定。然后在下图1-2中作两条直线,相交处便是你的个性类型。如果某人前10题为8分、后10题为3分,即表示此人个性外向、稳定,属多血质型。

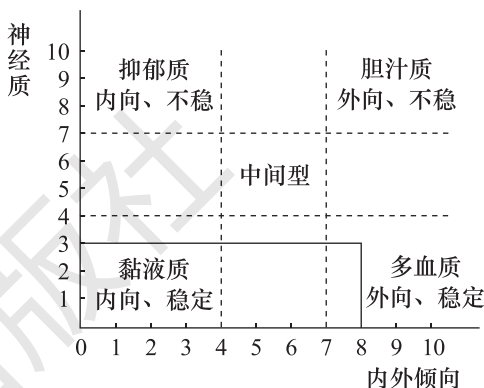


图 1-2

二、社会调查

关注学生日常生活心理活动的实践

学生进行“大学生购买手机面面观”的调查(学生自己设计调研表),目的是了解本校学生购买手机的动机与个人需求等方面的信息。通过调查发现本校同学手机拥有率、偏好品牌、使用手机卡类型等。通过调查,分析本校学生在购买手机时的心理特点。调查实践培养了学生收集、整理和运用相关心理学知识的能力,为以后运用调查法了解乘客对城市轨道交通客运服务的兴趣、动机与需要等信息,打下基础。

思考与练习

简答题

1. 什么是心理学?
2. 心理学有哪些主要研究方法?
3. 结合实际谈谈学习心理学的意义。
4. 个性心理有哪些内容?
5. 什么是个性特征?
6. 简述心理现象和行为之间的关系。