

城市轨道交通职业教育系列教材——城市轨道交通运营管理

城市轨道交通心理学

主编 苏颖 龙叶明 钱传贤

西南交通大学出版社
· 成 都 ·

内容简介

本书运用心理学的基本原理和分析方法,分析探讨了城市轨道交通行业的心理学问题以及摆在首位的安全问题。

全书共分两篇,分别介绍了普通心理学的基础知识及城市轨道交通安全心理学的基本内容。

本书有较强的针对性和实用性,既可作为与城市轨道交通专业有关的高、中等职业技术院校,成人教育以及在职人员培训的教学用书,也可供相关专业人员学习参考。

图书在版编目(CIP)数据

城市轨道交通心理学 / 苏颖, 龙叶明, 钱传贤主编.
—成都: 西南交通大学出版社, 2016.7
城市轨道交通职业教育系列教材. 城市轨道交通运营管理
ISBN 978-7-5643-4841-0

I. ①城… II. ①苏… ②龙… ③钱… III. ①城市铁路—交通运输安全—应用心理学—高等学校—教材 IV. ①U239.5-05

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第176132号

城市轨道交通职业教育系列教材——城市轨道交通运营管理

城市轨道交通心理学

主编 苏颖 龙叶明 钱传贤

责任编辑 罗爱林
特邀编辑 罗旋
封面设计 何东琳设计工作室

出版发行 西南交通大学出版社
(四川省成都市二环路北一段111号
西南交通大学创新大厦21楼)
发行部电话 028-87600564 028-87600533
邮政编码 610031
网 址 <http://www.xnjdcbs.com>

印刷 成都中铁二局永经堂印务有限责任公司
成品尺寸 185 mm×260 mm
印 张 13.5
字 数 334 千
版 次 2016年7月第1版
印 次 2016年7月第1次
书 号 ISBN 978-7-5643-4841-0
定 价 36.00 元

课件咨询电话: 028-87600533

图书如有印装质量问题 本社负责退换

版权所有 盗版必究 举报电话: 028-87600562

出版说明

城市轨道交通凭借快捷、准时、舒适、运量大、能耗低、污染小、占地少等优点，日益成为城市现代化建设进程中重要的公益性基础设施项目。城市轨道交通涉及面广、综合性很强，其发展状况已被当成一个城市综合实力和现代化程度的重要评判指标。由此，城市轨道交通建设正在我国兴起一个新的浪潮，社会对城市轨道交通专业人才的需求巨大，给城市轨道交通类专业的职业教育发展带来了良好契机。

西南交通大学出版社与国内诸多交通院校一直保持友好往来，并整合他们在轨道交通领域的尖端科技优势和人才集成优势，致力于为国家轨道交通教育事业做出贡献，形成了以“轨道交通”为核心的出版特色，在教育界、学界都拥有良好的口碑和较高的品牌知名度。

本套丛书从满足快速增长的城市轨道交通专业实用型人才培养需求出发，从校企结合教学直接面向岗位需求这一特点出发，精心组织国内相关专业优秀教育工作者或优秀教育工作者，分“运营管理”“工程技术”“车辆”“控制”“供电技术”五大类，系统地为学生呈现城市轨道交通教育课程全景。在编写时，力求体现如下特点：

◎ 适用性

理论知识够用即可，在讲述专业知识的基础上，突出实际操作技能的训练，注重岗位关键能力的培养。

◎ 专业性

图书的顶层设计从国家高职高专专业目录规范出发，内容编排紧密结合岗位应用实际，体现专业性和主流设备前沿特征，体现教学实际需求。同时，在编写或修改时，尽可能地让一线用人单位参与进来，根据生产现场实际提出建议。

◎ 生动性

在架构设计和版式设计上，力求简洁生动，图文并茂；努力体现二维码技术等移动互联网时代元素在图书中的应用，尽可能把生产实际和研究成果，用立体生动的形式予以表达，便于读者理解掌握。

这套书可作为高等职业院校、中等职业学校城市轨道交通相关专业的教学用书，也可作为城市轨道交通企业新职工的培训教材。有关教材的课件资料等，可以联系我社使用。

联系电话：028-87600533

邮箱：swjtucbsfx@163.com

西南交通大学出版社

二〇一六年六月

前 言

心理学是研究人的心理现象发生、发展的客观规律的科学，是一门介于自然科学与社会科学之间的边缘学科。随着社会的发展和不断进步，心理学知识已经渗透到许多学科和社会实践的各个领域，并在社会生活的各个领域得到越来越广泛的应用。

20世纪60年代以来，交通运输业，特别是以铁路和城市地铁为代表的轨道交通业迅速发展，成为社会的重要交通工具。交通运输业以安全第一为宗旨，始终把运输安全作为寻求生存和发展的首要前提和保障。为了更有效地保证运输安全，人们从各个方面对安全问题展开了系统深入的研究。因此，运用一般心理学原理和系统分析方法，研究运输作业过程及运输安全管理活动中企业员工心理现象的规律性及其与运输安全关系的学科——运输安全心理学也就应运而生。它的研究和应用，对于提高运输企业员工安全至上的理念和素养，提高安全管理的科学性，从而预测和预防运输事故的发生，确保运输安全，具有重要的现实意义。

进入21世纪，我国的铁路和城市轨道交通发展迅速，建设规模走在世界的前列，技术和设备也在不断更新，但由于运营经验不足，安全问题也比较突出。如何多渠道、多形式地加强城市轨道交通企业员工的安全教育，是我们期待解决的问题。

基于安全意识的教育应从准员工开始，我们编写了本教材。本书在讲述普通心理学知识的基础上，详细介绍了城市轨道交通安全心理学的内容及应用。本书用心理学的原理和分析手法，分析探讨城市轨道交通的安全问题，因而具有较强的针对性和实用性。

为适应不同层次教学的需求，编者在选材及文字上都做了不少努力，力求使内容简洁明了，文字通俗易懂。在每章后还配有适量的复习思考题，以便让学生复习巩固。

本书由苏颖（第一篇）、龙叶明（第二篇）编写，钱传贤统稿。在编写过程中，我们参阅了大量相关专业书籍，书末列出了参考文献，在此我们谨对这些文献的作者表示衷心的感谢。

本书编成后，虽经反复修改和校对，但由于编者水平和时间有限，不足甚至是遗漏之处在所难免，欢迎读者批评指正。

编 者

2016年5月

目 录

第一篇 心理学基础

第一章 心理学概述	003
第一节 心理学的主要特征	003
第二节 心理学的学科性质、研究原则和研究方法	006
第三节 现代心理学学派及研究领域	009
复习思考题	013
第二章 心理的发生与发展	014
第一节 人的心理发展	014
第二节 人的心理的个体发展	019
第三节 心理发展的理论	022
第四节 人类心理的基本特点	029
复习思考题	030
第三章 感觉与知觉	031
第一节 感 觉	031
第二节 知 觉	035
复习思考题	040
第四章 表象与记忆	041
第一节 表 象	041
第二节 记 忆	043
复习思考题	047
第五章 注 意	048
第一节 注意的概念及功能	048
第二节 注意的类型	050

第三节 注意的特征·····	051
复习思考题·····	055
第六章 情绪 ·····	056
第一节 情绪概述·····	056
第二节 情绪与情感的分类·····	061
第三节 社会化复合情绪·····	064
第四节 情绪产生的理论·····	070
第五节 情绪体验与情绪调节·····	073
复习思考题·····	080
第七章 意志 ·····	081
第一节 意志概述·····	081
第二节 意志的特征与品质·····	083
第三节 意志与认识、情绪的关系·····	086
第四节 青少年意志品质的培养·····	087
复习思考题·····	089
第八章 人格 ·····	090
第一节 人格概述·····	090
第二节 需 要·····	091
第三节 动 机·····	092
第四节 气质与性格·····	094
复习思考题·····	098
第九章 人际关系 ·····	099
第一节 人际关系及其影响因素·····	099
第二节 建立良好人际关系的途径与技巧·····	103
复习思考题·····	105
第十章 心理健康 ·····	106
第一节 心理健康概述·····	106
第二节 高、中职学生心理健康的维护·····	108
复习思考题·····	111

第二篇 城市轨道交通运输安全心理学

第十一章 运输安全心理学概述	121
第一节 运输安全心理学的产生和发展	122
第二节 运输安全心理学研究的任务、对象和方法	129
第三节 心理因素在运输安全中的地位	133
第四节 发生运输安全事故的心理原因	133
复习思考题	139
第十二章 心理过程与运输安全	140
第一节 感知觉与运输安全	140
第二节 情绪与运输安全	145
第三节 注意与运输安全	153
复习思考题	156
第十三章 个性心理与运输安全	157
第一节 气质与运输安全	157
第二节 性格与运输安全	159
第三节 能力与运输安全	160
复习思考题	160
第十四章 生理心理与运输安全	161
第一节 疲劳与运输安全	161
第二节 生物节律与运输安全	166
第三节 年龄、生活习惯与运输安全	169
复习思考题	171
第十五章 运输安全干预(心理压力干预)	172
第一节 全面压力管理概述	175
第二节 职业压力与运输安全	187
第三节 紧张、应激与运输安全	190
第四节 抗压训练方法	199
第五节 心理疏导及放松技术	203
复习思考题	205

参考文献..... 206

第一章 心理学概述

第一节 心理学的主要特征

一、心理学的研究对象和内容

法国作家雨果说过：“世界上最广阔的莫过于海洋，比海洋更广阔的莫过于天空，比天空更广阔的莫过于人的精神世界。”人的精神世界是最广阔、最复杂的，又是最抽象、最难以把握、难以控制的。直接研究人的精神现象的学科，就是心理学。当人们初次接触心理学时，往往会产生某种神秘感，一些人还常常把心理学与相面、算卦等同起来。其实，这是一种误解。事实上，心理学是一门科学，是一门与日常生活和社会各个领域密切相关的系统科学，具有很强的理论性和广泛的实用性。

心理学（psychology）一词来源于希腊文，是由“灵魂”（psyche）和“讲述”（logos）两个词组合而成的，意思是关于灵魂的学问。灵魂在希腊文中也有气体或呼吸的意思，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。由于当时人们对心灵的研究包含在哲学中，因此心理学属于哲学的范畴。直到19世纪中叶，德国心理学家冯特（W.Wundt, 1832—1920）（见图 1-1）把实验法引进心理学，并于1879年在德国莱比锡大学建立世界上第一个专门的心理学实验室，对感觉、知觉、注意、联想和情感开展系统的实验研究，心理学才成为一门独立的科学。



冯特(Wilhelm Wundt, 1832—1920)为科学心理学的创始者，实验心理学之父，创建了一支国际心理学专业队伍，奠定构造主义心理学派的基础；是感情“三度说”的倡议者，也是使心理学脱离哲学范畴，成为一门独立科学的倡导者。

图 1-1 冯特

任何一门独立的学科都有自己的研究对象，心理学是研究心理现象发生、发展规律的科学。其研究对象是心理现象。心理现象这个概念的范围很大，人有心理现象，动物也有心理现象，我们所要学习的心理学主要是研究人的心理现象的心理学。人的心理现象也就是心理活动是大家熟悉的，无论学习、工作还是娱乐、休息，都与心理活动相关，其行为都是在心理活动的支配与调节下进行的。

心理现象丰富多彩，表现形式多种多样，诸如眼睛看到的、耳朵听到的、脑子想到的、现在的、未来的……心理学将人的心理现象分为相互联系、不可分割的两个方面，即心理过程和个性心理。它也可以说是人的心理活动的基本规律。

（一）心理过程

心理过程是人对现实的反映过程，是一个人的心理现象的动态过程，它包括认识过程、情感过程和意志过程。

认识过程是人最基本的心理过程，人的一切心理活动都是从认识过程开始的。我们闻到气味、听到声音、看见颜色；用手触摸物体时，感到物体是冷的、热的、硬的、软的、光滑的或是粗糙的，这就产生了不同的感觉。感觉是一种最简单的心理现象，它是人脑对直接作用于感觉器官的事物的个别属性的反映。在感觉的基础上，人能分辨出整个物体，如火车和汽车、花草和树木，这就是知觉。知觉是人脑对直接作用于感觉器官的事物的整体的反映，它比感觉要复杂一些。人们把感知的事物和个人的活动、体验保留在头脑中，产生如话语犹在耳、情景历历在目等心理现象，即接触过的事物再度出现时，我们能够认出它，或者事物虽然没有重新出现在我们面前，我们也可以回想起它，这就是记忆。记忆是比感觉和知觉更为复杂的一种心理现象。人们不仅要认识事物的表面现象，还要认识事物的本质和事物变化的规律，认识事物之间复杂多变的关系；不但要直接依靠感觉认识具体事物，还要依靠判断、推理间接地、概括地认识事物的本质和规律，这就是思维。思维是人脑对客观事物的本质和规律间接地、概括地反映，是一种更为复杂的、高级的心理现象。我们在认识事物的时候，不仅能认识现实中存在的、被自己感知过的事物，而且能想象出现实中尚未存在或者根本不可能存在且自己未感知过的事物，如科学家的发明创造、艺术家的艺术创作，就是依靠人们的想象。想象和思维一样，也是一种高级的心理过程。

人们在认识客观事物的时候，常常不是无动于衷的，总是根据事物能否满足自己的需要而产生一定的态度，自己对这个态度加以体验就是情感过程，如对祖国、对人民的热爱，对革命先烈的崇敬，对罪恶的愤怒，对不道德行为的憎恨，对下流作风的鄙视，学习成功时的喜悦，失去亲人时的悲伤等，这些心理现象都属于情感过程。

人们不仅能认识客观世界，还能改造客观世界。为了认识和改造世界，就必须有计划、有目的地进行工作。在完成某些任务的时候，常常需要忍受艰苦，战胜挫折，克服困难，以期达到预期目的。这一系列复杂的心理和行为过程，就是意志过程。

人的认识过程、情感过程、意志过程三个方面相辅相成。认识过程是一切心理活动的基础，在认识的基础上才有可能产生情感过程、意志过程。因为情感是人在认识事物的过程中所产生的态度体验，认识深刻，情感深刻；认识肤浅，情感肤浅。在认识的基础上，在情感的鼓励下，才能形成意志过程。情感、意志又影响着认识的发展。例如，学生明确学习目的以后，就会以饱满的热情下决心去克服各种困难实现目的。同时，这样的学习活动，也会让学生不断增强对专业的学习兴趣和爱好，加深对学习目的的认识，从而又促使他们更加刻苦地去学习。

（二）个性心理

人们在现实环境中，每时每刻都受到社会的、自然的各种因素的影响，同时他们的思想、行为也在不断地影响着环境和其他人。由于每个人的生活条件和生活经历不同，人的心理活动就必然具有各自的特点。例如，人的能力有高有低，人的脾气有急有慢，人的性格有襟怀坦荡和阴险狡诈的区别等，这就是人的个性心理。

个性心理是一个人在社会实践中形成的相对稳定的各种心理现象的总和，包括个性倾向和个性特征两个方面。人在各自的生活中，形成了各自的不同追求，诸如需要、动机、兴趣、理想、信念、世界观等，心理学上把这些统称为个性倾向，它是关于人的行为活动动力方面的特征，决定着人对认识和活动对象的趋向和选择，是个性结构中最活跃的因素。个性特征和个人身上经常表现出来的稳定的心理特征，集中反映了人的心理活动的独特性。个性特征包括能力、气质和性格。性格是区别一个人与众不同的最明显的特点，它是个性的核心。

另外，需要指出的是，人在感知某一事物、回忆一件往事、思考一个问题、想象一个形象、体验一种情感的思维过程中，必须把自己的心理活动有选择地指向和集中在特定的对象上，这样才能够使我们更好地看清它、记忆它、思索它、体验它，这就是注意。感知觉、记忆、思维、想象、情感、意志都属于心理过程，而注意是伴随在心理过程中的一种特殊的心理现象。它既不属于心理过程，也不是个性心理，但是人们从事任何活动、获取新的信息和提高工作效率的必要的心理条件或心理状态。心理现象示意图见图 1-2。

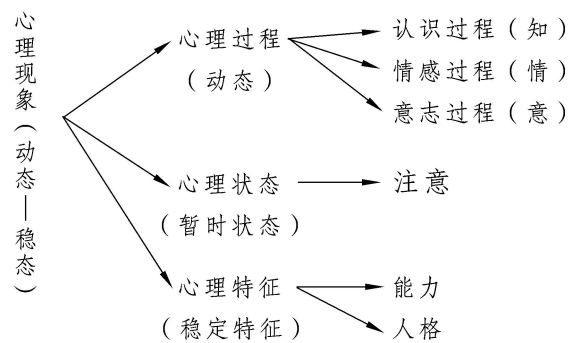


图 1-2 心理现象示意图

二、人的心理实质

人的心理到底是怎么回事？要说明这个问题，就必须分析其实质。人的心理现象的物质基础包括两个方面：一方面是人脑、神经系统，这是人的心理现象赖以产生和存在的器官；另一方面是客观现实，包括人类的周围事物，乃至自身、社会生活、物质环境等，这是人的心理现象产生的源泉。

(一) 心理是人脑的机能

脑是心理活动的器官，没有脑的心理，或者说没有脑的思维是不存在的。相当长一个时期，人们曾认为心脏是产生心理活动的器官，心理是心脏的机能。随着事实和经验的积累，人们逐渐认识到心理活动不是与心而是与脑联系着的。如人在睡眠和酒醉时，心脏活动与清醒时并无太大的差别，而精神状态却大不相同。一些精神病人心跳正常，但神志不清。正常发育的大脑为心理的发展提供了物质基础。

心理现象随着神经系统的产生而出现，又随着神经系统的不断发展而不断完善，才由初

级不断发展到高级。无机物和植物没有心理，没有神经系统的动物也没有心理，只有有了神经系统的动物才有心理。无脊椎动物的神经系统非常简单。例如：环节动物只有一条简单的神经索，它们只具有感觉的心理现象，只能认识事物的个别属性；脊椎动物有了脊髓和大脑，它们有了知觉的心理现象，能够对事物外部的整体加以认识；灵长类动物，像猩猩、猴子，大脑有了相当高的发展，它们能够认识事物的外部联系，有了思维的萌芽，但是还不能认识事物的本质和事物之间的内部联系。只有到了人类，才有了思维，有了意识。人的心理是心理发展的最高阶段，因为人的大脑是最复杂的物质，是神经系统〔神经系统分为中枢神经系统（见图 1-3）和周围神经系统两大部分〕发展的最高产物。心理现象的产生和发展的过程，说明了心理是神经系统，是大脑活动的结果。

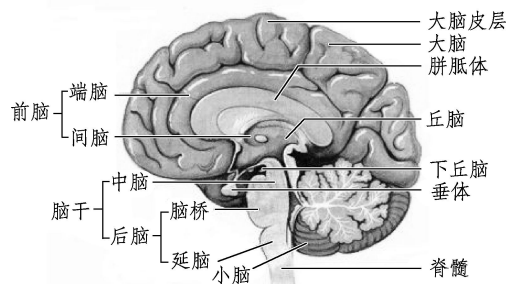


图 1-3 中枢神经系统

（二）心理是对客观现实的主观反映

就其产生的方式来说，心理是脑的反射活动。如果没有客观刺激，就不可能引起大脑皮层的神经活动以及相应的心理活动，无论是简单的心理现象还是复杂的心理现象，其内容都来自客观现实。客观现实既包括自然界，也包括人类社会，还包括人类自己。20 世纪 20 年代，印度发现的两个狼孩——让狼叼走养大的孩子，他们有健全的人的大脑。但是，他们脱离了人类社会，是在狼群里长大的，只具有狼的本性，而不具备人的心理。所以，心理也是社会的产物，离开了人类社会，即使有人的大脑，也不能自发地产生人的心理。

心理对客观现实的反映具有主观性，个人的知识经验、个性差异和年龄特征以及当时所具有的不同心理状态都会对客观现实产生深刻的影响。所以，对同一客观事物的反映有所不同，造成了人对客观现实反映的主观性。

（三）心理是以活动的形式存在的

心理是在人的大脑中产生的客观事物的映像，这种映像本身从外部是看不见也摸不着的。但是，心理支配人的行为活动，又通过行为活动表现出来。因此，可以通过观察和分析人的行为活动来客观地研究人的心理。

第二节 心理学的学科性质、研究原则和研究方法

一、心理学的学科性质

心理学的学科性质比较独特，不了解心理学的学科性质则难以对心理学的整体面貌有全面的把握。在学科的分类时，人们通常将其分为自然科学和社会科学两大部类。由于心理学既具

有自然科学的性质，又具有社会科学的性质，因而是一门边缘科学。这是由人的心理现象的高度复杂性决定的。一方面，心理学要研究心理现象的物质本体及心理的神经生物学基础。在这个意义上，心理学的研究目标和手段都与自然科学一样，因而具有自然科学的性质。另一方面，人又是社会的实体，人的心理的发生离不开社会环境的影响，心理学还研究团体心理和社会心理，这些心理现象更是社会生活的产物。在这个意义上，心理学的研究又具有社会科学的性质。

二、心理学研究的原则

人的心理现象是宇宙中最复杂的现象。要科学地研究人的心理现象，对心理事件、规律、机制和机能进行实证研究，就必须遵循心理学研究的基本原则，针对所要解决的问题，做好研究设计。心理学研究一般采用以下原则。

（一）客观性原则

所谓客观性原则，就是对任何心理现象都必须按它的本来面貌加以研究和考察，不附加任何主观意愿的原则。

人的心理虽是在头脑里进行的活动，但它是客观现实的反映。一切心理活动都是由内外刺激引起的，并通过一系列的生理变化在人的外部活动中表现出来的。研究人的心理，就是要从这些可以观察到的、可以进行检查的活动中着手。人的心理活动无论如何复杂或做出何种假象与掩饰，都会在行动中表现出来或在内部的神经生理过程中反映出来。因此，在心理学的研究中切忌采取主观臆测和单纯内省的方法，应根据客观事实来探讨人的心理活动规律。

（二）联系性原则

人生活在极其复杂的自然环境和社会环境之中，所以心理现象的产生都要受自然和社会诸多因素的影响和制约。人们对某种刺激的反映，在不同的时间、环境和主体状况下，反应往往不相同。因此，在对人的某种心理现象的研究和实验中，要严格控制条件，不仅要考虑与之相联系的其他因素的影响，而且要在联系和关系中探讨心理活动的真正规律。

（三）发展性原则

世界上的一切事物都是运动、变化和发展的，心理现象也是如此。这就要求心理学的研究也要从心理史前发展、意识发展、个性心理发展以及环境和教育条件变化等不同方面，揭示人的心理发生、发展的规律。

（四）分析与综合的原则

首先，心理、意识虽然是很复杂的现象，但可以通过剖析将其分解为各种形式进行专门的考察研究，而后通过综合将其看成有机联系的整体加以理解；其次，在研究某一种心理形式与现实条件的依存关系时，也可以分别考察某一条件在其中所起的作用，而后将其揭示的

各种规律加以综合运用。综合的观点在心理学中也可以称之为系统论的观点，因此这个原则也被叫作系统性原则。

三、心理学研究的基本方法

心理学的研究方法有很多，这里仅介绍四种基本的研究方法。

（一）观察法

观察法就是在自然情景中对被观察者的行为做系统的观察记录以了解其心理的一种方法。例如，观察学生听课时的表现，以了解其注意的集中情况。观察法通常是在由于无法对被观察者进行控制，或者由于控制会影响其实际行为表现或有碍于伦理道德的情况下而采用的方法。从观察者和被观察者之间的关系来看，观察有两种主要形式：参与观察和非参与观察。前者是观察者成为被观察者活动中一个正式的成员，其双重身份一般不为其他参与者所知晓。后者是观察者不参加被观察者的活动，不以被观察者团体中的一个成员而出现。无论采用哪种形式，原则上都应在被观察者不知晓的情况下对其进行观察为宜。这样，被观察者的行为表现才自然真实。例如，通过单向透光玻璃或闭路电视录像装置进行观察，因被观察者觉察不到有人在观察，就可以观察到其自然真实的行为。

（二）调查法

调查法的主要特点是，以提问题的方式要求被调查者就某个或某些问题回答自己的看法。调查法可以用来探讨被调查者的机体变量（如性别、年龄、教育程度、职业、经济状况等）、反应变量（即他对问题的理解、态度、期望、信念、行为等）以及它们之间的相互关系。根据研究的需要，可以向被研究者本人做调查，也可以向熟悉被研究者的人做调查。

调查法可分为书面调查和口头调查两种。

书面调查即问卷法，是研究者根据研究课题的要求、设计出问题表格让被调查者自行填写而用以搜集资料的一种方法。这种方法具有向许多人同时搜集同类型资料的优点，其缺点是发出去的调查表难以全部收回，只能得到被调查者对问题的相对完整的答案。

口头调查即晤谈法，是研究者根据预先拟好的问题向被调查者提出，以一问一答的方式进行调查。要使晤谈法富有成效，首先应创造坦率和信任的良好气氛，使被调查者做到知无不言；同时，研究者应当有良好的准备和训练，预先拟好问题，尽量使谈话标准化，与记录指标的含义保持一致，这样才有可能对结果进行客观的分析和概括。

与问卷法相比，晤谈法有如下优点：①可以直接向被调查者解释晤谈的目的，提高他们回答问题的准备程度。②研究者可以控制晤谈进程，使调查中的遗漏大为减少。③可以用不同的方式考察被调查者回答问题的真实程度。④可以根据被调查者的反应提出临时应变的问题，有可能获得额外有价值的资料。