

认知篇：

认识心理学

【篇章导航】

城市轨道交通客运服务是一项与乘客沟通交流的工作，乘客作为一个群体，有共同的、通用的和基本的心理活动规律，同时，每个乘客也会有其自身独有的个性心理特征。作为从事客运服务的工作人员，我们必须明白，虽然每个乘客的个性心理特征有所不同，但是他们对客运服务的要求基本是相同的，区别仅在于他们的表达由于各人的个性不同而在情绪、语言、人际互动、体态等外在表现上各异。这些不同的外在表现，都是和各自的心理联系在一起的，完全可以从心理学的角度进行分析进而找出他们对服务的要求。因此，要做好轨道客运服务工作，就要了解乘客行为背后的心理动机和需求，这就要求客运服务人员学习和掌握心理学方面的有关知识，将心理学知识与客运服务有机结合起来。在认知篇中，我们将带领大家通过身边的心理现象揭开神秘的内心世界。

【篇章目标】

- ◆ 能透过现象了解个体的心理活动规律
- ◆ 认识城市轨道交通客运服务的服务内容

【篇章内容】

- ◆ 第1章 认识心理学
- ◆ 第2章 认识城市轨道交通客运服务

第 1 章 认识心理学

【知识目标】

- ◇ 理解心理现象、心理学的概念
- ◇ 了解心理现象的分类
- ◇ 了解心理学的起源
- ◇ 了解心理学的分支学科与流派

【能力目标】

- ◇ 能透过乘客的心理现象分析其原因

【关键概念】

- ◇ 心理现象、古代心理学、现代心理学

【知识框架】

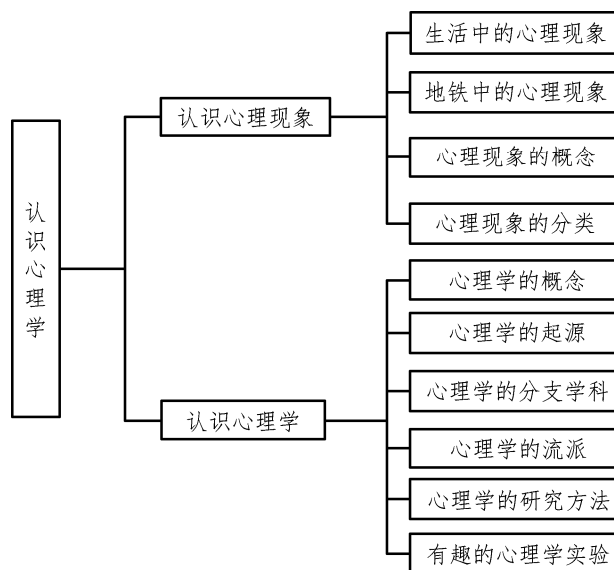


图 1.1 知识框架

一、认识心理现象

1. 生活中的心理现象

很多人以为心理学就是读心术，学习了心理学就可以窥视他人的内心世界，将心理学想象成一门高深莫测的学问。其实，心理学是为了研究人的内心活动，且源于生活的一门既古老又年轻的学科。说其古老，是因为早在远古时代，人类就已经发现心理现象的存在并进行探究；说其年轻，是因为直到近代，心理学才真正脱离了哲学的范畴，逐渐被认可为一门独立的科学。

在我们的日常生活中，经常会观察到一些有趣的现象。例如，一些天真无邪的幼儿会把自己的玩具藏起来，让其他小朋友找不到；会模仿大人对哭闹的小朋友进行安抚；会揣摩母亲的脸部表情，分析她是否在生气，当发现妈妈在生气时，小朋友自己就会乖乖的不再胡闹……这些实际上就是儿童心理现象的表现。

成人的心理活动就更丰富了。以初次约会为例，约会前，人们一般会特别注意自己的外表修饰，见面时往往表现得彬彬有礼，只为了给人留下最佳的第一印象；当然同时也会仔细地观察对方，除了揣摩自己给对方留下的印象外，也在仔细观察、分析对方的性格个性，并判断决定自己应该采取怎样的态度去应对。通过研究还发现，如果交谈中的两个人，一个人对另一个人有好感，那这个人便会不自觉地模仿对方的动作、神态、举止，好像照“镜子”一样。

上述种种揣摩别人心思和模仿他人行为举止并做出反应的现象，都属于心理学的范畴。在实际生活中，人们经常在自觉或不自觉地观察他人的举止行为和语言等外在表现，并据此来判断他们的心理。

城市轨道交通客运服务的对象是广大乘客，他们作为一个群体，有共同的、通用的和基本的要求，但是每个乘客也会有其自身独有的个性。作为服务行业的工作人员，我们必须明白，虽然每个乘客的个人性格有所不同，但是他们对客运服务的要求基本是相同的，区别仅在于他们的表达由于各人的个性不同，而在情绪、语言、人际互动、体态等外在表现上各异。这些不同的外在表现，都是和各自的心理联系在一起，完全可以从心理学的角度进行分析进而找出他们对服务的要求。

2. 地铁中的心理现象

(1) 为什么乘地铁大家都喜欢挤在门口？

每一个地铁乘客都有过这样的经历：走进车厢，仿佛闯入了一片腋窝丛林，无助地回避着陌生人的目光。贴在墙上的文明乘坐礼仪告诉我们要向车厢中部走，车厢中部一般有更多的空间，乘客往中间走能够减轻车上所有人的压力。但公共交通在很大程度上就是一场你和其他同行者之间的游戏，你计算着通勤所需要的时间，

不会特别在意旅途的舒适程度。为什么不使用所有这些可用的空间，而选择拥挤在门口呢？

毕竟，我们在其他的公共场合能够做到这一点。例如，当行人走在人行道上，他们懂得利用缝隙快速超过走得慢的人或者人群，但公共交通限制了我们的行动，因此，我们优先考虑获得控制权，即使牺牲舒适性也在所不惜。这最终变成了一种避免和其他人接触的欲望，而它也很好地解释了为什么我们总是盯着车顶却能够在第一时间抢到空位，并能够阻止别人往窗边移动。《纽约时报》2013 年的一则报道称，站着的乘客避免与坐着的



图 1.2 美国纽约市地铁车站的乘客

的乘客进行眼神交流的欲望是如此强烈，以至于门边的位置似乎是一个更好的选择，尽管舒适性更加糟糕。芝加哥 DNAinfo 网站最近开展了一项互动调查，探究城市公共交通乘客最喜欢站或坐在哪里，绝大多数人的回答是“只要不靠近你”。

“靠近门的位置给乘客一种能够掌控局面的感觉。”纽约大学坦登工程学院环境心理学家理查德·维纳（Richard Wener）解释道。那个站在车厢中部的隐形人可能也并不是那么的无关紧要。事实上，这个人可能主动选择了不挪窝，“因为如果他挪动了位置，他所在的地方可能会变得更加拥挤”，维纳说。维纳认为某些乘客对他们占据的空间表现出一种保护倾向。当门关得过快，乘客“满心戒备，‘我是否能够及时出去？’”他说。乘客的焦虑以及拥挤在门口的行为可以通过更加明确的关门倒计时来消除。



图 1.3 美国纽约市地铁列车内的乘客

(2) 如何让乘客让座？

建议很简单易行，你只需要说出你的想法。一句简单的“嘿，你能往左边挪一下吗？”甚至是“不好意思”都能发挥作用。

有一项研究支持了这一观点。社会心理学家斯坦利·米尔格拉姆（Stanley Milgram）以其饱受争议的服从实验而著

称, 1972 年, 他还做过一个违背实验。实验中, 米尔格拉姆让大学毕业生走近地铁, 在不同的情况下(没有正当理由, 或者有合理的原因如“我没法站着看书”)请求别人让座。结果发现, 人们礼貌的回应令人惊讶——在“没有正当理由”的情况下, 总共有 68%的人起身, 或者换了座位。但是, 在“有正当理由”的情况中, 乘客让座的概率却降低了。

米尔格拉姆的学生也表示在执行任务的时候压力很大, 许多参加这个实验的学生感觉自己很难开口去要求他人让座。其实这种现象不难解释。在地铁里寻求他人帮助的同时, 也意味着自己有可能感到耻辱, 同时又可能被陌生人拒绝。尽管如此, 如果你还需要和某个抵着你手肘的人共处 40 分钟的话, 谋求一点空间也会让你更加舒适。总的来说, 人们之所以霸占着位子, 是因为他们觉得别人不会说“不好意思”然后超过他们。不要那么小心翼翼, 只要你开口了, 别人会给你腾出空间的。

(3) 为什么乘客总是匆匆?

2007 年一个寒冷的上午, 在华盛顿特区的一个地铁站里, 一位男子用一把小提琴演奏了 6 首巴赫的作品, 共演奏了 45 分钟左右。他前面的地上, 放着一顶口子朝上的帽子。显然, 这是一位街头卖艺人。



图 1.4 音乐家约夏·贝尔于地铁站内演奏

没有人知道, 这位在地铁站内卖艺的小提琴手, 是约夏·贝尔, 世界上最伟大的音乐家之一。他演奏的是一首世上最复杂的作品, 用的是一把价值 350 万美元的小提琴。

在约夏·贝尔演奏的 45 分钟里, 大约有 2000 人从这个地铁站经过。

大约 3 分钟之后, 一位显然是有音乐修养的中年男子, 他知道演奏者是一位音乐家, 放慢了脚步, 甚至停了几秒钟听了一下, 然后急匆匆的继续赶路了。

大约 4 分钟之后, 约夏·贝尔收到了他的第一块美元。一位女士把这块钱丢到帽子里, 她没有停留, 继续往前走。

6 分钟时, 一位小伙子倚靠在墙上倾听他演奏, 然后看看手表, 就又开始往前走。

10 分钟时, 一位 3 岁的小男孩停了下来, 但他妈妈使劲拉扯着他匆匆忙忙地离去。小男孩停下来, 又看了一眼小提琴手, 但他妈妈使劲地推他, 小男孩只好继续往前走, 但不停地回头看。其他几个小孩子也是这样, 但他们的父母全都硬拉着自己的孩子快速离开。

到了 45 分钟时，只有 6 个人停下来听了一会儿。大约有 20 人给了钱就继续以平常的步伐离开。约夏·贝尔总共收到了 32 美元。

要知道，两天前，约夏·贝尔在波士顿一家剧院演出，所有门票售罄，而要坐在剧院里聆听他演奏同样的那些乐曲，平均得花 200 美元。

其实，约夏·贝尔在地铁里的演奏，是《华盛顿邮报》主办的关于感知、品味和人的优先选择的社会实验的一部分。

实验结束后，《华盛顿邮报》提出了几个问题：

在一个普通的环境下，在一个不适当的时间内，我们能够感知到美吗？

如果能够感知到的话，我们会停下来欣赏吗？

我们会在意想不到的情况下认可天才吗？

最后，实验者得出的结论是：当世界上最好的音乐家，用世上最美的乐器来演奏世上最优秀的音乐时，如果我们连停留一会儿倾听都做不到的话，那么，在我们匆匆而过的人生中，我们又错过了多少美好的东西呢？

3. 心理现象的概念

心理现象 (Mental Phenomena) 是人心理活动的表现形式。但由于每个人都有自己独特的个性，且人与人的性格差异很大，因此，各人表现出来的心理现象都必然带有其个人的特点。

4. 心理现象的分类

心理现象分为心理过程、心理状态和心理特征三类。

(1) 心理过程。

心理过程是指人的心理活动过程，包括人的认识过程、情绪和情感过程、意志过程。认识过程是一个人在认识、反映客观事物时的心理活动过程，包括感觉、知觉、记忆、想象和思维过程。注意则是伴随心理过程的一种心理特征。情绪和情感过程是一个人在对客观事物的认识过程中表现出来的态度体验。例如，满意、愉快、气愤、悲伤等，它总是和一定的行为表现联系着。人在认识客观事物时，不仅仅是认识它、感受它，同时还要改造它，这是人与动物的本质区别。为了改造客观事物，一个人有意识地提出目标、制订计划、选择方式方法、克服困难，以达到预期目的的内在心理活动过程即为意志过程。人的认识过程、情绪和情感过程、意志过程统称为心理过程。

(2) 心理状态。

心理状态是指人在某一时刻的心理活动水平。例如一个人在一定时间里是积极

向上还是悲观失望，是紧张、激动还是轻松冷静等。心理状态犹如心理活动的背景，心理状态不同，可能使心理活动表现出很大的差异性，心理状态是联系心理过程和心理特征的过渡阶段。

(3) 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，这是由于每个人的先天素质和后天环境不同，心理过程在产生时又总是带有个人的特征，如有的人观察敏锐，有的人粗枝大叶；有的人记得快且牢，有的人记得慢且易忘；有的人思维灵活，有的人思维呆板；有的人情绪稳定，有的人却易波动；有的人意志果断、坚忍不拔，有的人优柔寡断、朝三暮四。在行为表现方面，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，这些都是气质和性格方面的差异。能力、气质和性格统称为个性心理特征。

【课堂实践 1.1】

生活中的心理现象

除了本书中提到的心理现象，想想生活中的心理现象还有哪些？

以小组为单位进行讨论，小组人数：4~6人。

讨论以下内容：

生活中有哪些心理现象？

这些心理现象背后的原因是什么？

在轨道客运服务中还有些什么心理现象？

二、认识心理学

1. 心理学的概念

心理学是关于人类内心的心思、思想、感情等规律研究的学问，是研究人的心理或精神以及心理活动及其发生、发展规律的科学。

2. 心理学的起源

(1) 古代心理学。

德国心理学家艾宾浩斯曾经说过：“心理学有一个悠久的过去，但却仅有一段短暂的历史。”实际上人们对心理现象的探索已经有几千年的历史了。早在公元前 4

世纪，古希腊哲学家亚里士多德就著有《论灵魂》，这是西方最早关于心理现象、灵魂本质研究的著作。恩格斯在《费尔巴哈与德国古典哲学的终结》一书中指出：在远古的时候，人们还没有关于自己身体的构造的任何概念，还不会解释睡梦的时候，就有了一种观念，认为他们的思维与感觉并不是他们的身体活动，而是一种什么独特的东西——灵魂的活动，这种灵魂留在身体内，在人死后就离开身体了。

在中国，心理学也同样有着悠久的历史。春秋战国时期，庄周在睡梦中梦见自己变成了一只蝴蝶，睡醒后自己怀疑：到底是我庄周曾做梦变成蝴蝶呢，还是我本来就是蝴蝶，现在变成了庄周？表面看，庄周似乎把梦中的事和醒来的事搞得糊涂颠倒，实际上他是在探索自我认知、自我意识。孔子主张“性相近，习相远”，“唯尚智与下愚不移”。孟子主张性善，“人无不善，水无不向下”。荀子主张性恶，“人之性恶，其善者伪也”等等。他们论述、争辩的核心问题，仍然是人的心理、人的精神现象。但是，当时在方法上只靠不充分的观察和描述，仍然不能摆脱主观的臆测和想当然的推论，心理学还不能够成为独立的学科，只能从属于哲学或其他学科。

(2) 现代心理学的诞生。



图 1.5 德国心理学家冯特·威廉 (Wilhelm Wundt)

作为一门科学，心理学的历史却十分短暂，19 世纪中叶以后，由于自然科学的迅猛发展，为心理学成为独立的科学创造了条件。尤其是德国感官神经生理学的发展，为心理学成为独立的科学起了较为直接的促进作用，到 1879 年，从德国心理学家威廉·冯特 (Wilhelm Wundt) 在莱比锡大学建立了世界上第一座心理学实验室开始，才形成了注重实验和实证的科学心理学的传统，标志着科学心理学的诞生，从此，心理学从哲学中分化出来，成为一门独立的科学，开始了蓬勃发展的历程。

3. 心理学的分支学科

(1) 根据其研究目的分类。

根据其研究目的来划分，心理学分为基础心理学和应用心理学。

基础心理学。揭示各种心理现象之间以及心理现象与客观现实之间相互联系的规律。主要分支有：普通心理学、实验心理学、生理心理学、发展心理学、社会心理学、变态心理学等。

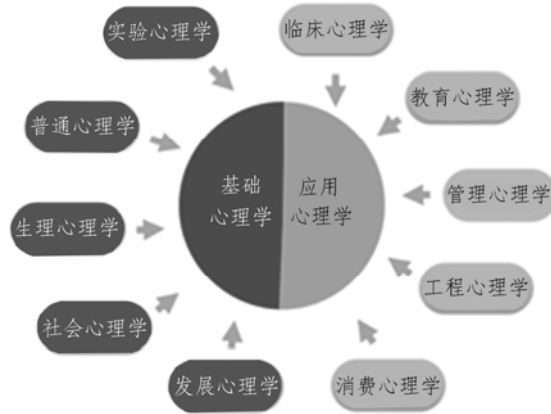


图 1.6 按研究目的的心理学分类

应用心理学。把理论心理学揭示的基本规律应用于人类社会生活的各个方面，并探索在各个社会实践领域中心理活动的具体现象及其规律。主要分支有：教育心理学、咨询心理学、管理心理学、消费心理学等。

(2) 根据研究领域分类。

根据研究领域来划分，心理学形成了许多分支学科。

根据研究对象的主体不同，分为发展心理学、变态心理学、病理心理学、犯罪心理学、教师心理学、儿童心理学、青年心理学、老年心理学等。

根据研究的实践领域和具体内容的不同，分为教育心理学、社会心理学、工业心理学、军事心理学、医学心理学、运动心理学、文艺心理学、商业心理学、管理心理学等。

根据心理现象的范畴不同，分为感知心理学、记忆心理学、思维心理学、言语心理学、情感心理学、意志心理学、个性心理学等。

根据心理学的方法和技术不同，分为实验心理学、咨询心理学、心理测量学、心理统计学、心理治疗学、心理卫生学等。

4. 心理学的流派

心理学的分支越来越多，目前已达一百多个学科。随着人类社会实践活动领域的不断扩大，心理学的研究课题会越来越广泛，其分支会越来越多，心理科学的结

构体系将日益完善。其中，精神分析学派、行为主义、人本主义心理学影响最大，被称为心理学的三大主要势力。

(1) 精神分析流派。

精神分析产生于 19 世纪末 20 世纪初，由奥地利医生弗洛伊德 (S.Freud) 创立。与传统心理学派别不同，精神分析学派不关心对意识经验和正常行为的研究，它强调心理学应研究无意识现象和异常行为。该学派的理论根据是来自对精神病患者诊断治疗的临床经验。弗洛伊德认为，人格是由本我、自我和超我构成的系统。一个人的精神状态是人格的这三种力量相互矛盾冲突的结果。并且认为，意识是人的整个精神活动中很小的一部分，处于心理表层。无意识才是人的精神活动的主体，处于心理的深层，它是被压抑的或未变成意识的本能冲动。性欲则是人的所有本能冲动中持续时间最长、冲动力最强，对人的精神活动影响最大的本能。精神分析学派对心理学的重要贡献在于，他把心理区分为意识和无意识，并关注需要、动机等心理的动力因素。但他把人的一切行为都看成是被压抑的性欲的表现，认为无意识决定意识甚至决定社会发展是错误的。



图 1.7 精神分析流派创始人
弗洛伊德 (S.Freud)

(2) 行为主义流派。

行为主义产生的标志是 1913 年美国著名的心理学家华生 (J.B.Watson) 发表了《一个行为主义者眼中所看到的心理学》，宣告了行为主义学派的诞生。行为主义有两个重要的特点：一是反对心理学研究看不见、摸不着的意识，主张研究可以观察的事件，即行为；二是反对内省，主张用客观研究的方法，即实验的方法。在华生看来，意识是看不见、摸不着的，因而无法对它进行客观的研究。心理学的对象不应该是意识，而应该是可以观察的事件，即行为。同时，行为主义把刺激-反应 (S-R) 作为解释行为的基本原则。新行为主义者托尔曼曾试图在刺激与反应之间引进认知、期望、目的等作为中间变量，但斯金纳反对任何形式的内因论，拒绝中间变量，认为强化和改变行为的主要动力是有机体“操作”环境的效果。赫尔则力图从方法着手，抛弃“观察—归纳”法，采用“假设—演绎”法，以便把心理学建成近似于几何学的演绎科学。行为主义产生后，在各国心理学



图 1.8 行为主义流派创始人
华生 (J.B.Waston)