

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，每个乘客也有其自身独有的个性心理特征。从事客运服务的工作人员必须明白，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方式。由于每一个乘客的个性不同，因此，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，有针对性地为他们服务。因此，要做好城市轨道交通客运服务工作，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产生的原因

【关键概念】

- ◇ 心理现象、古代心理学、现代心理学

【知识框架】

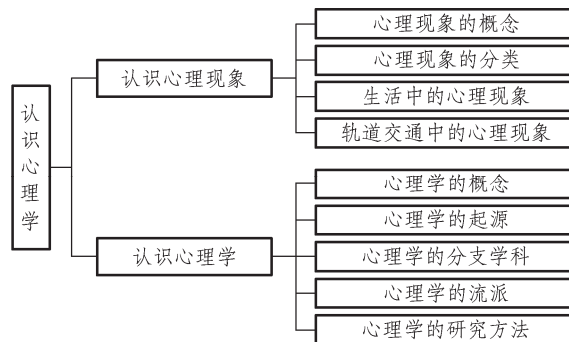


图 1.1 第 1 章知识框架图

一、认识心理现象

1. 心理现象的概念

心理现象 (Mental Phenomena) 是生物对客观物质世界的主观反映, 是心理活动的表现形式。

心理现象人皆有之, 是宇宙中最复杂的现象之一。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, 每个人表现出来的心理现象都必然带有自身特点。

2. 心理现象的分类

心理现象分为心理过程和个性心理两个方面 (见图 1.2)。

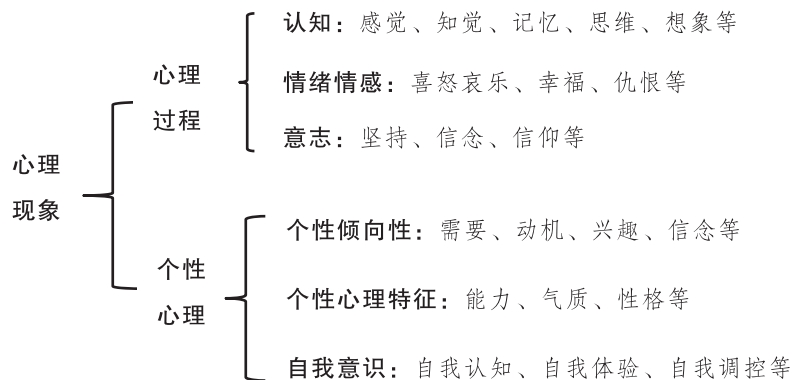


图 1.2 心理现象

(1) 心理过程。

心理过程 (Psychical Process) 是指人的心理活动过程, 包括人的认知过程、情绪和情感过程、意志过程。

认知过程指人脑通过感觉、知觉、记忆、想象和思维等形式反映客观对象的性质及对象间关系的过程。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知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。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。人的认知过程、情绪和情感过程、意志过程统称为心理过程。

(2) 个性心理。

个性心理 (Personality Psychology) 包括个性倾向性、个性心理特征和自我意识。个性倾向性表现了一个人的意识倾向, 是个体行为活动的动力系统, 由需要、

动机、兴趣、理想、信念和价值观组成；个性心理特征包括能力、气质、性格等。它表现着个体典型的心理活动和行为特点；自我意识是个性结构中的自我调节系统，主要包括自我认识、自我体验和自我控制三个部分。与心理过程具有人类的共性相反，个性心理具有人类的个别性，体现了人与人之间的个体差异。

由于每个人的先天素质和后天生活环境不同，因此，心理过程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，有的人情绪容易波动；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，这些都是个体在气质和性格方面的差异。

3. 生活中的心理现象

在日常生活中，我们经常会发现一些有趣的现象。例如，一些幼儿会把自己的玩具藏起来，不让其他小朋友找到；会模仿大人安抚哭闹的小朋友；会揣摩母亲的面部表情，分析她是否在生气，当发现妈妈生气时，便会乖乖的不再胡闹……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，为了给人留下最佳的第一印象，约会前，人们一般会特别费心地注意自己的外表修饰，见面时往往表现得彬彬有礼；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，也会仔细观察、分析对方的性格特征，并判断决定自己应该采取怎样的态度去对待他人。通过研究还发现，如果交谈中的两个人，一个对另一个有好感，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，人们经常自觉或不自觉地观察他人的行为和语言等外在表现，并据此来判断他们的心理。

【拓展阅读 1.1】

生活中的心理现象——拖延症

你是不是总想着这样那样的计划，但从来没有去实施？

你是不是明知道不完成任务会带来惩罚，但还是迟迟不去做？（见图 1.3）

【发散思维】

除了本书中提到的心理现象外，想想生活中还有哪些心理现象：

(1) _____

(2) _____

(3) _____

你是不是不到最后时刻不会去做早应该做的事情？

这都是拖延的表现，明知道时间宝贵，但就是缺少时间管理的能力与行动力。那么，拖延症产生的原因有哪些呢？

原因一：拖延者以拖延的行为帮助自己回避某些痛苦的感觉，这其实也是一种防御的方式。比如，有人计划做一番事业，有着许多的设想，但难以实施，因为实施就离不开与人打交道，离不开推销展现自己，而这是令其非常恐惧的事情，因为他很担心别人不接受自己，不想去经历被否认被批评的感觉。为了防御有可能会体验到的这些痛苦感觉，就干脆还是拖延不做。

原因二：拖延者及时行乐的天性。每个人的大脑里都住着一只及时行乐的“猴子”，这只“猴子”完全活在当下，一辈子只追求一切简单而快乐的事，这样的生活方式放在动物界完全没有问题。我们的大脑里还有一个理性的“决策人”，相比那只“猴子”，他有自己的思维，懂得顾全大局，懂得规划人



图 1.3 拖延症

生，更懂得让我们怎么在文明时代奋斗并追求幸福。这两者有时候会重叠，比如在吃饭、睡觉这些生活小事上，享乐的“猴子”和理性的“决策人”是完全不会冲突的，他们和平地相处着。但是一遇到比如之前我们提到的完成一些不是那么让我们舒适的任务时，及时行乐的“猴子”就开始和理性的“决策人”打架，而拖延症患者，通常被“猴子”征服，贪恋当下短暂的快乐。

——引自壹心理

4. 轨道交通中的心理现象

城市轨道交通客运服务的对象是广大乘客，发生在乘客身上的心理现象无处不在。在乘坐过程中，乘客候车时是否遵循秩序，上车后选择什么样的位置，遇到突发事件如何应对，遭遇服务不满时如何回应等，都体现了乘客的心理活动。

(1) 为什么乘地铁时大家都喜欢挤在门口？

每一个乘坐过地铁的人应该都有这样的经历：走进车厢，比肩接踵，无助地回避着陌生人的目光。文明乘坐礼仪告诉我们要往车厢中部走，车厢中部一般空间较大，但很多人都不愿意往车厢中部走，而是选择站在门口，这是为什么呢？

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行为，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乘客进行眼神交流的想法非常强烈，门口的位置似乎是一个不错的选择，尽管不太舒适（见图 1.4）。芝加哥某网站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，而绝大多数人的回答是“只要不靠近你”。



图 1.4 美国纽约市地铁车站候车乘客

“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人可能主动选择不挪窝。“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。

（2）如何让乘客让座？

如何才能让其他乘客为你让座呢？心理学家给出了一个出乎大家意料的答案。

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乘坐地铁，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，人们礼貌得令人惊讶——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”的情况下，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。不要那么小心

翼翼，只要你开口了，总有人会给你腾出空间的。

【课堂讨论 1.1】

轨道交通中的心理现象——为什么没有人让座？

在乘坐轨道交通工具的过程中，你是否遇到这种情况：看到一位老人上车，心里想着是否要给老人让座，但犹豫了一阵，最终没有实施这个想法。这个选择让自己有些内疚，但是什么致使你产生这样的行为呢？

以小组为单位进行讨论，并将讨论结果写于下方：

- (1) _____
 - (2) _____
 - (3) _____
-

二、认识心理学

1. 心理学的概念

心理学（Psychology）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。

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，而源于生活的一门很古老又年轻的学科。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，成为一门独立的科学。

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：在远古时期，人们在还没有关于自己的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。中国古代思想家很早就对人的各种心理现象进行了探索，如《诗经》《周易》《尚书》等典籍中就明确记载了许多关于人的身心关系、自我意识、群体心理以及个体心理过程等心理学思想。春秋战国时期，孔子、墨子、孟子、老子、庄子、杨朱、荀子等思想家对心理现象进行了研究，确立了以人性论为主线索的心理学理论探讨。以后的秦汉、魏晋、唐、宋明、清各时代的思想家对心理现象的讨论更加丰富和深入，从思辨和实证两个维度做了很多有价值的研究，许多研究成果与现代心理学的结论相符，至今仍具现实意义。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。

【拓展阅读 1.2】

中国古代心理学的起源——《周易》

在中国传统文化中，《周易》被称为“众经之首”“大道之源”，是东方智慧的缩影，而古老的《周易》之中就蕴藏着丰富的心理学思想。

例如，《周易》中提道：

天行健，君子以自强不息；地势坤，君子以厚德载物。

意为：君子应该像天一样，锐意进取；要像大地一样，增厚美德、容载万物。象征着人的心理发展，包含着一种深刻的人格心理学。

还例如，《周易·系辞下》提道：

君子安其身而后动，易其心而后语，定其交而后求。

意为：君子先使自己本身安定，然后才去行动；先使自己心平气和，然后才开口说话；与人确定交情之后，才能提出自己的要求。

这便是人的心理学的最初形态，也是心态平衡最基础的因素。

(2) 科学心理学的诞生。

作为一门科学，心理学的历史十分短暂，19世纪中叶以后，自然科学迅猛发展，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。

1879年，德国心理学家威廉·冯特（Wilhelm Wundt，1832—1920，见图1.5）在莱比锡大学建立了世界上第一座心理学实验室，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，形成了注重实验和实证的科学心

理学的传统，开始了蓬勃发展的历程。学术界公认，德国心理学家冯特是科学心理学的创始人，他对科学心理学的贡献是多方面的，主要有以下三个方面。

首先，他开创了心理学成为一门独立的实验科学的历史。冯特在海德堡大学任教的10年间，集其研究成果，于1874年出版了《生理心理学原理》。该书被生理学界和心理学界推崇为不朽之作，堪称学术史上的“心理学独立宣言”。1879年冯特在莱比锡大学创建了世界上第一个心理学实验室。对于这两项历史性贡献，墨菲（Murphy, 1949）评价道：“在冯特出版他的《生理心理学原理》与创立他的实验室以前，心理学像个流浪儿，一会儿敲敲生理学的门，一会儿敲敲伦理学的门，一会儿敲敲认识论的门。1879年，它才成为一门实验科学，有了一个安身之所和一个名字。”

其次，他创建了科学心理学诞生后的第一个学派。冯特认为，心理学的研究对象是直接经验，而心理学研究的方法是实验内省法，心理学的任务是用实验内省法分析出意识过程的基本元素，发现这些元素如何合成复杂心理过程的规律。他认为最简单的心理元素是感觉和感情。所有复杂的心理都是由这两类心理元素（像化学元素的化合那样）综合而成的。他的这些思想被他的忠实的弟子所继承，并发展成为科学心理学诞生后的第一个学派——构造主义。

最后，他对心理学的发展有广泛和深远的影响。冯特的心理学实验室吸引了来自世界各地的学生，他们对感觉、知觉、注意、反应时间、联想等进行了研究。作为世界上第一个心理学实验室的创始人和心理学研究工作者的导师，冯特对心理学的发展具有巨大的影响。此外，冯特还在情绪、实验精神病理学和民族心理学方面也有重要贡献，对以后这些领域的发展有深刻的影响。

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（见图1.6）。

① 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。

② 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



图 1.5 德国心理学家冯特·威廉
(Wilhelm Wundt)

理学、咨询心理学、管理心理学、消费心理学等。

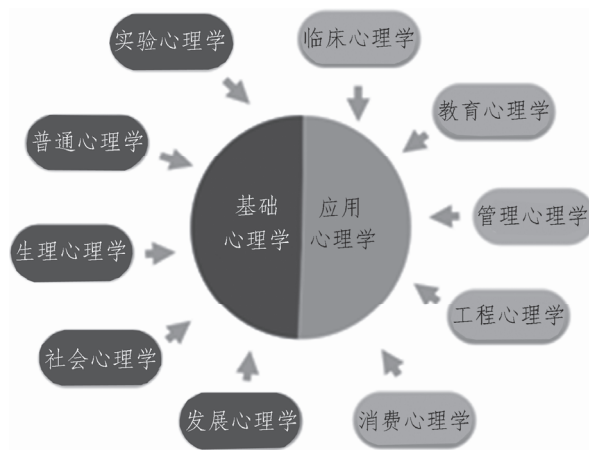


图 1.6 按研究目的的心理学分类

(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。

① 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。

② 根据研究的实践领域和具体内容不同。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。

③ 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。

④ 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（见图 1.7）。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。弗洛伊德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)

【拓展阅读 1.3】

心理学家——西格蒙德·弗洛伊德

西格蒙德·弗洛伊德 (Sigmund Freud)，1856 年 5 月 6 日出生于奥匈帝国的一个普通家庭。父亲雅各布·弗洛伊德是一位善良老实的羊毛商人，母亲阿玛莉亚·那萨森是父亲的第三任妻子，长得很漂亮，但性格暴躁。弗洛伊德是他父亲的第三个孩子，他已经有两个同父异母的哥哥，即伊曼纽尔和菲利普。

1873 年秋，弗洛伊德进入维也纳大学医学专业，并于 1881 年获得医学博士学位，从学校毕业。在此期间，他受到了达尔文进化论思想的影响，将主要精力集中在神经病学上，在解剖研究鳗鱼的性器官后，他开始比较脊椎动物和无脊椎动物的大脑，先后解剖了青蛙、小龙虾的大脑，描述了延髓和其他大脑以及神经系统的倾斜成分，为发现神经元做出了重要贡献。

弗洛伊德从维也纳大学毕业后，开始在维也纳综合医院工作，并与医生约瑟夫·布雷尔合作。布雷尔热衷于催眠治疗，这引起了弗洛伊德的兴趣。布雷尔是一位非常杰出的医生，他不但帮助弗洛伊德排忧解难，而且还帮助弗洛伊德利用新方法治疗癔症。这一时期，弗洛伊德从一个神经学家转变为一名精神病理学家，从对躯体的研究转向对心理的研究。

1895 年，弗洛伊德与布雷尔将共同研究歇斯底里病症的成果——《歇斯底里症研究》一书出版。这本书的出版为弗洛伊德精神分析学的创立奠定了理论基础。在研究歇斯底里症的过程中，弗洛伊德在医学史和心理史上第一次使用了“精神分析学”这个概念。