



ZHIYE JIAOYU
HANGKONG ZHUANYE GUIHUA JIAOCAI

职业教育航空专业规划教材

航空服务心理与实务

主编 魏全斌 刘桦 刘忠



职业教育航空专业教材编委会 编



四川教育出版社

013031165

F560.9-43
07

ZHIYE JIAOYU
HANGKONG ZHUANYE GUIHUA JIAOCAI

职业教育航空专业规划教材

航空服务心理与实务

职业教育航空专业教材编委会 编

主 编：魏全斌 刘 桦 刘 忠

执行主编：马咏梅

副 主 编：雷朝晖 蒋有明

编 写：马咏梅 雷朝晖 周逵宏 曾 倩

陈 蓉 李珊珊



F560.9-43/07

四川教育出版社

· 成 都 ·



北航

C1636683

图书在版编目 (CIP) 数据

航空服务心理与实务 / 魏全斌等编. —成都: 四川教育出版, 2013.1 (重印)

职业教育航空专业规划教材

ISBN 978-7-5408-4957-3

I.航… II.魏… III.民用航空-旅客运输-商业心理-学-职业教育-教材 IV.F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 113877 号

策 划 侯跃辉

责任编辑 林 立

封面设计 何一兵

版式设计 顾求实

责任校对 胡 佳

责任印制 张克庆 陈 庆

出版发行 四川教育出版社

地 址 成都市槐树街2号

邮政编码 610031

网 址 www.chuanjiaoshe.com

印 刷 四川省平轩印务有限公司

制 作 四川胜翔数码印务设计有限公司

版 次 2010 年 8 月第 2 版

印 次 2013 年 1 月第 5 次印刷

成品规格 184mm×250mm

印 张 10

定 价 25.00 元

如发现印装质量问题, 请与本社调换。电话: (028) 86259359 营销

电话: (028) 86259477 邮购电话: (028) 86259694

编辑部电话: (028) 86259381

编委会

魏全斌 刘 桦 刘 忠 马咏梅
雷朝晖 蒋有明 李问军 李 灵 李珊珊

前言

“十五”期间,我国的国民经济保持了持续快速的增长,伴随产业的重组,我国民航业进入了第二个高速发展期,逐步呈现出迅猛发展的趋势。根据中国民航总局的规划,“十一五”期间我国民航机队规模将大幅度的增大。许多国外航空公司开辟了中国航线,对中国航空服务人才的需求也在不断增加。这些因素都使民航专业人才的需求呈现上升趋势。中国民航迎来了前所未有的发展和机遇,但同时,中国民航业也面临着市场经济的严峻挑战和激烈竞争。在硬件技术差距越来越小的航空市场,市场的竞争也不再是单一的价格与技术的竞争,服务的竞争逐渐成为竞争的主要内容。航空服务成为决定航空企业服务质量与经济效益的一个极其重要的因素。只有拥有最完美服务的企业才是客户值得永远用行动和货币去支持的企业。只有让航空乘客满意,航空企业才能获得良好的发展。

民航业的快速、多样化发展,对航空服务人才的大量需求,使民航业人才培养的模式也从原来单一依靠民航系统院校培养,发展成为多层次的职业学校的培养模式。

为了贯彻“以就业为导向、以服务为宗旨”的职业教育办学方针,适应职业院校人才培养和素质教育的需要,同时适应职业学校课程设置要求,我们组织了一批在职业教育战线多年从事教学、研究工作的教师和行业的技术骨干编写了这套面向中等职业学校航空服务专业的教材。

航空服务的特殊性要求航空服务人员不仅要有过硬的专业素质和技能,更要有良好的心理素质及一定的心理学知识。我们编写的《航空服务心理与实务》,把心理学知识与航空服务有机结合起来,并且适应中等职业学校航空服务专业课程设置与教材对于科学性、针对性、规范性的要求,使教材更适合学科教学和行业发展的需要。本书还结合国内外相关专业的最新信息,努力缩短教材与行业之间的距离,时代感和针对性强;结合中等职业学校学生实际,内容丰富,形式活泼,深入浅出,可读性和操作性强。该教材力求让学生了解航空服务的本质及航空旅客的心理需求,达到强化航空服务意识、端正航空服务态度、优化航空服务环境、最终提高航空服务质量的目的。

本书编写分工如下:第一、二、九章由马咏梅老师编写;第三章由雷朝晖老师编写;第四、五、六章由周逦宏老师编写;第七、八、十、十一章由曾倩老师编写,其中陈蓉老师参与了第二章的编写。全书在编写过程中,得到相关行业专家的指正,得到四川西南航空专修学院,成都航空旅游职业学校,成都礼仪职业中学、成都华夏旅游商务学校、成都双流职教中心的大力支持和指导,在此谨向给予本书支持帮助的专家、同仁,致以衷心的感谢。编写中我们参考、采纳了国内外专家学者多种论文专著,在此我们一并对他们表示衷心的感谢。由于编写时间仓促,我们在参考引用某些文献时未能征得原作者的同意,原作者见书后,请与我

们联系，以便我们寄奉稿酬或样书，并在重版时对书稿相关事项予以弥补。本书若有不足之处，恳请读者批评指正。

编者

2010年6月

目 录

第一章 航空服务心理学概述 / 1

第一节 心理学知识简述	1
第二节 什么是航空服务	11
第三节 航空服务心理学概述	16

第二章 航空服务人员能力品质的培养 / 20

第一节 观察能力的培养	21
第二节 注意能力的培养	26
第三节 表达能力的培养	31
第四节 劝说能力的培养	34
第五节 倾听能力的培养	39

第三章 航空旅客的感知觉与航空服务 / 44

第一节 航空旅客的感知觉	44
第二节 影响航空旅客感知觉的因素	49
第三节 航空服务人员对航空旅客的感知觉	56

第四章 航空旅客的需要与服务 / 59

第一节 需要的含义及需要层次理论	60
第二节 航空旅客的服务需要	62
第三节 特殊航空旅客的服务需要	66

第五章 航空旅客的个性心理特征与服务 / 70

第一节 个性的含义和心理特征	70
第二节 航空旅客的个性特征及航空服务	73

第六章 航空服务中的情绪、情感与服务 / 78

第一节 情绪的含义和心理特征	79
第二节 航空旅客的情绪情感特征	82
第三节 航空服务人员的情绪与航空服务	86
第四节 航空服务人员的情绪调控	89

第七章 航空服务的态度要求 / 93

第一节 态度的含义和特征	94
--------------------	----

第二节 航空服务中提高旅客满意度的目的和意义	96
第三节 航空服务人员的态度要求	98
第八章 航空服务中的人际关系处理 / 102	
第一节 人际关系及影响人际关系的因素	103
第二节 人际交往的原则和作用	105
第三节 航空服务中的客我交往及影响因素	107
第四节 航空服务中客我交往的原则及交往技巧	109
第九章 航空服务中的沟通策略 / 113	
第一节 沟通的含义和作用	113
第二节 航空服务中的沟通策略与技巧	117
第三节 航空服务中常见的沟通障碍与应对	125
第十章 航空服务各岗位服务心理与策略 / 131	
第一节 电话订座与售票处服务心理与策略	131
第二节 值机处服务心理与策略	133
第三节 候机室服务心理与策略	134
第四节 空中服务心理与策略	135
第五节 行李查询服务心理与策略	137
第六节 民航宾馆服务心理与策略（前台、客房）	139
第七节 民航餐厅服务心理与策略	140
第八节 民航商场服务心理与策略	142
第十一章 航空服务中旅客的冲突、投诉心理与服务 / 144	
第一节 冲突与投诉的原因	145
第二节 冲突、投诉的一般心理与服务	146

第一章 航空服务心理学概述

- 教学目的**
1. 了解心理学的基本概念及其本质,了解航空服务的概念和特征。
 2. 掌握航空服务心理学的研究对象和本质特征。
 3. 明确心理学的知识运用于民航服务中对于提高民航服务质量的重要意义。

案例导入

5月18日,某航空分公司地面服务部开展了为期两天的服务心理学的培训。该部特别邀请了国家职业咨询师、民航干部管理学院资深教授来公司授课。公司客舱部、市场部、企划部部分员工参加了此次培训。

培训主要从心理学基本原理着手,根据马斯洛动机理论中人的五种需要(生理需要、安全需要、社会需要、尊重需要、自我实现需要),结合服务工作,分析了航空服务与旅客间的关系、旅客心理以及员工对个人、他人心理的认识与处理等问题。培训结合民航现状,

以案例举证,探讨服务部门如何与服务实际相结合,为旅客提供优质服务;面对航班延误、旅客情绪激动等情况,如何分析旅客心理,从而更好地做好后期旅客服务工作。服务过程中,员工怎样提高与旅客交流的技巧;面对庞大的旅客群,员工如何做好自身心理防卫,保持健康的心理。与不同气质、性格的人如何互补做好工作;不同性格的人相处,如何调整好自己的心态。同时,还为每一位参与培训的人员做了一次自身心理测试,从而让每个人了解自己的气质类型,以克服自己在服务中的心理弱点。

民航服务是一项以旅客满意为出发点的工作。为旅客提供服务,除了满足旅客最基本的需求外,还要给旅客带来精神上的安慰和享受,这就需要研究人的心理。民航服务从业人员要了解、把握旅客的各种心理特点,了解不同国家、不同民族的文化背景和差异;要根据自身的心理和行为,培养自己良好的心理素质。这就要求民航服务人员要学习和掌握心理学方面的有关知识,将心理学知识与民航服务工作有机地结合起来。有关心理学的知识、研究成果与方法因此在航空服务领域越来越被重视和运用。

第一节 心理学知识简述

读一读

人类认识和改造客观世界的本领高超无比。人的心理,人的这种高度发展的智能是从哪里来的呢?人类的智能从种族发展上讲,是随着生物的长期演化而不断演进的结果。就人

类个体讲,一个人的心理活动则是在他出生以后就开始的生活实践中逐渐学习得来的。随着社会的发展,人类智能的发展事实上是无限的。人类凭着他高度的智能可以创造无数造福于社会的奇

迹,但人类也往往会做些蠢事,以至很大的蠢事。人类智能发展和运用不当也就会给自己、给人类社会带来祸害,因此,人不但要管天、管地,而且也要管好自己,要通过各种有效的途径和方式进行自我调控。诸如合理的社会改革、教育措施、各种法制、各种社会风习、各

种合理管理、控制环境污染、美化环境、合理使用能源、节制生育等,都是人类管理自己、进行自我调控的必要而有效的途径和方式。而人类要管理自己也有必要了解自己。心理学所提供的知识在这里是大有用处的。

(资料来源:潘菽.《潘菽心理学文选》1987)

一、心理学的产生和发展

心理学是一门以解释、预测和调控人的行为为目的,通过研究分析人的行为,揭示人的心理活动规律的科学。它兼有自然科学和社会科学的双重性质。因为人的心理活动是在头脑中产生的,必然会受到生物学规律的影响和支配;同时人是具有高级社会属性的生物,一切活动都不能摆脱社会、文化方面的影响,因而又具有社会科学性质。

(一) 心理学的产生

19世纪中叶以前,对心理的探索和研究,都是处于一种无明确的研究目的、目标,无明确的研究思想、方法的混沌状态下自发的或不自觉地进行,夹杂在对哲学和神学的研究中。心理学的内容在哲学和神学的内容中,心理学家是由哲学家、神学家、医学家或其他科学家兼任,心理学的方法也主要是思辨的方法。亚里士多德的《灵魂论》,可以说是世界上的第一部心理学专著。

心理学的真正历史,是1879年冯特在德国莱比锡大学建立世界上第一个心理实验室才开始的。冯特是公认的第一个把心理学转变成一门正式独立学科的真正奠基者,也是心理学史上第一位真正的心理学家。他的《生理心理学原理》是心理学史上第一本真正的心理学专著。心理学既是一门古老的科学,又是一门年轻的科学。

知识链接



冯特 (wilhelm wundt, 1832—1920), 德国

生理学家、心理学家,现代实验心理学的创始人之一。冯特出生在德国巴登的一位牧师家庭里。早年习医。1856年在海德堡大学获博士学位。1857—1874年在该校任教,曾开设生理心理学课程,并出版《生理学原理》。1875年在莱比锡大学成为教授。1879年创立了世界上第一个心理实验室。冯特是构造主义心理学的奠基人。他主张心理学研究直接经验。心理学的研究方法只能是实验性的自我观察或内省。冯特用这种方法研究了感觉、知觉、注意、联想等过程,提出了统觉学说。还根据内省观察提出了情感三维说。他还主张用民族心理学的方法研究高级心理现象,

这对社会心理学的产生和发展有重要影响。冯特的哲学思想是混乱的，在身心关系的问题上，他主张精神和肉体是彼此独立的序列和过程，因而陷入了二元论。他一生的著作很多，

代表作有：《生理心理学原理》、《民族心理学》、《感官知觉学说的贡献》《心理学大纲》等。

（资料来源：陈元辉，《教育与心理辞典》福建教育出版社，1988）

（二）现代心理学主要派别

1. 构造主义

冯特建立的实验心理学既标志着心理学作为一门独立的科学从哲学中分离出来，也标志着现代心理学第一个学派——构造主义的开始。该学派主要代表人物是冯特和其学生铁钦纳，其心理学体系的主要观点：（1）心理学是研究直接经验的科学；（2）元素分析与创造性综合；（3）实验内省法。铁钦纳一方面继承了冯特的心理学体系。另一方面在一定程度上也修正和发展了冯特的心理学体系，冯特认为内省法只能用来研究简单的心理过程，而铁钦纳则把内省法用来研究思维、想象等高级的心理过程；冯特把心理元素分解为纯粹的感觉和简单的情感，铁钦纳则把意识经验分析为三种元素：感觉、意象和感情。感觉是知觉的基本元素；意象是观念的元素；感情是情绪的元素。总之，铁钦纳把心理过程分析为感觉、意象、感情，并认为感觉、意象有四种属性，即性质、强度、持续性和清晰性。感情有前三种属性而缺乏清晰性。三种元素在时间和空间上混合形成知觉、观念、感觉、感情、情绪等心理过程。

2. 行为主义

行为主义是美国现代心理学的主要流派之一，也是对西方心理学影响最大的流派之一。行为主义产生于20世纪初的美国，代表人物是华生和斯金纳。行为主义的主要观点是认为心理学不应该研究意识，只应该研究行为，把行为与意识完全对立起来。在研究方法上，行为主义主张采用客观的实验方法，而不使用内省法。主要观点可以概括如下：

（1）机械唯物主义决定论。

（2）认为心理学是一门自然科学，是研究人的活动和行为的一个部门，要求心理学必须放弃与意识的一切关系。提出两点要求：第一、心理学与其他自然科学的差异只是些分工上的差异；第二、必须放弃心理学中那些不能被科学普遍术语加以说明的概念，如意识、心理状态、心理、意志、意象等。

（3）极力要求用行为主义的客观法去反对和代替内省法。认为客观方法有四种：第一，不借助仪器的自然观察法和借助于仪器的实验观察法；第二，口头报告法；第三，条件反射法；第四，测验法。斯金纳则属于新行为主义心理学，他只研究可观察的行为，试图在刺激与反应之间建立函数关系，认为刺激与反应之间的事件不是客观的东西，应予以排斥。斯金纳认为，可以在不放弃行为主义立场的前提下说明意识问题。

3. 格式塔心理学

格式塔心理学是西方现代心理学的主要流派之一，1912年在德国诞生。代表人物韦

特墨、考夫卡和苛勒。根据其原意也称为完形心理学，完形即整体的意思，格式塔是德文“整体”的译音。该学派反对把心理还原为基本元素，把行为还原为刺激——反应联结。他们认为思维是整体的、有意义的知觉，而不是联结起来的表象的简单集合；主张学习是在于构成一种完形，是改变一个完形为另一完形。所谓格式塔，是德语 Gestalt 的译音，意即“完形”；他们认为学习的过程不是试尝错误的过程，而是顿悟的过程，即结合当前整个情境对问题的突然解决。

其著名的实验便是苛勒做的猩猩吃香蕉的实验：把香蕉悬在黑猩猩取不到的木笼顶上，笼中黑猩猩在试图跳着攫取香蕉几次失败后，干脆不跳了，它若有所思地静待了一会儿，突然把事先放在木笼内的箱子拖到放香蕉的地方，一个够不着，将两个箱子叠在一起，爬上箱子取下香蕉。格式塔学派重视知觉组织和解决问题的过程以及创造性思维，这些都为现代认知心理学奠定了基础。

4. 精神分析

精神分析学派的创始人 S. 弗洛伊德是奥地利的精神病学家，其代表作有《梦的解析》《精神分析新引论》《精神分析纲要》。弗洛伊德把一个人的人格看成由本我、自我和超我三部分构成的系统。

本我是个体原始的意识状态，它遵循简单快乐原则，也就是说它需要满足时就马上希望得到满足。自我是指个体为了调和周围世界和内部驱力通过暂停或停止快乐原则，追随客观环境的现实原则而发展出来的意识状态。它需要满足时会愿意有一个等待的过程。它遵循现实主义原则。自我一般是延迟本我的即时需要而产生出来的意识水平。一种观点认为自我的范式与本我同时存在，然后发展壮大。还有一种说法认为自我是从本我中分化出来的。超我是来自外在环境的道德等影响而产生的意识状态，它遵循理想原则和完美主义原则。超我是社会性的，它会以良心等形式表现。对于超我开始发展的时间在精神分析学派中目前有两种观点，一种认为超我是在 6 岁开始酝酿形成，另一种观点则认为超我是 10 岁左右开始形成的。

本我、自我、超我的发展过程是：本我做为个体早期的基点，它遵守快乐原则，然后在个体和现实环境的互动与适应发展中出现自我，并开始适应现实原则。主要表现为幼儿的本我遵循的快乐原则是即时快乐的方式——初级思维（想得到就立即要得到）。这可能和现实环境情况不合拍，因此在成长中出现延迟获得快乐的次级思维（想得到但会不要求立即得到），这样自我就开始崛起和发展。

在大约 6 岁以后超我的力量开始崛起。这主要是社会道德等加入个体内部的竞争，在自我的基础上发展出超我。所以超我应该看作是一种特殊的自我，但它又反过来制约自我。在 6 岁或 10 岁这个年龄段，正是个体的主观分化，能够感受他人的感觉和想法与自己的感觉、想法可能有所不同的年龄段的开始或者完成的阶段。

（三）心理学的发展

继 1879 年心理学产生以后，心理学获得了迅速的发展，或反对或继承冯特，或另辟蹊径独树一帜，心理学出现了各种各样的上百个的流派，且遍布世界各地。

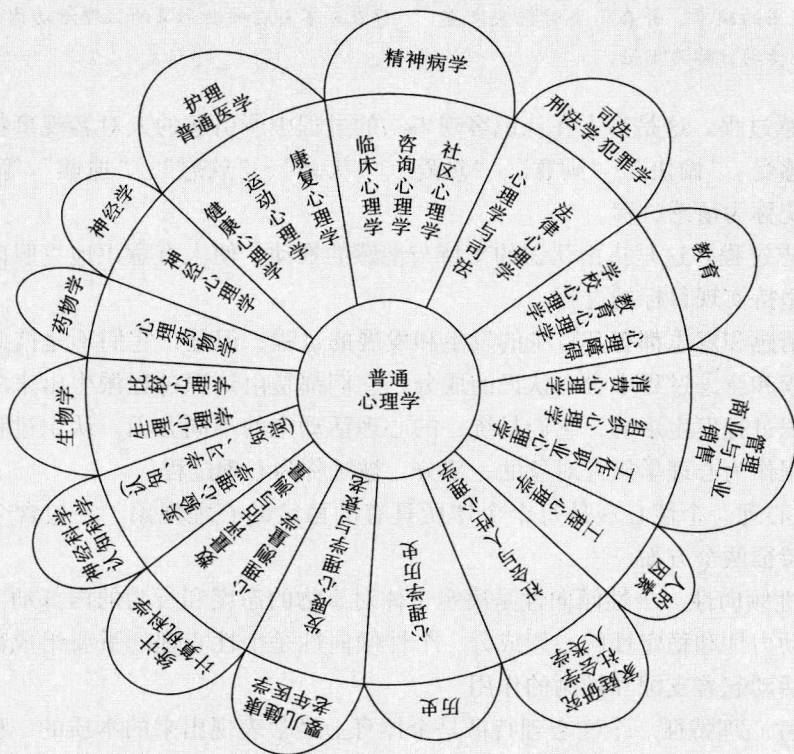
经过一百多年的发展,心理学已具有众多分支学科,形成了一个庞大的学科体系。如普通心理学、社会心理学、教育心理学、法律心理学、管理心理学、消费心理学、差异心理学、旅游心理学、广告心理学、营销心理学等等,航空服务心理学,也属于这个学科体系的一员。而且,随着人类社会实践活动的发展,分工的越来越细,心理学及其分支学科还会不断地得到发展壮大。

知识链接

心理学的研究领域

心理学家将他们的研究集中于行为与经验的各个不同方面,形成了心理学的许多专门领域,也产生了心理学与其他学科的交叉,如工程心理学、健康心理学、运动心理学、教育心

理学、心理药理学、音乐心理学,甚至还有心理神经免疫学等。下图列出了心理学某些下属的领域及有关的学科。



(资料来源: M. R. Rosenzweig 主编, 焦蕊兰等译。《国际心理科学——进展、问题与展望》1994)

二、心理学的含义和心理的实质

(一) 心理学的含义

心理学是研究人的心理现象或心理活动发生、发展及其规律的科学。我们分心理过

程和个性心理两个方面来加以阐述。

1. 心理过程。它包括认识过程、情感过程和意志过程三方面。其中认识过程是基本的心理过程，情感和意志是在认识的基础上产生的。

(1) 认识过程。这是指人在认识客观事物的过程中，为了弄清客观事物的性质和规律而产生的心理现象。感觉、知觉、记忆、想象和思维等心理活动，在心理学中统称为认识过程。

知识链接

感觉：人脑经由感官对客观事物个别属性的直接反映称为感觉。

知觉：人脑经由感官对客观事物整体属性的直接反映叫知觉。

记忆：人对客观事物反复感知后，在头脑中形成较为巩固的映象，并在需要时把映象重现出来的心理活动，称为记忆。

思维：人脑对经由感知得到的事物现象材料进行分析、综合、抽象、概括，揭示事物的内在联系和本质特征的心理活动叫思维。

想象：人脑对从感知得来的事物表象（记忆中的事物形象）进行加工组合，形成现实生活中存在或不存在的形象的心理活动称为想象。

(2) 情感过程。这是指人在认识客观事物的过程中所引起的人对客观事物的某种态度的体验或感受。“愉快”、“满意”、“热爱”、“厌恶”、“欣慰”、“遗憾”等心理反应，在心理学中统称为情感过程。

(3) 意志过程。这是指由认识的支持与情感的推动，使人有意识地克服内心障碍与外部困难而坚持实现目标的过程。

认识、情感和意志都有其自身的发生和发展的过程，但是，它们不是彼此独立的过程。情感过程和意志过程中含有认识的成分，它们都是由认识过程派生出来的；情感与意志又对认识过程发生影响，它们是统一的心理活动中的不同方面。认识过程、情感过程、意志过程作为心理学研究对象的一部分，被统称为心理过程。

2. 个性心理。个性心理是每个个体所具有的稳定的心理现象。它包含个性倾向性和个性心理特征两个方面。

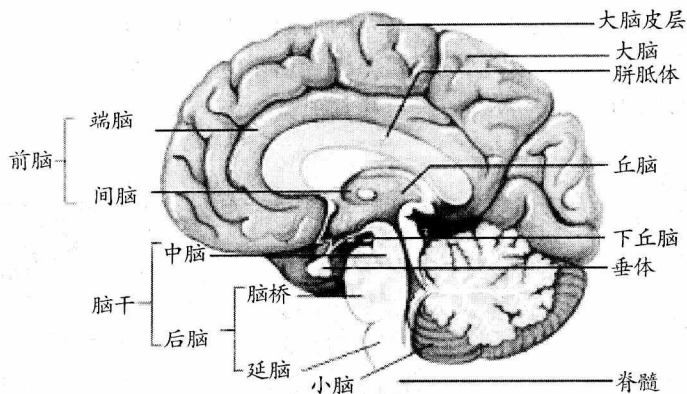
(1) 个性倾向性。个性倾向性是决定个体对事物的态度和行为的内部动力系统，是具有一定的动力性和稳定性的心理成分。个性倾向性是个性心理的重要组成部分，它对相关的心理活动起着支配和控制的作用。

(2) 个性心理特征。个性心理特征是个体身上经常表现出来的本质的、稳定的心理特征。它主要包括能力、气质和性格，其中以性格为核心。

(二) 人的心理的实质

脑是心理的器官，心理是脑的机能。大量的研究表明，心理机能能依赖于人脑，心理现象是脑的机能。例如，临床研究发现，语言表达功能的障碍是和大脑额叶特定区域的损伤有关的；而老年痴呆是大脑双侧额叶及海马受损伤的结果。

心理的实质是脑的机能，是对客观现实的反应。



大脑的结构解剖图

知识链接

大脑的结构和机能

脑干：包括延脑、脑桥和中脑。延脑在脊髓上方，背侧覆盖着小脑。作用：支配呼吸、排泄、吞咽、肠胃等活动，叫“生命中枢”。脑桥在延脑上方，是中枢神经与周围神经之间传递信息必经之路，它对人的睡眠有调节和控制作用。中脑位于丘脑底部，小脑、脑桥之间。

间脑：丘脑和下丘脑。丘脑——所有来自外界感觉器官的输入信息通过丘脑导向大脑皮层，从而产生视、听、触、味的感觉。对控制睡眠和觉醒有重要意义。下丘脑——调节“植物性神经”，对维持体内平衡，控制内分泌腺的活动有重要意义。

小脑：有小脑皮层和髓质。作用主要是协助大脑维持身体的平衡与协调动作。

大脑的结构：三大沟裂，即中央沟、外侧裂和顶枕裂。四大叶，即额叶、顶叶、枕叶和颞叶。大脑半球的表面有大量神经细胞和无髓神经纤维覆盖，叫灰质，也就是大脑皮层。大脑半球内面是由大量神经纤维的髓质组成，叫白质。还有横行联系的胼胝体。

大脑的分区和机能：（布鲁德曼的皮层分区）分成初级感觉区、初级运动区、言语区、联合区。

1. 初级感觉区：视觉区、听觉区和机体感觉区。视觉区即第17区，产生初级形式的视觉；听觉区即第41、42区，产生初级听觉。机体感觉区即第1、2、3区，产生触觉、温度觉、痛觉、运动觉和内脏感觉。躯干、四肢在体感区的投射关系是左右交叉、上下倒置。

2. 初级运动区：大脑的第4区称运动区。功能是发出动作指令，支配和调节身体在空间的位置、姿势及身体各部分的运动。

3. 言语区：主要定位于大脑左半球。其中有一个言语运动区布洛卡区，即布鲁德曼的第44、45区。这个区域损坏会发生运动失语症；威尔尼克区是一个言语听觉中枢，损伤将会引起听觉失语症。

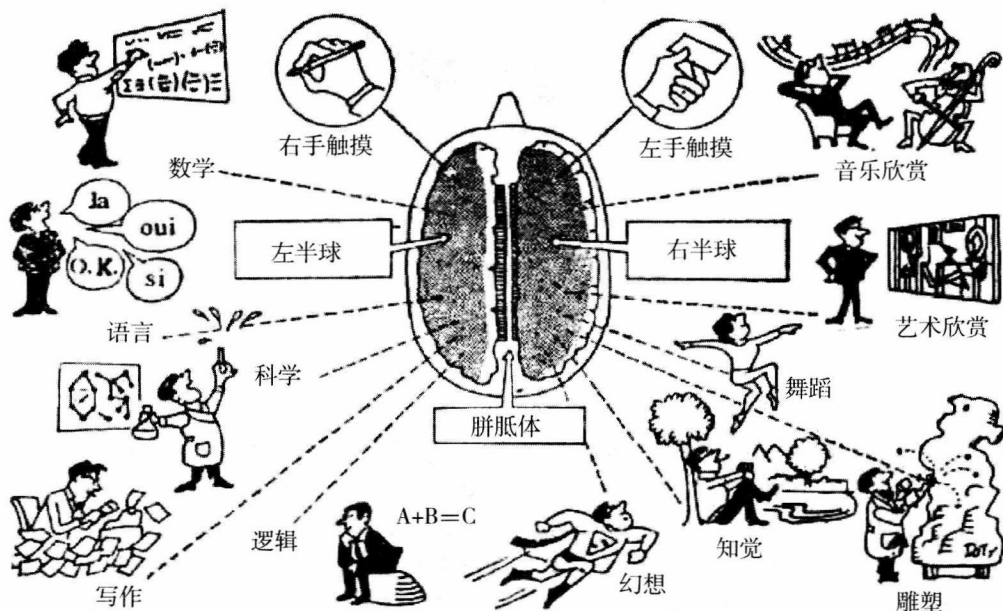
4. 联合区：感觉联合区、运动联合区和前额联合区。大脑的左右半球的功能是不同的。语言功能主要定位在左半球，主要负责言语、阅读、书写、数学运算和逻辑推理。右半球则主要负责知觉物体的空间关系、情绪、欣赏音乐和艺术。

5. 边缘系统：有扣带回、海马回、海马沟、附近的大脑皮层。边缘系统与动物的本能有关，还与记忆有关。

从另一方面说，心理的产生也依赖于神经系统与脑的出现。随着神经系统和脑的发育

展,才产生了有意识的人的心理,出现了人的抽象思维和复杂的情绪与情感。

个体心理的发展也和脑的发育相联系。婴儿出生之后,神经系统和脑获得迅速的发展,正是在这段时间内,儿童的语言能力和其他认知能力也得到迅速的发展。



1. 客观事物是心理的源泉和内容。

我们说,脑是心理的器官,心理是脑的机能,没有脑就没有心理。但是还应该认识到,只有脑而没有客观事物对它的作用,也不会产生心理。如果仅从这个意义上说,脑就像一面镜子,没有任何客观事物,它是什么也反映不出来的。一个闭目塞听,完全脱离客观世界和现实生活的人,是不能充分认识世界的,也不会具有丰富的心理内容。人的一切心理活动都是对客观现实的反映。心理是对物质世界的复写、摄影或者映象。这是我们理解客观现实和心理关系的唯一正确的结论。

心理反映的内容是外部客观世界,没有客观世界的存在便不会有反映。但也要看到,对客观世界的反映总是通过每个个体来实现的,而且每个个体对客观世界的反映并非像照镜子一样机械地反映,人的心理反映是要受个人条件折射的,要受个人的知识、经验和他的个性特征制约,并通过他的活动来实现的。所以,心理反映总带有个体色彩,这又是主观的。对同一事物,具有不同知识、经验和不同气质、性格的人的心理反映是不同的。不仅不同的人对同一对象的心理反映不同,就是一个人,在不同的时间、环境、不同的主体状况下,心理反映也是不相同的。这就说明,心理是脑对客观世界的反映,同时又有主观条件的制约和改造过程。所以说,心理是客观世界的主观映象。

2. 心理支配行为,又通过行为表现出来。

行为是有机体的反应系统,是由一系列反应动作和活动构成的。行为不同于心理,

但又和心理有着密切的联系。行为总是在一定的刺激下产生的，而且引起行为的刺激常常通过心理的中介而起作用。不理解人的内部心理过程，就难以理解人的外部行为；心理支配行为，又通过行为表现出来。心理现象是一种主观精神现象，而行为却具有显露在外的特点，它可以用客观的方法进行测量。心理学研究的一条基本法则就是通过外部行为推测内部心理过程。在这个意义上，心理学有时也叫做研究行为的科学。

3. 人的心理具有意识与无意识的特点。

人和动物都有心理。但人的心理不同于动物的心理，它具有意识的特点。人的活动具有明确的目的，能够预先计划达到目的的方法和手段，这是人类意识的一个特点。人的意识还表现在人能够把“自我”与“非我”、“主体”和“客体”区分开来。也就是说，人不仅能意识到客体的存在，而且具有自我意识。正是这种自我意识，使人们能够对自己的所作所为进行自我分析、自我评价、自我调节和控制。动物只有自我意识的萌芽，婴儿的自我意识也有一个发展过程，因而都没有自我分析和自我评价的能力。自我意识是人的心理的重要特点，是个体在一定发展阶段上才能表现出来的，它对个体的发展有着重要的意义。

但是，人的心理除意识外，还有无意识现象。这是人们在正常情况下察觉不到的，也不能自觉调节和控制的心理现象。无意识在人的行为中也有重要的作用，应该成为心理学的研究对象。

读一读

有损大脑的生活习惯

1. 长期饱食：现代营养学研究发现，进食过饱后，大脑中被称为“纤维芽细胞生长因子”的物质会明显增多。这些纤维芽细胞生长因子能使毛细血管内皮细胞和脂肪增多，促使动脉粥样硬化发生。如果长期饱食的话，势必导致动脉硬化，出现大脑早衰和智力减退等现象。

2. 轻视早餐：不吃早餐使人的血糖低于正常供给，对大脑的营养供应不足，久之对大脑有害。此外，早餐质量与智力发展也有密切联系。据研究，一般吃高蛋白早餐的儿童在课堂上的最佳思维普遍相对延长。而食素的儿童情绪和精力下降相对较快。

3. 甜食过量：甜食过量的儿童往往智商较低。这是因为儿童脑部发育离不开食物中充足的蛋白质和维生素，而甜食会损害胃口，降

低食欲，减少人体对高蛋白和多种维生素的摄入，导致肌体营养不良，从而影响大脑发育。

4. 长期吸烟：德国医学家的研究表明，常年吸烟使脑组织呈现不同程度的萎缩，易患老年性痴呆。因为长期吸烟可引起脑动脉硬化，日久导致大脑供血不足，神经细胞变性，继而发生脑萎缩。

5. 睡眠不足：大脑消除疲劳的主要方式是睡眠。长期睡眠不足或质量太差，会加速脑细胞的衰退，聪明的人也会变得糊涂起来。

6. 蒙头睡觉：随着棉被中二氧化碳浓度升高，氧气浓度不断下降，长时间吸进潮湿空气，对大脑危害很大。

7. 不愿动脑：思考是锻炼大脑的最佳方法。只有多动脑筋，勤于思考，人才会变聪明。反之，不愿动脑的人只能加速大脑的退化，聪明人