上 篇

个体心理原理与应用

第一章　动机与行为控制

第一节 “动机”概述

人从事任何活动都要受动机的支配与调节。一个高中毕业生之所以能日以继夜地复习迎考，是因为他有继续深造的动机；一个股民之所以愿意将自己平日节省的钱款投入股市，是因为他有发财动机；一个职工之所以愿将自己工资的一部分去购买养老保险，是因为他有安度晚年的动机。总之，动机是促使人产生行为的原因，它能引起与维持人的行为，并使行为朝向一定目标。

一、动机的功能

动机作为内在动力，对人的行为有四种功能：

1. 引发功能

动机能引发人的行为，推动人去从事有目的的活动。一个科学家在成就动机的引发下,为取得一定的荣誉、地位,会废寝忘食地探索,力图揭示事物的规律。同样，一个大学生在成就动机的引发下，为成为专家、学者,会在学业中努力钻研,广泛涉猎与专业有关的知识。诚然,动机与其引发的行为间的关系相当复杂。同一行为能由多种动机所引发；不同行为也可能由同一动机所引发。此外，人具有的大量动机中，某些属主导性动机，某些则是从属性动机。由于主导动机的性质不同，它与从属动机的关系不同，便形成了不同的动机体系。确切地说，人的任何行为并非由单一动机所引发，而由动机体系所推动。

2. 指向功能

动机引发的行为总要指向特定的事物，以了解、认识、把握事物的性质、状态、本质或规律。受动机指向性功能所致,动机不同,人的行为方向及其所追求的目标也各不相同，这是促使人的行为高度分化的内

此为试读,需要完整PDF请访问: www.ertongbook.com

在动因，也是形成人类认识对象无限多样化、层次化的原因所在。

3．调控功能

一项已经展开的活动，是持续进行还是中途停止，也会受到动机的调控。如进行之中的活动指向原本追求的目标，相应的动机便得到维持或强化。在动机的调控下，现有的活动才能沿着预定目标持续发展；反之，如进行之中的活动偏离了原本追求的目标，原有动机得不到维持与强化。此时在弱化的动机的调控下，便降低了人继续进行活动的积极性，甚至使活动中途停止。

4．激励功能

动机是人的积极性的重要方面，它对行为具有激励功能。动机的性质不同对行为的激励作用也不尽相同。高尚动机的激励作用远大于一般动机，长远动机的激励作用远大于短时动机。高尚与长远动机能持续地起激励作用，并很少因偶发事件而变化；相反，一般与短时动机只具暂时或阶段性激励作用，并容易受活动中所遇情境的影响，致使行为多变。此外，不同的动机强度对活动的激励力度各不相同，使活动效率呈现明显差别。

二、动机的种类

人的动机相当复杂，其种类十分繁多。依据动机的意义、作用、意识程度等，可将动机分为长远动机与短时动机，高级动机与低级动机，主导动机与辅助动机，意识动机与潜意识动机等。但大多数学者依据动机的性质，将动机粗略地分为两大类，即生理性动机与社会性动机。

生理性动机也称“驱力”,是以生物学需要为基础的一类动机,其中包括饥饿、干渴、母性、性欲、睡眠、疼痛等。生理性动机能推动有机体进行某种活动，以满足生理需要。当生理需要得到满足后，生理性动机便迅速减弱。当生理性动机再次被激发时，有机体为了满足相应的生理需要又将开始活动。如此循环往复，便维持有机体的生理与心理的正常状态。然而，就人类而言，纯粹的生理性动机很少。因为，人生活在社会中，人的生理性动机必然会打上社会生活的印记，成为带有社会意义的生理性动机。

社会性动机以社会文化需要为基础。人的社会性动机同样是多种

多样的,兴趣、交往动机、成就动机、学习动机、劳动动机等都是主要的社会性动机。社会性动机尽管不与人的生存直接关联，但它对人的社会生活影响深刻。例如,交往动机能促使人们彼此接近、合作、互惠,使人产生安全感、有依靠，能增强生活与活动的勇气；反之，则可能因孤独、寂寞而产生焦虑与痛苦。又例如,成就动机对学业、事业、就业都有重要影响。成就动机高的学生学习成绩相对比较好；成就动机高的职工在工作中相对容易取得成功，成就动机高的毕业生往往愿意选择富有挑战性、开创性的职业，容易取得开拓性成就。成就动机甚至会影响对成功与失败的归因。成就动机低的人，往往把自己的成功归因于任务容易或运气好，把自己的失败归因于自己能力差；而成就动机高的人则相反，把成功归因于自己能力强，把失败归因于自己不努力。这种建立在自信及其对自我评价基础之上的归因倾向，最终使成就动机高的人有可能始终维持其高的动机水平，成就动机低的人总处于相对较低的动机水平。

通常认为，个人成就动机的高低主要取决于父母、教师的要求与教育方式。在家里，如父母对子女的要求较高，并有意培养子女的独立意识。凡事提出要求后，让子女自己去决定，还及时给予鼓励或奖励，这就有利于孩子的成就动机的发展。在学校里，教师对学生的要求与评语是提升学生成就动机的有效方式。教师如对学生严格要求，同时经常给予正面评价，则有利于强化学生的成就动机。除此之外，经常参与竞赛者、学习和工作顺利者、能力与自我评价较高者，都有利于激发较高的成就动机。

三、需要与刺激

行为受动机引发与调控，那动机的产生又起因于什么？动机的产生有两个原因：一是“需要”，二是“刺激”。

需要是在一定的生活条件下，有机体对客观事物的需求。从这一意义上讲，人与动物都有需要，因有机体都要生存与发展，但作为人的需要则表现出特有的目的性与多样性。当人的生理与心理处于不平衡状态时，当人感受到某种客观要求时，都会产生相应的需要。有了需要，就会推动人去寻找满足需要的对象，追求某种客体，从而产生活动

的动机。所以，动机是在需要的基础上产生的。

西方心理学家对“需要”作了深入研究，其中最有代表性的是马斯洛。他把人的基本需要分为五个层次（见图 1-1）。生理需要位于需要层次的最低层，主要指人对食物、水分、空气等的需要。这类需要如不能得到满足，人就无法生存，种族无法延续，因而它是所有需要中最为基本的。生理需要之上是安全需要，它是人对安全、稳定、保障的需求。人都希望有一份安稳的工作，生活能受到保护，自己的未来确有保障，这些都体现了人对安全的需要。归属与爱的需要表现为人渴望成为群体中的一员，希望与他人建立良好的关系，经常得到互助与友爱。尊重的需要包括自尊与受人尊重，满足自尊能增强自信，更有效地发挥自己潜能与创造力，克服自己所面临的困难。受人尊重表现为对名誉与声望的渴求与维护，这同样有助于增加人的自信与自强感。最高层次的需要是自我实现，这是人追求自我完善化的倾向。即希望从事与自己的能力相适应的工作，使自己的潜能得到充分发挥，成为自己所期望的人物。

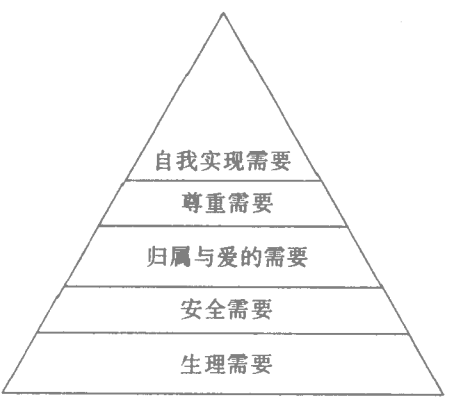

图 1-1　需要的层次

至于这五层需要之间的相互关系，马斯洛认为：第一，低层次的需要力量强、潜力大，随着需要层次的提高，需要的力量会逐渐减弱。因此，生理需要是最为基本的，也最有力量；第二，低一层次的需要得到相对满足后，人才会产生高一层次的需要。需要的层次提得越高，满足的百分数越低。高层次的需要出现后，低层次的需要不会因此而消失，只

是对行为影响的比重有所减弱而已；第三，无论是在生物进化还是在个体成长过程中，低层次需要出现得早，高层次需要出现得较晚；第四，低层次需要是个体生存必须的，高层次需要则与人的健康、长寿、精力有关；第五，相对而言，满足高层次需要要有一定的外部条件，如经济、社会与政治条件等。

目前，对马斯洛的“层次需要理论”存在不同的评价。持肯定态度的学者认为，马斯洛对需要作了细致分类，指出人的需要是多种多样的，同时探索了低级需要与高级需要的区别与联系，及其需要的发生、发展对人类生活的影响。这些见解对于建构科学的需要理论起了重要作用。此外，“层次需要理论”还指出，人对不同层次的需要不是固定不变的，而有一个逐层提升的过程。每一层需要的满足都能对行为起到一定的调节作用，需要便成为激发动机、控制行为的内部动力，而马斯洛的理论也因此成为现代管理的重要思路，体现出十分可贵的应用价值。现在，国内外许多企业家为了调动职工的工作积极性，正是以“层次需要理论”为依据，制定出满足职工需要的管理方案，采取有效措施去实现职工不同层次的合理需要，结果使职工的积极性不断提高，有力地提升了劳动生产率。

不过,不少学者也指出了“层次需要理论”的不足之处。例如,马斯洛认为人的需要有高、低之分，人对需要的追求也有一个从低级到高级的发展过程，在低级需要得不到满足的情况下，高级需要就不可能产生。而事实并非完全如此，人在社会实践与教育的影响下，随着个人知识的积累与认识水平的提高，高级需要的出现并不完全依附于低级需要。而且，人的高级需要能对低级需要起调节作用，否则就无法解释为何先进人物能大公无私、忘我工作和见义勇为。又例如，马斯洛认为随着个体的成长，人的需要从低级到高级会依次呈现，人对需要的追求是先天的，与生俱来的。而事实上，人的高级需要主要是在后天的生活实践中形成的，如将尊重与自我实现也说成是先天性的追求显然有不妥之处。此外，马斯洛对自我实现的理解，对各种需要依从关系的理解，对人际、社会因素在需要形成中的作用等，都具有相当的片面性。

除需要之外，动机还可以由刺激引起。引起动机的刺激有两类，即

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

内在刺激和外在刺激。内在刺激是指生理性刺激。例如，胃壁磨擦能使人体验到饥饿，从而产生强烈的饮食欲望（即饮食动机）。外在刺激也叫“诱因”，它是激起有机体定向行为并满足某种需要的外部条件或信息源。例如，商品的精美包装往往是引发顾客购买动机的诱因。诱因有别于某些外部刺激，如光波刺激能使人产生视觉，声波刺激使人产生听觉，但光波与声波并不与人的需要相结合，因而不能称为诱因。

第二节　如何激发积极的行为动机

心理学研究动机，形成动机理论，其主要目的不在于能解释不同个体间的行为差异，而在于运用动机理论去激发人的内在的积极动机，进而引发相应的行为方式，实现组织目标或计划。就个人而言，由于动机能调节与支配行为，积极的内在动机一经激发，便能定向地发动和推进某些行为，或消除和中止某些行为，由此达到矫正和规范行为的目的。既然如此，那怎样才能有效地激发与强化人的积极动机呢？一般认为，可通过以下四个方面：

一、满足合理需要

需要是引起动机的内在原因，如欲激发他人的积极的行为动机，首先应满足他人的某种需要。尤其是领导者，如要激发下属的积极动机，引发自觉的持久的良好行为，更应从满足下属人员的需要着手。当然，人的需要是多种多样的，不同的人有不同的需要，为此须作广泛深入的调查研究。在调查研究的基础上，还要对各种需要进行综合分析，区分合理的与不合理的、长远的与当前的、直接的与间接的、物质的与精神的，等等。然后，只能根据现有条件，从实际出发，满足下属合理的当前最为迫切的需要。这是因为，需要的迫切性与满足的可能性之间始终处于矛盾状态。由于受客观条件的限制，即使合理的需要也未必能完全满足，这就可能引发人际间的矛盾与冲突，而解决这类矛盾和冲突的有效方法之一是加强思想教育。

二、强化思想教育

思想教育的有效性不仅体现在能妥善地解决人际间现存的矛盾与

冲突，更在于它有前瞻效应。众所周知，思想教育有助于树立正确的世界观、人生观和价值观，即有助于提升人的思想境界，对行将出现的事物抱有正确的态度及行为方式。因此，世界观、人生观和价值观是形成动机的基础,是个体行为的源泉。在同一客观条件下,具有不同“三观”的人其动机模式不同，行为方式差异也很大。先进人物即使不给予丰厚的物质待遇或相应的精神鼓励，他们在高尚境界的支配之下同样能引发积极的行为动机。当然在现实的经济社会中，由于人的价值观趋于多元化，思想教育的有效性需要通过不同的方式来体现，这就需要切实做好深入、细致的思想政治教育，通过提升人的思想境界，来激发人的积极动机。

三、设置合适的目标

激发人的积极动机还要设置合适的奖励目标。目标合适能给人以期望,能强化动机、激发热情、引导行为。为此,弗卢姆(V. H. Vroom)于 1964 年提出了“期望理论”。他认为，一个目标对动机的激励力量(M)究竟有多大,主要取决于效价(V)和期望值(E)的乘积,即：

激励力量＝效价×期望值(M＝V×E)

“效价”是指目标价值;“期望值”则是追求目标者对目标能否实现的可能性大小的估计。由此可见，一个人如把目标的价值看得越高，对实现目标的可能性估计得越大，那么目标所激发的动机就越强，活动中所焕发的内部力量就越大。相反，如对目标价值看得偏小，估计实现目标的可能性又较小，那么由目标激发的动机显然较弱，活动所焕发的内部力量也很小。所以，期望理论具有实践意义。它提示我们，在设置目标时要把目标与价值相联系，使人们在追求目标时看到自己的利益，以提高“效价”。同时,目标又要合适,不能过高或过低,要使人们感到实现目标的可能性很大。这样，通过提高“期望值”，就能调动人们的积极性，在活动中焕发更大的内部力量。

四、运用强化原理

所谓“强化”,是对正确行为方式给予表彰或奖励,以促使其保持与延续。从心态上分析，受表彰者的行为得到肯定与赞扬后，原有的行为

动机会更为强烈，以渴求今后获得更大的奖励。因此，强化对激发人的行为动机，保持和增强主体的积极性具有促进作用。不过，强化要恰到好处，即奖励既要及时，又要适当。及时与适当的奖励才能维持热情、强化动机。而滞后与不适当的奖励则可能挫伤热情，减弱动机。与“强化”相反的是“消退”,即对错误的行为方式给予批评、惩罚,迫使其中止与改正，并以正确的行为取而代之。从这意义上讲，批评与惩罚对于引发正确的行为动机也具积极作用。

总之，激发积极动机的方式有多种多样，关键在于要根据不同对象的实际情况，采取与对象相适应的方式，才能取得良好的激发效果，强化积极动机，提高行为效率。

第三节　　动机强度与工作效率

领导者从管理的角度出发，有一个怎样去激发下属的积极动机，维持下属的工作热情，提高工作效率的问题。而事实上，我们每个人同样存在一个怎样才能提高自己的工作、学习的效率问题。心理学研究表明，工作效率与个人抱有的动机强度存在某种正相关，即动机越强烈，工作效率也越高。但这种相关性并不绝对化，有时过分强烈的动机未必能提高工作效率。既然如此，在具体工作中如何调节自己的动机水平才能达到相对较高的工作效率呢？如要提高工作效率，应注意以下两点：

一、动机强度与主、客观条件

动机强度应与自身的主、客观条件相适应。主、客观条件相对较差的人对活动目标抱有的动机不能过分强烈。否则，经常性的困难与挫折使其产生的失落感会特别严重，在低落的情绪状态中，工作效率根本无法提高。此外，过高的动机水平容易引起紧张、焦虑，进而因情绪对认识过程的反作用，使正常的思维活动受到干扰，工作效率明显降低。当然，如对活动目标抱有的动机过弱，工作无激情，缺乏主观能动性，甚至有强烈的自卑感，工作效率也只能处在低水平。

二、动机强度与活动项目

要取得较高的工作效率，动机强度还应与活动项目的难易程度相

适应。耶基斯(R. Yerkes)和多德森(J. D. Dodlson)认为，从事容易的活动项目，工作效率随动机水平的提高而上升；随着活动项目难度的增加，动机的最佳水平有逐渐下降的趋势。因此，为提高工作效率，对难易程度不同的活动项目，应抱有的动机强度要有所区别。

第四节　测量动机的常用方法

动机有引发与维持行为的功能，因此在了解、测量动机的基础上，设法改变动机及其水平，就可能控制人的行动，提高活动效率。然而，动机是人的内在动力，无法直接测量。因而，只能以言行为中介，利用间接方法，通过对言行的了解与测量，间接地去探究人的内在动机。目前，间接地测量动机的主要方法有以下几种：

一、观察法

在日常生活条件下，观察人的行为是间接地了解他人动机的主要方法之一。由于动机支配行为，行为反映动机，因此观察行为，便能推测动机。家长要了解子女的行为动机，教师要了解学生的行为动机，经理要了解职工的行为动机，都须利用观察。通过对观察材料的分析、研究，对被观察者的交往动机、成熟动机、学习动机等都能有所了解。并依据已掌握的动机状态，能对被观察者今后的行为方向作出某种预测。不过，由于动机与行为的关系比较复杂，各种不同的动机可能会通过同一行为表现出来，而不同行为也可能有同一或相似的动机。因此，观察行为尽管能了解动机，但其准确性并不高。为提高对动机的把握程度，一方面要对被观察者的行为进行全面观察，另一方面对复杂的行为反应要作深入研究，才有助于通过行为现象，把握行为背后的动机。

二、自然实验法

自然实验法是一种在自然条件下通过设置特殊情境，定向地引发某种行为反应，以探究被试动机的间接性方法。观察具有被动性，被观察者表现什么行为，观察者才能了解与其相关的行为动机，而无法主动地了解被观察者的其他动机。但利用自然实验法，设置特殊情境则能定向地引发某种行为，从而达到有的放矢地探究他人动机的目的。所

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

以，自然实验法优于观察法。

三、自我报告法

了解人的动机还能利用当事人的自我报告与陈述。平时，我们要了解一个人的入党动机、入团动机、犯罪动机等，往往要对当事人的口述或文字材料进行分析，从中提取有价值的信息，并以此为依据，推测当事人的动机及其相对强度。诚然，以当事人的口述与文字材料为依据来推测动机，显然有很大缺陷。有些当事人并不会轻意地将自己真实的动机暴露于陈述中。此外，口述与文字材料只能反映当事人清醒意识之中的动机。而事实上，人可能意识到自己的动机，也可能意识不到。个体无法意识的动机显然也无法反映在口述与文字材料中，而此类潜隐的动机很可能就是引起行为的真正原因。由于自我报告法缺乏真实性、客观性，它只能作为一种了解动机的辅助性方法。

四、投射法

所谓“投射法”,是让当事人描述图画时,使其真实的动机投射在语言之中的方法。利用投射法能减弱当事人对动机的隐瞒，使动机较为全面、真实地暴露出来。这是因为，当事人将自己的意识指向图片，并试图用准确语言描述图片上的景物时，往往会不由自主地将动机暴露（投射）于语言之中。我们通过对当事人表述的语言材料的分析，就能间接地了解当事人的内在动机。该方法将在“性格”一章中作详细介绍。

第五节　　动机挫折与处置方式

一、挫折及其产生的原因

动机一旦产生便会引导行为指向一定目标或对象，但指向目标或对象的行为过程并非都能顺利无阻，可能出现的情况有四种：其一，行为目标实现，行为动机得到满足；其二，行为过程受到种种干扰与阻难，但行为主体力排众难，最终仍使行为目标得以实现，行为动机得到满足；其三，当行为指向主体所追求的目标时，由于主体产生了其他动机，因而放弃了原有动机，使主体追求的目标发生了方向性转变；其四，因

行为过程受阻过大，困难重重，主体又无法克服面临的干扰与困难，最终因无法实现行为目标而感到沮丧、失意。其中，第四种情况就是挫折。所以，心理学将挫折看成是行为目标受到阻碍，动机不能获得满足所引起的情绪状态。

对‘挫折’应一分为二,行为目标受挫,动机无法得到满足,固然是坏事。挫折会使人陷入痛苦之中，并通过具有弥漫、持久性的心境，较长时间地影响个体生活的方方面面，使人以忧郁的态度对待一切事物。如果挫折太大，甚至能引起心理疾病。但是，挫折能使人经受考验，善于思考与总结的人还能从挫折中吸取经验教训，学会排除挫折的方法，提高解决困难的能力，这有助于将坏事变成好事。

至于挫折产生的原因则是多方面的，归纳起来可分为两大类，即主观因素与客观因素。例如，天灾地变、疾病、衰老以及个人在社会生活中遭受到的政治、经济、道德、宗教、风俗习惯等人为因素的限制均是造成挫折的客观因素。造成挫折的主观因素包括生理的因素与心理的因素两个方面。智力、容貌、身材以及机体缺陷等都属生理因素。心理因素是指个体能力差、意志薄弱、情绪淡漠、不合群、内向、自卑等,这类自我条件、自我认知与自我体验都会使个人无法实现预期目标而产生挫折反应。

不过，面对同样的困境并不一定使所有的人都产生挫折心理。不同的人对挫折的反应各不相同。有的人遭受挫折后会精神崩溃，从此一蹶不振。有的人则相反，他们能对自己情绪进行自我疏导，并以顽强的精神克服挫折。这种对挫折的适应能力，即个人遭受挫折时使行为免于失常的能力,称为‘挫折容忍力’。

一个人的挫折容忍力的高低主要决定于四个因素：第一，生理状况。身体健康、年富力强的人比体弱多病、年老衰退者具有较高的挫折容忍力，老年人经不起打击，挫折的容忍力较低；第二，知识、经验。从小娇生惯养、独立性差、缺少处理挫折的经验、不懂得自身进行心理调适的人其挫折容忍力往往比较低；第三，个性特征。个人的性格、气质对挫折的容忍力也有明显的影响。胆汁质的人遇到挫折会沉不住气，而粘液质的人则对挫折有较强的容忍力。待人处事斤斤计较的人比豁

达大度的人对挫折的容忍力要小得多。自尊性强的人要比自尊性弱的人对挫折的容忍力要小；第四，心理准备。一个人对挫折有无思想准备直接影响到他的挫折容忍力。如亲人因长期患病而死亡与亲人突然死亡相比，前者由于有思想准备而能忍受，后者因无思想准备而难以忍受。

二、受挫者的行为表现

人受挫折后，在行为上总会有所反应，目的在于，为解脱挫折对自己带来的心理烦恼或减少内心的冲突和不安。这种行为反应称为“自我意识的防卫作用”（简称“自我防卫”）。心理的自我防卫有积极的、消极的和妥协的三种形式。

积极的自我防卫是在理智支配之下采取的行为方式。例如，有的受挫者能在主观意识的有效控制之下，对动机挫折所引起的消极情绪不是采取简单的发泄，而是将其转化为奋发向上的动力，“化悲痛为力量”就是如此。有的受挫者因原先行为目标无法实现，往往会采取灵活的策略，或降低目标，或寻找新的途径与方法，再作尝试。有的受挫者则会暂时放弃目前无法实现的目标，重新选择相对容易实现的行为目标，以此来补偿自己的失意与空虚。还有的受挫者甚至陷入幻想之中，以非现实的方式对待挫折。由于幻想对挫折后的情绪有缓冲作用，能免于焦虑与摆脱压抑的情绪状态，并可增强对未来的信心。从这一意义上讲，受挫后的幻想具有一定的积极意义。但是，幻想终究不是现实，不能解决任何实际问题。所以，幻想同时又具消极意义。

消极的自我防卫是在非理智支配之下采取的行为方式。常见的有：①攻击性行为。人受挫折后即刻产生的反应多半是攻击性行为。攻击性行为有两种，即直接攻击与转向攻击。直接攻击是个人受到挫折后，将引起的愤怒、怨气转化为相应的言行，直接指向某人或某物。如动手打人、破口大骂、反唇相讥、怒目而视等都属直接攻击。但是，如果受挫折者对自己缺乏信心，有悲观情绪，或者发现使自己受挫的对象（如父母、老师、领导、重要顾客等）不能进行直接攻击，或者挫折原因不明无法直接指向某人某物时，受挫者往往会采取转向攻击方式，即将愤怒的情绪指向自己、指向无关人员、指向物品等；②冷漠。如一个人长

期遭受挫折，又感到无力无望，或心理上有攻击与抑制的冲突，或内心存有恐惧与痛苦时，往往会选择冷漠。冷漠是愤怒暂时受抑时，以间接方式表示的反抗；③回归。受挫者往往会表现出与自己身份不相称的幼稚行为，像小孩一样哭闹、激动，盲目轻信他人，依赖他人；④推诿。自己受到挫折后，不从主观方面分析原因，而将失败的责任推给他人，更有甚者将工作上的失利推诿给弱者，寻找“替罪羊”来掩盖自己的失误；⑤厌世。某些挫折容忍力极小的人在遭受严重挫折又无外援的情况下，悲观与绝望往往使其产生借自杀以解脱精神痛苦的念头。

妥协的自我防卫是以自我安慰、自我解脱为特征的行为方式。有人遭受挫折后，经常会以种种理由为自己辩解，提高自我评价，试图减轻内在的心理压力，如“酸葡萄式”的自我安慰就是如此。有的受挫折则会掩盖自己的真实情绪，表面上不动声色，却把痛苦与焦虑深埋于心灵深处。或者在掩盖情绪体验的同时，又极力显示自己的长处，渴望得到他人的赞许，以此来弥补因自己受挫折所带来的沮丧与失意，维持心态平衡，如“甜柠檬式”的自我安慰就是如此。

概而言之，人受挫折后其行为表现是多种多样的。多样化的行为方式对自己、对他人、对集体、对社会产生的后果全然不同。有的能将挫折转化为动力，使自己走出心理阴影，振奋精神，以利再战。有的则会一蹶不振，甚至对未来完全丧失信心，在充满绝望的冲动之下，了结一生。有的仅将痛苦，愤怒深藏心灵之中，自寻安慰、解脱。有的则采取剧烈言行，攻击他人，挑起人际间的矛盾与冲突，危害集体，危害社会。可见，了解受挫者可能采取的行为方式有其现实意义，能使我们提高警觉，采取措施，化解矛盾，预防偶发事件，将消极因素转化为积极因素。

三、消除挫折心理的几种方式

为消除受挫者的挫折心理，使其不发生过激言行，通常可采用以下几种方式：

第一，与人为善、宽容待人。由于受挫者被失败的情绪所困扰，产生烦恼、焦虑、愤怒是正常之事。有的受挫者因情绪激动，受愤怒驱使，采取一些偏激言行也是常有之事。但作为一个领导、同事、朋友对于受

挫者却不能采取针锋相对的言行，而应与人为善，宽容待人，必要时应从体谅的角度出发，忍让自制。如果我们与激情状态的受挫者针锋相对，其结果必然会引起正面冲突，使矛盾激化，严重破坏人际关系。当然，当受挫者的激情消退之后，我们应以同事、朋友的身份对其进行安慰与劝说，要做耐心细致的说服工作，要摆事实、讲道理，以理服人，使其提高认识，分清是非。这样，才能使受挫者真正摆脱情绪困扰，转变态度及其相应的行为方式。

第二，改变环境，转移注意。失败情境与挫折心理的强化有内在联系。使人失败的客观环境、人际环境往往会持续、反复地刺激受挫者，使其挫折心理久久不能挥之而去。尤其在人际环境的沉重压力下，受挫者因经常受到人言的讽刺与挖苦，很难摆脱失败阴影的纠缠。据此，暂时改变受挫者的工作、生活环境，使其转移注意力，让其他新鲜、有益的主题来冲淡、缓解他们的不良情绪，制止他们继续思考、想象失败的情境，是非常有益的。

第三，创造条件，适当宣泄。宣泄有助于释放因受挫而积郁的痛苦与焦虑，减轻受挫者内心深处的紧张与压力。因此，要为受挫者创造一定条件，使其进行适当宣泄。精神宣泄可采用多种形式。可以与受挫者面谈，使他们有机会尽情倾诉心中积郁的不满。也可以让受挫者写申诉信，发泄其不满情绪。还可以利用模型，使受挫者的不满情绪得到一定宣泄。日本有些企业设有专门的“宣泄室”，室内摆有经理、工头的塑料模型，受挫者对其不满时，可进行拳打脚踢，以发泄不满。

第四，心理咨询与治疗。人受挫折后，可能被失败的情绪所困扰，久而久之，会产生心境化的情绪状态，即焦虑。过度焦虑还可能导致心理异常。为此，有必要请教心理专家。经心理学专业人员的咨询或治疗，才能有效地摆脱情绪困扰，消除心理痛苦，恢复正常状态。

四、几种有代表性的挫折理论

西方心理学界十分重视对“挫折”的研究，并已形成了几种有代表性的挫折理论，现作如下简要介绍。

1. 挫折——攻击理论

该理论由美国耶鲁大学的多拉德等人提出。他们认为，挫折的存

在总要导致某种形式的攻击性行为，而攻击性行为的发生总是以挫折的存在为先决条件的。依据挫折与攻击之间的必然联系，多拉德等人提出了“挫折——攻击理论”。

“挫折——攻击理论”是否正确？当我们将视野转向人类社会时便能发现，有人因找不到合适的工作，或工作不顺心，或买不到需要的物品，或经济困难致使生活艰难，都可能引发不同形式的攻击行为，这在古今中外比比皆是。

由此可见，挫折与攻击之间确实存在某种内在联系。因为，人们受到某种挫折会产生一系列诸如烦恼、心理失衡之类的情绪体验。为排除、补偿由挫折带来的不快，采取某种形式的攻击常常是一种极为有效的途径，许多罪犯的犯罪动机正是在这种背景之下产生的。从这意义上讲,多拉德等人的“挫折——攻击理论”似乎有其合理之处。但是，多拉德等人将挫折与攻击的联系加以绝对化则是错误的。事实上，挫折可能引起攻击行为，也可能不引发攻击行为，因为人有理智分析能力，能进行自我控制。例如，一个人的行为目标因他人的干扰而遭受失败，受挫者自然会产生相应的挫折心理。但如受挫者发现，他人的干扰行为并非是主动的恶意的。在这种情况下，受挫者很可能会采取通情达理的态度，给予谅解，而不采取攻击行为。这就是说，一旦个体意识到他人缺乏伤害意图，就可能减轻挫折体验，从而停止攻击行为。

2. 需要——挫折理论

该理论由德国心理学家勒温(K. Lewin)提出。他认为，需要如得不到满足，人就会出现紧张与焦虑，使心态失去平衡，从而产生失败的情绪体验(即挫折感)。如需要得到满足,紧张会随之消除。因此,勒温强调满足需要是避免挫折心理的重要条件。

显然，勒温的观点有一定合理性。因为，挫折心理通常起因于行为目标无法实现，而行为目标总与人的某种需要相联系。因此，挫折与需要之间确实存在某种联系。不过，人的需要是多方面的，由于主客观条件的限制，人的所有需要不可能都得到满足。换言之，每个人都可能有不能满足的需要。如按勒温之见，不能满足需要就会产生挫折感。那言下之意，我们每个人都处在挫折心理的笼罩之下，这显然不符合

此为试读,需要完整PDF请访问: www.ertongbook.com