

引导的 心理策略



0010893

刘宗粤 著



中共中央党校出版社



2 021 4635 6

引导的心理策略

刘宗粤 著



中共中央党校出版社

责任编辑 王彩琴
封面设计 翟永莲
版式设计 任志珍
责任校对 吴淑润

引导的心理策略

刘宗粤 著

•

中共中央党校出版社出版发行

新华书店经销

北京北下关印刷厂印刷

787×1092毫米 32开 10.5印张 229千字

1991年2月第1版 1991年2月第1次印刷

印数 1—4560册

ISBN7-5035-0331-9/C·10

定价:4.10元

目 录

第一章 绪论.....	(1)
第二章 态度及态度引导概述.....	(4)
一、态度及态度引导类型.....	(4)
二、态度的定义.....	(6)
三、态度的特征.....	(8)
四、态度与行为.....	(13)
五、态度的功能.....	(16)
六、态度形成及转变理论.....	(17)
七、态度形成及转变过程.....	(22)
第三章 态度形成及转变的机制.....	(24)
一、需要.....	(24)
二、比较.....	(30)
三、定势.....	(36)
四、从众.....	(45)
五、模仿.....	(51)
六、互动.....	(56)
七、平衡.....	(60)
八、归因.....	(63)
第四章 态度引导的结构模式.....	(68)
一、引导者.....	(69)

二、引导信息.....	(73)
三、引导对象.....	(74)
四、引导情境.....	(77)
 第五章 对抗心理与心理障碍.....	(79)
一、认知障碍.....	(79)
二、情感障碍.....	(80)
三、意向障碍.....	(81)
四、人格障碍.....	(82)
 第六章 逆反心理与对抗心理.....	(83)
一、逆反心理的定义和特征.....	(83)
二、逆反心理与对抗心理的逻辑关系.....	(85)
三、有关逆反心理的评价.....	(87)
 第七章 逆反心理的类型及成因.....	(90)
一、超限逆反.....	(90)
二、情境逆反.....	(92)
三、信度逆反.....	(94)
四、归因逆反.....	(96)
五、平衡逆反.....	(97)
六、自主逆反.....	(99)
七、禁果逆反.....	(101)
八、评定逆反.....	(104)
 第八章 引导的心理学原则.....	(106)
一、吸引.....	(106)

二、具体	(113)
三、情感	(120)
四、理性	(124)
五、及时	(129)
六、适时	(132)
七、利导	(137)
八、差距	(142)
九、信度	(145)
十、有别	(150)

第九章 引导的心理学方法 (159)

一、暗示	(160)
二、直陈	(170)
三、迂回	(177)
四、层递	(182)
五、激励	(188)
六、震慑	(196)
七、强化	(203)
八、遁入	(209)
九、对比	(214)
十、反复	(221)
十一、幽默	(224)
十二、排解	(231)
十三、宣泄	(238)
十四、规避	(246)
十五、升华	(251)

第十章 引导的心理学技巧.....(257)

- 一、目的后继..... (257)
- 二、单双论据..... (259)
- 三、人际吸引..... (263)
- 四、认同效应..... (273)
- 五、权威效应..... (277)
- 六、社会助长..... (280)
- 七、行为训练..... (287)
- 八、次序效应..... (292)
- 九、物理环境..... (299)
- 十、沟通技巧..... (317)

第一章

绪 论

《引导的心理策略》是一本应用心理学读物。

何谓引导？引导是人际沟通的重要形式，引导活动并非单纯地提供信息，而是通过沟通，促使对象形成或者转变一定的态度。从这个意义上看，宣传、教育、思想工作，广告、演讲、论辩等活动乃至日常交际中的劝告、说服等都涉及引导的课题，都有其相通的心理学原则、方法、技巧。也可以说，引导是人际沟通的普遍形式。

引导的对象是人的态度，态度的形成和转变属于心理学范畴。毫无疑问，引导本身就是一种心理引导。当我们实施引导的时候，我们可能不会意识到这一点，也可能无意中运用了一些相关的心理学原则、方法、技巧并取得成效。但只有当我们站在心理学的高度，而不是仅凭经验和想象，才可能更全面地更确切地发挥引导的职能，有效地达到引导的目的。

引导心理学即是根据心理学的一般原理，结合引导的特定目的，分析对象的心理结构，研究不同内容、形式、时机、人选、情境等所能显现的心理效应，以使引导获得预期的最佳的效果。

目前，引导心理学体系的确立、完善仍是国内外心理学界尚待研究的课题。《引导的心理策略》也带有探讨性质。本书的主要逻辑结构如下：

第一部分、态度及态度引导概述。这一部分包括态度的概念，态度形成和转变的心理机制，态度引导的心理学模式，与态度引导有关的心理障碍以及对抗心理和逆反心理等。

第二部分、引导的心理策略。这部分是本书的中心内容，提出了有效引导的心理学原则及方法技巧。可以这样理解：原则是引导所必须遵循的总的要旨，方法则是根据不同条件所采取的途径，技巧是配合引导所采取的技术性手段，这是三者的相异之处。当然，三者之间也存在着割不断的联系。

第三部分、引导者的素质评价。引导者是态度引导的主动者、实施者，其本身的素质与引导心理策略的有效运用密切相关。这一部分主要有引导者的角色意识及心理素质的要求、测评。

第四部分、引导的心理学研究方法。为保证引导的可行性，分析对象的心理结构以及有关原则、方法、技巧所产生的心理效应是必不可少的。这一部分介绍了实验法、测量法、体验法、观察法等态度引导中的运用。

读者可以从上述结构看出，本书的内容注重实用性，尽量为读者提供直接的分析及运用工具，而略去了关系不大的心理学原理。坦白地说，在借鉴、引用国内外大量论著的同时，作者也“趁机”提出了自己的许多观点包括本书的体系，这些还有待读者指正。本世纪初，卢瑟福说过一句意味深长的话：“什么是科学？科学就是可以讨论的，可以验证的。”



谨以此书献给有志于改革的领导者，管理者，宣传、教育、思想工作者以及社会活动家。



第二章

态度及态度引导概述

一、态度及态度引导类型

“老实人终归不会吃亏。”

“他总是找借口不参加政治学习。”

“什么泛性论，简直是乱弹琴！”

“你愿意和我们一起干吗？”

“群众对不正之风很反感。”

“决不能相信他的诺言。”

“房租改革对大多数人有利。”

“我喜欢赌博，因为有刺激性。”

上面几句话，都涉及一个共同的概念：态度。态度是一个涵义较广的字眼，作为社会成员，我们随时随地都会对某人某事作出一定的评价或反应，这些评价或反应就表明了我们的态度。一些人认为，态度可以分为截然不同的两个方面：积极的肯定的态度和消极的否定的态度。这种非此即彼的观点显然是片面的。应该明确，态度还有着中间层次，即中立的不置可否的态度。我们不能因为对象不赞成什么从而得出结论他就一定是反对什么。比如：“我不了解义务献血有什么意义，所以也谈不上赞成或反对，参加或不参加。”你能

根据这句话判别对象的态度是积极的肯定的抑或是消极的否定的吗？一般说来，属于态度范围内截然相反的概念只具有反对关系（即：是A就不是B，不是A不一定是B），而不具有矛盾关系（即：是A就不是B，不是A就是B）。剖析态度的结构因素：认知、情感、意向，从这三个方面分析，都可以得出这样的结论。

态度的载体是具体的人。这里的人并非单纯指有生物意义的个体，而是指有社会意义的个体。难以想象，个体的态度能够游离于社会之外。态度实际上总是表现为社会态度，而态度引导则是可逆的相互反馈的社会引导过程。

引导是引导者根据特定的目的，促使对象形成或转变一定态度的过程。具体看，可以是促使对象改变对某人某事所持的消极的否定的态度从而形成积极的肯定的态度，或者相反；也可以是促使对象改变其中立的不置可否的态度从而向两极发展。根据目的与效果的关系，引导可分为三种类型：

1、正效果型：引导者发出的信息被对象所承认，并有相应的态度和行为产生。这种引导是有效劳动。

2、零效果型：引导者发出的信息未被对象承认，没有相应的态度和行为产生。这种引导是无效劳动。

3、负效果型：引导者发出的信息未被对象接受，却有相反的态度和行为产生。这种引导是反效劳动。

很明显，任何引导所追求的都是正效果型。但遗憾的是，结果往往是零效果型甚至负效果型。对象往往还不明了引导者的意图究竟是什么，就断然拒绝。他们中间有许多人对“引导”这个字眼很反感，而他们的自信或自尊也告诉他

们——“不要被别人牵着鼻子走！”为什么许多对象都拒绝劝导、说服、宣传、教育呢？答案并不简单，情况是复杂多样的，其中，除了对象的特征外，还有引导者、引导内容和形式、引导情境等多种因素的影响。态度引导本身就是一种多变量的艺术，要保证引导的可行性，就必须深入分析各个环节并明确相应的有效的心理策略。

让我们先从态度的定义开始吧。

二、态度的定义

什么是态度？这似乎是一个很简单的问题。每个人都在不断地产生着各种各样的态度，也在不断地体验到别人的态度。态度对于我们不是一个陌生的字眼，然而要对态度下一个确切的定义却有些犯难。社会心理学家奥尔波特认为：“态度是根据经验而系统化了的一种心理和神经的准备状态，它对个人的反应具有指导性的或动力性的影响。”洛开奇指出：“态度是一种具有结构和组织的认知体系。”克雷奇等人则把态度定义为：“一种和个人所处环境有关的动机、情绪、知觉和认识结构。”

比较明确而通俗的定义是：态度是个体对于客观对象的一种心理倾向，这种倾向包括认知、情感和意向三种因素。换句话说，我们的任何一种心理倾向如果在某种程度上包括了上述三种因素，都可以称为态度。如一个下级对上级的态度就可能包括这些因素：他是一个正直的领导，严以律己，我很尊敬他，喜欢他，我愿意和他接近，向他反映情况，只要是他下达的任务，我总是乐于接受。上述态度就分别包括

了认知、情感和意向三种因素。

认知因素是个体对于客观对象的了解和判断，表现为个体在思想方面的倾向（肯定什么或否定什么或者介于两者之间），如“我认为只有共产党才能救中国”。情感因素是个体对于客观对象的内心体验，表现为个体在情感方面的倾向（喜欢什么或不喜欢什么或者介于两者之间），如“我热爱中国共产党”。意向因素是指个体对于客观对象的预备反应，表现为个体在行为方面的倾向（想干什么或不想干什么或者介于两者之间），如“我拥护共产党的政策和主张”。

从态度的定义可以得知，在态度的结构因素中，认知因素无疑是核心内容。个体的情感以及意向总是通过一定的认知而形成的。

应该明确，属于态度范围的认知是有特定含义的。我们不能在态度与认知之间划一条明显的界限，但两者实际上仍然存在着区别特性。只有通过个体主观评价而获得的认知才表现出个体的思想倾向性，才属于态度范围；只是从别处所获得的认知（简单认知）则不一定内化为个体的态度。国外一些心理学家曾经把信息传播与态度引导相提并论，他们认为，只要对象接受了信息，就会象目标靶一样应声倒下。这显然是荒谬的。属于态度的认知必须是内化了的认知。

也应该明确，情感和意向总是通过一定的认知而产生的，但是特定的认知并不一定导致相关的情感和意向。当我们从教科书上知道月亮距离地球有40多万公里或人类有23对染色体，并对上述理论有自己的评价时，我们就一定会产生某种情感如喜欢或不喜欢月亮吗？也一定会产生某种意向如

打算研究染色体吗？认知也不一定导致相应的情感和意向。要知道，违法乱纪的人并不象有些人所说的只是“法盲”，须知，他们中不少人对于法律、法规是有着深刻研究的，他们也可能常常自责，但是他们仍然喜欢非法占有，总是抑制不住地要把手伸到别人的腰包里去。

强调认知因素的意义并非是说认知与态度就是一对一的关系。这也提示我们，在态度引导中，决不能把注意仅仅集中在对对象的认识方面，只是解决思想倾向。认知因素只是单变量而态度则是多变量，态度是认知、情感、意向的综合反映，这种反映同时也具备多种特征。

三、态度的特征

态度具有以下特征：

1、形成的社会性。态度作为一种复杂的心理结构，并不是与生俱有的。才出生的婴儿，尽管有着简单的心理现象，能够对社会作出简单的反应，但是由于缺乏主观的评价体系，他们不可能对外界事物存在明确的态度。以后，随着意识、情感和经验的积累发展，通过社会环境的不断影响才逐步形成了稳固的态度。个体的态度一经形成就具有主观能动性，从而影响个体对外界事物作出反应。特定的态度在与社会环境相互作用的过程中，通过行为结果的正、负强化，又不断巩固、修正。这种不断的循环往复使个体的态度体系日趋完善。

态度形成的社会性还表现在，处于不同社会制度、社会地位、经济状况、教育程度的个体对同一对象所持的态度差

异及评价标准的不同，其中，文化氛围有着重要的影响。台湾心理学家进行过这样的实验：他们对一些儿童讲了中国历史上著名的“孔融五岁让梨”的故事，要求这些儿童回答孔融的动机。儿童们的答案可以归为几类：“孔融已经吃饱了”、“这只梨子是坏的”、“孔融想让别的小朋友替他做作业”。而同一实验在大陆进行时却得到不同的结果，答案总的说来表现了这样一种倾向：“孔融是个帮助别人的好儿童”。

一则报道也是饶有趣味的。在美国的一所大学，教师提供了这样的故事情节：一对情人分住河的两岸，每天总是姑娘渡过河去与小伙子约会。有一天，河水暴涨，姑娘无法过河，急得哭起来。另外一个男人答应背她过河，条件是她必须同这个男人睡觉。姑娘无奈只好答应。小伙子后来知道真相便愤怒地责骂姑娘，不料反被男人痛打一顿。故事讲完后，教师要求学生分别评价故事中的人物。从中国大陆去的留学生明显地对小伙子抱以同情，指责姑娘的不贞；对于那位男人，留学生们认为他是一个乘人之危、蛮横无理的恶棍。美国学生的评价却相反。他们大都认为：姑娘为了准时赴约，可以牺牲一切，最值得同情；男人值得钦佩，为了获得姑娘的爱，他可以冒着生命危险背他过河，在姑娘受到责骂的时候敢于挺身而出；小伙子则是一个自私透顶的人。

不了解社会环境对个体态度的影响，就无法把握个体态度的差异。

2、认知的复杂性。认知因素是态度结构的核心，而认知本身又是相当复杂的。人们对同一对象往往会产生许多彼此相关连的认识，这些认识常从不同角度来描述对象，从不同

的范围来分析某一对象与其他对象之间的关系。由于各种认知都有着特定的理由，具有一定的影响力，因而能够并存同时相互作用。

当个体对某一对象的认知趋于一致时，就处于一种心理平衡状态；当这些认知相互矛盾时，就处于一种心理不平衡状态。心理不平衡就是态度失调，包括认知失调和情感意向失调。其中，由于认知的相互矛盾所形成的失调是关键因素。

弗里德曼等人用了一个图式来说明个体认知的复杂性。这个图式描述了某人对于吸烟的态度。（见图1）

图中用四个矩形列举了该人对吸烟的不同认知，四条连线及符号表示这些认知对于吸烟的导向。该图说明，此人正处于心理不平衡状态（态度失调）：（1）香烟内含有尼古丁，对身体有害；（2）父母

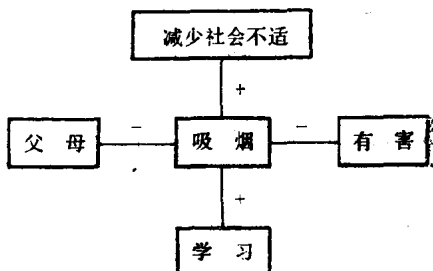


图 1

反对吸烟；（3）吸烟可促进思维记忆，摆脱学习的单调性；（4）吸烟有利于社会交际，减少社会的不适应性。事实上，当此人的认知处于相互矛盾时，还可能有更多的认知因素在发挥作用，这里只列举了主要几种。

认知的复杂性决定着态度的复杂性。当一个人处于心理不平衡的状态时，各种认知、情感、意向都处于相互斗争的历程。而态度的最后确定则有赖于不同认知的相对价值。如果某人被告知，他的肺部已经出现癌的病变，继续吸烟将迅速