

交通技工学校
通用教材

旅客心理学

● 汽车站务专业

窦永辉 主编
谭益德 主审



人民交通出版社

交通技工学校通用教材

依据F0017100

Lüke Xinlixue

旅客心理学

(汽车站务专业用)

窦永辉 主编

谭益德 主审

人民交通出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅客心理学/窦永辉主编. —北京:人民交通出版社,1997.3

交通技工学校能用教材

ISBN 7-114-02439-8

I. 旅… II. 窦… III. 旅客-旅游心理学-技工学校-教材 IV. F590

中国版本图书馆 CIP 数据核字(96)第14993号

责任校对:王静红

责任印制:孙树田

交通技工学校通用教材

旅客心理学

(汽车站务专业用)

窦永辉 主编

谭益德 主审

人民交通出版社出版发行

(100013 北京和平里东街10号)

各地新华书店经销

北京交通印务实业公司印刷

开本:787×1092 1/16 印张:5.75 字数:131千

1997年3月 第1版

1997年3月 第1版 第1次印刷

印数:0001-5 000册 定价:9.00元

ISBN 7-114-02439-8

U·01704

内 容 提 要

本书运用普通心理学的基本原理,结合社会心理学、交通心理学、旅游心理学、医学心理学、儿童心理学、青年心理学、司法心理学等其它心理学和相关学科的知识,从汽车运输站务业务的实际情况出发,阐述了旅客心理学的基本任务、研究对象、目的、原则和研究方法、旅客的个性心理特征及不同年龄、不同职业、特殊类型旅客的心理特点及其乘车表现。

本书内容应用性较强,在编写过程中力求切合实际,注重实践,根据技工学校学生学习特点,理论联系实际,突出技工教育特色。本书为汽车站务专业教材,也可供其它各类从事旅客运输的管理人员参考。

交通技工学校教材工作领导小组成员

组 长：程景琨
成 员：陈毕伍 卢荣林 许国力(兼秘书)
顾 问：李家本

交通技工学校汽车专业教材编审委员会成员

主任委员：卢荣林
副主任委员：陈鸣雷
委 员：邵佳明 刘奎文 赵 玢 魏 岩 高凤岭
李景秀 李福来 刘洪禧 杨 信 魏自荣
王 彤 张洪源 丁丰荣 阎东坡
秘 书：卢文民 马步进 戴育红

前言

在交通部 1987 年成立的“交通技工学校教材编审委员会”领导组织下,于 1990 年陆续编审出版了适用于汽车驾驶、汽车修理两个专业十一门课程的配套专业教材,共 22 种。这是建国以来第一轮正式出版的交通技工学校汽车运输类专业教科书,各教材发行量已近 20 万册,受到读者的欢迎,满足了各交通技工学校用书和社会各层次读者的需要。

随着改革开放和建设一个具有中国特色的社会主义总方针的进一步深入贯彻,汽车工业正在迅猛发展,汽车车型、结构、工艺、技术和材料也在不断发展。为适应汽车运输生产需要,根据交通部教育司[1993]185 号文件精神,在交通部教育司“交通技工学校教材工作领导小组”领导下,成立了“交通技工学校汽车运输类专业第二轮教材编审委员会”,主要负责五个专业(工种)第二轮教材组织编审工作。编委会对第一轮教材使用中社会反映做了调查工作,并根据 1993 年由交通部重新修订的《汽车驾驶员、汽车修理工教学计划和教学大纲》及新制定的《汽车电工、汽车钣金工、汽车站务教学计划和教学大纲》(试用)组织第二轮教材编写工作。修订再版和新编的教材有《汽车运输职业道德》、《机械识图》、《机械基础》、《汽车材料及金属加工》、《汽车构造》、《汽车电气设备》、《汽车维护与故障排除》、《钳工教学实习》、《汽车驾驶理论》、《汽车驾驶教学实习》、《汽车修理工艺》、《汽车交通安全》、《汽车运输管理知识》、《汽车维修企业管理》以及各科配套的“实习教材和习题集及习题集答案”共十四门课的教材;其它三个专业的新编教材是《汽车概论》、《汽车车身与附属设备》、《汽车钣金》、《钣金机械设备》、《汽车钣金实习》、《汽车电工识图》、《汽车电气设备维修》、《汽车电气设备拆装实习》、《汽车电气设备维修实习》、《汽车站务英语》、《交通地理》、《旅客心理学》、《汽车运输企业管理》、《汽车站务业务》、《汽车站务实习》以及配套的“实习教材和习题集及习题集答案”共十五门课的教材。以上教材将陆续出版,其中有些教材适用于不同专业。

编委会根据《交通部教材编审、出版试行办法》和交通部教育司教高字[1996]003 号“关于下达 1996 年教材交稿计划的通知”精神积极组织教材编写和出版工作。在教材编写中着重注意了交通职业技术教育目的和各专业、各学科的具体任务的要求,做到科学性和思想性相结合,并注意选择最基本的科学知识和理论,使学生获得本门学科的基础知识以及运用的能力。

教材的内容翔实,反映了最新科技成就,其针对性、实用性较强,并以国产东风 EQ1092、解放 CA1092、东风 HZ1110G(柴)和解放 CA1091K8(柴)等新型汽车为主,适当介绍了轿车的新结构。同时介绍了国内外的新工艺、新结构、新技术、新材料以及传统的和先进的工艺。突出技术学校特点,加强基本技能训练,并注意教学内容的系统性,同时注意到各门学科之间的联系性。文字精炼,通俗易懂,图文并茂。

本课程是汽车站务专业的一门专业基础课。其主要内容包括:心理学的研究对象、心理学的基本任务、原则和方法,旅客的心理特征,不同年龄、不同职业、特殊类型旅客心理特点及乘车表现。本课程内容较为抽象,教学内容的确定,要从实际情况出发注重实际工作中的应用。教学中可聘请专家、学者、管理人员和有实际工作经验的客运工作者进行专题讲座或经验介绍,加深学生对本课程的理解,掌握旅客心理学在实际工作中的应用,培养站务人员的良好心理品

质和健康心理。

本书共五章:第一、二章由陕西省交通技工学校窦永辉编写,第三、四章由陕西省交通技工学校王世安编写,第五章由陕西省交通技工学校侯玉印编写。全书由陕西省交通技工学校窦永辉主编,山东省潍坊交通技工学校谭益德主审。

本系列教材在编写中,得到很多兄弟技工学校、科研单位和有关工厂企业的关怀和大力支持,许多同志提供了丰富的资料和经验,并提出了不少宝贵意见,同时还引用了前辈们已取得的众多成果,使本教材更为丰富、充实,在此致以深切谢意。但由于编写时间仓促,加之编者水平有限,定有不少缺点和错误,诚望读者批评指正。

交通技工学校汽车专业教材编审委员会

1996年4月

目 录

第一章 绪论	1
第一节 心理学的研究对象	1
第二节 心理学的任务	2
第三节 心理的实质	4
第四节 心理学的研究原则与方法	6
第五节 研究心理学的目的	9
第六节 旅客心理学涉及的范围	11
第七节 人际交往艺术	13
第二章 旅客的心理特征	17
第一节 旅客的心理特征	17
第二节 旅客的动机	19
第三节 旅客的注意	21
第四节 旅客的情绪与情感	24
第五节 旅客的意志	26
第六节 旅客的气质	28
第七节 旅客的性格	31
第八节 环境与旅客心理	34
第三章 不同年龄旅客的心理特点及乘车表现	38
第一节 儿童旅客心理特点及乘车表现	38
第二节 青年旅客心理特点及乘车表现	40
第三节 老年旅客心理特点及乘车表现	43
第四章 不同职业旅客的心理特点及乘车表现	46
第一节 工人旅客心理特点及乘车表现	46
第二节 农民旅客心理特点及乘车表现	49
第三节 干部旅客心理特点及乘车表现	51
第四节 学生旅客心理特点及乘车表现	54
第五章 特殊类型旅客的心理特点及乘车表现	57
第一节 病残旅客心理特点及乘车表现	57
第二节 突发病旅客心理特点及乘车表现	60
第三节 孕妇旅客和带孩子旅客心理特点及乘车表现	62
第四节 不法旅客心理特点及乘车表现	65
第五节 心态不正常旅客的心理特点及乘车表现	68
第六节 无票旅客的心理特点及乘车表现	71

第七节	外地旅客的心理特点及乘车表现	73
第八节	旅游旅客的心理特点及乘车表现	75
第九节	经商旅客的心理特点及乘车表现	77
参考文献		81

第一章 绪 论

第一节 心理学的研究对象

心理学是研究人的心理现象及其活动规律的一门学科。人的任何活动都离不开心理现象,人们在日常生活和工作中,用眼睛看,耳朵听,鼻子闻,用手摸,用脑子想都是心理现象。

心理学既是一门基础科学,也是一门应用科学。

人的心理现象是复杂多样的,它不同于物理现象。它没有形状、没有大小、没有气味、也没有重量,因而不容易为人们所了解。但是,心理现象又是人们在劳动、学习、生活、工作等活动中时时刻刻都在产生着,是每一个人都很熟悉的。所以,研究人的心理活动规律的心理学,在人们的生活、实践的各个方面都可以发挥非常广泛的作用。随着社会的不断发展,人的心理因素的作用愈来愈受到重视。

研究人的心理现象的规律对于人们的实践活动有重要指导意义,因为人的任何实践活动都是在心理活动的支配下进行的,遵循人的心理活动规律,不断提高实践活动效率,也就成为各行业共同关心的问题。

人的心理现象是极其复杂的,表现形式是多种多样的。人们在日常生活中,用眼睛能够看到各种对象的形式、大小、颜色;用耳朵能听到各种不同的声音;嗅到各种气味,品尝到酸、辣、苦、甜;当我们用手触摸各种物体时,就会感觉到它们是软的还是硬的、冷的还是热的、光滑的还是粗糙的等等,这就是我们常说的视觉、听觉、嗅觉、触觉等各种感觉。人通过感官接触外界事物的个别属性,就产生了对事物的感觉。把感知的事物保留在头脑中,作为知识和经验保留下来,就形成记忆。当事物再度出现时,就能认出它,或者事物虽然没有出现在面前,还能“言犹在耳”,“历历在目”,回忆经历过的事情。因此记忆是对过去接触过的对象和现象的反映。

人不仅要认识事物的表面现象,还要认识事物的本质和发展、变化的规律。在各种实践活动中,为了完成一定的任务,达到一定的目的,需要解决许多问题,如解一道数学题,写一篇文章,设计一项工程草图,构思一幅图画等,都要动脑筋,想问题进行思考活动,这就是思维。思维是对事物概括的、间接的反映。

人们不仅能感知、记忆经历过的事物,直接地认识具体事物,而且还能想出自己从未经历过的事物,间接地、概括地认识事物,也就是再认识和回忆过去感知过的事物,在感知物、记忆、思维的基础上,在头脑中创造出新事物的形象。比如,我们没有见过诸葛亮、李自成、北极风光、热带森林,然而,在头脑中却可以形成这些事物的映象,以及发明创造、文学创作等,形成从未感知过的事物的映象,这就是想象。想象是在现实刺激物的影响下,在头脑里对旧形象加工改造,形成新形象的过程。无论是感知当前的事物,还是回忆以往的事物,或者思考和想象什么问题,都必须集中于当前对象或者回忆和思考的问题上,在一段时间之内,必须把心理活动有所指向和集中,想出解决问题的办法,这就是注意。注意是感觉、知觉、记忆、思维和想象过程共

有的特征,是认识事物的必要条件,我们称之为认识过程。注意作为心理特征总是伴随着认识过程。

人们在认识客观外界的时候,对于不同的事物总是采取不同的态度或评价。当外界事物作用于人时,人对待事物就会产生一定的态度:肯定还是否定。肯定时,就会产生满意、愉快等内心体验;否定时,就会产生不满意、不愉快,甚至恨、痛苦、愤怒、恐惧、羞耻和悔恨等内心体验。这些心理现象都是情绪、情感的不同表现。情绪主要是与生理需要相联系的;情感主要是与社会性相联系。在某种意义上可以说,情绪是情感的外在表现,情感是情绪的本质内容。根据这一理论,在旅客服务工作中就应该及时了解旅客的情绪、情感,检查服务工作中存在哪些使旅客不满意的地方,哪些方面满足不了旅客的需要,不断改进服务工作,提高旅客服务质量。

人们也不是消极地认识和感知世界的。人们在认识世界并产生这样或那样的情感的同时,有计划、有目的地探索、改造着世界,使客观事物为人类服务,在探索和改造客观世界的过程中表现出的心理现象就是意志过程。为达到预定目的与探索、改造相联系的心理活动,就是意志。

前面所说的认识、情感、意志都是心理活动,这些心理活动都有一个产生、发展的过程,所以我们称之为心理过程。这三种心理过程作为人脑反映现实的形式,是人类共有的。

人都是生活在一定的现实环境中,由于各人的生活条件和生活经历不同,人们通过心理过程在认识事物和改造事物的过程中,会因人而异,表现出各人不同的心理活动特点,这就是个性心理特征。这些差异主要表现在能力、气质和性格方面。如,有的人喜欢外出旅游,有的人则喜欢独处,有的人喜欢音乐,有的人喜欢小说或绘画,这是兴趣的差异。同一问题,有些人记得快,忘得慢;有些人语言表达能力很强,说话简明、流利、逻辑性强;有些人暴躁,有的人温柔;有的人呆滞,有的人灵活;有些人安静、沉默,有些人活泼、好动;有些人急性子,有些人慢性子等,这些是气质方面的不同。一个人对他人、对自己、对事物的态度上也有差异,如热情和冷淡、耿直和圆滑,这是性格的具体表现。个性心理特征丰富多彩、各不相同,属于个人独有的、比较稳定的心理特征就叫做个性心理特征。个性特征是个性的一个组成部分,个性除去个性特征之外,还包括需要、兴趣、理想、信念在内的个性倾向性。个性有一定倾向性,它制约着人全部心理活动的方面和行为的意义。因此,个性倾向性是个性的一个重要组成部分。

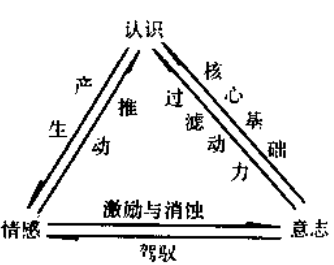


图1 三种心理过程的关系

心理过程和个性心理特征都是心理学研究的对象。心理过程同个性是密切联系,二者是一个统一具体的人的心理活动的两个方面。个性心理特征是通过心理过程不断重复而发展起来的,已形成的个性心理特征又制约和调节着个人心理过程的进行,并在心理过程中得以表现。因此,心理过程和个性特征二者既有区别,又有联系,相互制约。由此我们不难看出,心理学是研究心理过程、个性心理的发生、发展、变化规律的科学。

三种心理过程的关系,如图1所示。

第二节 心理学的任务

客观世界中任何事物的发展都有规律性,心理活动同样也有规律性。人类要认识客观事物的规律,掌握和利用客观事物规律为人类社会服务,人类就要认识自身心理活动规律,以便更好地认识、掌握、利用客观规律,为人类服务。

一、心理学的基本任务

心理学的基本任务在于揭示心理现象的本质和它发生、发展的规律,阐明心理活动的规律,具体地研究心理活动过程的规律和它产生的生理机制,研究个性心理特征形成过程的规律和条件,也研究心理活动过程和个性的关系,其目的是为了从理论上弄清心理的本质和在各种实践活动中如何充分发挥人的因素的作用,提高工作效率,更好地适应现代社会生产和生活不断发展的需要,有效地改造客观世界和主观世界。

人怎样认识世界?个性怎样形成?对于这些以及其它心理现象,心理学都努力从以下三个方面,心理同周围客观现实、同脑的生理过程、同实践活动的关系方面进行研究。只要掌握心理同周围现实、同人脑、同实践活动的关系,掌握心理活动规律,就能正确说明人的各种心理现象,就能准确预测个性特征的发展,就能有效控制人的行为、动作。

二、旅客心理学的任务

任何一门学科都是把客观事物的矛盾运动作为自己的研究对象并探讨其客观规律,为社会实践活动服务。旅客心理学是专门探讨在旅客运输过程中旅客的心理现象和乘客表现及其发生、发展的规律。因此,旅客心理学的基本任务就是以辩证唯物主义思想为指导,从我国的实际国情出发,揭示在旅客运输服务中旅客心理发展变化的规律,提高旅客服务工作的预见性、科学性和针对性。其具体任务可以概括为以下三点:

(1)运用心理学的一般原理和知识,认真探讨、总结旅客运输服务过程中的经验,有分析地吸收国内外管理心理学的研究成果,努力建立有高度科学水平和中国特色的旅客服务心理学。并本着“实践——理论——实践”原则,不断完善旅客心理学的理论体系和方法论。

(2)用旅客心理学的理论知识指导旅客运输服务工作,提高旅客运输服务的工作效率,有针对性地开展服务工作。旅客心理学重要的任务就是以自己的理论知识武装旅客运输服务工作者,使旅客运输服务者自觉按照旅客运输过程中旅客心理规律办事,充分调动和发挥服务人员的积极性,改善和加强对旅客的科学服务,不断提高服务技能、效率和效益,使交通运输切实为社会主义现代化服务。

(3)在旅客服务实践活动中不断探索、学会观察、分析并掌握不同年龄、不同职业和一些特殊旅客、带有共同性的心理特征和乘车表现,开展有效的和针对性的服务,赢得旅客的满意。通过实践进一步丰富和发展旅客心理学知识,运用到服务工作中,提高服务技能。

三、旅客心理学和其它心理学的关系

旅客心理学是普通心理学的一个分支。它运用普通心理学一般原理,并吸收借鉴社会心理学、管理心理学、职业心理学、儿童心理学、青年心理学、老年心理学、医学心理学、犯罪心理学和商业心理学等有关知识来研究旅客的乘车心理和行为表现,是一门边缘学科和应用性学科。因此,它和普通心理学以及其它应用心理学的关系密切。

1. 旅客心理学和普通心理学的关系

普通心理学是研究人的心理过程(认识、情感、意志)和个性特征(个性倾向和个性心理特征)一般规律的科学,而旅客心理学则是研究特定环境(旅客运输)中的人——旅客心理活动及行为的特殊规律。

普通心理学是心理学科中的基础科学,旅客心理学则是运用普通心理学揭示的心理活动

规律作为指导,研究旅客运输中旅客的具体心理活动问题。由此可见,普通心理学关于心理过程和个性心理知识都会在旅客心理学中发挥作用。旅客心理学与普通心理学是分支与主干、运用与基础、特殊与一般的关系。

2. 旅客心理学同其它应用心理学的关系

心理学的分支,都是运用普通心理学的知识解决、揭示各个实践领域特定心理活动及行为表现规律。管理心理学是研究管理者与被管理者彼此之间相互作用下产生心理现象的规律性,简单说,就是研究管理活动中人的心理规律;社会心理学是研究社会环境影响下个体或群体成员心理活动规律,即个人思想、情感及行为是怎样受其他人现实的、想象或者潜在的存在的影响;儿童、青年和老年心理学是研究人在不同的年龄阶段,由于生理、社会影响不同而形成的心理发展规律。儿童心理学研究儿童心理发展规律和年龄阶段心理特征;青年心理学研究青年期心理发展基本规律和一般特点及在认识、情感、意志、个性、自我意识、人生观、人际关系等方面的具体心理现象和发展变化的具体规律;老年心理学是研究老年人心理发生、发展变化规律,它包括老年心理卫生以及行为。人一生主要从事职业活动,职业是人同他人交际的主要方式和渠道。职业心理就是在具体的、特定的职业环境和人际交往中,人们对外界职业刺激所反映出来的心理活动要素构成和心理变化类型特征。不同职业形成人们不同的带有职业特点的心理。犯罪心理学是研究违法人和犯罪者实施违法犯罪行为的违法犯罪心理及其结构、发展和变化规律;医学心理学是研究医学领域内心理问题,研究心理因素在人体健康和疾病及其相互转化过程中所起的作用;商业心理学则是研究商业活动中人们心理活动发展变化规律。

旅客心理学研究旅客乘车活动中旅客心理发生、发展、变化规律时,是在借助、吸收其它应用心理学大量优秀研究成果基础上,用心理学一般原理和知识作为指导,研究旅客在整个乘车活动中的心理及行为。

交通运输业的目的是为整个社会提供优质的运输服务,其对象是旅客或货物。旅客运输的对象是旅客,其任务就是要实现旅客位置移动。现代社会中,每一个人都可能外出旅游、探亲访友、联系工作、求学等,不同职业、不同年龄、不同身份、各阶层的人都可能成为旅客运输的服务对象,旅客运输的任务就是要实现旅客的位置移动。因此,作为旅客运输服务者来讲,就要在借助其它应用心理学知识成果的基础上,不断研究、观察不同乘客的乘车表现,分析、掌握他们的心理表现,做到有针对性地服务,不断提高服务质量。

第三节 心理的实质

心理现象既然是心理学的研究对象,那么搞清心理现象的本质与概念,正确理解这个问题不仅有助于人们对各种心理现象的深刻理解,而且也会使人们在研究或对待心理现象时不致迷失方向。

辩证唯物主义认为,心理现象“是头脑的机能,是外部世界的反映”,这一论断是人类在长期实践活动中,对客观世界认识的结果。具体讲,人的心理现象的产生有一定的物质基础,一方面是大脑神经系统,这是心理现象赖以产生和存在的器官,另一方面是外界环境、客观现实,这是心理现象产生发展的源泉。

一、心理是头脑的机能

人究竟是用什么思考问题?人们做过很多揣测,早期由于科学不发达,受认识水平、特别

是解剖学知识的限制,认为人是用心脏来思考问题的,认为心理是心脏的机能。因为人们在各种不同的活动状态下,能感觉到自己心脏活动的差异,就认为“心之官之思”,是说心脏是主管心理活动的,并由此产生了一系列与心脏有关的词语。如:“心中有数”、“计上心来”等,并一直沿用至今。

随着解剖学知识的增加以及经验的积累,人们才逐渐认识到心理活动与脑的关系,心脏虽然是维持生命的重要器官之一,但是它和心理活动并没有直接的特别关系。真正和心理活动直接相联系的是人的大脑,人类的大脑才是智慧和行为的物质基础,才是心理活动的器官。例如,人们在睡眠和酒醉时,心脏活动并没有什么差异,而精神状态却发生了很大的变化。又如,脑受挫伤,心理活动就要出现严重的障碍:耳目完好,就是看不见东西,听不见声音或听不懂言语;丧失记忆、思维等,如果脑机能恢复正常活动,心理活动也随之改善。

科学研究成果证明,心理的产生经历了一个漫长、复杂的发展过程:即从无生命物质的反应特性到生物的刺激感应性,从低等生物的刺激感应性到高等动物的感觉和心理,从高等动物的感觉到心理到人的意识的产生。

反应是物质的普遍特性,但并非一切反映都是心理,心理仅仅是生物发展到一定阶段才出现的一种反映形式。生物演化史表明:低等动物最初出现的感觉、知觉、记忆是和神经网、头部神经结构的形成、发展分不开的,而高等动物与人的更高水平的心理活动能力则与脑的演化密切相关。现代科学证明,神经系统与脑是心理产生的器官,而心理是脑的产物。人借助神经系统的机能,适应外界环境,维持生存,并实现着高级的反应活动,这种反应机能就是心理现象。驾驶员在马路上行驶,看到十字路口的红灯,立即停止前进,这就是外界刺激下反映的心理现象。

二、心理是客观世界的主观映象

1. 客观现实是心理的源泉

人的大脑与人的心理关系非常密切,没有人脑就不可能有人心理,但单有人脑而没有被反映者,就不可能有反映心理,被反映者是不依赖于反映者而存在的。人脑只是意识的器官,并不是意识的源泉。心理现象就其内容来说,从最简单的感觉、知觉、表象到复杂的思想、观念与重识等,无不都是客观现实各种事物及其特征关系在头脑中的反映。人的心理内容不仅来源于自然界,而且主要来源于社会生活(包括社会的各种关系及其发展的各种规律)。人的一切反映活动都要受人类社会实践所制约,同时人本身作为能动的主体是通过实践去反映现实的,因此,其反映也总有着实践的原因。因而,心理是客观世界的映象,是外界现实的反映。

无数客观事物以各种不同形式(直接、间接、形象、语词、单一、复合的以及关系等)作用于人类的各种感官,引起神经系统的活动,结果就以感知、记忆、思维、情感、意志、个性等形式反映在人的头脑中,于是就产生了各种心理现象,而且往往引起主体以言语、动作等方式进行应答性的活动。人的大脑好比一个“加工厂”,如果不从客观世界取得原材料,“加工厂”便无料加工,就不能生产出任何产品。也就是说,一旦离开客观物质世界,就不能产生客观物质世界,就不能产生心理现象,如公路、汽车、交通标志等。人脑对客观现实反映的过程,就是头脑中形成映象的过程。

2. 人的心理是对客观现实的主观反映

客观现实是心理的源泉,心理是对客观现实的反映,但是,人的反映并不是简单地、直接地决定于当前被反应的客观事物。人对客观事物的反映是以人们已有的主观世界为中介,通过折

射而进行的。个人已有的知识经验、个性心理特征以及个性的倾向性,都会给客观现实的反应过程以深刻的影响,表现出一个具体人的特点。因此,同一事物对于不同的人或者同一个人不同时期,在不同的心理状态下,都会存在不同的反映,不同的人对于同一事物的反映也会因个性特征而不同。因此,心理带有主观性,是一种主观映象。

3. 心理是客观现实能动的反映

意识不仅使人能动地认识世界,还能能动地改造世界,创造未来美好的世界。

实践活动是心理产生和发展的基础。心理活动又对实践有巨大的指导作用。正是在心理活动的调节和指导下,人们才能完成改造自然、改造社会的伟大任务。人能够通过大脑进行抽象思维,透过表面现象把握事物的本质及其规律,预见事物发展的未来趋势;人们依据对事物本质和事物的认识,确定出实践目的,制定出实践的范围(政策、计划、方案、措施等等),并且凭借心理物化出的工具等物质手段,去改造自然和社会,以达到预期目的。在人们活动所及范围内,到处都可以看到“人的意志的印记”,自然界不断在“人化”。

人对客观现实的反映是在社会实践中形成的,实践是使客观存在与主观心理活动相统一的桥梁。在实践活动中,脑对客观存在进行反应,使客观现实变成主观映象,同时人在实践中又把主观的、观念的、思想、计划等见之于客观,实现对客观世界的改造。与此同时,主观的思想、计划、目标是否正确,也在实践中得到检验。在主客观相互作用的实践活动中人的认识得到提高,能力得到增强,心理活动水平得以发展。

第四节 心理学的研究原则与方法

一、心理学的研究原则

心理,就其映象来说是主观存在的,但作为一种反映的过程,即在外部的条件与内部因素的制约下,在头脑中产生、变化、发展并以言语、行为、情感、态度等方式表现于外的过程,则不以个人意志为转移,是客观存在的,同任何事物一样都有规律可循。心理现象的客观规律性决定了心理学研究必须采取客观性原则,就是要采用客观方法,即依据可以观察得到并能加以衡量的外部活动用以表明某种心理变化的客观指标或行为反应之间的关系,去如实地探明现实与心理、心理与行为以及心理的各种形式之间的因果联系或必然联系及心理发展规律。这就要求我们旅客服务工作者在工作中,通过考察旅客在乘车过程中的进出站、购票、候车、旅途等一系列活动及表情、行为,研究上下车旅客的心理活动过程和性格特征的表现,进而了解和研究旅客在乘车过程中神经系统表现出的类型特点。

心理现象是受外部条件制约的,一定的外部条件的变化会引起心理现象的一定变化,一定的心理现象依存于一定的外部条件。控制和改变一定的外部条件,可以确定外部条件与所需要研究的心理现象的关系。心理是生理的机制,在研究心理现象时,要确定生理变化与心理现象的关系,说明在发生一定的心理现象时,会有什么样的生理变化,或者一定的生理变化的产生,会引起什么样心理现象的出现,就需要在研究心理现象时,有时要记录、观察生理的变化,使我们得出的结论建立在客观、科学的基础上,最后对于心理学研究所获得的材料或数据进行全面地分析、综合。

总之,实事求是、按事物本来面目去了解而不主观附加,这就是认识事物的客观性原则,是认识一切事物、研究一切科学都应遵循的。心理学作为研究人的心理活动规律的科学,由于研

究对象的特殊性,就尤其需要严格遵循客观性原则,选择并运用各种研究方法。

二、心理学研究的主要方法

研究心理学的方法很多,最基本与最通用的方法是观察法、实验法及其变形——谈话法、问卷法、测验法和模拟法等。选用哪种方法取决于研究任务。

(一)观察法

观察法是人们认识世界的基本方式。它是在日常生活条件下,通过被观察者的外部行为表现从而了解其心理的方法。

观察法同日常生活中的偶然观察不同,是在自然情况下,有目的、有计划地观察被试者心理现象在活动中的表现,从而分析心理活动的规律。人的各种活动都是在心理调节、支配下实现的,因而,通过对其在活动中的外部表现、行为动作、言语表情的观察,了解其心理是可能的。事实上人们在交往中对别人心理的了解,在生活中对心理学知识的获得,都是凭借观察实现的。

由于观察是在自然条件下,在日常生活条件下实现的,日常的生活条件并未受到干扰,被观察者并不知道自己被观察,活动表现比较自然,因而所获得的事实材料是比较真实的、切合实际的,这是观察法的优点,而且简便易行。但是,也正因为观察法是在日常生活条件下使用的,是当被观察者发生某种心理活动的外部表现时才能进行观察的,因而它使观察者处在被动地位,只消极地对待说明心理现象的表现材料,加之心理现象的多因素与条件难以控制,要做出精确判断比较困难,因而也不能精确地确定某种心理现象发生的原因,这是观察法的缺点。

作为心理学研究方法的观察法,对于心理过程,尤其是个性特征的研究,是最适用、最常用的。采用观察法研究心理,首先要明确目的、重点、要求、次数等,尽可能做好全面而细致的记录,而且必须对被观察活动的环境、言语、动作表情加以记载,最后要善于分析记录材料,使研究所得的结论有充分的事实根据,而不是凭主观臆想肯定或否定某种结果。

需要说明的是,运用观察法观察记录到的并不是被观察者的心理,而只是被观察者兴趣能力或动机、需要、性格态度等内在心理活动的外部表现。观察法作为研究心理活动的外部表现。作为研究心理活动规律的一种方法,其任务既不是单纯记录,也不限于精确描述心理活动的外部表现,而是要说明外部表现的实际意义。

(二)实验法

实验法也是心理学研究的方法之一。实验法的重要特点是控制和改变条件,以引起特定的心理及其变化,并依据外部影响与心理反应之间的相关情况或数据去探明心理活动及其规律的方法,揭露一定的心理现象产生的原因。

实验法有两种:自然实验法和实验室实验法。

1. 自然实验法

自然实验法是在日常生活的自然条件下,有意改变或创造某些条件引起被试者某些心理现象的出现。它既创设、控制一定条件,又是在日常生活环境里进行,既有精确性又有自然性,因而兼有观察法和实验法的优点。

自然实验法既可用于研究心理过程,又可用于研究个性特征,是儿童心理学、社会心理学等经常使用的研究方法,在旅客心理学的研究中会大量的运用,采用此方法往往需要一个周密计划,并坚持长时间观察研究,研究工作要跟着事件发展的自然顺序进行,这样才能获得成功。

2. 实验室实验法

实验室实验是在专门的实验室内进行的,其主要特点是能对所研究的情境给予严格控制,能最大限度地突出重要因素,排除其它无关因素的干扰,并可借助各种仪器设备取得精确的数据。心理学研究中很多课题都是运用此法进行的,如个别心理过程——感觉、知觉、思维和心理的生理机制,其结果不仅精确,而且易于检验。实验室实验法由于可以做到严格地控制条件,进行精确的测量,统计信度高,可重复验证,被认为是一种过硬的研究方法。但也因为它具有很强的人为性,其条件与现实生活情境有一定距离,所以结果不一定符合自然生活条件、工作环境下的情况,因而在实际研究中受到一定的局限。近年来,许多心理学家认为,为了克服实验室研究的局限性,应采取实验室研究与现场研究相结合的方法,从现场到实验室,再从实验室到现场,往返循环,加以验证。

(三)调查法

调查法又称询问法,它的主要特点是研究者拟定一系列问题,向被试者提出,要求被试者给予回答,而后根据整理的材料,从中引出结果。心理学常用的调查法有两种:谈话法和问卷法。

1. 谈话法

谈话法是研究者亲自访问被试者,并向他们直接提问,通过面对面的谈话,了解被测试者的心理特征。

谈话法又可以分为两种形式,即有组织的谈话和无组织的谈话。前者指谈话是按事先准备好的固定格式进行,后者指谈话不是按事先准备好的固定格式进行,研究者可以根据情况,灵活地提出问题,被试者也可以根据自己的想法主动地进行回答。

2. 问卷法

问卷法是指以书面形式提出问题,获得书面形式的回答。问卷法常用的问卷表有三种格式:是非法、选择法、等级排列法。

无论谈话法还是问卷法,研究者都要确定一个研究范围,设计一套问题,了解被测试者对该问题的信念和态度。

调查法的优点是直接了当、简单易行,尤其是问卷法更经济、省时,可以在较短的时间内取得广泛的材料,并使结果数量化。其主要缺陷是在精确性上,被测试者的主观见解、合作态度等往往影响答案的真实性。

三、旅客心理学的研究方法

旅客心理学作为一门应用学科,怎样才能更好地去研究它,使它成为指导旅客服务工作实践的一门学问,这就需要考虑方法问题。任何科学都有它的研究方法,但必须符合最基本的要求,即科学性和客观性的辩证、有机的统一。

研究旅客心理和行为规律,首先必须掌握心理学的基础理论知识,这是研究本门学科的前提。旅客心理学既要反映旅客乘车活动中旅客的乘车心理和行为的规律,同时,又要研究旅客服务和管理工作的心理学问题。因此,除需要有心理学的理论基础,还必须研究旅客运输工作的特点,熟悉旅客运输业务。

旅客运输的特点是其服务对象——旅客的流动性大,逗留时间短,一般不可能作深入了解。这些决定了旅客心理学的研究方法一般采用现场调查法、观察法、谈话法和自然实验法,从他们的谈话中、一系列的乘车表现中去研究旅客的心理活动。