

譯者序

心理學是與人生最有關係的科學。心理學的原則與方法，在許多方面的人生活動上，都有極重要實用的價值。對於人生的需要感覺愈深，心理學的實用愈為急切。現今無論何種事業中都感覺人的重要，所以實用心理學的價值一天大似一天。研究心理學的往往以心由學為空洞，恐即因為沒有認清實用的價值。所以實用心理學的內容，極有表現的重要。

關於實用心理學的書籍本來不多，而我國更少，所以極有補充的需要。克倫所著的實用心理學內容豐富新穎，出版後為美國四十餘大學所採用，所以極有介紹於國人的價值。原作者是美國西北大學教授，積多年教授經驗方著此書，可算是本學科的一種結晶品。

譯者從事譯述這書，除為供給大學教材外，並希望對於一般感覺心理學需要，或對心理學不甚了解的，亦有所供獻，譯述的時候注重其要義，而對於文字方面免不了欠精妙的地方。至於名辭，因為現尚未有公認的漢譯名辭，有些不得不自撰。這種種方面，自然有許多缺點，尚希讀者指正。

何濟齋廿五，十，五。

目錄

第一章	促動人類的方法	一
第二章	學習與記憶的心理學	二〇
第三章	人類效率的增進	四三
第四章	個人差別與兩性差別	六一
第五章	暗示對於行爲的影響	八五
第六章	改進人格的心理學	一〇四
第七章	售賣物品的心理學	一三〇
第八章	廣告的範圍與功用	一五四
第九章	人事管理	一七一
第十章	音樂與道德的心理學	一九四
第十一章	公衆演講的心理學	二〇三
第十二章	著述與美術的心理學	二一九
第十三章	兒童心理學	二三二
第十四章	教育的實用心理學	二五〇
第十五章	精神治療學與心理衛生	二六六
第十六章	專業的實用心理學	二八六

實用心理學

第一章 促動人類的方法

實用心理學所包括的，大部是如何運用刺激，使人所欲得的習慣發動。自然亦有時，即如在教育上，需要養成本來不存在的習慣。所以很明顯的，實用心理學家必須熟悉人類的本能與習慣，合造成與改變習慣的定律。他亦必須明瞭能影響各感覺器官的刺激，並且知道各種刺激效力的大小。

由他的研究可以看出人類可以用代替的，或標識的刺激，來促動或控制。這些刺激，即如速記的字母一樣，代表別種事物或動作。這類刺激裏，包括語言、文字、圖畫、圖表、樂譜、錢幣、符號。本書大部，討論教師、牧師、推銷員、僱用員、政治家、著作家、父母、醫士、律師等，如何養成及運用標識的刺激。我們先從人類動作基本的神經作用起始。

促動的根據 動作的根據有兩種，這兩種的分別，在學理上比實用上多，因為在對成人的影響上，很難分辨。

(一) 本能 這些基本的根據，常認為是早年所控制的反射連鎖，是人與動物主動的因素。從下生以至青春都有表現，在生殖作用上至停經期為止，在別種作用上，以至死亡 很活動的影響行為。本能的數目，各心理學家所舉的不同，但大多數所列的都太多。如果我們認清許多習慣是基於這些反射的連鎖，這種錯誤很容易明瞭，並且彼此連繫起來，以後不易分辨。我們的本能分類如下：

(甲) 自存 這類中包括多種動作的基本，如饑餓、排洩、呼吸、爭鬪、恐懼、避免身體痛苦等。

動作阻礙的慾望。

(乙)喜愛 這名辭是廣義的，包括父母的愛、子女的愛、情人的愛、合其他性愛。前三種係基本的愛情反射作用與社會的控制參合起來。

(二)習慣 這種動作的基本非常之多。人類與動物的行為，即藉此而分。動物同人類，都有本能的行為，但祇有人類可以有複雜的習慣，最高的如語言合各種社會的遺傳。

饑餓雖是一種本能的動作基本，但我們吃稀飯還是吃饅頭，吃牛羊肉還是吃猪肉，乃是由覆蓋在本能上的習慣所決定。欲促動或控制別人行為的人，對於覆蓋上的習慣，是應急切注意的。

例如在上古時代，性的衝動表現極為直快。一箇追求伴侶的青年，見到一箇女子，可以憑武力、速度、或武器、奪去。到新婚巢穴去的路上，常是布滿了反對的親屬的破裂頭顱。

現今這種行為是受制裁的。一箇青年如欲得到一箇促動他心情的女子，他必須得到介紹。此後必須時常約會，中間加雜多次的糖果、鮮花、電話交談、情往還、以至雙方家族的認識。以後，訂婚戒指繼續增加美感的觸覺刺激最終舉行婚禮，賀屋同居，這種求婚過程與古人不同，或許經過多年，全憑他如何在枕情人面前，或僱主室內，運用各種標識的刺激。

總起來，我們可說本能合習慣是人類動作神經的基本。雖然習慣能改變本能的行為，本能常是比習慣的力量大。因為習慣與本能很連繫，所以凡欲促動別人行為的，必須特別注意。下節將再詳為討論。

誘惑與威脅 漁夫釣魚，都知道不能用恫嚇使魚上鉤。必須設法誘惑，從前面吸引，不能從後面追逐。他們必須使食物適合所要釣的魚的飲食習慣。他們亦應當明瞭各種的魚，按照牠們化學的狀況，食物的習慣不同。對甲魚有效的引物，對乙魚未必有效。簡言之，促動必須根據對於特別習慣與本能的知識，及對於能促動這些習慣的刺激的瞭解。

所以同樣的刺激，如果受的人沒有改變，永遠發生同樣的反應。促動人類的困難，就是因為我們不

能看見人的外面，而能斷定他有牙痛，或不消化症，或因失掉銀錢或股票跌價而惱喪。所以我們應付人類，永遠不能達到完全沒有錯誤的境地。但對人類努力的用科學方法去研究，可以使我們得到相當的成效，因為選舉總統亦不必要各個人投票。

誘惑的藝術是值得研究的。威脅自然有時發生效力，但即是訓練動物的人，都知道用魚丸合糖塊，此用鞭子能得較好的結果。

用這兩種方法所得的結果，有一種很顯著的心理差別。受威脅去工作，我們作的愈少愈好，並且有一種反抗的態度，不久即感覺疲乏。被誘惑去工作，我們熱心增加效力，並以工作為榮，滿意主管的人，並不感覺疲乏。單就經濟方面說，誘惑比威脅好的多。

哥達 (H. H. Goddard) 曾敘述一故事很能證明上面所舉的點。約翰是一個在實際年齡上的成人，但智力不過等於七歲兒童。有一天早晨對監工的說他不舒服，不能去耕地。監工的固然可以勉強他去駕馬耕種，但他並不這樣。他反而對約翰的體況表示關心與同情，勸他到屋裏牀上去休息，可以快快的養好了病回來工作。因為沒有人能耕種像約翰那樣好，沒有他實在不行。他太好，離了他一定感覺不便。但是約翰並不離開，仍留在田倉附近。過一刻後，監工的又勸他去休息，因為要他早早回來。他們不願意找別人替代，因為別人不能像約翰工作那樣好。約翰還是不動，以後監工的又作第三次同樣的勸告，約翰說他不去休息，他已經覺得好些，要去耕種。

約翰耕種了一天，工作時口中歌唱，並且耕種的極整齊潔淨。心中沒有反抗、報怨、不悅的情形，亦沒有草率從事。這種變化如何造成？不是什麼具體的刺激，如冰攪凌、點心、或手錶、或新衣服，或小刀、祇是戲句話而已。這些話沒有金錢的價值，亦不能像小刀一樣，可以帶在身上，拿出來給別人看。不過是一點空氣，撞在約翰的耳膜上。但是這點空氣，是有特別意義的，成為標識的刺激。對於約翰所發生的意義乃是：他是一個領袖，受主管的人所重視。這個意義擡高他的自尊心。約翰是一個低能的

人，能被這類標識刺激所誘動，終日的去耕種。一個狗或別種動物，用千百的謔言巧語，亦不能促動十小時勞力的工作。

用標識刺激引子的效力，亦可由別的故事證明。對於一羣人亦是可以用應用，這是廣告家合演說家都可舉例證明的。在學校中，我們可以用圖表鼓勵兒童多吃各種青菜。將表中寫上各種青菜的名稱。兒童在前一日吃過什麼青菜，即可在那種青菜下寫上姓名。寫姓名的青菜種類愈多，愈覺得光榮。兒童彼此比賽，看說吃的青菜種類多，這是關係個人尊榮的。

實際上用這方法，使兒童回家向母親索要各種青菜吃。著者知道有些兒童情願作些雜事討母親喜歡，增加青菜的種類，以便次日能得到金星或藍星標識的榮耀。

促動全部人民的一個最好實例，即是馬鈴薯的通行。當這種食品初由愛爾蘭輸入英格蘭的時候，極遭大眾的反對。文字的攻擊，道士的抨責，非常劇烈，以為凡種植這種食品的土地，都不能生長，並且發生各種疾病。

但寇克(Thomas William Cole)看清了這種食品可以救濟貧苦的功用，決意提倡種植。他由自己的鄰舍與佃戶起始，但是他們非常反對。五年之久，他雖輕輕的威迫他們，亦不能使他們種植。最終他免去田地租費，亦是無效。等到他自己種了一種特大的馬鈴薯，別的農夫方承認這種東西不致毒死豬狗。

法國的巴門第(Parnetier)用了極不同的手段。這位藥劑師在當俘虜的時候遇見了馬鈴薯。別的同囚的人都激烈的反對吃這樣東西，但他反探詢種植與烹製這種食物的方法。

他回到法國之後，他由皇帝得到一塊試驗的田地，種上馬鈴薯。到了收掘的時候，他自出費用僱了些兵士圍繞田地看守。同時他約請名人到地中去參觀，嘗試馬鈴薯的滋味。到了晚間他將守衛撤去。過了幾天早晨，一個兵士報告說，看見了賊人偷去一部分收成。

巴門第非常喜歡並大聲的說，「當人民偷竊來得我的馬鈴薯，馬鈴薯的通行是必定了。」所以從心理方面說，誘惑即是將發生滿意結果之刺激，放在人前。我們已經說明誘惑比威脅的優良。這種方法對於動物、兒童、合大組的人，都有效力。誘惑的藝術，比威脅的方法，自然需要更精細的對動作基本加以分析，但結果比較圓滿。所以凡是在事務上、交際上、欲求到對人有效的應付者，都應細心研究。欲得到最大成功，用這方法的人，必須注意具體的刺激。這是我們下面要討論的。

觸動的特殊性 觸動即是對於在神經組織中所養成的習慣之刺激，所以與所有的習慣刺激，有同樣的作用。習慣的一項規律，即是刺激愈特殊，反應愈迅速。飯館的招牌上寫「精美食品」是太廣泛，不能引起食慾，使唾液分泌。我們沒有感覺細胞，像味似似的，能對「食品」發生感覺。但我們有味球能感覺甜、鹹、酸、苦、等味。所以糖、蛋糕、冰攪凌、醋、檸檬、柿子、金雞納霜等物，能使唾液起分泌作用。

我們可按照感覺器官的遠近，將刺激分為等級。即就味覺說，糖及糖菓糕點可說是第一等刺激。語言文字如「糖」、「糕點」、「等」，第二等刺激。第三等刺激是普通名辭，如「食品」、「餐膳」、「菜單」、「飲食」等。

在促動人類行為上，我們要認清一個不變的定理，第一等刺激比第二等的有效，第二等刺激比第三等的有效。我們自然不能時時攜帶糖菓、綢緞、汽車、鋼琴，各處奔走，這是很明顯的。所以促動人的方法變成如何運用第二第三等刺激，這就是我們所稱為標識的刺激。

許多推銷員、演講員、教員、合一般領袖，在應付別人上，用的第三等刺激太多。第三等刺激很少的時候，能引起反應，祇因我的習慣並不是按廣泛的字意所養成的。我們點燈燒柴，並不用一片火柴來引火，我們用一枝火柴，或一點小火。我們對於「服務」、「效率」、「安全」這些名辭，不發生熱心，但是如果一天送一次信的改為二次，新的檔案法能增加歸檔的卷數，新保險門能制止工人觸電免得賠

價損失，我們立刻即有了動作。

史歐（A. I. Snow）舉了一個很好的例，證明節省一百九十元的觀念，都不能發生效力，及至將錢數變為面子合母親的責任，方起始作用：

一位推銷鋼琴的，已經用了兩星期的工夫推銷一架鋼琴。有意的買主是一位寡婦，為她女兒買鋼琴。她原有意買別家較貴的鋼琴，這位推銷員給她講明如買他的琴，可以省一百九十元。

以移她決定買那貴價的琴，因為貴的能得親友的讚揚，這種體面亦值得一百九十元。這位推銷員非常困難。他的省錢理由現在是無效的。他坐在琴前；一面慢慢的彈，一面想道：「我的理由是想假若這位太太專好顧面子，他即可利用這種心理。」

以後他轉過身來說，「胡太太，鋼琴的樂趣，不盡在鋼琴，是在乎彈的好壞。你為你女兒請的是什麼教師？」

「馬丁女士，」她回答說。……

「唔！我願意你請夏教授，」推銷員回答說。……

「不得了！他每半小時五元學費，我出不起。」……

「我聽說馬丁女士每課二元。」……

「是那的。」……

「那末你要買那別種鋼琴多花的一百九十元，足夠你女兒請夏教授教琴六十課用的。同夏教授學六十大次，關係你女兒的前途，不是可以忽視的。」……

他使這位太太大加思索，想想一百九十元可得的利益，至終將琴售出。……

由上面的例可以看出金錢可常成為第三等激勵，除非受的人或推銷員將他變成第二等刺激，然後動

作方容易發生。

所以從心理學的立場說，觸動的特殊性是激動舊習慣必要的。習慣的一種特徵，即是一種反應受一種刺激所控制。別的刺激，除非在學習的時候亦表現過，成為控制的或標識的刺激，不能發生效力。我們已經提出三種刺激，並指明第一等刺激結果最滿意，但不方便應用。所以實用心理學家的問題，即是

如何選擇第二等刺激，而不用模糊的第三等。無論利用下列的何種動機，選擇的過程是有益的。

各種動機力量的比較。因為本能是人生的基本動力，舉列動機的時候，自然將與「自存」、「親愛」有關的，放在前面。下面的表是司達 (Daniel Starch) 調查七十四位男女的結果。他使他們將下列各種動機，按照每日決定各人行動的關係評判高下。最有力的給十分，其餘的由零分至十分，按輕重去定。

表一

動機	百分比
食慾饑餓	九·二
健康	九·〇
父母的愛	八·九
喜樂	八·六
占有心理	八·四
羣衆心理	七·九
容貌	七·八
清潔	七·七
家庭安適	七·五

第一等 最動人動機方法

表二

動機	百分比
愛子女	九·二
性的吸引	八·九
志向	八·六
身體舒適	八·四
受人贊許	八·〇
口味	七·八
安適與人	七·八
休息睡眠	七·七
經濟	七·五

★

好奇

七·五

競爭

七·三

敬神

七·一

保護別人

七·〇

顯揚

六·九

款待

六·六

仿效

六·五

遊戲運動

六·五

冷淡

六·二

體力動作

六·〇

建設

六·〇

幽默

五·八

羞澀

四·二

效顰

七·三

合作

七·一

同情別人

七·〇

家事性

七·〇

對人忠誠

六·八

熱情

六·五

客氣禮讓

六·五

管理別人

六·四

恐懼謹慎

六·二

擺弄

六·〇

時式

五·八

消遣

五·八

得到上面結果的這種方法有兩種缺點：(一)評判的人不容易將名辭變為實際的情形，所以不完全明瞭各名辭的意義；(二)評判的人不是永遠能評判自己的行為。換言之，他們以為他們所作的，與他們實際作的，不完全相同。

比較好一點的方法，是將許多確實的刺激表示給一羣人，注意他們對於何種刺激反應最快而最多。如果能將包含上列各種動機廣告的結果分析分析，看看何種動機的廣告最有觸動性，那是更為可靠。海門九利亞 (H. Vaughan-Jarvis) 曾作過這類分析，他藉看報紙雜誌的廣告售賣小叢書。這些書祇用書名標明，現今共有一千二百種。這些書分為許多種類，如幽默、愛情、衛生等，但沒有一冊有圖畫，可

以便這本比邦本的引人效乃大。實書的直接標簽名定購，所以沒有推銷員的人影響。下列表中表示最國行的書。

書名

一、一九二六年笑話選

二、西班牙文自授法

三、已婚女子須知

四、已婚男子須知

五、因婦女之性生精

六、增進識字法

七、酒令

八、齊腹法入門

九、皮髮保護法

十、一九二六的笑話選

十一、西班牙文自授法

十二、法文自授法

十三、演說學指要

十四、你知道什麼

十五、第一草 個人人類的方法

- 一、一九二六的笑話選 五〇、五〇〇
- 二、西班牙文自授法 四七、〇〇〇
- 三、法文自授法 四六、五〇〇
- 四、演說學指要 四六、五〇〇
- 五、你知道什麼 四五、五〇〇
- 六、已婚女子須知 五二、〇〇〇
- 七、已婚男子須知 五三、五〇〇
- 八、因婦女之性生精 五〇、五〇〇
- 九、增進識字法 七七、〇〇〇
- 十、酒令 七六、〇〇〇
- 十一、齊腹法入門 五五、〇〇〇
- 十二、皮髮保護法 五三、五〇〇
- 十三、一九二六的笑話選 五二、〇〇〇
- 十四、西班牙文自授法 五〇、五〇〇
- 十五、法文自授法 四七、〇〇〇
- 十六、演說學指要 四六、五〇〇
- 十七、你知道什麼 四五、五〇〇

星相術實況

精神分析法

花柳病實是

精神病治療法

音樂常識

健康食品(維他命)

自遺秘訣

心理學入門

百種最好書籍

- 四四、〇〇〇
- 四三、〇〇〇
- 四一、五〇〇
- 三九、〇〇〇
- 三七、〇〇〇
- 三六、〇〇〇
- 三六、〇〇〇
- 三五、〇〇〇
- 三二、〇〇〇

在上表中我們可以看出差不多一百萬每年購買小叢書的人好惡的傾向。因為這種叢書登廣告的報紙聽種類很多，並且書價又小，所得的結果極有價值，購買的人百分之七十是男人，百分之三十是女人，這可以解釋為什麼關於女子生殖衛生的書比男子生殖衛生的書售出的多。但是買者的性別分析很不容易，因為許多女子買書的時候用丈夫的姓名，或不寫全名。

我們若將這二十五個書名詳細分析起來，可得下列的種類：(一)性的，(二)增進社交能力的，(三)幽默的，(四)容貌的，(五)教育的，(六)秘術的，(七)健康的。我們若與表一相比，可以看出各種觸動與司達的動機次序不完全相同，健康降低，幽默升高。

我們若將上面兩種研究的結果合併起來，可以看出動機與前面所舉的本能，次序很相近。食慾比性慾在先，這是公認的。自尊或求權威及提高地位居第三，後者恐係習慣與本能的參合。著者願將爭鬥列為第四，現代的競爭即是這種的變形。演說家與推銷員常利用這種根據，用情感的刺激，旁支理性。在下節中我們要討論動機的力量與分量，對於個人選擇決定的影響。

意志不能認爲一種神秘的力量，可以任意的決定左轉右行，完全與以往的經驗無關，意志力量這些名辭，是屬於第三等刺激的，必需簡單化，方可易於明瞭。這些名辭比天秤更不更爲神祕。天秤上的重物下降，並不是意志力使然。

人的動作有三種決定的方法：(一)將欲求動作的方面加重量；(二)將反面減少重量；(三)將二方法合併，在謀求的方面加重量，在不需要的方面減重量。這些重量是動機，常美其名曰：理論。

人類行爲的一種特性，即是反面的理由，不一定用邏輯的方法去打破，雖然這種方法爲永久滿意，比較更有力。當人忘了反對點的時候，即注意力完全爲正面理由所吸收時，反面的重量即暫時不存在。

在大多數決意的時候，推銷員(以後我們用推銷員的名辭代表一切促動別人的人，無論是牧師、父母、教師、朋友)對天秤的兩方面，都要工作，在這面加點分量，在那面，用滿意回答各種反對的方法，減點分量。但是他永遠竭力使對方的注意集中在正面，並且小心不引起反面的暗示，使反面的分量增加。

一個熱烈的推銷員有表演的能力合易於激動習慣或本能的動聽言語，可以引一羣人暴動或狂舞，亦可以賣給他們一部永不應用的書籍，或沒有希望增高價值的地產。我們雖然對於這種結果的不道德方面不贊成，但我們不能不承認這種促動行爲是一種藝術；實在說來，這種推銷，是對本身無益的，因爲對方感覺受騙，發生厭惡對於所購物品合對他自已，都並不滿意。

但若祇求促動行爲的速度，上面的方法爲最妙。用表演的方式能引起對方的好奇心，快利的言語使對方沒有回響，使反對的理由有產生的機會；還有時候對方的內部狀況，使他對一種刺激比對別種刺激反應性大。嫩牛肉對饑餓的人比對已飽過酒席的人刺激性大。所以他不容易想到反面的意念。

一個人的行爲有四種因素：(一)遺傳的器官，包括神經纖維，感覺器官等的品質；(二)學習的經驗，包括習慣的總合；(三)生理的狀態——皮肉的環境；(四)在當時影響感覺器官的刺激。例如我們不能希望雞能泗水，或低能兒入大學。遺傳是發展的一部分因素，但習慣亦加入行爲之中。一個反應，若非已經在神經系統上養成，不能受刺激的引動。引證歷史中的典故不是普通人所能了解，即是這個原故。關於牛理的狀況，我們在前面已經說過，恐比我們平常所想到的關係較大。顎下腺發達過強的易起驚恐急燥，與智力愚鈍癡呆的正相反，前者是作用過強，後者作用不足。動物的按節季交接，牛的好吃鹽，吸煙的沒有煙時的癮癮，都是內部器官的變化，使外部的刺激，容易發生效力。

前面的例證表明所謂意志的，不過是對引起一種行爲的總動機的反應，而不是對那些向別的方向的動機反應。這種選擇與決定全靠前面所舉的四種因素：遺傳的機構，養成的經驗，化學的環境，當時影響感覺器官的刺激。我們應當記清制止的意念可用相當的答覆消滅，或將注意移到正面的動作上可以忘記。下節中我們繼續討論決意中所包含的衝突。

動物中的衝突 我們在生活中所必須決意的，大多數不是在極好與極壞之間，乃是在好與更好之間。自然亦有許多例外合不健全的衝突，我們在討論心理治療時再詳細提到。爲表示兩種快樂的選擇，我們可舉摩士 (Floyd A. Moss) 所作的試驗。他將白雄鼠放在柵欄裏，在近旁的柵裏放一在交配期的雌鼠，在另一柵裏放些食物。從先前的經驗這些鼠都知道如果他們選擇雌鼠，他們即不能得食物；如選擇食物，即不能得雌鼠。他用了五個雄鼠，使他們餓七十二小時以後，作這試驗，有四個選擇食物。由這一圖試驗可以證明食物的力量，比性慾的吸引還大。摩士所作其他試驗，亦證明這種結果。

們在這類試驗中應留意的，即是被試者的生理合內部狀況。年幼與年老的鼠，不如壯年的易受性。一種鼠比別種鼠性慾大。我們若說一種刺激發生一種動作，我們必須記清被試者的性質，並被試者，在那種情勢之下，去作結論，摩士自然是已經顧到這點，但普通人常常忽略。

一個青年在選擇學校的時候，常發生意念的衝突。他的決定在乎他對甲校理由合對乙校理由的比較。我們應記清對甲的一條理由，可以戰勝對乙的十條理由。所以理由的數目沒有關係，理由的分量，是能決定反應的。

邏輯決定與感情決定的分別很簡單，在前者我們細心不動情感的，審查兩方面的理由，在後者受感情的衝動，不顧雙方的理由。情緒紊亂的時候，我們的思想狹縮，所以普通的連想力減少，沒有意念發生，使我們注意反面的理由。

所以動機的衝突，不過表示個人要確定何種行為能引起大量的快樂。這種衝突或許在兩種可取的動機之間，亦許在一種好的合一種壞的之間。壞的動機亦必藏有快樂的地方，若不然就要失掉衝突性。還有，近期的快樂與遠期較大的快樂或許有分別。智力低弱的人同動物常選擇即刻的滿意。所以這種趨向，大概人人相同，但智力高優的，能選擇遲緩的快樂。衝動的決定常是根據最近的快樂刺激，而不願較為遠大的報酬。

標識刺激的促動力 兒童初次看見一塊糖，並沒有味覺的反應，不過祇有一種視覺的印象而已。但是吃過一次或數次之後，再看見糖即可發生唾液的分泌。原來的刺激本不足促動反應，但經過多次與自然充足的刺激連合後，能引起原來所能引起的反應，這種過程即叫作控制。所以文字成為標識的刺激，代替事物合動作。遠記的字母是代表笨重的文字。文字是應付環境中各種事物便利的標識。我們已經討論過文字是第二三等的有效刺激。但圖畫、數目、樂譜、以及凡代表別種事物的東西，都可包括在標識刺激之中。

所以用文字我們可以作為標識擺動各種物品，如燒牛肉、雞蛋糕、玫瑰花、汽車、無線電、綢緞等，使人注意。我們可以用語言的力量，使人餓渴，本來不餓餓的可以用談話使他們不能待。我們可以討論睡眠、休息、鬆軟肌肉，一直對使聽者迷惘或盡睡過去。

文字可以使人流淚；能使板滯的人活動，引起流芳百世的事業，或遺臭萬年的行爲。文字能使人協助捐輸，或持槍射擊以前有交誼的人。文字能拆毀純潔的愛情或使邂逅之遇變成知交。文字可將肉體造成高尚或卑賤的人格。文字亦能使小公司成爲大實業，或使大企業破產。

但是如果任應用的人身上，沒有養成能被刺動的習慣，文字亦不能發生效力。譬如放槍必須先裝好子彈。如沒有子彈，空槍放出，不生效力。俗語說，「不要將聖潔的東西給狗，不要將真珠扔給豬；他需要踐踏，並反過來撕碎你」。各種推銷的人必須知道對於憤於簡短言語的人，用長篇大論不發生效力。我們欲在應付人上有威力，必須對於運用博識的刺激熟練，因爲在促動上，用途最廣。小說家寄普玲 (Katherine Tegen) 在皇家醫院演說，說，「我是一個賣字的。文字是人類最有效藥品」。

康拉德 (Joseph Conrad) 說「給我相當的字，正確的音，我可以移動世界」。這並不是一種玄繃的語。世界是爲人類的行爲而轉動。下面的例可以證明文字精細的效力。一位婦人到鞋店買一雙鞋。售鞋員很殷勤的找一雙合適的，但是不成功。最後他說，「太太，我找不到與你合適的。你一隻腳比那隻大」。買鞋的婦人非常忿怒（因爲她並不喜歡腳大）。她去找店主理論，店主早已聽到店員的話，所以過來調解。他請她坐下，看她的腳，他正厲色的說，「你一隻腳比那隻小；你穿小一號的鞋即合適了」。這位顧客很高興的買了一雙很貴的小鞋去了。店員問店主道，「我告訴她的同你告訴她的一樣」。但是他錯了。文字各有性質，正如人一樣。兩個字，如同兩個弟兄，雖然相似屬於一類，或同義，但各有不同的特徵。

我們可以說一捆花，但是一捆人就應說一羣。一羣土匪就成爲一幫。一幫逃難的就成爲一批。一批兵叫作一隊。一隊學生成爲一班。一班事務員成爲一科。這些分別可以表示各種同義的字不能交換應用而不發生不快的感覺。我們若說一幫事務員，豈不帶了輕視的意思。中國店舖名氣的堂、園、齋、局、軒、社、館等，若是掉換起來，不免出了笑話。

一個好吃豬肉的，雖然牛羊肉亦許能使他滿意，但如果能得到豬肉，滿意更大。魚類餓了自然什麼都吃，但精緻的漁夫總要用最有效的引子。應付人類時，不正確或平常的觸動，雖一時亦能發生相當結果，但是聰明的促動，需要盡力的將最有效的刺激，由中立或反面的地位，移轉過來，要明瞭在一時有效的刺激，雖然應付相同的人，在以後未必有效。

所以標識刺激的動力，全靠所用觸動的種類，與對方當時情狀的關係，及已養成的習慣。我們已經提過，習於短句語言的人，用長篇大論，自然不能激動。標識刺激是教促的主要工具，但實用心理學家應知道何種刺激對於對方是標識的。斷定這個除其他方面外，要知道情調。

促動與情調 我們已經說過，標識的刺激亦許有性格的。文字有緩，如同人一樣。如果一個字用的比平常的意思過高或過低，都能使我們有形或無形的反對。這些性格是受控制而成，正如唾液的分泌可為視覺的刺激，如包糖的紙，所控制一樣。在一淑女輕瘦一這句話中，輕瘦二字不恰當，因為淑女二字很文雅，輕瘦二字描寫兒童最為適宜。我們若說「淑女窈窕」是可以的。

有許多字，雖然意義相同，但是有的使人起快感，有的使人感覺不快。下面的兩行字，第一行適合普通應用，第二行不能適用，雖然有時用粗野的較細緻的更為恰當。

表三

肥	瘦	壯	弱	子	女	性	糕	子	幸	病	有	子	睛
宜	宜	宜	宜	宜	宜	宜	宜	宜	宜	宜	宜	宜	宜
敗	廢	敗	廢	敗	廢	敗	廢	敗	廢	敗	廢	敗	廢
重	兒	重	兒	重	兒	重	兒	重	兒	重	兒	重	兒
不	適	不	適	不	適	不	適	不	適	不	適	不	適
失	明	失	明	失	明	失	明	失	明	失	明	失	明

較長的句子，常比一字的短句容易發生快感，乃因不常與不快的情景聯合，並且是高尙人所常用的，各種人用各種不同的字。一種字若常為粗野的人所用，不久即可產生一種連帶粗野的感覺。我們對於