



中等职业教育

旅游类专业系列教材

LÜYOU

旅游心理学

总主编 杨铭铎

主 审 刘美森

编 著 何稼静



重庆大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>

要 容 内

绪论, 第一章 绪论, 第二章 绪论, 第三章 绪论, 第四章 绪论, 第五章 绪论, 第六章 绪论, 第七章 绪论, 第八章 绪论, 第九章 绪论, 第十章 绪论, 第十一章 绪论, 第十二章 绪论, 第十三章 绪论, 第十四章 绪论, 第十五章 绪论, 第十六章 绪论, 第十七章 绪论, 第十八章 绪论, 第十九章 绪论, 第二十章 绪论, 第二十一章 绪论, 第二十二章 绪论, 第二十三章 绪论, 第二十四章 绪论, 第二十五章 绪论, 第二十六章 绪论, 第二十七章 绪论, 第二十八章 绪论, 第二十九章 绪论, 第三十章 绪论, 第三十一章 绪论, 第三十二章 绪论, 第三十三章 绪论, 第三十四章 绪论, 第三十五章 绪论, 第三十六章 绪论, 第三十七章 绪论, 第三十八章 绪论, 第三十九章 绪论, 第四十章 绪论, 第四十一章 绪论, 第四十二章 绪论, 第四十三章 绪论, 第四十四章 绪论, 第四十五章 绪论, 第四十六章 绪论, 第四十七章 绪论, 第四十八章 绪论, 第四十九章 绪论, 第五十章 绪论, 第五十一章 绪论, 第五十二章 绪论, 第五十三章 绪论, 第五十四章 绪论, 第五十五章 绪论, 第五十六章 绪论, 第五十七章 绪论, 第五十八章 绪论, 第五十九章 绪论, 第六十章 绪论, 第六十一章 绪论, 第六十二章 绪论, 第六十三章 绪论, 第六十四章 绪论, 第六十五章 绪论, 第六十六章 绪论, 第六十七章 绪论, 第六十八章 绪论, 第六十九章 绪论, 第七十章 绪论, 第七十一章 绪论, 第七十二章 绪论, 第七十三章 绪论, 第七十四章 绪论, 第七十五章 绪论, 第七十六章 绪论, 第七十七章 绪论, 第七十八章 绪论, 第七十九章 绪论, 第八十章 绪论, 第八十一章 绪论, 第八十二章 绪论, 第八十三章 绪论, 第八十四章 绪论, 第八十五章 绪论, 第八十六章 绪论, 第八十七章 绪论, 第八十八章 绪论, 第八十九章 绪论, 第九十章 绪论, 第九十一章 绪论, 第九十二章 绪论, 第九十三章 绪论, 第九十四章 绪论, 第九十五章 绪论, 第九十六章 绪论, 第九十七章 绪论, 第九十八章 绪论, 第九十九章 绪论, 第一百章 绪论

中等职业教育旅游类专业系列教材

Luyou

旅游心理学

Lüyou Xinlixue

李 静 著

何稼静 / 编 著

刘美森 / 主 审

重庆大学出版社

内 容 提 要

本书按照旅游心理学研究的4个主要领域:心理学基础、旅游者的消费心理、旅游企业从业人员的服务心理和旅游企业管理人员的管理心理,系统地介绍了旅游心理学的基本理论及在实践中的应用。本书共15章,主要包括心理学概述、旅游心理学概述、旅游者的知觉、学习与旅游行为、旅游者的需要与动机、旅游者的态度、旅游者的个性、旅游者的情绪情感、旅游服务心理、导游服务心理、饭店服务心理、现代旅游企业激励机制、旅游企业中的人际关系、旅游企业心理保健、旅游企业领导心理等内容。为了方便学生教师教学和学生学,在每章前都设计有学习目的和主要内容,章末附有一定量的练习题,使教师易教,学生易学,操作易会,具有较强的实用性。

本书可作为中等职业学校旅游类专业教材,还可作为从事旅游职业人员的自学参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

旅游心理学/何稼静编著. —重庆:重庆大学出版社,2005.8

(中等职业教育旅游类专业系列教材)

ISBN 7-5624-3677-0

I. 旅... II. 何... III. 旅游心理学—专业学校—教材 IV. F590

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第061254号

中等职业教育旅游类专业系列教材

旅游心理学

何稼静 编 著

刘美森 主 审

责任编辑:梁 涛 吴修燕 版式设计:梁 涛

责任校对:方 正 责任印制:张 策

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:张鸽盛

社址:重庆市沙坪坝正街174号重庆大学(A区)内

邮编:400030

电话:(023)65102378 65105781

传真:(023)65103686 65105565

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn(市场营销部)

全国新华书店经销

重庆大学建大印刷厂印刷

*

开本:787×960 1/16 印张:18.25 字数:328千

2006年7月第1版 2006年7月第1次印刷

印数:1—5 000

ISBN 7-5624-3677-0 定价:22.00元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书,违者必究

序 言

根据《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》精神,为贯彻《全面实施21世纪教育振兴行动计划》中提出的职业教育课程改革和教材建设规划,同时根据《中等职业教育国家规划教材申报、立项及管理意见》的精神,我们组织相关专家、学者和旅游行业经营管理者编写了这套系列旅游教材。

有“无烟工业”之称的旅游业,正受到越来越多的国家和地区政府的重视。为保证在未来的旅游业竞争中占有一席之地,我国政府也不遗余力地发展旅游产业以扩大内需,促进就业。目前我国有26个省、自治区、直辖市将旅游产业作为国民经济支柱产业来发展。可以预计,在不久的将来,我国旅游业将得到长足的发展。为此,我们中等职业教育应该培养出更多行业需要的操作型人才,为旅游业发展提供人力资源的支持。

当前,我国旅游教育界与企业界存在着脱节的状况,中等职业教育培养的旅游操作型人才往往很难与企业的需求相吻合,造成社会旅游教育资源的浪费。究其原因,缺乏具有针对性的、能满足中等职业教育需要的教材是一个重要的方面。为此,我们组织了大量专家、学者和旅游界具有丰富实践经验的经营管理者,进行教材的编写工作。我们从中等旅游职业教育的客观规律出发,力求提高教材的实用性、针对性和趣味性。这套教材既可以满足中等旅游职业教育的需要,也可以作为旅游行业从业人员的培训教材。

本系列教材的突出特点是,编者根据自身旅游实践做了大量的案例分析,有利于学生在学习中实现理论和实践的有效结合。可以说与传统的教材比较而言,这是一次有益的尝试。

哈尔滨商业大学副书记、副校长、教授、博士生导师
教育部教材编审委员会委员
教育部职教师资基地建设专家组成员

杨铭铎

2006年6月

前言

一些学者认为,体验已经逐渐成为继农业经济、工业经济和服务经济之后的一种经济形态。越来越多的消费者渴望得到体验,愈来愈多的企业精心设计、销售体验。各行各业的顶尖企业都将发现,未来的竞争战略就在体验。旅游的本身就是一种最显著的体验经济,现代理论界把旅游产品定义为旅游者花费一定的时间、金钱和精力所获得的个人经历。经历就是彻底的体验过程。

体验,就是企业以服务为舞台、以商品为道具,环绕着消费者,创造出值得消费者回忆的活动。其中的商品是有形的,服务是无形的,而创造出的体验是令人难忘的。与过去不同的是,商品、服务对消费者来说是外在的,但是体验是内在的,存在于个人心中,是个人在形体、情绪、知识上参与的所得。

要想较深入地了解各种旅游现象和把握旅游体验经济,就必须了解旅游者的心理和行为,研究旅游条件如何为旅游者提供优良的服务,深入探究旅游企业中人的心理和行为规律。旅游心理学正是以上述问题作为自己的主要论题,通过这一学科的研究,对于深入掌握旅游者的心理和行为、开拓客源、提高服务质量、改善经营管理、科学安排旅游设施和开发旅游资源及发展旅游业等,都有重要意义。

这本书具有以下几个特点:(1)针对中等职业教育的教学特点来组织本书内容,做到难易适度、实践性强,力求简洁通俗;(2)在注重可读性和易懂性的同时,注意突出心理学的特点,把心理学的原理用足、用透,体现出浓郁的心理味道;(3)密切结合我国旅游业的实际,为旅游实际工作提供借鉴和指导;(4)不拘泥于原有心理学具体学科的体系,以实际需要为编写标准,不刻板,也不为求变而变。

本书按照旅游心理学研究的4个主要领域:心理学基础、旅游者的消费心理、旅游企业从业人员的服务心理和旅游企业管理人员的管理心理,分为4个大部分,系统地介绍了旅游心理学的基本理论及在实践中的应用。本书共有

15 章, 主要包括心理学概述、旅游心理学概述、旅游者的知觉、学习与旅游行为、旅游者的需要与动机、旅游者的态度、旅游者的个性、旅游者的情绪情感、旅游服务心理、导游服务心理、饭店服务心理、现代旅游企业激励机制、旅游企业中的人际关系、旅游企业心理保健、旅游企业领导心理等内容。为了方便学生教师教学和学生学习, 在每章前都设计有学习目的和主要内容, 章末附有一定量的练习题, 使教师易教, 学生易学, 操作易会, 具有较强的实用性。

本书除第 12 章和第 15 章为李永权与何稼静合编外, 其余章节均为何稼静编写。全书最后经四川行政学院旅游系刘美森教授审改后定稿。

在本书的编写过程中, 得到了四川旅院酒店管理有限公司杨志安、尚林、以及李小蓉等同仁的大力支持, 在此向他们表示诚挚的谢意。我们在写作过程中参考和吸收了国内外有关的研究成果, 在此, 谨向原作者致以谢意。限于作者的水平, 书中难免有疏漏, 欢迎专家、学者和广大读者批评指正。

编 者

2006 年 5 月

请按此裁下寄回我社或在网上下载此表格填好后E-mail发回

教师信息反馈表

为了更好地为教师服务,提高教学质量,我社将为您的教学提供电子和网络支持。请您填好以下表格并经系主任签字盖章后寄回,我社将免费向您提供相关的电子教案、网络交流平台或网络化课程资源。

书名:		版次	
书号:			
所需要的教学资料:			
您的姓名:			
您所在的校(院)、系:	校(院)		系
您所讲授的课程名称:			
学生人数:	____人	____年级	学时: _____
您的联系地址:			
邮政编码:		联系电话	(家) (手机)
E-mail:(必填)			
您对本书的建议:		系主任签字 盖章	

请寄:重庆市沙坪坝正街174号重庆大学(A区)
重庆大学出版社市场部

邮编:400030

电话:023-65111124

传真:023-65103686

网址:<http://www.cqup.com.cn>

E-mail:fxk@cqup.com.cn

74	心理学概要	第一章
74	心理学概要	1.1
12	心理学概要	1.2
02	心理学概要	1.3

目 录

00	心理学概要	第二章
第1章 心理学概述	1	
80 1.1 心理学是研究心理现象的科学	1	
45 1.2 心理学的学科性质及简史	9	
65 本章小结	13	
25 课堂讨论	13	
练习与思考	14	
05	心理学概要	第三章
第2章 旅游心理学概述	15	
18 2.1 旅游心理学的研究对象	15	
08 2.2 旅游心理学的研究方法	21	
08 2.3 旅游心理学的实用价值	24	
08 本章小结	27	
08 课堂讨论	27	
练习与思考	27	
00	心理学概要	第四章
第3章 旅游者的知觉	28	
10 3.1 知觉概述	28	
10 3.2 旅游中的社会知觉	35	
00 3.3 旅游者对条件的知觉	41	
00 本章小结	44	
00 课堂讨论	44	
练习与思考	44	
001	心理学概要	第五章
001	心理学概要	1.8

第4章 学习与旅游行为	45
4.1 旅游学习概述	45
4.2 成熟旅游者的学习	51
4.3 旅游学习的方法和过程	56
本章小结	59
课堂讨论	59
练习与思考	59
第5章 旅游者的需要与动机	60
5.1 旅游需要	60
5.2 旅游者的动机	68
本章小结	74
课堂讨论	75
练习与思考	75
第6章 旅游者的态度	76
6.1 态度概述	76
6.2 态度与旅游行为	81
6.3 通过改变态度影响旅游行为	86
本章小结	89
课堂讨论	89
练习与思考	89
第7章 旅游者的个性	90
7.1 旅游者的个性倾向性	90
7.2 旅游者的个性心理特征	94
7.3 旅游者的个性类型分析	101
本章小结	106
课堂讨论	106
练习与思考	106
第8章 旅游者的情绪情感	107
8.1 情绪情感概述	107

8.2 情绪情感与行为的关系	113
8.3 旅游者的情绪和情感	116
本章小结	122
课堂讨论	122
练习与思考	122
 第9章 旅游服务心理	124
9.1 服务的一般概念	125
9.2 旅游服务与旅游服务理论	128
9.3 旅游者的旅游服务心理需求	134
本章小结	144
课堂讨论	144
练习与思考	144
 第10章 导游服务心理	145
10.1 导游服务的性质和特点	145
10.2 旅行生活服务心理	153
10.3 游览服务心理	165
本章小结	170
课堂讨论	170
练习与思考	170
 第11章 饭店服务心理	171
11.1 饭店服务概述	171
11.2 前厅服务心理	178
11.3 客房服务心理	181
11.4 餐厅服务心理	185
11.5 旅游商品服务心理	189
11.6 旅游者的投诉心理	194
本章小结	199
课堂讨论	199
练习与思考	199

第 12 章 现代旅游企业激励机制	200
12.1 激励的概念与激励过程	200
12.2 激励理论	203
12.3 激励理论在现代旅游企业中的应用	211
本章小结	215
课堂讨论	215
练习与思考	215
第 13 章 旅游企业中的人际关系	216
13.1 人际关系概述	216
13.2 影响人际关系的因素	221
13.3 旅游企业中的人际交往	227
本章小结	231
课堂讨论	232
练习与思考	232
第 14 章 旅游企业心理保健	233
14.1 员工的心理健康	233
14.2 员工的挫折与心理防卫	237
14.3 情绪状态的自我调节	243
本章小结	254
课堂讨论	254
练习与思考	254
第 15 章 旅游企业领导心理	255
15.1 领导与权力	255
15.2 领导心理与领导行为	264
15.3 领导艺术	269
本章小结	275
课堂讨论	275
练习与思考	276
参考文献	277

第1章 心理学概述

学习目的

了解心理学的基本概念、学科性质、学科简史等基本知识。

主要内容

① 心理学研究的主要内容;

② 心理学的学科性质及简史。

在我国,心理学正在日益成为热门学科,这是时代的进步所使然。因为人们从科技进步、生产力发展和社会文明进步的过程中,逐渐认识到在诸种促成因素中人是关键的因素;认识到社会首先应关注的是人心向往和需求的发展,并把它们引导到社会总目标的规范之下,唯如此社会事业才能成功。而要做到这一点,就需要认识、了解人,认识人的心理是如何产生、以哪种形式存在、规律是什么以及它们对人的生活活动有什么意义和作用。正是由于这个原因,心理学关于心理现象的特点与规律的研究成果才越来越被人们所重视和运用,心理学成为人们愈来愈感兴趣的学科。

1.1 心理学是研究心理现象的科学

1.1.1 心理学是现代社会中的一门显学

人类之所以被称为万物之灵,主要是因为人类比其他动物会求知,从求知活动中获取经验,结为知识,世代相传,累积为文化,并以之为利器,战胜万物,形成万物共存的世界。

综观人类有史以来的求知活动,大致不外乎两个目的:其一,由了解并适应

其居住的环境起,进而企图改变并控制其外在物质世界,从而获得生存的安全与舒适;其二,由了解自身与人己关系起,进而企图化解困惑与冲突,改变内在精神世界,从而获得生活的意义与价值。数千年来人类求知活动的结果,在第一目的之下发展成了各种科学与技术;在第二目的之下,发展成了不同的哲学与宗教。而现代心理学,则是受了科学理念的影响,从哲学中分化出来的、有关人类研究本身问题的新科学知识。比较两个目的下人类求知活动的结果,显而易见的是,科学技术对人类物质生活的贡献,远超过了哲学与宗教对人类精神生活的助益。诸多事实显示,由于科学技术的快速发展,人类在轻易享受物质生活之余,在精神生活上反而发觉缺少意义与价值。在环境急速变迁、众惑迷离与彷徨的现代社会里,传统的哲学与宗教,往往显得无能为力。因此,近年来人类追求生活意义与价值的活动中,求知取向转趋心理学,希望在介于科学与哲学之间的心理学境界中,能找到个人的安身立命之处。此即近年来心理学之所以成为“显学”的主要原因。

1.1.2 心理现象的分类和它们之间的关系

心理现象,对人类而言,是产生于人类自身的一种精神、意识现象,是人脑经由感官对客观事物的能动反映及其结果。心理现象是心理活动的表现形式,各种心理现象总称为心理。

人在劳动、工作、学习、交往等活动过程中,每时每刻都要看、听、记和思考,都会有喜、怒、哀、乐的发生,也都会表现出自己的人格特点,这一切都是心理现象。所以,心理现象并不神秘。但是迄今为止,心理现象也是我们所知道的世界最为复杂的一种现象,它形形色色,变化万千,来去无踪影。为了便于研究,心理学家们把心理现象分为两大部分。一部分是人所共有的心理过程,一部分是人各有异的个性心理。

1) 心理过程

心理过程包括认识过程、情绪情感过程和意志过程,简称知、情、意。

(1) 认识过程

认识过程由下面几个环节组成:

①感觉。感觉是人脑通过感官对客观事物个别属性的直接反映。如光波作用于视网膜后引起大脑相应部位机能活动,产生的红或绿的映象,就是感觉现象。感觉有视觉、听觉、嗅觉、味觉、皮肤觉等多种,眼、耳、鼻、舌、身是这些感觉产生的外部感官。感觉是人对外观事物认识的起点。

②知觉。知觉是人脑对客观事物的整体反映。如人把一个有一定形状、颜色、大小,用来装茶水的物品叫茶杯;把由一系列有着不同音调、音色的乐音组成的,赋有节奏感的曲子听成某首乐曲等现象就是知觉。知觉是人脑把各种感觉加以联合的结果。知觉有空间知觉、时间知觉和运动知觉三大类。事实上,对于正常成人来说感觉和知觉难以分开,心理学把它们统称为感知觉。

③记忆。记忆是人对客观事物反复感知后,在头脑中形成的较为巩固的映象,并在需要时把映象重现出来的心理活动。记忆是连接感性认识和理性认识的桥梁,也是人的知识经验积累的保障条件。

④思维。思维是人对客观事物经由感知得来的现象材料进行分析综合、抽象概括,揭示事物内在联系和本质特征的心理活动。对客观事物反映的间接性和概括性是思维的基本特点。正因此缘故,思维能使人摆脱感性经验的束缚,达到对事物的理性认识,并能对客观现实做出超前反映。

⑤想象。想象是指人脑对从感知得来的事物表象进行加工组合,形成现实生活中存在或不存在的新形象的心理活动。想象是一种特殊的思维。正是通过思维和想象活动,人才能把握过去、预见未来和创造发明。

综上所述,人对客观事物从现象到本质的认识,就是通过上面几个环节实现的。

(2) 情绪情感过程

情绪、情感也是人对客观事物的反映。然而情绪、情感不是对客观事物属性、特性的反映,而是对客观事物与人的需要之间关系的反映。或者说,情绪、情感是客观事物能否满足人的需要时,人所产生的一种肯定或否定的反映。这种反映以态度体验的形式表现出来。比如你想有个学习的机会,而学校为你提供了这个机会,你会因此而感到高兴;相反,学校把你拒之门外,你会因此而感到焦虑。你的这种高兴或焦虑就是一种情绪、情感现象。

情绪、情感人们统称为感情,是人的感情活动中相互依存的两个方面。情感是感情活动的一种感受、体验,而情绪则是体验、感受的表现。人们通常把道德感、理智感和美感看成是人的情感的基本方面,而把心境、激情和在特定条件下出现的应激状态看成是情绪的基本存在形式。情绪、情感活动是人类心理活动的重要组成部分。

(3) 意志过程

人为达到预定目的而自觉组织行动、克服困难的心理活动叫做意志活动。意志活动的特点是,自觉确定行动目的;与克服困难相联系;对行动起激励或克制作用。

人在意志过程中表现出来的个性特征,反映出一个人的意志品质的性质和水平。还伴随有一种心理现象,它叫注意。注意是人的意识对一定对象的指向和集中,它对这些心理活动起着维持、监督和调节的作用。

2) 个性心理

每个人在处理问题和待人接物时,都表现出与他人不同的特点。有的人观察问题仔细,有的人记忆力非凡,有的人分析问题头头是道,这是人的能力差异。有的人快言快语、热情直爽,有的人沉默寡言、拘谨、离群,这是人的气质差异。有的人诚实、勤奋、公而忘私,有的人虚伪、懒惰、自私,这是人的性格差异。能力、气质、性格,统称为个性心理特征。

人在需要、动机、兴趣、理想、信念等方面也有明显的差异,它们使人的行为有着不同的倾向性,对人的心理活动起动力作用。这些心理现象统称为个性倾向性。

个性心理特征、个性心理倾向性合称个性心理。

心理过程、个性心理构成心理学研究对象。心理现象的结构见图 1.1。

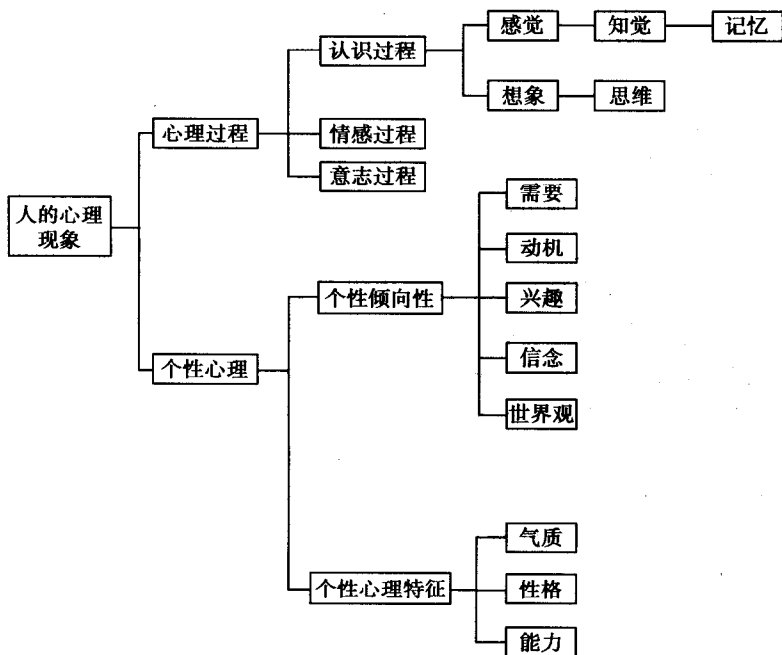


图 1.1 心理现象结构图

以上所讲心理现象,它们彼此间有着密切的相互依存关系。首先,3种心理过程的关系可概括为:认识活动是情绪情感活动和意志活动产生和进行的前提;情绪情感活动和意志活动对认识活动的进行起着促进或干扰作用;情绪情感活动能推动或破坏意志活动;意志活动对情绪情感活动有调节、控制作用,具体情况见图1.2。

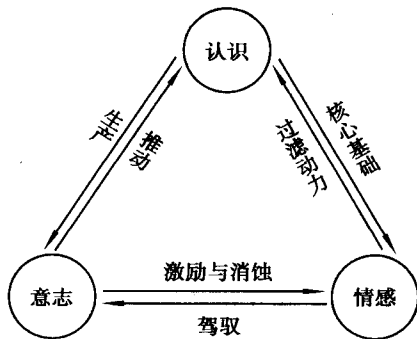


图 1.2 心理过程关系图

其次,心理过程和个性心理之间的关系是:个性心理通过心理过程形成,并在心理过程中表现出来;已经形成的个性心理对心理过程起着制约作用。

总之,表现在人身上的各种心理现象不是孤立存在的,而是相互依存相互作用的。由于这一特点,在研究心理现象时,如果是想了解人的心理全貌,就应当从多角度多侧面进行;如果是想掌握人的某一心理现象的特点与规律,则应以联系的、整体的观点作指导。只有这样做,才会有比较准确、科学的结论。

1.1.3 心理的实质

从古到今,随着社会的发展、科技的进步,人们对心理实质问题的回答也经历了从不科学向科学的转变。这个转变过程大致是:从灵魂说到脏腑说,再到脑髓说。或者说是:从认为心理是灵魂的活动到认为心理是心脏功能,再到认为心理是脑的机能活动。人们对心理实质问题的这一认识演进过程大体经历了5 000年的时光。

由于对心理实质问题的回答历来就跟哲学的基本问题,即心与物何为第一性问题紧密联系在一起,因此自始至终充满着唯心与唯物两种哲学观的根本对立和斗争。总体来说,唯心主义者认为心理是世界的本源,是第一性的东西。如主观唯心主义者贝克莱(G. Berkeley)认为“物体是观念的集合”;客观唯心主义

者黑格尔(H. F. Hegel)认为世界上万事万物均由“绝对精神”所生。而唯物主义则认为心理由物质所派生,物质是世界的本源,是第一性的,意识是第二性的。然而在马克思主义诞生之前的诸多旧唯物主义派别中,虽正确回答了心与物何为第一性问题,但有的把人与机器同等看待,认为人的心理活动如同机器的功能一样;有的把人的心理与动物心理相等同;也有的认为人脑产生心理如同肝脏分泌胆汁。总之,它们都未能对心理做出科学解释。究其原因,在于一切旧唯物主义摆脱不了用形而上学的、机械的观点看待心与物的关系,或是离开人的社会历史性去考察人的心理。只有在马克思主义诞生之后,人们在其辩证唯物观和唯物历史观的指导下,考察心物关系、探索心理实质,问题才得以科学和正确地解决。现在,科学的心理观认为,人的心理实质是:心理是脑的机能,是人脑对客观现实的反映。对此定义做如下解释。

1) 心理是脑的机能

第一,脑是心理产生的器官,脑的机能活动是心理产生的物质前提,这已被生活事例、临床医学与高级神经活动研究所证实。现举例如下:

例一,无脑儿没有正常婴儿的心理活动,而且很快就夭亡。

例二,饮酒过量者因大脑皮层受酒精麻醉失去对皮层下中枢的控制功能,而出现失言、失德、哭笑无常、运动失调等。

例三,临床医学发现,大脑左半球皮层额下回受损伤的病人出现运动失语症;皮层额上回受损伤出现失听症;皮层顶叶角回受损伤出现失读症;皮层额中回受损伤出现失写症。这些病人的感觉器官和运动器官均与正常人一样完好,只因脑损伤而造成心理失常。

从以上例证可以看出心理是脑机能活动的产物,脑是心理产生的器官。

第二,脑组织机构及其机能足以保障心理活动的正常进行。

首先是人脑神经结构及其机能活动比人体任何器官都更复杂更特殊。大脑皮层拥有约140亿个神经细胞,且均属多极神经细胞,不仅能整合信息,还能传递神经冲动。每个神经细胞有1 000~10 000个突触,整个脑约有 10^{15} 个突触。神经细胞之间通过突触传递神经冲动,于是形成巨大的神经网络系统,组成相当于140亿台能从事信息输入、储存、加工和提取的微型电脑,这是一个庞大无比的信息加工控制系统。据统计,一个人的大脑能容纳相当于美国国会图书馆藏书的信息量。

另外,大脑皮层各部位的机能分工,形成多个重要的神经中枢。它们是额叶、顶叶、枕叶和边缘叶。这些中枢的内部还有详细的区分,并有其独特的机能活动。人的一切心理活动就是这些中枢或单独或联合的机能活动的体现和