



21世纪高等学校旅游管理本科专业教材



旅游心理学

TOURIST PSYCHOLOGY

马莹◎主编

中国旅游出版社



21世纪高等学校旅游管理本科专业教材



旅游心理学

TOURIST PSYCHOLOGY

马莹◎编著

中国旅游出版社

责任编辑：付 蓉

装帧设计：鲁 筱

责任印制：冯冬青

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游心理学/马莹主编. —北京：中国旅游出版社，2007. 2
(2011. 1 重印)

ISBN 978 - 7 - 5032 - 3128 - 5

I. 旅… II. 马… III. 旅游心理学—高等学校—教材 IV. F590

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 028039 号

书 名：旅游心理学

主 编：马 莹

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

http: //www. cttp. net. cn E-mail: cttp@cnta. gov. cn

发行部电话：010 - 85166507 85166517

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：河北省三河市灵山红旗印刷厂

版 次：2007 年 3 月第 1 版 2011 年 1 月第 3 次印刷

开 本：787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张：23

印 数：10001 - 13000

字 数：400 千

定 价：32.00 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 3128 - 5

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

前言

随着旅游事业的蓬勃发展，如何提高旅游业的服务质量，提高旅游企业管理者的管理水平以及如何针对旅游者的心理和行为做科学的预测，将是旅游心理学研究的主要课题。近几年来，心理学界和旅游业界的不少专家学者，为此已撰写了不少论文和专著，但是，作者在教学和实践中发现，由于旅游专业的学生或旅游界的一些从业人员，以前很少或没有系统地学习过心理学等有关学科，在有限的时间内学习《旅游心理学》，感到易理解，难把握，难实践。因此，作者在总结前辈研究的基础上结合教学科研与实践经验，打破传统的结构体系，力求从旅游业的实践出发，理论联系实际，融国内外旅游心理学方面现有的文献资料以及作者的研究成果，以案例引出理论，讲解分析理论，再由理论来指导实践（课后讨论案例）的方法构建体系，突出科学性、指导性与应用性。

笔者曾教授《旅游心理学》课程多年，在教学实践中，大胆地进行课程教学改革、教材编写改革，并得到了师生们的认可。但是，在实践中还发现学生的需要远远超越了旅游业所需要的心理学知识。比如，对于初次学习《旅游心理学》的学生来说，往往在第一节课学习完后，总是向老师提出这样一些问题：心理的实质是什么？心理学与旅游心理学有什么关系？什么是心理？什么是意识？它们之间有什么关系？潜意识与意识又是怎么回事？如何选拔适合岗位的员工？如何调节工作期间的心理状态，等等。学生们对心理学知识的渴望以及希望通过学习有关心理学知识，既能了解自己又能运用于实践指导工作的心情非常迫切，这让编者下定决心在这一次的编写过程中适当扩展内容，增加一些心理学的基本知识，这些知识也是旅游业从业者们所需要的知识，以此满足学习者的需要。

本书在编写过程中，参考了大量有关心理学、管理学、社会心理学、旅游学概论、旅游心理学等方面的论文和著作，并引用了其中有关的资料。谨向这些文

目 录

第一篇 旅游者心理

第一章 旅游心理学概述	(2)
第一节 心理学的基本概念	(2)
第二节 旅游心理学研究的对象与意义	(19)
第二章 旅游者的感知觉	(24)
第一节 旅游感知觉概述	(25)
第二节 旅游过程中的人际知觉	(42)
第三节 旅游者对旅游条件的知觉	(49)
第三章 旅游者的个性倾向性	(56)
第一节 个性概述	(57)
第二节 旅游者的需要	(59)
第三节 旅游者的动机	(69)
第四章 旅游者的个性心理特征	(78)
第一节 气质与旅游活动	(78)
第二节 性格与旅游活动	(84)
第三节 能力与旅游活动	(97)
第五章 旅游者的情绪情感	(105)
第一节 情绪情感的基本内容	(105)

第二节 旅游者的情绪情感特征	(113)
第三节 情绪情感对旅游者行为的影响	(117)
第六章 旅游者的消费态度	(121)
第一节 态度概述	(122)
第二节 旅游消费者态度的形成	(128)
 第二篇 旅游服务心理 	
第七章 旅游服务的特点与服务态度	(140)
第一节 旅游产品的类别与特点	(140)
第二节 服务态度的心理作用与良好态度的确立	(144)
第八章 旅游服务人员的心理素质	(155)
第一节 旅游服务人员的心理素质	(155)
第二节 了解旅游者心理状态的方法	(171)
第九章 饭店服务心理与策略	(180)
第一节 前台服务心理与策略	(180)
第二节 客房服务心理与策略	(185)
第三节 餐厅服务心理与策略	(190)
第四节 康乐服务心理与策略	(197)
第五节 旅游商品服务心理与策略	(201)
第十章 导游服务心理与策略	(207)
第一节 旅游者在不同阶段的心理特点	(208)
第二节 不同地区旅游者的心理特点	(211)
第三节 导游人员的心理素质和职业要求	(225)
第四节 导游服务的心理策略	(233)
第十一章 售后服务心理与旅游者投诉	(241)
第一节 旅游产品售后服务的意义与服务策略	(241)

第二节	旅游者的投诉心理与正确处理投诉	(249)
第十二章	旅游企业中的人际关系	(258)
第一节	人际关系概述	(259)
第二节	人际交往的作用与原则	(268)
第三节	旅游服务中的客我关系与交往原则	(277)
第四节	如何改善人际关系	(287)
 第三篇 旅游管理心理 		
第十三章	旅游企业领导心理	(298)
第一节	领导心理与行为	(299)
第二节	旅游领导者的素质要求与激励	(316)
第十四章	旅游从业人员的招聘与培训心理	(330)
第一节	旅游从业人员任用的心理原则与方法	(330)
第二节	旅游从业人员培训心理	(334)
第三节	旅游从业人员选拔常用的心理测评问卷及解答	(340)
参考文献		(356)
后 记		(358)

学,为心理学的实验研究方法的发开奠定了基础。1879年,德国章宁 (1872-1920) 在德国莱比锡大学创办世界上第一个心理学实验室,标志着心理学从哲学中分化出来成为一门独立的实验科学。心理学作为科学已有 100 多年的历史。正如艾宾浩斯所说,心理学是一个新的历史,心理学是一个古老的灵魂。

(二) 心理学的主要类别

第一篇

旅游者心理

心理学是研究心理现象及其规律的科学。心理现象是指人脑对客观世界的反映,包括感觉、知觉、思维、情感、意志、行为等。心理学的主要任务是研究心理现象的本质、发生、发展和变化规律,以及心理现象与客观世界的关系。心理学的主要分支包括普通心理学、发展心理学、教育心理学、临床心理学、实验心理学、应用心理学等。普通心理学是研究心理现象的一般规律,是心理学的基础。发展心理学是研究心理现象的发展过程,包括儿童心理学、青少年心理学、老年心理学等。教育心理学是研究心理现象在教育过程中的应用,包括学习心理学、教学心理学、教育测量学等。临床心理学是研究心理现象在临床中的应用,包括心理诊断、心理治疗、心理康复等。实验心理学是研究心理现象的实验方法,包括感觉实验、知觉实验、思维实验、情感实验、意志实验、行为实验等。应用心理学是研究心理现象在实际生活中的应用,包括管理心理学、组织心理学、社会心理学、环境心理学等。

第一章

旅游心理学概述

【学习要点】

本章主要学习心理学的概念、实质及其与意识、无意识的关系；明确旅游心理学与心理学的关系，掌握旅游心理学的概念与内容，了解学习旅游心理学的意义。

第一节 心理学的基本概念

一、心理学及其主要派别

（一）什么是心理学？

心理学是研究人的心理现象发生、发展规律的一门科学。世界上存在两种现象：物质现象和精神现象。心理现象是一种精神现象，人类自有史以来，一直在探讨心理现象问题。公元前4世纪古希腊哲学家亚里士多德撰写《论灵魂》，探讨心理现象与肉体的关系，它是西方最早的系统性研究心理现象的著作。在我国古代，对身心关系问题的探讨比亚里士多德还早，《管子·内业篇》中就有“凡人之生也，天出其精，地出其形，合此为人”的论述。当时，人们认为身与心都是由“气”所构成，对身心关系的论述也缺乏科学的论据。英文中的“心理学”（Psychology）一词源于希腊文，意思是灵魂的科学。直到1590年，德国学者葛克尔才首先用“心理学”来标明自己的著作。其后两千多年，心理学一直被看做是哲学的附庸，其研究也采用思辨的方法。1860年，德国心理学家费希纳发表《心理物理学纲要》，创立了心理物理学，他把自然科学的研究方法引入心理

学，为心理学的实验研究方法的发展奠定了基础。1879年，德国心理学家冯特（1832~1920）在德国莱比锡大学创立世界上第一个心理实验室，标志着心理学从哲学中分化出来成为一门独立的实验科学。科学心理学迄今才有100多年的历史。正如艾宾浩斯所说，心理学有一个很长的过去，但仅有一个短暂的历史。心理学是一门古老而充满生机的年轻科学。

（二）心理学的主要派别

自心理学成为独立学科以后，围绕心理学研究的对象、任务、性质、方法等展开了一系列的争论，出现了以下主要派别：以德国心理学家冯特为代表的构造主义学派，主张用实验内省法研究意识经验的内容或构造；以美国心理学家詹姆斯为代表的机能主义学派，认为心理学是描述和解释意识状态（包括感觉、愿望、认识、推理、意志等）的科学。20世纪初，以美国心理学家华生为代表的行为主义学派，主张用客观的方法，按照刺激—反应（S—R）的公式去研究行为，并把人的行为和动物的行为等同起来加以研究。以德国心理学家韦特墨为代表的格式塔心理学派，研究的主要课题是有关人的知觉过程。认为心理学既研究直接意识经验，也研究行为，但是研究的对象应该是整体，是具有特殊的内在规律的完整历程。以奥地利心理学家弗洛伊德为代表的精神分析心理学认为，人的意识包括意识和潜意识两部分，强调潜意识的重要性，甚至认为在人的整个精神生活中，意识部分仅是一种附加物，心理学的研究对象主要是各种无意识的精神过程和内容。以美国社会心理学家马斯洛和罗杰斯为代表的人本主义心理学提出自我实现论，主张心理学应以正常人为对象，研究如何充分发挥人类潜能。20世纪50年代末兴起的现代认知心理学，是以信息加工观点为核心的心理学，又可称做信息加工心理学。其研究对象主要是人的认知过程，以及儿童认知发展和人工智能（计算机模拟）。其实质是主张用信息加工观点揭示认知过程的内部心理机制。

我们从以上的学派观点中可以看出，无论是构造学派还是人本主义心理学，都主张研究人的有意识的心理活动，即以研究人的知情意行为为主要内容，而只有精神分析学派认为，人的潜意识更为重要，主张研究人的各种无意识精神过程和内容。为此，我们根据心理学研究的主要内容不同，可分为两大类：将研究知情意行为主要内容的心理学派称为意识心理学；将研究潜意识为主要内容的学派称为潜意识心理学。

二、心理的实质

什么是心理？人的心理是怎样产生、发展和变化的？心理现象是大家非常熟

悉的，但是要回答心理的实质是什么却不是一件容易的事情。实际上这是心理学中的一个基本理论问题，而且长期以来一直存在着不同意见。正确理解心理的实质，对于学习和研究心理学都是至关重要的。

早在远古时期，人们已经注意到了心理现象的存在。但是，由于当时生产力发展水平低下，缺乏必要的科学知识，不能正确解释心理现象。一般把心理现象看做是一种特殊的、不可捉摸的、与身体没有关系的实体——“灵魂”。认为人出生时，“灵魂”就居住在身体里，控制着身体的活动；睡眠时，“灵魂”临时离开了身体，“灵魂”回来了，人就醒了；“灵魂”永远离开了身体，人就死了等等，显然，这是非常朴素，也是非常幼稚的看法。随着生产力和科学的发展，人们在认识心理现象和物质现象的关系问题上出现了唯物主义和唯心主义两大对立的观点。

（一）唯心主义对心理实质的理解

主观唯心主义和客观唯心主义都认为，心理、精神是第一性的，是本源，物质是第二性的。心理、精神不仅不依赖于物质，而且先于物质而存在，一切物质的东西都是心理、精神的产物。

主观唯心主义认为，客观事物是由个人的感觉、意识，即心理的东西决定的。在他们看来，客观世界中的一切事物都是“我”的感觉的产物。例如：战国时期的孟子（约公元前372～前289）说：“万物皆备于我”；南宋时的陆九渊（1139～1192）认为：“宇宙即吾心，吾心即宇宙。”

英国唯心主义哲学家、大主教贝克莱（1685～1753）认为“存在就是被感知”，世间一切事物都是“感觉的复合”。

客观唯心主义认为，宇宙中的事物是由存在于世界之外的某种“绝对观念”、“理念”决定的。在他们看来，客观世界中的一切事物都是这种看不见、摸不着，也不知道存在于什么地方的“绝对观念”的产物。例如春秋时期的老子提出：“道生一，一生二，二生三，三生万物。”认为“道”是“独立不改，周行而不殆”的。

德国的哲学家黑格尔（1770～1831）认为，早在自然界和人类社会出现以前，“绝对观念”就已经存在，世界上的一切事物都是“绝对观念”外化的结果，是由“绝对观念”发展而来的。

总之，无论主观唯心主义还是客观唯心主义都认为心理、精神是先于物质而独立存在的东西。

（二）唯物主义对心理实质的理解

唯物主义者认为，世界是物质的，物质是第一性的，是本源，而心理、精神是第二性的，是由物质派生的。例如：

古希腊的唯物主义哲学家赫拉克利特（约公元前 540 ~ 前 480）认为，世界是由“火”构成的。宇宙、自然界是人们认识的对象，人是通过感觉来认识自然界的。

中国战国时期的荀子（约公元前 313 ~ 前 238）认为，“形具而神生，好、恶、喜、怒、哀、乐藏焉”。这里的“形”指形体，即身体，“神”指精神，“形具而神生”是说先有身体而后有精神或心理。而好、恶、喜、怒、哀、乐等情感则依附于或者存在于身体之中，他还认为，人能通过“天育”（感官）和“天君”（心）的知觉作用认识客观世界。

东汉时的王充（公元 27 ~ 约 97）提出：“天下无独燃之火，世间焉得有无体独知之精。”意思是说，世界上没有无物而能燃烧的火，那么怎么会有离开身体而存在的精神呢？

南朝齐梁时期的范缜（约 450 ~ 510）认为，“形存则神存，形谢则神灭。”意思是说形体存在精神才存在，形体不存在了精神也就随之消失了。

英国联想主义心理学的缔造者哈特莱，受牛顿力学的影响，认为心理活动的根本规律就是联想，坚持用联想解释各种心理现象，并力图用神经振动说来说明联想的生理机制。

这些观点无疑有其正确性，说明了心理、精神与物质是不可分割的，心理是物质的产物，是身体的机能。

（三）辩证唯物主义对心理实质的理解

随着近代科学突飞猛进的发展，特别是地质学、考古学、生物学和神经生理学等学科的发展，为正确理解心理的实质提供了自然科学基础。马克思主义经典作家在近代科学发展的基础上，吸收了人类历史上一切积极的思想成果，所创造的辩证唯物主义和历史唯物主义对心理的实质做出了唯一科学的回答。概括起来可以这样说，心理是脑的机能，是客观现实的反映。

1. 心理现象是头脑的机能

心理现象是头脑的机能，是人们长期探讨心理现象与身体活动关系的结果。

从物质发展的历史来看，心理并不是一切物质的产物和特性，它只是物质发展到高级阶段的产物。

古代朴素的观点虽然认为心理现象与身体有联系,但是,心理现象是如何发生的,是身体的哪一部位产生的,由于当时科学水平的局限性,还不能解释清楚。人们曾经认为心理的器官是心脏。战国时期儒家代表人物孟轲主张“心之官则思”,《内经·灵枢》篇也大谈心理与五脏的关系,认为五脏以心脏为主宰。这种观点,在很长时间内一直占统治地位。直到明朝李时珍才明确提到“脑为元神之府”。清代名医王清任创立“脑髓说”,指出“灵机、记忆不在心在脑”,眼、耳、鼻等感觉器官通于脑,视、听、嗅等感觉归于脑,等等。直到近代,大量的科学事实才迫使人们普遍接受了这一科学论断。

在西方,古希腊学者一般是把心理视为灵魂的活动。尽管他们说法不一,但都认为心理的一部分是脑的机能,一部分是心脏的机能,甚至出现了亚里士多德的倒退。

此外,还有主张血液说、脾脏说、肝脏说、肾脏说的,不一而足。今天看来,心理是脑的机能,而不是心脏或其他器官的机能,这一观点已被大多数人所接受。人们在日常生活中也找到了佐证。比如,人在睡眠和醉酒时,心脏活动并没有什么异常而精神状态却发生了很大变化。至于大脑畸形儿、双脑畸形儿等,也被认为是活生生的事例。

随着医学的发展,生理解剖和临床实验充分证明了心理是脑的机能的观点。从19世纪开始,直到20世纪初期,通过解剖法、刺激法、切除法、反射法等,对脑与心理的关系进行了大量实验研究。比如1811年伯尔发现脊髓背根专司感觉,1922年麦根发现脊髓腹根专司运动的机能。1811年加尔第一次提出大脑皮层机能定位的观点,1861年法国外科医生布罗卡解剖了一位患失语症病人的大脑,发现大脑皮层的一个部位的神经细胞严重损害,说明这个病人失语是由于他的大脑皮层受损伤的缘故,从而证明脑的一定部位与言语表达能力有关系。后来人们称大脑的这一特定部位为“布罗卡区”(位于大脑左半球额叶的额下回);1863年谢切诺夫发现中枢抑制现象,进一步把反射概念应用于大脑;1870年弗里施和希齐格同时发现大脑皮层专司运动的运动区,1863年贝兹(前苏联)在大脑中央前回发现了运动的大型细胞,称为“贝兹细胞”。

临床上也发现,脑外伤或疾病会造成人的心理活动全部或部分失调。比如,枕叶受损坏,人就变盲(或称心理盲);顶叶下部与额、枕叶临近的部位受损伤,阅读就发生困难;额叶受损伤,人就不能根据语言信号调节行动,不能发生运动计划,也不能把握运动的程序;布罗卡区受损伤,人就不能说话了;书写中枢受损伤,人就发生书写困难。人的整个头脑受到剧烈震荡,心理活动受阻或发生失调,会产生幻觉、错觉或出现遗忘症等。如果大脑半球出现肿瘤,人就会逐

渐进入痴呆状态。这些反证也充分表明，心理是人脑的机能。

另外，反射概念的提出更进一步解释了心理的生理机制。这个概念最早是由法国哲学家笛卡尔提出的。他认为动物和人的一切不随意活动都是对外界刺激的自动反应，这种反应就是反射。后来俄国的生理学家谢切诺夫发展了反射学说，把笛卡尔的反射概念推广到脑的全部活动上。他在1863年出版的《脑的反射》一书中提出：“有意识的和无意识的生活的一切活动，就其发生的方式而言，都是反射。”

按照产生的条件，反射可以分为非条件反射和条件反射。非条件反射是种系发展过程中遗传下来的神经通路，不需要后天的学习和训练，只要有相应的刺激就会引起规律性的反应。它的中枢可以是皮层，也可以是脊髓等皮下中枢。例如，食物反射、防御反射、探究反射、抓握反射等。条件反射是在个体生活过程中后天获得的反射。它是以非条件反射为基础建立起来的比较复杂的反射，是在大脑皮层中实现的。条件反射是心理活动产生的生理基础。

无论是非条件反射还是条件反射，都由五个基本环节组成，即感受器、传入神经、反射中枢、传出神经和效应器。这个整体结构可称为反射弧。感受器指的是各种感觉器官，它是一种换能装置，能把外界的物理的、化学的、机械的能量转换成生物的能量——神经冲动。传入神经包括感觉神经元的传入神经和脊髓、脑干中的传入神经联系，能将感受器的神经冲动传入大脑皮层。反射中枢主要是指大脑皮层，一些简单的反射中枢也可以是脑干和脊髓。其功能是将传入的神经冲动进行分析综合，并发出运动信息。传出神经由大脑皮层主要是中央前回的运动神经元的轴突和其他下行神经元组成，把带有运动信息的神经冲动传到效应器。效应器是由肌肉、腺体组成，接受带有运动信息的神经冲动，做出运动反应。缺少任何一个环节反射都无法进行。当然，现实中的反射活动并不是这样简单的一次性的活动，感受器中有效应器，效应器中也有感受器，传入传出神经也是综合的，所以，神经冲动传递是双向的、多次的，从而有效地调节感受器和效应器的活动。

人和动物出生后，由于周围环境与先天的非条件反射的结合，都会自然而然地形成许多条件反射。比如，狗在它的经历中有几次被人用石头打痛了，以后当它看到有人弯腰的时候，就认为人要抬起石头打它了，于是赶紧跑开。这就是条件反射。又如，人在吃酸梅的时候就分泌唾液，这是非条件反射。而每次吃酸梅时都感知到酸梅的形状、颜色，经过多次的结合，以后当他看到酸梅的时候也会分泌唾液，这就是条件反射，如此等等。

谢切诺夫关于反射活动的观点，肯定了是由外部刺激引起的、受客观原因制

约的，把心理学的研究建立在唯物主义基础上，纳入了科学的轨道。

真正对条件反射进行科学而系统研究的是俄国生理学家巴甫洛夫。他主要以狗作为实验动物。事先对狗进行手术，把口腔内的唾液腺导管引出体表。以唾液分泌量作为观察和分析反射活动的客观指标。研究是在特殊的实验室内进行的。先给狗一个灯光刺激，立刻引起狗的探究反射，这是非条件反射。再给狗一份食物，在进食时有唾液分泌，这也是非条件反射。此时灯光与唾液分泌是无关的，被称为无关动因。如果每次灯光出现1~2秒后给狗一份食物，并使二者在时间上结合10~20秒，如此重复10多次后，就会发现，当灯光再次出现时，即使没有食物，狗也开始分泌唾液。这说明条件反射形成了，原先作为无关动因的灯光变成了条件刺激，即食物的信号。这种条件反射是直接在非条件反射基础上形成的，可以称为一级条件反射。在巩固的一级条件反射基础上，还可以建立二级、三级条件反射。

条件反射不仅能够建立，而且在一定条件下还可以抑制。条件反射是一种信号活动。巴甫洛夫根据各种信号的性质特点，把它们分为两类：第一信号和第二信号。一切现实的，具体的刺激物，如声音、颜色、气味等属于第一信号；词、言语属于第二信号。凡是以具体事物为信号刺激建立起来的条件反射系统，称为第一信号系统；凡是以语词为信号刺激建立起来的条件反射系统，称为第二信号系统。第一信号系统是人和动物共有的，第二信号系统是人类特有的。由于有两种信号系统的协同活动，所以人的心理比动物心理更广阔、更丰富、更深刻、更复杂。

条件反射和非条件反射系统经过多次的重复之后，就会成为大脑皮层中比较巩固的“动力定型”，这时，一旦有关刺激物影响到有机体，就会自动地发生连锁反应。人的习惯、生活方式、个性倾向、掌握的技术技能等，在生理机制上都可以看做是“动力定型”。巴甫洛夫提出了高级神经活动的学说。这大大丰富了脑机能的知识，从局部或整体两方面证明了心理是人脑的机能。

继巴甫洛夫之后，不少人进行了条件反射的实验室研究。其中一些人，如美国心理学家斯金纳，在研究上还有所创新。为了区别起见，一般把巴甫洛夫创立的条件反射实验称为经典性条件反射，把斯金纳创立的条件反射实验称为操作性条件反射（或工具性条件反射）。斯金纳将饥饿的动物（大白鼠或鸽子）置于箱中，起初动物在箱中胡乱碰撞，偶尔碰到或踩到杠杆，自动装置就送来食物，对动物的适宜动作予以强化。在另一实践中，斯金纳将动物置于不断受到电击的箱子中，起初动物自然也在箱中乱碰乱撞，偶尔碰到杠杆，才会停止电击，这也是对动物适宜动作的一种强化。斯金纳把前一个实验称为奖励的训练程序，把后一

个实验称为回避的训练程序。无论在哪一种箱子中动物都需经过反复地尝试错误，最后形成自动地踩压杠杆的条件反射。这就是所谓操作性条件反射。操作性条件反射和经典性条件反射的基本原理是相同的，都是通过信号刺激和强化的多次结合而形成条件反射。不同之处在于：经典性条件反射中的动物被束缚在固定位置上，只能消极被动地接受信号刺激和强化；而操作性条件反射中的动物比较自由，强化是动物主动的操作动作获得的。动物在自然环境中形成的条件反射应该是这两种条件反射的结合。

至于条件反射形成在大脑皮层中的具体机制，目前尚不十分清楚。根据巴甫洛夫的高级神经活动学说，认为兴奋过程和抑制过程是整个神经系统的两个基本过程，也是大脑皮层神经活动的两个基本过程；兴奋和抑制过程在大脑皮层中遵循着扩散、集中和相互诱导的规律，在兴奋灶之间建立暂时神经联系系统；无数的暂时神经联系在整个大脑皮层中形成复杂互动的机能镶嵌，对外界刺激进行精确的分析综合和适宜的反应。

以上的介绍和分析告诉我们，心理确实是脑的机能，脑是心理的器官。

2. 心理是客观现实的反映

客观现实是指人所处的自然环境、社会生活、家庭与学校的教育影响以及其他人的言语和行动等。它们是人的各种心理现象的根本源泉和具体内容，是心理的被反映者，而人脑是心理反映的器官，可谓反映者。

人的心理现象，不论是简单的，还是复杂的，都是人脑对客观现实的反映，都是客观现实移入到脑内的一种精神现象。简言之，人的心理来自于客观，见诸主观，是主客观的统一，是人脑对客观现实的反映。

科学心理学认为，社会生活对人的心理起着决定作用。仅仅有高度发达的大脑并不能保证人的心理的发生和发展。据记载，古代埃及有个皇帝，曾把两个新生儿关闭在地下室内，指定专人给他们送食物，除此之外剥夺他们与外界的一切接触。结果到十二三岁时，这两个孩子什么都不懂只会哇哇怪叫。美国学者丹尼斯曾经做过一个惨无人道的实验，他将孤儿院中的40名婴儿分别放入被严格控制和隔开的笼子内，完全剥夺了他们与外界的联系，只经过几年时间，这40名儿童几乎全成了白痴。当然，这个实验被揭露出来后，受到了社会舆论的强烈谴责。

印度的“狼孩”卡玛拉，1920年被人们发现时，大约有8岁。由于长期与狼群生活在一起，养成的完全是狼的习性：用四肢爬行，怕光，夜间活动，吃生肉，不会讲话，只会像狼一样嚎叫，没有抽象逻辑思维，对人抱有敌意。经过两年的学习训练才会站立，4年才学会6个单词。当他17岁临死前，只有相当于3~4岁儿童的心理发展水平。1983年前后，在巴西发现了“狗孩”鲁查努，他