

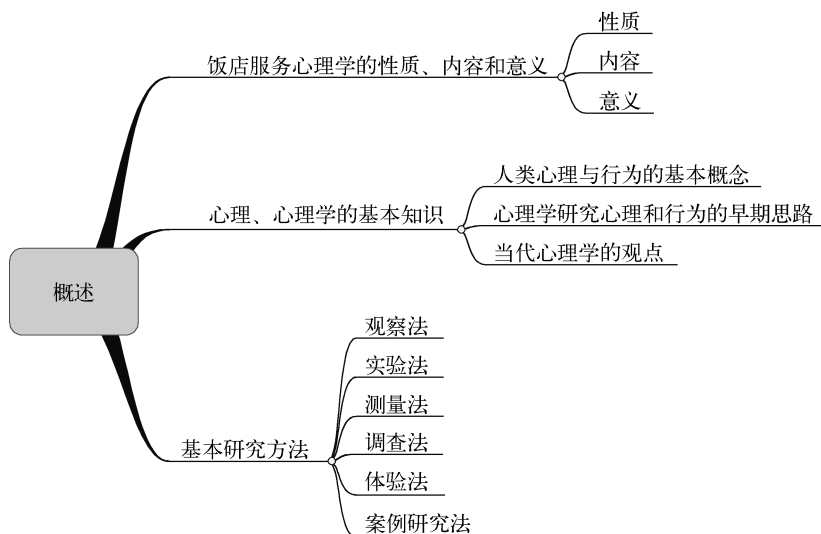
# 项目一

## 饭店服务心理学概述

### 学习目标

- 知识目标：1. 了解饭店服务心理学的学科定义、性质及学习、研究该学科的意义。  
2. 掌握心理和行为的概念与类型。  
3. 了解心理学研究人类心理与行为的基本思路，了解当代心理学关于心理和行为的基本观点。  
4. 了解饭店服务心理学的基本研究方法。  
5. 了解心理学的产生和发展的基本过程。
- 技能目标：能够初步运用观察法、调查法来研究人的心理和行为。
- 情感目标：1. 对饭店服务心理学的学习和研究产生积极的兴趣。  
2. 初步形成在生活和工作中从性别、文化、职业、社会阶层、参照群体等多个角度分析人的心理和行为的意识。

### 项目导图





## 案例导入

## 教授的遭遇

北京某旅游高校有一位著名教授，是研究饭店服务的专家，由于平时潜心研究学问，不太注意外部形象，再加上月薪偏低，平时消费比较拮据。在一次公务出差活动中，入住到某市一家五星级饭店，住宿是会务组安排，吃饭和其他消费是自费。

当他第一天中午参加完会议后，独自到饭店内的风味小餐厅就餐（由于他多年潜心研究学问，养成了一人独处的性格，在组织上没有安排集体活动的时候，喜欢单独行动）。

他刚走到小餐厅的门前，迎宾员看见他一身寒酸打扮和满脸沧桑的样子，不但没有露出甜蜜的微笑，连一句“欢迎光临”的日常礼貌用语也没有，只是用眼角轻蔑地扫了他一眼，他的心里“咯噔”了一下，一向受“尊重”的感觉消失了一半。但他还是硬着头皮走了进去，坐到餐桌前再也没有勇气看一眼递给他菜单的服务员，就胡乱地点了两个最便宜的菜和一碗面。

当他正在狼吞虎咽地吃饭时，听到站在离自己一米之外的两个服务员窃窃私语的声音。该餐厅只有他一个人用餐，他就敏感地抬起头来，看到两个服务员正用蔑视的眼光看着他，正在对他指指点点：“这个人太穷酸，吃这么便宜的饭菜！”他再也吃不下去了，扔下筷子，迅速地逃离了餐厅。

他第一天到饭店的小餐厅里用餐，不但没有受到公正的待遇，连起码的“凡人尊严”在这些服务员面前也荡然无存了。这位著名的旅游专家遭遇的“痛苦经历”，后来就成为他在课堂上讲授“饭店服务心理学”的案例之一。

## 案例分析：

这位著名的高校教授，当年在离开饭店的时候，之所以没有投诉这家五星级饭店的主要原因有以下几点：

他认为自己平时研究的饭店服务理论，没有和饭店服务的实践融合在一起，是理论和实践脱钩的现象，需要改进。

经过两天的反思，他反而认为“无论做什么事都是有利也有弊”的。从“不公正的心理待遇”中找到了“利”的一面，在饭店的小餐厅里就餐时，遭遇的“不公正待遇”，是一次很成功的饭店心理服务“暗访”。

他反而很感谢小餐厅门口的迎宾员和两位服务员。是她们给他提供了一个反面案例，并且提醒了他今后在研究某一课题之前，除了阅读大量的书籍和资料之外，要有意识地利用到饭店就餐的机会，进行“暗访”，使自己的研究课题，由晦涩难懂的理论术语堆积成篇的“出土文物”早日成为理论和实践相结合的“大众读物”。

这次不愉快的经历，为他从另外一个角度的多方面思考了问题，奠定了一个基础，从而体现了一个高层人物平和心态和宽容胸怀。如果换了另外一位客人，投诉这几位服务员的可能性就很大。



## 思考

1. 饭店服务心理学是一门什么样的学科？
2. 为什么要学习饭店服务心理学？
3. 怎样理解人的心理和行为？
4. 饭店服务心理学的基本研究方法有哪些？





## 任务一 饭店服务心理学的性质、内容和意义

### 一、饭店服务心理学的性质和主要内容

饭店服务心理学是研究饭店消费者与饭店从业者的心理活动及其规律的学科。是基于心理学的基本理论、基本观点和基础知识,结合饭店服务与管理工作实际,为办好饭店产品开发与营销、饭店服务和饭店企业管理等方面的工作提供心理学依据和指导的一门应用科学。

普通心理学研究正常成年人的一般心理现象,而饭店服务心理学则只研究一个特殊的领域,即正常成年人作为饭店消费者(顾客)时的心理现象及其发展规律和饭店员工的心理现象及其发展规律。正常成年人在不同的社会活动中总是扮演不同的角色,在担任不同角色的过程中,其心理活动会表现出一定的特殊性。饭店服务心理学就是在一般心理现象的基础上,揭示人作为顾客和作为员工的特殊心理活动及其规律。



#### 相关阅读1-1

##### 饭店服务心理学和旅游心理学的产生

饭店服务心理学是基于旅游心理学细分出来的一门学科。

随着社会的进步和经济的发展,心理学的知识被广泛应用在生产、教育、管理、运动等诸多领域。

旅游心理学产生于20世纪70年代末,最早见于一些学者在报刊上发表的关于旅游中的消费心理学问题的研究文章。1981年,美国CBI公司出版了由佛罗里达中心大学老迪克·波普旅游研究所所长小爱德华·J.梅奥和商业管理学院副院长兰斯·P.贾维斯编著的《旅游心理学》。该书第一次从行为科学角度考察旅游和旅游业,从心理学角度分析研究旅游者的旅游行为,揭开了旅游心理学研究的序幕,后来日本等一些国家的学者也相继开展了旅游心理学的研究。自20世纪80年代初期以来,我国的旅游研究领域的专家、学者勤奋工作、不断探索,先后有一些教材和专著问世。这些教材和专著在吸收、借鉴国外理论的同时,注重结合我国国情和我国旅游业的实际,为我国旅游心理学的发展奠定了基础。

随着饭店行业的壮大,如何将心理学的基本理论、相关知识运用于饭店服务中成为了学者和企业管理者纷纷探讨的问题,于是基于“旅游心理学”产生了很多关于饭店服务与管理心理应用的研究,并逐步形成了一定的理论体系,部分学者还出版了“饭店(酒店)服务心理学”的专著和教材。

饭店服务心理学的研究主要包括以下内容:

#### 1. 饭店消费者心理

正常成年人在不同的情景下会表现出不同的特征,其作为饭店的消费者时,除了表现出个性的一般特点外,还会表现出与其消费者身份相应的心理现象。饭店的服务对象是来到饭店的



消费者，饭店开展营销活动和服务活动的直接目的是为消费者提供满意的服务，充分满足消费者的需要，以此获得合理的回报。因此，有必要了解、理解消费者，掌握消费心理，预测不同消费者的行为。该研究内容较少涉及饭店消费者的生理因素和自然、社会环境等因素，主要定位于对饭店消费者的行为与心理因素的研究上。

## 2. 饭店员工心理

一流的服务源自一流的员工，一流的员工才能为饭店提供更高的效益。员工是饭店服务的主体。一方面，饭店服务活动对其员工的心理和行为提出了一定的要求；另一方面，饭店员工对饭店工作有一定的心理和行为反应，其体现在员工的认识、情感、意志、个性、需要、观念、行为表现等方面。这两者之间并不是完全协调的，有时候还有明显的矛盾和冲突。因此，有必要对员工心理进行研究，具体内容包括：饭店从业者应该具备怎样的心理素质才能适应行业和岗位的需要，从业者应该如何调适自我心理、控制情绪和行为，从业者如何进行自我心理保健等。

## 3. 饭店服务心理

服务是饭店业的灵魂，服务质量关系到饭店业的兴衰成败。饭店员工与消费者是服务与被服务的关系，消费者心理和员工心理都会表现在消费/服务行为中。这两种截然相反又密不可分的行为必须协调一致，才能够使消费/服务过程顺利进行。要想提高服务质量，服务人员就必须在把握消费者心理的基础上采取一定的策略并通过恰当的服务行为来顺应和引导消费者，为饭店消费者提供情感化、个性化、针对性的优质服务。



## 相关阅读1-2

### 服务注意“察言观色”

饭店服务讲究知客人之所需，急客人之所急。服务人员耳听眼观，在客人尚未说出要求时，即以最快的速度提供服务，那么客人一定对这位服务员非常满意。这就是服务中常说的察言观色。宴席气氛热烈，客人说话的声音越来越大时，服务员悄悄将背景音乐的音量调低一些；包厢中，酒过三巡食过五味，客人“衣带渐宽”时，服务员悄悄将空调开大一点，诸如此类，使客人感觉到餐厅服务的细致周到。当发现入住的客人面容憔悴时，前厅接待及时通知大堂副理、楼层领班做好相应服务；见到客人往电梯走时，服务员上前一步，为客人按亮电梯开关，并微笑致意；客人出门，整理房间时，顺便将客人的皮鞋擦拭干净；客人在会议室开会，钢笔突然没有水时，及时递上一支笔。这些，将使客人有宾至如归的感觉。

## 4. 饭店企业管理中的管理心理

有效的管理才能打造出富有成效的团队。在饭店的日常运营中，如何针对员工的不同心理特点，进行适当的人职匹配，以恰当的方式认可员工的工作表现，尊重员工，引导员工发挥自己的主动性和积极性，增强员工对饭店企业的认同感，促进各部门、各层次员工间的沟通，改善组织气氛，降低员工的缺勤、离职率等等，都需要各级管理人员掌握一定的管理心理知识，因此，饭店服务心理学也需要对饭店管理心理进行相应的研究。





## 二、学习、研究饭店服务心理学的意义

旅游业在我国是朝阳产业，它已成为国民经济中重要的支柱产业，正受到各级政府部门和企业前所未有的高度重视，而饭店业则是旅游业的三大支柱之一。2010年，全国仅星级饭店就有14639家，还有大量的旅游饭店没有评定星级，而且饭店业当前以及今后相当长的一段时间内都会保持高速发展。饭店行业的发展以及饭店人才的需求都对饭店服务心理学的研究提出了越来越高的要求，饭店服务心理学的研究工作可谓任重而道远。学习、研究饭店服务心理学的意义具体表现在以下四个方面：

### 1. 有助于开展有针对性的服务，提高饭店服务质量

随着经济和社会的发展，人类从重视生理需要的满足逐渐转向重视心理需要的满足，饭店业的发展正是适应了这种转变，极大地满足了客人个性化、人性化的需求。饭店产品是饭店吸引物和服务的组合，而这个产品饭店消费者是带不走的，但可以铭刻在记忆中。要想提高服务质量，首先就要了解服务对象的心理，掌握饭店消费者的心理活动及其规律。饭店消费者一般都不只是为了满足于低层次的需要，入住饭店或在饭店进行其他的餐饮、娱乐等消费也是为了满足获得尊重、友谊等高层次的需要。而这些需要的满足，就不只是豪华设备、美味佳肴所能奏效的了，饭店消费者更看重的是服务质量，是富有人情味的接待，是友谊、尊重、理解和美感交织在一起的一种人生享受。通过对饭店消费者心理活动的分析研究，可总结出一些普遍性的规律，为饭店工作者透过现象深入地了解饭店消费者，开展富有针对性的服务，更好地满足其需要提供了理论依据。

### 相关阅读1-3

#### 其实你不懂我的心

《其实你不懂我的心》这首红极一时的歌曲，现在却成为许多消费者的心声。即使许多企业宣称“顾客是上帝”，但客人投诉事件仍时有所闻，令人不禁想问：这中间出了什么问题？事实上，从业者常靠对顾客外在反应的观察，便对顾客内心的想法妄下判断。然而，顾客的反应真会如此单纯地呈现吗？愤怒、挑剔的顾客可能最友善，而安静、容易打发的顾客说不定对业绩最有杀伤力。深入探讨和了解顾客的内心世界，便会发现一些惊人的秘密。

“你们咖啡的味道变得好淡，可以重新冲一杯吗？”“我的天，这盘子怎么这么脏，你们洗了吗？去叫你们经理来！”我们经常会遇到这种抱怨的顾客，通常他们会被归类为挑剔、爱找麻烦的“拗客”。但用心透视顾客内心的企业不会如此想，前一个顾客的真正想法可能是：“他们的咖啡真的变得难喝了吗？再给他们一次机会好了，说不定是失误。”后一位顾客则可能有恨铁不成钢的心态：“唉！这种失误怎么可以犯，得快点让他们经理知道。”事实上，许多“拗客”的出发点常常是善意的，他们直言不讳的态度，显示出对店家的信任和忠诚。因为相信业主会接受意见，所以愿意把意见说出来；因为不想放弃自己喜爱的店家和品牌，所以提醒他们犯了哪些错。这类顾客往往是爱之深、责之切，他们才是品牌和产品的忠实顾客。表面上看来，愿意忍耐、声音不大的消费者似乎替



店家减少了许多“眼前”的麻烦，不需要补偿和高层管理者的道歉，但事实真是如此吗？“怎么味道变得这么淡啊！开始偷工减料了，回去把这消息发在BBS上。”“这盘子没洗干净，脏死了，要提醒他们吗？算了！说了也不会改，下次去别家就好。”上述客人不愿花费任何力气和时间等店家改进，而认为选择别的饭店较为省事。独具慧眼的饭店企业会明辨顾客属性，对症下药：面对无声的消费者，不会一厢情愿地以为顾客没有意见便代表他满意；面对表达不满的顾客，无论他的意见是否客观，都心存感激，积极响应。

### 2. 有利于科学、合理地开发饭店服务产品

饭店设施设备是支持饭店业生存和发展的“硬件”系统，而服务是饭店的“软件”系统。饭店服务产品的开发首先要为广大饭店消费者所接受。要做到这一点，就需要遵循和利用饭店服务心理学的知识。成功的饭店产品在其“硬件”和“软件”建设上都十分注重饭店消费者的心理因素，使饭店消费者在消费活动中从心理上得到极大满足。现代化的饭店为给消费者创造方便、恬静、舒适的环境，在设施安排上充分考虑到饭店消费者的生理和心理特点，最大限度地满足客人求安全、快捷、舒适和温馨的心理需求。在服务中一定要考虑饭店消费者的心理活动规律，否则就会事倍功半，浪费人力物力，饭店服务心理学可为此提供理论基础。

### 3. 有利于提高从业者的心理素质，塑造健康心理

现代饭店业要求从业人员具有良好的素质。提高员工的素质，其中最重要的就是要提高心理素质，包括对他人和对自己的心理活动的认识、理解和把握。饭店服务心理学对解决饭店服务人员的职业意识等方面的问题具有重要作用，能有效地帮助饭店服务人员正确认识服务的对象，正确处理客我关系，提高文化和业务水平；能使饭店从业人员增强对生活 and 事业的信心，掌握处理人际关系和人际沟通的技能，提高工作效率；能全面提高职工的素质，使他们积极主动、富有创造性地去完成饭店服务工作；能学会自我心理分析，能进行自我心理的调适，塑造健康心理，以一个良好的心理素质去迎接四方来宾。

### 4. 有助于提高饭店企业的经营和管理水平，进而促进饭店业的发展

近年来随着我国饭店业的飞速发展，尤其在硬件方面进步明显，很多高端饭店赶超过了世界发达国家水平，但在软件方面我们依旧与先进国家存在一定差距，究其原因就是我们的饭店服务落后，经营管理水平低，这已成为制约我国饭店业发展的瓶颈。

饭店业是在竞争中发展的，现代饭店业面临着更加激烈的市场竞争。这种竞争的核心是争夺客源市场，是争夺饭店消费者。饭店要想在激烈的市场竞争中立于不败之地，就要在充分了解消费者心理趋势的基础上对市场环境进行科学的分析和预测，以制定切实可行的短期或长期营销策略。饭店服务心理学揭示的原理和规律可以帮助饭店经营者了解饭店消费者的心理及变化态势，饭店经营者可以据此开展有针对性的饭店促销宣传，吸引饭店消费者；根据不断变化的市场走向，调整经营方针和策略，提高经营效果，这样才能保持充足的客源，使饭店业健康地发展。

饭店内部管理状况也是饭店企业能否在广大消费者心目中树立良好的形象、能否在激烈的市场竞争中取胜的重要因素。人的管理是饭店管理的首要任务。通过学习和研究饭店服务心理





学的理论,有助于饭店的管理阶层对员工的心理进行深入的分析,帮助管理者了解员工的心理状态,有针对性地做好员工的思想工作,进行心理引导,解决员工的心理问题;了解企业内部人际关系状况,帮助他们调整好人际关系,保持工作的协调一致,共同搞好工作,避免产生各种不必要的矛盾;有的放矢地运用激励机制调动全体员工的积极性和创造性,更好地实现组织目标。

## 任务二 心理、心理学的基本知识

由于饭店服务心理学是把心理学的原理和相关研究成果及研究方法运用到饭店情境而产生的,因此,要理解并掌握它的研究内容和研究方法,首先应对心理和心理学有一个基本的认识 and 了解。

心理学是一门研究人类及动物的心理现象、精神功能和行为的科学,既是一门理论学科,也是应用学科,包括理论心理学与应用心理学两大领域。对人的心理现象的研究,有着悠久的历史,但直到1879年,冯特(Wilhelm Wundt)在德国莱比锡大学建立世界上第一个心理实验室,才标志着心理学成为一门独立的现代意义上的科学。

### 一、人类心理与行为的基本概念

#### (一) 人类心理的实质

心理是感觉、知觉、记忆、思维、情感、意志、兴趣、性格、意识倾向等心理现象的总称。

心理现象是现代心理学的研究对象。心理现象是心理活动的表现形式。心理活动是诸多心理现象有机联系、系统活动的内容与过程。心理现象是人与客观现实相互作用时,在人脑中产生的感知、记忆、想象、思维、情感、意志等心理过程,以及在这些心理过程中形成和表现出来的动机、兴趣、信念、态度、性格、气质、能力等个性心理倾向与个性心理特征。

心理现象不仅人有,其他动物也有。人的心理是动物心理发展到最高阶段的产物。辩证唯物主义观认为,人的心理实质上是人脑的机能,是在实践活动中产生的对客观现实的主观能动的反映。

#### (二) 人类心理的结构

尽管心理现象不像化学、物理等现象那样具有形象性,可以直接观察,但通过对行为的观察与分析,就可以客观地认识它。下面分几个角度对与心理相关的核心概念进行探讨,以便于加深对“心理”这一概念的理解。

##### 1. 个体心理与社会心理

###### (1) 个体心理:

人是作为个体而存在的。个人所具有的心理现象称个体心理。它是一个异常复杂的系统。





心理学家一般把个体心理现象分为心理过程与个性心理有机统一的两个方面，认为前者是心理现象的动态表现形式；后者是在心理过程中表现出来的具有个人特点的、稳定的心理倾向与心理特征，是心理现象的静态表现形式。

20世纪60年代，苏联心理学家列维托夫把个体的心理现象分为心理过程、心理状态、个性心理三个方面。他认为，心理过程是暂时性的，个性的心理倾向与心理特征是比较稳定的，而心理状态则是处于两者之间的表现形式，既有暂时性，又有稳定性，是心理过程与个性统一的表现形式。

概括起来，个体心理可以分成以下几个方面。

#### ① 心理过程：

心理过程，即心理活动的过程，是人对客观现实动态反映中心理活动所表现的阶段性、层次性、连续性、系统性发展变化的经历。根据心理过程的性质与特征，心理学家把心理过程分为认识过程、情感过程、意志过程三个既有机联系又相互区别的方面。

a. 认识过程（认知过程）：传统心理学认为，认识过程是人脑通过感知觉、记忆、思维等形式反映客观事物的特性、联系或关系的心理过程，现代认知心理学则以信息加工的观点来解释认识过程，认为认识过程就是信息的接受、编码、贮存、提取和使用的过程。两者尽管表述各异，其实质是大致相同的。认识过程包括感性认识与理性认识两个阶段。

感性认识是认识过程的初级阶段，由感觉和知觉组成。感觉是对事物个别属性的认识。知觉是在感觉的基础上，人们对事物的多种属性进行综合而形成的整体认识。理性认识是认识过程的高级阶段。它是在实践的基础上，把感性认识阶段所获得的丰富的感觉材料，经过分析、比较、判断、推理，进而形成的对客观事物的本质与规律性的认识。

b. 情感过程：人们在认识客观事物时，不仅反映事物的属性、本质，而且还要产生对事物的态度，引发喜爱、厌恶、满意、不满意等主观体验，这就是情绪与情感。情感虽然同情绪一样都是人对客观事物的态度体验，但它却是在情绪的基础上形成的，是和人的社会性需要相关联的一种较为复杂而又稳定的态度体验，人在与客观事物相互作用时，产生、发展和消除这种主观心理体验的过程，就是情感过程。

c. 意志过程：人不仅能认识世界，对事物产生肯定或否定的情感，而且能在自己的活动中有目的、有计划地采取行动，以改造客观世界。人的这种自觉地确定目的，并根据目的调节支配自身的行为，克服困难，去实现预定目标的心理过程，就是意志过程。意志是人的意识能动性的集中表现，是人类特有的心理现象，它在人主动地变革现实中表现出对行为的发动、坚持、制止、改变等控制调节作用。意志过程包括两个阶段：一是制定行动计划；二是执行决策，克服困难，实现目标。

认识、情感与意志的有机统一、相互作用主要表现为：认识产生和强化情感，情感激励或消退意志；意志又调节控制情感，情感推动或影响认识。

② 心理状态：列维托夫认为，心理状态是心理过程与个性心理特征的统一表现，心理过程都是在一定的心理状态的背景中进行的，都表现为一定的心理状态。心理状态一般可分为四类：

- a. 觉醒状态，表现为心情舒畅、情绪开朗、思维敏捷、行动自如等。
- b. 振奋状态，表现为精神振奋、情绪高涨、思想活跃、行动轻快等。







c. 消沉状态，表现为心情沉闷、情绪低落、反应迟钝、行为呆滞等。

d. 应激状态，是人在意想不到的外来刺激下，心理适应的能力和状态。如有的人急中生智，随机应变；有的人则方寸大乱、手足无措等。

因此，一个人在特定时刻的心理状态，是当前事物引起的心理过程、过去形成的个性特征和以前的心理状态相结合的综合表现。

③ 个性心理：心理过程与心理状态是人的心理的共性表现，是从大量的、现实的、色彩纷呈的众多个体的心理活动中抽象出来的。古人云：“人心不同，各如其面。”这就是说，由于个体所具有的生活环境、智力水平、文化素养、社会经历各不相同，个性心理便表现出差异性。我们把那些表现在个体身上的经常的、稳定的、本质的心理品质叫做个性。个性心理包括个性心理倾向、个性心理特征和自我意识系统三个方面。

个性心理倾向是个体对现实的情感、态度、意识趋向和行为方式选择的心理表现，包括需要、兴趣、动机、信念等内容。个性心理特征是个体在行为方式上经常而又稳定地表现出来的能力、性格和气质特点。自我意识系统是个体在自我认知、自我体验、自我评价的基础上，对自己的思维、情感、态度、意志等心理活动与行为方式的自我调节与控制。自我调控水平的高低与一个人的个性修养与锻炼密切相关。

#### (2) 社会（群体）心理：

前面我们讲到的动机、心理过程和个性特征，是存在于个体身上的心理现象。我们称之为个体心理或个体意识。但是，人作为社会的成员，总是生活在各种社会团体中，并与其他人结成各种各样的关系，如阶级关系、民族关系、国家关系、师生关系、亲属关系等。由于社会团体的客观存在，便产生了社会心理或群体心理。社会团体与个体一样，存在着团体需要、团体利益、团体价值、团体规范、团体舆论、团体意志、团体目的等心理特征。一个团体由于具有某些特定的心理特征而区别于其他团体。

社会心理或群体心理与个体心理的关系，是共性与个性的关系。社会心理是在社会团体的共同生活条件和环境中产生的，它是该团体内个体心理特征的典型表现，而不是个体心理特征的简单相加。社会心理不能离开个体心理，但它对个体来说，又是一种重要的社会现实，直接影响个体心理或个体意识的形成与发展。

#### 2. 意识与无意识

人的心理活动还可以按有意识和无意识来分类。有意识的心理活动比较容易理解，比如，有意识地去看、去听、去注意、去思考、去想象，这是人们在学习、生活中无时无刻不存在的心理活动。人还有一种无意识的心理活动，比如，小时候爸妈常带你上街玩，总会耐心地教你怎么记住回家的路，你自己也会用心而忙碌地去记住沿途的一些标志性的东西，如电线杆、商店、招牌、十字路口的情况等。可是等到你稍大一点的时候，不论是去学校还是回家，你再也不会边走边用心去记沿途的标志，两条腿仿佛长上了眼睛似的，到了该拐弯时便拐弯，不知不觉就到了学校或家里了。这种不知不觉识别回家或到学校路线的心理学活动，就是一种无意识的心理活动。无意识的心理活动普遍存在于我们的日常生活之中，因为人们不必为它作出努力，所以能缓解心理活动而带来的疲劳，使人们的心理活动变得轻松。

##### (1) 意识：

人和动物都有心理。但人的心理不同于动物的心理，它具有意识的特点。





意识原意为精神活动。意，即是自我的意思。识，就是认知，认识。意识，代表我们作为个体的独立性，是主观存在的独特坐标。意识，代表了我们可以认识自己的存在，可以知道发生的事情。可以对立与不同于自己的存在进行对比。意识的定义非常简单，就是认识和知道事物的存在。在心理学中意识是指现时被个人觉知到的心理现象。意识可以在三个水平上界定：一种是对内部和外部世界的觉知，一种是反映那种觉知的能力，以及一种自我作为被觉知和反映的个体的感觉。

人的意识主要表现为用词的形式巩固在头脑中的知识体系。这种知识体系与各种情绪、情感结合在一起，构成人们丰富而稳定的主观世界，成为人们能动地认识世界和改造世界的内部资源。这是人的意识的第一个特点。由于人有意识，因而人类就和单纯适应自然界的动物有了本质的区别。人们凭借对事物的本质和规律的认识，不仅能够了解客观事物的现状，而且能够通晓过去和预见未来，这是任何动物的心理所不能及的。

人的活动具有明确的目的，能够预先计划达到目的的方法和手段，这是人类意识的另一特征。换句话说，人的意识表现为人能够计划自己的行动，在实现目的的过程中，能坚持预定的方向分析出现的新情况、新问题，克服遇到的各种困难。正如马克思指出的：“他不但使自然物发生形式变化，同时他还在自然物中实现自己的目的。这个目的是他所知道的，是作为规律规定着他的活动的方式和方法的，他必须使他的意志服从于这个目的。”


人的意识还表现在人能够把“自我”与“非我”、“主体”和“客体”区别开来。也就是说，人具有自我意识。人不仅能认识事物，而且能自觉地了解哪些事物已经认识，哪些事物尚未被认识；能够揭露和掌握认识过程的规律，人不仅有喜怒哀乐等情绪，而且知道为什么喜或怒，知道怎样寻求欢乐而避免忧愁与烦恼。正是这种自我意识，使人们能够对自己的所作所为进行自我分析、自我评价、自我调节和控制。动物没有自我意识，幼小婴儿的自我意识也没有发展起来，因而都没有自我分析与自我评价的能力。自我意识是人的心理的重要特点，是个体在一定发展阶段上才出现的，它对个体的发展有着重要的意义。

#### (2) 无意识：

人的心理除有意识外，还有无意识现象。这是人们在正常情况下觉察不到，也不能自觉调节和控制的心理现象。人在梦境中产生的心理现象，完全是在无意识的情况下出现的。人们不能预先计划梦境的内容，也无法支配梦境的进程，在多数情况下，人们也难以回忆梦境的内容。人在清醒的时候，有些心理现象也是无意识的。例如，我们能够意识到自己看见和听见了什么，但对视觉和听觉的过程却意识不到。外界有些刺激（如低于16赫兹的次声）能影响人的机体状态和心理，但人们却意识不到它的存在。某些动作方式起初可能受意识调节，但在它们成为习惯之后，便可能转化为无意识现象。在人们的相互关系中，某种意识不到的、潜移默化的影响也是存在的。

总之，意识是人的精神生活的重要特征。人的日常生活、学习和工作，是在意识的支配下进行的。只有精神错乱的病人，他们的行为才失去意识的控制，而完全为无意识的欲望所支配。但是，在人的正常生活中，也存在着无意识现象，它对人的行为也有一定的作用。



 相关阅读1-4

### 前意识、下意识、潜意识——无意识的相关概念

潜意识并不是弗洛伊德最早提出的，但心理学界公认是弗洛伊德使这个概念成为了无人不知的心理学术语。最早弗洛伊德提出的是“无意识”概念，后来改称“潜意识”。但弗洛伊德的著作和演讲中，其实从未明确的给其下过定义，他70岁生日的时候说：“在我之前的诗人们和哲学家们就已经发现了无意识，我发现的只是研究无意识的方法。”当然以前的关于潜意识（无意识）的提出，几乎多是从哲学角度进行的，如叔本华、尼采等等。毋庸置疑，潜意识是弗洛伊德首先在真正近代科学基础上，在精神分析领域里发现和首先应用于精神分析领域里的一个崭新的观点。

弗洛伊德认为，人的心理包含两个主要的部分：意识和无意识。在后人对他的理论总结中，意识是能够觉察得到的心理活动；无意识包含人的本能冲动，以及出生后被压抑的人的欲望。这种欲望因为社会行为规范不允许满足，而被压抑到内心深处，意识不能将其唤起。它不同于觉察不到的通常意义上的“无意识”，为避免混淆，后来经常将其叫做潜意识。

后来弗洛伊德又提出了“前意识”的概念，是指意识和潜意识之间，此时此刻虽然意识不到，但在认真回忆的情况下可以回忆出的经验。

前意识，指潜意识中可召回的部分，人们能够回忆起来的经验。它是潜意识和意识之间的中介环节。潜意识很难或根本不能进入意识，前意识则可能进入意识，所以从前意识到意识尽管有界限，但没有不可逾越的鸿沟。前意识处于意识和潜意识之间，担负着“稽查者”的任务，不准潜意识的本能和欲望侵入意识之中。但是，当前意识丧失警惕时，有时被压抑的本能或欲望也会通过伪装而迂回地渗入意识。

下意识仅从心理学意义上讲，即人的不自觉的行为趋向。如果从完全的心理学角度分析，可以参照弗洛伊德的心理学理论对二者进行比较。无论是下意识还是潜意识都是人在长期生活中的经验、心理作用、本能反应以及心理和情感的暗示等不同的精神状态在客观行为上的反映。二者的一般界限是行为的支配力不同，尽管表现相类，但我们可以通过仔细观察发现，下意识行为往往是由本能、性情或其他“人”本身的先天因素引起的，如我们在遇到危险时，总会下意识地产生“趋利避害”的想法，这是人进行自我保护的本能；而潜意识行为一般是有某种心理暗示或是在行为之初产生过有意识的思考而引起的，诸如我们在犯罪分子身边，纵使他被羁押，但我们潜意识中仍会认为“他”是危险的，同样在遇到国家曾经的敌人时，我们心理也会不自然地产生一种排斥情节，并非对其某个人，而是我们受到了长期以来爱国教育的暗示。



根据以上表述，我们可以把人的心理现象结构简单地图解如下（图 1-1）：

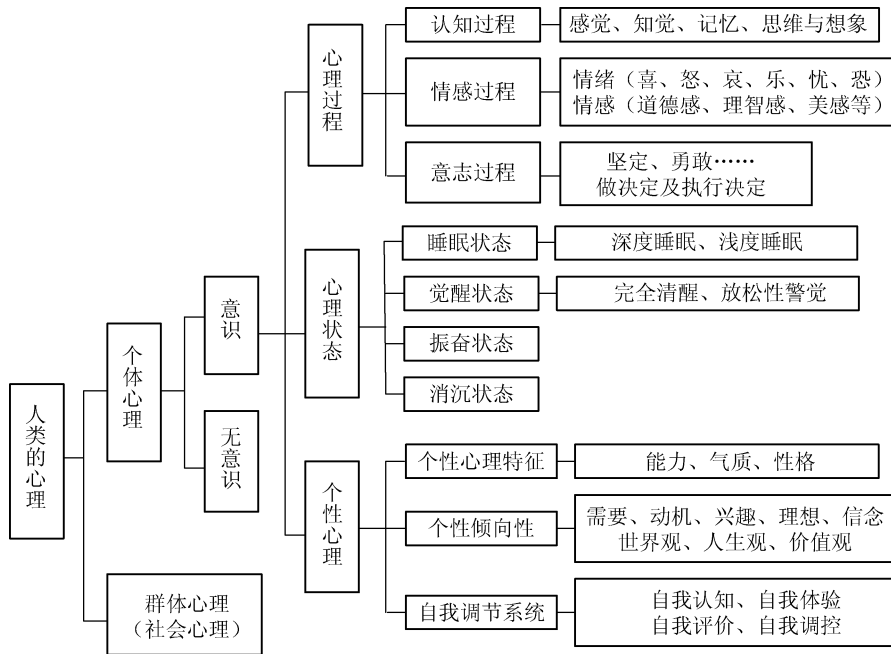


图 1-1 人类心理现象结构图

注：注意不是一种独立的心理现象，它是所有心理活动的前提条件。

### (三) 行为的含义与分类

#### 1. 行为的含义

行为主义心理学认为，所谓行为就是有机体用以适应环境变化的各种身体反应的组合。

作为有机体的反应系统，行为由一系列反应动作和活动构成，例如，吃饭、穿衣、散步、劳动、娱乐，都是人类各种不同的行为。有的行为很简单，只包含个别或少数几种反应成分，如光线刺激眼睛引起眼睑关闭，食物刺激口腔引起唾液分泌，肠胃因饥饿而加快蠕动等。有的行为则很复杂，包含了较复杂的反应成分。如写字、体操、驾驶飞机等。这些行为由一系列反应动作所组成，成为各种特定的反应系统。

行为总是在一定的情况下产生的。引起行为的内、外因素叫刺激。光线是使眼睑关闭的刺激，饥饿是使胃肠蠕动加快的刺激。在人类行为中，语言刺激具有重要的意义。通过语言发布命令，可支配别人的行为，也可进行自我调节，使行为服从预定的目的。

#### 2. 行为的分类

人类的行为有的表现在身体外部，有的隐藏在身体内部，行为的强度有大有小，有的行为可以用人的感官直接观察，而有些行为则需要借助仪器才能观察。



由此，人类的行为，可以分为三类（图 1-2）：

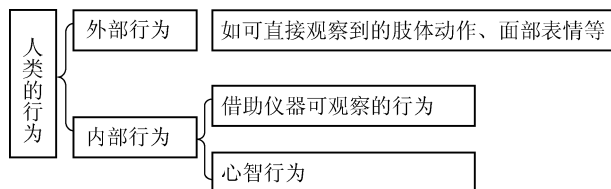


图 1-2 人类行为的分类

#### （四）人类心理与行为的基本关系

行为不同于心理，但又和心理有着密切的联系。引起行为的刺激常常通过心理的中介而起作用。没有对光线、声音、气味的感知觉，就不会有对光线、声音、气味的反应。人的行为的复杂性是由心理生活的复杂性引起的。同一刺激可能引起不同的反应，不同刺激也可能引起相同的反应，其原因就在于人有丰富的主观世界。主观世界的情况不同，对同一刺激的反应总是不一样的。俗话说，“饿时吃糠甜如蜜，饱时喝蜜蜜不甜”。有机体的内部状态不一样，对同一事物的反应也可能极不一致。

心理支配行为，又通过行为表现出来。一个人的视觉和听觉能力，是通过他对微弱光线和声音的反应表现出来的；一个人的记忆，是通过它运用知识的活动表现出来的；一个人的情绪和情感，是通过面部和姿势表情表现出来的。心理现象是一种主观精神现象，它看不见，摸不着，没有重量、大小和体积，而行为却具有显露在外的特点，它可以用客观的方法进行测量。例如，我们可以用电影机拍摄体操队员的精彩表演，用计时器记录工人的动作反应时间等。由于行为表现了人们的心理活动，因此，我们可以通过观察和分析行为来客观地研究人们的心理活动。仅仅在这个意义上，心理学有时也可以叫做研究行为的科学，即通过对行为的客观记录、分析和测量来揭示人的心理现象的规律性。

## 二、心理学研究心理和行为的早期思路与当代心理学的观点

心理学家使用科学方法对个体的行为和心理过程得出结论，其目标主要包括：① 在适宜的分析水平上客观地描述心理和行为；② 解释产生心理和行为的原因，找到行为和心理过程的常规模式及其主要的影响因素；③ 预测心理和行为何时会发生；④ 控制（或理解）心理与行为；⑤ 帮助人们改进他们的生活质量。为了达成这些目标，心理学家们从多个角度进行了长期的探索。



## （一）心理学研究心理和行为的早期思路

在心理学刚成为一门独立学科的时期，心理学家们在探索心理和行为的基本思路及研究方法上就出现了不同的主张。这里我们关注的主要是研究思路上的分歧。

### 1. 第一种基本思路——探索心理的内容及其结构

这一思路的基本观点是：所有的人类精神经验都可以作为基本成分的联合来理解，可以通过实验法、统计法和内省法来找出人类意识的精神活动元素。在这个总体思路下，有两个主要的分支：

其一是以冯特和铁钦纳（E. B. Titchener）为代表的构造主义（structuralism，也译为结构主义）心理学，认为可以像研究物质的构成元素那样来研究人的意识，他们的目标是通过分析感觉的构成因素以及其他组成个体精神生活的体验，来揭示人类心理的潜在结构。如，铁钦纳强调“什么”是心理的内容，而非“为什么”和“怎么”思维。许多心理学家都用下面三点来攻击结构主义：（1）它是简化论的，因为它把所有的人类体验都简化为简单的感觉；（2）它是元素论的，因为它寻求把成分或者元素联结起来，而非直接研究复杂的或整体的行为；（3）它是心灵主义的，因为它只研究人类有意识觉知的口头报告，忽视对那些不能描述他们的内省经验的个体，包括动物、儿童以及精神混乱者的研究。

其二是 1912 年由德国心理学家马克斯·魏特海默（Max Wertheimer）、苛勒（W. Kohler）和考夫卡（Kurt Koffka）等人开创的完形主义心理学（也叫格式塔心理学）。他们采取了现象学的观点，主张心理学应研究现象的经验（也就是非心非物的中立经验），在观察现象的经验时要保持现象的本来面目，认为现象的经验是整体的或完形的（Gestalt<sup>①</sup>），不能将它分析为感觉元素；强调经验和行为的整体性，反对当时流行的构造主义元素学说和行为主义“刺激—反应”公式，认为整体不等于部分之和，意识不等于感觉元素的集合，行为不等于反射弧的循环。

### 2. 第二种基本思路——探索心理与行为的机能（目的）

如果说第一种思路的核心是探索“心理（意识）是什么”，则第二种基本的思路则是注重研究心理（意识）“如何”和“为什么”的问题，即不仅研究意识内容，还应研究意识是如何进行和为什么进行。这一思路的典型代表是 19 世纪末 20 世纪初出现于美国的机能主义心理学。

机能主义心理学受达尔文进化论的影响和詹姆斯实用主义思想的推动，反对构造心理学的

---

<sup>①</sup> 德文单词 Gestalt（音译为“格式塔”）意指物体及其形式和特征，但是，它不能译为“structure”（结构或构造）。考夫卡曾指出：“这个名词不得译为英文 structure，因为构造主义和机能主义争论的结果，structure 在英美心理学界已得到了很明确而很不同的含义了。”因此，考夫卡采用了 E. B. 铁钦纳对 structure 的译文“configuration”，中文译为“完形”。所以，在我国，格式塔心理学又译为完形心理学。

观点，主张心理学的研究对象是具有适应性的心理活动，强调意识活动在人类的需要与环境之间起重要的中介作用；反对把意识分析为感觉、感情等元素，主张意识是一个连续的整体；反对把心理看作一种不起作用的副现象，强调心理的适应功能；反对把心理学只看作一门纯科学，重视心理学的实际应用；反对把心理学局限于正常人的一般心理规律，主张把心理学的研究范围扩大到动物心理、儿童心理、教育心理、变态心理、差异心理等领域。

尽管存在基础研究思路、研究方法等方面的差异，心理学的开创者们的见解依然为当代心理学创造了一个使其得以在其中繁荣发展的智性环境，心理学家们也继续使用很多不同的方法去研究适用于所有人类的一般力量以及每个个体的独特方面。现在，心理学家们同时探索行为的结构和机能，比如在对言语产生的过程的研究中，为了解言语产生是如何工作的，研究者们研究了说话者使意义（机能）与语言的语法结构相适合的方式（Bock, 1990）。例如，当你邀请一个朋友去看电影的时候，你说的词语必须在完成正确的功能（星球大战，和我，今晚）的同时，也要有正确的结构——下面这种说法是不行的：“愿意看《星球大战》我去和今晚你吗？”

## （二）当代心理学关于心理和行为的观点

这部分的内容概述了主导着当代心理学的观点或概念方法。每种观点——生物的、心理动力学的、行为主义的、人本的、认知的、进化的以及文化的——都阐释了影响心理学家们的研究内容和方法的观点和假设：人们是有自由意志呢，还是只不过简单地按照他们的遗传（生物决定论）或环境（环境决定论）所规定的内容来行动？心理现象和社会现象能用生理过程来解释吗？复杂的行为仅仅是许多较小成分的总和，还是说它本身有着新的不同特性？心理学家的观点决定了要探究的内容、地点以及应用的方法。在你阅读下面每一部分的时候，请注意每种观点是如何阐释行为的原因和结果的。

有一点需要注意：尽管每种观点都代表了对心理学核心问题的一个不同看法，我们也应该了解为什么大多数心理学家从这些观点中的不止一个观点借用和混合概念。每种观点都促进了我们对人类体验的理解，当把它们放在一起时，它们代表了当代心理学所涵盖的一切。

### 1. 生物学的观点（biological perspective）

生物学观点引导心理学家在基因、大脑、神经系统以及内分泌系统中寻找行为的原因。一个器官的功能由其身体结构和生物化学过程来解释。体验和行为在很大程度上被理解为在神经细胞内部和之间发生的化学和电活动的结果。

持生物学观点的研究者们一般假设：心理现象与社会现象能够最终依据生物化学过程加以理解：即使最复杂的现象，也能够通过被分析或简化为更小更具体的单位来理解。比如说，他们可能会用你脑细胞中确切的物理过程来解释你是如何阅读这句话中的词语的。这种观点认为，行为是被躯体结构和遗传过程所决定的，经验可以通过改变内部的生物结构和过程来改变



行为。研究者们可能会问：“在你学习阅读的时候，你脑中发生了什么变化？”心理生理学研究者们的任务就是在最精确的分析水平上理解行为。

当许多这样的研究者在大学和医学院的实验室中工作着的时候，其他的一些人却在临床机构工作。前者可能会研究成年老鼠的记忆是否能够通过移植老鼠胎儿的脑组织而得到促进。而后者可能会研究在车祸或疾病之后丧失了记忆的人。这些研究者共同关注的是行为的受生物力量作用的方面。

### 2. 心理动力学观点 (psychodynamic perspective)

心理动力学的观点认为，行为是由强大的内部力量驱使或激发的（这种内部力量主要是继承来的本能和生物驱力），而且试图解决个人需要和社会要求之间的冲突。剥夺状态、生理唤起以及冲突都为行为提供了力量，就像煤给蒸汽机车供应燃料一样。在这个模型中，当机体的需要得到了满足、它的驱力降低时，它就停止反应。行为的主要目的是降低紧张度。

心理动力学的动机原则是由维也纳的医生弗洛伊德 (Sigmund Freud) 在 19 世纪末和 20 世纪初最完整地发展起来的。弗洛伊德的思想在心理学的许多领域中都产生了巨大影响。当你阅读有关儿童发展、梦、遗忘、无意识、动机、人格和心理分析治疗的章节时，你将看到他所做贡献的不同侧面。但是你可能会惊讶地发现，他的思想从来都不是系统的科学研究的结果。相反，它们是一个迷恋于人类思想、情感和行为的特别活跃的头脑的产物。

### 3. 行为主义观点 (behavioristic perspective)

那些持有行为主义观点的人寻求理解特定的环境刺激如何控制特定类型的行为。首先，行为主义者分析先行的环境条件——那些在行为之前出现、而且为一个机体产生反应或抑制反应提供活动场所的条件。其次，他们把行为反应 (behavioral response) ——研究的主要对象——看做是要理解、预测和控制的行为。最后，他们查看跟随反应出现的可观察到的结果。例如，一个行为主义者可能对不同数额的超速行驶罚单（结果）在改变司机认真驾驶或放任驾驶（行为反应）行为方面感兴趣。

行为主义者一般从经过控制的实验室实验中收集数据；他们可能使用电子设备和计算机去呈现刺激并记录反应。他们强调对所研究的现象的精确阐述以及证据的严格标准，通常用可量化的表格。他们往往研究动物（通常是鸽子和老鼠），因为和人类参加者相比，研究者可以更完全地控制条件。行为主义者假定他们对动物研究的基本过程代表了对不同物种都适用的一般原则。

行为主义对后来的心理学研究有着重要的影响。它对严格的实验和仔细定义的变量的强调，影响了心理学的大多数领域。尽管行为主义者使用非人动物进行了大量实验，但行为主义的原则已经被广泛地应用于人类问题。行为主义的原则产生了一套更为人性化的教育儿童的方法（通过正强化而非惩罚）、新的修正行为紊乱的疗法以及创建理想化社会的指导方针。

### 4. 人本主义观点 (humanistic perspective)

人本主义心理学是在 20 世纪 50 年代作为与心理动力学和行为主义模型并驾齐驱的一种







理论而出现的。人本主义心理学的观点认为，人既不是由弗洛伊德主义者假设的强大本能力量所驱使，也不是由行为主义者提出的由环境因素所操纵。相反，人们是先天良好而且具有选择能力的有能动性的动物。根据人本主义的观点，人类主要任务是使自身的潜能得到不断发展。

人本主义心理学家研究行为，但是并非通过把它简化为成分、元素以及实验室实验中的变量的方式。相反，他们在人们的生命历程中寻找行为模式。与行为主义者形成鲜明对比的是，人本主义心理学家关注个体所体验到的主观世界，而不是由观察者和研究者所看到的客观世界。在这个意义上，他们也被认为是现象学家——那些研究个体对事件的个人观点的人。人本主义心理学家也试图研究整体的人，将一种整体的观点运用于人类心理学。他们相信（对个体所体验到的主观世界的）真正的理解要求建立一套与对社会力量和文化力量的认识相伴的关于个体心理、身体以及行为的完整知识。

人本主义观点扩大了心理学的领域，把从文学、历史和艺术的研究中得到的有价值的内容都包括了进来。心理学因而成为了一个更加全面的学科。人本主义者提出，他们的观点就像是酵母，帮助心理学使其焦点超越了人性的负性力量以及人性中和动物相似的那一面。

#### 5. 认知的观点 (cognitive perspective)

心理学的认知革命是作为对行为主义的局限的另一个挑战而出现的。认知的观点的中心是人的思维以及所有的认识过程——注意、思考、记忆和理解。从认知的观点看，人们行动是因为他们思考，而人们思考是因为他们是人类——已经被精细地构造好去这样做。

在认知模型中，行为只是部分地像行为主义所认为的那样，由先前的环境事件和过去的行为结果所决定。一些最重要的行为是从全新的思维方式中产生的，而并非是从过去使用过的可预测的方式中产生。想像与过去和现在完全不同的选择和可能性的能力，使人们能够朝着超越当下环境的方向发展。个体对现实的反应和客观世界是不一致的，但是和在个体思维和想像的内部世界中的主观现实是一致的。认知心理学家把思维同时看作外显行为的原因和结果。在伤害别人之后感到后悔就是思维作为结果的一个例子。但是在感到后悔之后为你的行为道歉则是思维作为行为的原因的一个例子。

认知心理学家在多种水平上研究较高级的心理过程，比如知觉、记忆、语言使用、问题解决和决策，他们可能检查不同类型的认知任务中脑内的血流模式，一个学生对一个童年早期事件的回忆，或者一生中记忆能力的改变。由于它对心理过程的关注，许多研究者把认知观点看作是在今天的心理学中占优势的观点。

#### 6. 进化论观点 (evolutionary perspective)

进化论观点寻求把当代心理学与生命科学的一个中心思想——达尔文关于自然选择的进化论——联系起来。自然选择的思想非常简单：能更好地适应环境的有机体，倾向于比那些适应性较差的有机体更能成功地产生后代（并遗传它们的基因）。经过很多世代，物种朝着具有更好适应性的方向改变。心理学中的进化观点认为心理能力和身体能力一样，经过了几百万年的



进化以达成特定的适应性目标。

为了实践进化心理学，研究者们关注人脑发生进化的环境条件。更新世时期（大约持续200万年，结束于1万年前）的人类居住在小群体中，以打猎和采集为生，99%的进化发生在这一时期。进化心理学用进化论生物学的丰富理论框架来确定这一物种所面对的中心适应问题：躲避食肉动物和寄生虫，收集和交换食物，寻找并维持配偶，以及抚育健康的子女。在确定了早期人类所面临的适应性问题之后，进化心理学家产生了关于早期人类在进化过程中用来解决这类问题的心理机制或心理适应的推论。

进化心理学与其他观点最基本的不同在于，它把极长的进化过程作为中心解释原则。比如，进化心理学家试图把男人和女人所承担的不同性别角色理解为进化的产物，而非当代社会压力的产物。由于进化心理学家无法做实验来区分进化的过程，因此，他们必须特别创造性地提供能支持他们的理论的依据。

#### 7. 文化观点 (cultural perspective)

持有文化观点的心理学家们研究行为的原因和结果中的跨文化差异文化观点是针对下述批评而做出的重要响应：以往心理学研究往往以西方的人性概念为基础，并且它的研究对象只是美国中产阶级白人 (Gergen et al., 1996)。对文化影响的适宜考虑可以包括在同一国家内比较不同的人群。例如，研究者可能对美国国内进食紊乱的白人青年和非洲裔青年进行比较。文化因素也可以在不同国家之间进行评估，比如在美国和印度之间比较道德判断。跨文化心理学家想确定研究者发展出的理论是否适用于所有人，还是只适用于特定的人群。

跨文化的观点可以被用在几乎每一个心理学研究的题目上，如人们对世界的知觉是受文化影响的吗？人们所说的语言影响他们体验世界的方式吗？文化如何影响儿童向成人发展的方式？文化态度是如何塑造老年经验的？文化如何影响我们的自我感觉？文化影响个体进行特定行为的可能性吗？文化影响个体表达情感的方式吗？文化影响心理失常人的比例吗？

通过提出这些类型的问题，文化的观点常常产生一些直接挑战其他观点的结论。例如，研究者们曾经主张，弗洛伊德的心理动力学理论中的很多方面都不能应用到与弗洛伊德时代的维也纳非常不同的文化中去。这一点担心早在1927年就被人类学家马林诺夫斯基 (Bronislaw Malinowski) 提出了，他通过描述新几内亚特罗布莱思 (Trobriand) 岛民的家庭实际情况——权威在母亲而非父亲这一边，彻底地批评了弗洛伊德的以父亲为中心的理论。因此，文化的观点认为心理动力学观点的一些通用的主张是不正确的。文化的观点对忽视文化差异性和丰富性的理论提出了一个持续的重要挑战。

这七种观点中的每一种都基于一套不同的假设，并且导致了寻找有关行为问题的答案的不同方式。表1-1概括了这些观点。作为一个例子，让我们大致比较一下这些使用不同模型的心理学家们是如何处理为什么人们会表现出攻击性的问题。对于每种观点，我们给出了研究者们可能提出的主张以及他们可能进行的实验的例子。





表 1-1 当代心理学的主要观点

观点	对人性的看法	决定行为的因素	研究的焦点	基本研究主题
生物学	被动的、机械论的	遗传 生物化学过程	脑与神经系统过程	行为与心理过程的生物化学基础
心理动力学	本能驱动	遗传	无意识驱力	把行为作为无意识动机的外显表达
行为主义	对刺激可反应可改变的	环境	特定的外显反应	行为及其刺激的原因和结果
人本主义	能动的潜能是无限的	潜在自我管理	人的体验和潜能	生活模式、价值、目标
认知	创造性能动、刺激反应性	刺激条件 心理过程	心理过程 语言	通过行为的显示推断心理过程
进化	适应性的，以解决更新期间的问题	为生存而适应环境	进化的心理适应性	按照进化的适应性功能发展出的心理机制
文化	可被文化改变	文化规范	态度和行为的跨文化模式	人类体验的普遍方面和文化特殊性的方面

为了帮助读者理解这些观点对人的心理和行为的研究思路 and 主要结论，表 1-2 列举了关于人类的攻击性的研究中，持有不同观点的研究者们可能提出的主张以及他们可能进行的实验的例子。

表 1-2 在对人类攻击性的研究中的不同主张以及可能进行的实验

观点	对人类攻击性的主张以及可能进行的实验
生物	通过刺激脑的不同区域并记录由此所引起的任何破坏性行为，来研究特定脑系统在攻击性中的作用；也对杀人惯犯的大脑做变态分析；考察女性的攻击性与月经周期之间的关系
心理动力学	把攻击性作为对因不能获得快乐感——比如不公平的权威——而引起的挫折的反应；把攻击性看作成人的最初来自儿童期的针对父母的对抗的一种转移
行为主义	确定过去的攻击性反应的强化，比如对一个打了同学或兄弟姐妹的孩子予以额外的关注；认为人们从身体虐待的父母那里学会虐待自己的孩子
人本主义	寻找那些促成自我限制、攻击性观点而不是促进成长、分享经验的个人价值以及社会条件
认知	探索人们在目睹暴力行为时经历的攻击性思维和幻想，同时注意攻击性的想像以及伤害他人的意图。研究电影和录像中的暴力的影响，包括色情暴力、对枪支控制的态度、强奸和战争
进化	考虑什么样的条件能使攻击性成为早期人类的适应性行为，确定在哪些条件下能选择性地产生攻击性行为的心理机制
文化	考虑不同文化中的成员如何表现和理解攻击性，确定文化力量如何影响不同类型的攻击性行为的可能性



## 任务三 饭店服务心理学的基本研究方法

饭店服务心理学是以心理学为研究基础的，因此，在具体研究方法上主要借鉴心理学特别是普通心理学的一些方法。通常采用的方法有以下几种：

### 一、观察法

观察法是在自然情况下，有计划、有目的、有系统地直接观察被研究者的外部表现，了解其心理活动，进而分析其心理活动规律的一种方法。观察法应在自然条件下进行，研究者不应去控制或改变有关条件。否则被试者行为表现的客观性将受到影响。

运用观察法，首先应有明确的目的，要制定研究计划，拟定详细的观察提纲。观察过程中要敏锐捕捉各种现象，准确、详细地记录下来，及时予以整理和分析，以利于科学结论的产生。观察法的优点在于能保持被观察者的心理及行为的自然性和客观性，所得材料客观可靠；缺点是由于研究者处于被动地位，只能消极地等待其所需要的现象发生，对所观察的现象不易做定量分析。

### 二、实验法

实验法是有目的地严格控制或创设一定的条件，人为地引起某种心理现象产生，从而对它进行分析研究的方法。实验法有实验室实验法和自然实验法两种类型。

实验室实验法在人为制造的实验室环境中进行。其特点是精确，但也因此而失去了一定的真实性和普遍性，因为现实中很少有像实验室那样的环境。

自然实验法是由研究者有目的地创造一些条件、在比较自然的条件下进行的。自然实验法兼有观察法和实验室实验法的优点。由于自然实验法是在实际情况下进行的，所得到的结果比较接近于实际。自然实验法是由研究者有目的地改变或控制某些条件，因此具有主动性和严密性，所得到的结果也比较准确。

### 三、测量法

测量法指采用标准化的心理测验量表或精密的测量仪器，对有关心理品质或行为进行测定、分析的方法。如能力测验、性格测验、人才测评等，都是旅游心理学中常用的测量法。这一方法往往用在旅游从业人员的心理测试上，用以研究员工的心理品质或服务行为的关系，对研究旅游企业员工心理具有积极作用。

### 四、调查法

调查法指对不能直接观察到心理现象，通过调查、访问、谈话、问卷等方法搜集有关资





料，以间接了解被试者的心理和行为的一种方法。调查法主要包括谈话法、问卷法、材料分析法等等。

谈话法是通过研究者与调查对象面对面地进行交谈、收集口头资料的一种调查方法。这种方法具有直接性、灵活性、适应性、效率高等特点，谈话者的谈话技巧、知识与能力、性格等会直接影响调查的结果。因此，需要选择合适的谈话者，并加以培训。

问卷法是通过被调查者回答一定的问题来研究心理现象的一种方法。问卷法的优点是能同时进行大规模的群体调查，快速收集大量资料。但调查法不大适于对行为的调查，而且对涉及态度问题的回答未必完全真实，所以得到的材料的价值要酌情分析。

## 五、体验法

体验法是指通过角色扮演或角色换位等方式体验客人或员工心理，比如由服务人员扮演客人，体验接受服务的心理状态，从而让服务人员能很好地理解客人心理。在企业管理中，可以让普通服务员轮流当一天“代理领班、主管”，让他们体验基层管理者的角色和心理状态，这样能让基层员工更好地理解上级，促进管理者与服务员相互之间的交流和协作。

## 六、案例研究法

案例研究法是收集案例和相关资料以分析其心理现象和规律的方法。所收集的资料必须真实、可靠，经过多个同类的个案研究分析之后，进而总结出普遍规律。这些规律可为饭店服务与管理提供参考。



### 项目小结

#### ——核心概念

心理、行为、意识、无意识、观察法、实验法、测量法、调查法、体验法、案例研究法

#### ——重要提示

只要是从事跟人有关的工作或者活动——无论是服务还是管理，抑或是人际交往——就必须了解人的心理与行为的规律，才能做到“知己知彼，百战不殆”。饭店服务情境中所涉及的人主要包括饭店宾客及饭店员工，这些人在服务与被服务的过程中各自都有不同的心理活动，都可以表现出不同的行为。饭店服务心理学是心理学的一门新兴的应用性学科，它主要是运用心理学的原理和相关研究成果及研究方法来分析和研究饭店服务情境中人的行为与心理的规律。本项目的学习，我们重点是理解心理和行为的概念、类型及其关系，掌握研究心理和行为的基本方法，了解心理学研究心理和行为的基本思路以及当代心理学关于心理和行为的基本观点，了解心理学的产生和发展的基本过程。





## 综合能力训练

## 基本训练

## 一、复习与思考

1. 学习饭店服务心理学有何意义?
2. 心理的实质是什么? 个体心理可以分为哪些方面?
3. 什么叫意识? 什么叫无意识?
4. 什么叫行为?
5. 当代心理学关于心理和行为的基本观点有哪些?
6. 饭店服务心理学的基本研究方法有哪些?

## 二、案例分析

## 对不起,我不在这里住了

某饭店的前厅服务员小曹,在为客人办理入住登记手续的过程中,有另外一位韩国客人打来电话咨询。

小曹接听后,听不懂韩国客人说的韩言,便将电话转给另一位服务员小王,嘴里还不停地嘟囔着:“说的什么鬼话,一句也听不懂。”并且还明显地表现出厌烦的样子。

当服务员小王接完电话之后,告诉小曹可能是一位韩国客人的咨询,她也听不懂,只是用自己掌握的一点英语知识,敷衍了事地把饭店的房价给客人报了一遍,因为对方没有听懂,很生气地挂断了电话。

小曹和小王接电话的整个过程,被正要办理入住登记手续的客人看在眼里,记在心里。客人经过短时间的思考后,对小曹和小王说:“对不起,我不住你们这里了。”

## 问题:

1. 小曹和小王的行为体现了她们什么特点?
2. 客人为什么不在这家饭店住了?

## 技能训练

## 消费者生活方式的调查

在美国、日本等市场经济发达的国家早已将生活方式视为市场研究中的一项重要内容与方法。比如,日本的博报堂就曾经在中国通过研究当前中国知识型青年的生活方式来进一步把握未来 21 世纪的中国市场的消费模式。其调查方式非常独特:采用以拍照为主、简单答卷为辅的调查手段,即用照相机拍下你的环境和人物,包括你喜欢的或不喜欢的。

【提示】研究消费者生活方式的方法很多,本案例中的方法能使被调查者的个人生活方式





跃然纸上，然后就可以根据对生活方式的统计结果来细分市场，组合营销策略。

请参考上述调查的方法和形式，选取你身边的某一类型（如不同的性别、职业、家庭、社会阶层等）的人，对他们进行调查，并分析他们的消费心理特点。

## 拓展学习

### 心理学的诞生与发展

#### 一、心理学的诞生

人类从古代开始，历经中世纪、文艺复兴以至19世纪中叶，对心理的探索和研究，都是处于一种无明确研究目的、目标，无明确研究思想、方法的混沌状态下自发地或不自觉地进行，夹杂在对哲学和神学的研究中。对人的心理的研究成果，主要是融汇（或包括）在哲学和神学的内容体系中，心理学家是由哲学家、神学家、医学家或其他科学家兼任，对心理的研究方法也主要是思辨的方法。亚里士多德的《灵魂论》，可以说是世界上的第一部心理学专著。

心理学的真正历史，是1879年冯特在德国莱比锡大学建立世界上第一个心理实验室才开始的。冯特，是公认的第一个把心理学转变成一门正式独立学科的奠基者，也是心理学史上第一位真正的心理学家。他的《生理心理学原理》是心理学史上第一本真正的心理学专著。

#### 二、心理学的发展历程

在心理学史的课程中，一般将心理学的发展历程分为三个方面来阐述，即西方心理学史、中国心理学史和苏俄心理学史。

##### （一）西方心理学史

西方心理学史是心理学史课程的主要内容，几乎占到心理学史课程的80%。

要理解什么是西方心理学史，首先要了解什么是西方心理学，顾名思义，西方心理学就是西方国家的心理学。传统上，我们习惯于把西欧和北美国家称之为西方国家。因此，从地域上讲，西方心理学就是指存在于英国、法国、德国等西欧国家和加拿大与美国的心理学。所谓西方心理学史就是指在这些国家中作为主流心理学存在和发展的历史。

但我们要指出的是，在西方心理学史的论述中，美国心理学史占了较大的比重。原因是进入20世纪以后，美国的心理学逐步取得了世界领先的地位。在19世纪后期，科学的心理学产生于德国，德国的莱比锡大学是西方乃至整个世界的心理学中心。那时各国的学者纷纷赴德国学习实验心理学。一些重要的心理学流派，如内容心理学、意动心理学、精神分析和格式塔学派等都产生于德国。但希特勒当政时期的法西斯主义迫使犹太血统的心理学家移居美国，德国心理学的力量散失了，而美国心理学则在温和的土壤上获得了较快的发展，成为继德国之后世界心理学的又一个中心，许多著名的心理学流派，如行为主义、新行为主义、新精神分析、人本主义心理学和认知心理学等都在美国产生和传播。时至今日，美国心理学仍在西方心理学中居主导地位。这样一来，我们在编写西方心理学史时，就不得不把美国心理学的流派和理论放到一个主要地位了。

另一个原因是：当今世界的心理学被划分成三个世界：

第一世界 美国心理学

第二世界 英国、法国、德国、加拿大、日本、俄罗斯的心理



第三世界 发展中国家的心理学，包括中国

美国心理学无论从人员、知识产出量都在世界上占有绝对的优势，因此美国心理学的发展历史必然引起人们的关注和重视。

以1879年实验心理学建立为分野，西方心理学的历史可以划分为两大时期：实验心理学建立之前漫长的前科学心理学时期和实验心理学建立之后的科学心理学时期。我们首先看看在那漫长的前科学心理学时期中心理学的发展经过了哪些阶段：

自古希腊、罗马时期开始至1879年实验心理学建立的这段时间为前科学心理学时期。这段时期内心理学发展的特点是：有丰富的心理学思想，但是却没有系统的心理学理论。心理学在这段时期内是附属于其他学科的，特别是附属于哲学。哲学家在构建其理论的过程中阐发了许多心理学的思想观点。这一时期心理学思想的发展大致经历了两个阶段：

第一个阶段是官能心理学阶段，时间大致是从公元前6世纪至14世纪。这一阶段包括了奴隶社会和封建社会两个历史时期。主要代表人物有古希腊、罗马时期的柏拉图和亚里士多德以及中世纪教父学的代表人物奥古斯丁和经院哲学的著名代表托马斯·阿奎那。在此阶段中，心理学思想集中体现在灵魂的功能或曰“官能”的探讨上，而灵魂的官能实际上就是我们探讨的意识或心理，因此我们称这段时期的心理学思想为官能心理学。

第二个阶段为意识经验心理学阶段，时间大致起于14世纪末止于19世纪中叶，包括了资本主义关系形成时期和资产阶级革命时期的心理学思想。在这一阶段里，有关心理问题的探讨由灵魂的功能逐渐转向了认识的起源、过程和方法等问题。注意的焦点转向了意识经验起源的研究。官能心理学开始让位于意识经验心理学。

意识经验心理学探讨的主要问题是知识经验是怎样产生的。在这个问题上，出现了两种对立的主张，即经验论和唯理论。在心理学史上，我们称之为经验心理学和理性主义心理学。

经验论主张感性经验是知识的唯一源泉，一切知识均来源于经验。唯理论站在经验论的反面，它推崇理性判断、贬低感性经验。唯物主义唯理论主张认识的对象是客观存在的自然界；唯心主义的唯理论则认为理性知识是天赋的，是先天固有的。经验论与唯理论之争构成了意识经验心理学发展的主要线索。

在经验论的基础上产生了联想主义心理学。联想主义心理学以“联想”解释一切心理现象，认为各种心理元素通过联想的规律形成各种心理状态。联想主义心理学是意识经验心理学发展的最高形式。它的出现代表着哲学心理学向科学心理学的过渡。

1879年，冯特吸收了自然科学的研究精神，把自然科学，特别是实验生理学的研究方法 with 哲学心理学的理论概念相结合，创立了实验心理学。冯特在德国莱比锡大学建立了世界上第一所心理学实验室，这标志着科学心理学的建立。自此，西方心理学进入了一个新的发展时期。在这个时期里，心理学虽然脱离哲学而独立，但是却没有形成一个统一、联合的学科。不同理论倾向的心理学家相互争论，形成了大大小小的心理学流派。

### 1. 实验心理学

冯特的心理学体系里包括两大部分，一是研究个体意识过程的个体心理学，即实验心理学。由于冯特强调心理或意识的内容，人们通常把他的实验心理学体系称为“内容心理学”，这便鲜明地区别于与他同时代的另一位德国心理学家布伦塔诺的“意动心理学”。二是研究人类共同生活方面的复杂精神过程的民族心理学，即社会心理学，又称内容心理学，以意识的内







容为主要研究对象，采用实验内省法。

## 2. 意动心理学

意动心理学是德国著名心理学家和哲学家布伦塔诺创立的。他在《经验观点的心理学》中提出了一种与冯特的内容心理学相对立的意动心理学。他们都坚持心理学是一门经验科学，但冯特使用实验的方法研究关于物理现象的经验，这种经验同外部世界相联系，通过外部知觉获得；布伦塔诺是用经验的方法研究关于心理现象的经验，这种经验同内部世界相联系，通过内部知觉获得。以意识的活动为主要的研究对象，采用内部知觉的方法。

## 3. 构造心理学

构造心理学是由冯特的学生铁钦纳创立的。冯特只是构造主义的先驱，虽然铁钦纳在一般观点上接受了冯特的心理学思想，但他本人有具体的研究和著述，在一些具体的观点上不同于冯特，他的构造体系没有包含冯特心理学的全部思想。同时，铁钦纳主要是用他的构造主义与机能主义进行论战的。铁钦纳之所以称他的心理学体系为构造主义，是因为他通过在实验条件下的内省方法发现了意识的结构，即意识经验是由感觉、表象和情感三种最基本的心理元素构成的，心理学的最终任务就是要把人类经验的元素完整地描述出来。

## 4. 机能心理学

机能心理学有广义和狭义之分。广义的机能心理学包括欧洲的早期机能主义与作为美国心理学一般特征和总体倾向的机能主义。前者主要包括德国意动心理学传统、奥地利形质学派、英国机能心理学、法国机能心理学和瑞士克拉帕雷德与皮亚杰主张心理适应的心理学思想，后者一般以美国机能心理学的哥伦比亚学派为代表。狭义的机能心理学则特指旗帜鲜明地与铁钦纳的构造心理学相对立的心理学派别，即美国机能心理学的芝加哥学派。

机能心理学是美国的本土心理学，它受达尔文进化论的影响，认为意识之所以进化到今天，是因为意识在人类适应环境的过程中有用，有它特定的机能。所以机能心理学强调意识的功用或意识机能的研究。

## 5. 行为主义

行为主义是20世纪初产生于美国的西方心理学派别。以华生1913年发表题为《行为主义者眼中的心理学》的论文为标志，号称西方“心理学第一势力”，在心理学领域占统治地位近半个世纪。华生于1913年开创行为主义心理学以后，很快席卷美国，而且几乎遍及世界，在心理学史上成为“行为主义革命”。1913年至1930年，以华生为代表的行为主义心理学是行为主义心理学的第一代，即早期行为主义。1930年以后为新行为主义时期。

行为主义以可观察的行为为心理学的研究对象，采用实验方法等客观技术。

## 6. 精神分析

精神分析产生于19世纪末，是由奥地利的医生弗洛伊德创立的。它逐渐发展成为现代西方心理学的一个重要流派，并且超越心理学的范围，对西方的哲学、社会学、美学、神学、伦理学、文学、艺术产生了广泛的影响。

精神分析是在学院心理学之外产生的，是从神经症和精神病的治疗实践中发展出来的，它的研究对象是变态行为，所采用的方法主要是临床观察法，研究的主要领域是无意识、情欲、动机等。精神分析着重神经症和精神的分析治疗，并对心理和人格作出理论解释。因此，精神分析即是治疗神经症和精神病的技术，又是关于潜意识的心理学说。



弗洛伊德之后，精神分析的发展有两条线索，一条线索是正统精神分析的发展，经历了精神分析的自我（ego）心理学、精神分析的对象关系理论和精神分析的新自我（self）心理学。另一条是精神分析的社会文化学派，也称新精神分析学派。

#### 7. 格式塔心理学

格式塔心理学，又称完形主义或完形心理学，是于1912年产生于德国的一个心理学派别，也是德国心理学内部首次对冯特的心理学体系予以非难的派别。它由魏特海默、苛勒、考夫卡三位德国心理学家联合创立。他们自1910年起密切合作，并于1912年创办了《心理学研究》。格式塔心理学强调经验和行为的整体性，主张以整体动力结构观来研究心理现象。概言之，格式塔心理学是一种反对元素分析而注重整体组织的心理学理论体系。

#### 8. 人本主义心理学

大致上可以说，20世纪50年代之前的西方心理学为行为主义和精神分析所平分。尽管在此时期内存在着其他心理学派别，但在心理学内最有影响的还应属这两大心理学流派。50年代以后，西方心理学的阵营发生了变化：作为行为主义和精神分析之后心理学的第三势力——人本主义心理学产生了。

人本主义心理学是20世纪中叶产生于美国的一种心理学思潮和革新运动。它既反对行为主义（心理学第一势力）机械的环境决定论，又反对精神分析（心理学第二势力）本能的生物还原论。它强调心理学应该研究人的本性、潜能、尊严和价值，研究对人类进步富有意义的现实问题，因此被称为西方心理学的第三势力。

#### 9. 认知心理学

认知心理学是20世纪50年代中期（1956年左右）产生于西方的一种现代心理学思潮和研究取向。60年代得到迅速发展，70年代后成为当代心理学的主流。现代认知心理学是一种狭义的认知心理学即信息加工的认知心理学，它利用信息加工的观点和术语说明人的认知过程，主要研究人对知识的接受、编码、记忆、表象、思维和言语等。认知心理学有两种研究取向：一是符号加工模型，二是联结主义模型。

现代认知心理学与其他流行的心理学思潮是对立的：与行为主义的对立，反对它只研究可观察的外部行为，强调研究人的内部认知结构；与精神分析的对立，反对它过分关注潜意识，强调意识的主导地位；与人本主义心理学的对立，反对它只关注个人的成长和人际关系，强调应以认知过程为研究对象。总之，现代认知心理学的兴起是世界心理学发展的一件大事。

目前，人本主义心理学和认知心理学是西方心理学的两个主要发展方向，其他心理学流派都在不同程度上受到这两种研究取向的影响。

以上内容构成了西方心理学史的主要内容。

### （二）中国心理学史

中国心理学史主要分为两个历史时期：中国古代心理学思想史和中国近现代心理学史。中国传统文化中蕴含着丰富的心理学思想，古人对心理现象的思考就提出了六大对立的基本问题，即人贵论、身心论、性习论、知行论、性情论、理欲论，它们构成了中国古代心理学思想的范畴论。在具体的心理学思想中，中国古代心理学又涉及人的心理的方方面面，如教育心理学思想、释梦心理学思想、心理卫生思想、情欲心理学思想、性情心理学思想、军事心理学思想等。

中国近现代心理学史是研究中国近代以及现代心理学形成和发展的历史。中国史学研究





中，一般将1840年的鸦片战争视为是中国近代史的开端，而将1919年的五四运动作为中国现代史的开端。但鉴于中国心理学历史发展的“特殊性”，16、17世纪明朝时西方近代心理学的思想就已传入中国，这些思想对中国近代心理学的发展起到了一定影响。为此，我们在界定中国近代心理学史的年限时，就不完全以中国通史的历史分期来划定，而将中国近代心理学史的启蒙时期追溯至16、17世纪。中国近代心理学思想中，一方面有诸如龚自珍、梁启超等学者以经验描述和思辨方法为主体的心理学论述，但更主要的还是通过早期教会学校以及通过翻译西方心理学论著，使西方心理学思想在近代的中国得以初步传播。

中国现代心理学史的历史时期与中国现代史的划分基本上是一致的，它分为两个时期：

19世纪末至20世纪40年代，是中国现代心理学的建立时期。这一时期的心理学是以中国古代和近代心理学思想为历史渊源，通过引入西方心理学的途径而建立和发展起来，其主要代表人物有郭任远、张耀翔等心理学家；从1949年10月中华人民共和国成立之后至今，是中国现代心理学的发展时期。这一时期经历了学习改造阶段、初步繁荣阶段、遭遇挫折阶段、重新恢复阶段和飞速发展阶段。

目前中国心理学已经取得了长足进步，表现之一是心理学研究机构和教学机构不断发展壮大，二是人才培养上了一个新台阶，三是与国外心理学同行开展的学术交流活动日益增多。

### （三）苏俄心理学史

所谓苏俄心理学，就是指前苏联与现在的俄罗斯的心理学的，包括十月革命前俄国的、苏联时期的以及现在俄罗斯的心理学的。

十月革命前的俄国心理学存在着一场唯物主义与唯心主义路线的激烈斗争，谢切诺夫（I. M. Sechenov）、巴甫洛夫（I. B. Pavlov）、兰格（N. N. Langer）等人是心理学中唯物主义路线的代表，其中巴甫洛夫用条件反射的实验方法研究大脑皮层的机能，创立了高级神经活动学说和高级神经活动的类型说，为前苏联以及世界心理学的发展做出了重要贡献。

十月革命后，苏联建立了第一个社会主义国家。这一时期的苏俄心理学主要表现是形成了心理学的三个著名学派：

#### 1. 维列鲁学派

维果茨基（Lev Vygotsky）、列昂节夫（Leontiev, Aleksei Nikolaevich）和鲁利亚（Luria）形成了维列鲁学派，即社会文化历史学派。他们认为，人的心理除了受生物进化规律所制约，还受社会的文化历史发展的规律所制约。

#### 2. 鲁宾斯坦学派

鲁宾斯坦学派，强调主体的研究，认为心理学的研究对象既不是心理，也不是行为，而是作为主体的人。因此这个学派也被称为主体心理学。

#### 3. 人学学派

人学学派的研究包含四个方面：对作为生物实体的人的研究、对人类起源与演化以及历史发展的研究、对人的个体发生发展的研究、对人的个性即作为社会成员的人的研究。

苏联解体后，俄罗斯心理学仍然坚持马克思主义哲学对心理学的指导，并且注重心理学理论与实践相结合的问题，要求心理学工作者“走出实验室”，去研究社会生活和经济建设中出现的问题。目前，俄罗斯心理学有三大研究中心：俄罗斯科学院心理学研究所、俄罗斯教育科学院心理学研究所和莫斯科大学心理学系。