

项目 1



旅客心理学认知



学习目地

通过本项目的学习,掌握旅客心理学及其研究的对象,掌握旅客心理学的研究方法,了解心理学的主要发展过程,了解心理学理论学派及分支。



知识背景

心理学有着很长的发展历史,它既是一门理论学科,又是一门应用学科。心理学有其特有的研究方法,它是以人的生理机能为基础的一门学科,应用于人们工作和生活的方方面面。乘务员通过学习旅客心理学了解旅客的心理动态,有助于其为旅客提供更好的服务。



情景导入

张明是一名刚刚通过应聘的乘务员,人事部门要对她进行为期 3 个月的培训,其中有一门课程就是“旅客心理学”。张明不明白:乘务员又不是心理医生,为什么要学习心理学?你能帮她找到原因吗?





1.1 心理学的发展及其研究对象



任务导入

人事部门让张明说明一下心理学的发展历程和研究对象,并以文档的形式上交。



任务分析

通过查询资料,总结心理学的发展历程和研究对象。



任务实施

1. 资料收集

- (1) 心理学的历史。
- (2) 心理学学科的创立。
- (3) 心理学迄今为止主要的派别,各个派别的代表人物及观点。
- (4) 心理学的主要研究对象。

2. 计划分工

- (1) 人员分工。
- (2) 完成任务的时间安排。
- (3) 资料收集需要的方法与途径。

3. 任务实施

- (1) 进行资料汇总。
- (2) 分析资料。
- (3) 书写汇总报告。
- (4) 分组对结果进行汇报。

4. 任务检查

- (1) 所收集的资料是否真实、客观、全面。
- (2) 汇总报告格式是否规范、内容是否准确。



综合评价

对任务完成情况进行综合评价,并填写表 1-1。





表 1-1 任务 1.1 综合评价

专 业		班 级		学 号		姓 名	
考评项目		自我评估		小组评估		教师评估	
团队合作 (30分)	沟通能力(15分)						
	协作精神(15分)						
工作成果评定 (40分)	任务方案(10分)						
	实施过程(10分)						
	工具使用(10分)						
	完成情况(10分)						
工作态度 (20分)	工作纪律(5分)						
	敬业精神(5分)						
	责任心(10分)						
工作创新 (10分)	角色认知(5分)						
	创新精神(5分)						
综合评定(100分)							
考核时间		年 月 日		考评教师(签名)			

1.1.1 心理学概述

1. 心理学的内涵

“心理学”一词来源于希腊文,意思是关于灵魂的科学。灵魂在希腊文中也有气体或呼吸的意思。因为古代人们认为生命依赖于呼吸,呼吸停止,生命就完结了。随着科学的发展,心理学的对象由灵魂变为心灵。直到19世纪初,德国哲学家、教育学家赫尔巴特才首次提出心理学是一门科学。而之前,心理学、教育学都同源哲学的范畴,后来才各自从哲学的襁褓中分离出来。科学的心理学不仅对心理现象进行描述,而且对心理现象进行说明,以揭示其发生发展的规律。心理学是一门涵盖多种专业领域的科学,但就其根本而言,心理学是一种研究人行为和心理过程的科学。它既是一门理论学科,也是一门应用学科,包括理论心理学与应用心理学两大领域。

2. 心理学的研究领域

心理学的学科体系包含多个心理学分支,这些心理学分支有些担负理论上的任务,有些担负实践上的任务。根据担负任务的不同,大致可以把各心理学分支划分为两大领域,即基础领域和应用领域。

基础领域的心理学分支概括心理学的一般理论,为应用领域各心理学分支提供理论依据;而应用领域的心理学分支的发展又为基础领域各心理学分支的概括提供了新的资料,两者相互联系、相互渗透。



3. 心理学的研究对象

心理学的研究对象主要有两方面:一方面是研究人的心理过程(mental process),主要指一个人心理现象的动态过程;另一方面是研究人的个性心理(individual mind),主要指一个人在社会生活实践中形成的相对稳定的各种心理现象的总和。

(1)人的心理过程。人的心理过程是一种动态的活动过程,包括认知过程、情绪情感过程和意志过程(简称“知、情、意”)。它们从不同的角度能动地反映着客观世界的事物及其关系,反映着正常个体心理现象的共同性一面。

(2)人的个性心理。人的个性心理包括个性倾向、个性特征和个性调控等方面,反映人的心理现象的个别性一面。

1.1.2 现代心理学的主要派别

现代心理学的主要派别有:构造心理学派、行为主义心理学派、皮亚杰心理学派、机能主义心理学派、人本主义心理学派、格式塔心理学派、精神分析学派、认知心理学派。

1. 构造心理学派

构造心理学派堪称科学心理学派的第一学派,其奠基人是德国心理学家冯特(Wundt)。构造心理学派认为心理学是一门经验的科学,主张心理学应该研究意识经验,包含感觉、意象和情感三种状态。感觉是知觉的元素,意象是观念的元素,而情感是情绪的元素。所有复杂的心理现象都是由这些元素构成的。在研究方法上,倡导心理学的实验研究方法,强调实验内省法。在他们看来,心理学研究的是意识经验,是与间接经验、直接经验相对立的。

2. 行为主义心理学派

行为主义心理学派是由美国著名的心理学家华生(Watson)于1913年创立的,简称行为主义。其根本的特点是排斥意识,反对传统意识心理学的内省方法,研究主观的意识。

3. 皮亚杰心理学派

皮亚杰心理学派是西方心理学中独具特色的一个心理学理论流派。它从生物角度出发,主张心理学应研究儿童的认知活动,并着力探索智慧的性质及其结构和机能;认为智慧的本质就是适应,而适应应该来自有机体的同化与顺应两种机能的协调,使有机体与环境取得平衡,这就是一个人从出生到成年的发展逻辑。它勾画出了一幅完整而生动的认知发展蓝图,对儿童思维的发展进行了系统的研究。

4. 机能主义心理学派

机能主义心理学派起源于美国。美国心理学家詹姆斯(James)是机能主义心理学派的先驱,他深受达尔文进化论的影响,以适者生存、自然选择的原理为基础,主张心理学的目的不是要把心理分解为一些元素,而是应当研究人在适应环境中心理的机能作用。

5. 人本主义心理学派

人本主义是20世纪60年代在美国兴起的一个心理学派,其创始人是美国心理学家马斯洛(Maslow)和罗杰斯(Rogers)等,被称为心理学中的“第三势力”。它主张心理学应关心人的价值和尊严,研究人自身的潜能发展。它反对贬低人性、把人性和社会文化对立起来



的弗洛伊德主义,也反对在实验室里用心理变量来预测行为和控制行为的行为主义。

6. 格式塔心理学派

20世纪初在德国出现了一个反对冯特构造主义的学派——格式塔心理学派。格式塔意指形态、整体,英译文采用“configuration”,中文译为“完形”。格式塔学派的代表人物为魏特海墨、考夫卡和柯勒。他们主张心理现象是一个整体,整体不决定于局部因素,因此反对冯特构造学派只强调分析的观点。

7. 精神分析学派

精神分析学派的创始人是奥地利的精神病医生弗洛伊德(Freud)。1895年,弗洛伊德和与他共同开办精神病诊所的布鲁伊尔出版《瘧病研究》一书,该书可作为精神分析学派建立的标志。1900年弗洛伊德的著作《梦的解析》的出版,1910年其作品《精神分析引论》的问世,加之他多年的精神病治疗的临床实践经验,逐渐形成了精神分析学派的理论体系。潜意识概念是精神分析理论的核心部分,是弗洛伊德学说的理论基础。弗洛伊德认为,人的行为导源于本能和原始冲动,特别是性冲动。人的某些本能和欲望由于某种原因或受社会习俗、道德、法律的约束而产生恐惧或忧虑时,这些欲望和冲动就被压抑到潜意识里去而不在人的意识里呈现,这就是导致精神疾患的原因。

8. 认知心理学派

认知心理学是在行为主义衰落,信息论、计算机科学发展的过程中逐步发展起来的。于20世纪60年代末出版的《认知心理学》一书,被看作认知心理学建立的开端。司马贺和纽维尔(Newell)在计算机与心理学的结合上做出了贡献。认知心理学的基本理论在于,人不是被动的刺激物接受者,人脑有一个积极的、对所接收的信息进行加工的过程。这个加工过程就是认知过程。

1.1.3 旅客心理学的研究对象

旅客心理学主要研究乘务服务过程中个体对事物的态度,以及个体的需要、兴趣、动机等心理活动,包括旅客的消费心理和行为、乘务员的服务心理和行为。从旅客方面讲,主要通过研究了解旅客的需要、动机、情绪情感、社会文化等相关的心理活动特点和规律,从而更好地为旅客服务。从乘务员方面讲,通过研究乘务员的态度、需要、动机、人际关系等心理活动,指导乘务员根据工作目标调节自身的行动,培养乘务员更好的心理素养。

(1)旅客心理学要揭示旅客服务中的一些心理规律。旅客心理学作为心理学的分支,它要研究旅客行为背后有哪些心理需求。例如,旅客出行的动机,旅行过程中有何需求,当旅客有些要求得不到满足时,旅客心理有哪些活动,行为上有哪些反映,为什么同样的情况下不同的旅客会有不同的反应,同样是延误,有的旅客暴跳如雷,有的旅客却无动于衷,当旅客与乘务员发生冲突时,旅客心理有哪些活动,等等。

(2)旅客心理学要揭示乘务员的一些心理规律。在实际工作中,大量的经验和教训告诉我们,乘务员的自身素质、心理品质及质量的好坏,很大程度上与服务质量的好坏有着十分密切的关系。研究乘务员应该具备哪些良好的心理品质,乘务员在服务工作中的一些心理规律,也为提高乘务员的自我认识、培养良好的心理品质与素质,建立良好的人际关系打下基础。




知识链接

你知道吗? 我们也可以给自己催眠

人类具有利用自我意识和意象的能力,可以通过自己的思维资源,进行自我强化、自我教育和自我治疗。实际上,人们早已应用自我催眠暗示,如祈祷、宗教仪式、印度的瑜伽术、中国的气功术等都是以不同的方式实施自我催眠。催眠暗示在人类的生活中具有很大作用。人在清醒状态下暗示虽也有作用,但在催眠状态下,暗示的内容进入潜意识领域更将具有强大而持久的威力。在催眠状态下的暗示,不仅能够改变身体的感觉、意识和行为,而且还可以影响内脏器官的功能。

资料来源: <http://www.baik.com/wiki/催眠>,有改动。



1.2 心理学的研究方法



任务导入

在培训的过程中,老师给张明布置了一个任务:分析旅客的心理需求。在这门课程的学习中,张明能够学习到哪些心理学的研究方法呢?她如何了解旅客和自己的心理变化呢?总结旅客心理学的研究方法并说明原因。



任务分析

该任务主要是让乘务员了解心理学的研究方法,通过查询资料了解心理学的研究原则、研究方法。



任务实施

1. 资料收集

- (1) 心理学的研究原则。
- (2) 心理学的研究方法。
- (3) 国内外有关旅客心理的研究案例。

2. 计划分工

- (1) 人员分工。
- (2) 完成任务的时间安排。
- (3) 资料收集需要的方法与途径。



3. 任务实施

- (1)小组成员查询资料。
- (2)分析资料。
- (3)书写汇总报告。
- (4)分组对结果进行汇报。

4. 任务检查

- (1)所收集的资料是否真实、客观、全面。
- (2)汇总报告格式是否规范、内容是否准确。



综合评价

对任务完成情况进行综合评价,并填写表 1-2。

表 1-2 任务 1.2 综合评价

专 业		班 级		学 号		姓 名	
考评项目		自我评估		小组评估		教师评估	
团队合作 (30分)	沟通能力(15分)						
	协作精神(15分)						
工作成果评定 (40分)	任务方案(10分)						
	实施过程(10分)						
	工具使用(10分)						
	完成情况(10分)						
工作态度 (20分)	工作纪律(5分)						
	敬业精神(5分)						
	责任心(10分)						
工作创新 (10分)	角色认知(5分)						
	创新精神(5分)						
综合评定(100分)							
考核时间		年 月 日		考评教师(签名)			

1.2.1 心理学研究的基本原则

心理学研究必须贯彻以下基本原则:

1. 客观性原则

客观性原则是任何一门科学都必须遵循的重要原则。所谓客观性原则,就是指研究者要尊重客观事实,按照事物的本来面貌来反映事物。对心理学研究来说,就是要从人的心理活动产生所依存的客观条件及其表现和作用来揭示心理的发生、发展的规律。





人的心理活动是由客观存在引起的,是通过一系列生理变化实现的,是表现在人的实践活动之中的,因此研究者必须从心理产生所依存的这些方面的客观过程中去揭示心理的发生、发展规律。同时,研究者必须如实地记录对受试者的外部刺激、受试者的反应及受试者主观体验的口头报告,切不可以自己的主观体验、主观感受来代替观察到的客观事实或附加在观察到的客观事实上。在做结论时,研究者要根据客观的资料和事实做出判断,切不可凭主观臆测来肯定或否定某种结论。实践是检验真理的唯一标准,心理学研究的成果和结论是否合乎实际,必须在社会实践中经受检验,并在社会实践中予以发展和完善。

2. 发展性原则

所谓发展性原则,就是要在发展中研究心理现象和用发展变化的眼光去观察心理现象。辩证唯物主义认为,客观事物永远处于不断的运动和变化之中,作为人脑对客观事物的反映的心理活动,当然也不是固定的、静止不变的。

人类的心理、意识从动物演化而来,是长期历史发展的产物。个体从出生到成年,其心理活动也经历着从简单到复杂、从低级到高级的发展过程,这就要求人们把心理看作一个变化发展的过程,在发展中研究心理活动,即要研究个体在不同年龄、发展阶段上心理的发生和发展。

在心理学研究的过程中,研究者不仅要注意那些已经形成的心理品质,而且要注意刚刚产生的新的心理特点;不仅要看到心理发展的现状,还要看到心理发展的前景。

如果研究者没有遵循心理学研究的发展性原则,而只是以静止不变的眼光看待问题,那么就无法揭示心理现象的本质,也无法发现其客观规律。

3. 系统性原则

所谓系统性原则,就是要求在对人的心理现象进行研究时,必须考虑各种内、外因素相互之间的关系和制约作用,应该把某一心理现象放在多层次、多因素和多维度的系统中进行分析。这是因为人的心理是一个极其复杂、动态的系统,在它内部系统的各因素之间、心理系统与外部环境之间均存在着密切的联系,而只有系统研究这些关系,人们才能真正把握心理现象的活动规律。

4. 教育性原则

所谓教育性原则,就是从有利于教育、有利于个体身心健康的角度来设计和实施研究,不能做出有损于教育和个体身心健康的事。对教育者来说,还应注意研究方向上的价值取向,使心理学研究与促进乘务员的身心健康紧密结合起来。

1.2.2 旅客心理学的研究方法

1. 观察法

观察法(自然观察法)就是在自然情景中对被观察者的行为做系统的观察、记录,以了解其心理的一种方法。例如,观察旅客乘车时的表现,以了解其注意力的集中情况。观察法通常是在无法对被观察者进行控制或控制会影响其实际行为表现,或有碍于伦理道德时采用的心理学研究方法。

2. 调查法

调查法的主要特点是以提问的方式,要求被调查者就某个或某些问题回答和阐述自己





的想法。调查法可以用来探讨被调查者的机体变量(如性别、年龄、受教育程度、职业、经济状况等)、反应变量(如对问题的理解、态度、期望、信念、行为等),以及它们之间的相互关系。根据研究的需要,调查者可以向被调查者本人做调查,也可以向熟悉被调查者的人做调查。

3. 测验法

测验法是用标准化的量表来测量被测试人的智力、性格、态度、兴趣及其他个性特征的方法。测验法的分类方法很多,按一次测量的人数,测验法可分为个别测验(一次测一个人)和团体测验(一次同时测多人);按测验的目的,测验法可分为智力测验、能力倾向测验和人格测验;等等。

5. 谈话法

通过与谈话对象面对面交谈,了解其心理活动或某一心理品质的研究方法叫作谈话法。谈话有专题谈话和一般谈话两种方法。

谈话法的缺点主要在于:由于在一定时间内调查者只能对数量有限的被调查者进行访谈,当调查者需要收集较多对象的资料时,访谈法就显得太过耗费时间。调查者必须训练有素才能掌握访谈法,如调查者有言语不当的情况,则被调查者就有可能拒答和谎答问题;调查者的行为,有时甚至是无意识的行为也可能对被调查者的回答有暗示作用。在旅客服务过程中,往往通过调查问卷表,或者随机访谈了解旅客的不同需求和态度。

6. 问卷法

问卷法是使用经严格设计、内容明确、表达准确、回答简便的问卷表,让调查对象在表上根据个人情况,实事求是地用纸笔形式作答的调查研究方法。此法近似民意测验。

常用问卷法包括以下三种:

(1)是非法。此法是调查对象依据个人情况,对问卷表提出的每个问题做出判断,进行是与否的简单回答,即“是”画“√”,“否”画“×”;回答不许模棱两可,也不能不答。例如:

您对我们的餐食是否满意?

是

否

(2)选择法。此法就是要求调查对象对问卷表列出的可供选择的答案,依个人实际情况从中选出一个或几个,在答案后边“”中画“√”。例如:

我通常喜欢靠窗口的位置。

我出行时最在乎是否能安全到达。

我愿意和许多人一起出行。

(3)等级排列法。此法是在问卷中列出多种答案,要求调查对象按其对自己的重要程度依次进行排列的一种问卷调查形式。例如:

您对我们的服务()。

A. 非常满意 B. 比较满意 C. 不满意 D. 非常不满意

7. 个案法

对个人或发生在群体(组织)的某一事件,在较长时间内(几周、数月、几年甚至更长时间),选用各种调查方法,连续、全面、系统地做调查了解、分析补充,探索个人或事件中心理发生、发展过程的研究方法称个案法。个案产生全过程称个案研究过程。

个案法特点包括以下两方面:



(1)广泛收集个案资料,即凡是有利于研究进行的资料都收集。

(2)兼采多种方法,即综合运用观察、谈话、问卷、测验等多种方法,以求资料的互为印证和补充。

运用个案法既可获取个案资料,找出解决问题的办法,又可以从多个个案研究中得到有着一般指导意义的规律性知识,因此个案法在管理心理研究中较常用,但操作费时费力。



1.3 心理学的生理机能



任务导入

张明认为心理学就是洞察别人心理的学科,其生理基础是人的心脏,她的这种观点遭到培训老师的批评。你能帮助张明用 PPT 简单地说明心理学的生理机能吗?



任务分析

通过查询资料了解人的心理活动的生理基础是人的哪些器官,分析人们是通过何种器官感知世界并做出判断的。



任务实施

1. 资料收集

- (1)周围神经系统的主要结构和功能。
- (2)脊髓的传导功能。
- (3)大脑的结构及各部分的功能。
- (4)各种相关的图片和视频。

2. 计划分工

- (1)人员分工。
- (2)完成任务的时间安排。
- (3)资料收集需要的方法与途径。

3. 任务实施

- (1)小组成员查询资料。
- (2)分析资料。
- (3)小组成员制作 PPT。
- (4)分组对结果进行汇报。





4. 任务检查

- (1) 所收集的资料是否真实、客观、全面。
- (2) PPT 制作是否清晰, 图片是否正确。
- (3) 小组成员讲解是否条理清晰。



综合评价

对任务完成情况进行综合评价, 并填写表 1-3。

表 1-3 任务 1.3 综合评价

专 业		班 级		学 号		姓 名	
考评项目		自我评估		小组评估		教师评估	
团队合作 (30 分)	沟通能力(15 分)						
	协作精神(15 分)						
工作成果评定 (40 分)	任务方案(10 分)						
	实施过程(10 分)						
	工具使用(10 分)						
	完成情况(10 分)						
工作态度 (20 分)	工作纪律(5 分)						
	敬业精神(5 分)						
	责任心(10 分)						
工作创新 (10 分)	角色认知(5 分)						
	创新精神(5 分)						
综合评定(100 分)							
考核时间		年 月 日		考评教师(签名)			

1.3.1 神经系统的主要结构和机能

神经系统包括中枢神经系统和周围神经系统两大部分,前者指脑和脊髓部分,包括脊髓、脑干、小脑、间脑、大脑(大脑的结构与机能后文将单独介绍);后者指脑和脊髓以外的部分,包括脑神经与支配肢体的周围神经。

1. 中枢神经系统的主要结构和机能

(1) 脊髓。脊髓是最低层次的运动中枢,位于脊椎管内,略呈圆柱形,前后稍扁。脊髓表面被前后两条纵沟分成对称的两半。从横切面看,脊髓中央是呈“H”形的灰质,它的主要成分是神经元的胞体和纵横交织的神经纤维;灰质的外面是白质,由纵横排列的神经束组成。

(2) 脑干。脑干是位于脊髓和间脑之间的较小部分,位于大脑的下面,呈不规则柱状,脑





干的延髓部分下连脊髓,脑干还连接第3~12对脑神经,是大脑、小脑与脊髓相互联系的重要通路。脑干自下而上由延髓、脑桥和中脑三个部分组成。

(3)小脑。小脑位于脑干背侧面,分左右两个半球。小脑与延髓、脑桥和中脑均有复杂的纤维联系。小脑的主要作用是协助大脑维持身体的平衡与协调,如走路、跳舞、跑步等。小脑损伤时患者可出现痉挛、运动失调等症状,并丧失简单的运动能力。

近年来的研究表明,小脑在某些高级认知功能(如感觉分辨)中有重要的作用,小脑功能缺陷可能会导致口吃、阅读困难等。

(4)间脑。间脑位于中脑之上,分为丘脑和下丘脑两部分。

①丘脑。丘脑是间脑中最大的卵圆形灰质核团,不仅是除嗅觉外一切感觉冲动传向大脑皮层的转换站,还是重要的感觉整合机构之一。丘脑在维持和调节意识状态、警觉和注意力方面也起着重要作用。丘脑不仅与睡眠状态的觉醒有关,还与情绪、联想有关,某些丘脑核团还可作为运动整合中枢,接受小脑和纹状体的投射纤维。

②下丘脑。下丘脑是调节交感神经和副交感神经的主要皮下中枢,对控制内分泌腺的活动有着重要意义。例如,下丘脑前部对体温的上升很敏感,受到刺激后可发动其散热机制,使血管舒张、汗腺分泌增加;下丘脑后部对体温降低很敏感,是产热中枢的所在地,能使血管收缩、汗腺停止分泌。

2. 周围神经系统的主要结构和机能

周围神经系统从中枢神经系统发出,导向人体各部分,可分为躯体神经系统和自主神经系统。周围神经系统担负着与身体各部分的联络工作,起传入和传出信息的作用。

(1)躯体神经系统。躯体神经系统包括脑神经和脊神经。脑神经共12对,主要分布于头面部;脊神经共31对,主要分布于躯干和四肢。躯体神经系统的主要功能是在神经活动的反射过程中,一方面通过传入神经纤维把来自感受器的信息传向中枢神经系统,另一方面通过传出神经纤维把中枢神经系统的命令传向效应器,从而导致骨骼肌的运动。躯体神经系统起着联系中枢神经系统与外部世界的作用。通常认为,躯体神经系统是受意识调节和控制的。

(2)自主神经系统。自主神经系统分布于内脏器官、心血管、腺体及其他平滑肌。自主神经系统包含感觉(传入)神经纤维和运动(传出)神经纤维。传入神经纤维导体内脏器的运动变化信息,这种刺激的感受对机体内环境的调节起着重要作用。而分布于各脏器的传出神经纤维在正常情况下可以保持相对平衡和有节律性的内脏活动,如呼吸、心跳、消化、排泄、分泌等,以调节机体的新陈代谢;当环境发生紧急变化时,则促使机体发生应对紧急情况的一系列内脏活动。内脏活动一般不由意识直接控制,并且也不在意识上发生清晰的感觉。

1.3.2 大脑的结构与机能

大脑主要由左、右大脑半球借胼胝体连接而成,其重量占全部脑重(约1500g)的70%左右。大脑两个半球的外部是2~5mm的灰质层,称为大脑皮质,其内含有约140亿个神经细胞。大脑皮质的面积为2200~2600cm²,表面有很多皱襞陷下的缝称为大脑沟或大脑裂,沟裂间隆起的部分称为大脑回。大脑皮质表面有3条大沟裂,即中央沟、外侧沟和顶枕





沟,这些沟裂将大脑半球分为额叶、顶叶、枕叶、颞叶和岛叶。在每个大脑叶内,一些细小的沟裂又将大脑皮质表面分为许多回和小叶,如额叶的额上回、额中回、额下回、中央前回,颞叶的颞上回、颞中回、颞下回,顶叶的顶上小叶和顶下小叶,等等。

1. 大脑的结构

(1)额叶。额叶也称前额叶,位于中央沟以前、外侧沟以上。中央沟与中央前沟之间的大脑回为中央前回,在其前方有额上沟和额下沟,被两沟相间的是额上回、额中回和额下回。额下回的后部有外侧裂的升支与水平分支。额叶前端为额极。在额叶的内侧面,中央前、后回延续的部分,称为旁中央小叶。

(2)顶叶。顶叶位于中央沟以后,顶枕沟位于枕前切迹连线之前。中央沟和中央后沟之间的大脑回为中央后回。横行的顶叶沟将顶叶除中央后回外的其余部分分为顶上小叶和顶下小叶。顶下小叶包括缘上回和角回。

(3)枕叶。枕叶位于顶枕沟和枕前切迹连线之后。在大脑半球的内侧面,距状沟和顶枕沟之间为楔叶,距状沟与侧副裂之间、梭状回后部为舌回。

(4)颞叶。颞叶位于外侧沟下方,由颞上沟和颞下沟分为颞上回、颞中回和颞下回。隐藏在在外侧沟内的是颞横回。在颞叶的侧面和底面,颞下沟和侧副裂间为梭状回,侧副裂与海马裂之间为海马回,围绕海马裂前端的钩状部分为海马钩回。

(5)岛叶。岛叶位于外侧沟深部,被额、顶、颞叶覆盖。

2. 大脑皮质的分区及机能

大脑的机能主要是接受下级中枢的神经冲动,引起大脑皮质有关区域神经细胞的兴奋,产生对特定刺激的感觉及支配躯体和四肢的运动。大脑皮质具有整合的功能,机体能对事物的作用产生知觉、联想、估计及发出行动的信息,而这种行动信息可以通过神经冲动经传出神经到达有关的效应器(如肌肉、肌腱组织等),产生特定的行为反应;大脑皮质具有分析与综合的功能,各种感官接收的信息传到中枢,中枢即依据信息的意义去主动调节感受器,以便有选择性和更有效地去了解这些信息。此外,从中枢传出的指令引起效应器的运动后,这种动态也会反馈给中枢,以便中枢对运动做进一步的调节。1909年,德国解剖学家布鲁德曼通过对大脑皮质各区域的研究,将大脑皮质分为不同的机能区。

(1)视觉区。视觉区位于顶枕裂后面的枕叶内,属布鲁德曼的第十七区。视觉区接受在光线的作用下由眼睛输入的神经冲动,产生初级形式的视觉,如对光的察觉等。若两侧大脑半球的视觉区均受到破坏,即使患者眼睛的功能并无异常,也将完全丧失视觉,即全盲。

(2)听觉区。听觉区位于颞叶的颞横回处,属布鲁德曼的第四十一、四十二区。听觉区接受在声音的作用下由耳朵传入的神经冲动,产生初级形式的听觉,如对声音的察觉等。若破坏了两侧大脑半球的听觉区,即使双耳功能正常,患者也将完全丧失听觉,甚至全聋。

(3)机体感觉区。机体感觉区位于中央沟后面的一条狭长区域内,属布鲁德曼的第一、二、三区。机体感觉区接受由皮肤、肌肉和内脏器官传入的感觉信号,产生触压觉、温度觉、痛觉、运动觉和内脏感觉等。

(4)言语区。对大多数人来说,言语区主要定位在大脑左半球。言语区由较广大的区域



组成,若损坏了这些区域,将引起各种形式的失语症。

(5)皮质运动区。皮质运动区位于中央前回,是支配对侧躯体随意运动的中枢。皮质运动区主要接受来自对侧骨骼肌、肌腱和关节的本体感觉冲动,以感受身体的位置、姿势和运动感觉,并发出纤维,即锥体束控制对侧骨骼肌的随意运动。

3. 大脑两半球的一侧优势

20世纪50年代,科学家真正确立了左右脑分工的新观念。如果进行形象一点描述,左脑就像个雄辩家,善于语言和逻辑分析;又像一个科学家,擅长抽象思维和复杂计算,但刻板、缺少幽默和丰富的感情。右脑就像个艺术家,擅长非语言的形象思维和直觉,对音乐、美术、舞蹈等艺术活动有超常的感悟力,空间想象力极强,不善言辞,但充满激情与创造力,感情丰富、幽默、有人情味。

应该指出的是,大脑两半球功能的单侧化并不是绝对的。近年来的研究发现,右半球在语言理解中同样起着重要作用,如在加工复杂程度不同的句子时,右半球上与左半球经典语言区对应的部位也会被激活,只是激活的强度低于左半球。



知识链接

脑部功能实验

美国加利福尼亚技术研究院教授、著名生物学家斯佩里(Sperry)和他的学生在动物身上进行裂脑的实验研究,并发现当切断猫(随后是猴子)的左右脑之间的全部联系时,这些动物仍然生活得很正常。更令人兴奋的是,它们可以训练两侧脑半球以相反的方式去完成同一项任务。后来,斯佩里等人又对裂脑仁进行实验研究,即切断严重癫痫患者两侧大脑半球之间的神经联系,使相连接的两侧大脑半球成为两个相对独立的大脑半球。研究结果发现,各自独立的大脑半球有其自己的意识流,在同一个人的头脑中两种独立意识平行存在,有各自的感觉、知觉、认知、学习以及记忆等。也就是说,左脑同样具有右脑的功能,右脑也同样具有左脑的功能,只是各有分工和侧重点而已。

资料来源:<https://wenku.baidu.com/view/5fd0e616c281e53a5802ff88.html>,有改动。

1.3.3 高级神经活动的基本过程和规律

1. 高级神经活动的基本过程

大脑皮质是中枢神经系统最高级的结构,又称高级神经中枢,故大脑皮质的活动称为高级神经活动。高级神经活动的基本过程是兴奋过程和抑制过程,有机体的一切反射活动都是由这两种神经过程的相互关系决定的。

兴奋过程是引发和加强机体活动的过程,抑制过程是制止或减弱机体活动的过程。兴奋过程和抑制过程是两个对立、统一的过程,两者性质相反,又相互依存、相互转化、相互制约,保证了机体活动的完整和统一。

2. 高级神经活动的规律

高级神经活动具有规律,即兴奋和抑制时时刻刻都在进行有规律的运动。



(1)兴奋和抑制的扩散与集中。兴奋和抑制在大脑皮质上产生后,并不停留在原来的发生地点(原发点),而是沿大脑皮质向邻近部位传播开来,使这些部位也出现同样的活动,这种现象称为扩散。与扩散相反的运动则称为集中,即向外扩散的神经冲动又返回原发点上。

(2)兴奋和抑制的相互诱导。在大脑皮质上,一种兴奋和抑制过程的活动引起或加强另一种与之相反的兴奋和抑制过程的活动称为相互诱导。相互诱导分为正诱导和负诱导两种。

1.3.4 客观现实是心理的源泉

脑是心理的器官,心理是脑的机能,但人脑只是人的心理产生的物质前提,它为人产生心理活动提供了可能性,而要把这种可能性变为现实,必须依靠客观现实。

人的心理现象是客观现实作用于人脑的产物。没有被反映者,就不能有反映,所以说没有被反映的客观现实,心理这种反映形式也就不能存在。人的心理活动总是具有一定内容的,这内容就是客观现实在人脑中的反映。

正是由于客观现实中复杂的事物作用于人脑,人才能产生感觉、知觉、记忆、思维、想象、情感和意志等心理过程、个性心理特征及个性倾向性。没有客观现实的作用,心理现象是不可能产生的。因此,人的心理活动的内容来自客观现实,人的心理是客观现实在人脑中的反映,客观现实是人的心理活动的源泉。

1.3.5 心理是对客观现实的主观反映和能动反映

1. 心理是对客观现实的主观反映

心理对客观现实的反映具有主观性和差异性。

(1)心理对客观现实反映的主观性。人的心理,从最简单的感觉、知觉到复杂的观念与意识,无一不是客观现实的各种特性、关系在人脑中的反映。

(2)心理对客观现实反映的差异性。人的心理对客观现实的反映的选择性、准确性、全面性和深刻性等方面都会有所不同,这就形成了不同的人对客观现实反映上的个别差异,即使是同一个人,在不同的时期和在不同的条件下,对同一事物的反映也不尽相同。

2. 心理是对客观现实的能动反映

人的心理对客观现实的反映不像照镜子或照相那样简单、消极、刻板。人对客观现实的反映是人与客观现实相互作用的、积极的、能动的过程,不是简单地复制客观现实,而是人在实践活动中通过对客观现实复杂的作用过程来反映客观现实。

知识链接

你知道吗? 音乐可以让我们的的大脑更年轻

音乐会使人的大脑变得更加年轻吗? 有一群科学家试图回答这个问题。他们给被试者连上一些生理传感器,然后给他们听一些令他们高度愉悦,甚至震颤、起鸡皮疙瘩的音乐,然后观察他们的反应。结果发现,大家在体会到音乐高潮的时候,他们的皮肤电反应是增加的,他们的心率会变快,呼吸也会变快,但是他们的体温和脉搏会下降。聆听令人



高度愉悦的音乐所激活的脑区如图 1-1 所示。

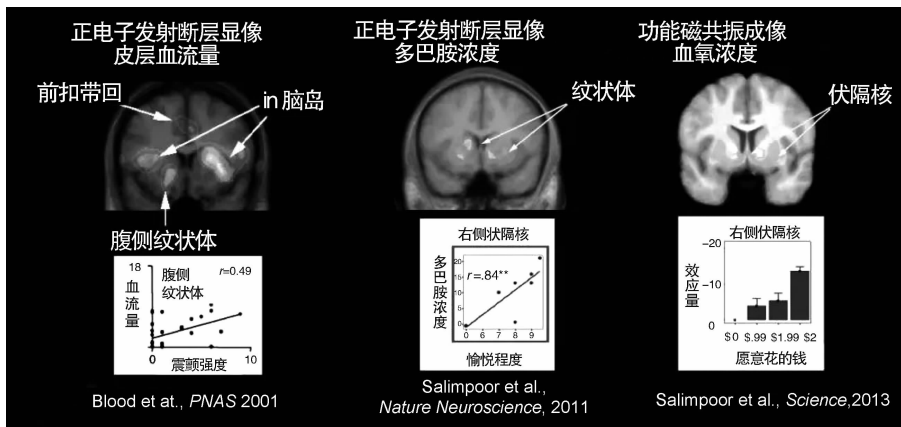


图 1-1 聆听令人高度愉悦的音乐所激活的脑区

(图片来源: <https://www.jiemodui.com/N/89439.html>)

加拿大 McGill 大学的一些心理学家最近就做了这样一个实验。他们采用一种叫作“经颅磁刺激”的神经调控方式,也就是在你头皮的某一个部位施加一个连续微弱的磁刺激就可以兴奋或者抑制某一个脑区。然后他们让你听不同的音乐,让你去评价对这个音乐的喜好程度以及愿意出价的金钱额度。

资料来源: <http://www.xinli001.com/info/100400024>, 有改动。



思政小课堂

文化自信——民族心理的一种体现

习近平主席在第十九次全国代表大会上关于文化自信提出:“坚定文化自信,推动社会主义文化繁荣兴盛。”

“没有高度的文化自信,没有文化的繁荣兴盛,就没有中华民族伟大复兴。要坚持中国特色社会主义文化发展道路,激发全民族文化创新创造活力,建设社会主义文化强国。”

“人民有信仰,国家有力量,民族有希望。要提高人民思想觉悟、道德水准、文明素养,提高全社会文明程度。广泛开展理想信念教育,深化中国特色社会主义和中国梦宣传教育,弘扬民族精神和时代精神,加强爱国主义、集体主义、社会主义教育,引导人们树立正确的历史观、民族观、国家观、文化观。深入实施公民道德建设工程,推进社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德建设,激励人们向上向善、孝老爱亲,忠于祖国、忠于人民。加强和改进思想政治工作,深化群众性精神文明创建活动。弘扬科学精神,普及科学知识,开展移风易俗、弘扬时代新风行动,抵制腐朽落后文化侵蚀。推进诚信建设和志愿服务制度化,强化社会责任意识、规则意识、奉献意识。”

(资料来源: <http://www.12371.cn/2017/10/27/ARTI1509103656574313.shtml>)



1.4 旅客服务与心理学的关系



任务导入

请你从旅客服务的角度分析为什么乘务员要学习心理学？



任务分析

通过查询资料了解服务的本质,分析旅客服务的特点、旅客服务的要求、乘务员的职业道德,从这些方面分析心理学对提高服务质量的意义。



任务实施

1. 资料收集

- (1)服务的含义。
- (2)旅客服务的特征。
- (3)旅客服务的本质。
- (4)乘务员的职业道德。

2. 计划分工

- (1)人员分工。
- (2)完成任务的时间安排。
- (3)资料收集需要的方法与途径。

3. 任务实施

- (1)小组成员查询资料。
- (2)分析资料。
- (3)小组成员制作 Word 文档。
- (4)分组对结果进行汇报。

4. 任务检查

- (1)所收集的资料是否真实、客观、全面。
- (2)语言是否准确精练。
- (3)小组成员讲解是否条理清晰。



综合评价

对任务完成情况进行综合评价,并填写表 1-4。



表 1-4 任务 1.4 综合评价

专 业		班 级		学 号		姓 名	
考评项目		自我评估		小组评估		教师评估	
团队合作 (30分)	沟通能力(15分)						
	协作精神(15分)						
工作成果评定 (40分)	任务方案(10分)						
	实施过程(10分)						
	工具使用(10分)						
	完成情况(10分)						
工作态度 (20分)	工作纪律(5分)						
	敬业精神(5分)						
	责任心(10分)						
工作创新 (10分)	角色认知(5分)						
	创新精神(5分)						
综合评定(100分)							
考核时间		年 月 日		考评教师(签名)			

1.4.1 服务的含义、特征与种类

1. 服务的含义

服务一般是指社会成员之间相互提供方便的一类活动,通常可分为有偿的、直接或间接的提供方便的经济性劳动服务。在旅客服务中,旅客是产品或服务的接受者。服务是为了满足旅客物质和精神方面的需求。服务是结果和过程的统一,必须树立以旅客为核心的服务理念。服务过程中服务方案的设计和提供的一切活动都是围绕着旅客进行的。

服务=技巧+态度,卓越的服务需要激情。什么才是最出色的服务呢?真正出色的服务是理想和现实的奇妙组合,为他人的服务是发自内心的。只有投入我们的全部热情,才能提供更高品质的服务。

结合以上论述,我们可以这样来理解服务:服务是看不见的,但却能被旅客感受到。乘务员的一言一行、一举一动,他们的情绪、态度表现等,都能被旅客真实地体会、觉察到,并给旅客心理造成或好或坏的影响。

服务基本属于精神方面的东西,主要受乘务员的职业道德、礼貌修养以及心理素质等的影响。换句话说,服务本身是看不见、摸不着的东西,旅客不可能把它像点心一样买回家里去,可以带走的只是服务产生的感觉,尤其是服务对他们的心理、生理、感觉等所产生的作用和影响。基于此,我们认为,“服务”是一种有别于其他商品的特殊商品,其特殊性就在于具有有形性和无形性相结合的特征。

2. 服务的特征

根据服务的定义,服务具有如下特征:

(1)利他性。服务是满足他人需要的活动,不是满足自己需要的活动。满足自己需要的



活动不能叫作服务。服务是不能自产自用的东西,只有满足他人需要的活动才是服务。服务离不开他人的需要,因此具有利他性的特点。

(2)交易性。服务是用以交易的活动。在市场经济条件下,满足他人需要的服务只有通过交易才能提供,离开交易就不存在真正意义上的服务。例如,父母照看自己的孩子,自己照顾父母就不能称为服务。而保姆照顾他人的孩子,就可以叫作服务,因为这里存在交易。

(3)无形性。服务本身是无形的。不仅律师、护理、保姆这些服务是无形的,就是交通、金融、保险、餐饮、旅游、娱乐等具有有形实体成分的服务,本质上也是无形的。例如,实体成分并不是餐饮服务的本质,餐饮服务的本质是烹饪服务、就餐服务和酒品饮料的买卖服务,而这些服务是无形的、抽象的。

(4)服务与所有权无关。服务是一种人的活动,人的活动能被他人享受,但不能被他人占有。因此服务本身不发生所有权的转移。不仅律师、保姆、护理等这些服务与所有权无关,餐饮、金融、房地产、美食等条件随所有权转移的服务本质上也与所有权无关。

3. 服务的种类

根据性质的不同,可以将服务分为以下四大类:

(1)流通服务。流通服务包括零售、批发、仓储、运输、交通、邮政、电信等服务。零售和批发服务是商流服务,仓储和运输服务是物流服务,交通服务是客流服务,邮政和电信服务是信息流服务。交通服务分为公路客运、铁路客运、航空客运、城市公共交通等服务;邮政服务分为信件包裹投递、特快专递、无线传呼、网上通信等服务。流通服务的特点是服务的物质性和服务之间的依赖性。旅客服务就属于流通服务。

(2)生产和生活服务。生产和生活服务包括银行、保险、证券、房地产、租赁、咨询、广告、职业介绍、会计事务、旅游、餐饮、娱乐、美容、家政等服务。银行、证券、咨询、会计事务等服务属于生产服务;餐饮、旅游、娱乐、美容、家政等服务属于生活服务;保险、房地产、租赁、职业介绍、律师事务等服务属于生产和生活兼顾的服务。

(3)精神和素质服务。精神和素质服务是为满足人们精神需要和身体素质需要的服务。其中教育、文艺、科学、出版、宗教、新闻传媒、公共图书等服务于人的精神享受和精神素质的需要,而体育运动、医疗卫生、环境保护等服务于人的身体素质的需要。精神和素质服务的特点是精神性、门类多样性、非营利性。

(4)公共服务。公共服务指政府机构(包括警察、军队等)提供的服务,包括通过提供公共物品(如水、电、气等具有实物形态的产品和教育、医疗等非实物形态的产品)和公共环境(如安全稳定的社会环境、井然有序的市场环境、公平正义的法治环境、良好的就业环境等)两种基本方式满足公共需要的过程。

1.4.2 旅客服务概述

1. 旅客服务的概念

结合旅客服务的实际情况来说,旅客服务就是以旅客的需求为中心,为满足旅客的需要而提供的一种服务。这个概念体现了这样的思想,即旅客是旅客服务的核心和主体,乘务员、服务部门只是旅客服务的客体。

这是从狭义角度给旅客服务下的定义,但实际上旅客服务的含义并非仅此而已,还有更丰富的内涵。





根据旅客服务的实践,我们还应该从以下三种不同的角度来认识、理解旅客服务:

(1)从广义角度看,旅客服务不仅是单纯的服务技巧,还包括客运公司所提供的各项内外设施,是有形设施和无形服务组合而成的有机整体。

(2)从旅客的角度看,旅客服务是旅客在消费过程中所感受到的一切行为和做出的反应,可以说是一种经验的感受,也可以说是客运公司及乘务员的表现给他们留下的印象和体验。

(3)从客运公司的角度看,旅客服务的本质是乘务员的工作表现。这是客运公司提供给旅客的无形产品,而这个产品具有消费和生产同时发生的特性,而且不可能储存。

综上所述,旅客服务就是乘务员礼貌、友善、和蔼可亲的接待态度所营造的服务环境。在这个环境中,客运公司内外所提供的各种便利设施,对无形服务起着必不可少的辅助作用。

良好的旅客服务,应该能够让旅客产生温暖的、被了解的、被关注的、宾至如归的美好感觉,并由此达到让旅客渴望再次体验的效果。

2. 旅客服务的特征

旅客服务作为一种特殊的产品,具有如下特征:

(1)以旅客的需求为中心。旅客服务是为满足旅客的需要提供的一种服务。每位旅客在思想、爱好、需要、价值观、情绪等方面存在很大的差异,旅客服务必须围绕旅客的不同需求展开工作,力求使每位旅客感到满意。

(2)无形性。旅客服务本身是有标准的、具体的。旅客看得见、摸得着,也能感觉到和享受到。但是,最佳服务却是超于标准程序和具体要求的,是用心用情的服务,这种服务往往是无形的,但是却是最令人享受的。

(3)一次性。旅客对旅客服务的心理需要往往具有一次性的特点。如果旅客在服务过程中感到不满意或不愉快,就不可能像工业产品那样能够重新弥补、重新返工,因而不周到的旅客服务所产生的不良结果往往难以在短时间内消除,甚至没有补救的机会。

(4)即时性(不可储存性)。旅客服务在很大程度上要受旅客即时需要的制约,也就是说,只有当旅客具有一定的服务需要时,旅客服务行为才能实现和完成。它不具有储存性,不能调换,只能满足当时当地发生的旅客需要。

(5)多变性。不同的旅客有不同的服务需要,即使同一位旅客,他的需要也是不断变化的,旅客服务必须针对旅客不同的需要,及时、准确、周到地提供相应的服务。一般情况下,旅客服务组织很难做到百分之百地预测精确。

(6)系统性。旅客服务是客运系统各个部门、各个环节以及服务过程、服务程序和服务质量的综合体现,具有系统性的特点。

(7)主体价值性。旅客服务的宗旨是在相应的规定标准下最大限度地满足旅客的需要,使旅客得到愉悦和快乐。旅客为得到相应的服务已经付出了一定的报酬,乘务员理应按标准为旅客提供相应的服务。

(8)不可转让性。旅客所接受的服务无法转让给第三者去了解和体验,且任何一位旅客都不会将服务留到下一次乘车时体验,不同的乘务员会呈现出不同的服务态度。

(9)差异性。即使乘坐同一条线路的列车,也可能因为乘务员的差异,而出现多种多样的服务模式和形态。一般说来,造成旅客服务差异的主要原因有如下三种:

①乘务员的差异。每位乘务员因年龄、性别、受教育程度、性情与家庭环境等的不同,为旅客提供服务的方式方法也不一样,由此就产生了差异性。

②时空的变化。即使同一位乘务员,也会因不同场合、时间、地点等的影响,表现出不同





的服务态度,采用不同的服务方式。

③旅客类型的不同。旅客服务中的旅客类型多种多样,他们的个人素质、性格和习惯等各不相同,这也导致不同旅客对相同的服务有不同的评价标准。

(10)有价性。在旅客服务中,态度是影响服务的一种因素。其本身具有价值,能为客运公司带来利润,如良好的服务态度是各大铁路公司经营成功的秘诀之一,它能够创造利润产生效益;良好的服务态度可以取得旅客的信任和好感,可以使旅客产生一种被尊重、被重视、怡然自得、宾至如归的感受;良好的服务态度会引起旅客的积极情绪,起到诱导消费的良好作用,为客运服务的成功打下良好的基础。

3. 旅客服务的要求和标准

(1)旅客服务的七点要求。国际上很重视旅客服务的质量水平,并且有一个相对统一的规范性的标准。例如,旅客服务这一概念的国际含义,可以用英语单词 service(服务)来进行诠释。这一单词的每一个字母都具有一定的含义,代表了对旅客服务的要求。

s: smile(微笑),其含义是乘务员要对每一位旅客提供微笑服务。

e: excellent(出色),其含义是乘务员要将每一项微小的服务工作都做得很出色。

r: ready(准备好),其含义是乘务员要随时准备好为旅客服务。

v: viewing(看待),其含义是乘务员要把每一位旅客都看作需要提供特殊照顾的宾客。

i: inviting(邀请),其含义是乘务员在每一次服务结束时,都要邀请旅客下次再来光临。

c: creating(创造),其含义是每一位乘务员要精心创造出使旅客能享受其热情服务的气氛。

e: eye(眼光),其含义是每一位乘务员始终要用热情好客的眼光关注旅客,预测旅客要求,并及时提供服务,使旅客时刻感受到乘务员在关心自己。

(2)旅客服务的八条标准。乘务员是否具有最佳的服务意识,可以根据以下八条标准来进行衡量和判断:

①是否具有“我为人人,人人为我”的意识。这是对社会分工的正确看法。社会是一个有机整体,各行各业需要协调发展,没有高低贵贱之分。各行各业都是不可缺少的,也是相互服务的。一定要克服“服务工作低人一等”的旧思想、旧观念。随着社会的发展和进步,必将有越来越多的人从事服务业。第三产业即服务业的发达,是一个国家先进发达的重要标志。在发达国家,服务业从业人员占有所有从业人员的50%以上,而在我国这个比率目前仍然是较低的,今后必将继续迅速提高。

②是否具有诚实经商、讲求信誉的意识。俗话说“诚招天下客”,诚实经商、讲求信誉是乘务员良好品质的具体体现,也是真正实现以服务感动旅客、满足旅客所必需的前提条件。向旅客介绍、宣传相关知识时应实事求是,不弄虚作假;不强求旅客消费;把好食品卫生和食品质量关;信守诺言。

③是否具有以旅客为中心的意识。旅客服务的中心,既不是乘务员自身,也不是客运公司老总。一定要明白,市场经济就是消费者至上的经济,市场经济带来产品竞争、销售竞争,要想在竞争中取胜,就要适应市场需要,牢固树立“一切为旅客着想,一切从旅客出发”的观念和意识。如果旅客不乘坐列车,铁路客运公司就无法运营,当然也无法获得利润。所以,乘务员必须树立以旅客需要为中心的意识,而不是让旅客来适应自己、适应客运公司。

④是否具有“旅客至上,服务第一”的意识。乘务员应以“宾至如归”为服务原则,树立“旅客至上,服务第一”的服务意识。旅客花了钱,希望的是享受舒适的环境和被尊重的感受。因此,乘务员必须热情、耐心、和蔼、周到地为旅客提供优质服务,处处为旅客着想,急旅





客所需,尊重旅客的饮食习惯和爱好,对旅客所提出的各种合理要求应想方设法予以满足。

⑤是否具有“来的都是客、一视同仁”的意识。对每一位旅客热情、周到的服务,正是体现了旅客服务中的优质服务意识。乘务员对所有旅客都要一视同仁,不能厚此薄彼,更不能以表识人或是“只认衣服不认人”,使部分旅客产生“花钱买气受”的不良感觉。

⑥是否具有“主随客便”的意识。客运企业的一切产品和服务项目都是为旅客提供的,只有被旅客认可才能产生实际应用。所以客运公司人员必须站在旅客的立场上,设身处地为旅客着想。这就是“主随客便”的真正含义。

当然,遵循“主随客便”的服务原则和意识,绝对不是一味消极呆板、亦步亦趋地服从旅客或是完全听任旅客的摆布,而是主动地尽力去适应旅客的实际需求。无论是服务方式还是服务项目,都必须以旅客的消费心理为基础,并有效适应旅客消费心理,增强服务的实际针对性,为旅客提供更好的服务。

⑦是否具有不断适应旅客需求的意识。旅客服务作为一种商品,是有其生命周期的。客运公司要经常注意旅客的需求变化,注意旅客对服务这一商品的适应程度,绝对不能“以不变应万变”。随着旅客需求的变化,旅客服务的形式和内容都应当进行调整和更新。

⑧是否有“更新观念、推陈出新”的意识。交通业的不断发展和旅客需求的变化,要求旅客服务绝不能墨守成规、满足现状,而必须与时俱进、开拓创新,在服务内容、方式等多个方面进行努力。必须明白,千篇一律的陈旧服务已经越来越不“吃香”了,必将被人们摒弃。其实,“喜新厌旧”是人类普遍的心理意识,在旅客服务的要求上,这一点表现得尤其突出、明显。因此,乘务员必须具有创新意识,不断开拓服务领域、变化服务方式和更新服务内容,增加服务的广度、深度和新度。只有这样,才能适应旅客的心理变化,满足旅客的不同需要。高品质的服务就是能够符合旅客的需求,同时还要能够超越旅客的期望。真正的高品质服务要做到用心,同时还要很用力。要有高品质的服务,先要有高品质的人才。人是无穷的宝藏,人是可以培养和训练出来的。

(3)高品质服务的要求有以下几个方面的特点:

①可靠度。无论是在形象、口碑还是后续服务上都要给旅客一种安全感,讲到定要做到,绝不能有令旅客失望的行为或事件发生。

②敏锐度。为旅客服务是从一见面就开始的,从内心到表情都要有一致性。从内心出发为旅客服务,对旅客的需求迅速做出反应。

③保证。敢于对旅客购买产品或服务做出保障、做出承诺。

④同理心。对于旅客感同身受,设身处地地为旅客着想。

⑤有形化。服务是用做的而不是用说的,即使现在还没有做到高品质的服务,但一定要把高品质的服务作为自己的目标,因为目标越明确,完成目标的可能性就越大。

4. 乘务员的职业道德

态度热诚、善良、微笑是人们对乘务员的一致要求,但光有这些是远远胜任不了乘务员这一职业的,乘务员最重要的是要具有较高的使命感。

(1)要热爱本职工作。从思想上深刻认识到乘务工作的价值和意义。在从事乘务员工作一段时间后,当理想中美好的旅客服务生活被现实的工作打击,乘务员还应主动、热情、周到、有礼貌、认真负责、勤劳奉献、任劳任怨地做好工作。

(2)有吃苦耐劳的精神。旅客服务职业在人们的眼中是令人羡慕的职业,乘务员在工作中却承担了人们所意想不到的辛苦,远程时差的不同、期间站旅客的不同、工作中遇到的困难以





及特殊情况随时都会发生,没有吃苦耐劳精神就承受不了工作的压力、做不好服务工作。

(3)热情开朗的性格和良好的心理素质。乘务员的工作是一项与人直接打交道的工作,每天在列车上要接待旅客,所以随时需要与旅客进行沟通,没有一个开朗的性格,就难以胜任此项工作。

(4)刻苦学习业务知识、熟练掌握服务技能。作为一名乘务员,在列车上不仅仅是端茶送水,还需要掌握许多知识,如开往北京的列车上,乘务员首先要掌握沿途的人文、地理、政治、经济,经过的城市、河流、山脉以及名胜等,还要掌握列车的设备、紧急情况的处置、旅途中的服务工作程序和服务质量等。可以说,乘务员上要懂天文地理,下要掌握各种服务技巧和服务理念,不但要有外在美,也要有丰富的内在美。

(5)要文明礼貌、热情周到地为旅客服务。乘坐列车的旅客不仅是要享受较高的物质条件,更重要的是要有精神上的享受。乘务员亲切的微笑、高雅的仪态、整洁得体的着装、彬彬有礼的态度会使旅客精神上得到满足。

(6)要有高超的语言表达技巧。语言本身代表着每一个人的属性,一个人的成长环境会影响其说话艺术。作为一名乘务员,一定要学会说话的艺术,不同的服务语言往往会得到不同的结果。乘务员良好的职业道德修养是从事乘务工作的首要条件,也是旅客服务企业树立形象、增强竞争力的前提。

课堂案例

双拐旅客铁路出行,青岛列车员热心服务暖人心

2018年3月11日上午,由青岛客运段南宁二组值乘的K1137次列车正点停靠在阜阳车站,列车停稳后,乘务员开始组织旅客上下车。当次列车长周翔超正在和阜阳站值班员办理交接。这时,从站台上走来一位拄着双拐的旅客,暖心的一幕出现了,当发现这名旅客后,周翔超和安全员郭义强马上过去搀扶,护送着这名旅客上车。列车长安排为其优先补办卧铺,并安排郭义强把她送到车厢铺位上,还嘱托车厢乘务员马晨晨重点照顾。一路上,马晨晨为她接打开水,在她上厕所时主动搀扶她,对这位重点旅客细心照顾、关怀备至。列车长也经常来到旅客身边了解情况,并与负责人取得联系,为旅客准备好轮椅。这位旅客非常感动,握着马晨晨的手,一个劲地表示感谢,而马晨晨却说:这是我们应该做的,照顾旅客,就要做到无微不至。

资料来源:http://blog.sina.com.cn/s/blog_87b514180102x4si.html,有改动。

思考与练习

- (1)简述心理学的产生和发展。
- (2)简述心理学的派别。
- (3)假如你是张明,学完本项目后,请谈一下心理学对乘务工作的重要性,在工作中你将关注旅客的哪些心理活动。



项目 2



旅客服务中的感知觉



学习目地

通过本项目的学习,掌握感觉的定义、分类、产生的条件,掌握知觉的定义、分类、特性等。能够尝试结合感知觉的原理提出如何在旅客服务中应用感知觉。



知识背景

我们每天都接受来自世间万物的刺激,这些刺激是如何对乘务员和旅客心理产生影响的?如何利用感知觉为旅客出行留下美好的回忆?



情景导入

第一次执行出勤任务,张明心情很激动,她特意化了浓妆,在车厢里面喷洒了玫瑰花香的喷雾,播放了激昂的音乐,张贴了许多醒目的海报,但是一次行程下来,张明却遭到了一些旅客的投诉,她很委屈。你能用所学知识告诉她应该如何做吗?





2.1 旅客服务中的感觉



任务导入

对张明的投诉建议中有一条是：车厢给人感觉很不好。张明也很奇怪，到底什么感觉不好呢？请你帮她分析一下原因。



任务分析

通过查询资料了解感觉的分类、感觉的阈限，不同的感觉会产生哪些心理反应。



任务实施

1. 资料收集

- (1) 感觉的概念。
- (2) 感觉的分类。
- (3) 感觉的意义。

2. 计划分工

- (1) 人员分工。
- (2) 完成任务的时间安排。
- (3) 资料收集需要的方法与途径。

3. 任务实施

- (1) 对收集的资料进行筛选。
- (2) 分析资料。
- (3) 形成书面文字。

4. 任务检查

- (1) 所收集的资料是否真实、客观、全面。
- (2) 汇总报告格式是否规范、内容是否准确。



综合评价

对任务完成情况进行综合评价，并填写表 2-1。



表 2-1 任务 2.1 综合评价

专 业		班 级		学 号		姓 名	
考评项目		自我评估		小组评估		教师评估	
团队合作 (30分)	沟通能力(15分)						
	协作精神(15分)						
工作成果评定 (40分)	任务方案(10分)						
	实施过程(10分)						
	工具使用(10分)						
	完成情况(10分)						
工作态度 (20分)	工作纪律(5分)						
	敬业精神(5分)						
	责任心(10分)						
工作创新 (10分)	角色认知(5分)						
	创新精神(5分)						
综合评定(100分)							
考核时间		年 月 日		考评教师(签名)			

2.1.1 感觉的概念

感觉是人脑对直接作用于感觉器官的客观事物个别属性的反应,是产生一切高级、较复杂心理现象的基础。人类的感覺包括视觉、听觉、味觉、嗅觉、肤觉、运动觉或肌觉(kinesthesia)和平衡感(vestibular sense)。其中,运动觉或肌觉通过肌肉与连接组织内的接收器可告知我们骨骼肌肉的位置及移动。人类的感覺十分复杂,因此会出现各种各样的感觉现象。

2.1.2 感觉的种类

根据刺激的来源不同,我们可以把感觉分为外部感觉和内部感觉。

1. 外部感觉

外部感觉是由机体以外的客观刺激引起、反映外界事物个别属性的感觉。外部感觉包括视觉、听觉、嗅觉、味觉和肤觉。

(1)视觉。以眼睛为感觉器官,辨别外界物体明暗、颜色等特性的感觉叫作视觉。

产生视觉的适宜刺激是可见光。光是具有一定频率和波长的电磁波。宇宙中存在各种电磁波,而其中只有小部分才是可见光。产生视觉的适宜刺激是波长为 380~780 nm 的电磁波,即可见光。

接受光波刺激的感受器是眼睛视网膜上的感光细胞。视网膜上的感光细胞有两种:视锥细胞和视杆细胞。视锥细胞大多集中于视网膜的中央窝及其附近,大约有 600 万个,能分辨颜色和物体的细节。视杆细胞主要分布在视网膜的边缘,大约有 1.2 亿个,主要感受物体的明



暗,但不能分辨颜色和物体的细节。当适宜的光刺激透过眼睛到达视网膜,引起视网膜中的感光细胞产生神经冲动,神经冲动沿视神经传导到大脑皮质的视觉中枢时,视觉就产生了。

光波的基本特性表现在三个方面,即强度、波长、纯度。与物理属性相对应,人对光波的感知也有三种特性:明度、色调与饱和度。

色彩会影响人的感觉。例如,红色经常与生命、活力、热情、奔放、危险等联系在一起,红色也让人产生情绪的波动,从而让人感受到活跃的气氛。红色有着很强的环境感染力,我们常说的“万绿丛中一点红”,也是想告诉人们,一大片绿叶当中的一朵红色的小花比一整片单调的绿色更能让人感受到生命的张力,通常这时候用作提示色彩将会收到不错的效果。但如果一大片红色单独放在环境里,则给人以很强烈的不安、烦躁的感觉。车厢封闭,旅客容易烦躁,因此车厢内壁很少用红色,而往往使用使人安静的白色或浅灰色。

黄色代表了文化方面的上升力与生命力,能让人感受到一种上进、拼搏、无畏的精神,黄色是一种明度非常高的色彩,有时用来提高注意力,如黄与黑的搭配便比白与黑的搭配抢眼得多,因此用来与其他明度较低的色彩搭配出来的效果会比较不错。通常乘务组在举行车厢内的庆典活动时,往往会用明快的黄色和红色做装饰,唤起旅客的兴奋情绪。

蓝色是一种冷色,常常与水、天空联系在一起。我们常把大海与蓝色放在一起,同样蓝色也具备了大海的特点,带有一种包容、宽广、宁静、未知的性格,在使用时我们常常会将大面积的蓝色来制造一种安静、祥和的气氛,因此列车座椅套通常是蓝色。

绿色让人想起生命、自然、健康、亲切、和平等字眼,它常被使用于一些公益性的活动中,或慈善机构、医院等。这也是一种经常被大面积使用的色彩。在一些城市地铁的车厢内壁采用绿色的材料,给旅客一种自然、亲近的感觉。

橙色会让人想起可爱、活泼、儿童等,在幼儿园等地方常常可以见到大量的橙色,既轻松活泼,又可爱调皮,很容易给小朋友们带来亲切感,列车中的一些婴儿备品也会采用橙色。

紫色是一种有着神秘气质的色彩,它在我们眼中有高贵、迷人的特点,通常被用来表现一些浪漫、虚幻的东西。

(2)听觉。声波振动鼓膜产生的感觉就是听觉。引起听觉的适宜刺激是频率(发声物体每秒钟振动的次数)为16~20 000 Hz的声波。低于16 Hz的振动是次声波,高于20 000 Hz的振动是超声波,都是人耳不能接收的。

听觉器官对声波的反映表现为音高、响度和音色。音高指声音的高低,主要决定于声音的频率。一般的,声波振动频率越大,听起来音调越高;反之,音调越低。通常成年男性说话的音调要低于成年女性的音调。说话声的音高一般在85~1 100 Hz。音高还受声音的持续时间等因素的影响。声音刺激都至少要持续一定的时间(低频声音的持续时间要比高频声音的持续时间长),才能让人体验到音高。疾病、年龄等因素也会使人对音高的感觉产生影响。

响度指声波的强弱程度,主要由声波的振幅决定。振幅越大,声音的响度也就越大;振幅越小,响度越小。测量响度的单位是dB。生活中,耳语声的响度是20 dB,普通谈话的响度是60 dB,繁忙的街道的响度是80 dB,响雷的响度是120 dB。长时间处于85 dB以上环境中的人会产生听力损失,因此车厢中播放的影音声音不宜开得过大,以免影响旅客,使旅客产生烦躁的情绪。

(3)嗅觉。某些物质的气体分子作用于鼻腔黏膜时产生的感觉叫作嗅觉。

引起嗅觉的适宜刺激是有气味的挥发性物质,接受嗅觉刺激的感受器是鼻腔黏膜的嗅



细胞。有气味的气体物质作用于嗅细胞,细胞产生兴奋,经嗅束传至嗅觉的皮层部位(位于颞叶区),因而产生嗅觉。

许多动物要借助嗅觉来寻找食物、躲避危险、寻求异性,但人的嗅觉已退居次要的地位。人的嗅觉受多种因素的影响,如刺激物的作用时间、机体生理状态、空气的温度和湿度等。温度太高、太低,空气湿度太小,机体感冒等,都会降低嗅觉的敏感性。

研究表明,嗅觉刺激可以唤起人们的记忆和情绪。芳香的气味可以使人心情好、增强自信、提高工作效率,乘务员既要注意车厢的空气清新,又不能在车厢中使用气味过于刺激的清新剂,以免产生适得其反的作用。

(4)味觉。可溶性物质作用于味蕾产生的感觉叫作味觉。如果用干净的手帕将舌头擦干,然后将冰糖或盐块在舌头上摩擦,这时你感觉不到任何味道。引起味觉适宜刺激的是可溶于水或液体的物质,接受味觉刺激的感受器是位于舌头表面、咽后部和颞上的味蕾。

味蕾的再生能力很强,所以即使因吃热的食物烫伤了舌头,也不会对味觉有太大影响。但是,随着年龄的增长,味蕾的数量会逐渐减少,因此人的味觉敏感性会逐渐降低。吸烟、喝酒会加速味蕾的减少,因而会加速味觉敏感性的降低。基本的味觉有酸、甜、苦、咸四种,其他味觉都是由这四种味觉混合而来的。舌尖对甜味最敏感,舌中对咸味最敏感,舌的两侧对酸味最敏感,舌后对苦味最敏感。食物的温度对味觉敏感性有影响,一般来说,食物的温度在 $20\sim 30\text{ }^{\circ}\text{C}$ 时,味觉敏感性最高。机体状态也会影响味觉敏感性,饥饿的人对甜、咸较敏感,对酸、苦不太敏感。

(5)肤觉。刺激作用于皮肤引起的各种各样的感觉叫作肤觉。

引起肤觉的适宜刺激是物体机械的、温度的作用或伤害性刺激,接受肤觉刺激的感受器位于皮肤、口腔黏膜、鼻黏膜和眼角膜上(如皮肤内的游离神经末梢、触觉小体、触盘、环层小体、棱形末梢等),呈点状分布。

肤觉的基本形态包括触压觉、温度觉、痛觉。其他各种肤觉是由这几种基本形态构成的复合体。

由非均匀的压力在皮肤上引起的感觉叫作触压觉。触压觉包括触觉和压觉。当机械刺激作用于皮肤表面而未引起皮肤变形时产生的感觉是触觉;机械刺激使皮肤表面变形但未达到疼痛时产生的感觉是压觉。相同的机械刺激在皮肤的不同部位引起的触压觉的敏感性是不同的,额头、眼皮、舌尖、指尖较敏感,手臂、腿次之,胸腹部、躯干的敏感性较低。

温度觉指皮肤对冷、热刺激的感觉。温度觉包括冷觉和温觉两种。冷觉和温觉的划分以生理零度为界限。温度刺激高于生理零度,引起温觉;温度刺激低于生理零度,引起冷觉;温度刺激与生理零度相同,则不能引起冷觉和温觉。人体不同部位的生理零度不同,面部为 $33\text{ }^{\circ}\text{C}$,舌下为 $37\text{ }^{\circ}\text{C}$,前额为 $35\text{ }^{\circ}\text{C}$ 。当温度刺激超过 $45\text{ }^{\circ}\text{C}$ 时,会使人产生热甚至烫的感觉,这种感觉是温觉和痛觉的复合。因此,车厢的温度以 $23\sim 26\text{ }^{\circ}\text{C}$ 为宜,太高或太低都会引起旅客的不适感。

2. 内部感觉

内部感觉是由机体内部的客观刺激引起、反映机体自身状态的感觉。内部感觉包括运动觉、平衡觉和机体觉。

(1)运动觉。反映身体各部分运动和位置的感觉叫运动觉。引起运动觉的适宜刺激是身体运动和姿势的变化,接受运动觉刺激的感受器位于肌肉、韧带、关节等的神经末梢。凭借运动觉,我们可以行走、劳动,还可以进行各种体育活动,完成各种复杂的运动技能;凭借



运动觉与触觉、压觉等的结合,我们可以认识物体的软硬、弹性、远近、大小、滑涩等特性。

(2)平衡觉。反映头部位置和身体平衡状态的感觉叫平衡觉。引起平衡觉的适宜刺激是身体运动时速度和方向的变化,以及旋转、震颤等,接受平衡觉刺激的感受器位于内耳的前庭器官,即椭圆囊、球囊和三个半规管。平衡觉的作用在于调节机体运动、维持身体的平衡。平衡觉与视觉、机体觉有联系,当前庭器官受到刺激时,视野中的物体仿佛在移动,我们会产生眩晕、恶心、呕吐等反应,如有的旅客长期盯着窗外看,会有眩晕的不适感,这就是由平衡觉引起的。

(3)机体觉。机体内部器官受到刺激时产生的感觉叫机体觉。引起机体觉的适宜刺激是机体内部器官的活动和变化,接受机体觉刺激的感受器分布于人体各脏器的内壁。机体觉在调节内部器官的活动中具有重要作用,它能及时地反映机体内部环境的变化、内部器官的工作状态。当人体的内部器官处于健康、正常的工作状态时,一般不会产生机体觉。

2.1.3 感觉的特性

1. 感觉适应

在外界刺激持续作用下感受性发生变化的现象叫感觉适应。例如,从亮的环境到暗的环境,开始看不到东西,后来逐渐看到了东西,这叫暗适应;从暗的环境到亮的环境,开始觉得光线刺得眼睛睁不开,很快就习惯了,这叫光适应;“入芝兰之室,久而不闻其香;入鲍鱼之肆,久而不闻其臭”,这是嗅觉的适应;手放在温水里,开始觉得热,慢慢就不觉得热了,这是温度觉的适应。各种感觉都能发生适应的现象,痛觉难以适应,因为痛觉具有保护性的作用。在各种感觉适应的现象中,暗适应是感受性升高的过程,其他适应过程一般都表现为感受性的降低。

2. 感觉后像

外界刺激停止作用后,暂时保留的感觉印象叫感觉后像。例如,电灯灭了,你眼睛里还会看到亮着的灯泡的形状,这就是视觉的后像;声音停止以后,你耳朵里还有余音在萦绕,这是听觉的后像。与刺激物性质相同的后像叫正后像,如看到白光以后眼睛仍保留着白光的感觉;与刺激物性质相反的后像叫负后像,如灯灭了,眼睛里却留下了一个黑色灯泡的形象。注视一个红色正方形 1 min,再看白墙,在白墙上将看到一个绿色的正方形。

3. 感觉对比

不同刺激作用于同一感觉器官,使感受性发生变化的现象叫感觉对比。两种感觉同时发生所形成的对比叫同时对比,如明暗相邻的边界上,看起来亮处更亮,暗处更暗(马赫带现象),这是明度的对比。又如在绿叶陪衬下的红花看起来更红,这是彩色对比现象,彩色对比的效果是产生它的补色。两种感觉先后发生所形成对比叫相继对比,如吃完苦药以后再吃糖觉得糖更甜了,从冷水里出来到稍热一点的水里觉得热水更热了。



思政小课堂

视觉体验对中国文化的传达

2020 东京奥运会中国体育代表团的领奖装备——“冠军龙服”是由首位获得奥斯卡“最佳美术设计”奖的华人知名视觉艺术大师叶锦添设计的。



“冠军龙服”将中国传统文化底蕴、美感和高科技融于一身,创新性地加入了小立领和一字扣等中式元素。在与运动版型完美结合的同时,整体设计也充分融入传统文化理念和哲学,将东方美学以颇具先锋感的设计语言展现给世界,彰显出高雅大气的风范。“冠军龙服”采用大面积的纯白色和少部分的中国红,产生了相互的对照。在视觉传达上,红白两色,一阳一阴,一实一虚,产生了一种古典的平衡,也正因为这两种色彩,体现出中国的味道。

在领奖鞋的设计上,设计团队参考了汉代出土织锦文物——五星出东方利中国,并在鞋面的飞织花纹中采用了织锦中云纹、瑞兽、日月等图案,寓意奥运健儿能在奥运赛场上创造佳绩。

(资料来源:整理自网络)



2.2 旅客服务中的知觉



任务导入

漫长的旅途枯燥乏味,张明想知道如何让旅客避免旅途中的烦躁情绪,如何让旅客拥有更好的知觉体验。



任务分析

通过查询资料了解旅行体验属于知觉范畴,通过分析知觉的概念、知觉的特性、知觉的分类、影响知觉的因素等知识点,制定一套方案从视、听、嗅等方面引导旅客产生美好的知觉体验。



任务实施

1. 资料收集

- (1) 知觉的概念。
- (2) 知觉的分类。
- (3) 知觉的特性。

2. 计划分工

- (1) 人员分工。
- (2) 完成任务的时间安排。
- (3) 资料收集需要的方法与途径。

3. 任务实施

- (1) 对收集的资料进行筛选。



- (2)分析资料。
(3)形成书面文字。

4. 任务检查

- (1)所收集的资料是否真实、客观、全面。
(2)汇总报告格式是否规范、内容是否准确。



综合评价

对任务完成情况进行综合评价,并填写表 2-2。

表 2-2 任务 2.2 综合评价

专 业		班 级		学 号		姓 名	
考评项目		自我评估		小组评估		教师评估	
团队合作 (30分)	沟通能力(15分)						
	协作精神(15分)						
工作成果评定 (40分)	任务方案(10分)						
	实施过程(10分)						
	工具使用(10分)						
	完成情况(10分)						
工作态度 (20分)	工作纪律(5分)						
	敬业精神(5分)						
	责任心(10分)						
工作创新 (10分)	角色认知(5分)						
	创新精神(5分)						
综合评定(100分)							
考核时间		年 月 日		考评教师(签名)			

2.2.1 知觉的概念

知觉是直接作用于感觉器官的事物整体在脑中的反映,是人对感觉信息的组织和解释的过程。例如,看到一个苹果、听到一首歌曲、闻到花香等,这些都是知觉现象。

2.2.2 知觉的分类

1. 根据所反映事物的特性不同分类

根据所反映事物的特性不同,可以将知觉分为空间知觉(space perception)、时间知觉(time perception)、运动知觉(motion perception)。

(1)空间知觉。对物体的形状、大小、远近、方位等空间特性获得的知觉,即空间知觉。对个体生活而言,空间知觉显然是一种必不可少的能力,因为个体生活在三维空间内,在一切活



动中,必须随时随地对远近、高低、方向做适当的判断,否则就难免发生困难甚至遭遇危险。动物的猛虎跳涧、猴子攀登、飞鸟归巢,人的上下台阶、穿越马路、工具操作等,无一不是靠空间知觉的判断。空间知觉是多种感觉器协同活动的产物,包括视觉、听觉、触觉、运动觉等的活动及相互联系,其中视觉系统起主导作用。空间知觉包括形状知觉、大小知觉、距离知觉、深度知觉(立体知觉)、方位知觉等。空间知觉是在人的后天实践中形成、发展和完善起来的。

(2)时间知觉。时间知觉也称时间感(time sense),是指在不使用任何计时工具的情况下,个人对时间的长短、快慢等变化的感受与判断。时间知觉的特殊之处是它并非由固定刺激所引起,也没有提供线索的感觉器官。在缺乏计时工具作为参考标准的情况下,获得时间知觉的线索可能来自以下两方面:

①外在线索,如太阳的升落、月亮的圆缺、昼夜的更替、四季的变化等,或生活、工作中的工作程序,这些都为人们判断时间提供了参数。

②内在线索,如人体自身的呼吸、脉搏、消化以及生物节律等,也可成为判断时间的依据。

时间知觉也是在人的实践活动中逐渐发展起来的。人类发明了许多计时工具和计时方法。某些自然界客观现象也存在时间印记,如树木年轮、动物牙齿、化石等。时间估计在日常生活中经常发生。儿童年龄越小,对时间估计的准确性越差。另外,职业不同以及不同的情绪状态也影响对时间的估计。在心情愉快时,感觉时间过得快;在心情烦闷时,感觉时间过很慢。例如,买好票在影院门口等人 10 min,会觉得时间很长;在旅途中看电影 2 h,可能觉得时间很短。

(3)运动知觉。运动知觉是人空间物体运动特性的知觉。它依赖于对象运行的速度、距离以及观察者本身所处的状态。例如,当物体由远而近或由近而远运动时,物体在视网膜上成像大小的变化,向人脑提供了物体“逼近”或“远去”的信息。物体运动太快或太慢都不能使人形成运动知觉。人们很难用肉眼观察到手表上时针的移动或光的运动,因为它们的速度太慢或太快。物体距离与运动速度直接影响着运动知觉。以同样速度运动着的物体,远的感知运动慢,近的感知运动快,离得太远就看不出运动。可见,运动是人知觉运动的根本原因,但造成运动知觉的直接原因却是角速度,是单位时间内所造成的视角的改变量。实际上,世界万物都在运动,只是速度快慢不同而已。因此,我们要观察某物体的运动速度,就要与另一物体相比较。这个被比较的物体就是运动知觉的参照物。选择的参照物不同,运动知觉也不同。例如,骑自行车者以步行者为参照物,感知则为快;与汽车相比,感知则为慢。

2. 根据所凭借的感觉信息的来源不同分类

根据所凭借的感觉信息的来源不同,知觉可分为视知觉、听知觉、嗅知觉、味知觉、触知觉。视知觉是更进一步地从眼球接收器官接收到视觉刺激后,然后一路传导到大脑的接收和辨识的过程。例如,旅客见到穿着制服、化着淡妆的乘务员首先会在大脑中形成以乘务员形象为主的视感觉,然后大脑对信息进行加工后旅客又进一步对乘务员形成美或丑的视知觉,总之感觉是知觉的前提条件。同样,听知觉是凭借听觉结合个体经验所引起的知觉,如列车广播员甜美的声音会让人有悦耳动听的感觉。嗅知觉是指人们在嗅觉的基础上形成的舒适或不舒适的知觉,如蒙上眼睛闻醋汁,人们凭借经验对所闻的东西形成酸的知觉,这就是嗅知觉。味知觉是个体通过味觉在经验的帮助下对事物的综合反映,如通过吃苹果时的味道,个体可以凭借经验分析所吃的食物为苹果。个体通过触觉获得外界信息,并在原有知识经验的帮助下产生对当前事物的各属性、各部分以及它们之间关系的综合整体反映。通常



通过触觉来获知外界事物的形状和大小,形成知觉轮廓的细节。

2.2.3 知觉的特性

1. 知觉的相对性

知觉是个体以其已有经验为基础,对感觉所获得资料做出的主观解释,因此,知觉也常被称为知觉经验。知觉经验是相对的。我们看见一个物体存在,在一般情形下,我们不能把该物体孤立地作为引起知觉的刺激,必须同时看到该物体周围所存在的其他刺激。这样,物体周围其他刺激的性质与两者之间的关系,势必影响我们对该物体所获得的知觉经验。形象与背景是知觉相对性最明显的例子。形象是指视觉所见的具体刺激物,背景是指与具体刺激物相关联的其他刺激物。在一般情境之下,形象与背景是主副的关系:形象是主题,背景是衬托。另一个例子是知觉对比,是指两种具有相对性质的刺激同时出现或相继出现时,两者彼此影响,致使两种刺激所引起的知觉上的差异特别明显的现象,如大胖子和小瘦子相伴出现,会使人产生“胖者益胖、瘦者益瘦”的知觉。

2. 知觉的选择性

客观事物是多种多样的,在特定时间内,人只能感受少量或少数刺激,而对其他事物只做模糊的反映。被选为知觉内容的事物称为对象,其他衬托对象的事物称为背景。某事物一旦被选为知觉对象,就好像立即从背景中凸显出来,被认识得更鲜明、更清晰。一般情况下,面积小的比面积大的、被包围的比包围的、垂直或水平的比倾斜的、暖色的比冷色的,以及同周围明暗度差别大的东西都较容易被选为知觉对象。即使是对同一知觉刺激,如观察者采取的角度或选取的焦点不同,亦可产生截然不同的知觉经验。影响知觉选择性的因素有刺激的变化、对比、位置、运动、大小程度、强度、反复等,还受经验、情绪、动机、兴趣、需要等主观因素影响。由知觉选择现象看,我们可以想象,除了少数具有肯定特征的知觉刺激(如捏在手中的笔)之外,我们几乎不能预测提供同样的刺激情境能否得到众人同样的知觉反应。所以同样的服务,有的旅客感觉乘务员服务热情周到,而有的旅客却认为乘务员的服务缺少人性化,不满意。

3. 知觉的整体性

知觉的对象都是由不同属性的许多部分组成的,人们在知觉它时却能依据以往经验组成一个整体,这一特性就是知觉的整体性(或完整性)。例如,一株绿树上开有红花,绿叶是一部分刺激,红花也是一部分刺激,我们将红花绿叶合起来,在心理上所得到的美感知觉就超过了红与绿两种物理属性之和。知觉并非感觉信息的机械相加,而是源于感觉又高于感觉的一种认识活动。当人感知一个熟悉的对象时,只要感觉了它的个别属性或主要特征,就可以根据经验而知道它的其他属性或特征,从而整个地知觉该对象。如果感觉的对象是不熟悉的,知觉会更多地依赖于感觉,并以感知对象的特点为转移,而把它知觉为具有一定结构的整体。知觉的整体性纯粹是一种心理现象。有时即使引起知觉的刺激是零散的,但所得的知觉经验仍然是整体的。例如,列车餐对旅客而言主要是味知觉和视知觉,如果列车餐出现变质或品质不佳时,旅客就会对这次乘坐列车的经历产生不好的知觉。

4. 知觉的恒常性

在不同角度、不同距离、不同明暗度的情境之下,观察某一熟知物体时,虽然该物体的物



理特征(大小、形状、亮度、颜色等)因受环境影响而有所改变,但我们对物体特征所获得的知觉经验,却倾向于保持其原样不变的心理作用。像这种外在刺激因环境影响使其特征改变,但在知觉经验上却维持不变的心理倾向,即为知觉恒常性。

在视知觉中,知觉恒常性表现得非常明显,如从不同距离看同一个人,由于距离的改变,投射到视网膜上的视像大小有差别,但我们总是认为大小没有改变,仍然依其实际大小来知觉他。又如,一张红纸,一半有阳光照射,一半没有阳光照射,颜色的明度、饱和度大不相同,但我们仍知觉为一张红纸。正由于知觉具有恒常性,才使我们能客观地、稳定地认识事物,从而更好地适应环境。

另外,我们都有经验,如只按生理的听觉资料判断,远处的雷声或火车鸣笛声,其音强未必高过近处的敲门声。可我们总觉得雷声或火车鸣笛声较大,这就是声音的恒常性。又如身体的部位随时改变,有时将头倾斜,有时弯腰,有时俯卧,甚至有时倒立。当身体部位改变时,与身体部位相对的外在环境中上下左右的关系也随时改变,但我们都有经验,身体部位的改变一般不会影响我们对方位的判断。此种现象就称为方向恒常性。

5. 知觉的组织性

在感觉资料转化为心理性的知觉经验过程中,显然是要对这些资料经过一番主观的选择处理,这种主观的选择处理过程是有组织性的、系统的、合于逻辑的,而不是紊乱的。因此,在心理学中称此种由感觉转化到知觉的选择处理历程为知觉组织(perceptual organization)。心理学的格式塔理论(gestalt theory)认为,知觉组织法则主要有如下四种:

(1)相似法则。在知觉场地中有多种刺激物同时存在时,各刺激物之间在某方面的特征(如大小、形状、颜色等)如有相似之处,在知觉上即倾向于将之归属于一类。

(2)接近法则。有时候,知觉场地中刺激物的特征并不十分清楚,甚至在各刺激物之间也找不出足以辨别的特征。在此种情境之下,我们常根据以往经验,主观地寻找刺激物之间的关系,借以增加其特征,从而获得有意义的或合于逻辑的知觉经验。

(3)闭合法则。如果知觉场地中的刺激物表面看来虽各有其可供辨别的特征,但如仅凭此等特征,仍不能确定刺激物之间的关系。此时,观察者常运用自己的经验,主动地为之补充(或减少)刺激物之间的关系,从而增加它们的特征,以便有助于获得有意义的或合于逻辑的知觉经验。

(4)连续法则。与闭合法则类似的是连续法则。知觉上的连续法则所指的“连续”,未必指事实上的连续,而是指心理上的连续。知觉上的连续法则在绘画艺术、建筑艺术以及服装设计上早已广泛应用,以实物形象上的不连续使观察者产生心理上的连续知觉,从而形成更多的线条或色彩的变化,借以增加美的表达。

6. 知觉的意义性

知觉的意义性,即理解性。人在感知某一事物时,总是依据既往经验力图解释它究竟是什么,这就是知觉的理解性。人的知觉是一个积极主动的过程,知觉的理解性正是这种积极主动的表现。人们的知识经验不同、需要不同、期望不同,对同一知觉对象的理解也不同。一张机票上,旅客除了知觉一系列的符号和数字之外,并不知道什么意思;而乘务员看到它,不仅了解这些符号和数字的意义,而且可以做出准确的判断。因此,知觉与记忆和经验有深刻的联系。

7. 知觉定式

知觉定式(perceptual set)是指主体对一定活动的特殊准备状态。具体而言,人们当前



的活动常受前面曾从事过的活动影响,倾向于带有前面活动的特点。当这种影响发生在知觉过程中时,产生的就是知觉定式,它一般由早先的经验造成。当然,知觉者的需要、情绪、态度和价值观念等也会产生定式作用,如人的情绪在非常愉快时,对周围事物也可产生美好知觉的倾向。定式具有双向性,积极作用使知觉过程变得迅速有效;消极作用则使定式显得刻板,妨碍知觉或引起知觉误导。

知识链接

神奇的错觉图

1. 棋盘

如图 2-1 所示,棋盘中间的几个白色斑点造成了一种视错觉。科学家至今尚不能给出准确的解释,但是这一效应应该是干扰图案导致的。你的大脑假设棋盘是一个具有统一性的图案,并把白色斑点组成的图案视为一个向外扭曲的隆起。

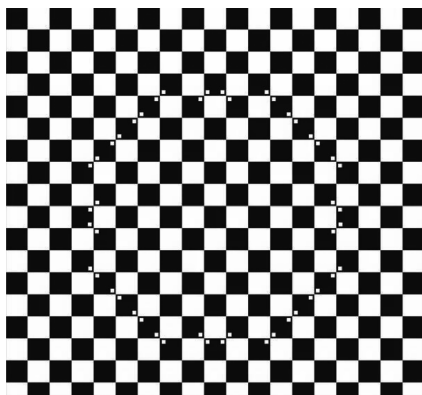


图 2-1 棋 盘

2. 少女和老妇

1915 年,美国讽刺杂志 *Puck* 刊登了威廉·艾力·希尔(William Ely Hill)创作的这张经典双视图,如图 2-2 所示。你能在这张图中发现少女和老妇两个形象吗?



图 2-2 少女和老妇



3. 咖啡馆视错觉图

20世纪70年代早期,布里斯托大学(University of Bristol)的研究人员在一家咖啡馆的瓷砖墙上发现了一种视错觉图像,如图2-3所示,这一图像因此被称为咖啡馆墙幻象(Café Wall Illusion)。黑白方块之间的灰线似乎被弯曲了,但实际上它们是平行的。你的大脑被紧密排列的黑白方块形成的强烈对比所占有,从而不自觉地 将灰线视作是瓷砖上面或者下面的一部分。结果就是,这些线条在连接部分看上去比实际更高,从而造成了这种梯度幻象。

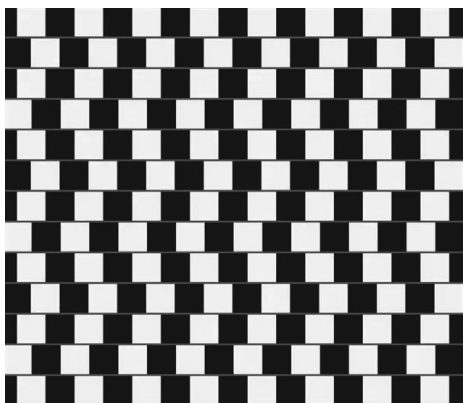


图 2-3 咖啡馆视错觉图

资料来源:http://www.sohu.com/a/35799079_168553,有改动。



2.3 感知觉在旅客服务中的应用



任务导入

张明希望能够利用旅客服务过程中的感知觉心理更好地为旅客服务,请你帮她分析一下影响旅客感知觉的因素,以便张明更好地改进自己的服务。



任务分析

通过查询资料了解影响旅客感知觉的外部因素和心理因素,利用这些因素积极引导旅客形成良好的感知觉体验。



任务实施

1. 资料收集

(1)影响旅客感知觉的外部因素。





(2)影响旅客感知觉的心理因素。

2. 计划分工

- (1)人员分工。
- (2)完成任务的时间安排。
- (3)资料收集需要的方法与途径。

3. 任务实施

- (1)对收集的资料进行筛选。
- (2)分析资料。
- (3)形成 PPT。

4. 任务检查

- (1)所收集的资料是否真实、客观、全面。
- (2)汇总报告格式是否规范、内容是否准确。



综合评价

对任务完成情况进行综合评价,并填写表 2-3。

表 2-3 任务 2.3 综合评价

专 业		班 级		学 号		姓 名	
考评项目		自我评估		小组评估		教师评估	
团队合作 (30分)	沟通能力(15分)						
	协作精神(15分)						
工作成果评定 (40分)	任务方案(10分)						
	实施过程(10分)						
	工具使用(10分)						
工作态度 (20分)	完成情况(10分)						
	工作纪律(5分)						
	敬业精神(5分)						
工作创新 (10分)	责任心(10分)						
	角色认知(5分)						
	创新精神(5分)						
综合评定(100分)							
考核时间		年 月 日		考评教师(签名)			

2.3.1 影响旅客感知觉的外部因素

旅客对铁路的感知觉是由旅客服务过程中的环境、旅程、时间、乘务员的形象与态度等



各个方面组成的。

1. 旅客对服务环境的感知觉

旅客经常出入的地方,如售票处、候车室、餐厅、商场等,这些地方是否宽敞明亮、整洁美观、优雅清静都会使旅客产生不同的感知觉,这些感知觉将会影响到旅客的心理活动和行为。

(1)服务环境的色彩对旅客感知觉的影响。颜色是人的视觉对各种可见光波的主观印象,可见光进入人的眼睛,就会产生有关各种颜色的知觉以及不同的心理感受。例如,蓝色,表现的是宁静、平和;绿色,表现出青春和活力,让人感觉到生机勃勃;白色,象征着纯洁,给人整洁或洁白无瑕的感觉;红色,能使人产生热烈、兴奋、喜庆的联想;等等。对旅客服务的环境而言,色彩搭配非常重要,它会使旅客产生不同的感知觉,恰当的色彩搭配会给旅客一种整洁、舒适、优雅而宁静、充满希望的感觉。

(2)服务环境的温度、音量对旅客感知觉的影响。一个人对温度的感知觉主要是通过人的皮肤来察觉的,不同的温度会使人产生不同的知觉,温度过高或过低都会使人的注意力分散、心烦,动作准确率下降,甚至会使情绪急躁或低落。所以,旅客服务中应该注意到服务环境对旅客感知觉的影响,保持车厢的适宜温度会给旅客留下美好的感受。

一个人对声音高低的感受主要取决于声波振动的频率,是人对声波频率刺激的反应。频率高了,听起来的声音就高;反之,听起来声音就低。旅客服务过程中,广播声音不宜过大,否则会让旅客产生不舒服的听觉感受。广播要注意音量的大小,尽可能给旅客提供柔和、甜美而亲切的广播声音,让旅客有一个良好的感知觉。

(3)服务环境设施对旅客感知觉的影响。对于旅客来说,相关的服务设施是否齐全、方便,会对其心理产生不同的影响。例如,服务设施缺乏,会给旅客造成许多麻烦,如问讯处、电话亭、时刻表、售货部等这些配套的服务实施缺乏或设备损坏,影响了旅客的使用,就会使旅客产生不愉快、不舒服的感知觉。

2. 旅客对行程、时间的感知觉

对于旅客来说,列车能否准时准点地出发、到达直接影响到旅客对此次旅程的感受。例如,通过调查发现,绝大多数旅客选择交通工具的重要指标就是该交通工具出发时间与正点到达的时间。因此乘务员必须把交通工具的正点到达视为旅客服务的生命线,要尽一切可能减少延误,让旅客免去等待的焦灼情绪。候车室也要尽量设置一些购物或娱乐设施,通过影响旅客的时间知觉缓解其等待的焦虑。

3. 旅客对乘务员的感知觉

在接受服务的过程中,旅客对乘务员做出什么样的反应,主要取决于旅客对乘务员的感知觉。而旅客对乘务员的感知觉主要是通过乘务员的外表、表情、言语等来形成的。

(1)通过乘务员的外表感知。在旅客服务中,旅客对乘务员的感知首先就是通过乘务员的外表,如着装、发型、姿态等来进行的。这些外表特征成为旅客了解乘务员性别、年龄、工种的途径,从中形成旅客对乘务员的初步印象。干净整洁的着装、精致完美的妆容、甜美热情的微笑会给旅客留下美好的印象,从而增强旅客对客运公司的认同度。

(2)通过乘务员的表情感知。乘务员的表情是旅客感知服务的重要途径,乘务员的一举一动都会给旅客留下深刻的印象,表情包括面部表情、言语表情、体态表情等。这些不同的表情是人们心理活动的外在表现,它是人们感知他人心理状态的一个重要指标,是乘



务员与旅客交流情感、情绪的重要线索。其中,乘务员的言语表情是指服务旅客时所使用的音色、语调、语气、节奏等,它们是旅客了解乘务员的情绪、心境、态度等心理活动的途径;乘务员的体态表情主要是指动作、手势等,旅客通过乘务员的体态表情感知乘务员的性格、气质等。

(3)通过乘务员的言语感知。言语是一个人与他人交往时感知他人的重要途径。在旅客服务中,乘务员的言语也就成为了旅客感知乘务员服务的一个重要途径。旅客通过乘务员的言语感知其态度,理解乘务员所要传达的信息。因此,乘务员要努力使自己的用词准确、表达清晰,使自己在语言表达上给旅客留下一个良好的感知觉印象。

2.3.2 感觉在旅客服务中的应用

列车是相对狭小封闭的空间,在这个空间里声音、气味、图像都会对旅客形成较为强烈的刺激,因此在旅客服务过程中应当尽量避免播放过于刺激、过于强烈的声音,如声音较为嘈杂、音调较高的影音视频等。卫生间的空气应当保持清新,避免使用味道过于浓重的香水或清新剂等化学用品,以免造成旅客感官上的不良感受。车厢内部的座椅往往采用蓝色或灰色,给人以沉静的感觉,以减少旅客途中的烦躁情绪。

知识链接

感觉剥夺实验

1954年,心理学家贝克斯顿(W. H. Bexton)、赫伦(W. Heron)和斯科特(T. H. Scott)等,在支付给被试者每天20美元的报酬后,让他们在缺乏刺激的环境中逗留,如图2-4所示。实验好像是非常愉快的。具体地说,就是在没有图形视觉(被试者须戴上特制的半透明的塑料眼镜),限制触觉(手和臂上都套有纸板做的手套与袖头)和听觉(实验在一个隔音室里进行,只有空气调节器的单调的嗡嗡声)的环境中静静地躺在舒适的帆布床上。开始阶段,许多被试者都是大睡特睡,或者考虑其学期论文。然而两三天后,他们便决意要逃脱这单调乏味的环境。实验的结果显示:感到无聊和焦躁不安是最基本的反应。在实验过后的几天里,被试者注意力涣散,思维受到干扰,不能进行明晰的思考,智力测验的成绩不理想。另外,生理上也发生明显的变化。对脑电波的分析证明,被试者的全部活动严重失调,有的被试者甚至出现了幻觉现象(白日做梦)。

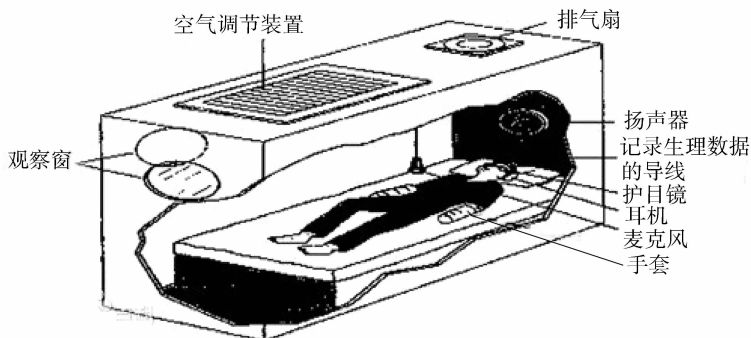


图 2-4 感觉剥夺实验

图片来源: <https://baike.baidu.com/item/感觉剥夺/8409797?fr=aladdin>



加大拿大心理学家赫布(Hebb)认为,有机体的心理的形成完全依赖于其所处环境,“心理在它变得有能力进行新构成的反应以前基本上是空白”。有机体在每一年龄阶段都和它的环境不断发生交往,被试者对实验环境的出乎意料反应,正是其离不开所处环境的证明。赫布还认为,有机体的中枢神经系统有一种形成“细胞结集”(cell-assembles)的能力。“从这里可以发展出作为一种机能作用单位的注意和知觉的习惯”。因此,形成人们的知觉和注意的习惯方式有赖于我们早期所受的环境影响。“我们从出生开始,就主要只听见本民族的语言,因而被剥夺了非常丰富的听觉经验。在我们还是婴儿的时候,这样的环境就改变了我们的视觉系统,以致我们总是通过我们早期经验的局限性来看待世界”,使我们不能适应改变了的环境。

资料来源:<https://baike.baidu.com/item/感觉剥夺实验/2927973>,有改动。

2.3.3 旅客服务中的知觉偏差

在社会知觉过程中,受知觉对象的复杂性、主观性以及加工信息能力的有限性等因素的影响,人们在知觉他人或自己时不可避免地会产生偏差。

1. 首因效应(第一印象)

(1)首因效应的概念。首因效应即首次或最先的印象,是我们日常生活中所说的第一印象。首因效应是指在社会知觉过程中,最先印象对人的知觉具有重要的影响,如某人在初次会面时给人留下了良好的印象,这种印象就会在很长一段时间内影响人们对他的的一系列心理与行为特征的解释。首因效应的存在使得人们对他人的社会知觉往往表现出这样的倾向,即当人们刚刚获取了有关他人的少量信息,就力图对他人的另外一些特征进行推理、判断,以期形成有关他人的统一、一致的印象。有人做过这样的研究,分别向两组乘务员介绍一个陌生人,对甲组先说这个人性格开朗,然后又介绍他性格内向;对乙组则先说这个人性格内向,然后又介绍他性格开朗。结果,甲组乘务员因为“第一印象”是“性格开朗”,普遍认为这个陌生人性格开朗;而乙组乘务员因为“第一印象”是“性格内向”,普遍认为该陌生人性格内向。这种情况也广泛地存在于旅客服务之中,在旅客服务过程中,由于乘务员与旅客的交往多数是一次性交往,所以服务中的首因效应更为突出和普遍。乘务员特别是车站工作人员,要了解和掌握旅客服务知觉中的首因效应,就要努力展示自己工作中最佳的言行状态,给旅客留下良好的第一印象。

(2)努力塑造良好的第一印象。

①态度。要想使人产生好印象,就必须采取正确的态度。把积极乐观的态度传达出去,就会立即得到同样积极的回应。一个容易令人接受的表情或一句恰当的话都能表达这种态度。怀着热情走进任何场合都能得到最佳的回应。旅客向你走来时,如果你可以抬起头并露出真诚的微笑,就会轻易赢得一个好印象。你首先要喜欢见到旅客,其次要享受你的工作,这两点会把你的信心推向新的高度。第一印象是否完美,衡量标准是人们对你做出的回应。进一步说,你要对这些回应做出迅速的判断并消化吸收,这样才能确认是否应该让这个印象在旅客心中保持下去。

②姿势。态度和姿势之间是有联系的。在形容正确的姿势时人们经常使用“优美”和“高雅”这样的词汇。不良的姿势不仅能引起健康问题,还能传达一种拒人于千里之外的感



觉。如果某人与你交流时面向别处或者背朝着你,这个人就非常不易接近,也难获得良好的印象(外交礼节除外)。以一个优雅的姿态面向旅客,这表示你更愿意随时提供服务;走向旅客的方式也会影响他们对你的直接印象。

③口头表达。良好的第一印象可以通过视觉形成,但也能在你一开口说话时就轻易毁掉。人们不仅仅听到你说了些什么,他们还看到了你的牙齿和笑容,一定要确保两者都处于良好的状态!一旦开口说话,就应该把“音量”调节到最佳状态,有些人对那种能让整个大厅的人都听到的说话方式感到窘迫;如果说话太轻柔,像是被吓坏了一样,同样会遭人反感。留意一下别人说话时给你的感觉,不仅是用词方面,还要注意对方的举止。小心翼翼地选择用词,同时注意音量和语气,这样可以令你在人际交往中显得更为专业并且容易给别人留下更好的印象。

④非口头表达。亲切的目光、正确的态度、优雅的姿势、随机应变的能力和良好的形象会立即获得人们的赞许。身体语言和面部表情都能够迅速在人们的潜意识里留下印象。第一次见面的好感并非仅通过语言来形成,无言的表达也能给他人留下好印象。即使遭到“突然袭击”,你的真诚、趣味以及活力也可以传达出去。这些都是令旅客感到轻松和受到欢迎的因素。完美的旅客服务不是刻意地在脸上挤出笑容,也不是仅仅因为别人需要才做出某种姿态,矫揉造作是很容易被人拆穿的。

⑤个人形象。无论是对普通乘务员还是对管理人员来说,注重个人形象都是职业素质的重要内容。乘务员工作时的穿着是其职业素质的第一标志,也是最明显的标志。实际上,不管是否身着制服,或者不管在不在工作岗位上,真正的专业人士总是穿着得体,表现出充分的自尊。穿着打扮得体 and 注意个人卫生不仅能够表现出正确的工作态度,而且会让人变得更加自信。讲究个人卫生对所有的乘务员来说都是最基本的要求。

⑥胸卡。胸卡是乘务员身份的标志,重要程度可想而知。如果不慎丢失,千万不要用别人的胸卡来代替。在某些紧急情况或一些特殊的状况下,人们需要通过胸卡上的姓名对相关人员的身份进行鉴别,每个人都佩戴着自己的胸卡是很必要的,这会避免一些不必要的麻烦。

⑦微笑。微笑始终是每个人最宝贵的财富。微笑不仅表现出真诚、热情和关心,其本身就是一种积极的态度。在面对旅客和其他乘务员时不要吝啬自己的微笑。它能够让旅客确信自己做出了明智的选择,而且可以鼓励他们在不久的将来再次光顾。

2. 刻板效应

刻板效应又称定型,是指在过去经验的基础上,根据有限的信息,对某一群体得出的一种共同的、固定的和传统的结论与印象。你留下的印象一般是经过两条途径形成的:一是直接与某些人或某群体接触,然后将其人格特点加以概括化和固定化;二是依据间接的资料形成,即通过他人的介绍、自然传播媒介的描述而获得。在现实生活中,大多数刻板效应是通过后一条途径形成的。刻板效应会对人们的社知觉会产生积极和消极两方面的影响。从积极的方面来看,刻板效应本身包含了一定合理的、真实的成分,或多或少地反映了知觉对象的若干实际状况。因此,刻板效应有助于简化人们的认识过程,为人们迅速适应社会生活环境提供一定的便利,如大家说山东人实在、北京人仗义、天津人幽默、上海人精明、广东人爱吃等。从消极的方面来看,由于刻板效应一经形成便具有较高的稳定性,很难因现实的变化而发生变化,因此,它往往会阻碍人们接受新事物,易导致成见。



一般来说,生活在同一区域或同一社会文化背景中的人,总会表现出许多心理与行为方面的相似性,如同一民族和国家的人有大致相同的风俗习惯、性格特征和行为方式,职业、年龄、性别、党派、宗教信仰一样的人在思想、观念、态度和行为等方面也较为接近。在旅客服务过程中,旅客与乘务员彼此之间的知觉,有时也会受到刻板效应的影响。例如,人们一般认为,女性乘务员温柔体贴,北方乘务员比较粗犷豁达,南方乘务员比较灵活细腻……这些相似的人格特点概括地反映到人们的知觉中,在服务过程中也会有所体现。但也不要忘了例外情况和刻板效应的消极方面。乘务员在工作中应避免以偏概全、固守已有的偏见与传统,以客观、公正的态度做好服务工作。

3. 光环效应

光环效应最早是由美国心理学家爱德华·桑戴克(Edward Lee Thorndike)于20世纪20年代提出的。光环效应又称“晕轮效应”,它是一种影响人际知觉的因素。这种爱屋及乌的强烈知觉的特点,就像月晕的光环一样向周围弥漫、扩散,所以人们形象地称这一心理效应为光环效应。和光环效应相反的是恶魔效应,即对人的某一品质或对物品的某一特性有坏的印象,会使人对这个人的其他品质或这一物品的其他特征评价偏低。

不难发现,广告片主角大多数是大明星,很少见到那些名不见经传的小人物,因为明星推出的商品更容易得到大家的认同。一个作家一旦出了名,以前压在箱子底的稿件就全然不愁发表,所有著作都不愁销售,这都是光环效应的作用。企业怎样才能让自己的产品被大众了解并接受?一条捷径就是将企业的形象或产品与名人联系起来,让名人为企业做宣传。这样,就能借助名人的“名气”,帮助企业聚集旺盛的人气。

光环效应与首因效应有很大的区别。“第一印象”是以仪容仪表、言谈举止为素材形成的,带有较多的情绪色彩。受其影响,人们会喜欢或不喜欢与对方交往,但不能明确地说出对方“是什么人”。光环效应是在与对方交往了一段时间后,因了解对方的某一特别突出的品质,并据此进行“故事化”的推理而产生的,人际认知要比“第一印象”更有深度。从时间上说,首因效应在前,光环效应在后。但是在人际交往中,往往是“第一印象”仍在起作用的时候,光环效应也开始起作用了。这样首因效应就会像“增效剂”一样去增强光环效应。光环效应作用时间比首因效应要长,它可以在人际交往的全过程始终持续。

因此,在旅客服务过程中,乘务员要用良好的服务为所在的公司戴上美好的“光环”,以便吸引更多的忠诚客户;同理,相比普通列车,旅客对高铁的乘务员也格外青睐,因为这些乘务员受到了公司光环效应的影响。



课堂案例

铁路春运不是包袱,蕴含着前所未有的商业机遇

春运是旅客最多、消费需求多元化的时段,也是铁路企业挖掘新赢利模式、培育新客户群体的重要时刻。铁路春运不是一地鸡毛,而是遍地黄金。

近日,一条“小伙儿火车上卖 Wi-Fi,半小时轻松赚 500 元”的帖子在网上热传。网络炒作也好,有违相关规定也罢,上门抢生意的小伙儿毕竟给铁路企业提了醒——春运期间,“铁老大”瞧不上、看不见、懒得做的服务,都是无限商机。

长期以来,春运被视为运输部门的“大包袱”。短短 40 天内,客流高达 36 亿人次,相当于帮非洲、欧洲、美洲、大洋洲的居民搬一次家,放在哪个国家都不容易。特别是铁路,



由于票价实惠,常常“一票难求”,最后不得不超售站票,加开临客。

然而,春运这个“大礼包”也是财富,蕴含着前所未有的商业机遇。

既然是网络时代、移动时代,列车上为何不能出租、出售 Wi-Fi、充电宝呢?为什么火车票不能提供快递上门服务,非要旅客自取呢?这些要求不是刁难,恰恰是铁路企业求之不得的商机。

铁路票价长期执行计划价,客运一向不赚钱。如果摆脱单纯依靠票价赚钱的思路,提供更丰富的旅途消费选择,就既能满足旅客旅途中的多样性需求,也能为铁路企业添一条财路,岂不双赢?

春运是充分竞争的客运市场难得一见的“卖方时刻”,更是铁路企业培育新客户群体的重要时刻。无须任何营销,旅客主动上门。利用首因效应,让春运第一次选择铁路的旅客成为回头客乃至常客,是铁路企业应该琢磨的生意经。

资料来源:http://views.ce.cn/view/ent/201401/27/t20140127_2213965.shtml,有改动。

思考与练习

- (1)什么是感觉?感觉的种类有哪些?
- (2)什么是知觉?知觉与感觉有什么关系?
- (3)什么是晕轮效应?
- (4)乘务员如何给旅客留下美好的第一印象?



项目 3



旅客服务中的意识与注意



学习目地

通过本项目的学习,掌握意识和注意的概念、内容与状态,重点掌握注意的类型,如何培养良好的注意习惯等。



知识背景

注意是记忆的前提,没有注意就没有记忆。注意分为有意注意、无意注意和有意后注意。记忆是将注意到的事物编码储存于脑中并提取的过程,复习是保持良好记忆的前提。



情景导入

领导为张明安排了一个“师父”,张明在工作中发现她的“师父”总是能在第一时间注意到哪些旅客要下车,哪些旅客有需求,而她却在工作中一直担心自己是否错过了到站时间。你能帮她分析一下原因吗?





3.1 旅客服务中的意识



任务导入

刚开始上班时,张明都很紧张,总是害怕在服务过程中出错,常常梦到自己被旅客投诉,紧张的心情让她总是不自觉地搓手指,这种无意识的行为受到了领导的批评。请你帮张明分析一下意识与梦和搓手指动作之间的关系。



任务分析

通过查询资料了解意识的含义、状态,分析张明的无意识动作和梦属于哪种意识状态。



任务实施

1. 资料收集

- (1) 意识的概念。
- (2) 分析意识的状态。
- (3) 分析张明的行为属于哪种意识状态。

2. 计划分工

- (1) 人员分工。
- (2) 完成任务的时间安排。
- (3) 资料收集需要的方法与途径。

3. 任务实施

- (1) 对收集的资料进行筛选。
- (2) 分析资料。
- (3) 形成 PPT。

4. 任务检查

- (1) 所收集的资料是否真实、客观、全面。
- (2) 汇总报告格式是否规范、内容是否准确。



综合评价

对任务完成情况进行综合评价,并填写表 3-1。



表 3-1 任务 3.1 综合评价

专 业		班 级		学 号		姓 名	
考评项目		自我评估		小组评估		教师评估	
团队合作 (30分)	沟通能力(15分)						
	协作精神(15分)						
工作成果评定 (40分)	任务方案(10分)						
	实施过程(10分)						
	工具使用(10分)						
	完成情况(10分)						
工作态度 (20分)	工作纪律(5分)						
	敬业精神(5分)						
	责任心(10分)						
工作创新 (10分)	角色认知(5分)						
	创新精神(5分)						
综合评定(100分)							
考核时间		年 月 日		考评教师(签名)			

3.1.1 意识概述

1. 意识的概念

意识的哲学内涵和心理学内涵是不同的。

(1)意识的哲学内涵。哲学中的意识是指与物质世界相对的精神世界,所以强调意识的内容。

(2)意识的心理学内涵。心理学中所讲的意识有以下两种含义:

①意识被当作心理的同义词使用。例如,构造主义心理学的创始人冯特认为心理学是研究意识的科学,并以分析构成意识的基本要素作为心理学研究的目的。

②意识是心理发展的高级层次。例如,20世纪50年代以后,随着认知心理学和人本主义心理学的兴起,意识再度成为心理学研究的重要课题,并被看作心理发展的高级层次。

这里所讲的意识是指意识的第二种含义,即意识是人类所独有的高层次心理活动,指个人运用感觉、知觉、思维、记忆等心理活动,对自己内在的身心状态和环境中外在的人、事、物变化的觉知。

2. 意识的内容

中国著名心理学家张厚璨指出,意识活动的内容主要包括以下几个方面:

(1)对外部事物的觉知。对外部事物的觉知即个体觉察到外部发生的事情,如觉察到手术室中正在进行的外科手术。

(2)对内部刺激的觉知。对内部刺激的觉知即个体感觉到自身内部发生的事情,如吃了



不卫生的食品,感到肚子不舒服。

(3)对自身的觉知。对自身的觉知即个体觉察到自己是各种体验的主体,对由这些体验所引起的思维活动的觉知。这时的个体是把自己当成一个客体来认识的,如在针灸技术方面,与他人相比,自己练习不够时便会产生自愧不如的情绪体验。

3. 意识的特点

现代心理学认为,意识作为人类所独有的一种高级心理活动,具有以下特点:

(1)自觉性和主动性。意识的自觉性和主动性是指意识能够借助语言实现对客观现实的反映和认识。人可以借助语言把自己与环境区分开来,进而认识自身与环境的关系。这样一来,人类个体适应环境从而获得生存发展的过程就脱离了完全被动的状态,而意识在反映外部事物时总带有自觉性和主动性。

(2)抽象性和概括性。意识的抽象性和概括性是指意识能够借助语言实现对事物内在本质属性的认识和反映,进而认识事物的规律性和各类事物之间的关系。

3.1.2 意识的状态

现代科学研究的发现,在正常条件下,意识本身具有不同的状态。

1. 可控制的意识状态

在可控制的意识状态中,人的意识最清晰,人最能集中注意力,能够有意识地去完成一件事情。也就是说,个体在行为进行的过程中,能够觉知自己正在做的事情,并可以对自己的行为进行调控。

2. 自动化的意识状态

有时人对自己的行为会有所意识,但这种意识又不太清晰。例如,乘务员一边听课,一边做笔记,乘务员能够意识到自己在写字,但并不需要清楚每个字怎么写,不用很努力就能做好笔记。乘务员在做笔记时的意识和听写时的意识有着本质的区别,因为在听写的时候要注意字的每一笔是怎样写的。自动化的意识状态是意识的第二种状态,其本身要求很少注意,并且不会妨碍同时进行的其他活动。

3. 白日梦状态

人们都有过这样的经验:上课走神的时候,突然被点名,但是起身之后脑中对于老师刚刚所讲的内容一片空白,这就是意识的第三种状态,即白日梦状态。白日梦状态是只包含很低水平意志努力的意识状态,它介于主动的意识状态和睡眠中做梦之间,似清醒,也似做梦,通常在不需要集中注意力的情况下自发产生。

处于白日梦状态的个体不能说是无意识的,这个时候个体还有一定的意识活动。比如前例,尽管完全没听清楚老师在讲什么,但仍然知道老师在讲课,被点名时也能够听到和反应过来。

一般来说,白日梦的内容与未来的活动有关,带有计划或排练的性质。白日梦不是真正在做梦,而是意识处于一种迷糊的状态,其内容也无所谓好坏。一个人的意识状态是在不断变化的,或处于精力集中的状态,或处于白日梦状态,等等。

4. 睡眠状态

过去一般认为人的意识在睡眠的时候是停止活动的,但大量研究结果表明,人在睡眠时



意识并没有完全停止活动。

关于睡眠的研究主要是通过对脑电波的观察和研究进行的,当人进入睡眠状态时,脑内神经细胞的电位差仍在变化着,只是出现了不同的波形。人在做梦的时候,脑电波的变化更为明显,这些都证明了人在睡眠的时候是有意识活动的。

5. 梦

从心理学的角度来看,梦是有意识看无意识的一扇窗子,是一种主体经验,是人在睡眠时产生的影像、声音、思考或感觉。

巴甫洛夫的高级神经活动学说认为,做梦是因为人在睡眠时脑神经细胞的抑制状态不深,还处于“工作”状态,一旦接收到来自体内外的各种刺激,相应的记忆痕迹便“复活”过来,于是产生了各式各样的梦境。心理学家弗洛伊德认为,梦是潜意识欲望的满足,人在清醒的状态中可以有效地压抑潜意识,使那些违背道德习俗的欲望不能为所欲为,但当人进入睡眠状态或放松状态时,有些欲望就会偷偷地浮出意识层面,以各种各样的形象表现自己,这就是梦的形成。还有人认为,梦担负着一定的认知功能,在睡眠中认知系统依然对存储的知识进行检索、排序、整合和巩固,这些活动一部分会进入意识,成为梦境。

以上所述的是正常情况下所出现的五种意识状态。此外,某些药物也可以使人产生一些特殊的意识状态,有时人们甚至会对某些成瘾性药物产生依赖和渴求,这实际是一种意识的扭曲状态;而心理学中的催眠则是一种受暗示的状态。

知识链接

弗洛伊德与《梦的解析》

《梦的解析》是弗洛伊德的代表作,也是精神分析的奠基之作,同时也可以被看作是20世纪人文社会科学最重要的经典作品之一,曾被西方许多学者看作是一本震撼世界的书。这部著作不只解析了梦,更重要的是阐述了弗洛伊德心理学的理论基础,解释了心理疾病的发病原理,解释了人们日常生活中的各种心理行为,这对医学有深远的影响。

《梦的解析》全面地体现了弗洛伊德的精神分析理论,包含许多对文学、神话、教育等领域有启示性的观点,引导了整个20世纪的人类文明。

该书出版于1900年,这是弗洛伊德对心理学最重要的贡献之一,被誉为改变人类历史的书。该书与达尔文的《物种起源》、哥白尼的《天体运行论》并称为导致人类三大思想革命的经典之作。

《梦的解析》是经典心理学著作,是精神分析理论体系形成的重要标志。它像一把火炬照亮了人类心理生活的深穴,揭示了许多埋藏于人类心理深层的奥秘,为人类潜意识学说奠定了稳固的基础,树立了人类认识自身的新里程碑。弗洛伊德通过对梦的科学探索和解析,发掘了人性的另一面,即“潜意识”,揭开了人类心灵的奥秘,对心理学的相关分支,如教育心理学有重要的影响。

资料来源:<https://baike.baidu.com/item/%E6%A2%A6%E7%9A%84%E8%A7%A3%E6%9E%90/2003222?fr=aladdin>,有改动。



3.2 旅客服务中的注意



任务导入

张明想在工作中能够尽量注意到所有的旅客,但是总会有事情让她分心,你能帮她找到影响她注意的因素吗?



任务分析

通过查询资料了解注意的类型以及影响注意的因素。



任务实施

1. 资料收集

- (1)注意的功能。
- (2)注意的类型。
- (3)注意的品质。
- (4)影响注意的因素。

2. 计划分工

- (1)人员分工。
- (2)完成任务的时间安排。
- (3)资料收集需要的方法与途径。

3. 任务实施

- (1)对收集的资料进行筛选。
- (2)分析资料。
- (3)形成 PPT。

4. 任务检查

- (1)所收集的资料是否真实、客观、全面。
- (2)汇总报告格式是否规范、内容是否准确。



综合评价

对任务完成情况进行综合评价,并填写表 3-2。



表 3-2 任务 3.2 综合评价

专 业		班 级		学 号		姓 名	
考评项目		自我评估		小组评估		教师评估	
团队合作 (30分)	沟通能力(15分)						
	协作精神(15分)						
工作成果评定 (40分)	任务方案(10分)						
	实施过程(10分)						
	工具使用(10分)						
	完成情况(10分)						
工作态度 (20分)	工作纪律(5分)						
	敬业精神(5分)						
	责任心(10分)						
工作创新 (10分)	角色认知(5分)						
	创新精神(5分)						
综合评定(100分)							
考核时间		年 月 日		考评教师(签名)			

3.2.1 注意概述

1. 注意的含义和特征

注意是意识的选择性活动,具体表现为心理活动对一定事物的指向与集中。

注意具有以下几个特征:

(1)警觉性。人的意识总是保持着一定的警觉水平,即警觉性。巴甫洛夫学说认为,意识的警觉性与大脑皮质中的警戒点有关,而警戒点不论在人清醒状态下还是睡眠状态下都存在。正因为这样,一旦周围环境发生某种变化,人就会立刻意识到并予以注意。例如,工作状态下的乘务员对车厢的吵闹声特别敏感,就是由于大脑皮质中的警戒点在起作用。由此可见,警觉性是注意产生的前提。

(2)选择性。在纷繁的环境中,人的感觉器官每时每刻都要接受各种信息的刺激,究竟接受哪些信息,不接受哪些信息,也就是说注意什么,不注意什么,都要由注意的选择性来决定。信息论的观点表明,人在每一瞬间接收的信息是有一定的量的,当刺激信息超载时,心理活动只对由注意选择出的其中一定量的信息做出反应。

(3)指向性和集中性。指向性和集中性是注意的基本特征。

①指向性。注意的指向性指心理活动选择并朝向特定的对象和范围,这些特定的对象和范围可以是外部的事物或现象,也可以是人自身的行为、观念。把注意指向人自身的内部世界是人独有的心理特性,因此人能进行自我意识、自我评价和自我监督。

注意的指向性有两种情况:一是某一心理活动指向一定的对象,去感知、回忆或思考等;



二是几种心理活动同时指向一定的对象,如乘务员工作时要同时注意看、注意听、注意动脑筋等,以发现旅客的需求。

②集中性。注意的集中性指心理活动开始之后,注意就伴随着它深入到被选择出来的事物或活动中去,与此同时离开一切无关的事物或活动。

注意的集中性也有两种情况:一种是某一心理活动持续地深入一定的对象,如注意力高度集中时的“视而不见”“听而不闻”现象;另一种是几种有关的心理活动同时深入一定的对象,如深刻领会某一事物时的“心领神会”、洞察某种事物时的“心明眼亮”等情况。

注意的指向性与集中性是彼此紧密联系的统一体,没有指向就不会有集中,而集中则是指向的体现和发展。注意是一切心理活动的开端,它始终伴随着一切心理活动的进程,并保证心理活动的顺利进行。

2. 注意的功能

注意具有组织心理活动的作用,能够使人的心理活动获得必要的驱动力,并发挥其主要功能。

(1)选择功能。注意使心理活动有选择地指向有意义的、符合自己需要的、有利于当前活动顺利完成的事物,同时避开、抑制或排除无关的事物及其影响,从而保证心理活动具有一定的目的性和方向性。正因为如此,当注意的对象选定之后,心理活动就会把有关的信息检索出来,并把它与各种无关的信息加以区分,使人的行为可以按照一定的需要和愿望去组织与展现。

(2)保持功能。注意的保持功能对人的心理活动有两种主要的作用:一是当大量的信息进入大脑后,注意可以把选定的信息单元转换成一种更持久的形式;二是当某种事物成为注意的对象时,注意可以使该对象的映象在意识中保留到完成目标行为为止。因此,当被注意的对象转换为持久的形式或在意识中存留以后,其内容就不容易丢失。

(3)调节和监督功能。注意的调节和监督功能主要表现在三个方面:首先,注意始终伴随着心理活动,使之维持有效的机能状态;其次,对来自内外部信息的数量、强度、属性等进行筛选、过滤与控制,避免信息超载而影响心理活动对信息的加工质量;最后,使期待的信息进入人的意识,必要时使之成为注意的对象。

以上几种注意的功能是相互联系和制约的,是决定注意品质的重要条件。注意的功能能够起到的作用越强,越有助于良好注意品质的形成。

3.2.2 注意的类型

根据注意的目的性和意志努力的程度,可以将注意分为无意注意、有意注意和有意后注意三类。

1. 无意注意

无意注意是事先没有预定的目的,也不需要做任何意志努力就能实现的注意,又称不随意注意。无意注意是自然而然地发生的。例如,列车正在进站,有个旅客突然站起来大声讲话,大家都不由自主地转过头去看他,这就是无意注意。

无意注意是受到客观刺激物的影响和在人的主观心理状态发生变化的时候自然而然产生的,是人和动物都具有的一种初级的注意形态。



(1)引起无意注意的客观原因。刺激物是引起无意注意的客观原因。

①刺激物的强度。客观刺激物必须达到一定的强度才能引起人的感知和注意。任何强烈的刺激,如强烈的光线、巨大的声响、浓郁的气味等,都会使人不由自主地去注意。

就刺激物的强度而言,强烈的刺激物固然能引起人们的注意,但是刺激物的相对强度在引起无意注意时具有更重要的意义。所谓刺激物的相对强度,就是指某一刺激物的强度与其他刺激物的强度相比较而言的强度。某一强烈的刺激物如果在其他强烈刺激物构成的背景下出现,可能不会引起人们的注意;相反,一个不甚强烈的刺激物,如果在没有其他刺激物的背景下出现,就可能引起人们的注意。例如,在喧嚣的地方,即使很大的声音也不会使人们注意;而在寂静的夜晚,轻微的耳语声也能引起人们的注意。

②刺激物之间的对比关系。如果刺激物之间的强度、形状、大小、颜色、持续时间等方面的差别特别显著和突出,就容易引起人的无意注意。例如,一群幼儿中站着一个人,就很容易引起人们的注意。

③刺激物的活动和变化。活动、变化的刺激物比不活动、无变化的刺激物更容易引起人们的注意。例如,大街上的霓虹灯有规则地一亮一灭,很容易引起行人的注意。

④刺激物的新异性。新异性刺激是能够引起人们无意注意的一个重要原因,习惯化刺激则不易引起人们的注意。人们对新异刺激的注意和探求就是所谓的好奇心。

(2)引起无意注意的主观原因。引起无意注意的另一个原因是人的心理状态。例如,能满足人的需要的事物、能使人产生兴趣的事物、能激起人的某种情绪的事物、能增进人的知识经验的事物、能使人产生期待心理的事物等都能引起人的无意注意。

①需要和兴趣。凡是能满足一个人的需要和使人产生兴趣的事物都容易成为无意注意的对象,因为这些事物对其具有重要的意义。例如,人们天天看报,所注意的信息往往有所不同,从事文教工作的人,总是更多地注意文教方面的报道;从事体育工作的人,总是更多地注意体育方面的新闻。

②情绪状态。凡能激起某种情绪的刺激物都容易引起人们的注意。此外,当一个人心情愉快时,平常不太容易引起注意的事物,这时也很容易引起其注意;当一个人无精打采或过于疲劳时,平常容易引起注意的事物,这时也不会引起其注意。

③知识经验。个人已有的知识经验对保持注意有着巨大的意义。新异刺激物容易引起无意注意,但要保持这种注意则与一个人的知识经验密切相关。因为新异刺激物固然能引起人们的注意,但如果人们对它完全不理解,即使能一时引起注意,也会很快失效;如果人们对新异刺激物有一些理解,但又不完全理解,为了求得进一步的理解,就会延长注意的时间。

无意注意是注意的初级形式,不仅人有,动物也有,在个体的发展过程中,最初产生的是无意注意,尔后才产生有意注意。

引起无意注意的主客观原因是彼此联系着的。只有主客观因素都发挥作用时,无意注意才容易组织起来,且不会陷入被动的状态。

(3)无意注意在教学中的应用。无意注意在教学中有消极和积极两方面的作用。无意注意的消极作用可导致乘务员离开当前注意的对象而转向有直接兴趣的事物,从而干扰正在进行的活动;无意注意的积极作用是可以帮助旅客对新异事物的直接定向,同时也能使旅客获得一些计划外的知识、经验。在教学中运用无意注意规律的目的是避免无意注意的消极作用,充分发挥无意注意的积极作用。



2. 有意注意

(1)有意注意的含义。自觉而有预定目的的,必要时还需要做一定意志努力的注意,称为有意注意,也称随意注意。

有意注意的发生、发展与人的活动任务直接相关,并且受第二信号系统的支配和调节。有意注意有以下两个明显的表现:

①有意注意具有明确的目的性。在心理活动进行过程中应当注意哪些事物,注意事物的哪些方面、哪些特点、哪些性质,这不是由刺激物本身的特点决定的,而是由先确定了的任务来决定的。

②有意注意具有强劲的意志性。为了完成预定的任务,即使在受到严重干扰的情况下,有意注意也可以通过意志努力加以克服而顺利地达成目标。

(2)有意注意的条件。有意注意所具有的抗干扰的强大力量是人的意志力的表现。从这一点来看,可以把有意注意称为意志的注意。有意注意是人类特有的高级注意形态,任何人要在学习或工作中做出成绩,缺乏有意注意的心理特性是绝对不行的,但保持有意注意是有条件的。

①明确活动的目的与任务。有意注意是有预定目的的注意,目的越明确、越具体,对任务的理解越深刻,有意注意就越容易引起和维持。例如,让一个初次上岗的乘务员记住所有车厢内的旅客,在没有提出任何要求的情况下,他需要重复多遍才能记住,而当对他说明记住车厢内有多少个小孩时,明确了活动的目的,他就比较容易记住相应的对象。

②发挥意志努力。发挥意志努力是引起和加强有意注意的重要条件。干扰和困难会妨碍有意注意的指向和集中,这些干扰和困难可能是外界刺激物,也可能是机体的某些状态、无关的思想和情绪等,要克服这些干扰和困难,个体必须发挥意志努力,采取特别的行动,才能使注意保持在特定的活动上。

③培养间接兴趣。对活动本身的兴趣称为直接兴趣,对活动结果的兴趣称为间接兴趣。通过间接兴趣的培养,可以引起和加强个体的有意注意。当活动本身和活动的最近结果不能引起个体的兴趣时,就必须使个体认识到活动的最终结果是与他兴趣相符合的,这样才能使其克服困难和干扰,把注意集中在活动对象上。

④保持稳定的情绪。在活动过程中,个体遇到干扰性刺激时,如果不能制止它,那么就应对其抱着若无其事的态度,否则干扰性刺激引起的愤怒或厌恶等情绪可能要比干扰性刺激本身更加强烈地分散人的注意。

⑤养成良好的习惯。良好的工作习惯和规律的饮食起居能使人在规定的工作时间内全神贯注地工作;而一个没有良好习惯的人,整天处于忙乱状态,在必要时就会难以集中自己的注意。

3. 有意后注意

从有意注意转化而来,既具有目的性,又不需要做太大的意志努力的注意,称为有意后注意,也称后有意注意。

有意后注意是由自觉的目的或预定的意图引起的,它在形式上类似于无意注意,而在性质上类似于有意注意,是人的一种更为高级的特殊的注意形式。

有意后注意的发展要靠有目的、有组织、系统的学习或训练才能收到良好的效果。例





如,对教师提出的学习要求,训练有素的乘务员会立刻做出反应,这时他们对一切与保持注意有关的动作和行为都能够达到熟练而自动化的程度,能够维持有意后注意。



思政小课堂

让技艺成为有意后注意

——“大国工匠”到底有多厉害? 20 多年坚守车间,一天工资就高达 40 万

“科技是第一生产力”,这句口号是邓小平在二十世纪七八十年代提出来的重要思想。新中国成立后,百废待兴,尤其是在七八十年代,西方国家的科技发展水平,已经远远超出了我国很多。唯有大力发展经济,才是让中国崛起的根本之道。

洪家光出生在沈阳的一个十分普通的家庭中。他初中毕业之后,就选择去了一家技校数控专业学习。通过自己的努力,他最终在 1999 年的时候,以专业第一名的成绩,被分配到了中航工业沈阳黎明航空发动机有限公司。洪家光初到工厂时,每天重复做着同一件事,他渐渐地开始产生了对人生的怀疑。就在洪家光对人生产生怀疑之际,一位老师傅对他说:“小伙子,你也是一个航空人。”恰恰是因为这句话以及老师傅的教诲,让洪家光变得豁然开朗了起来。虽然现在的工作每天都是不断地重复,但就是因为这么一个小小的零件,如果出现了偏差,那么面临的问题可能就是航空机器上的重大损失。这个职位的重要性可想而知,一颗小小的螺丝钉在不同的岗位,散发着不一样的光芒。想明白的洪家光,对工厂有了重新的认识,他再也没有了当初的迷茫和怀疑。

为了能够学到更多的知识,洪家光想到了在同一公司工作的,当时的全国劳模孟宪新。因为两人并不在一个车间里面工作,洪家光变被动为主动,主动成为孟宪新的助手。通过这样的方式,洪家光也很快了成为了技术的顶尖人才。通过不断的学习和积累,不管是工艺还是技术,都是一类拔尖的人才。

洪家光通过自己的努力,最终获得了属于自己的人生成就感。因为自己的技术拔尖,很快就吸引了国外一些公司的注意,很多大型的公司抛出了橄榄枝。但是洪家光并没有忘本,他依然选择在自己国家的土地上散发自己的光芒。

作为省级“洪家光技能大师工作室”创领人,洪家光带领团队先后完成了 53 项攻关项目。洪家光从一个技校的毕业生,到最后成为了中航工业的首席高级技师,他说:“不是有了梦想才坚持,而是在坚持中让梦想更加清晰。”

(资料来源:<https://xw.qq.com/cmsid/20210301A0F9B400>,有改动)

4. 无意注意、有意注意和有意后注意的关系

虽然无意注意、有意注意和有意后注意的产生条件与性质都不相同,各自的发展过程也有明显差异,但是它们在人的实践活动中却是不可分割、相互联系着的。例如,在旅客服务过程中,旅客的活动引起了乘务员的无意注意;当乘务员深入地讲解旅程安全知识时,旅客一方面要检索已有的知识来参与理解,另一方面要把新知识纳入自己的知识结构体系,这就要付出一定的意志努力,这时依靠的是有意注意;随着旅行的深入,旅客顺利地接受了知识,扩大了自己的知识领域,对乘务员传授知识的方式方法也产生了兴趣,感到





旅程是轻松愉快的事情,这时依靠的是有意后注意。

3.2.3 注意的品质

注意的品质主要包括注意的范围(注意的广度)、注意的分配、注意的紧张性、注意的稳定性和注意的转移与分散。

1. 注意的范围

在同一时间内,注意所能清晰把握的对象的数量就是注意的范围。

对注意范围测量的结果发现,当刺激的数量增多或呈现的速度加快时,错误就增多,一般倾向于低估。

影响注意范围的因素有很多,主要有以下几种:

(1)知觉对象的特点。对于具有实际意义、易于被理解的对象,人们注意的范围就大些,反之则小些;如果对象的排列有规则,能成为相互联系的整体,人们注意的范围就大些,反之则小些;如果对象的颜色、大小、体积等特点较单纯,人们注意的范围就大些,反之则小些。

(2)活动任务的性质。活动任务越复杂、越需要关注细节的注意,注意的范围就越小。

(3)个人的知识经验。人们对越是熟悉的东西,注意的范围就越大。文化水平较高的人对于文章语句注意的范围要比识字不多的人大得多;知识经验丰富的人善于把知觉的对象组成一个整体来感知,这样人们的注意范围扩大了,而所花的气力却较小。

(4)策略方法的掌握。能熟练运用某些感知策略的人,其注意范围就大些,反之则小些;善于应用符合心理操作规律的方法去把握对象的人,其注意范围就大些,反之则小些。

2. 注意的分配

人在进行两种或两种以上的活动时,能够把注意同时指向不同的有关对象,称为注意的分配。

注意的分配是可能的。例如,中国唐代画家张璪可以“双管齐下”,一只手画青翠葱郁的活松,另一只手画萎谢凋零的枯松,同时下笔,同时收笔,皆为佳作。乘务员要一边观察旅客的情况,了解旅客需求,一边注意车辆的行进情况,为中间停靠站做准备。

然而,有些活动是难以分配注意的。据说古人隶首虽然精于算数,但当他弯弓射雁时,有人问他算数问题,他竟茫然不知回答。进一步的实验还发现,同时并进的几项活动,内容和性质越复杂,注意分配就越困难。

3. 注意的紧张性

人的心理活动离开其他无关的事物,而高度专注于当时所指向的事物,并达到聚精会神的程度,这被称为注意的紧张性。

注意的紧张性是提高工作和学习效率的必要保证。人在注意力集中的情况下,会沉浸于其注意的对象,而注意不到周围发生的事情。高度的责任心、浓厚的兴趣和爱好都能引起一个人的注意高度集中。当人高度专注于某一事物时,其意识中就会极鲜明地反映出这一事物的属性与特征,这时就会对其他事物视而不见、听而不闻或食而不知其味。但是,注意长时间的集中容易引起疲劳,有时也会导致注意的暂时性溃散,而厌倦、疲劳则会大大削弱注意的紧张性。例如,在上岗时每个乘务员会集中自己的注意力,随时准备应对工作中的各



种问题,但是长时间的紧张工作会让乘务员产生疲劳的情绪,因此学会心理调节是乘务员保证工作质量的重要途径。

注意的紧张性与注意的范围和注意的分配相互制约,注意的紧张性的强度越高,则注意的范围越小,注意分配的数量也就越少。

在实际生活中,善于保持注意的紧张性具有重要意义。保持注意的紧张性需要具备以下几个条件:

(1)强烈的求知欲望。良好的注意紧张性是从强烈的求知欲开始的。因此,具有如饥似渴的探求未知欲望的人很容易把他有关的事物置于注意的中心,并从高度专注中产生满足感。

(2)认真细致、精益求精的工作态度。粗枝大叶、浮躁轻率是危害注意紧张性的最直接的因素。因此,培养做事沉着精细、踏实严谨的习惯和作风是保持注意紧张性的有效途径。

(3)顽强的意志。凡是具有顽强、坚毅意志特征的人都能使自己的注意服从于当前活动的目的与任务,并能在攀登知识与科学高峰的征途上克服困难,经久不懈地维持活动所需要的注意紧张性。

4. 注意的稳定性

人的注意以同样的强度持久地保持在一定事物或活动上,就是注意的稳定性。

把注意长时间地稳定在一定的对象上是人们学习、工作所必需的。应当指出的是,人的注意在保持一定时间之后,会不随意地离开客体,产生一种短时周期性起伏的变化,这是与注意稳定性相反的一种现象,叫作注意的动摇性。若注意在1~5 s内产生动摇性,并不会破坏注意的稳定性,因为这是由有机体神经机能活动的节奏性引起的。因此,注意的稳定性并不是指心理活动要始终指向同一对象,而是就注意的总方向而言的。

注意的稳定性的保持与下列因素有关:

(1)注意对象的特点。注意的对象如果内容丰富、特征复杂或者有变化,那么注意就容易稳定和持久;反之,就难以让人维持稳定的注意。例如,人在看单调静止的图像时,其注意的稳定性远不如看内容丰富多变的复杂图像时那样稳定。

(2)人对活动的态度。对活动的目的和任务明确,并抱有圆满完成任务的责任心的人,其注意可以保持长时间的稳定。同样,如果在完成任务的过程中能进行积极的智力活动或预期克服困难之后可以获得积极的成果,那么人的注意也可以保持长久的稳定。

(3)活动的内容及方式。在复杂而持续时间长的活动中,个体必须适当变化活动的内容和方式才能维持稳定的注意。

(4)主体的意志力水平。注意的稳定性实际上就是保持良好的有意注意,因此也需要有效地抗拒各种干扰。人具备坚强的意志力,就可以战胜各种困难,克服自身的缺点和不足,始终如一地保持活动的进行和活动过程的高效率。

5. 注意的转移与分散

(1)注意的转移。根据需要,主动而及时地把注意从一个对象转移到另一个对象或者在同一活动中由一种操作过渡到另一种操作,这被称为注意的转移。

注意的转移可以在同一活动的不同对象之间,也可以在不同的活动之间进行。需要注意的是,根据需要,一种活动可以合理地另一种活动所代替,这是注意灵活性的表现,它与注意的分散有本质的区别。



注意的转移有两种情况,一种是完全的转移,另一种是不完全的转移。注意转移的快慢与难易受以下几个条件的制约:

①原来注意的紧张程度。如果对原来活动的注意紧张程度高,新的事物或新的活动不符合引起注意的条件,那么注意的转移就困难和缓慢,如一个人看过一篇生动有趣的小说之后,要立刻解答难度较大的习题时,其注意的转移就困难些。

②对引起注意转移的新事物的意义的理解程度。如果个体对引起注意转移的新事物的意义理解得很深刻,即使他之前从事的活动吸引力很强,也能顺利、较快地实行转移。

③神经过程的灵活性。神经类型属于灵活性的人要比非灵活性的人转移注意的速度快。具有组织性、纪律性的人,养成严格而有规律的生活、学习、工作习惯的人,注意转移的质量较高;反之,注意转移的质量较低。

④已有的习惯。对于一个在学习或工作中养成了长时间不集中注意习惯的人,其注意很难有目的地、及时地从一个对象转移到另一个对象上。

⑤新的活动和任务的特点。新的活动和任务越符合人的需要与兴趣,其重要意义越被人深刻理解;新的活动和任务越具有时间性、迫切性等要素,则人的注意的转移就越容易、越迅速。若事先发出转移注意的信号,使人有心理准备,则注意的转移就会主动而及时。善于主动、迅速地转移注意对学习、工作等非常重要,尤其是那些要求在极短时期内对新刺激做出反应的工作。

(2)注意的分散。注意的分散也称分心,是指人的心理活动在必要的时间内不能充分地指向与集中或者完全离开当前应当指向和集中的事物,而转移到无关的事物上去的心理现象。

(3)注意的转移与分散的区别。注意的转移是根据任务的需要,有目的地主动把注意转向新的对象,使一种活动合理地被另一种活动所代替,这是注意的积极品质;注意的分散则是某些刺激的干扰使自己的注意离开了需要稳定注意的对象,而不自觉地转移到对完成工作无关的活动上,这是注意的消极品质。

知识链接

注意障碍

注意障碍一共有六种,分别如下:

(1)注意增强。注意增强有两种,一种是注意指向外在的某些事物,如具有妄想观念的病人,常围绕着一个有系统的妄想过分地注意看他所怀疑的人的一举一动,甚至对某些微小细节都保持高度注意和警惕。另一种是指向病人本身的某些生理活动,如神经症患者的疑病观念,这些患者常过分地注意自身的健康状态或那些使他忧愁的病态思维内容,其他任何事物都不易转移他们的注意力。注意的增强,可加强或促进精神症状的发展。

(2)注意减弱。注意减弱表现为主动注意明显减弱,即注意力不集中,患者不能把注意集中于某一事物并保持相当长的时间,以致注意很容易分散,即使看了很长时间的书,结果仍不知所云,就像没读过一样。多见于神经衰弱和精神分裂症。

(3)随境转移。随境转移表现为被动注意的兴奋性增强,但注意不持久,注意的对象不断转移。例如,处于兴奋状态的躁狂症患者,其注意力易受周围环境中的新现象所吸引而转移,以致不断改变话题和活动内容,而这种注意力不能持久,外界的偶然变动又会将



患者注意力吸引到另一方面去。急性躁狂时,患者言语的不连贯性,主要由于注意的对象不断转换,思维联想太快所致。

(4)注意迟钝。患者的注意兴奋性的集中困难和缓慢,但是注意的稳定性障碍较小,患者回答第一个问题完全正确,但对他接连不停地提出第二、第三个问题时,他回答的速度就显得缓慢,主要是由于注意的兴奋性缓慢和联想过程的缓慢,多见于抑郁症。

(5)注意狭窄。患者的注意范围显著缩小,主动注意减弱,当患者集中于某一事物时,其他一般易于唤起注意的事物并不引起患者的注意,见于朦胧状态和痴呆。

(6)注意固定。患者的注意稳定性特别增强,见于健康人和精神病患者,如某些发明家和思想家,固定注意一定的观念,牢固的观念控制了他们整个的意识,特别是这种思考与相当强烈的情绪反应有联系时;抑郁症以及具有顽固妄想观念的患者,将注意总是固定于这些妄想观念上。有强迫观念的患者也存在这种状态,患者觉察到这种注意的集中与固定性而无法转移,故又称之为强制性注意。

其中,注意减弱和注意狭窄最为常见。

注意障碍常由意识障碍伴随而来,任何部位的大脑病变,尤其是广泛的病变,都对注意造成损害。觉醒程度降低,处于嗜睡状态或觉醒程度过高,处于紧张焦虑状态,均影响注意力的持续集中,精神分裂症和儿童轻微功能障碍综合征也有注意的缺陷。

资料来源:<https://baike.baidu.com/item/注意障碍/1994644>,有改动。

思考与练习

- (1)意识的状态有哪些?
- (2)张明为什么晚上总是会做与工作相关的梦?请用意识的原理分析。
- (3)注意的类型有哪些?如何让自己的有意注意转变成有意后注意?