

模块 1

民航服务人员的认知拓展



模块介绍

本模块旨在通过心理学理论引导民航服务人员对自我概念、心智化水平等作出一定的探索与感悟，通过分析自身的心理需要与心理资源提升其自我认知的能力，为后续实践民航服务工作所需的重要技能——对自我心理状态的觉知和体察打下一定的基础，并促使其拓展看待事物的不同视角，发展成长型的心智模式。理解自己是理解他人的重要基础，也是“体会”“感悟”等心理能力的源泉。在自我认知梳理之后，后续学习任务将从介绍印象形成与社会心理效应等现象入手，引导民航服务人员的认知从自身转向外界，并从心理学的视角理解和思索其所处的服务情境。在认知拓展的实践上，本项目重点在于培养民航服务人员的认知灵活性，以改善单一的、僵化的应对方式，通过学习资源取向、改释等心理技术，从而发展更多元化、更具备灵活性的服务应对能力。

项目 1 发展心智模式



项目目标

1. 了解心智成长的基本内容。
2. 探索自身的心理需要与心理资源。
3. 运用心理学理论认知自我、简单分析自我。

任务 1.1 探索自我

民航服务实际上就是以民用航空为背景框架的人与人之间的交往，这一过程从根本上来说是人与人心理的沟通与交流。多位学者在对民航服务心理学的研究中曾提出，了解人心理的本质，把握心理规律，对于提升民航服务质量，培育民航服务人员的心理素质具有极其重要的意义。

在实际民航服务中，有的服务人员亲切、温柔，能够及时体恤他人的意愿，提供服务于切实之需；也有的服务人员稍显刻板、僵化，只能按照既定的服务流程走程序，容易忽略他人的实际需求；更有甚者，在不正常航班运行等压力情境面前容易出现不知所措、情绪崩溃等过激现象。

是什么导致了服务与服务之间的差异？从民航服务心理学的视角来看，服务品质的基石就是民航服务人员心理能力的水平，相比于物理环境影响的解释，民航服务人员是否能从心理状态的角度去理解他人的行为，是否具备了“从外部看自己，从内部看他人”的心智化技能，是否发展了足够有效的心理表征，都为民航服务人员理解他人、服务他人、顺利传递关怀，建立人与人之间的友好与合作奠定了基础。



心理现象思索

即将开展民航服务心理学课程的学习之前，请大家先问自己一些和心理学以及为他人服务息息相关的问题：

我的个人价值感如何？在成长过程中我有被关怀、被理解、被重视、被善待的经历吗？我愿意怎样去关怀他人、理解他人、尊敬他人、向他人传达我的善意和温柔？

我对自我接纳吗？我是否接纳我的情绪？无论它带给我的是幸福的体验还是痛苦的体验，我都愿意接纳它，看到它，试图理解它背后的需求与期待？就如同我将在我的工作场合，在与那么多形形色色的旅客交往的过程中，接纳他们的情绪，即使一开始看似汹涌，我仍旧体察这些情绪背后的需求，有勇气接受并积极沟通协调。

我有担负责任和抉择的能力吗？我能否对自己负责，作出承诺，建立关系，维系关系？我能否在工作中作出负责任的决策，有方式、有方法地协同他人朝着一个目标任务前进？

我的生产力主要体现在哪里？在民航服务工作中我所擅长的领域是什么？我的工作动力，我愿意为他人服务、为社会服务的动力从哪里来？

本课程开始，我们将学会探索自己，发现自己的优势和资源。当我们以欣赏的眼光来善待自己、激励自己，并使用这些充满力量的内在部分来帮助自己成长，成为一个更完整的人，我们一定能够做好本职工作，发展我们在民航服务领域的胜任能力。



1.1.1 心理知识建构

1. 认知“自我”

自我又称自我意识或自我概念，是个体对其存在状态的认知，包括对自己的生理状态、心理状态、人际关系及社会角色的认知。

镜我是由他人的判断所反映的自我概念。米德认为，我们所隶属的社会群体是我们观察自己的一面镜子。个体的自我概念在很大程度上取决于个体认为他人是如何“看”自己的。罗杰斯认为，自我概念比真实自我对个体的行为及人格有更为重要的作用，因为它是个体自我知觉的体系与认识自己的方式。

自我主要有五个层面，即物质自我、心理自我、社会自我、理想自我和反思自我。

1) 物质自我

物质自我是对自己的身体外貌、言谈举止、家庭环境和家庭成员以及所有物的认识与评价。

2) 心理自我

心理自我是个体的态度、信念、价值观念及人格特征的总和，是个体如何看待自己心理世界的层面。

3) 社会自我

社会自我是处于社会关系、社会身份与社会资格中的自我，是对自己所承担的角色、权利、义务、责任等，以及自己在社会群体中的地位、价值等的认识与评价。

4) 理想自我

理想自我是个体期待自己成为怎样的人，即在其理想中，“我”该是怎样的。理想自我与现实自我的差距往往是个体行动的重要原因。

5) 反思自我

反思自我是个体如何评价他人和社会对自己的看法,这是自我概念反馈的层面。

2. 认知 “自我调控系统”

自我调控系统是人格的内控系统或自控系统,具有自我认知、自我体验和自我控制三个子系统,其作用是对人格的各种成分进行调控,保证人格的完整、统一、和谐。自我调控系统的内核是自我意识,是个体对自己的认识和态度,是人格的重要组成部分,是使人格部分整合和统一起来的核心力量。

自我认知是对自己的洞察和理解,包括自我观察和自我评价。自我观察是指对自己的感知、思想和意向等方面的觉察;自我评价是指对自己的想法、期望、行为及人格特征的判断与评估。

自我体验是自我意识的情感成分,在自我认识的基础上产生,反映个体对自己所持的态度,是随自我认知而产生的内心体验。它包括自我感受、自爱、自尊、自信、成就感、自我效能感等层次。其中,自尊是自我体验中最主要的方面。

自我控制是自我意识在行为上的表现,是实现自我意识调节的最后环节。自我控制包括自我监控、自我激励、自我教育等成分。

3. 认知 “需要”

人生活在上,要维持和发展自己的生命,需要一定的客观条件来保证。例如,人饿了要吃饭,冷了要御寒,累了要休息。在社会中生活还得有谋生的手段,要与人建立良好的人际关系等。人对所缺少的东西产生欲望和要求,这种欲望和要求就是人的需要。

从需要产生的角度对需要加以分类,可以把需要分为自然需要和社会需要。自然需要是由生理的不平衡引起的需要,又称为生理需要或生物需要,如饮食、休息、繁衍等的需要。社会需要是反映社会要求而产生的需要,如求知、成就、交往等的需要。社会需要是人所特有的,是通过学习得来的,所以又叫获得性需要。

人的需要产生以后总希望得到满足,要满足人的需要,就要进行某种行为、活动,去获得满足需要的对象。所以,当一个人意识到自己的需要时,就会去寻找满足需要的对象,这时活动的动机便产生了。

4. 认知 “动机”

动机是在需要的基础上产生的。动机是激发个体朝着一定目标活动,并维持这种活动的一种内在的心理动力。简单来说,行为活动都有它背后的原因,动机就是行为活动的原因。

由个体内在需要引起的动机叫内在动机,在外部环境影响下产生的动机叫外在动机。比如,由于认识到学习的重要意义而努力学习的动机是内在动机;为获得奖励而学习的动机是外在动机。内在动机和外在动机在推动个体行为、活动中都会发挥作用。但是,外在动机只有在不损害内在动机的情况下才是积极的。

5. 需要层次理论

以马斯洛和罗杰斯为代表的人本主义心理学提出,人类有一种天生的倾向,即通过自己有意识地作出决定来改进和主宰自己的生活。在此理念的基础上,马斯洛提出了需要层次理论 (need-hierarchy theory),他认为人最迫切的需要才是激励行动的主要原因

和动力，且需要从外部得来的满足（基本）逐渐向内在得到的满足（成长）转化。

马斯洛认为，可把人的需要分为五个层次，即生理需要、安全需要、归属与爱的需要、尊重需要和自我实现的需要。需要的这五个层次是由低到高逐级形成并得以满足的。具体来说，生理需要是指人对食物、空气、水、繁衍和休息的需要，是维持个体生存和种系发展的需要，在一切需要中它是最基本的。

安全的需要是指人对安全、秩序、稳定以及免除恐惧和焦虑的需要。这种需要得不到满足，人就会感到威胁和恐惧。它表现为人都希望自己有丰厚的收入，有一份稳定的工作，希望生活在安全、有秩序、可以预测和熟悉的环境中，安心做自己熟悉的工作等。

归属与爱的需要是指人要求与他人建立情感联系以及归属于某一群体，并在群体中享有地位的需要。爱和归属的需要包括给予他人的爱和接受他人的爱。

尊重的需要是指希望有稳定的地位，得到他人的高度评价，受到他人尊重并尊重他人的需要。这种需要得到满足，会使人体验到自己的力量和价值，增强自己的信心。这种需要得不到满足，会使人易产生自卑心理并失去信心。

自我实现的需要是指人希望最大限度地发挥自己的潜能，不断地完善自己，完成与自己能力相称的一切事情，实现自己理想的需要，这是人类最高层次的需要。但是，每个人自我实现的需要的内容有明显的差异，人达到自我实现的途径和方式也各不相同。“需要层次理论”的内涵如图 1-1 所示。

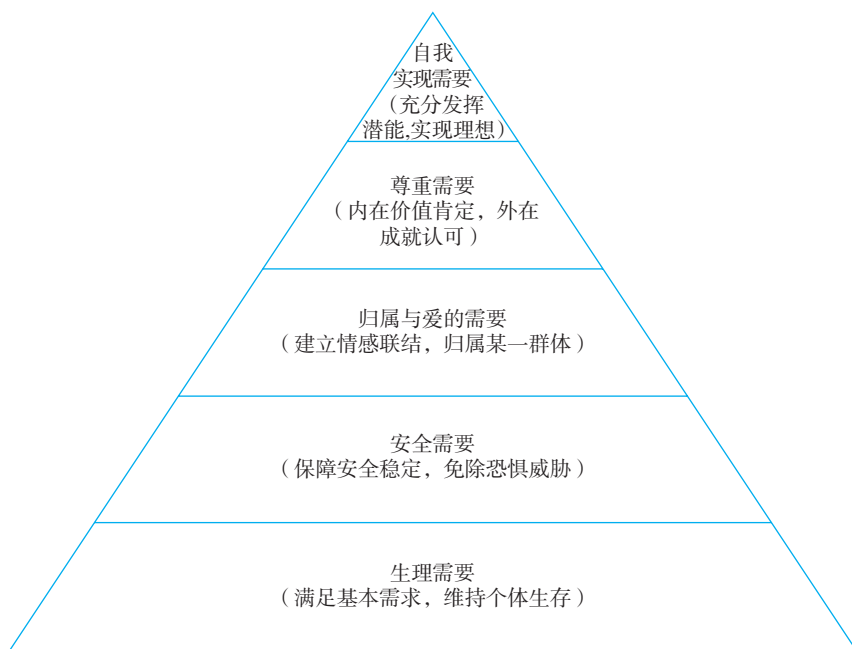


图 1-1 “需要层次理论”的内涵

6. 弗洛伊德的人格理论

精神分析的创始人弗洛伊德将人格结构分为“本我”“自我”“超我”三个部分。

“本我”是由本能驱动的，它由人最原始的基本欲望构成，遵循“享乐原则”。本我具有很强的原始驱力，弗洛伊德称其为力比多。

“自我”是从本我中逐渐分化出来的，负责处理现实世界的事情，调节着“本我”与“超我”，遵循“现实原则”，自我是人格的执行者。

“超我”是人格结构中的管制者，遵循“道德原则”，主要有三个作用：一是抑制本我的冲动；二是对自我进行监控；三是追求完善的境界。弗洛伊德认为，超我是父亲形象与文化规范的內化。

7. 依恋理论

约翰·鲍尔比（John Bowlby）在将精神分析的客体关系理论与发展心理学的观察法和试验研究结合起来之后，提出了著名的“依恋”（attachment）理论——个体有与具备特殊意义的他人形成牢固的情感纽带的倾向，这个情感纽带具备跨越时空的能力，能为个体提供心理意义上的安全与安慰。即，在满足吃喝等需要的过程中，我们不仅是在维系生存和生命，也是在建立人际联结和人际关系。作为人类，我们不仅需要他人提供物质满足，也需要获得情感和精神满足。在情感养育的过程中，我们学会信赖他人，并开始形成对自我、重要他人以及人际关系的稳定认知，这种人际互动的经验所形成的有关自我和他人的信念，以及培养出的期待、欲望与情感等心理内涵，会组织成个体的“内部工作模型”，它会影响行为方式，也是心理健康的基石。

研究依恋的心理学家玛丽·安斯沃斯（Mary Ainsworth）通过大量观察与实验证实，沟通不仅限于口语，非语言的沟通也很重要。依恋的研究者们通过“陌生情境实验”将依恋模式分为安全型、回避型、焦虑-矛盾型与混乱型。发展出安全依恋的个体可以有效使用初级依恋策略：即直接地、清楚地表达自己的需要；然而，当初级依恋策略无效时，个体会启动次级依恋策略，即一种更激烈、更容易吸引照料者的表达方式，比如哭喊、吵闹、出现症状等，以吸引照料者的关注和回应。在安全依恋中，主要照顾者能解读非语言线索，并作出相应的回应。这样情感调谐的沟通表达出：我能体会你的感受，也能回应你的需求。这样的情感回应不仅能够有效安抚情绪，也示范了良好的应对策略，能够帮助个体进行心智化成长。

8. 埃里克森的人格发展阶段论

心理学家埃里克森将个体自我意识的发展分为八个阶段，每个阶段，人都会面临一个具体的心理发展任务。顺利完成逐个发展阶段的个体，可以获得健康的人格与该阶段对应的重要心理品质，这些心理品质是解决后续其他社会人际问题的关键力量。如果在某个阶段这个发展任务没有彻底地完成，就可能会引发一系列心理危机，各阶段心理发展任务详见表 1-1 埃里克森“人格发展八阶段”的具体内容。个体的心理发展进程各不相同，个体也有可能通过后期的发展去整合缺失的部分。

表 1-1 埃里克森“人格发展八阶段”的具体内容

年龄	0~1.5 岁	1.5~3 岁	3~6 岁	6~12 岁	12~18 岁	18~30 岁	30~60 岁	60 岁之后
心理危机	信任对怀疑	自主对羞愧	主动对内疚	勤奋对自卑	角色同一对角色混乱	亲密对孤独	繁殖对停滞	完美对绝望
获得心理品质	希望的品质	意志的品质	目标的品质	能力的品质	诚实的品质	爱的品质	关心的品质	智慧的品质

续表

年龄	0~1.5岁	1.5~3岁	3~6岁	6~12岁	12~18岁	18~30岁	30~60岁	60岁之后
重要事件	喂养、与重要他人互动	吃饭、穿衣、如厕训练	独立活动	入学	同伴交往	爱情婚姻	养育子女	反省与接受生活
发展顺利的表现	婴儿与照料者建立初步的信任，获得安全感	开始出现符合社会要求的自主性行为	对周围世界更加主动好奇，更具自信和责任	学习知识，发展能力，学会为人处世，形成效能感	在社会角色、性别角色等方面获得同一性，方向明确	乐于与他人交往，感到和他人相处具有亲密感	关爱家庭，支持下一代发展，富有社会责任感和创造力	自我接纳与满足感达到顶点，安享晚年
心理危机未得到彻底解决的表现	认为外在世界是不可靠的，在不熟悉的环境中会产生焦虑	缺乏信心，容易产生羞愧	形成退缩、压抑、被动的人格，易产生内疚感	产生自卑感和失败感，缺乏基本能力	难以始终保持自我一致性，容易对未来迷茫，失去信心	无法建立稳定的人际关系，疏离社会而感到孤独寂寞	过于自我，满足私利，易产生颓废感，生活消极懈怠	固着于陈年往事，在绝望中度过余生

1.1.2 心与心的交流

马斯洛提出，人最迫切的需要才是激发人行动的主要原因和动力，且需要从外部得来的满足（基本）逐渐向内在得到的满足（成长）转化。人在某个时期，都有一种需要占主导地位。每个人的观念不同，在同一层级的需求也不尽相同。有时需求层次也会呈跳跃性满足。请大家根据图 1-2 通过“需要层次理论”认识自我，结合自身的实际生活来谈一谈，自我在不同层次的需要上是处于何种状态的？我是如何去满足这些需求的？

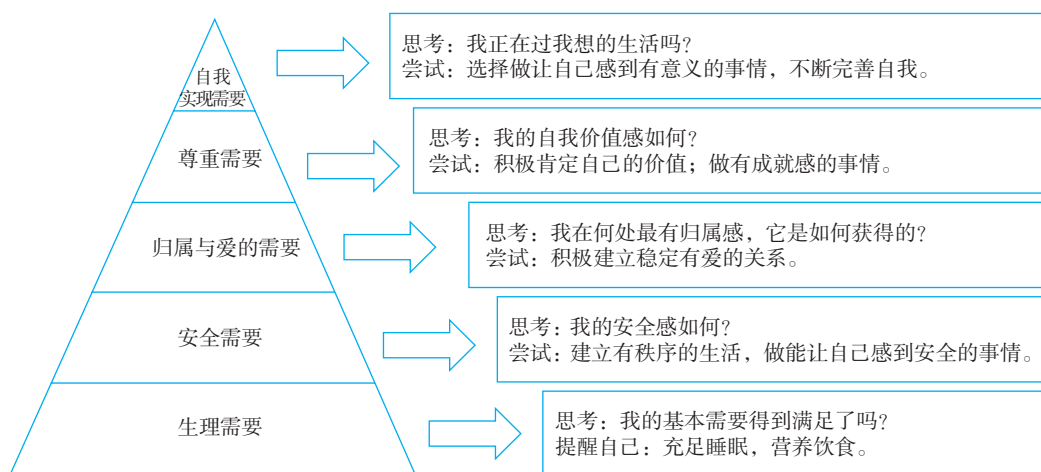


图 1-2 通过“需要层次理论”认识自我

1.1.3 心理技能实践——探索自我

请以小组为单位，讨论并填写如下“探索自我表格”，试着体验、回忆自己的成长经历，探索一下我们的自我表征，倾听周围同学的声音，倾听自己内心的声音，描绘出一个全方位的“我”。

请大家完成表 1-2 我的素描像，为自己描绘一张采用了不同视角的“自我形象”画像，你可以尝试用绘画的形式、形容词描述的形式来完成。

表 1-2 我的素描像

父亲眼中的我	
母亲眼中的我	
兄弟姐妹眼中的我	
朋友眼中的我	
我眼中的自己	
我的理想自我	
我的社会自我	
我最重视的信念、价值	

在该探索自我的部分，教师可根据实际情况配合使用 OH 卡（OH 卡的全称是 OH Cards，在心理学上又叫作潜意识直觉卡，是一种心理投射测试工具）进行活动拓展，这里配合表 1-2 展示一项“向大家展示我”的 OH 卡心理探究活动。

（1）以 4 人或 6 人为一个“分享自我”小组，分享时建议先进行两两组合彼此分享，再逐一由个人向小组所有成员进行分享展示。

（2）将人像卡卡片逐个正面朝上展示在桌面。

（3）逐一观察卡片，并且选择一张最能代表“我眼中的自己”卡片。

（4）向小组成员展示这张卡片，并说明选择的原因，讲述自己与这张卡片“相像的部分”，可以具体使用如下语言：“我感觉自己与这张卡片的连接是……”或“我选择这张卡的原因是……”

回顾自己从出生到现在的记忆，一生中是否有不同的重要他人带给你任何难忘的经历，请通过表 1-3 整理自身的依恋资源，并在各栏中描述。

表 1-3 依恋资源整理清单

在我的生命中有一人无条件地爱我、欣赏我	
我从他 / 她的哪些言语举动中感受到了这份爱和欣赏	
我与这位重要人物的互动	

梳理自身有哪些优点、长处，认知、情绪、意志等维度的优势是哪些？请填写表 1-4，梳理自己各方面的资源。

表 1-4 “我的资源” 列表

梳理自身资源时，请思考三个“我”协调一致吗？可填写表 1-5，在不同的三个维度上更深入地认识自我。

表 1-5 三个维度的“我”

理想的我	
他人眼中的我	
真正的我	

在该探索自我的部分，教师也可根据实际情况配合使用 OH 卡进行活动拓展的辅助，这里配合表 1-5 显示一项“探索他人眼中的我” OH 卡心理探究活动。

（1）学生以 4 人或 6 人为一个“探索他人眼中的我”小组，在本活动中小组内成员先进行两两分组。

（2）将人像卡卡片逐个正面朝上展示在桌面。

（3）逐一观察卡片，以 2 人互动并且选择一张最能代表“我眼中的对方”卡片。

（4）向对方展示这张卡片，并说明选择的原因，讲述对方与这张卡片“相像的部分”，可以具体使用如下语言：“我认为你与这张卡片相像的部分在于……”或“我选择这张卡的原因是……”

与身边的人讨论，在他 / 她们眼中，我在情感表达或人际交往中最宝贵的特质是什么？如果将它运用到民航服务中，我最愿意给予的是什么？比如耐心、真诚、友善、热情、细致、坚韧、乐观、做事有条理……

继续使用图 1-3 “服务工作优势资源”来整理自己在民航服务中的优势资源，请大家把自己可以运用到民航服务工作中的“优势资源”填入花瓣中。

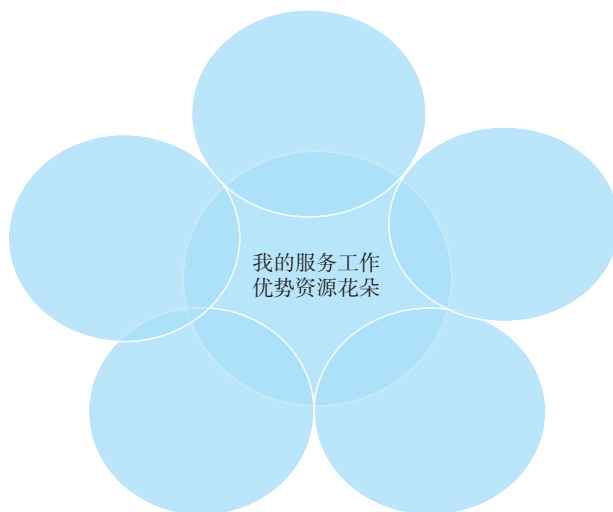


图 1-3 服务工作优势资源

完成如上自我探索卡片之后，可以与小组成员分享交流。

- (1) 你对自我的认识和他人的认识有何不同之处？
- (2) 他人对你的评价中哪些你是认同的，哪些你是不认同的？
- (3) 通过这个活动你有什么感受？



心理学上曾有一个著名的伤痕实验。在实验的一开始，实验组织者告诉所有参与实验的志愿者，这个实验的目的是观察人们对面部有伤痕的陌生人的感觉。每一个志愿者都被安排到没有镜子的单独房间里，由特效化妆师在他们的脸上画出一道逼真的“伤痕”，画完之后，志愿者被允许用一面小镜子看看自己化妆后的效果。看完以后，这面镜子就会被拿走。接着，化妆师告诉志愿者，要在他们的“伤痕”表面涂上一层粉末，以防止“伤痕”被不小心擦掉。实际上，化妆师却是偷偷抹掉了之前画的所有痕迹。当然，志愿者们对此毫不知情，还误以为自己面部有着触目惊心的伤痕。志愿者被派往各医院的候诊室，他们的任务就是观察人们对其面部伤痕的反应。规定的时间到了，返回的志愿者无一例外地叙述了负面的感受——人们对他们比以往粗鲁、无理、不友好，而

且总是盯着他们的脸看！可实际上，他们的脸上与往常并无二致，什么也没有；大家是否可以通过之前学习、体验到的心理学知识来说说看——实验者为什么会得出那样的结论？自我认知与自我评价到底如何左右了我们在人际交往中的感受呢？

也许有的人会说：“别人是以你看待自己的方式看待你。你对自己的认识、你看待自己的方式，最后就成为你感受到的别人看待你的方式。也有精神分析学家这样描绘个体心理的“投射”机制——“眼中的他人都是部分的自己。”

那么，我们该如何全方位地认识自己呢？这里有几条小小的建议，也是本教材最为关键的一些基本论调——民航服务的对象是旅客或者消费者，然而民航服务的主体是民航服务人员本身。只有民航服务人员是健康、乐观、不断成长、善解人意的，服务才是高效、主动、能够传递真情实意、具备生命力的。

客观全面地看待自己，包容体谅自己的不足，不断挖掘自身的资源并发挥优势。允许自己成长，每个人都是在不断成长变化着的，我们不会总是一成不变，每一个愿意成长的人，都有向着自身渴望飞奔的能力。多倾听他人，通过沟通交流发展多维度的观点，不要总是把话藏在心里或揣测他人的想法。“我爱我自己所有的模样”——接受自己，每一个你，都很特别，都有存在的意义。

遇见自己

鲁 米

有人喜欢你，那是他在你身上

照见了 he 喜欢的特质

跟你无关

你淡然面对，并做回自己

有人讨厌你，那是他在你身上

投射到他排斥的自己

跟你无关

你坦然面对，并做好自己

有人欣赏你，那是 he 透过你

碰撞了内在的自己，跟你无关

你欣然面对，做平静自己

世界上没有无缘无故的

相遇或者离开，爱或者怨恨，都只是，遇见了自己

任务 1.2 发展成长型心智模式

心智模式，简单来说就是个体理解外部世界的心理能力，心智模式影响了我们如何理解这个复杂的世界，以及如何采取行动。发展出更成熟心智模式的人，能够在高度

复杂的环境中厘清自己的核心需求，不被环境变化盲目裹挟，坚定自己的选择；同时也能够灵活应对各种变化，在纷繁的问题中找到有效的解法。然而，遗憾的是，哈佛大学教授 Robert Kegan 的“成人发展理论”表明，只有少数人可以发展到更为成熟的心智模式。大部分人或者完全不能听取他人意见，只关注自己得失，不懂得换位思考，在人际交往中处处受挫而不自知；或者全盘接受他人意见，没有形成坚定的内在自我，因此很容易被外界言论影响，陷入迷茫、焦虑的状态，甚至感觉自己一无是处，对生活消极担忧。

如果想真正理解和应对世界的复杂性，我们需要突破原有心智模式的局限，改变自己思考问题的角度和方式，以更成熟的视角找到突破当下困境的方法。在面临生活中的压力与重要改变时，也能够以更灵活的方式坚定地朝目标前进，打破负面情绪交织的内耗漩涡，真正实现个人成长。



1.2.1 心理知识建构

1. 心智化

心智化是一种对自己或他人心理状态的觉察，特别在涉及对行为的解释时。心理状态会影响行为、信念、愿望、感受和想法，无论我们是否能够意识到，都会影响我们的行为。民航服务人员的心智化涉及广泛的能力，每个独立的个体心智化能力的水平也是不同的，不同人的思维方式差异很大，因为每个人的经历和想象能力都可能导致他们对别人的心理状态产生不同的结论。但关键是，我们能够看到自己的行为一致地受到心理状态的组织，在服务交往中能将心比心并能觉察不同人的内心状态。

实质上，心智化是一种从外部看自己、从内部看他人的能力。心智化是心理状态的表征，是认同感和自我感的基石。将自己和他人视为有意义的和可理解的心理状态驱动的、具有主体性和意向性的存在，会创造出对自我和他人的心理一致性，这对于驾驭复杂的社会世界是必不可少的能力。

2. 心智化的发展

心智化的概念基于这样一个观点，即一个人对他人的理解取决于其心理状态是否曾被关爱的、体贴的成年人充分理解。心智化的发展取决于社会学习环境的质量、家庭关系，特别是个体的早期依恋，因为这些反映了个体的主观体验被照料者合理镜映的程度。具体而言，心理学家研究发现，依恋对象的情绪镜映质量在个体情感调节过程和自我控制（包括注意机制和努力控制）及心智化的早期发展中具有主导作用。

心智化是在与他人交往的背景下发展的；在理解重要他人方面的心智化质量，受到周围的人如何心智化我们，以及其他他人如何心智化他们周围的人的影响。这种他人如何心智化的体验被内化，增强了我们理解自己和他人的能力，从而能更好地参与互动性社会过程；反之，早期接触缺乏心智化的互动，就会导致心智化能力匮乏。

在本课程中，我们将不只是教授“心智化”这个名词。我们将创造情感和语言环境传递心理状态的概念——如积极互动讨论，倾听不同视角的观点，并予以合理的采择。

比如学习系统的心理理论与技能，并将之付诸实践。认知情绪、从多维度理解情绪背后的需求，并学习如何觉察与调控我们自己的情绪。比如运用情境演绎、艺术表

达、非语言沟通等在实际体验中锻炼、迁移我们的心理能力、观察能力与表达能力。

如果我们专心投入课程并参与互动，就可以逐渐生成一种对心理状态的起源、重要性和功能的假设。这反过来会引导我们更有意识地关注可观察行为的不同方面，并发展对心智状态的不同评估和不同的可观察的行为成长模式。

3. 理解“非心智化”的状态

非心智化的一般行为表现，与心智化的心理状态相对，具体如下。

- (1) 对自身的想法、感受或对他人的需要缺乏注意。
- (2) 偶尔会出现心理等同、佯装模式，并认为自己的观点是唯一可能的。
- (3) 对行为的解释具有某种偏见或泛化的倾向。
- (4) 说话时用绝对的口吻，如“他总是……”“他从不……”“你完全……”。
- (5) 总是责怪、挑剔他人，不情愿去探究事件背后更复杂的原因。
- (6) “非黑即白”思维的夸张表现。
- (7) 将行为与事件归因为不可改变的个人特征，如种族、智力或文化背景。
- (8) 不灵活地、僵化地坚持第一个应对行为，而无法更灵活实现应对的其他多种可能性，并丢弃那些不合理的想法。
- (9) 缺少反思，感到共鸣就会立刻触发行为。
- (10) 不以心理作为解释行为的参考系，当需要寻找对心理状态的解释时，个体处于不知所措的境地，或仅依靠单纯的直觉。
- (11) 误解外界的物理情境与心理状态的关系（如关闭着的门意味着拒绝）。
- (12) 自身的想法与动机经常被错误理解。
- (13) 武断地、毫不犹豫地接纳观点。
- (14) 对情绪识别有困难。
- (15) 不能意识到自身的想法、感受对他人的影响，也就很难理解他人对其的反应。

4. 成长型心智模式

如果把比喻成一部复杂精良的机器，把个体的行为看作其输出结果，心智模式就是驱动机器的基本程序。这个程序工作的方式不尽相同——心智模式有时会影响我们对同一件事产生不同的解读，不同的解读又会产生不同的情绪，心智模式塑造着我们待人处世的经历和经验。心智模式也会引发不同的行为，比如积极的思维往往会激发高效的行动，行动结果良好，就会使个体累积“我很好，我可以”的自我信念，形成良性的循环；反之，若缺乏积极的体验，又容易产生消极的信念，导致拖延、回避、退缩的行为，陷入了负性的循环。

正性经验是可以被拓展、学习、体验和积极练习的，人会逐渐发展多视角看待问题的经验，学习观点采择，而不是只从自己的视角出发解读；人会逐渐发展辨识情绪、理解需求、调控情绪的经验，从而发展宽容与慎思的品质，更好地应对情绪传达的信息，而不是即刻反应；人会逐渐发展容纳变化和积极寻找资源的思维，对问题情境有更多的决策与处理经验……这些自我发展，都会导向成长型的心智模式，最终成为我们在民航服务工作中的动能与燃料，指引我们更高效地处理、更坚韧地应对、更涵容地体恤。最终，我们会通过与世界建立更稳固友好的联结，从而真正理解民航服务工作的价值。

1.2.2 心与心的交流

在现实生活中，我曾经有过哪些在社会交往中运用到“心智化”的经历，或者在成长过程中被心智化地理解和对待的经历。这些经历给了我哪些具体的感受？

可以从“关于他人的想法和感受”“对自身心理功能的认识”“自我表征”“普遍性价值与态度”等维度来展开讨论与分享。

1.2.3 心理技能实践——分析心智化水平

通过本心智化评估清单，尝试分析民航服务人员呈现较高水平心智化水平会有哪些具体表现。

心智化评估清单（该评估量表改编自《心智化临床评估清单》（*check-list for the clinical assessment of mentalizing*），对该评分表和分数的解释可在安娜弗洛伊德中心的网站上免费下载）。

1. 关于他人的想法与感受

（1）观点采择：基于个人经验，接受这样一个事实，即同一事物从不同视角看可能非常不同。例如，描述一个人际误解事件，刚参加工作的小明个性十分害羞，在与同事接触时常常会避免目光接触且不主动开启话题。与其搭班的小张天性开朗，一开始认为小明的行为表达的是拒绝，但随着观点采择的运用，他意识到从小明的视角看，和陌生人快速建立联结并热烈讨论是让内倾型的小明感到不适应的，这是小明惯有的感受和行为习惯模式，而非对他的拒绝，于是在之后尝试用更细心的态度来和小明交往，开展合作。

（2）不存在不合理信念：不把别人的想法看成是对自己的威胁，并牢记一个人的想法是可以改变的。例如，当他人正在生气，我能理解他愤怒的感受，也能感受到我不喜欢他人对我表达激烈的言行，但我清晰地知道这是他的愤怒，我可以通过和他交谈来安抚他的情绪。

（3）沉思与反思：通常，对他人心理状态的共鸣会开启一个反思与反应选择的过程，在知觉和行动之间建立一个正常缓冲的机制。

（4）理解不透明性：承认经常不知道别人在想什么，但是不会被别人的想法所迷惑。例如，我意识到，我们经常误解别人的反应，哪怕是我们最好的朋友。

（5）真实的兴趣：对他人的想法和感受表现出真实的兴趣，不仅仅是对内容感兴趣，也会关注他人的行事风格。例如，这个人似乎喜欢讨论人们做事情的原因，那个人似乎更倾向于独立工作。

（6）对探索的开放性：这个人愿意对他人的想法和感受作出积极的多视角的假设，这个人不愿意对别人的想法和感受作出假设，这些都是可能的，可以被理解的。

2. 对自身心理功能的认识

（1）可变通性：对他人的看法与理解可以随着自身的变化而变化。

（2）发展性视角：随着了解的深入，对他人的理解也会变得更加复杂（如某人承认，随着个人的成长，他越来越能理解父母的行为）。

（3）现实的怀疑主义：认识到一个人的感受可以是混乱的。

（4）承认前意识的功能：认识到一个人在任何时候，都不可能意识到他感受到的所有信息，尤其是在有矛盾的情境中。

- (5) 矛盾：意识到自身可能会拥有互相矛盾的想法与感受。
- (6) 自我好奇的态度：对自身的想法与感受抱有真实的好奇心。
- (7) 对差异的兴趣：对一个人的想法与行为存在差异感兴趣（如对儿童的所思所想感兴趣）。
- (8) 意识到情感的影响：洞察到个人情感是如何曲解他人的。
- (9) 宽容：接纳别人，有理解他人心理状态的能力。例如，一旦我们理解了为什么其他人会这样做后，我们对某事的愤怒就会消散。
- (10) 可预测性：理解这样一个事实——只要知道他人的想法和感受，他们的反应整体上就是可预测的。

3. 自我表征

- (1) 较高水平的表达与倾听：能够向别人解释事情，并且被别人认为是耐心的、是能够倾听的。
- (2) 自传的连续性：一种记得自己孩提时期经历的能力，并且这些经历具有思维的连续性。
- (3) 丰富的内心生活：一个人很少感到他们的思维是空虚的或无内容的。

4. 普遍性价值与态度

- (1) 哲学性：整体上来说，对什么是正确的、什么是错误的并不武断判断，并且偏爱复杂的、相对的思考方式。
- (2) 稳定性：一种在自己和他人心理状态之间保持平衡的态度；充分地监控自我，以识别心智化缺陷。例如，我注意到，有时候我对某些事物的反应有些过度。

心灵岛屿

在本项目中，我们对民航服务人员觉察自身的心理状态进行了初步培育。在实践中不难发现，每一个个体对自身的理解和感知都是有差异的，这些差异可大可小，与每个人的生活经验、个性特质、文化背景、成长环境密不可分。的确，自我是多样性的，对自我的理解和感知也是多样性的，可以是灵活变通、逐渐成熟的。只要你勇敢踏出第一步，变化终将到来。最后让我们一起来朗读如下句子，体会“自我”的生命维度。

我与生命和平共处
 我因为生命赐予我的丰富礼物而欣喜
 我灵活而轻松地看见问题的每一面
 做事方法及看事情的角度有无限多种
 用其他观点看事情是可行的
 我愿意改变我内在的模式
 我爱自己
 肯定自己
 我是安全的

项目2 发展灵活性



项目目标

1. 了解感知觉与印象形成的基本概念。
2. 理解情境感知对旅客服务体验的影响。
3. 应用改释技术，实践资源取向的认知过程。
4. 理解多维视角，发展认知的灵活性。

任务2.1 拓展释义

在本学习任务中，我们将从不同维度了解“认知”对服务产生的影响和认知在个体调控情绪及行为时的作用。深入体验并学习认知的含义，在理解心理学概念的基础上运用心理学思维。学习具体的认知调整策略——以发展灵活性，拓展认知维度。

“我们都知道锻炼体能，包括体力上的耐力和灵活性，但其实认知也需要锻炼，心理上的灵活性意味着可以在多种认知层面中自由地适当地转化，而不是僵硬地回应外界。”什么是僵硬地回应外界呢？就是不管处于何种情绪中，我们都一味地关闭和躲避，比如我们可能会要求自己始终不生气，始终不难过……保持心理健康和保持身体健康一样，我们都知道要维持良好的身体健康需要保持良好规律的作息、健康低糖的饮食，这些良好习惯的培养需要我们循序渐进，不断重复纠正与培养，需要刻意地改变和练习。民航服务人员的心理健康也是如此，也需要我们循序渐进地进行培养和练习，采取相对健康、变通的思维模式，逐渐养成具备韧性和灵活性的心理状态。勇于用新的眼光和思维对待问题，也是打破思维的框框、解决问题的途径——从看待问题的不同视角出发。



心理现象思索

这是陈悦的第一次乘机体验，从兰州中川机场飞往北京大兴国际机场，搭乘A320机型，航班准点抵达，亲友在候机楼接机。

当他们询问陈悦：“这一趟行程，感受如何？”

陈悦回忆了旅程，这样说道：“蛮顺利的，准点抵达了。最深刻的印象是新建成的大兴机场实在太漂亮了，又开阔又亮堂；飞机上的乘务员都很亲切，就是空调

有点冷。客舱空间挺狭小的，我个子高腿也没法伸直。但透过客舱窗户看天空的云，真的很美，仿佛置身云端，让我完全忽略了发动机有点吵。”

不知大家是否思索过，或者做过这样的换位思考——旅客是如何“解释”民航服务的？大家可以试着回忆自己的乘机体验，记忆中的很多印象既与视觉、味觉、听觉等人的感官体验有关，也与某个具体的情境认知体验有关。接下来，我们将围绕个体的“认知”展开，了解旅客对民航服务的“认知”，也体验自身对“认知”的调控，来学习心理上的“认知”究竟是什么？对个体“理解”与“解释”社会世界起到了哪些关键作用？为什么说“认知”会影响我们的情绪与行为呢？



2.1.1 心理知识建构

1. 感知觉的基本概念

在基础心理学中，研究者发现，我们之所以能了解外部世界，是因为我们拥有一些特殊的感受接收器官，感受接收器官将感觉能量转换为神经冲动，并将神经信息发送给大脑供其解释。

心理学中的“感觉”是指感官接受刺激，在头脑中形成对事物个别属性的反应；“知觉”是指感官接受刺激，在头脑中对事物整体作出反映，知觉是一种主动的心理过程。

五种主要的感觉有视、听、躯体感、味、嗅。原始的感觉只有在知觉过程中得到组织和解释之后才有意义。知觉是改变感知信息的一种主动过程。例如，在观看电影时，我们看到的演员是动的，但实际上，这种感受的信息仅是一系列快速变化的静止照片。电影银幕上的人物实际上根本不在动，而我们却感到他们在动，这仅是因为知觉过程往往会完全超越直接感受的信息，大脑能够依据感觉信息提供的暗示创造出电影中的运动知觉。

2. 影响知觉的因素

在多数情况下，大脑对知觉过程中的信息作出解释的方式似乎是天生的，但我们对现实的知觉则受个人的预期、文化学习经历及需要的影响。结果是，不同的人往往会对同一外界事物产生不同的见解。以视知觉举例，我们能看见，是因为眼睛里有许多视杆细胞和视锥细胞，能够把视网膜上的光信号转化成神经信号传递到大脑，而大脑对这些信号进行解释，就形成了我们看到的画面。也可以这样去理解，我们看到的一切，都是经过大脑“解释”过的，并不能算是完全的真实、客观。我们所知觉的东西往往更多是基于在我们的脑中加工了多少感觉信息，以及它们是如何被加工的，而并非是我们眼前有什么。例如，通过图 2-1 “知觉的选择示意”可以发现，正是依靠大脑所作出的解释，同一幅画站在不同的视角看，既可能是脸朝前方的妙龄少女，又可能是面朝下方的一位老婆婆。



图 2-1 知觉的选择示意

虽然知觉对我们所有人而言似乎都是以同样的方式在工作的。但实际上并非这样，因为许多心理因素都会影响知觉，比如，我们的动机作用的状态及情绪会影响知觉。一些心理研究证实，动机作用会影响知觉：饥饿的人要比在他们饱餐一顿之后对甜味和咸味更敏感。此外，我们的情绪也会强烈地影响知觉。焦虑的人更可能将模棱两可的句子解释成含有威胁性，一些因经历过创伤性应激而感到焦虑的人会将别人的脸也知觉为表现出更多的忧愁。

3. 印象与印象形成

印象是个体（认知主体）头脑中有关认知客体的形象。个体接触新的社会情境时，一般会按照以往的经验，将情境中的人或事进行归类，明确其对自己的意义，使自己的行为获得明确定向，这一过程称为印象形成。初次印象也称第一印象，是素不相识的两个人第一次见面时形成的印象。

在印象形成的过程中，信息出现的顺序对印象形成有重要影响。印象形成过程中的心理效应详见表 2-1。

表 2-1 有关“印象形成”的心理效应

类型	含 义	举 例
首因效应 (最初效应)	第一印象作用的机制。在总体印象形成上，最初获得的信息比后来获得的信息影响更大	在民航服务交往建立的初期，服务人员都会有意识地在第一次接触时展现亲切友好的职业形象，拉近与旅客的心理距离。例如，空中乘务员将迎客服务作为客舱服务的重点工作内容
近因效应 (最近效应)	在总体印象形成上，新进获得的信息比原来获得的信息影响更大	宜家家居的冰淇淋多年来只卖 2 元人民币，其实并非是为了商业盈利，冰淇淋制作和销售的成本是高于 2 元的，但是宜家多年坚持这个策略，是为了顾客在结账之后，最终又以低廉的价格买到了美味的食物——这样一来，他们对在宜家家居购物的总体印象就会更好
光环效应 (晕轮效应)	个体对认知对象的某些品质一旦形成倾向性印象，就会带着这种倾向去评价认知对象的其他品质	个体对他人的外表有良好的印象，往往会对他的人格品质也倾向于给予肯定评价。光环效应是一种以偏概全的现象，一般是在人们没有意识到的情况下发生作用的。由于它的作用，一个人的优点或缺点变成光圈并被夸大，其他的优点或缺点也就退隐到光圈背后被视而不见了
刻板效应 (定型效应、刻板印象)	对某一类事物或人物产生的一种比较固定的、概括而笼统的看法或观念	人们有时会基于性别、种族、外貌等特征对人进行归类，认为一类人具有比较相似的人格特质、态度和行为方式等。 人们对某些人或事的固定看法和观念，就像刻在木板上的图形那样难以更改、磨灭

在心理学中，首因效应也叫“第一印象”效应。第一印象，是在短时间内以片面的资料为依据形成的印象，心理学研究发现，与一个人初次会面，45 秒内就能产生第一印象。这一最先的印象对他人的社会知觉产生较强的影响，并且在对方的头脑中占据主导地位。这种先入为主的第一印象是人的普遍的主观性倾向，会直接影响以后的一系列行为。

第一印象重要，但第一印象并不是开口说话才产生的，而是第一眼见面便形成了。第一印象主要是依靠性别、年龄、体态、姿势、谈吐、面部表情、衣着打扮等，判断一个人的内在素养和个性特征。在民航服务的初始阶段，我们可以利用这种效应，展示给旅客亲切优雅的职业形象，为以后的服务交往打下良好的基础。

4. 影响民航旅客印象形成的因素

除了第一印象，还有哪些知觉会影响旅客在民航服务过程中的感受呢？航空公司自身的环境、服务等硬件、软件条件及其宣传和口碑，都会影响旅客的社会知觉。世界各国航空公司的特有标志，无论是公司名称、飞机标识，还是服务人员的特色服装、服务举措，都是为了吸引旅客的注意力，给旅客留下良好的印象。

1) 机场环境

理念先进、造型独特的机场环境会吸引旅客的注意力，提高机场的辨识度，增进快捷高效的服务体验，给旅客留下美好的印象。

北京大兴国际机场航站楼按照节能环保理念，采取屋顶自然采光和自然通风设计，同时实施照明、空调分时控制，采用地热能源、绿色建材等绿色节能技术和现代信息技术。通过图 2-2 可以看到北京大兴国际机场航站楼整体如展翅的凤凰，是五指廊的造型，造型以旅客为中心，整个航站楼有 79 个登机口，旅客从航站楼中心步行到达任何一个登机口，所需的时间不超过 8 分钟；航站楼头顶圆形玻璃穹顶直径有 80 米，周围分布着 8 个巨大的 C 形柱，撑起整个航站楼的楼顶，C 形柱周围有很多气泡窗，主要用来采光，航站楼可抵抗 12 级台风。



图 2-2 北京大兴机场俯瞰

2) 服务人员着装

民航服务人员的着装各具特色，或体现民族特点，或追求美观时尚，目的都是体现自身的企业文化与理念，吸引旅客的注意，给旅客留下美好的印象。

海南航空制服的主题为“青花瓷”，整体采用了灰色调，女装由长外套和旗袍构成，并设计了祥云领口、海水江崖下摆，无论是青花瓷旗袍，还是灰色斗篷，都尽显气质。制服以浅色调为主，浅色调显得活泼，而且浅灰也是国际通用的“服务色”。青花瓷和旗袍则体现了中国传统文化，具体的青花瓷制服形象如图 2-3 所示。



图 2-3 海南航空空乘人员身着“青花瓷”制服

新加坡航空的乘务员身着标志性“沙笼可芭雅”制服的形象，被全世界视为亚洲热情好客的象征。沙笼可芭雅制服由法国服装大师 Pierre Balmain 设计，以传统亚洲蜡染布料精制而成，具体如图 2-4 所示。蓝色沙笼可芭雅制服是新加坡航空的标志，除此之外，还有三种颜色，不同颜色代表了新航空姐不同级别。



图 2-4 新加坡航空空乘人员身着“沙笼可芭雅”制服

3) 民航服务举措

机场环境、设施、服装是航空公司吸引旅客的外在手段，是能够对旅客产生持久影响力的关键，是航空公司的服务质量。航空公司对此不惜投入巨大的财力、物力、精力，精心打造自己的品牌与形象。

四川航空致力在多个维度进行服务举措的提升。比如在搭乘航班前可以在各个始发地机场享受舒适的座椅、精选小食、免费网络服务等。在特殊旅客服务上推出了“10+暖心专属服务”——盲人、聋哑旅客专人照顾，身体不适、患病旅客暖心服务，提供真情服务提示卡服务，为特殊旅客定制旅客专用座位贴、详细记录其需求信息，为儿童旅客提供童趣儿童餐服务等。在空中的餐食供应上，为满足不同旅客的口味需求，在春节等传统佳节，以中华美食文化为参考，精选食材用料，研发川航特色年味美食，推出主打菜品“红红火火红烧肉”“年年有鱼年年高”。家常味的红烧肉味醇汁浓、润而不腻；“年年有鱼年年高”将泡椒烧烤味的烤鱼和年糕结合在一起，搭配经典年味小吃“团团圆圆如意饺”，借此为旅客送上温馨的新年祝福，塑造亲切友好的品牌形象。

4) 昼夜节律照明系统

人体的昼夜节律也称每日节律，一部分下丘脑被认为是身体内部“时钟”的一部分，它的活动在持续的 24 小时内会发生有规律的提升与下降。长途飞行会扰乱节律，会让人的效率降低并感到不适，这种现象就是所谓的“飞行时差反应”。有过长途飞行经历的人都有过类似的体验，当我们在昏暗的客舱被突然的强光照射，即使生物钟还在夜晚，但目的地机场已经是白昼了。为了缓解旅客的这种不适体验，先进的客机已在客舱内安装了可以模拟日出过程的氛围灯光系统，在接近降落程序前，客舱乘务员会将灯光从昏暗调整至琥珀色再逐渐调整至明亮，温和地帮助乘客适应新的时区，大大提升了长途飞行的感知体验。

5) 其他因素

研究表明，旅客对客运班机的选择，主要与以下四个因素密切相关。

- (1) 起飞时间。
- (2) 是否按时抵达目的地。
- (3) 中途着陆次数。
- (4) 民航服务人员的态度。

从上述四个因素可以看出，旅客对航空公司的印象也建立在对时间的感知上。通常来说，旅客对直达航班的印象最好，而对着陆次数多的航班印象就差一些，这些都是旅客对时间的知觉。当然，飞机机型、飞行员的技术水平、机型内饰的新旧程度以及机上休息和娱乐等，也影响了旅客对服务的整体知觉，这些因素与飞行过程的安全与舒适度密切相关。

→ 小练习——民航服务中的感知觉因素分析 ←

通过前序课程的学习，你能从下述的服务举措中，列举出影响旅客对服务提升体验的具体的感知觉因素吗？试试看将左边的心理学名词与右边的具体民航服务案例连线。

视知觉	川航在机上提供美味餐饮，为喜辣旅客提供特色辣椒酱佐餐
听觉	海航推出柔和沉稳的灰色系斗篷作为空乘人员的制服外套
颜色觉	在机场贵宾室用餐区播放流畅高雅的古典交响乐
味觉	在候机楼设计时使用大量开阔的全落地玻璃引入光照，也方便旅客近距离观赏飞机起落

5. 情境感知

我们已经了解影响旅客对民航服务感知的基本要素，如旅客会通过视知觉来感知机场环境的尺度、亮度，模拟昼夜节律的客舱灯光系统会使长途飞行更舒适等，这些可以通过人的感受器官进行感知，是服务的显性部分。但其实，服务体验更多的是围绕旅客在综合的隐性维度的感知展开。

情境感知作为有机体适应环境的一种活动，在实践活动中受各种因素影响。对服务

的感知应综合服务现场情境，民航服务是基于民航场所这一特殊社会环境的一种互动活动。情境感知有环境因素、互动因素、反思因素的考量。

1) 环境因素

现实生活中的情境感知发生于特定的时间和场合，受到认知的目标、任务和环境条件的多重影响，如温度、灯光、气味都会作用于人们的感受，是环境体验的一部分。了解和把握人在使用服务设施过程中被环境所激发的感知，充分利用环境中的有形和无形要素，营造出更具愉快、高雅、整洁等体验的服务环境是民航服务人员需考量的一个方面。

2) 互动因素

互动即旅客与民航服务人员之间的交互行为，通过语言与非语言的互动交流，使其心理需求与情感体验得以具体化，在民航服务的特殊情境中提升心理维度的感知。如客舱服务人员观察到旅客有畏寒的表现，于是主动询问是否需要毛毯，并在询问的同时主动递上调试好温度的温水，旅客表示感谢并在内心体验到被重视和被关怀的感受。

3) 反思因素

人在服务过程中通过交互体验形成情境感知，这些感知通过主观认知，形成了人的情绪及情感，进而引发反思，重新影响和支配个体的行为。

6. 社会知觉

社会知觉是社会心理学的重要概念，是指个体觉察到社会性事物的刺激，从而表现出自己的对应态度或者行为，是我们试图了解和理解他人的过程。社会知觉包括个体对他人、群体、自己以及他人行为原因的知觉。

社会知觉的基础是被认知事物本身的属性，但一些主观因素也会对社会知觉的过程和结果产生重要的影响。

(1) 我们会通过自己的假设过滤之后，对事件进行感知和回忆。即我们的感知、解释和回忆在一定程度上会受到假设和预先判断的影响。有时我们并非如实地对现实进行反应，而是根据我们对现实的建构作出反应。

(2) 个体的经验不同，对同一对象的认知也会有不同的结果。过去的经验可能会对其未来认识事物的过程和结果产生影响。

(3) 我们会倾向于依靠我们的直觉、内隐规则以及心情，对事件进行判断，其中内隐规则引导我们快速地进行判断。

(4) 解释事件时，有时归因于情境，有时归因于人。

7. 社会世界的解释——归因理论

归因理论即对人们如何解释自己及他人行为的起因。内部归因倾向于认为，一个人之所以出现这样的行为，其原因与自己有关，如自身的人格、态度或个性。外部归因则认为，一个人之所以出现这样的行为，其原因与他所处的情境有关，并假设大多数人在同样的情境下会作出同样的反应。



2.1.2 心与心的交流

你有过这样的经历吗？

当考试未通过时，将其归咎于自己的智力不足或知识储备不够。

在工作中犯了错误，认为是自己粗心大意或缺乏专业技能造成的。

在与他人交往时，觉得自己不够有趣或不够吸引人，导致他人对自己不感兴趣。

在体育比赛中失利，认为是自己体能不够好或技术不够娴熟。

在人际关系中出现矛盾或冲突，将责任归咎于自己的情绪控制不佳或沟通能力欠缺。

如果你也有过类似的时刻，那么也许你正在经历“内部归因”。你是否经常会将某个事件或结果的原因，归结于自身的内部因素呢？通俗来说就是从自己身上找原因。遇到任何事情和指责，永远第一时间都怪自己，就是典型的内部归因，这种归因方式非常容易导致内耗。习惯于内部归因的人就像被安装了一个选择性过滤器：将所有的过错指向自己。一个人的归因风格，是在与重要他人的互动中逐渐形成的。总被父母要求“从自己身上找原因”的孩子，很容易陷入消极的内部归因模式中，也缺乏自我支持的意愿和肯定自己的力量。

适当的“自我反省”，可以让人在错误中总结经验，提高认知深度，改善自己。但长期过度的消极内部归因，往往会导致自责和自我贬低，甚至将毫无关联的事与自己联系起来，将问题的责任全部揽到自己身上，从而长久沉浸在自责中。因此，我们需要注意避免过度向内归因，采取更加积极的思维方式来解释事件和结果。

认知心理学家韦纳认为，一件事成功或者失败的因素有六个（能力、努力、身心、难度、运气、环境），可以根据三个维度（内部和外部、稳定和不稳定、可控和不可控）进行划分，具体详见表 2-2。

表 2-2 影响事件成功或失败的因素

影响因素	内部	外部	稳定	不稳定	可控	不可控
能力	√		√			√
努力程度	√			√	√	
身心状况	√			√		√
任务难度		√	√			√
运气		√		√		√
外界环境		√		√		√

从表 2-2 中，我们不难发现，事情的发展在不同维度上都会呈现不同的面貌，比如任务难度、运气和外界环境的变化其实都是外部的因素。现在请分组讨论交流，你习惯于将事件进行内部还是外部归因呢？这样的归因模式导致了怎样的思维和行为习惯？

我们应该如何合理地进行归因呢？

1. 考虑内外因素的综合作用

意识到结果通常是内部因素和外部环境因素相互作用的结果。尝试综合考虑个人的能力、努力，以及外部的条件、机会等因素。

2. 寻找多种解释

不要仅限于将失败或困难的原因归咎于自己，而是尝试从多个角度思考，寻找其他可能的解释或原因。

3. 分析过程和决策

重视过程和决策的合理性，而不仅仅关注结果。评估自己在决策过程中所做的努力、调查、分析和决策的质量是否符合合理的标准。

4. 理性评估个人能力

客观评估自己的能力和技能，认识到自己的优势和劣势，并在合理的范围内确定个人的责任。

2.1.3 心理技能实践——“拓展解释”的力量

通过对知觉特性的了解发现，从不同视角认知一幅画尚且有如此不同的解释，对于我们遇到的各种事件经历，解释的差异就更大了。通过站在不同视角的切换，考虑不同的事件背景因素，我们将会对我们所感知到的“画面”，产生多元的思考和解释的改变。

当我们仅仅从孤立的、单一的视角去观察某一件事时，很容易陷入自身认知的局限中，由此产生的局限会让我们对事件作出不一样的解释、引发不一样的感受，并最终导致不同的各自僵化的行为应对。在系统观的框架中，我们建议使用“转换视角”的方式，去呈现事物的另一番面貌，构建更新的意义。当我们开始重视事件的多元意义，试图去理解事件发生背后复杂的原因与感受，试图通过“拓展信息，拓展不同角度的理解”去努力寻找更多解决问题的可能时，我们也就培养了自己的“灵活性”品质，灵活性的一个重要表现就是综合的、多视角的、变通的思维。同时，“系统观”也致力于培养我们对于“背景”的探究和重视，比如“要理解一个人的行为，首先要将他放回到他生活的背景中去”，而不是仅仅单纯地去看某一个行为现象。

经常问一问自己：“还有更多的可能吗？”，这有助于我们进行观念和视角的拓展。接下来，请成员以4～6人为一个小组，由一位成员先讲述一件发生在自己身边，暂时还无法理解或引发负性感受的事件，然后请小组成员们运用“系统观”的思考方式，帮助其拓展“还有更多的可能吗？”的意义分享并做记录。



事件经过：



我当时的想法、感受与行动：



经过小组讨论后的视角拓展，我们觉得，还有以下这些可能。

可能性 1：

可能性 2：

可能性 3：

可能性 4：

可能性 5：

可能性 6：

应用更具灵活性的思维方式，还可以拓展应用如下的提问方式，在面对短暂的困难情境时，下面的提问可以帮助改善对境遇的认知，通过切换更多可能性的视角，帮助民航服务人员发展更具多样性的问题解决策略，发展更灵活的心理应对方式。

1. 对资源提问

暂时不以“缺乏什么”或“什么是不利的”视角来看待问题，而是将注意力集中在“我拥有什么资源”“我还能够调动何种资源”的维度上。回顾工作或生活领域中有哪些事是令人满意的，会让人感觉不错或很有能力，而不仅仅是与问题场景比较。比如我们可以做如下的提问。

(1) 在我的工作中有什么是我愿意这样保持下去的，如何做？

(2) 我喜欢做什么？在服务工作中擅长做什么？

(3) 我曾经遇到过类似情境时是如何成功解决的，运用了哪些资源？

(4) 我自身（优势、长处、能力）有何资源？

(5) 我的支持系统（家庭、工作单位、学校、所处的系统、时代）有哪些资源？我尽可能地去争取了吗？

(6) 同一件事我们能够用更多种资源取向的视角去看待、论证与解决吗？

2. 奇迹提问

(1) 如果这个问题一夜之间消失了(突然发生了重大转变或者其他原因),我在第二天早上首先会做什么不同的事,其次会是什么?

(2) 如果这个问题突然消失了,我对我的生活中最留恋的会是什么?

任务 2.2 资源取向思维

现在,我们将深入学习建构更多可能性的提问方式,这些提问可以作为民航服务人员的思维训练,当我们拓展了看待问题的视角时,也拓展了解决问题的策略。特别需要强调的是,在本心理实践项目中,我们将引导参与项目的人员使用更多“资源取向”的视角,那么,让我们先来了解一下什么是“资源取向”。

通过图 2-5 来对比一下传统的“资源取向”和“缺陷取向”之间的差异及视角的变化。

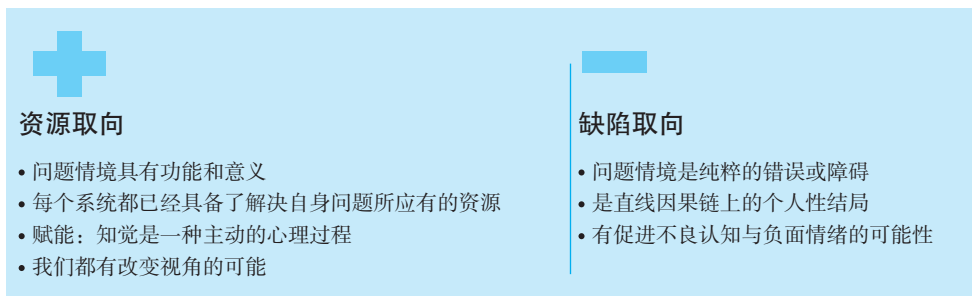


图 2-5 “资源取向”和“缺陷取向”的差异



2.2.1 心理知识建构

当我们仔细审视思维困境时发现,很多困境是我们“解释”出来的——我们不自觉地采取了缺陷取向的视角。我们对事件进行描述的方式,决定性地影响了将作出的处理方案。因为在我们讲述事情的同时,也隐形地表达了一种立场、一种观念、一种态度或者一个既定的视角。在叙事心理治疗的语境中,人们往往是用语言来创造现实的。当我们运用资源取向的视角来看待工作与生活,肯定会有一番全新的认识和更具灵活性的态度。

为了建构更多可能性和假设性,我们应该学会这样提问:事情还可能是怎样的?

关于建构可能性的提问会激发“可能性的意义”。面对工作或生活中的问题情境时,我们可能会一时感到举步维艰。但其实人们迄今所找到的解决办法是不胜枚举的,尤其是对还未尝试过的可能性。对此,提问恰恰能够有助于开拓可能性的空间。

通过提问可以引入循环的有创造力的新的可能性。提问的形式也是一种手段,我

们可以通过更具资源性的方式提供新的道路。它可能无法立即实现，但是无论如何，它们能够增添新的思维策略——让我们尝试使用“假设……”“如果……”“其实还可以……”“会有何新反应？”来进行提问，使一个又一个新的尝试行为成为可能。

2.2.2 心与心的交流

现在，我们将学习并应用“改释”技术，试着从资源取向的视角来学会给自己“赋能”，也为围绕在我们生命中的种种境遇“积极赋义”。

改释是对迄今为止被消极评价的、有障碍的行为方式、体验方式或重要的互动模式（“问题”“障碍”）在系统相关的背景下作出新的评价。运用积极改释技术尝试打破当前的消极描述、自我抱怨和批判的模式。

让我们先从列举词语开始，觉察自己对这个词语的态度，以及由此产生的第一个念头，然后试着先戴上“有缺陷的眼镜”，把缺陷和不足写在左边；接着，换上“有资源的眼镜”把资源取向的解释写在右边，用资源取向的眼镜去重新解释这些词语，我们可以试着从“意义改释”入手，具体做法如下。

词语：胆小

当我们戴上“有缺陷的眼镜”时：

- 胆小怕事
- 不敢担当

当我们戴上“资源取向的眼镜”时：

- 谨慎行事
- 避免冲动，善于观察情况

词语：生病

当我们戴上“有缺陷的眼镜”时：

- 身体柔弱
- 抵抗力差

当我们戴上“资源取向的眼镜”时：

- 获得了所需的休息
- 获得了他人的照料与慰问

事件：临时需要做一个汇报的 PPT

当我们戴上“有缺陷的眼镜”时：

- 要花费时间、精力
- 时间很紧迫
- 我不擅长做这件事

当我们戴上“资源取向的眼镜”时：

- 给我之前的工作做一个复盘和整理
- 给自己的努力做一个高光总结
- 更新能力，为之后工作积累经验

事件：孩子总是哭闹

当我们戴上“有缺陷的眼镜”时：

- 心烦
- 吵闹
- 无力应对

当我们戴上“资源取向的眼镜”时：

- 孩子是能够坦然表达感受的
- 哭闹是有需求未被满足，需引起重视
- 使照料者建立更多的联结和情感付出

2.2.3 心理技能实践——引入不同视角改变解释

学会从不同视角看待问题，是跳出思维困境，发展心理灵活性的方法和技巧，除了应用“改释”的心理学技术，我们还有很多工具来发展更多视角，收获更广阔的心态。接下来，我们将介绍另一种资源取向的理解：从短期视角转变为长期视角。

从短期视角向长期视角转换的练习。

20岁的时候，小A是某民航院校空中乘务专业的一名应届生，她的理想是前往X航空公司做一名空中乘务员，她觉得X航空公司有许多国际航线，而且是应届生实习选择的热门。然而，经历了一次校招，一次社招，小A都未能如愿……

从短期视角来看，小A面临着面试未成功的事件，如果再戴上有缺陷的眼镜，面试失利似乎是对自己一次又一次的否定，如此想来，未免觉得前途一片黯淡……可是，当小A戴上资源取向的眼镜，她发现自己多了一些尝试和选择，也由此更清晰了自己的优势与短板所在。接着，她应用从短期视角向长期视角转换的方式，试想了5年后、10年后，甚至30年后的自己，她发现，人生瞬间开朗了许多，面前的困境似乎只是长长人生中一道小小的考题，一片淡淡的浮云，反而更让她明白了把握当下的意义。

现在，让我们来看看已经25岁的小A。

她在经历了更多次的面试后，调整了自己对于面试怯场的劣势，努力发挥英语能力强的优势，最终她进入一家外航服务公司做行政助理的工作。她发现，朝九晚五的工作确保了她的作息规律，也能有更多的时间去进行专升本的学习。行政的工作更多是处理文书和规划整理资料，更适合自己条理清晰、做事细致的行事风格。她认真工作，也利用假期完成了当年想要去各地旅游、开阔眼界的理想。25岁的小A正在畅想自己10年后的人生，她想去读研，想组建家庭，想继续去旅行，想在这长长的一生做许多选择，即使可能面对短暂的失利，可是塞翁失马焉知非福呢？

资源取向告诉我们——陷入“混乱”，是系统发展新模式和重建结构的过程。国外有一句谚语，叫作Chaos is a ladder（混乱是一座阶梯），也正是在告诉我们，使用资源取向，应用资源取向，混乱中也可以生长出新的发展方式；废墟下也有重建的希望，所有的应对方式都是资源。只要我们转换视角，构建更多可能性的提问，总会有新的可能诞生。

接下来，我们将应用最后一个资源取向的技术——内容改释，即使用改释技术去理解与挖掘暂时不被充分理解的行为背后所存在的“好的意图”。与之前将消极的描述改释成积极的描述不同，在“内容改释”中，我们将保留那些对暂时不被充分理解的行为的消极描述，而是把重点放在挖掘和提炼其行为背后的“好意图”。

例如，当我们面对一位学生屡次在学校出现攻击行为时，我们首先能看到他在人际交往中出现了很大的困难，同时，我们提出，用更具备同理心的方式去“支持他”，用其他的方式来“赢得尊重以及受到重视”。在该内容改释的语境下，我们使用更具人性化的视角，不是去一味地指责攻击行为所导致的负面后果，或者对其进行惩罚或训诫，而是在其行为背后发现“好的意图”——渴望受到尊重及受到重视——这是人类天然的

向上而生的需求，只是暂时没有通过更好的方式去实现。

有兴趣的同学可以按照如下案例来应用“内容改释”技术：这是一对新婚的夫妇，她们前往婚姻咨询处讲述婚姻中的矛盾与争吵，这时，婚姻咨询师运用了“内容改释”的技术去解构这件事——“看来你们已经习惯去用争吵的方式来沟通，现在，可否尝试换一种不那么伤害彼此的方式来调节你们关系的远近呢？”

记录一件暂时不被充分理解的行为事件，可以用相对固化的视角记录难以理解的甚至产生否认和产生批判冲动的行为。

接下来，挖掘其行为背后的“好的意图”，记录并与其他人分享你的视角。