

真的可以收获美好的结果 如果相信和期待美好

专家调查档案

一则名为《有信赖有未来》的公益广告感动了很多观众，李阿姨的“无人报摊”，下雨了有人帮忙整理报纸，忘记给钱的，第二天会补上。薄薄的一份报纸传递着人与人之间的信任和感动。类似的事情也在现实中发生着，比如，人民大学的学生设置的“诚信小摊”，也收获了不错的效果。从社会心理学的角度去解读，它们的存在有助于形成更积极的社会环境。

【事件回放】

3 月 19 日，5 名人大大一学生筹钱设置的“诚信小摊”试营业。小摊不设店员，学生自主购物、付款及找零。如今，“诚信小摊”已扩大规模，除销售餐巾纸、圆珠笔等文具，还增添了薯片、矿泉水、火腿肠等副食品。一名学生从小摊上拿起一件商品，将钱放入一敞开的钱箱里，再从钱箱里自主找零后离开。在钱箱里，1 元、5 元的钞票已有半箱，大概有五六十元。

“设置小摊就没打算赚钱，旨在检验诚信。”小摊的发起人、人大商学院大一学生郭建龙称，小摊不仅没有亏损，还实现了盈利，每天赚数十元不等。“人大学生的诚信情况让人欣慰，通过账目比对，几乎没有只拿货品不付款或者找零时多拿钱的情况。”

（来源：《新京报》）



“内部回报”让人们愿意“利他”

在生活中，人们对于一些群体存在着比较固定的印象，比如开设报摊的、卖菜的人，属于弱势群体。在大学里勤工俭学的，往往是经济比较困难而又自食其力的学生。当我们面对这些群体消费的时候，往往不只是一种单纯的商业消费，还会有一些内在的心理因素起作用。其中主要的内在心理因素是“利他”，即对他人的帮助，还有就是一种积极的鼓励和肯定。对于这些人群，我们会力所能及地施予援手，从而减轻我们自己因他们而产生的难过等感觉。国家二级心理咨询师廖丽娟解释说，“每个成年人在成长的过程中都曾经经历相似的一些经历和感受，比如因为辛苦劳动带来的无奈和艰苦，因为不断努力而需要作出的一些牺牲等等。这些感受浸润在我们的生命和生活中。而帮助此刻有着相似经历的人，会帮助我们达到一定的自我满足。在报摊

多买两份报纸，会带来这种自我满足，在学校、超市勤工俭学的学生那里买东西，也会带来这样的自我满足和美好感受。所以，从社会心理学的角度来看，新闻中大学生开设的‘诚信小摊’，公益广告中那位阿姨摆出的‘无人报摊’，都收获了大家诚信以待的结果，可能和经营者在人们心目中的印象是有关系的。试想一下，如果人们发现‘诚信小摊’和那个‘无人报摊’经营者过着比我们还奢华的生活，而且也不那么积极努力，人们还会这样对待他们的经营吗？”

在廖丽娟看来，这种经营模式，并不是一种在商业范畴可借鉴的行为，而更多跟经营者自身状态激发人们的普遍感受有关，人们就会更容易用积极和助人的行为方式回报。反之，人们回报的可能就是唾弃甚至破坏了。这就是社会心理学中的“内部回报”。

“皮格马利翁效应”有助于形成积极环境

“诚信小铺”、“无人报摊”能够获得人们以诚相待的另一个心理学层面的原因，和“皮格马利翁效应”有关。“皮格马利翁效应”由美国著名心理学家罗森塔尔和雅格布森在小学教学上予以验证提出，亦称“期待效应”，暗示在本质上人的情感和观念，会不同程度地受到别人下意识的影响。人们会不自觉地接受自己喜欢、钦佩、信任和崇拜的人的影响和暗示。

廖丽娟分析说，“诚信小摊”和“无人报摊”带着一种期待效应——先给了买者一种信任，相信所有的陌生买者都是值得信任的、具有诚信的人，这就相当于发出了一种信任赞美的期待，对于买者来讲，这种从陌生人那里获得的信任和赞美，使得自己获得了一种强有力的社会支持，变得诚信和值得信任。

“很多时候，你期待对方什么，

对方往往就能实现什么——你期待并相信对方是诚信的人，往往能很好地收获诚信；你期待对方是需要小心设防的人，往往可能收获到破坏性的行为，从而需要你更多地设防。”廖丽娟说，同样状况也在其他的关系中存在。比如父母与孩子之间的关系。如果父母相信孩子会安排好自己的时间，孩子往往就容易安排好自己的时间。夫妻关系也是如此，如果你相信伴侣是值得信任的，伴侣往往更容易获得很好的信任、赞美和被支持的感觉，也就不容易出现一些欺骗等恶意的行为。

事实上，在社会心理学的很多试验中，敌意几乎总是招致敌意。反之，信任很多时候收获的是信任，和平的方式往往更容易收获到和平。人们彼此之间的诚信会激发更多积极感受和行为，也有利于形成积极的环境。

爱的教育

妈妈,想爱你不容易

芳今年 46 岁，是一位 17 岁少年的母亲。日前，她来到工作室，声泪俱下地诉说自己儿子的不满。她说儿子小学阶段学习成绩还很不错，也算懂礼貌。但自从进了初中后就有些变化，尤其是到了高一，简直就像变了个人，学习成绩不断下降，经常说谎骗人，还非常暴力，与同学一句话说不过就挥拳而打，最近更是变本加厉，前几天竟然对自己妈妈也动了手。说着说着，忍不住掉下眼泪来。其伤心的模样非常可怜，让人同情。

询问芳对孩子的养育经历，芳说孩子 3 岁时，她就与丈夫离婚了，从此她把一切精力都花在儿子身上。芳自己有一份很不错的职业，因此独自抚养孩子在经济上没有问题。只是芳比较追求完美，对儿子的教育一贯严格，离婚后更甚。初中之前的儿子特别乖，妈妈的所有要求都努力去做，可是初中之后就出现了一系列行为问题，直至最近针对妈妈的暴力行为。

奇怪的是，虽然妈妈把儿子说得如此行为不端，但出现在咨询师面前的那个孩子却显得儒雅而有礼貌，回答咨询师的询问坦率而热情，看不出有什么暴力倾向。不过，随着妈妈对儿子行为开展的一番指责，尤其是反复强调说儿子没有出息，只会说谎骗人，甚至说儿子现在的温文尔雅都是装出来的，其实他是个暴徒，等等，儿子一言不发，手逐渐握成拳头，捏得越来越紧，可以看出儿子在努力地控制自己。说实在的，在这位妈妈劈头盖脸、不留情面、又极度夸张的严厉指责下，任何人都会有羞

愧难当、无地自容，甚至恼羞成怒、想去制止的冲动。

咨询师突然明白了，原来儿子打妈妈的暴力行为就是在这样的情景下产生的。妈妈也承认，其实儿子平时脾气还可以，只是每次当妈妈要毫不留情地“揭穿老底”的时候，才出现了打妈妈的行为。

详细了解儿子对自己成长经历的感受，可以发现，其实真正的“暴君”是妈妈。这位妈妈的父亲就是个暴君，在暴力家庭里长大的妈妈不懂如何管理自己的情绪，脾气暴躁，离婚后更变本加厉，儿子小时候的“乖”是害怕被妈妈打的结果，而一旦孩子长大，妈妈体力上再也打不过儿子的时候，就以指责、谩骂来伤害儿子的自尊，施行语言暴力，最后把儿子逼得忍无可忍，于是，儿子打妈妈的事情就发生了。

我们帮助妈妈意识到自己身上的问题，完成自我心理成长，更好地承担母亲的责任，同时也帮助儿子学会自我情绪控制，懂得尊重自己、尊重妈妈，建立良好的自我价值感，鼓励他以良好的行为来获得自信，为自己争取美好的未来。

（吴亦君）



解决矛盾，记住五要素

研究发现，不和睦的家庭与和睦的家庭相比，产生矛盾的频率并无差异，只是解决矛盾的方式不同而已。要想圆满地解决矛盾，不妨参考以下 5 个要素：

- 1.反思自己。矛盾的产生必然是双方的责任，找到并承担自己的那一份责任，能使对方也开始反思。这就是古人常说的“贤人争罪，愚人争理”。
- 2.关注对方的感受。冲突中的人下意识以自我为中心，忽略对方的感受，从而口不择言。如果站在对方的立场，想想他的感受和动机，就不会那么气愤了。繁体的“爱”字（愛）告诉我们，真正的爱要用“心”感“爱”。
- 3.控制自己的情绪。人容易被自己的情绪所感染，越说负面的事就越伤心，过度情绪化还会使我们偏离事实。不妨找个朋友说说事情原委，听听建议，才不至于任由情绪泛滥，误导自己，误伤他人。
- 4.别切断联系。人在冲突后

会拉远心理距离以获得安全感。一气之下离家出走或冷战，比吵架更具破坏性。因此，气头上可以出去，但半小时就回来，冷战别超过一天，保持心的联系才能解决问题。

5.回忆美好往事。人在情绪激动时，容易将注意力全部放在冲突上，而忽略美好的记忆。所以，多回忆对方的好处，才能不在冲动下做出错误决定。（淑君）

