

普拉特契克情绪理论在产品中的运用

普拉特契克情绪理论对于研究情绪的本质、分类和变化提供了一个框架，并且被广泛应用于心理学、产品设计、教育、医学等领域。这个理论使我们能够更好地理解情绪的复杂性，以及情绪在我们日常生活中的重要作用。在设计产品时运用该理论，能向用户提供更好的体验，情感设计的基石理念是这样：如果你能激发用户强烈的情感，你就能利用这些情感来建立忠诚度，或者驱使客户采取行动。



一、普拉特契克情绪理论是什么

罗伯特·普拉特契克为阿尔伯特爱因斯坦医学院的名誉教授，并是南佛罗里达大学兼职教授、心理学家，哥伦比亚大学的哲学博士学位，是情感研究领域的思想领袖。普拉特契克的情感理论是该学者最著名的理论，常常运用于设计产品之中。普拉特契克将情绪定义为生理和心理状态的组合，包含了主观体验、生理反应和行为表现。

他提出了情绪轮盘图（Wheel of Emotions），其中包括了八种基本情绪：喜悦、信任、恐惧、惊奇、悲伤、厌恶、愤怒和期待。这些基本情绪可以通过不同程度的强弱和混合而产生其他复杂的情绪。

此外，普拉特契克还提出了情绪的六个基本对立维度：喜悦与悲伤、信任与厌恶、恐惧与愤怒以及惊奇与期待。这些对立维度揭示了情绪之间的相互关系，并且可以帮助我们理解情绪的变化和转换。

普拉特契克情绪理论对于研究情绪的本质、分类和变化提供了一个框架，并且被广泛应用于心理学、产品设计、教育、医学等领域。这个理论使我们能够更好地理解情绪的复杂性，以及情绪在我们日常生活中的重要作用。在设计产品时运用该理论，能向用户提供更好的体验，情感设计的基石理念是这样：如果你能激发用户强烈的情感，你就能利用这些情感来建立忠诚度，或者驱使客户采取行动。

二、普拉特契克情绪理论的核心观点

1. 情感存在于物种进化的所有阶段，动物和人类具有相同的基本情感。
2. 情感在不同的物种中进化程度不一样，表达方式也可能有所不同。
3. 情感是生物在进化过程中出现的对环境变化的反馈，其目的是帮助生物更好地面对生存挑战。
4. 虽然不同的生物会通过不同机制来唤起和表现情感，但也有些情感元素是普遍存在于所有生物之间的。

5. 有 8 种基本情感：信任、害怕、惊讶、悲伤、厌恶、愤怒、期待和快乐。

6. 其他情感都是在这 8 种基本情感的基础上混合派生出来的。

7. 基本情感是理论化的情感模型，其特征可以根据事实观察得出，但无法被完全定义。

8. 就像自然界中的许多事物一样，情感也有两面性，因此每一种情感都有其对立面：

【悲伤是快乐的对立面】【信任是厌恶的对立面】【害怕是愤怒的对立面】【惊喜是期待的反义词】

9. 任何情感之间都有不同程度的相似。相似度决定了哪些情感更相关，哪些则完全相反。

10. 任何情感都可以表现出不同的强度。这种强度的变化，从非常强烈到不那么强烈，产生了我们能感觉到的各种各样的情感。如：

-信任从接受到钦佩

-害怕从担心到恐惧

-惊讶从意外到惊愕

-悲伤从忧郁到悲痛

-厌恶从厌倦到憎恨

-愤怒从烦恼到暴怒

-期待由兴趣到警觉

-快乐从平和到狂喜

情感轮盘基于上述的情感理论，普鲁契克在 1980 年绘制了情感轮盘模型，有平面和立体两种形式。立体模型以一个倒立的圆锥体的形式呈现。情感轮盘能够帮助使用者更好地理解情感之间的差别和联系。设计师可以用这个轮盘来理清各种情感间错综复杂的关系，并将其作为情感设计的“调色板”。通过组合不同的情感来创造不同类型和强度的情感反馈，从而加强用户在使用产品时的情感共鸣。

情感轮盘只是一个简单的情感模型，诚然我们可以从更复杂的模型中得到更详细的推论，但是它专注于大多数设计师希望引起用户共鸣的几种基本情感，是一个很好的情感设计研究起点。基本情感对如下所示：

1. 快乐与悲伤
2. 信任和厌恶
3. 害怕与愤怒
4. 惊讶和期待

基本情感的可能组合如下：

1. 期待+快乐=乐观(反之悲观)
2. 快乐+信任=喜爱(反之懊悔)
3. 信任+害怕=屈服(反之鄙夷)
4. 害怕+惊喜=敬畏(反之侵略)
5. 惊讶+悲伤=悲观(反之乐观)
6. 悲伤+厌恶=悔恨(反之喜爱)
7. 厌恶+愤怒=鄙夷(反之屈服)

8. 愤怒+期待=侵略(反之敬畏)

关于情感轮盘的争议对于情感轮盘最大的争议是，它没有考虑到骄傲和耻辱这一对情感。它们是设计师在设计过程经常谈及的情感。例如，游戏化设计中经常通过排行榜或成就徽章来增加用户的“荣誉感”。相反，慈善组织会通过“羞耻感”来促使人们行动。

三、普拉特契克情绪理论在设计中的运用

考虑情绪目标：在设计过程中，明确想要激发用户的哪种情绪，例如欢乐、安心或刺激。根据不同的情绪目标，选择合适的颜色、形状、布局和内容呈现方式。

创造愉悦体验：使用明亮、鲜艳的颜色和柔和的曲线形状，可以增强用户的愉悦感。同时，使用积极的、鼓舞人心的内容和图像，使用户感到开心和满足。

激发活跃感：通过使用动态元素、交互性和多媒体内容，设计能够引起用户注意并激发他们的兴趣和好奇心。这可以增加用户的活跃感，使他们更愿意参与和探索。

提供控制感：设计时考虑用户对界面的控制能力，例如提供可定制化的选项、反馈机制和导航工具。这样可以用户感到他们对系统有一定的掌控力，减少无助感。

考虑情绪转变：在设计中应该关注用户情绪的变化，并及时做出相应的调整。例如，在用户完成一项任务时给予正面的反馈，或者在用户遇到困难时提供支持和帮助。

进行用户研究：为了更好地了解目标用户的情绪需求，进行用户研究是非常重要的。通过观察和交流，收集和分析用户的反馈和情绪体验，以便将普拉特契克情绪理论应用到实际设计中。

普拉特契克情绪理论可以帮助设计师更加精确地把握用户的情绪体验，并据此进行设计决策，从而创造出更具吸引力和有意义的产品和体验。但是由于许多情感的细微差别没有被归纳进去，人们也常常觉得这个模型过于简单。尽管如此，情感轮盘作为一个研究情感设计的入门工具还是得到了广泛的认可，它可以帮助设计师思考应该在产品设计中唤起哪种情感比较合适。同时，它并不影响设计师们使用其他工具来帮助进一步研究情感设计。总结情感轮盘虽然不够全面、万能，但不妨碍它成为一个情感设计的有力工具，帮助用户体验设计师明确产品想要传达的情感。