

导游多维心理分析案例030：好像换了一个人 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_A4_9A_E7_c34_39875.htm 赵先生的团里有两个经常发生矛盾的游客。刚入境的时候，他们俩都比较客气，同住一间客房，但是，从第三天开始，他们的矛盾就逐渐暴露出来了，最后赵先生只好分房时把他们分开。赵先生原以为是生活习惯不同的缘故，后来发现这两位游客与以前遇到的游客有很大的不同。第一位游客来自东南亚某国，是一位公务员。在他的国度里，国家和公众对公务员的要求非常高，不准公务员有任何违法行为，一旦发现必将严厉惩处。可是，他来中国大陆旅游却肆无忌惮，完全看不出有奉公守法的观念，不仅与团里的游客赌博，甚至要赵先生为他找妓女。另一位游客来自北美一个高度发达的资本主义国家，是一位IT行业的业务推销员。在他的国度里，社会责任感淡漠和道德堕落已经使国家领导人不堪其忧。在那里，马克思主义学说备受攻击。可是，在旅游中，这位销售员经常在公开场合大肆抨击资本主义社会的弊病，宣传马克思主义是放之四海而皆准的真理，共产主义一定会在全世界获得胜利。他对那位公务员游客的行为深恶痛绝。赵先生发现这两位游客的世界观、人生观、价值观上完全不同，但有一点似乎是相同的，就是他们的表现都与原永久居住地的社会主流大相径庭。在他们自己的国度里，他们根本不可能表现出在旅游团里的这些言行。赵先生曾经问那位推销员：“在你自己国家里，你能这样说吗？”那位销售员说：“当然不能。如果我这样说的话，会丢掉饭碗，没有饭吃的。”赵先生觉得这两位游

客的争吵不是那么简单的，在争吵的背后，有一个值得深思的问题：为什么他们会在旅游团里表现出与在原永久居住地完全不同的言行？分析本案例讨论的是“角色创造”现象。

“角色创造”，是指旅游者根据他们对原永久居住地和旅游团的认识，创造出全新的、根本不同于他们在原永久居住地的角色。“角色创造”也是在旅游团是临时性、松散性群体的条件下自我认知的结果。与“角色移植”不同的是，“角色创造”是旅游者有意要创造出某种全新的角色。旅游者在原永久居住地，有两种规范约束着他们的行为，一种是以强制性暴力为后盾的社会规范，另一种是以舆论谴责为支持的道德规范。当他们进行跨国旅游时，由于产生法律属地障碍和失去了原有社会关系的监督，这两种规范都不能再像原来那样约束他们的行为了。旅游团在经济关系和组织形式上，有让旅游者服从旅游合同的要求，但是，在社会心理上却并没有明确制约旅游者个人行为的规范。旅游者在旅游目的地停留的时间都很短暂，旅游目的地的法律、法规和道德规范往往并不能有效地制约旅游者的行为。因此，当旅游者意识到(或“潜意识到”)自己的言行有“比在原来国家里更大的自由空间”的时候，旅游者就会依据自己的欲望、理想创造出一个新的角色来作为旅游者角色。这也就是旅游者“角色创造”的社会及社会心理原因。在本案例中，公务员旅游者出于个人潜意识的欲望，或者主观上的故意，他的角色创造以违反原永久居住地的法律法规、道德规范为人生之尝试。推销员旅游者看到了原永久居住地社会的不公正和不公平，看到了原永久居住地社会制度的缺陷，伦理道德的堕落，他就根据自己认为合理、公平、公正的社会模式和行为规

范来“改造旅游团”。从对旅游团的影响而言，以“理想”为核心的“角色创造”，比以“欲望”为核心的“角色创造”的影响要大。如果“理想”成份源于宗教的原因，其影响还会更大。“角色创造”与“角色移植”不同。“角色移植”是旅游者对旅游团不适应，对自己无所适从的一种情绪化选择的结果。“角色创造”则是在旅游者对旅游团的性质、社会关系和行为规范有了更为深刻认知的基础上发生的。因此，“角色创造”现象对旅游团的影响更大，其行为的调控和纠正更为困难。“角色创造”现象一般出现在旅游团成行的两天之后。这与“角色移植”在旅游团成行后很快出现有时间上的差异。这个时间差为导游员做好调控的准备提供了有利条件。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com