

导游多维心理分析案例038：她说刘先生“不是个好东西” PDF
转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/40/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_A4_9A_E7_c34_40061.htm 汤夫人对赵先生说：

“那个刘先生可不是好东西!这儿天，他的眼睛老是在我身上瞄来瞄去，还专门坐在我的边上。昨天晚上都十二点了，他还来敲我的门，说是要和我聊天，我根本就不理睬他!今天吃早餐的时候，我没有看见他来吃饭，哼，他又不知道搞什么名堂去了。”听了汤夫人的话，赵先生感到很纳闷。汤夫人说的那位刘先生。昨天晚上已经按计划离团了，是赵先生亲自把他送到飞机场去的。刘先生的航班是晚上六点钟，怎么汤夫人还说昨天晚上十二点，刘先生还去敲门要和她聊天呢?

分析 在本案例中，汤夫人对刘先生的攻击是出于另一种“防卫机制”，即“投射”。所谓“投射”，是指一个人把自己的某种“见不得人”的想法投射到别人的身上去。与“压抑”一样，“投射”也是在潜意识支配下的一种自我保护。本案例中汤夫人说刘先生对她“有想法”，正说明她对刘先生“有想法”。如果她承认自己对刘先生“有想法”，而刘先生又看不上她，那么，她的自我形象就太不美妙了。于是，她要让赵先生相信，不是她对刘先生“有想法”，而是刘先生对她“有想法”。这正是作为一种“防卫机制”的“投射”。“投射”严重的人常常抓住别人片断的言行来进行“演绎”，甚至不惜捏造出一些“事实”。他们的“投射思维”有两大特点：一是推理过程很有逻辑性，而论据却是虚假的；二是有强烈的“故事化”倾向。人们出现“投射”，也许是因为有病态人格，也许是因为有损人利己的阴暗心理，也

许是因为在社会交往失败时，人人都会有一刹那的“复仇”的念头……“投射”严重的旅游者的言行常常会引起严重的人际冲突。就“认知调控”的效率而言，他人很少能去改变那些“投射”严重的旅游者的内心状态。导游员不要纠缠于那些“投射”的内容，因为那些是是非非实在是很难弄得清楚的。要着重分析“投射”旅游者的投射目标和结果。如果他们只为了减轻已经发生的事所引起的心理压力而投射一下。导游员就不妨在他们面前做一名“忠实的听众”。当他们通过诉说而减轻了心理压力后，他们在与其他人的交往中就不大可能再去“投射”了。如果某些旅游者想要去做一些不光彩的事情，通过“投射”一下使自己在做这些事情的时候心里好受一点，导游员这时就要弄清楚他们想做的是什么事情，对旅游团会有什么影响。如果这些事情会影响旅游计划的完整执行，导游员就要进行积极的干预，把他们的言行“扼杀”在萌芽状态。由于“投射”一般是发生在个别交往或者小范围的交往之中，所以导游员的积极干预通常都会有比较明显的效果。干预的要点是要用适当的方式指出(“指出”不等于“直说”)要“投射”的旅游者本人身上也可能有他所要“投射”的内容。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