

导游多维心理分析案例037：骆小姐真是忘性大 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_40062.htm 小方团里有一位骆小姐，她的特点是“忘性大”。她喜欢逛街，逛街后经常迟到，别人指责她时，她总是一呆，说“忘了”。钱包被扒手偷走了，她却硬说是留在餐厅里了，当警察把钱包交到她手上时，她又说：“忘了！”一头冲进了男厕所，被人骂了出来，小方问她发生了什么事，她说：“我忘了，忘了！”团里的游客给她起了个绰号，就叫“忘了”。骆小姐知道了这件事，就去向小方诉苦。小方心想：游客给骆小姐起绰号，这当然不妥。可是这位骆小姐的“忘性”也实在是太大了！最糟糕的事情终于发生了。瞻仰毛泽东纪念堂是不能带手提包进去的，于是小方就让客人把手提包集中在一起由他来看管，等客人从纪念堂出来的时候再到他这里取回手提包。结果，骆小姐来拿包的时候，把蒋太太那只非常漂亮的鳄鱼包给取走了，还挎在肩上走来走去。直到被蒋太太发现了，骆小姐这才如梦方醒，正要开口说话，蒋太太就怒不可遏地说：“你又‘忘了’是不是？呸！前两天你就说我这个包是全团最好的。你想要，就说一声，我送给你好啦，不要这样偷偷摸摸的！”骆小姐被蒋太太骂得说不出话来。显出一副被冤枉的样子。旁观的游客有的同情，有的鄙视，有的疑惑不解。有位游客对小方说：“骆小姐有毛病，是精神病。”小方也觉得骆小姐有点不正常，但又觉得她在其它地方还是挺正常的。虽然骆小姐的服饰比较花花绿绿，言语比较冲动，也容易流眼泪，但是，大家对她活泼、开朗、大方的性格还是比较喜欢的。

问题是，她为什么总是“忘了”呢？分析“忘性大”的旅游者在旅游团里并不少见。他们中间有一类是人品问题；而像骆小姐这类“忘性大”的旅游者要用心理学中的“防卫机制”来加以解释。所谓“防卫机制”，是指人们在潜意识的支配下进行自我保护的种种方式。理解“防卫机制”要抓住两个要点：其一，这里所说的“保护”是指保护“自我形象”；其二，这种自我保护是受潜意识支配的行为，也就是说。当事人并不是“有意识地”要这样做的，他们的“意识”并不知道他们在做些什么。旅游者中最为常见的“防卫机制”是“投射”和“压抑”。所谓“压抑”，是指把意识中的一些想法“压”到意识的下面去，也就是“压”到自己的潜意识中去。这在精神分析心理学中被称为“有动机的遗忘”。“动机”就是要保护自我形象，要把那些有损于自我形象的东西全都“忘掉”。但是，这里所说的“有动机”并不等于“有意识”，因为这个动机是“藏在潜意识里的动机”。骆小姐之所以“忘性大”，应该说并不属于人品问题。如果她真要偷蒋太太的鳄鱼包，她还会把那只包挎在肩上走来走去吗？每当她做了不得体的事，她也只是说“我忘了”，而并没有用更多的花言巧语来为自己辩解。骆小姐之所以总是“忘了”，就是因为她要用“压抑”这种方式来进行自我保护。拿“不守时”来说，如果骆小姐把集合的时间记得清清楚楚，她就不能在该回去的时候还在那里安心地逛街，她自己也知道这是“明知故犯”，而这有损于她的自我形象。怎么办呢？怎么才能既用更多的时间来逛街，又不让自我形象受损呢？骆小姐的潜意识为她出了一个“点子”，这就是把集合的时间忘掉！旅游团的群体条件下，某旅游者因为“忘了”而做

出不好的事情来的时候，旅游团是没有“惩罚机制”来制约。这样，那位旅游者的潜意识就会认为“忘了”实在是一个可以躲避惩罚的好办法，“忘了”会得到强化，就可能会惹出大的麻烦，就像本案例中的骆小姐，到后来竟然拿起蒋太太的包就走。精神分析心理学认为，像骆小姐这样的人，以往都曾经有过较为严重的精神创伤。导游员应该体谅他们，尽可能地去帮助他们，减少他们由于“忘性大”而引起的人际冲突。在本案例中，当骆小姐来拿包的时候，如果小方能示意哪一个是她的，她也就不至于拿起蒋太太的包就走了。

注：“投射”请参见案例38 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