

导游多维心理分析案例035：打个哈欠也叫人心惊胆颤 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_40066.htm 在N市，当赵先生的团队结束游览乘旅游车回城的时候，来自M国的华裔刘小姐突然走到车的前面，一把拉住方向盘，说是看上了司机，要和司机谈朋友。当时旅游车正下坡，方向盘一歪，旅游车径直向路边的大树撞去。幸亏司机眼疾手快，在撞上大树之前拉起了手闸，才避免了车毁人亡。原来刘小姐是个精神病患者，刚出院，她的家人为了让她散散心，就隐瞒了她的病情，带她一起加入了旅游团。出了“拉方向盘”事件后，赵先生和领队商量让刘小姐的母亲陪着刘小姐立即从N市出境。刘小姐走了，但是全团游客依然心事重重，一想到撞树的那一幕就直冒冷汗。每天，一见到刘小姐的妹妹上车，就仔细地打量她，看她今天是否也行为异常。赵先生问游客杜先生：“刘小姐已经出境了，怎么对她的妹妹还不放心？”杜先生说：“你知道不知道，精神病可以遗传的呀！她姐姐发病，你敢保证她就不会发病？万一她妹妹也来拉方向盘，而司机又反应不过来，那我们不就要头破血流。甚至一命呜呼了吗！”为了让杜先生放心，赵先生说：“精神病不一定都能遗传，更不能说姐姐有病妹妹也一定有病嘛。假如现在这位刘小姐也有病，她母亲还会把她一个人留在这里吗？再说，她姐姐也可能只是旅途性精神病发作。”杜先生忙问：“什么是旅途性精神病？”赵先生说：“就是由于旅途劳累，造成人的精神紧张，引起的一种心理障碍。”这一说不要紧，很快全团游客都知道了有一种心理障碍叫“旅途性精神病”。每当哪一个

游客表现出精神疲乏，全团游客都会立刻因此而紧张起来，生怕他会突然伸手做出什么伤害人的事来。甚至赵先生在车上打了一个哈欠，把手举得高了一点，都让有些游客感到心惊胆颤。分析本案例讨论的是旅游团内旅游者的安全需要的特点。“安全需要”可以理解为不受伤害的需要。伤害分为内体伤害和精神伤害，而精神伤害又分为“他人造成的精神伤害”和“自我精神伤害”。在本案例中，刘小姐“拉方向盘”事件，使一车的人受到惊吓，无疑是“他人造成的精神伤害”。但在她出境以后，全团旅游者依然心事重重，好像每时每刻都有可能大难临头，这就是“自我精神伤害”了。自我精神伤害，是指对某些事件可能伤害自己有一种想像，或以前有过这样的经历，留下痛苦的印象。那么，当客观现实表明，或者人们不能确定这种后果或经历是否再出现，人就会担忧自己的人身安全，就会有一系列的生理和心理上的恐惧和焦虑反应。“自我精神伤害”常常与“记忆”和“想像”这两种心理因素有关。本来，未来的事件总是具有某种不确定性的，这一般并不会引起人们对未来事件的极度担忧。但是，记忆和想像的作用可能使人们的担忧大大地增强，而在这种精神高度紧张的情况下。人们对外界事物的认知又会发生重大的偏差。在本案例中，赵先生的失误在于，当团里的旅游者已经由于认知偏差(认为刘小姐的妹妹也会像她姐姐一样)而形成“自我精神伤害”时，还在与杜先生的谈话中提到了“旅途性精神病”。扩大了旅游者精神病联想的范围，从而加重了“自我精神伤害”。例如本案例中的那些旅游者，竟然把别人打个哈欠这一类完全不足为怪的现象，都当成了“精神病发作的先兆”。要避免案例中类似“拉方向盘

”事件形成旅游者的“自我精神伤害”，旅行社和导游员一定要准备好突发事件处理预案，一旦出现突发事件便能迅速有效地解决。只有当突发事件被妥善、圆满地处理，它才不会成为旅游者“自我精神伤害”之源。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