

景长顺 著

讲解

心理学

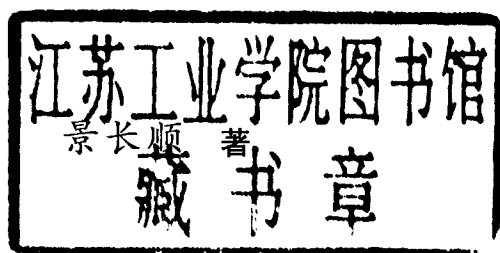
中国科学技术出版社



F590/11

2006

讲解心理学



中国科学技术出版社

• 北 京 •

图书在版编目(CIP)数据

讲解心理学/景长顺著. —北京:中国科学技术出版社,2006.8
ISBN 7-5046-4365-3

I. 讲... II. 景... III. 导游—应用心理学 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 049392 号

自 2006 年 4 月起本社图书封面均贴有防伪标志,未贴防伪标志的为盗版图书。

中国科学技术出版社出版

北京市海淀区中关村南大街 16 号 邮政编码:100081

电话:010-62103210 传真:010-62183872

<http://www.kjpbooks.com.cn>

科学普及出版社发行部发行

北京长宁印刷有限公司印刷

*

开本:787 毫米×1092 毫米 1/32 印张:4.25 字数:100 千字

2006 年 8 月第 1 版 2006 年 8 月第 1 次印刷

印数:1—3000 册 定价:12.00 元

(凡购买本社的图书,如有缺页、倒页、
脱页者,本社发行部负责调换)

内容提要

讲解心理学是应用心理学的范畴。它是伴随着公园和旅游事业的发展而产生和发展的。它以研究游客和公园讲解人员的心理特征及规律为线索,探索做好讲解工作,提高服务质量的途径。

学习目的:掌握心理学的一般知识,了解游客的心理特征,提高讲解人员的素质。

目 录

第一章 讲解心理学概述	(1)
第一节 讲解的趋势	(1)
第二节 讲解心理学的意义	(4)
第三节 讲解心理学的对象和任务	(8)
第二章 讲解心理学的理论基础	(12)
第一节 人的心理产生及特征	(12)
第二节 人的心理现象	(15)
第三节 心理学的产生及应用	(19)
第三章 游客的需要	(23)
第一节 人的需要和动机	(23)
第二节 游客的动机与需要	(28)
第三节 不同游客的需要	(35)
第四章 游客的兴趣气质和性格	(42)
第一节 游客的兴趣	(42)
第二节 游客的气质	(45)
第三节 游客的性格	(51)

第五章 讲解员的情绪和情感	(56)
第一节 情绪和情感	(56)
第二节 调整情绪状态	(58)
第三节 培养良好情感	(62)
第四节 心理调适	(67)
第六章 讲解员的能力	(71)
第一节 一般能力和特殊能力	(71)
第二节 注意力	(73)
第三节 记忆力	(78)
第四节 解读能力	(81)
第五节 感知能力	(83)
第六节 语言能力	(86)
参考文献	(92)
附1:练习题及答案	(94)
附2:试卷及答案(一)	(105)
附3:试卷及答案(二)	(113)
附4:优秀讲解及服务事例分享	(122)

第一章 讲解心理学概述

第一节 讲解的趋势

讲解是指具备一定条件的公园（风景区）等游览参观点（以下简称公园）及其管理部门向游客提供境界文化信息服务与游客沟通的过程。在中国，最早的公园讲解产生于 20 世纪中叶。大多是公园周边的一些好事者，主动拉客讲解，一方面赚取一些小费，另一方面也满足游客的需要。50～60 年代，一些知名公园随着游人的增加，特别是一些有外事接待性任务的公园，开始有组织地培训职工，除进行殿堂服务外，遇有接待任务，则抽出人来进行讲解。80 年代以后随着旅游事业的发展，讲解活动逐步发展起来，许多公园相继成立了专职讲解班组，开展了专门的讲解服务，并进行较为系统的培训。使讲解成为一种专门的职业。公园的讲解一般分为四种形式：一是定点式，即固定于某一景点，

结合安全保卫服务等工作任务，定时或不定时的给游客讲解；二是游动式讲解，即从游客入园起，随客游览讲解；三是利用录音广播设备自助式讲解；四是利用网络或游客中心等形式讲解。在中国，人们一般把讲解和导游混为一谈，有许多旅游方面的书，涉及到一些讲解方面的内容。

在美国把讲解称之为解说，并有专业组织，叫解说学会（National Association For Interpretation），他们把解说定义为一种提供讯息并具启发性的过程，藉此加强人们对文化与自然遗产的了解、欣赏及保护。解说的方式分为人员解说和非人员解说。人员解说指的是谈话、现场表演、玩偶剧、历史重现、说故事、自然漫步、旅游等的活动；非人员解说包括从游客进入公园后游客中心的展览、广播、标志、互动式电脑、自导式步道等。美国的公园在 19 世纪后期就出现了解说员的职业，安纳斯·密尔斯（Enos Mills），从 1880～1920 年在洛矶山国家公园担任解说员工作，并出版了《自然向导历险与解说论文集》一书。美国还有不少专家学者出版了许多关于解说的论著，发展了解说的理论与实践。他们认为解说是一个过程，一种表现，解说的最高意境是，解说员将原本丰富的游憩体验，提

升至神奇的境界。

最有名的一位解说理论著述者是美国的费门·提尔顿 (Freeman Tilden)，他在《解说我们的遗产》一书中提出了解说的 6 大原则，至今仍被接受和利用。这 6 项原则是：

(1) 任何解说活动若不能和游客的性格或经验有关，将是枯燥的。

(2) 资讯不是解说。解说是根据资讯而形成的启示，但两者是完全不同的。

(3) 解说是一种结合多种人文科学的艺术。

(4) 解说的主要目的不是教导，而是启发。

(5) 解说必须针对整体来陈述，而非片面枝节的部分。

(6) 针对儿童解说时，要有从根本上完全不同的做法。

在提尔顿之后，人们又进一步丰富了他的理论，比如，在 1976 年，美国国家公园署解说员罗素·葛特 (Russell Grater) 写了一本工具书《解说员手册：方法、技巧和工具》，格兰特·夏普 (Grant Sharpe) 在 1976 年著《解说环境》是一本综合性的教科书，威廉·路易士 (William Lewis) 的《为公园游客解说》是专门为公园解说员所著的

入门手册等。美国国家公园署制订了解说发展计划，并设计了一个解说方程式：

$$(K_r + K_a) + AT = IO$$

K_r 代表对资源的知识；

K_a 代表对听众的知识；

AT 代表适当的技巧；

IO 代表解说的机会。

从费门·提尔顿的解说 6 项原则，以及从美国国家公园署的解说发展计划中，我们不难发现，公园及其解说的理念离不开对游人需要的关注和对游人性格或经验知识的了解，解说方程式中“对听众的知识”列为解说员的重要知识构成，足见其重要性。解说是一个过程，是解说员自我表现的过程，也是把信息同游客的经验知识相链接，激发游客兴趣的过程，帮助游客了解非本能所看到的东西，加强对文化和自然遗产的了解、欣赏与保护。这就需要了解游客，掌握游客游园的心理知识。

第二节 讲解心理学的意义

公园是讲解员的舞台。游园是现代社会中人类的一种休闲康乐行为。我们要做好讲解服务工作，

要和千千万万个游人打交道，因此，就需要研究人们游园的心理，研究讲解员和游人共同完成的游园活动中的心理活动的规律。

公园是指具有良好的园林环境、较完善的设施，具备改善生态、美化城市、游览观赏、休憩娱乐和防灾避险等功能。公园属于向公众开放的场所，其中包括：综合公园、专类公园（儿童公园、历史名园、植物园等）、社区公园等。公园是社会发展到一定程度的产物，是伴随着全球城市化的进程诞生的，是人们追求高质量生活的重要场所。

世界上第一个真正意义上的公园，是美国纽约1858年修建的中央公园。中央公园位于纽约市中心区域，占地面积340公顷，考虑到成人和儿童不同的兴趣和需要，园内安排了各种活动设施，并有各种独立的交通路线，有车行道、骑马道、步行道及穿越公园的城市公共交通线路。周边有低矮的围墙或栅栏，虽融入在城市中，又成为独立的空间。这是世界上第一个真正意义上的城市公园。

19世纪，在西方国家的公园兴起且蓬勃发展的时候，旧中国由于受帝国主义、封建主义和官僚资本主义的统治，几乎谈不上公园的发展。1868年上海由外国人建造的外滩公园，即现在的黄浦公园，

曾立有“华人与狗禁止入内”的牌子，是中华民族耻辱的耻辱。直到 1906 年无锡几个进步绅士集资建的无锡公园，现名城公园，才揭开中国公园发展历史的第一页。但是在 1949 年以前，由于社会动荡，战乱不断，灾难深重的人民处在水深火热之中，经济发展缓慢，根本谈不上公园的发展。仅有的一些公园也是草木凋零，残破不堪。

1949 年，新中国成立以后，公园进入了一个新的发展时期。据统计，到 1985 年，全国城市公园达到 978 个，总面积 20956 公顷，每个城市人均占有公园面积 1.8 平方米。北京市的公园，由解放初的 7 个，发展到 42 个。

改革开放以后，中国的公园进入了一个大发展时期，无论公园的数量还是质量都有了一个很大的提高。截至 2003 年全国公园数量达 5300 多个。北京和全国一样，公园也出现了蓬勃发展的新局面，到 2003 年底，数量达到 169 个，还有近 300 个社区公园和街旁绿地，形成比较完善的公园体系。总面积达 7000 多公顷，年接待游人达 2.6 亿人次，形成了大中小结合、种类多样化的格局。城市公园在现代化大城市中占据了重要的地位，发挥了改善城市生态环境，美化城市形象，丰富和提高居民生活

质量，促进经济发展和社会主义精神文明建设等重要作用。

伴随着公园的产生和发展，公园的参观游览的功能逐步显现出来，公园内的讲解活动逐步发展起来。这是社会进步的一种表现，是顺应游人求知欲望的一种服务的深化。研究讲解心理学有重要的意义。

第一，研究讲解心理学有助于提高讲解服务的质量，更好的为游客服务。

学习讲解心理学能帮助讲解员掌握游客的心理规律和特点，这是做好讲解以至公园服务的关键。因为在公园接待的游客中既有外国人、华侨、外籍华人，也有国内人群及港澳台胞；既有国家元首、政府首脑和社会知名人士，又有平民百姓，可以说是三教九流一应俱全。他们的国籍不同，民族不同，职业不同，年龄不同，性别不同，性格更是各不相同；他们的生活习惯、风俗都有差异。在接待服务中，讲解员只有在研究他们心理特点的基础上，才能有针对性地开展服务，采取不同的服务方式，满足游客的合理要求。

第二，讲解心理学有助于服务人员正确地了解自己，控制自己的情感，培养良好的心理素质。

研究和了解工作人员心理状况，可以抓住人的情感发生发展规律，懂得心境产生的原因和保持良好心境的方法，提高做一个合格的讲解人员应具备的心理品质，从而严格要求自己。良好的心理素质，能更好地适应讲解工作需要。

第三，学习讲解心理学有助于人们形成辩证唯物主义的世界观。

人的心理是人脑的机能，是客观世界的反映，具有能动性的特点，这些马克思主义辩证唯物主义观点的学习和研究，有助于克服各种唯心主义的观点。特别是通过心理现象的认识，可以能动地培养自己良好的心理素质，排除不健康心理现象的干扰，使自己经常处于良好的心理状态中，乐观人生，快乐工作，更好的做好讲解工作。

第三节 讲解心理学的对象和任务

讲解心理学是研究公园的游客和从事公园服务管理人员特别是讲解人员在服务过程中产生的心理现象及其变化发展规律的。讲解心理学是应用心理学的一个组成部分，是心理学在公园事业中的深化和发展。

在讲解过程中，游客的需要、动机以及心理活动变化规律是讲解心理学的主要对象。自公园出现之后，游园活动日益成为人们生活不可缺少的一部分。据估计，在现代社会中，城市里的人一生中沒有去过公园的人几乎是沒有的。讲解员面对千千万万个游客，要有效地做好服务工作，必須了解游客，做到知己知彼。但是由于游园活动具有时间短、人员构成复杂等特点（见图1、图2），给了解游客心理带来很大困难。对大多数人来说，游园只是穿插在工作生活之间的一项闲瑕活动，一般一次花在一个公园中的游览时间极为短暂。

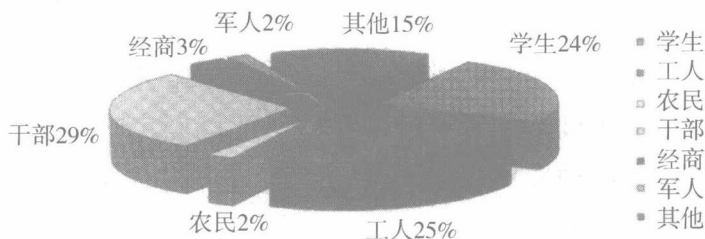


图1 2002年公园游人满意率调查中的游人职业结构图

据统计天坛公园的游客在园时间，春季为2.56小时，夏季为1.92小时，秋季为2.19小时，冬季为1.00小时，平均为1.92小时。因此，了解他们的心理十分困难。另外，公园所接待的对象来自不

同的国家和地区，不同的肤色和民族，不同的年龄和性别，而且每个公园的游人构成也不相同，也给分析了解游客的心理带来很大困难。但是，通过讲解和公园管理者直接地观察了解以及长期的经验积累，特别是在心理学原理的指导下，深入进行研究和分析，还是可以帮助我们了解认识在游园活动中游客的心理特征的。

公园服务和管理工作的质量好坏是与从业人员的心理素质高低分不开的。特别是讲解员，是直接和游客打交道，因此，研究他们的心理活动特点和培养他们良好的心理素质，也是讲解心理学的重要对象。

由于游园活动过程是游客和公园服务工作人员共同的积极活动实现的，所以研究他们之间关系中的心理活动变化规律和特点，也是讲解心理学研究对象的重要方面。

学习研究讲解心理学的任务是：

一、学习研究讲解心理学能了解讲解服务工作的重要意义，掌握讲解心理学的理论基础和心理学的基本知识。

二、通过学习、观察、调查等方式，掌握游客的一般心理现象和规律，不断提高接待讲解能力和

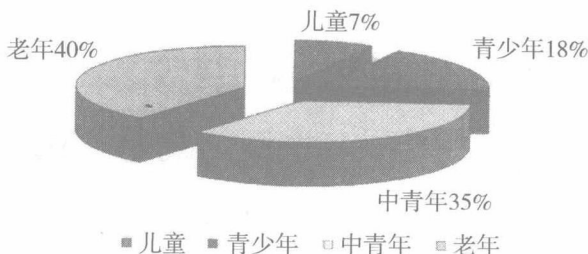


图2 2002年公园游人满意率调查中的游人年龄结构图

水平，达到更好的为游客服务之目的。

三、了解讲解员自身的地位和价值，学会心理调整，培养良好的心理素质，提高自身的修养，做好讲解工作，完美自己的人生。

练习题

1. 费门·提尔顿提出的解说6原则是什么？
2. 为什么要学习讲解心理学？