

温卫宁◎主编

导游员

心理保健 指导手册



DAO



案例教学 注重实战

游戏自测 生动活泼

YOUYUANXINLIBAOJIANZHIDAOSHOUCE



旅游教育出版社

温卫宁◎主编

导游员

心理保健 指导手册



旅游教育出版社

策 划:丁海秀 李荣强

责任编辑:李荣强

图书在版编目(CIP)数据

导游员心理保健指导手册/温卫宁主编. —北京:旅游教育出版社,2012. 6
ISBN 978 - 7 - 5637 - 2394 - 2

I. ①导… II. ①温… III. ①导游—心理保健—中国—手册
IV. ①F592. 6 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 067272 号

导游员心理保健指导手册

温卫宁 主 编

黄 进 副主编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E - mail	tepx@163. com
印刷单位	北京中科印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787 × 960 1/16
印 张	13. 75
字 数	189 千字
版 次	2012 年 6 月第 1 版
印 次	2012 年 6 月第 1 次印刷
定 价	30. 00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

编委会

主 编：温卫宁

副主编：黄 进

编委会成员：

温卫宁	黄 进	林增学	吴尔娜	蒋丽君
高元衡	黄 鑫	白崇萍	王 越	梁冬林
葛 剑	龙 艳	姚鲲鹏	辛 蕾	肖 静
全 娜	梁兵鸿	肖泽波	韦柳宁	苏益莉
李欣颖	张馨文	冯 斐	李柳云	



前言

PREFACE

随着时代的发展和社会的进步,“心理因素是影响当代人生活、学习与工作质量的一个关键因素”已经成为人们的共识。

如今,旅游业已经成为全球经济中发展势头最强劲和规模最大的产业之一。在我国,已经明确了“旅游业是国民经济的战略性支柱产业”的地位。导游是旅游服务的重要环节,导游人员是旅游接待工作的主体,是整个旅游服务的轴心。在游客心目中,导游是一个国家(或地区)的代表、是人民的友好使者。大多数导游都以其广博的知识、精湛的导游技巧、热情的服务为游客提供了良好的旅游享受,是当之无愧的“民间大使”。从某种意义上说,导游员是一个城市或国家的名片,因此,他们的工作质量和职业形象关系着一个城市或国家旅游业的健康发展。

长期以来旅行社业内的恶性竞争,使得以“回扣”为主体的导游薪酬制度和相应的雇佣方式从20世纪80年代就逐渐形成并在行业内部获得了默认,导游人员大部分实际上都成了“无基本工资、无基本福利、无明确劳动报酬”的“三无人员”,在严峻的生存压力和导游工作的特殊性的压迫下,一些导游员产生了心理健康方面的问题尚不自知,不但影响到导游服务工作的质量和导游队伍的整体形象,还对导游员的个人和家庭生活造成消极的影响。

本着帮助导游员了解心理保健的基本知识、掌握心理保健的基本方法的目的,我们编写了这本《导游员心理保健指导手册》。本书紧密联系我国导游职场的实际,广泛收集了导游员工作、生活的案例和相关资料,吸纳了心理健康领域理论与技术的新进展,结合心理学的实用技能训练,把抽象的知识演变成生动活泼的操作,使读者在活动情境中体验、领悟训练中所蕴涵的深刻道理,促进其心理保健意识和能力水平的提高。

本书以心理保健意识提升、技能培养、心理训练为主要目的,编写的总体思路以心理学的基础理论为基石,以导游员在工作、生活中的心理活动和心理需求为主体,安排了心理及心理健康基础知识、导游员的生存现状分析、导游员的自我意识与重塑、导游员的生涯发展与自我调适、导游员的需要与动机及其调适、导游员的角色与压力、导游员的情绪及其调节、导游员的人际关系与沟通、导游员感情生活和婚姻与家庭生活的调适、与心理因素有关的病症与预防、心理障碍及异常行为与防范等内容,并把心理自测、心理训练、案例教学融入其中,形成一个有机的整体,具有较强的实用性和指导性。

在编写体例上,每章设有“培训重点”、“理论知识”、“心理游戏”、“本章小结”、“思考题”、“心理自测”等内容。“培训重点”明确本章要达到的知识目标和能力目标。“理论知识”在阐述基本概念、原理和方法中穿插了对富有启迪的小故事和案例的探讨,使读者能够最优化地掌握相关的理论知识。“心理游戏”注重参与,特别强调学习者的体验和感悟,深化认识,并学习新的行为。“思考题”有助于学习者对学习内容进行进一步的思考与消化。“心理自测”则帮助学习者了解自己的心理健康状况。全书的体系明晰,重点突出,心理训练操作性强,在内容和形式上更符合学习与成长的基本规律。

本书由温卫宁副教授担任主编,拟定编写提纲,负责全书统稿、初审和修改,并编写了第一、三、四、十一和十二章;副主编黄进副教授负责提纲的修订和编务的外联协调,并编写了第二、十章;吴尔娜教授编写了第五、七章,龙艳老师编写了第六、八、九章。

在编写的过程中,我们博采众长,参考吸收了有关专著、教材和相关网络资源的成果,涉及的文献书后虽有列示但难免遗漏,在此,谨特向书中所引用借鉴的专著、教材和网络信息资料的作者表示由衷的感谢,感谢他们的研究成果为本书的编写提供了良好的参考。

同时,也特别感谢旅游教育出版社的编辑为本书所作出的精心指导,感谢几位编审为本书的细心审读、修改所付出的辛勤劳动。

本书的编写与出版,还得到了广西旅游局的大力支持,在此一并表示感谢。

由于我们水平有限,加之时间仓促,收集的新资料来源不足,书中难免存在不足之处,敬请专家、读者不吝赐教,多提宝贵意见,以便今后再版时修改完善。

编者
2012年5月

目 录

CONTENTS

第一章

绪论 1

第一节 心理、心理健康概述 1

一、心理的概念 1

二、心理健康的概念 7

三、心理健康的标准 9

第二节 导游员心理保健的重要性 10

一、心理健康是生活幸福的需要 10

二、心理健康是导游员做好工作的必备心理素质 ... 10

三、心理健康有助于提高导游员队伍的整体形象 ... 11

第三节 导游员心理保健的基本理论与方法 12

一、一般理论 12

二、导游员心理保健的途径与方法 14

第二章

导游员的生存现状及其对导游员的影响 17

第一节 导游员及其工作职责的描述 17

一、导游人员的基本概念 17

二、导游人员的职责 18

第二节 导游员的生存现状及其对导游员的影响 20



第三章

一、当前我国导游的生存现状	20
二、导游生存现状对导游员的影响	21

导游员的自我意识及其重塑

24

第一节 自我意识概述

24

一、自我及自我意识的概念

24

二、自我及自我意识的作用

26

三、自我意识的结构

26

第二节 重塑导游员健全的自我意识

27

一、认识自我的方法

28

二、重塑导游员健全的自我意识

30

第四章

导游员的生涯发展与自我调适

40

第一节 生涯发展概述

40

一、生涯的含义与特点

40

二、生涯的发展

42

第二节 导游员生涯发展中的困境与危机

45

一、导游员生涯发展中的困境与危机

45

二、导游员生涯发展的调适与突破

51

第五章

导游员的需要与动机及其调适

66

第一节 导游员的需要与自我调适

66

一、需要概述

66

二、导游员的需要分析

67

三、导游需要的自我调适

73

第二节 导游员的动机与自我调适

76

一、动机概述

76

第六章

二、导游的动机分析	77
三、导游动机的自我调节	81

导游员的角色与压力	85
-----------------	----

第一节 角色、角色扮演及其调适	85
一、导游员的角色扮演	85
二、导游员的角色冲突	85
三、什么是心理调适	86
第二节 压力及纾解压力的方法	86
一、压力的概念	87
二、压力的来源	87
三、导游员的压力分析	88
四、心理压力与健康	92
五、压力的纾解方法	93

第七章

导游员的挫折、冲突与应对	102
--------------------	-----

第一节 挫折及其应对	102
一、挫折与挫折容忍力	102
二、引发挫折的原因	104
三、挫折的分类	105
四、挫折的反应	107
五、挫折的调适	109
第二节 冲突	111
一、冲突的本质	111
二、冲突的分类	111
三、冲突的后果	115
四、冲突的解决	116
五、冲突的正负后果	117



第八章

导游员的情绪及其调节 120

第一节 情绪概述 120

一、情绪的表达形式 120

二、导游员常见的情绪困扰 121

第二节 导游员的情绪控制与调节方法 123

一、理性情绪疗法 123

二、合理宣泄 125

三、心理放松调节 126

第九章

导游员的人际关系与沟通 131

第一节 人际关系概述 131

一、良好的人际关系的一般原则 131

二、人际交往的技巧 132

第二节 导游员人际关系与沟通的改善 133

一、有效的人际沟通 133

二、解决冲突的步骤 134

第十章

导游员感情、婚姻与家庭生活的调适 137

第一节 感情生活 139

一、两个实例 139

二、爱的内涵 140

三、爱的类型 142

四、男女两性对“爱情”的反应 142

五、两性交往的过程及应注意事项 143

第二节 婚姻生活 146

一、婚姻的本质 146

二、择偶的条件	147
三、成功的婚姻	150
第三节 家庭生活	151
一、变迁中的家庭	152
二、家庭发展任务	153
三、健康家庭的养护之道	159
四、健康家庭的维护之道	162

第十一章

与心理因素有关的病症与预防	165
---------------------	-----

第一节 心因性的躯体问题	165
一、应激因素或应激源	166
二、应激反应对躯体健康的影响机制	166
三、常见的心因性躯体问题	167
第二节 心身疾病概述	170
一、心身疾病的概念	170
二、心身疾病的分类	171
三、心身疾病致病因素	171
第三节 导游员常见的心身疾病	174
一、支气管哮喘	174
二、原发性高血压	175
三、偏头痛和紧张性头痛	176
四、消化性溃疡	177
五、神经性皮炎	178
六、月经障碍	178
七、神经性厌食症	179

第十二章

心理障碍、异常行为与防范	187
第一节 心理障碍的概念与分类	188



一、心理障碍的概念	188
二、心理障碍的分类	190
第二节 心理过程障碍	191
一、认识过程障碍	191
二、情感过程障碍	193
三、意志行为障碍	193
四、意识障碍	194
第三节 神经症	195
一、神经症概述	195
二、几种常见的神经症	196
第四节 人格与性心理障碍	199
一、人格障碍	199
二、几种常见的人格障碍	199
三、性心理障碍	203
第五节 药物依赖	205
一、鸦片类依赖	206
二、酒精依赖	206
三、烟草依赖	207
参考文献	209

第一章 绪 论



培训重点

- 了解人类心理现象的结构与关系
- 掌握心理健康的概念和标准
- 了解导游员心理保健的重要性
- 了解导游员心理保健的基本理论
- 掌握导游员心理保健的途径与基本方法

第一节 心理、心理健康概述

一、心理的概念

心理是感觉、知觉、记忆、思维、情感、意志、兴趣、性格、意识倾向等心理现象的总称。心理现象是现代心理学的研究对象。心理现象不仅人有,动物也有,人的心理是动物心理发展到最高阶段的产物,是在人的社会实践中形成的。尽管心理现象不像化学、物理等现象那样具有形体性,可以直接观察,但通过对行为的观察与分析,就可以客观地认识它。下面分几个角度对与心理相关的核心概念进行探讨,以便于加深对“心理”这一概念的理解。

(一) 个体心理

心理现象是心理活动的表现形式。心理活动是诸多心理现象有机联系、系统活动的内容与过程。心理现象是人与客观现实相互作用时,在人脑中产生的感知、记忆、想象、思维、情感、意志等心理过程,以及在这些心理过程中形成和表现出来的动机、兴趣、信念、态度、性格、气质、能力等个性心理倾向与个性心理



特征。

心理学家一般把心理现象分为心理过程与个性心理两个有机统一的方面,认为心理过程是心理现象的动态表现形式,个性心理是在心理过程中表现出来的具有个人特点的、稳定的心理倾向与心理特征,是心理现象的静态表现形式。20世纪60年代,苏联心理学家列维托夫则把人的心理现象分为心理过程、心理状态、个性心理三个方面。他认为,心理过程是暂时性的,个性的心理倾向与心理特征是比较稳定的,而心理状态则是处于二者之间的表现形式,既有暂时性,又有稳定性,是心理过程与个性统一的表现形式。

人是作为个体而存在的。个人所具有的心理现象称个体心理。它是一个异常复杂的系统。概括起来,个体心理可以分成以下几个方面。

1. 心理过程

心理过程即心理活动的过程,是人对客观现实动态反映中心理活动所表现的阶段性、层次性、连续住、系统性发展变化的经历。根据心理过程的性质与特征,心理学家把心理过程分为认识过程、情感过程、意志过程三个既有联系又相互区别的方面。

认识过程(认知过程) 传统心理学认为,认识过程是人脑通过感知觉、记忆、思维等形式反映客观事物的特性、联系或关系的心理过程,现代认知心理学则以信息加工的观点来解释认识过程,认为认识过程就是信息的接受、编码、储存、提取和使用的过程。二者尽管表述各异,其实质是大致相同的。认识过程包括感性认识与理性认识两个阶段。

感性认识是认识过程的初级阶段,由感觉和知觉组成。感觉是对事物个别属性的认识;知觉是在感觉的基础上,对事物的多种属性进行综合而形成的整体认识。

理性认识是认识过程的高级阶段。它是在实践的基础上,把感性认识阶段所获得的丰富的感觉材料,经过分析、比较、判断、推理,进而形成的对客观事物的本质与规律性的认识。

情感过程 人们在认识客观事物时,不仅了解事物的属性、本质,而且还要产生对事物的态度,引发喜爱、厌恶、憎恨、满意、不满意等主观体验,这就是情绪与情感。情感虽然同情绪一样都是人对客观事物的态度体验,但它却是在情绪的基础上形成的,是和人的社会性需要相关联的一种较为复杂而又稳定的态度体验。人在与客观事物相互作用时,产生、发展和消失这种主观心理体验的过

程,就是情感过程。

意志过程 人不仅能认识世界,对事物产生肯定或否定的情感,而且能在自己的活动中有目的、有计划地采取行动,以改造客观世界。人的这种自觉地确定目的,并根据目的调节支配自身的行为,克服困难,去实现预定目标的心理过程,就是意志过程。意志是人的意识能动性的集中表现,是人类特有的心理现象,它在人主动地变革现实中表现出对行为的发动、坚持、制止、改变等控制调节作用。意志过程包括两个阶段:一是制订行动计划;二是执行决策,克服困难,实现目标。

认识、情感与意志的有机统一、相互作用主要表现为,认识产生和强化情感,情感激励或消退意志;意志又调节控制情感,情感推动或影响认识。

2. 心理状态

列维托夫认为,心理状态是心理过程与个性心理特征的统一表现,心理过程都是在一定的心理状态的背景中进行的,都表现为一定的心理状态。心理状态一般可分为四类:

觉醒状态,表现为心情舒畅、情绪开朗、思维敏捷,行动自如等。

振奋状态,表现为精神振奋、情绪高涨、思想活跃、行动轻快等。

消沉状态,表现为心情沉闷、情绪低落、反应迟钝,行为呆滞等。

应激状态,是人在意想不到的外来刺激下,心理适应的能力和状态。如有的人急中生智,随机应变;有的人则方寸大乱、手足无措等。

因此,一个人在特定时刻的心理状态,是当前事物引起的心理过程、过去形成的个性特征和以前的心理状态相结合的综合表现。

3. 个性心理

心理过程与心理状态是人的心理的共性表现,是从大量的、现实的、色彩纷呈的众多个体心理活动中抽象出来的。古人说:“人心不同,各如其面”,就是指由于个体生活环境、智力水平、文化素养、社会实践各异,所表现出的个性心理各不相同。我们把那些表现在个体身上经常的、稳定的、本质的心理品质叫做个性。个性心理包括个性心理倾向、个性心理特征和自我意识系统三个方面。

个性心理倾向是个体对现实的情感、态度、意识趋向和行为方式选择的心理表现,包括需要、兴趣、动机、信念等内容。

个性心理特征是个体在行为方式上经常而又稳定地表现出来的能力、性格和气质特点。

自我意识系统是个体在自我认知、自我体验、自我评价的基础上,对自己的思维、情感、态度、意志等心理活动与行为方式的自我调节与控制。自我调控水平的高低与一个人的个性修养与锻炼密切相关。

综上所述,人的心理现象结构如图 1-1 所示。

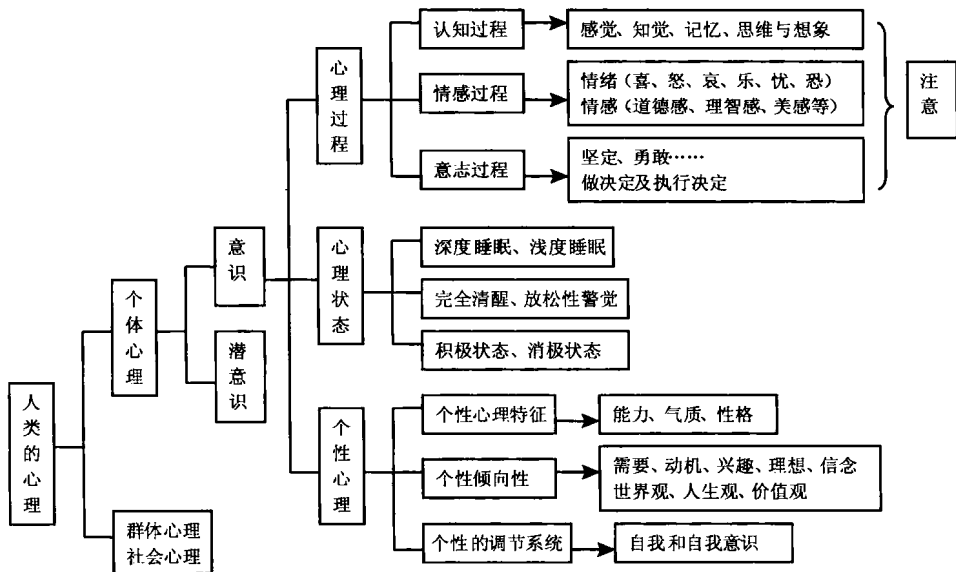


图 1-1 人的心理现象结构

(二)个体心理现象与行为

行为指有机体的反应系统。它由一系列反应动作和活动构成,例如吃饭、穿衣、散步、劳动、娱乐,都是人类各种不同的行为。有的行为很简单,只包含个别或少数几种反应成分,如光线刺激眼睛引起眼睑关闭,食物刺激口腔引起唾液分泌,肠胃因饥饿而加快蠕动等。有的行为则很复杂,包含了较复杂的反应成分,如写字、体操、驾驶飞机等,这些行为由一系列反应动作所组成,成为各种特定的反应系统。

行为总是在一定的情况下产生的。引起行为的内、外因素叫做刺激。光线是使眼睑关闭的刺激,饥饿是使胃肠蠕动加快的刺激。在人类行为中,语言刺激具有重要的意义。通过语言发布命令,可支配别人的行为,也可进行自我调节,使行为服从预定的目的。

行为不同于心理,但又和心理有着密切的联系。引起行为的刺激常常通过心理的中介而起作用。没有对光线、声音、气味的感知觉,就不会有对光线、声音、气味的反应。人的行为的复杂性是由心理活动的复杂性引起的。同一刺激可能引起不同的反应,不同刺激也可能引起相同的反应,其原因就在于人有丰富的主观世界。主观世界的情况不同,对同一刺激的反应总是不一样的。俗话说,“饿时吃糠甜如蜜,饱时喝蜜蜜不甜”,有机体的内部状态不一样,对同一事物的反应也可能极不一致。

心理支配行为,又通过行为表现出来。一个人的视觉和听觉能力,是通过他对光线和声音的反应表现出来的;一个人的记忆,是通过他运用知识的活动表现出来的;一个人的情绪和情感,是通过面部和姿势表情表现出来的。心理现象是一种主观精神现象,它看不见,摸不着,没有重量、大小和体积,而行为却具有显露在外的特点,它可以用客观的方法进行测量。例如,我们可以用摄像机拍摄体操队员的精彩表演,用计时器记录工人的动作反应时间等,由于行为表现了人们的心理活动,因此,我们可以通过观察和分析行为来客观地研究人们的心理活动。仅仅在这个意义上,心理学有时也可以叫做研究行为的科学,即通过对行为的客观记录、分析和测量来揭示人的心理现象的规律性。

(三)个体意识与无意识

人和动物都有心理,但人的心理不同于动物的心理,它具有意识的特点。

人的意识主要表现为用语言的形式巩固在头脑中的知识体系。这种知识体系与各种情绪、情感结合在一起,构成人们丰富而稳定的主观世界,成为人们能动地认识世界和改造世界的内部资源。这是人的意识的第一个特点。由于人有意识,因而人类就和单纯适应自然界的动物有了本质的区别。人们凭借对事物的本质和规律的认识,不仅能够了解客观事物的现状,而且能够通晓过去和预见未来,这是任何动物的心理所不能及的。

人的活动具有明确的目的。能够预先计划达到目的的方法和手段,是人类意识的另一特征。换句话说,人的意识表现为人能够计划自己的行动,在实现目的的过程中,能坚持预定的方向,分析出现的新情况、新问题,克服遇到的各种困难。正如马克思指出的:“他不但使自然物发生形式变化,同时他还在自然物中实现自己的目的。这个目的是他所知道的,是作为规律规定着他的活动的方式和方法的,他必须使他的意志服从于这个目的。”(《资本论》第1卷,人民出版社1963年版,第172页)