

总 论

【学习目标】

通过本章的学习，建立对旅游心理学的基本认识，了解旅游心理学的主要研究对象：旅游者消费心理、旅游服务心理、旅游管理心理。了解在旅游心理学分析中常用的四种研究方法：观察法、实验法、测量法、调查法。掌握对旅游现象进行心理分析的两大基本原则：客观性原则、发展性原则。了解学习旅游心理学的意义。

第一节 旅游现象的心理透视

致旅游的情书

亲爱的旅游：

您好！

我不得不很坦率地告诉您，我对您仰慕已久，可以说在刚会走路时，我就萌发了对你的爱慕。三四岁时曾独行二里，这足以印证我对你的感情。现在我的街坊邻居对这件惊天动地的事件还记忆犹新，因为他们曾敲着锣四处寻找，幸亏那时没有人贩子。

经过这么多年，这颗爱慕的种子已经发芽长大了，虽然世界各地并没有留下我的几双脚印，可我知道，在我的心里，对你是多么的热爱，但是没有面包的爱情是不会长久的，所以我还得先烤制“面包”，怎么说我也不能倒在追随你的路上吧，决不能让你的声名受伤。

旅游，你知道吗，在我半夜醒来的时候，总是有个声音在对我呼唤：拉萨，美丽的布达拉！云南，永远的香格里拉！……我多么希望在黎明的曙光里可以收拾行囊，走在去旅游的路上。

现在我要告诉你的是，我已无法忍受对你的渴想。我要接近你，去亲吻山间的小溪，去拥抱林间的古树，让我把高山的云、低谷的雾全部珍藏，用我的心去安放迟归的小鸟，去迎接初升的太阳。我要去我魂牵梦萦的地方，我的西藏，在布达拉宫钟声敲响的时候洗涤灵魂的尘土，在神圣的佛前倾诉我的梦想。

没有你，我的生活将黯淡无光，今生今世，不离不弃；永远永远爱你！

资料来源：资料来源：舒伯阳，廖兆光：《旅游心理学》（第2版）[M].

大连：东北财经大学出版社，2011.

【评析】

此文作者将旅游比作“情人”，拟人化的写作手法不仅使文章生动有趣，更将人的心理诉求移植于旅游。充分体现了旅游心理这个“中介”环节对于“刺激”和“反应”的影响。

心理学也许是现代生活中人们最广泛涉及的主题，因为，人们的现实生活主要是由人的心理和行为支配的。旅游是一种社会活动，是一种特定环境中的人际交往活动，而一切人际交往行为皆由意识和心理支配。例如，某位游客在五一黄金周即将来临前广泛查询、向众多朋友请教、与家人切磋，在几经周折、反复酝酿之后，终于在多个旅游目的地中选择了桂林。如果我们深入探究和分析，就会发现这一旅游消费决策现象的背后其实有着深层的心理原因。人们为什么要去旅游呢？也许源于他们心底久远的一个梦想，也许出于眼前的暂时需要，背后的原因多种多样。

从本案例短文可以看出，一个人的出游行为背后其实是有着复杂的心理原因的，在看似平常的现实生活中，每一个人都会酝酿自己的梦想，形成旅游的期望。有位学者曾经总结说，世界上有三大未解之谜：物质起源之谜，生命起源之谜，意识起源之谜。而心理学恰恰是探索意识起源之谜的科学，此外，由于意识起源之谜在很大程度上又和前两个未解之谜密切关联，这也使得心理学成了当今一个相当庞大而复杂的学科领域，同时也是一个能够使任何人都可能在其中找到自己感兴趣主题的领域。学习旅游心理学能够帮助我们透视纷繁复杂的旅游现象背后的心理奥妙，这正是旅游心理学的魅力所在！

第二节 旅游心理学的研究方法

旅游心理学是一门应用性极强的学科，其研究对象是旅游活动中的人，他们生活不同的社会环境和文化背景之下，无一不打上了社会和文化的烙印。旅游活动表现出空间上的流动性、时间上的短暂性与构成上的复杂性等特点。旅游心理学是心理学一个新兴的分支应用学科，其研究方法主要来自心理学中已经非常成熟的研究方法，此外，社会学的知识和研究方法也成为旅游心理学的重要知识和方法的来源。这些构成了旅游心理学科发展的先天优势，其后天优势则是强大的社会实践需要。因此，在研究方法上，旅游心理学综合运用了心理学、社会学、人类学、社会心理学、统计学、经济学等多学科方法。同时，在研究方法上还表现出了很强的实践性，主要是解决旅游实践活动中亟待解决的问题，故在旅游心理学的具体实践中，会从旅游业的自身特

点出发，有选择地、变化地使用这些研究方法。

心理学是一门边缘学科，其研究方法往往兼有自然科学和社会科学两方面的特点，作为心理学分支学科的旅游心理学的研究方法也具有这种特点。旅游心理学的基本研究方法主要有观察法、实验法、测量法、调查法，此外还有个案法、测验统计法等。

1. 观察法

观察法是在自然情况下，有计划、有目的、系统地直接观察被研究者的外部表现，了解其心理活动，进而分析其心理活动规律的一种方法。观察法应在自然条件下进行，研究者不应去控制或改变有关条件，否则，被试者行为表现的客观性将受到影响。通过观察、记录和分析，可以了解被观察者的行为反应特点，用以分析被观察者心理活动的规律，并且还可以直接为刺激观察者的行为反应提供策略选择的依据。

运用观察法，首先应有明确的目的，要制订研究计划，拟定详细的观察提纲。观察过程中要敏锐捕捉各种现象，并准确、详细地记录下来，及时予以整理和分析，以便形成科学的研究结论。由于观察法很少干扰或不干扰被观察者的正常活动，因而得出的结论比较符合实际情况。另外，观察法简便易行，可以涉及相当广泛的内容。但由于观察者往往处于被动地位，只能等待需要观察的现象自然出现，因此，观察所得到的结果往往不足以说明哪些是偶然的，哪些是规律性的。此外，观察法对研究者要求较高，表面看起来观察法很简单，但实际运用起来难度非常大，因此，只有经过严格训练的人才能有效使用。在具体实践中，一般有四种观察方法可供研究人员选择：

(1) 直接/间接观察法：直接观察法指观察那些正在发生的行为；间接观察法是指对一些隐蔽行为（如过去行为）的观察，在采用间接观察法时研究人员注意某一行为造成的影响或结果多于注意行为本身。

(2) 隐蔽/非隐蔽观察法：在隐蔽观察中，被观察者不知道自己正在被观察。如果无法避免使被观察者意识到他正被观察的情况，则被称为非隐蔽观察。

(3) 结构/非结构观察法：结构观察法将事先确定观察的范围；而非结构观察对观察范围不加任何限制。

(4) 人工/机器观察法：在人工观察中，观察者是研究人员雇用的人员或其本人。用非人工的形式，如自动记录仪器设备进行观察，就是机器观察。

2. 实验法

实验法是有目的地严格控制或创设一定的条件，人为地引起某种心理现象，从而对它进行分析研究的方法。实验法主要有两种形式：

(1) 人工实验法：人工实验法通常是经过人工设计，在专门的实验室内借助各种仪器来进行的。在设备完善的实验室里研究心理现象，从呈现刺激到记录被试者反应、数据的计算和统计处理，都采用电子计算机、录音、录像等现代化手段，实行自动控制，因而对心理现象的产生原因、大脑生理变化以及被试者行为表现的记录和分析都是比较精确的。它较多地运用于对心理过程的研究和对心理现象的生理机制的研究。

例如，在实验室中模拟各种自然环境条件和各种工作环境条件，然后研究人在这些条件下与技术条件相互作用过程中的心理活动的各种成分（运动的、感觉的、知觉的、记忆的、智力的、意志和性格的成分）。实验室实验法在旅游研究中使用起来难度较大，一般较少使用。

（2）自然实验法：自然实验法是由研究者有目的地创造一些条件在比较自然的条件下进行的。它既可以用于研究旅游者一些简单的心理活动，又可用于研究较复杂的心理活动。自然实验法的特点是把科学研究与旅游工作结合起来，其研究结果具有直接的实践指导意义。自然实验法兼有观察法和实验室实验法的优点。由于自然实验法是在实际情况下进行的，所得到的结果比较接近实际；又由于自然实验法是由研究者有目的地改变或控制某些条件，因此比较具有主动性和严密性，所得到的结果也比较准确。

使用实验法研究旅游者的心理和行为时，应该注意三个方面的问题：第一，实验必须设立对照组。实验结果如何最终取决于实验组与对照组被试反应的比较。两组被试的有关实验条件应完全相同或相似，所不同的是实验组接受了特殊的实验处理，而对照组没有接受。如果两组被试的反应之间出现了差别，就可以归因为特殊的实验处理。第二，需要对被试对象进行精确的事前测验和事后测验。研究者要在对被试对象实施实验处理之前，就研究的指标对他们进行测验，然后在实施实验处理之后再就相同的指标进行测验，比较两次测验的结果，就可以确认研究指标与实验处理之间是否存在因果关系。第三，被试取样随机化。研究者不能主观任意地挑选被试，而应该在某个范围内的每个人都具有均等的机会成为被试，即被试取样随机化。随机取样可以减少实验结果的偶然性和特殊性，增加其可靠性和普遍性。

3. 测量法

心理测量法是指使用测量工具对具有某一属性的对象给出可资比较的数值而采取的方法。测量时所使用的工具称为测验量表（Scale）。例如，要想知道某人的智力水平如何，一般使用智力测验作为测量工具，测出该人的智商，然后将所得数值与一般人的智商比较，以此判断这个人智力水平的高低。这一方法往往用在旅游业工作人员的心理测试上，用以研究员工的心理品质（能力、人格等方面）与服务行为的关系，对研究旅游管理心理具有积极作用。

在旅游心理学这样的心理学应用领域，使用心理测量法时研究者通常是“拿来主义”的态度，直接使用那些标准化的测验量表来测量旅游者或旅游工作者的心理和行为特征。例如，要了解旅游者的智力，可以使用韦克斯勒（Wechsler）的儿童与成人的智力量表进行测量。要了解旅游者的各项人格因素，可以使用明尼苏达大学的明尼苏达多项人格调查表，也可以采用卡特尔（Cattell）16项人格因素问卷。除此之外，还有许多其他的人格测验量表可供使用。如果了解旅游者的价值观，可采用莫里斯（Morris）13种生活方式量表。当然，也可以使用奥尔波特（Allport）等人的价值研究

量表。在心理测量领域，用来测量人的心理现象的量表越来越多，举凡态度、兴趣、偏爱、需要、动机、能力、情绪、记忆、气质、性格等方面，都有相应的测验量表，有时还往往不止一个。

心理测量法的优点是：能够把定性变量当作定量处理，使研究结果更加科学、直观、实用；可以进行团体测验，提高了研究工作的效率；心理测量的结果既可以描述现象，又可以对现象的发展进行预测。它的缺点是：理论基础不够坚实，如人们对什么是人格还在争论，因而那些人格测验量表的效度就令人怀疑；对测量结果进行统计的方法尚不完善，可能存在因为统计处理的问题而导致错误结论的现象；对测量环境和实施测量人员提出了很高要求，在实施测量过程中难以保证满足要求；任何量表都有其适用的人群，对其他人群使用时必须进行修订，如果没有修订就直接使用，测量结果可能不真实、不可靠。

4. 调查法

对不能直接观察到的心理现象，需要收集有关的侧面资料，以间接了解有关人员的心理状况，这种研究方法称为调查法。调查法的基本做法是研究者拟定一系列问题，向被调查者提出，要求他们做出回答，然后整理所得的资料，从中得出结论。调查法包括问卷法、访问/访谈法等。

(1) 问卷法：指通过对一组具有代表性的样本，采取问卷调查的方式收集研究所需的资料。根据调查所需资料和条件的不同，可以分为人工操作调查（由调查者提出问题并记录答案）、计算机操作调查（计算机技术在整个调查中发挥重要作用）和自我管理调查（由被调查者阅读问卷并将答案写在问卷上）三种基本的调查法。在实际调查时，研究人员还可以采用拦截访问、办公室访问、传统意义上的电话访问、集中电话访问、计算机辅助电话访问、全电脑化访问、小组自我管理调查、留置问卷调查、邮寄调查等具体调查方式来获得第一手的资料。问卷法的优点是可以同时进行大规模的调查，缺点是问卷回收率低，加之有些问卷的回答者可能并不认真对待问卷，对所回收的问卷答案的真伪判断较难。

通过问卷调查了解旅游者对特定旅游品牌的认知

某旅行社要了解旅游者对该旅行社“夕阳红”旅游品牌的认知度，就可以将涉及对“夕阳红”旅游品牌及竞争对手有关品牌的态度问题编制成一张问卷，并向一组有代表性的旅游者（包括现实和潜在用户）提出这些问题。于是该旅行社就可以确认：为什么有些潜在用户选择竞争对手而不接受本旅行社，持这种否定态度的旅游者的特点以及能否制订有效的营销策略改变他们的旅游态度。

(2) 访问/访谈法：是研究者通过与被调查者谈话，针对某一论点以一对一的方式提出一系列探究性问题，深入了解被调查者对某事的看法，或探究其为什么做出某种行为的心理特点。访谈在了解个人是如何做出决定、对旅游产品的评价以及旅游者生

活中的情绪和个人倾向时尤为有用。新的概念、新的产品设计、广告和促销信息往往以这种调查方法形成。进行访谈时，一般由训练有素的访问者提出一些开放式的问题，如“你能详细阐述你对生态的观点吗？”“为什么是那样呢？”等。通过这些问题可以帮助研究人员了解被访问者的真实想法。但是，谈话法的缺点在于被调查者的心理特点的结论是由被调查者口头回答做出的，往往不可靠，因而此法常不单独使用，而与其他方法结合使用。

心理学的研究方法还有很多，比如个案法、经验总结法、模拟法等。这些方法各有其优缺点。由于旅游心理现象的特殊性和复杂性，进行研究时应根据研究对象的特点和具体任务的差别选择某一种或某几种方法。

第三节 旅游心理学的研究内容

要了解旅游心理学，我们不妨先从人的心理活动、旅游心理和心理学开始。

法国浪漫主义作家雨果曾说过：“世界上最浩瀚的是海洋，比海洋更浩瀚的是天空，比天空更浩瀚的是人的心灵。”心灵和意识是如此复杂、神秘莫测，人类对于它的探究从古至今就没有停止过。心理学自成为一门学科不过 100 多年的历史，但它已渗透到各个行业。

人的心理活动丰富多样，而其中的关联也是异常复杂。比如，我们听到“竹林”的沙沙声，看到“竹影婆娑”光与色，尝到“竹筒饭”清香滋味，摸到硬直、温涩的竹节等都是感觉。在这些感觉的基础上，能分辨认出这是斑竹，那是毛竹，这是雨天的竹，那是月光下的凤尾竹等，这就是知觉。在离开了这些具体的刺激物的作用之后，原来听过的关于“竹”的话题仍“话犹在耳”，看过的某些竹的图形、影像仍“历历在目”，这就是记忆。人不仅仅能通过记忆把经历过的事物回想起来，而且还能想出自己从未经历过的事物，如同小说里所描写的人物形象和场面，这就是想象。凭借人所特有的语言，通过分析、综合、判断事物的本质及其发生、发展的规律，例如导游根据游客参观“蜀南竹海”过程中的表情、谈话的语气以及谈话的内容，可以推断出游客对该旅游项目是否满意，以及下一步需要改进的内容，就是思维。

感觉、知觉、记忆、想象、思维都属于对客观事物的认识活动，是为了弄清客观事物的性质和规律而产生的心理活动，这种心理活动在心理学上统称为认识过程。

人在认识客观事物时，常常会伴随产生满意或不满意、愉快或不愉快等态度，这在心理学上称为情感或情绪。

人不仅能认识客观事物，并产生一定的感受，而且还能根据对客观事物及其规律的认识自觉地改造世界。人能够根据自己的认识确定行动目的，拟定计划和步骤，克

服困难，最终将计划付诸行动，这种自觉地确定目标并努力加以实现的心理过程就是意志过程。

所有这些心理现象、认识、情感、意志过程统称为心理过程，认识、情感、意志这三个心理过程是互相联系、互相促进，统一在一起的。

由于每个人的先天因素、受教育程度以及个人的实践经历各不相同，因此，每个人的心理过程总是带有明显的个人特征，于是就形成了不同的个性，并具体表现为每个人具有不同的个性倾向性、动机、兴趣、理想、信念、世界观和个性的心理特征（能力、气质和性格）。如每人的兴趣倾向性、兴趣的广度、兴趣的中心、兴趣的稳定性不同；各人的观察力、注意力、记忆力、想象力、思考力不同；能力高低不同；在同一种情境下，各人的反应不同。例如当诗人看到一棵挺直的青松时，他会把这棵青松人格化，会写出《青松赞》之类的诗歌；旅游者看到这棵青松时，更多地会注意它的外形，在头脑中对比与自己以前所见的青松有何不同；而生物学家看到这棵青松时，则会关注它生长的环境和它的生长特征。此外，各人的理想和信念，各人情感体验的深浅度、情感表现的强弱，以及克服困难的决心和毅力的大小也不相同。所有这些都是个性的不同倾向和不同特点。

在一定社会历史条件下人的个性倾向性和个性心理特征的总和，统称为个性心理或人格。个性心理是一个人相对稳定、平衡的动态系统（见图 0-1）。

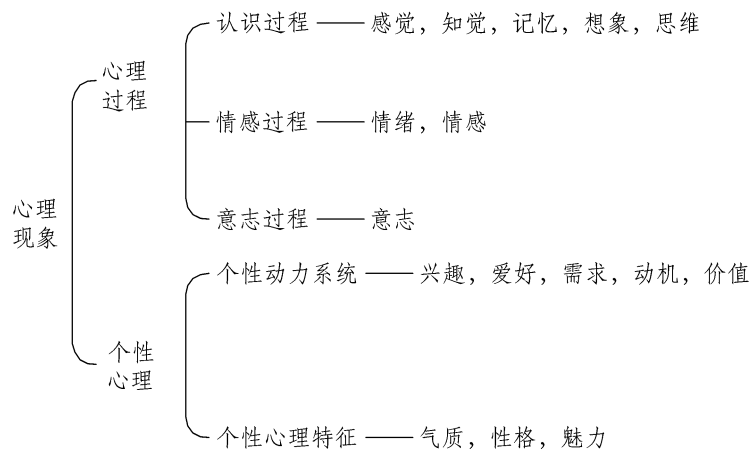


图 0-1 心理现象的构成

总之，心理学是研究心理过程发生、发展的规律性，研究个性心理形成和发展的过程，研究心理过程和个性心理相互关系的规律性的科学。

旅游心理是旅游者、旅游工作者和旅游地居民在旅游活动过程中表现出来的特有的心理活动。旅游活动的主体即旅游者，吸引物是旅游景区景点、旅游酒店、旅游服务等，而使旅游活动得以实现的条件有旅游交通、旅游接待机构等。旅游者活动的外在表现行为，是在主体的内部因素和外部条件相互作用下产生和进行的。在两者的相互作用中，心理因素是旅游者的内在因素，旅游者的心理特点、心理状态决定着其感