

出境旅游者不文明行为的 心理学分析与管理策略

刘丽莉

(武汉职业技术学院 旅游与航空服务学院,湖北 武汉 430074)

摘要:近年来,随着经济实力的迅速发展,中国公民出境游人数屡创新高,中国出境旅游市场在世界范围内颇受瞩目。然而,在出境游市场繁荣的背后,一些问题也逐渐显现,其中较为严重的就是出境旅游者的不文明行为。研究从旅游心理学的角度出发,从旅游动机、旅游者个性和从众心理三个方面分析了出境游不文明行为背后的原因,并运用自我管理原理,针对旅游前、旅游中和旅游后三个阶段,进行旅游不文明行为的管理闭环设计,以期管理公民出境游行为,进而提升国家形象方面提供建议。

关键词:出境旅游者;不文明行为;从众心理;自我管理

中图分类号: F590.84

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X(2014) 05-0099-05

2013 年,中国出境旅游市场继续保持快速增长,中国公民出境总人数为 9819 万人次,比 2012 年增长 18%。2013 年中国对国际旅游市场增长的贡献超过 30%,预计 2014 年中国出境旅游人数为 1.1 亿人次^[1],增长 13%左右,将首次突破 1 亿人次^[1]。在中国出境游对世界旅游市场经济贡献逐攀高峰的同时,也暴露出诸多问题,其中最严重的当属旅游中出现的不文明现象。

从 2005 年 11 月《台湾人担心大陆游客不拘小节》一文见诸报端开始,中国游客的不文明行为开始频见国外各大媒体,中国旅游者成为了“最不受欢迎的游客”。由此,2006 年 10 月,中央文明办、国家旅游局联合颁布了《中国公民出境旅游文明行为指南》和《中国公民国内旅游文明行为公约》,要求中国公民出境旅游注意文明礼仪,不能有损自身形象和国家形象。然而,时至今日,中国旅游者在境外的不文明行为依然接二连三地出现,国民素质遭到质疑,国

家形象遭到损害。2013 年 7 月 31 日,中央文明委在习近平总书记的亲自指示下,在京召开提升中国公民出境旅游文明素质电视电话会议^[2],提出要提升国民文明道德素质,努力避免出现不文明旅游行为,以良好的言谈举止展现文明中国、礼仪之邦的风采,同时发出了中国公民出境文明旅游行动的倡议。

一、我国公民出境旅游不文明行为的性质分类

中央文明办将我国公民在出境游中的不文明行为归纳了十种典型表现。国外社会将我国游客的不文明行为总结为“七宗罪”。一脏,一些游客缺乏公德心,不注意公共卫生,所到之处留下满地垃圾。二吵,一些游客在飞机上,在船上,餐厅,甚至在酒店大开着房门,毫无忌憚的大声喧哗。三抢,不守规则,不讲秩序,干什么都要抢先。在航班上时常看到游客争抢行李箱空位。四粗,在一些游客身上,看不到对他人起码的尊重及礼仪。如问完路不说“谢谢”,在禁烟区

收稿日期:2014-10-15

作者简介:刘丽莉(1983-),女,湖北咸宁人,武汉职业技术学院旅游与航空服务学院旅游管理教研室讲师,研究方向:高职旅游教育、旅游管理。

抽烟等。五俗,一些游客将家乡习以为常但难与国际接轨的行为举止带出国门,比如在豪华酒楼赴宴,竟脱了鞋搁在椅子上,或盘腿而坐。六窘,衣着不整为不雅,衣着光鲜却举止不恰当,同样另人尴尬。如有的人西装革履蹲在街头,有些人身穿睡衣在入住酒店的房间串门,引起其他旅客误解。七泼,一些游客在海外遇到纠纷的时候,显得火气特别大,碰到不顺心的事,不是粗言恶语就是拳脚交加。

携程在 9000 万注册用户中对出境游高频用户的抽样访问结果显示,国人认为出境游时最不文明的六种行为依次为:乱丢垃圾、不尊重当地风俗习惯和规定、在安静的公共场合大声喧哗、排队加塞、大庭广众脱鞋脱袜、遇有纠纷恶语相向。其中,“乱丢垃圾”获得 72% 的投票,是最不受欢迎的行为^[3]。

从表面上看,以上所列行为都具有“不文明”的性质。但如果对它们进行进一步分析和性质归类,就会发现这些不文明行为主要表现于以下三种性质的行为:

(一)失德型不文明行为

失德型不文明行为是指由于公民的社会公德意识、社会公共道德原则的缺失而表现出来的不良行为。比如随处抛丢垃圾、随地吐痰、上厕所不冲水、参观时插队加塞等,就是这类性质不文明行为的典型表现。丧失了社会公德,人就会以自己方便、以自身利益为做人做事的出发点,而不会去考虑这种行为会给别人、给社会带来的负面影响,因此也就出现了损人利己的行为举止的出现。

(二)违规型不文明行为

违规型不文明行为是指出境旅游者由于违反了当地的社会规章制度和法律等而被扣上“不文明”行为标签的违规行为。比如无视禁烟标志想吸就吸、吃自助餐时多拿浪费、离开宾馆饭店时带走非赠品等,这些行为在国内可能顶多算是个人不良行为,但在国外某些地方,这些行为是违反了当地规章条例的,甚至还有可能是需要受到处罚的违法行为。我国出境旅游者由于对这些规定不了解,就很容易将在国内司空见惯的个人不良行为带到国外,从而出现违规型不文明行为。

(三)疏离型不文明行为

疏离型不文明行为是指出境旅游者因对异域文化的生疏,或本土文化与异域文化相背离而出现的

一些冒犯当地风俗禁忌等的行为,而这些行为在国内却是正常的行为,甚至还有可能是被推举的良好行为。比如在中国,看到可爱的小孩喜欢赞美几句甚至是抚摸一下头部,但是在泰国,除和尚外,任何人不能抚摸他人头部也忌讳赞美自己的婴儿,据说这会引起恶鬼对婴儿的注意,因此如果中国旅游者在泰国出现了抚摸小孩头部的行为,就会被认为是“不文明行为”。

二、出境旅游者不文明行为的心理学分析

(一)旅游者求放松、求解脱的旅游动机导致了对自身道德约束的弱化

在旅游心理学上,旅游动机是指促发一个人有意于旅游以及到何处去、做何种旅游的内在驱动力。旅游动机有多种划分类型,比较典型的是美国学者罗伯特·W.麦金托什(Robert W. McIntosh)在 1997 年提出的对旅游动机的四种分类——生理动机、文化动机、人际交往动机、地位和声望动机^[4];以及 Beach 和 Ragheb 在 1983 年提出的休闲动机等级模型^[5],它以马斯洛的需求层次理论为基础,将动机划分为四种类型:知识因素、社会因素、技能掌握的因素和逃避刺激的因素。随着目前旅游的大众化和人们生活、工作压力的加大,求放松、求解脱以摆脱惯常环境的约束和压力往往成为了刺激人们做出旅游决策的主要动因之一。

从图 1 可以得知,旅游动机导致旅游决策的产生并最终产生旅游行为。在旅游活动中,旅游者在满足自身求放松、求解脱动机的同时,却出现了一些不文明的行为举止。艾斯特(ALEST)定义认为,旅游是指非定居者的旅行和暂时居留而引起的现象和关系的总和^[6],也就是说,旅游具有异地性和暂时性的特点。《辞源》上讲,“旅,客处也”,旅游是人们离开惯常生活环境到陌生环境中去暂时生活一段时间的活动。由于旅游者带着放松心情的目的身处于一个陌生的环境中,摆脱了平时生活、工作的压力和社会道德规范的约束,原来的“清规戒律”消失了,在这种情况下,部分旅游者很容易放松对自己的要求,一些在平时的道德约束下不敢出现的言语行为就会不由自主地释放出来,以补偿日常的压抑心里。“那种解脱的感觉,使人们感到轻松,是旅游者——无姓名——无责任的结合”^[7],缺乏日常生活圈子熟人目光的监

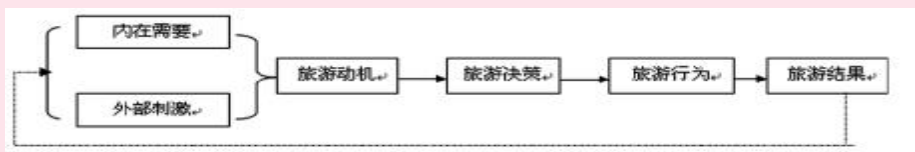


图 1 旅游动机的产生及其发生作用的过程

视和日常角色责任的承担,即使是平时举止一贯文明的人在旅游活动中都会做出很多不文明举动,那么对于平时就缺乏文明意识的人来说就更不足为奇了。尤其是在出境旅游中,人们的生活环境从国内转移到国外,生活空间的置换程度更高,更容易导致旅游者对自身道德约束的弱化而表现出不文明行为。

(二)旅游者个性中不良因素的“外部性”与不文明行为

个性(personality)一词最初来源于拉丁文的面具(persona),是指在个体在先天素质的基础上,在一定的社会历史条件下和社会实践活动中,形成和发展起来的有一定倾向性的且比较稳定的心理特征的综合^[8],有时候也称为人格。心理学家把面具定义为人格,实际上包含两层意思:其一是指一个人在生活舞台上表现出的种种行为;其二是指一个人真实的自我。也就是说,人的个性是外在行为和内在心理特质的综合。那么,我们在研究人的行为的时候,除了观察他日常生活中表现在外的行为之外,还必须从他的个性心理特征去寻找原因。

旅游作为人们日常生活在异地的短时间延续,旅游者在旅游过程中的种种行为必然会受到其本身个性特征的影响,不论是合理行为还是不合理行为都是旅游者个性的反应和表现。一方面,个性的稳定性特征使得旅游者个性中本身早已存在的不良因素不可能因为一次旅游而向好的方向转变;另一方面,旅游的异地性特征使得旅游者在旅游过程中更容易放松对自身不良个性因素的约束,因此旅游就很容易地成为了人们不良个性特征暴露的一个窗口,即个性中不良因素的“外部性”导致旅游者在旅游过程中表现出不文明行为。根据较为普遍使用的希波克拉底关于个性类型的粘液质、胆汁质、多血质和抑郁质四种分类,旅游者个性中的不良因素主要是指容易导致其出现一些不良言行的心理特征,如易怒、好猜疑、敌意和自我中心等。比如平时在日常生活中就脾气暴躁的人,在与人相处的旅游过程中,他必然也会表现出对其他旅游者或当地居民恶语相向等不文明言行;平时在日常生活中就我行我素的人,在旅游活动中也必然会表现出不顾他人感受、以自我利益为中心的不文明行为。所谓“江山易改,本性难移”,即使是在境外旅游的过程中,如果不能使旅游者从思想意识上树立文明理念,并从外部对其加以管理上的约束,不文明旅游行为就很难彻底根治。

(三)旅游团队的特殊性和旅游者的从众心理导致了不文明行为的复制和恶化

艾斯特(ALEST)定义认为旅游是一项暂时居留的活动,也就是说,旅游活动具有暂时性的特点,这一特点直接决定了旅游团队的特殊性。旅游团队的成员都来自各个不同地方,在一个短期的特定时间

内由于前往某处旅游的“共同目的”而聚集到一起,在旅游活动结束后各自散开,彼此之间的陌生和缺乏了解使得旅游团队具有临时性和松散型的特点。在这样一个组成背景下,每个成员都不会去对其他成员进行过多的了解、沟通和干涉,因此人们在旅游活动中的行为就会缺乏日常生活圈子的行为规范和社会舆论的压力和约束,一些不文明旅游行为就会因此出现。随着部分不文明旅游行为的出现及其不良示范作用,人们的从众心理很容易导致这些不文明行为的复制甚至恶化,从而使不文明行为成为旅游活动中的普遍现象。

所谓的从众行为,即社会心理学家认为的人类有一种天然的冲动去模仿他人的行为。从众是指人们自觉不自觉地以某种集团规范或多数人意见为准则作出社会判断,改变态度的一种现象。从众现象的主要特点是它对集体压力的服从性、服从的盲目性和服从的个性^[9]。具体来说,从众就是在群体的影响和压力下,个体放弃自己的意见而采取与大多数人相一致的行为,即通常所说的“随大流”,它是日常生活和工作中常见的一种社会心理现象。在旅游活动中,由于人们处于一个群体中生活,从众心理的表现尤为明显。比如有部分旅游者在购买某件纪念品,其他旅游者很快就会跟风购买;有部分旅游者在旅游过程中选择某项新鲜刺激的娱乐活动,其他旅游者在他们的影响和带动下也很有可能参与其中。旅游者的不文明行为同样有可能在从众心理的影响下出现仿效的情况。如果有某些旅游者做出不文明行为而并未因此受到任何指责和惩罚,其他旅游者同样会仿效之,纷纷抛弃遵守文明道德规范而带来的“行为上的约束和不便”,加入到不文明行为的行列中来。这样就容易出现不文明旅游行为的复制和蔓延,并很有可能程度上加以恶化,从而导致了不文明行为的普遍性和严重性。

三、基于自我管理原理的出境游不文明行为的管理闭环设计

在对我国公民出境游不文明行为的管理中,自我管理是最适合使用的管理原理,也是行为管理的终极目标。心理学研究表明,外部的教育、控制和影响要变成人的内在需求,要经过两次转化,即外部的规范要求要转化为人的个体内在意识,然后再由个体的内在意识转化为行为习惯^[10]。自我管理原理是指在一定的社会历史条件下,具有自我意识、自主意识和自由能力的个人,在正确认识自己和所处环境的基础上,通过合理的自我设计、自我学习、自我协调和自我控制等环节,以获得个人自我实现和全面发展并能推动社会进步的能动活动^[11]。不文明行为由于涉及到文明道德观念和社会行为准则,只有使

旅游者通过自我认识和自我调节,将文明道德观念内化为自我意识,并使他们通过自我监督和自我控制等环节,形成完善的自我管理机制,才能使文明行为成为其日常行为习惯,使文明成为一种生活方式,实现对人的管理的理想目标——“不管”。

旅游作为一种日益大众化的现象和生活方式,旅游行为作为公民日常行为习惯的集中体现和延伸,对游客在旅游中表现出的不文明行为进行管理是帮助他们行为良好文明行为习惯和生活方式的一个最适合、也是最能见成效的切入点。管理出境旅游者不文明行为,提升文明旅游素质,对提升整体国民素质,塑造良好国家形象意义深远。针对旅游过程的阶段性特点,出境旅游者不文明行为的管理过程可分为旅游前、旅游中和旅游后三个阶段。根据不同阶段的特点,管理措施也随之发生变化。旅游前,以教育手段为主;旅游中,以约束和激励手段为主;旅游后,以考核手段为主。其目的是以通过管理措施的良好循环,使文明道德意识在旅游者思想中内化,使旅游者个人能够逐渐经过自我调节、自我监督和自我控制环节,使自己的行为逐渐与外部环境相适应,最终实现旅游者的自我管理,如图2所示。

(一)出境组团社对出境旅游者的教育措施

首先,在思想意识层面,出境组团社要对出境旅游者进行文明道德素质和民族责任意识的教育。出境旅游者要意识到自身的一言一行都代表着国民形象和国家形象。文明道德素质的教育是指对出境旅游者进行中国优秀传统文化道德文化和礼仪的培训,使文明道德意识内化为旅游者的行为理念,通过此内化程序对自己的行为进行自我管理。

其次,要完善旅游团行前教育、告知制度,制定文明出游手册和行前教育规范,对出境旅游者进行旅游目的地国家和地区文化习俗、行为规范、景点知识三方面的行前培训,避免出现违反当地法律法规、风俗禁忌以及破坏当地环境等的不文明行为。

再次,在组织旅游者出境之前,当地旅游行政部

门要组织出境组团社对出境旅游者进行教育效果的测试,对不能通过考试的旅游者暂时取消出境旅游的资格。

最后,出境组团社要与出境旅游者签订文明旅游承诺书,以增强其文明意识和对自身行为的约束作用,同时也有利于后期考核机制的实施。

(二)出境组团社对出境旅游者的约束和激励措施

导游、领队是旅游服务的一线员工,肩负着文明旅游宣传员、监督员的责任。要强化导游领队在出境旅游过程中对游客文明行为的提示和提醒责任,要求游客自觉遵守目的地国家和地区的法律法规和风俗习惯。

首先,以贯彻实施《中华人民共和国旅游法》为契机,把文明旅游纳入旅游合同之中。将《中国公民出境旅游文明行为指南》和《中国公民国内旅游文明行为公约》作为合同附件或宣传资料,要求旅游者自觉遵守,规范旅游文明行为,引导旅游者文明旅游。

第二,导游和领队要将行前教育内容与旅途见闻结合,以实践联系理论的方式对旅游者进行目的地风俗礼仪的提醒和告诫,通过加深旅游者对所学知识的记忆和加强其文明行为的意识来随时规范约束旅游者的行为。

第三,制度化行为规范约束与弹性激励措施相结合,利用激励理论的负强化原理,对经再三提醒和告诫后仍然违反文明行为规范的游客予以一定程度的惩罚,减少这类行为的出现率;利用激励理论的正强化原理,对表现良好的文明游客给予全团点名表扬和一定程度的奖励,鼓励更多文明游客的出现。

第四,要注意约束和激励形式的多样化使用,以达到最好的管理效果。可以建立游客之间的互相监督约束机制,一方面游客会首先增强对自身行为的约束力,另一方面还能及时纠正和制止其他游客不文明行为的出现。与此同时,以问卷调查、谈话等渠道,组织游客相互之间的文明评比活动,以先进带动后进,既能进一步激发文明游客的文明意识,还能对团队中的不文明行为形成外在的约束,使之向文明行为转化。

(三)出境组团社对出境旅游者的考核措施

除了旅游前的教育和旅游中的约束和激励,旅游行程结束后出境组团社同样要做好对旅游者的考核工作。首先,各出境旅行社要统一制定规范的考核标准,行程结束后对游客在境外旅游过程中的行为表现进行考核并保留考核结果,对三次以上均未通过考核的旅游者在行业内通报批评,取消其一定时期之内的出境资格,对行为表现优秀的旅游者则奖励其“文明游客”的称号。

其次,考核内容主要由对出境旅游者文明道德

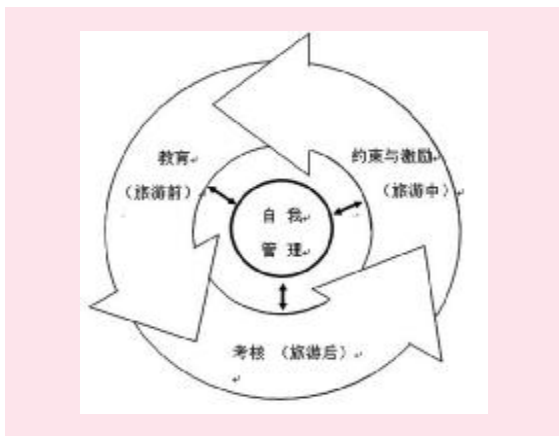


图2 出境游不文明行为的管理闭环设计

素质水平、旅游中行为表现、行为表现所带来的影响三个部分组成,考核形式可以通过出境组团社考评、游客自评、游客之间互评等展开,最后进行综合加权评分。

最后,出境组团社要通过考核工作的开展总结文明工作的经验和教训,并将其反馈和运用到各个旅游阶段中,及时调整和改善管理对策,使对不文明旅游行为的管理形成一个良性上升的循环。

参考文献:

[1] 中研网. 中国 2013 年近亿人次出境创历史新高.http://finance.chinanews.com/cj/2014/01-17/5751405.shtm, 2014-09-28.

[2] 刘奇葆. 强化文明出游意识 塑造国家良好形象[EB/OL]. http://news.xinhuanet.com/politics/2013-07/31/c_116761926.htm?prolongation=1, 2014-09-28.

[3] 携程旅行网.“文明出境游”调查结果:最不文明行为乱丢垃圾“夺魁”[EB/OL].http://news.xinhuanet.com/mrdx/2013-08/21/c_13649375.htm, 2014-09-28.

[4] 贾静. 旅游心理学 [M]. 郑州: 郑州大学出版社, 2002: 76-77.

[5] Beard J. G. and Ragheb M. G. Measuring leisure

satisfaction [J]. Journal of Leisure Research, 1980,12(1): 20-33.

[6] 李天元. 旅游学概论[M]. 天津: 南开大学出版社, 2009.

[7] 铃木忠义. 现代观光论[M]. 长春: 吉林省经济学会, 1983.

[8] 杜玮. 旅游心理学[M]. 北京: 旅游教育出版社, 2005.

[9] 沙莲香. 社会心理学[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 1987.

[10] 邓建新, 汪玉. 浅谈中学生日常行为管理[J]. 教学与管理, 2004, (9): 19.

[11] 郭海龙. 个人自我管理与人现代化[J]. 理论与现代化, 2006, (3): 10.

[12] 谢五届, 钟蕾. 国内旅游者不文明行为的心理分析[J]. 绿色科技, 2013, (12).

[13] 李婍. 浅议旅游景区游客不文明行为的管理[J]. 吉林工商学院学报, 2011, (2).

[14] 齐善鸿, 焦彦, 杨钟红. 我国出境旅游者不文明行为改变的策略研究[J]. 人文地理, 2009, (5).

[15] 何晓琳. 对我国旅游者中的不文明行为分析及对策[J]. 价值工程, 2007, (8).

[16] 刘丽莉. 出境旅游中不文明行为的内在文化机理及其管理策略的认知[J]. 桂林旅游高等专科学校学报, 2007, (5).

[责任编辑: 石芬芳]

Management Strategy and Psychology Analysis of Outbound Tourist Uncivilized Behavior

LIU Li-li

(Wuhan Polytechnic, Wuhan 430074, China)

Abstract: Recent years, with the rapid development of economy, the number of outbound tourist reached new highs, China's outbound tourism market attracts the whole world. However, some problems appear gradually, the more serious problem is the uncivilized behavior of outbound tourists. This article analyses the reasons of outbound uncivilized behavior from the perspectives of tourism psychology, tourism motivation, tourists individuality and conformity. Using self management, it makes a plan for three stages to control uncivilized behavior in order to manage citizens outbound travel behavior and improve the image of the country.

Key words: outbound tourist; uncivilized behavior; tourism psychology; self-management