

导游多维心理分析案例017：拍桌子有几种原因 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_A4_9A_E7_c34_39928.htm 小康向小梁请教分析客人早餐时拍桌子的原因。小梁说：“这样吧，假设是我的客人在吃早餐的时候拍桌子，发脾气，我说说我的思路。首先，要看有多少客人在发脾气；其次，要看发脾气的客人是不是经常这样发脾气；第三，是不是总在同一个地方发脾气；第四，是对着谁在发脾气；第五，是不是经常对着同一个对象发脾气。这样才能缩小范围，找到真正的原因。现在我们再来看看有哪几种可能性。”“如果全团只有一位游客拍桌子，而且他一路上经常拍桌子，也不管是在什么场合，如果是这样的情况，你说，原因在哪儿呢？”小隶说：“那当然应该从那位发脾气的游客身上找原因。”小梁接着说：“如果全团只有一位游客拍桌子骂人，骂的是餐厅的一位服务员，但是他以前并没有这样骂过人。你说，会是什么原因呢？”小康说：“我想是那位服务员的服务没有针对性，没有把服务工作做好。”“如果全团只有这位游客拍桌子骂人，他以前也没有这样骂过人，但是他骂的不是某一位服务员，而是见到哪一位服务员都骂。那会是什么原因呢？”“我想，那就是这个餐厅的服务没有针对性，没有把服务工作做好了，比如，这位游客是个回族，却发现所有的菜里都有猪肉。”“如果全团的游客都拍桌子，而且是在整个旅途中经常拍桌子。看不出有特定的对象。那会是什么原因呢？”“那大概就是在这个团里的游客都对旅游计划不满了。”“对。不过也可能是游客拉帮结派，帮派之间的矛盾扩大化了。好，我们再

接着往下说。如果全团的游客都拍桌子，但以前并没有这样，只是在今天早晨才这样，而且大家是冲着同一位服务员。那会是什么原因呢？”“是这位服务员的服务态度出了问题。”“如果全团的游客都拍桌子，也只是在今天早晨才这样，但并不是都冲着同一位服务员。那会是什么原因呢？”“那肯定是这个餐厅出了严重的差错，比如，把自助餐改成了桌餐。”小梁说：“你看，这样来找原因，思路就清楚多了。不过，也不能说只要这样一想，就什么都清楚了，有些情况还需要再进一步去了解。但是，这样可以分清哪一方是‘矛盾的主要方面’，避免在处理问题时不分青红皂白，各打五十大板。”

分析本案例所讨论的是“归因”（寻找行为的原因）的过程。归因理论众多，从实践和理论指导的易操作性来看，凯利的归因理论最适合旅游团内的归因分析。凯利认为，“归因”的思维过程有三条线索：其一，是从行为的主体来看行为是否具有“一致性”（是别人都这样做，还是只有他这样做）；其二，是从时间上来看行为是否具有“一贯性”（是不是总是这样做）；其三，是从行为的对象来看行为是否具有“区别性”（是只对特定的对象这样做。还是对其他的对象也这样做）。导游员要解决矛盾时，常常先要弄清楚“问题出在谁身上”，然后才能作出恰当的处置。在本案例中，小梁对旅游者“拍桌子”这一行为所作的“归因”分析。就是结合带团的实践对凯利归因理论中“三条线索”的活用。注：凯利哈罗德(Harold H, Kelley, 1921~)，美国心理学家。致力于社会知觉、交往和最小社会情境的研究。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