

导游多维心理分析案例011：面对“二龙戏珠”的四种游客

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_39960.htm 导游员看见小何向赵先生请教气质问题都围了过来。赵先生清了清嗓子介绍说，所谓气质，说的就是人们表现在行为举止中的典型而又稳定的特点。小何刚才说的胆汁质、多血质、粘液质和抑郁质这些提法就是根据典型又稳定的要求把人分成四大类型。这些提法早在古希腊的时候就有了，现代心理学对它们的内容已经有了新的说法。就我们导游员来讲，主要是通过观察客人行动速度的快慢、动作幅度的大小和行为变化的快慢，把这些名字与他们的气质对上号。这样吧，我就举一个大家都熟悉的例子来说吧。大家带团都去过南京的玄武湖吧？上了凌洲，过了桥，草坪上有两条用草木花卉做成的龙，簇拥着一颗也是用花卉做成的宝珠，这叫‘二龙戏珠’。草坪周围有竹子做的篱笆墙，篱笆墙有膝盖那么高，朝南京城的那个方向有一个缺口。差不多有十米吧。草坪上插着一块牌子，上面写着“严禁入内”。但是在“二龙戏珠”处已经有些人在拍照。我曾经在那里仔细观察过，发现那些想拍照的游客有四种不同的表现。第一种游客行动最迅速，一下子就从篱笆上跳过去，跑到“二龙戏珠”前面去拍照，他们属于“胆汁质”；第二种游客不那么冲动、冒失，但是他们很灵活，跨过篱笆，走到“二龙戏珠”前面去拍照，他们属于“多血质”；第三种游客做事求稳妥，不怕绕远，他们从篱笆墙的缺口绕进去拍照，他们属于“粘液质”；第四种游客也不跳，也不跨，也不绕，留在原地，就在篱笆的外面拍照，或者干脆

不照，他们属于“抑郁质”。“四分法”对我们与客人个别交往比较有效。从带整个团来说，气质类型的“二分法”比“四分法”更为实用。“二分法”就是只分“内向型团队”和“外向型团队”。以爬长城为例，如果不考虑身体方面的原因。第一次上长城的游客会分成两部分：很快就走到前面去的是外向型的，慢慢地走在后面的是内向型的。这里要注意的是，不是以客人所到达的高度为标准，而是以客人爬长城的速度为标准。不过要注意客人可能有“逆向表现”，也就是与平时正好相反的表现。比如，有的人平时在家里不爱说话，不大喜欢运动，在旅游中却变得很喜欢说话，很喜欢迪斯科这种动作幅度比较大的活动。不管用那种分类方法，都要考虑旅游团有没有出现“帮派”，有“帮派”时，不太容易看出客人的气质。还是拿爬长城的例子来说，如果“帮派”是外向型客人居多，这一帮客人就会一起跑在前面，但其中也可能有少数客人属于内向型；同样地，如果“帮派”是内向型客人居多。这一帮客人就会一起走在后面，但其中也可能有少数客人属于外向型。在这种情况下，要比较准确地判断客人的气质类型，就需要从多方面来进行考察。分析气质是人的比较稳定和典型的，反映心理活动的速度、强度和灵活性的心理特征。人们主要通过观察行为和情绪来判断气质。在社会关系稳定，社会角色明确的条件下，人们为了适应社会，有可能改变自己的行为方式，掩盖自己真正的气质，而表现出某种“伪装”的气质。但是，在旅游团特有的群体条件下，旅游者的行为容易表现出他们真正的占主导的气质类型。气质主要与人的生理特点直接有关，不同国家、地区。不同的民族，不同语言，不同文化程度的人群中都存

在相同的气质类型。导游员应该让自己的工作与旅游者的主导气质基本吻合，做到因人制宜，事半功倍。胆汁质旅游者情绪体验比较强烈，变化迅速，来得快，去得也快。他们做的和想的比较一致，有活力，活动范围大，对旅游活动和社会交往的认知比较灵活，比较容易被说服，也容易波动。话说了一半，他们就说“知道了，知道了”，是这类旅游者比较典型的言语特征。导游员对他们谈话。内容要简明扼要，一次谈一个问题，“信息传递强度”应为中等，重复的次数可以略多。多血质旅游者比较敏感，容易“上脸”，不过，只要导游员稍作安抚，他们的消极情绪就会过去，所有的旅游活动，不管对自己合适不合适都要参加，做事说做就做，对旅游活动和社会交往的认知也比较灵活，容易被说服，但情绪要比胆汁质旅游者稳定得多。对他们的言谈要简洁而全面，“信息传递强度”应为中等，不必多次数重复，重点要加以强调。粘液质旅游者在旅游团中是“好人”形象，说话不多，一团和气，不太会有激烈的情绪表现，但一旦表明态度就会坚持到底，对旅游活动和社会交往的认知。以“全面”为最大的特点。他们不容易被说服，好问“为什么”，给人的感觉是“不灵活”。对他们传递的信息要全面(这一点最重要)，“信息传递强度”要高，重复的次数要比较多。抑郁质旅游者和胆汁质旅游者一样情绪体验深刻，但是他们情绪不外露，对人十分敏感，但又深藏于内，说话比较少。如果是单身，行动常常会落在别人后面。他们在游览中容易感物伤怀，对旅游活动和社会交往的认知不灵活却非常深刻，认知活动更多地指向自己的内心世界。抑郁质旅游者要么不出事，要出事就是大事，这一点需要导游员特别注意。对他们的

言谈要和颜悦色，内容要全面，“信息传递强度”应较低，重复的次数应较少。导游员可以依据“两分法”，把团队区分为“外向型团队”和“内向型团队”，根据“团队气质类型”组织旅游活动。“外向型团队”的活动要安排得紧凑一点，活泼一点；“内向型团队”的活动则要安排得平稳一点，轻松一点。这样，旅游活动的强度和速度与全团游客的“整体气质”合拍，就可以获得比较高的满意度。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