

导游多维心理分析案例064：在沙漠风暴面前我决不投降 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_39985.htm 1991年1月15日晚，小钟作为H市的地陪到火车站去接团。他在软席车厢没有找到团队，一直走到非常拥挤的最后一节硬席车厢才接到了团队。小钟微笑着对客人说：“大家好，辛苦了！”客人中有人说：“当然辛苦！”还有人说：“要是这还不算辛苦，还要多辛苦？”小钟心想：这些客人好像是气不打一处来！在带客人上旅游车的路上，全陪告诉小钟：这个团一路上行程变化很大，客人非常不高兴。各地的地陪也抱着“对付一两天，送走算数”的态度来工作，这样一来，客人就更不高兴了。在s市，地接社没有能按计划订到软席车票，地陪不是实事求是地向客人作解释，而是把客人骗到火车站，才说去H市是坐硬席，还把硬席车厢吹得天花乱坠。全陪事先不知道变故，根本来不及工作。车上几个小时的颠簸、疲劳使客人更加恼火，早就有客人冲着全陪吼叫：“竟敢这样愚弄我们，看我们好欺负吗？那个那个导游叫什么？哦叫地陪！下一站还有地陪是不是？我们决不会饶了他！”小钟知道自己遇到了一个难题。到了旅游车上，小钟拿起话筒，还没有说话，一位客人就质问他：“你们地陪为什么要让我们坐硬席，而且还是最后一个车厢？”所有的目光一下了都集中到小钟的身上。小钟微微一笑，然后用比较急速的语调。一本正经地对大家说：“现在向大家宣布一条重要消息！”稍作停顿以后，故意一字一顿地说：“伊拉克总统萨达姆宣布：在沙漠风暴面前，我决不投降！”大家先是一愣，随即发出哄堂大笑。就在笑声

即将平息、尚未平息的时候，小钟开始了自我介绍，然后用优美的导游辞向客人介绍了H市的概况。还很细致地讲了团队这几天的安排。车上终于响起一阵热烈的掌声。分析本案例讨论利用“幽默化解法”。旅游者把前几站地陪不负责的形象套到小钟身上是一种“认知泛化”。“认知泛化”是对相似但本质不相同的对象作出相同的判断、评价，它是一种最常见的人际认知偏差。旅游者出现了“认知泛化”现象，导游员选择“回避”是走进了误区，只要旅游者的“气”还没有消，他们迟早是要“找茬儿”的。可能选择“讲理”，同样是走进误区，对于旅游者来说，“前事不忘，后事之师”，你无法不让他们设法保护自己。“幽默化解法”在这时常常会有很好的效果。本案例中，小钟接团那天是1991年1月15日。当他面对怒气冲冲的客人时，时间已超过联合国规定萨达姆撤军的最后期限1小时。小钟知道，“是撤军还是开战”。这是每一个现代人都急于要知道的事，当然也是这些旅游者急于要知道的事，于是他就以此为幽默的素材。小钟故意一本正经地对大家说：“现在向大家宣布一条重要消息，伊拉克总统萨达姆宣布……”这就一下子吸引了大家的注意力。然后说出的是旅游者听了不知多少遍的萨达姆所说的“在沙漠风暴面前，我决不投降！”这与相声“止痒秘方挠挠”有异曲同工之妙，幽默效果明显。那么旅游者为什么不再生气了呢？首先，小钟传达了一个真实的信息：萨达姆没有后退。如果是一个虚假信息，那么就会加剧旅游者“认知泛化”。其次，小钟为了旅游者开辟了宣泄不满情绪的通道。体育运动、艺术欣赏、唱歌聊天等等都有发泄不满的功能。但是，最为积极和有效的是欢笑。小钟采用“抖包裹”的形式

让旅游者笑起来，将他们的不满情绪发泄出去。最后，也是最重要的是小钟让战争通牒的紧张状态与目前客我双方的紧张状态做了对比，通过暗喻两种紧张状态性质不同，表明自己与前几站地陪的不同。这就让幽默具有哲理而被旅游者接受。“自贬”也是形成幽默的一种方法，但是，它不适用于导游员。当别人熟悉你，了解你，知道你并不是那么差劲的情况下，“自贬”才会有幽默感。在旅游者并不了解导游员的情况下，旅游者很可能会把导游员的“自贬”看成是狡猾、浅薄和无能的表现。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