

导游多维心理分析案例059：情绪有涨有落，行为大不相同

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\\_39996.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_A4_9A_E7_c34_39996.htm) 赵先生问小梁等人：

“你们有没有想过情绪对客人行为的影响呢？”小陈说：“前几天我带团去游湖，从杭州香格里拉饭店坐船出发，绕湖一周，到了苏堤的南端，大家又是说笑，又是拍照，非常开心！这时候有位客人突发奇想，说：‘怎么样，我们沿着苏堤走回酒店去吧？’我连忙说：‘那要走一个多小时呢，连午饭都要耽误了！’可是客人的情绪非常高，都说没关系。就这样，全团老老少少一路说笑唱乐，一直走回杭州香格里拉饭店。”

赵先生说：“小方说的这些，都是客人的情绪起了很好的作用。有没有起不好的作用的呢？”小梁说：“有啊！那一天我带团去游湖，天气非常不好，阴阴的，还有大雾，船到了‘柳浪闻莺’才看到一点点山的影子，客人的情绪低极了。游湖以后的节目是丝绸表演，本来这是个客人早就盼着的节目，可是上了岸。又都不想去看了。我怎么讲都没用，客人的情绪就是提不起来，最后只好回酒店。我记得在北京的时候，如果客人情绪不好，连故宫都不愿意好好看！”

分析本案例讨论如何应用“自我效能论”原理中的情绪。情绪通过影响人的认知过程而影响人们的行为。情绪的高涨和低落，都有可能使人对周围事物的认知出现片面和失真。高涨的情绪会使人对自身能力的评价过于积极，从而增强人的行为的主动性和冒险性，如小陈所说的客人走西湖苏堤。低落的情绪会使人对自身能力的评价过于消极，使人的行为变得被动而迟缓，如小方所说的客人不去看丝绸表演。只有当人的情

绪处在中等强度的情况下，对外界事物的认知才会比较真实、全面，对自身能力的评价也才会比较符合实际，人的行为才可能是“深思熟虑”的。导游员针对旅游者的情绪状态调控行为时，要结合旅游者对行为目标的认知活动进行。当旅游者情绪高涨，而导游员不希望他们采取某种行为时，导游员应该转移他们的目标，降低他们的情绪强度。当旅游者情绪高涨，导游员希望他们采取某种行为时，导游员应该为他们指明行为的目标和达到目标的途径，并且积极地去调动他们的情绪。当旅游者情绪低落，导游人员也不希望他们采取某种行为时，导游员应该保持他们这种低强度的情绪，并模糊其行为的目标。当旅游者情绪低落，而导游员希望他们采取某种行为时，导游员应该为他们指明行为的目标，并详细解释达到目标的途径，运用各种手段去提高他们的情绪强度。注：“情绪”请参见案例19“自我效能”请参见案例41

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](http://www.100test.com)