

导游多维心理分析案例044：机场关闭，全团哗然 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/40/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_A4_9A_E7_c34_40030.htm 当小徐第五次带着旅游团来到机场的时候，发现指示牌上还是写着“因为天气原因，机场关闭，请等候通知”。接着，又是一次全团哗然。小徐仔细地听着客人们说的话，发现这一次也和前几次一样，两类不同的客人说着两类不同的话。以陈太太为代表的一类客人说：“你们看，这样的天气是可以飞的嘛！看样子不是天气的原因。准是哪里的飞机又摔下来啦，真要命！”“昨天我听广播里说，又是哪一家飞机在空中出事了，好像是飞机的发动机有一条裂缝。哎呀，这可怎么办呢？索性我们不要坐飞机了，坐火车行不行？”“不对吧？我看机场服务员的神色不对。刚才我从厕所的窗户看出去，停机坪上一个工作人员都没有。是不是飞行员罢工了？”“飞行员罢工了？哇，中国的飞行员也会罢工！”“万一飞行员想不通，那怎么办？他不会拿我们垫背吧？”以周先生为代表的一类客人说：“我看可能真的是天气的原因，你看，所有飞机都没有起飞。”“不可能是飞机摔下来了。如果有飞机摔下来的话，CNN会说的。昨天我在酒店没有看到任何这方面的报道。”“中国的飞行员罢工？有这种可能性，他们的工资和国外相比实在是太低了。不过，我觉得还是因为这几天的能见度比较低，周围的老百姓烧了什么东西，烟雾把航路都挡住了，CCTV有过报道。”“刚才我专门去问了咨询处的小姐，她说主要是天气原因，附近几个大城市的机场都同时关闭了。我们这里受的影响最大，所以关闭的时间最长。”“我们出来有没有买的

保险?买了的话,我们可以要求保险公司给我们这三天的赔偿。”“保险可能没有用,我们买的是人身意外伤害保险,‘天气保险’的旅游险种好像还没有。看来真的是‘靠天旅游’啦!”,“老是在机场和酒店之间跑来跑去总不是个事吧?旅行社也应该给我们相应的补偿。”“这件事也不能怪他们,他们又不是故意的。我们走不了,他们预订房间的押金也都完了,这三天他们的损失已经够大的了。再说,旅游合同上也没有要赔偿由天气原因引起的损失这一条。”“我认为可以向民航部门索取赔偿,机票买卖是一种合同关系,违约就得弥补损失。至少应该赔偿旅行社的损失,再由旅行社给我们一定的补偿。”“你这话说得很有道理。这样吧,我们不能直接去找民航的人,我们要跟小徐联合起来,一起去找民航谈判。就这样,我们让小徐召集大家开个会,选出几名代表,向民航讨公道去!”,分析本案例讨论如何从客人言语分析客人的认知加工倾向。在某一事件发生以后,由于个体认知加工倾向性的差异,在人们对事件的谈论中,可以发现有一类是“描述性言语”,有一类是“解释性言语”。在本案例中,以陈太太为代表的是以“描述性言语”为主的旅游者,而以周先生为代表的是以“解释性言语”为主的旅游者。“描述性言语”不仅是对事件中的人物、过程、结果等等的“述说”,而且是对事物和事件的“再描绘”,它带有“说话者情绪波动”和“让听话者受到感染”的特点。由于包含着说话者的许多主观感受,“描述性言语”并不是事实真相的“如实反映”,而只能说是一种“折射”。从带团的实践来看,以“描述性言语”为主的旅游者说起话来具有“新”、“奇”、“惊”三大特点。“新”是指他们让人觉得

这不是一般的“新闻”，而是“闻所未闻”，但实际上这只是他们故意突出事件的某一侧面，甚至是故意编造的结果。

“奇”是指他们会把事情越说越复杂，越说越离奇。“惊”是指他们的话带着以惊恐为主的情绪色彩，很容易使他人受到感染。这与他们加工信息的倾向性分不开。并非有关事件的全部信息都能“机会均等”地进入他们的认知加工过程的，只有那些外部特征鲜明的、涉及人的基本需要的、激发人的情绪反应的信息才更容易进入他们的认知加工过程。“解释性言语”是对事件的起因及其所造成的影响等等作出判断和评价的言语。以“解释性言语”为主的旅游者一般认知能力比较强，擅长理性思维。他们不满足于了解事件的经过，而要更进一步，去了解事件为什么会发生，以及事件的发生将会造成什么样的影响。等等。他们也不满足于转述别人对事件的起因和影响等等所作的判断和评价，他们要作出他们自己的判断和评价。这些以“解释性言语”为主的旅游者的认知过程明显地具有“寻求平衡”和“寻求补偿”的特征。他们有很强烈的自己“找出因果关系”的愿望，找不出因果关系，或者不是自己找出的，心里就不平衡。他们还有很强烈的“把事情处理得合情合理”的愿望，而且只有当他们自己觉得“合情合理”了，他们的心里才会觉得“平衡”。另外，当他们觉得自己利益受到损害，那么只有当他们觉得得到了合情合理的“补偿”，他们的心里才会觉得“平衡”。注意的是，他们所寻求的补偿除了物质之外，还有心理上的补偿。任何阻止他们寻求“全面的补偿”，都会被认为是对他们的认知能力的藐视。“言语是思维的窗口”，通过分析旅游者是以“描述性言语”为主，还是以“解释性言语”为

主，结合案例43中所述的旅游者收集信息的行为方式，便能更全面地知晓旅游者的认知倾向，为有的放矢地调控旅游者认知过程创造条件。注：“认知调控”请参见案例67、案例69、案例70、案例71 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