

导游多维心理分析案例042：“照葫芦画瓢”不灵 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\\_40043.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/40/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_A4_9A_E7_c34_40043.htm) 七月，小李带团上黄山。刚上山，天就起了大雾，接着下起了中雨。游客看着屋外的雨下个不停，坐在酒店的大厅里闷闷不乐。小李想起春节与赵先生带的来自东南亚华人团的情景。那也在黄山，也是在这家酒店。当时，山上下起了雨夹雪，也有很大的雾。赵先生便向游客讲了这样一段话：“今天天气不好，又是雨又是雪，我们出去也只能看到白蒙蒙一片的雾。我提议现在暂时休息一会儿，我给大家借些扑克和麻将来。大家先玩着，天气一有转变，我立刻通知大家出发。大家看怎么样？”当时，全团游客欣然接受赵先生的提议，有的回房间休息，有的去看电视，有的就在大厅里打起了扑克牌。那个团在山上的两天全是大雾弥漫，游客就这样在酒店过了两天，没有任何怨言，对赵先生和小李的安排表示感谢。于是，小李决定“照葫芦画瓢”去劝说客人。可小李的话还没说完，许多游客脸上就表现出不悦，七嘴八舌地说开了。有的说：“我们又不是到黄山来打麻将的！”有的说：“下雨天，你们导游就不想出去了，是吧？”有的说：“你们不去，我们自己去！”小李一下愣住了，自己和赵先生说的是一个意思呀，为什么赵先生的话就那么灵，我的话反而引起这么大的意见呢？小李回到社里向赵先生请教，赵先生说：“你忽视了一个重要的区别：这个团的客人真是要游黄山的，而那个团的客人主要是出来躲债的。”分析本案例讨论旅游者的旅游需要上升为旅游动机时的认知作用。旅游者在认知其旅游需要时是有倾

向性的。在认知倾向的作用下，旅游需要才会上升为实实在在的、有具体目标的旅游动机。对旅游需要的认知有以下三种不同的倾向性：其一，倾向旅游目的地的认知。比如，认为旅游目的地的景观或秀丽或雄伟，很值得去看一看。其二，倾向原永久居住地的认知。比如，邻居都出去旅游过，自己还没有去过，在邻里中没面子，所以应该赶快出去旅游一趟。其三，倾向旅游者自身的认知。比如，认为参加旅游活动可以增长自己的见识，陶冶自己的情操。旅游者都有这三种认知倾向，但是对于某一时刻的某一旅游者来说，往往是其中某一种认知倾向在实时认知过程中占据了主导地位。如果对旅游现实的认知与占主导地位的旅游需要认知倾向发生冲突，旅游者便会感到自己的旅游需要尚未得到满足。导游员的劝导工作，应该让这两者协调起来。如果不能使之协调或者加剧其不协调，劝导就会失败。本案例中，赵先生劝导之所以成功，就因为那个团的旅游者在春节期间外出旅游的认知倾向性是指向原永久居住地的。春节是中华文化圈中全家团聚之日，也是债务还清之时。有所谓“债不过年，过年缓一年”之说。所以，有债务的华人需要离开原永久居住地，躲过债主春节讨债这一“劫”。旅游便是他们掩人耳目的最佳选择，至于在旅游目的地的景观和游览并不那么重要。所以，春节那个团在黄山，无论是外出看淞挂，还是在酒店里打扑克，都是与他们“躲债”的认知相协调的。这就是赵先生的劝导获得成功的原因。小李的团的旅游者不同，他们外出旅游的认知倾向性是指向旅游目的地黄山。不能看到黄山绚丽的景色与他们外出旅游的需要认知上是不协调的。小李劝旅游者用暂时留在酒店打扑克、打麻将来替代黄山的

游览，这就加剧了旅游者的认知不协调，引起他们的反感。如果小李用扩大认知范围的方法来进行劝导，效果就会比较好。他强调安全的重要性，比如，他可以说：“雨大，雾大。路滑，容易扭伤脚，还会危及人身安全。我作为全陪必须为大家的安全负责。我们还是等雨小了、雾散了、能见度提高了再出去吧。为了度过这段时间，我建议……”原来旅游者一心只想早一点去看黄山的美景，现在觉得安全的问题也不能不考虑，这就扩大了认知的范围，就比较容易接受小李的提议。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)