

导游多维心理分析案例041：雨中游览去不去 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_40056.htm

大家以“客人是否愿意雨中游览”为例。就导游员应该如何去影响游客的行为各抒己见。小刘说：“我认为，客人的行为主要受情绪的影响，情绪高昂的时候，原来不愿意去做的事情也会愿意去做的。就说前天吧，那天不停地下小雨，我和领队很担心客人不愿意在这时候出去游览，就想办法逗他们。在客人最开心的时候，我提议出去游览，没有一个人反对。后来，许多人的衣服都被淋湿了，还是说说笑笑，一点没有不高兴的样子。

”小李说：“我看不一定。前天我也在带团，也有不少客人怕淋雨不想出去。我就先做少数人的工作，鼓动他们跟我一起去游览。一些客人看这几个人要去，他们也表示要去。表示要一起去的人越来越多，最后还是全团一起去了。依我看，客人是‘跟风’，别人去，他也跟着去，别人不去，他也不去。”小葛说：“我觉得关键还在于我们怎么去对客人说。前天吃早餐的时候，我就看到客人一脸的不高兴，说这一路过来就没有遇到好天，这样的天气，还不如在酒店里休息算了。我就走过去，把雨中西湖的朦胧美作了一番颇有诗情画意的介绍。这样，客人被我说服了，就跟着我出去游览了。所以我认为，导游员的话要有说服力，这是最重要的。”

小宋说：“跟你们比起来，我倒没有费什么劲。那天在大厅里集合的时候，一些客人看到外面下着小雨，不是不高兴，而是很高兴。有一位客人很是得意地对大家说：‘小雨中的西湖，那可真是别有一番景致啊！上一次来杭州的时候，我

就是小雨中游湖，那烟波浩渺的景色就像是在仙境一般哪！苏东坡的诗是怎么写的？山色空蒙雨亦奇呀！只可惜那一次我们怕相机淋坏了就没有带，结果把这么美、这么特别的景观给遗漏了，真把我给后悔死啦！这一次我们把摄像机带上……’后面的事情就不用我说了。依我看，客人愿意不愿意在雨中游览，那要看他们是不是有过雨中游览的经历，还要看这种经历带给他们的是愉快还是烦恼。有过愉快的经历，当然就愿意去，有过不愉快的经历，恐怕就不会愿意去了。雨中游览是这样，别的事，我想也是这样。”

分析本案例讨论班杜拉的“自我效能论”。“自我效能”是指人们对自己行为能力的知觉(包括判断和评价)，以及恪守自我生成能力的信念。它很好地说明了行为是建立在人们对自己行为能力的认知之上的。“自我效能论”过于学术化，在本书中不便展开讨论(这也不是本书的目的)，我们在这里只需进行一些应用性的讨论。根据“自我效能”原理，影响人们的自我能力认知的因素主要有四个，它们是行为成功或失败的经验、群体中的榜样、他人劝说和情绪状态。本案例中，四位导游员带团的实践为我们提供了一条活用“自我效能论”去影响旅游者行为的思路。小刘说的例子是“情绪”对旅游者行为的影响，小李说的例子是“榜样学习”对旅游者行为的影响，小葛说的例子是“他人劝说”对旅游者行为的影响，小宋说的例子则是“经验”对旅游者行为的影响。一般说来，“经验”对旅游者行为的影响最大，其次是“榜样学习”的影响，再次是“他人劝说”的影响。所谓“影响”是指这三种因素能影响旅游者决定采取或回避某种行为。“情绪”所起的是“放大器”的作用。当旅游者决定采取某种行为时，情绪高涨

会使这种行为立即发生。如果情绪低落，这种行为就不会立即发生，或者不发生(尽管当事者仍然认为“应该”去做这件事)。四大因素中的“经验”、“榜样学习”和“他人劝说”是认知性质的因素，它们的作用是决定性的。与认知性质的因素相比，“情绪”的作用是第二位的。注“自我效能论的运用”请参见案例57、案例58、案例59、案例60。注班杜拉(Albert Bandura, 1925~)，美国心理学家，社会学习理论创始人，认知行为主义的代表。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