

导游多维心理分析案例033：您可真会讲故事 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\\_40075.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/40/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_A4_9A_E7_c34_40075.htm) 小洪带团走出机场，发现地陪没有来，她立即用手机与地接社联络。电话占线没有联络上，小洪就让客人先去买点纪念品。过了十五分钟，地陪还没有到，电话还是占线，而客人已经陆续回来集合了。客人中的周先生开口了：“怎么这么长时间导游还没有来？我看这里面有问题。”另一位客人接着说：“周先生，您去过许多地方，经验多。依您看是什么原因呢？”周先生晃一晃身体说道：“你们看，飞机场到市里大约有五六十公里。旅行社一般都规定导游和旅游车提前两个小时出发，车速一般是60公里，如果一切正常，早就应该到飞机场啦！如果路上发生交通事故，这个地方的公安处理的速度是很快的，而且这条路是高速公路，路面很宽，前面的车出了事故，后面的车一绕就过去了，不会耽误的。我看，准是我们的旅游车出事了。现在是旅游旺季，大陆的司机是一个团接一个团，很疲劳的呀。我看最大可能是司机开疲劳车，在路上和别的汽车kiss了，导游大概也摔了个半死……”说着，周先生他走过去问小洪：“洪小姐，我们的导游为什么还没有来呀？”洪小姐晃了晃手机，说：“我正在联络，不知为什么，电话一直占线。”周先生睁大眼睛，压低声音对周围的游客说：“你们看。我说得八九不离十吧！一定是我们的旅游车出事了，旅行社正在处理这件事情呢，连电话都打不进！你们看着好了，等一会儿车来了，他们肯定不会说实话的。为了安慰我们，他们肯定会找别的理由来说的！”就在这时候，旅游车和地陪

到了。原来在比小洪他们这个航班早二十分钟抵达的另一个航班里，也有地接社的一个旅游团，团里有位客人一下飞机就晕倒了，本来是来接小洪他们这个团的地陪和司机忙着送这位客人去医院，等他们从医院赶回来，小洪他们已经在这里等候多时了。周先生和其他几位游客听了地陪对小洪解释迟到的原因，互相眨了眨眼。神秘地一笑。地陪见他们这个样子，不知是怎么回事，小洪就笑着把周先生刚才所作的种种猜测告诉给地陪。这时，周先生一步走到地陪面前，一边与地陪握手一边说：“没什么，没什么，你们总是有‘客观原因’的嘛！”地陪只说了一句：“周先生，您可真会讲故事！”

分析本案例讨论社会认知的“故事化”现象。所谓“故事化”，是指人们在社会认知的信息加工过程中，由于信息不足，而又要让加工后的信息显得完整，就从自己以往的经验中提取一些信息来加以补充，以致加工后的信息不是客观地反映事情的本来面目，而是成了一个编出来的“故事”。“故事化”的前提是加工的信息不足，其原因。一是外界提供的信息不足；二是外界提供的信息虽然充足，但认知者出于自己的主观意向，而对信息进行了有选择的提取。“故事化”是社会认知中普遍存在的现象。“故事化”的程度因人而异。“故事化”内容与讲故事者的阅历密切相关，一般是他从曾经经历提取信息对事件做解释和预测。本案例中的周先生见多识广，旅游经验丰富，储存在他记忆中的许多信息，如旅行社的有关规定、高速公路的路面状况、交警对交通事故的处理、交通事故处理的预案以及旅游旺季一些旅游车司机疲劳驾驶等等并非不真实，但是他把所有这些信息想当然地拼凑在一起，就讲出了一个完全不真实的故事。旅游

者严重的“故事化”不良后果有：(1)严重干扰旅游者对客观情况的判断。(2)使旅游者心理不安全感处在比较高的水平。(3)旅游者无法理解导游员的服务动机，他们的期望更趋向导游员的服务行为。 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)