

导游多维心理分析案例082：赵先生挽狂澜 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_40157.htm 由于客观原因，赵先生带的这个团只能在H市停留一天，原定去某温泉的行程也将被取消。地接社操作失误。致使赵先生事先没有接到任何通知，也就无法把“转变态度”的工作做在前头。地陪又是一位新手，竟然在赵先生毫无准备的情况下，就把计划变动直截了当地告诉了客人，而且对领队的询问做了很粗暴的答复。这就引起了团队的一场“骚动”，全团游客坚决要求仍按原来的计划在该市旅游。来到下榻酒店，愤怒的游客在大厅里还在坚持他们的要求。赵先生说：“由于最近这个地区遭受自然灾害，许多供电设备还没有修复，燃料供应也时断时续，所以，酒店只有下午四点半到晚上九点才供应洗澡的热水。大家一路上都非常疲劳了，我想还是请各位先从领队那里领了房间的钥匙，进房间洗个澡，休息一下，然后我们再来解决大家提出的问题。”等客人分散到各个房间之后，赵先生首先批评了地陪的态度，做通了地陪的思想工作，然后又与地陪一起。一个房间、一个房间地去做游客的工作。到晚上十点半，所有游客的工作都做通了，也就没有再把大家集合起来说这件事。第二天一早，在车上地陪再次向领队和全体游客作了检讨，对情况变化的缘由作了详细的解释，最后提出了一个补偿性的方案。在游客的宽容之下，团队执行了修改后的旅游计划，于第二天晚上离开H市。分析本案例讨论“旅游团骚动”的群体心理。形成并维持旅游团“骚动”的群体心理因素主要是“情绪感染”和“循环作用”。

在旅游团的“骚动”中，旅游者情绪的重要成分是因“环境的不可控”而产生的恐惧和焦虑。由于个体之间的差异，往往是某个或某些旅游者最先体验到这种恐惧和焦虑，他们通过情绪化的言语，更重要的是通过辅语、表情，形体动作等，向其他旅游者“扩散”他们的恐惧和焦虑，使同团队的其他旅游者受到“感染”。由于同一团队旅游者有相同的处境，又有相似的“前意识”，最初只出现在个别人身上的恐惧和焦虑会很快地向周围扩散，使全团旅游者都受到感染。如果恐惧和焦虑的情绪首先出现在“中心人物”的身上，那么，情绪感染就会像雪崩一样地迅速发展。当旅游团的“骚动”处于“初级阶段”时，在旅游者之间传递着“旅游信息”和“情绪信息”，而当旅游团的“骚动”进入“成熟阶段”时，在旅游者之间传递的就主要是“情绪信息”了。所以，此时的旅游团必然是“一片混乱”。所谓“循环作用”，包括情绪感染中的“相互作用”和“刺激增强”。“旅游团骚动”中的情绪感染不是单向的，而是“相互”的：你感染我，我又感染你，感染过来，又感染过去，这就形成一个“循环作用圈”。旅游者的情绪在一次又一次的相互作用中逐步增强。往往一开始是游客甲感到恐惧和焦虑，后来，游客乙受到游客甲的感染，也恐惧和焦虑起来。当游客甲看到游客乙也感到恐惧和焦虑的时候，就会有一种“相互印证效应”，于是，游客乙的恐惧和焦虑就会作为一种“刺激”，使游客甲产生更为强烈的恐惧和焦虑。由此可见，要平息“旅游团骚动”就必须阻止“情绪感染”，切断“循环作用圈”，也就是中止旅游者之间的社会交往。实际操作中就是在空间上把旅游者分割开来。不让他们聚群。在本案例中，赵先

生后来对旅游者的劝导之所以获得成功，就在于他利用酒店当时供热水有时限的条件，通过让旅游者先洗澡的“缓兵之计”分解了旅游者的聚集状态。当“循环作用”不存在了，旅游者的情绪就会逐渐平静下来，变得较为理智，劝导工作也就比较容易进行了。注：“如何对游客做劝导工作”请参见案例85、案例86、案例87 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