

公共管理硕士（MPA）案例分析题 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/235/2021\\_2022\\_\\_E5\\_85\\_AC\\_E5\\_85\\_B1\\_E7\\_AE\\_A1\\_E7\\_c72\\_235535.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/235/2021_2022__E5_85_AC_E5_85_B1_E7_AE_A1_E7_c72_235535.htm) 某市场火车票售票处

，一位女售票员正在忙碌地工作着，窗外正排着长长地购票队伍。她在接待两位外地男旅客，向他们介绍车次，因而放慢了售票速度。后面一位女旅客等得不耐烦了，就挤到售票口训斥这位女售票员：“你是在售票还是在谈情说爱？”后面地旅客也不分青红皂白的轰起来。面对这种情景，这位女售票员不是针锋相对，也不是反唇相讥，而是谦和地说：“非常抱歉，让您久等了。”接着她还简要地向这位旅客解释了放慢售票速度地原因。这一说，女旅客平心静气地回到自己地列位上，售票工作又正常地进行了。问题：1.这个案例涉及什么理论？请简要地阐述这个理论。2.这位女售票员为什么能顺利地处理这一场口角？1、答：这个案例涉及沟通中的相互作用分析理论。这个理论指出，每个人在沟通中往往处于一种自我状态。“父母自我状态”，以权威与优越感为标志，通常表现为统治、责骂和其他专制作用。“儿童自我状态”以冲动、好奇为特征。“成人自我状态”以客观理智为特征。上述三种心理状态，汇合为人的性格，而且蕴藏在人的潜意识中，在一定条件下会不自觉地表现出来。在每一个人身上，这三种自我心理状态的比重并不相同，因而沟通行为的效果也不一样。上述三种自我心理状态分别以P、A、C表示，故又称P&#8226;AC理论。2、答：这位女售票员之所以能够顺利地处理这场口角，是由于她以“成人自我状态”（A）与别人，即与顾客沟通。她将局面扭转到成人 - 成

人的模式中，即注意事实根据和理智的分析，总代表地、合乎逻辑地分析顾客不满、指责的情况，心平气和地与顾客进行沟通，从而取得了顾客的谅解. 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)