

导游多维心理分析案例026：谁是需要避开的“第三者” PDF
转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_A4_9A_E7_c34_39885.htm 由于台风的影响，原来的航班被取消，团队要分两批改乘其他航班。两位全陪找到团长和领队，商定分批客人的名单。刚开始商讨，团里的一对男女游客朝他们走过来。小李还在继续说，赵先生示意他先别说，并轻声说：“小心第三者，我们谈的事还没有定下来。”团长看了看那两位游客，说：“没关系，他们正在谈恋爱，只要把他们放在同一批就行了。”一会儿，团里的陈氏夫妇朝这边走过来了。小李心想，他们已经被安排在第一批走了，听见我们的谈话也不要紧，所以，他还接着往下说。赵先生用手拉了拉小李的胳膊，领队也向他眨眨眼，都示意他不要再说了。而团长突然提高了声音说：“我们在这里玩得很开心，你们两位全陪要代表我们向地陪表示感谢呀呀！”待陈氏夫妇走过之后，团长才请小李继续往下说。事后，小李问赵先生：“为什么那对正在恋爱的男女游客可以不看作需要避开的‘第三者’，而陈氏夫妇要当作需要避开的‘第三者’呢？”赵先生说：“你怎么忘记了？这一对夫妇是会到处去给你‘广播’的‘小喇叭’呀！”

分析本案例讨论交往环境中起破坏作用的“第三者”。在交往中，往往会出现交往双方之外的人进入交往，或停滞在交往现场的情景。他们的出现会对交往产生重大的影响。在社会心理学中，有人把这种情景称“第三者在场”。“第三者在场”对导游员的工作有帮助也有破坏。无数的经验教训说明，不注意有破坏作用的“第三者”。常常是部分导游员工作变得难以展

开的重要原因。旅游团中有破坏作用的“第三者”有三类。第一类，变更团队计划讨论时的非决策者的旅游者。旅游团的整体利益与旅游者的个体利益并非完全一致的。所以，在变更旅游计划没有正式确定前，非决策者的旅游者不可介入讨论。本案例中，赵先生发现有两名团队成员走近的时候，示意小李不要往下说，就是这个原因。第二类，交往内容涉及切身利益的旅游者。如果交往内容并不涉及“第三者”的切身利益，即便“第三者”知道了内容也不会产生大的影响。这类确定标准涉及的范围比较大，应该根据实际情况确定。本案例是以航班变更中早走为利益，案例中“谈恋爱”游客此时最大的切身利益是两人在一起，只要不把他们拆开来，跟哪一个航班走，他们都不会在意。第三类，旅游团中“小喇叭”式的旅游者。如本案例中的陈氏夫妇。“小喇叭”是那种喜欢搬弄是非，传播小道消息，把服务人员的言行随心所欲地加以解释后又到处乱说的人物。让他们介入交往，即使事情与他们没有一点关系，他们也会把交往的内容按照他们自己的理解到处传播，其结果将是“无事生非”。

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