

导游多维心理分析案例019：屠先生与沈先生大打出手 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_39908.htm 小刘团里有两位先生。屠先生个子矮小，比较瘦弱，很有钱。妻子是一位比他小十几岁的漂亮女人。沈先生一表人才，是一位高级“白领”，平时喜欢给人帮忙，人缘很好。屠先生与沈先生似乎有点缘分，两个人经常在一起活动，所以小刘分房的时候就让他们两个人分在隔壁。一天早上，团队出行李，屠先生感冒，正在发烧，他妻子一个人要拖两件大行李，正在为难，刚巧沈先生从门前经过，就说：“屠太太，我来吧！”说着就帮屠太太把两件行李拉出房间，放在门口。安置好行李，屠太太对屠先生说：“你慢慢下楼，我先去服务台付账。”说完就和沈先生一起走了。这时，小刘过来给屠先生的行李挂行李牌，听到屠先生在屋子里说：“人心难测呀！真没想到，手这么长，竟然伸到别人的窝里来了！真是知人知面不知心哪！”小刘不知道屠先生是在说谁，也没有在意。到了晚上，因为送行李的事情遇到一点麻烦，小刘正在与服务台商量的时候，接到三楼服务员的电话。说客人打起来了。小刘急忙赶到三楼。他万万没想到，打架的竟然是屠先生和沈先生。沈先生见小刘来了，就向小刘提出要求换房，小刘立刻拿自己的房间与沈先生的房间对换。等屠先生和沈先生各自回自己的房间后。小刘就去向黄太太了解事情的经过。黄太太说：“事情是屠先生不对。刚才沈先生看见屠先生正发烧，酒店也没有电梯，就主动帮屠先生把那两件大行李拿上来了。谁知道，屠先生不但不领情，反而指责沈先生居心不良，想染指他

太太。当时，屠太太在旁边说了几句，屠先生就打了她一个耳光，把她打进房间里去了。沈先生见此情形，忍不住说了一句：‘文明一点，不要动手打人嘛!’可屠先生说：‘怎么啦，你心疼了啦?她是我的太太，不是你太太!真没想到，前两天你对我好，原来是看上了我太太!你的手也太长了!告诉你，别看你人高马大，我也不是吃素的!’他这一说，沈先生的脸上自然下不来，两个人就争起来了。屠先生还动手去掐沈先生的脖子。那沈先生也是高手，一下就把屠先生摔倒在地上。屠太太出来一看，就去赶紧拉住沈先生的手，不让沈先生打她丈夫，可是这一来更让屠先生火冒三丈。我一看不对头，就急忙叫服务员打电话找你。”后来，小刘对他的同事小陈说起这件事时感叹说：“真没想到，这两位一下子就闹到大打出手!”，小陈说：“依我看，你事先就应该有所察觉，至少。在你到屠先生门口去挂行李牌，听到屠先生在屋里自言自语的时候，就应该听出苗头来了。”

分析本案例讨论的是如何通过情绪言语发现人际矛盾。由于旅游团临时性松散性的性质，旅游者很少像在原永久居住地那样控制自己的情绪，所以，情绪是旅游团运行是否正常的“第一信号”。在形体、表情、人际空间距离和言语等情绪载体中，言语是最迅速最直接反映情绪的。及时发现矛盾是实施调控的前提。矛盾的第一征兆在旅游团内就是消极情绪的言语。判断消极情绪的言语要抓住两个要点：第一，有非常明显的否定他人的情绪色彩；第二，这些话有“结论”，却没有事实依据。本案例中，屠先生的自言自语是：“人心难测呀!真没想到，手这么长，竟然伸到别人的窝里来了!真是知人知面不知心哪!”就包含这两个要素。旅游团出现消极情绪言语说明人际

矛盾处在酝酿之中，如果不进行调控便会在不久出现人际冲突大爆发。 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