

导游多维心理分析案例003：王先生的火气果然越来越小了

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\\_39968.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_A4_9A_E7_c34_39968.htm)

团队入境刚两天，全陪小孔就发现团里的王先生火气越来越大。王先生是某大公司的部门经理。刚入境的时候，小孔觉得这位王先生比较豪爽，待人接物也都通情达理，可是，到了晚上，王先生的脸就有一点阴沉了。第二天，王先生的火气就上来了，莫名其妙地对人发脾气，连他太太都觉得不好意思了。小孔不知道该怎么办才好，只好向赵先生请教。赵先生问了王先生的职业等基本情况，又问了，团里还有一些什么样的游客，最后，赵先生问：“王先生发脾气的时候有没有其他客人在场？”小孔想了一下说：“差不多都是有其他客人在场的。不过，我看他并不像是对某一位客人有意见，他每次发脾气的时候，在场的客人并不相同。”听了小孔的话，赵先生松了一口气，对小孔说：“这就好办了！你每天抽出一点时间去和王先生聊聊天，聊的内容最好是让他谈谈他获得成功的经历。你要做一个好听众，要装出一副‘小妹妹’的样子。听得特别认真。照此办理，王先生的火气肯定会越来越小！”全陪回来，小孔很高兴地对赵先生说：“赵大哥，你教我的这一招还真灵，那位王先生的火气果然是越来越小了。我就是不明白，你怎么会这么神呢？”

分析本案例中王先生的“火气”正是由“社会尊重严重不足”引起的。人本主义心理学家研究证明，尊重需要大致由社会尊重需要和自我尊重需要构成。社会尊重需要与自我尊重需要是平衡的。它们之间类似跷跷板的关系。社会尊重的严重不足会极大地激发自我尊重需要

，自我尊重的高度满足会减弱社会尊重的需要；反之亦然。像王先生这样一位成功人士，在原永久居住地受到许多人的尊重。常常会得到“众星捧月”般的待遇，但是，在旅游团中，他不仅没有得到“众星捧月”的待遇，甚至当他对其他旅游者表现出友好态度时，也未能得到积极的回应。他的“火气”正是自我尊重的表现。赵先生教给小孔的做法之所以有效，原因有二：一方面，小孔请王先生谈成功的经历，这是因为越是成功的人，对成功经历越是自豪。能很好地满足他的自尊心；另一方面，小孔装出一副“小妹妹”的样子，听得特别认真，满足了王先生对“社会尊重”的需要。根据带团实践，旅游者感受到“社会尊重严重不足”大约在旅游团成行后一两天的时间。“灭火”工作在这两天内进行效果最好。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)