

导游多维心理分析案例005：旅游团也有“十八变” 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_39969.htm

小苏第一次做全陪回来感慨万分地说：“团队就是一个小姑娘，女大十八变，团队也会十八变！”赵先生问：“怎么个十八变？”小苏说：“刚入境的时候，客人好像都是‘自顾自’，遇到什么问题都来找我。后来就不一样了，他们都变得有事先告诉那位林太太，再由林太太来找我。这位林太太可真厉害，我这一路上没有少受她的气！我觉得他们好像已经以林太太为中心抱成了一团，不再把我这个全陪放在眼里了。我觉得这个变化很大。”小陈说：“这种情况我们都遇到过。像林太太那样的客人，有的是全团选出来的团长，有的虽然没有团长的名义，但实际上就是一个团长。听赵大哥说过。这叫旅游团的‘中心人物’。”赵先生说：“旅游团里出现一个‘中心人物’，这倒是很普遍的现象。原因也不复杂，客人不放心，怕他们的利益会受损害，所以要推举一个人出来替他们说话，这个人就成了‘中心人物’。你刚才说，客人围着林太太抱成了一团，不再把你放在眼里了，这说明客人不信任你，他们信任林太太。林太太为了表现自己是游客利益的忠实代表，与你交涉的时候，自然不会轻易让步。这就是你‘受气’的原因。”小陈说：“小苏你别着急，这种情况有规律性。有道是‘一回生，二回熟’。”小苏说：“我看也不那么简单。这一次我是‘套团’，在广州把团送走以后，又从广州‘套’了一个团回来。第二个团的游客刚入境的时候，和第一个团的游客差不多，我想。或多或少我也有了一点经验了，

谁知道情况又变了!这一次并没有出现‘林太太’，也没有像第一个团那样大家都抱成一团，而是分成了三帮，抱成了三个团。”小陈说：“你一定觉得他们像三个帮派，从此就不得安宁，是不是?”小苏说：“是啊，真能吵，今天为用餐，明天为客房，后天又为自由活动……他们相持不下，就要我出来主持公道。我怎么主持公道?公说公有理，婆说婆有理，就是我没理!头疼死我了!”赵先生笑了笑说：“小苏啊，你第一次做全陪，就遇上了这么多的事，我看也是好事。就算你这一次没有遇上，以后还会遇上嘛!你刚才说的‘帮派’，实际上就是旅游团的‘亚群体’。‘亚’的意思是第二级，就是群体下面又有了第二级的群体。不过，这个问题比较复杂，不是三言两语能够说得清楚的。”分析本案例所讨论的是旅游团“群体水平”的发展性。一般说来，旅游团是处于松散水平的群体，但是，有些旅游团随着旅游活动的展开和旅游者相互交往的深入，旅游团会形成高于“松散水平”的群体。这主要有两种情况：一种情况是，随着“中心人物”的产生，旅游团群体水平的提升。如果“中心人物”公开地代表全团旅游者来发表意见，这表明团队的“群体水平”已从“松散水平”发展到“联合水平”。如果“中心人物”只是幕后操纵，或者处于半公开的状态，旅游团还处在由“松散水平”向“联合水平”的发展过程中。另一种情况是，随着“亚群体”的出现，旅游团群体水平的弱化，“亚群体”的群体水平高于旅游团群体水平。不同的“亚群体”虽已形成，但是还没有发生公开的对抗，团队活动尚能在导游员的组织下进行，这表明“亚群体”达到“联合水平”，而旅游团仍处在“松散水平”的上限。如果“亚群体”已经为了各

自的利益而公开对抗，那就表明“亚群体”已达到“合作水平”，而旅游团已处在“松散水平”的下限了。伴随着旅游团“群体水平”的变化，旅游者个体言行也会明显地变化。如：旅游者与旅游者交往的密度由普遍的稀疏变为不均衡的频繁，情感联系由“远”变“近”，或由“近”变“远”，对导游员的态度由顺从变为自主等。作为导游员，应密切注意这些变化，因为发生这些变化的过程就是社会交往矛盾酝酿、发展、公开化乃至恶性爆发的过程。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