

导游多维心理分析案例001：游客为什么不来信 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\\_39971.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_A4_9A_E7_c34_39971.htm) 小杨遇到了同学小韩。小韩问道：“干了一年导游，感觉怎么样？”小杨说：“不瞒你说，干导游这一行，免费旅游，开始的时候挺新鲜的，感觉是不错，可是最近，我这情绪还真是有点低落。”小韩问道：“是客人对你有意见？还是与客人的关系不好？”小杨说：“不不不！客人对我没有意见，我跟客人的关系也处得很好。”原来，小杨的苦恼是：客人为什么不给他来信？半年前小杨带了一个全程团，一路上小杨为游客服务得特别细致和周到，虽然遇到突发事件，但是小杨处理得非常好，客人给小杨很好的评价。出境之前，游客都给小杨留下了地址，说是回国以后一定会写信来的。有几位游客还与小杨合了影，说冲洗出来就寄给他。可是，半年过去了，小杨一封信也没有收到。小杨翻看了一年来的带团笔记，几乎所有的团队都有一些客人表示会给他写信，但是，他总共才收到一封信。那是他第一次做全陪的那个团里，有一位周先生的来信，说他希望小杨再做他下次旅游时的全陪。小杨说：“现在，我觉得游客有点‘人一走，茶就凉’的味道。心里有点不是滋味。”小韩说：“我没有当过导游，可是我参加过旅游团旅游。那一次我陪我妈出去跑了一大圈，那位全陪真是不错，对客人特别热情，又不怕吃苦，真是让人感动！旅游结束的时候，我和我妈都说要给他写信，可是说老实话，我们没写。你说我们是虚情假意？我们当时真是特别感激他，真是想以后要给他写信！我也不知道该怎么解释。我想，总不能要求

游客与游客之间，游客与导游员之间，能有像同学之间、同事之间的那种关系吧？”小杨似明白又不明白地看了看他的老同学，转移了话题。分析本案例中小杨的困惑在于对旅游团这一特殊群体的性质还缺乏了解。虽然事情发生在导游员与游客之间，但是矛盾却是由旅游团的群体性质所决定的。旅游团是一个具有临时性和松散性的群体，人们之间的关系是脆弱和不稳定的。旅游团的临时性是不言而喻的，旅游者的所有心理活动都离不开临时性这个条件，旅游团活动特点都建立在临时性这个基础之上。旅游团的松散性我们可以从群体目标、群体规范、个体对群体的认识入手分析。群体目标毫无疑问，旅行社和旅游者都是出于“经济...便捷”的考虑组织或参加旅游团的。旅游团是旅行社“经济...便捷”的经营样式，也是旅游者“经济...便捷”的旅游方式。当旅游团脱胎于旅行社组团行为时，“经济...‘便捷’”自然地成为旅游团的群体目标。由于旅游团的临时性，旅游者缺乏相互了解的时间而不容易形成稳定的人际关系。因此，“经济”“便捷”这个群体目标是残缺的。群体规范旅行社这种经济组织不能为旅游团制订法律、法规、道德规范，脱胎于旅行社的旅游团对旅游者的规范只能是旅游合同，是经济性质的。在地域、社会空间十分广阔的旅游活动中，旅游者的心理及行为空间要远远大于旅游合同限定的空间。因此，旅游团的规范对旅游者的约束范围是相当狭小的。个体对群体的认识旅游者作为临时聚集在一起满足旅游需要的主体，他们更关注的是个人的旅游目的。对旅游团与自己的联系，旅游者只能从旅游团的经济功能去认识，把它看成是满足旅游需要的工具。旅游团好比是一辆“公共汽车”，大家所关心的只是

它能不能非常经济、非常便捷地把大家送到目的地，别的就都无关紧要了。旅游团松散性通过团内人际关系的脆弱和不稳定作用于个体之间。旅游者报名时对旅游团有什么样的旅游活动是清楚的，但是，在旅游团里将会遇到什么样的人 and 什么样的人际关系，一般是无法预知的。在旅途中。彼此的交往只能是肤浅的，不能以此断定某人是值得与之建立紧密而稳定的联系的。旅游者明白除了“经济...‘便捷’”之外，要想在旅途中达成更高的个人目标是不现实的。旅游结束以后，旅游者就各奔东西，没有哪一种社会规范要求他们继续保持旅游团中形成的人际联系。这种可以预见的结果不是在散团后才对旅游者有影响，而是在旅游团成行时就影响到旅游者。旅游者极容易形成“不必向对方负责”，“作出承诺也不一定要兑现”的想法。并影响到他们在旅游团内的人际活动。所以，旅游者一旦觉得“人际收益”低于“人际成本”，就会中断与对方的联系，或者对旅游活动带来的利益选择上采取利己的行为。这就表现出人际关系的脆弱和不稳定。应该看到旅游者采取中断联系和利己行为，在绝大多数情况下是由于他们之间不了解而采取的“自我保护性行为”，绝无他意。但是，对这种行为的不同理解则常常成为人际矛盾的认知起源。说旅游者不愿付出更多的“人际成本”，并不等于说他们完全不关心旅游团中的其他人。为了旅游活动的顺利进行，为了获得美好的旅游经历。旅游者当然希望有一个和谐的、融洽的人际环境。问题是，他们在这个临时的、松散的群体中，对他人的关心是有限度的。作为导游员，不能像本案例中的小杨那样，对此有过高的要求和期望。受“服务与被服务”的业缘关系影响，旅游者更多的是关注

“经济”“便捷”的载体导游员的“服务行为”。散团之后，“经济”“便捷”的功能不存在了。维系他们与导游员的联系就消失了。他们不给导游员写信是有其必然性，是可以理解的。本案例中的小杨应该看到。许多游客已经对他的工作给予充分的肯定，周先生还希望他再做全陪，完全没有必要因为那些游客没有给他写信而感到苦恼。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)