

导游多维心理分析案例002：想想团队里最缺的是什么 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\\_39972.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_A4_9A_E7_c34_39972.htm) 旅游团内的矛盾和冲突，是一个让导游员“伤脑筋”的问题。有一天，经理让大家说说究竟是什么原因。小张说：“依我看，是现实与计划不符，团队出事多半都和它有关。”小刘说：“现实与计划不符嘛，恐怕不可能完全避免。事实上，它也不一定就会产生大的矛盾。依我看，服务方面是主要原因。你们说，哪一件投诉不是和服务水平低有关？”经理说：“小刘说对了一半。你们几位很少有游客的投诉。可是团队里的矛盾还是不少吧？”小洪说：“有许多问题出在得不到有关方面的配合，像民航、车站、车队、酒店、餐厅，还有交警……你们说，游客意见最大的旺季，是不是相关单位最不信守合同的时候？”小何说：“我想，你们说的都有道理，但是，有了这些问题是不是就一定会引起轩然大波？我看还不能这样说。不是说‘外因通过内因起作用’吗？我想，可能还要从旅游团的内部找找原因。我也没有想清楚。但是我有一个感觉，团队里的游客谁都不服谁，这就特别容易引起矛盾，就好像是一堆干柴，沾火就着！”小洪说：“小何，游客原来都是不认识的，凭什么谁服谁呀，你说偏了吧。”“一堆干柴，沾火就着这个比方打得不错。”赵先生说，“假如这一堆柴不是干的，而是湿的，那就是有几个火星落在上面，也不至于一下子就成了熊熊烈火呀！那么，这堆干柴是什么呢？我看，这堆干柴就是‘谁都不服谁’。在社会心理学中这种现象叫‘社会尊重不足’，在旅游团里这种现象特别普遍。也特别严重。游客都

觉得自己没有得到应有的尊重，所以，遇到什么事就都不肯让步，要在事情的争执上争一口气！这样一来，彼此之间有一点差异，本来可以相容的也不能相容；有了一点小的矛盾，本来可以化解的也偏要把它放大。刚才提到的计划与实际的差异，服务水平低，有关方面不配合，这些问题不是没有办法解决的，但是，客人要争口气，就会引起轩然大波。”分析旅游团中的人际关系脆弱和不稳定造成的第一个后果就是本案例中赵先生所说的“社会尊重严重不足”。它是旅游团人际关系脆弱和不稳定与旅游者人际交往中尊重需要的冲突的结果。人在与他人的交往中是需要尊重的。但是，在旅游团人际关系脆弱和不稳定的环境中，旅游者寻求他人尊重的行为通常会遇到相当大的障碍。比如，成团初期的试探性交往得不到他人的积极回应；旅游者之间的“尊重”内容只是服饰、仪表等等；

采铄白鹇于毖孕械谋旧研吡裕俗陨砧婵伤  
媿笔栈兀蝗爬嬗敷鏊死娣 苾保浴八鹜爬骸蔽 竦鹊取R虻  
耍糜握哂毡榛岫械皆啄糜瓮拍诓荒鞞凰苏鸮鹞兀庵肿纯鲑胸  
谰镁幼 匭纬山洗蟪姆床睢？“社会尊重严重不足”会在旅游团中引起一系列的问题：其一，当旅游活动与原定计划不符的时候，旅游者之间非常容易为维护自己的最大利益而发生冲突。其二，旅游者与旅游者之间某些观念和习惯上的差异会被急剧地“放大”，形成严重的人际矛盾。其三，导游员和其他服务人员工作中无心的失误会被夸大为“态度恶劣”和“动机不良”。其四，遇到突发事件时，旅游者会产生强烈不安全感，使团队里一片恐慌和混乱。此外，“社会尊重严重不足”还有一个让旅游者觉得旅游团内人情淡薄，令人心寒的长远影响。它使旅游者再次参加旅游团时会对他人有

高度戒心，让下一个旅游团的“社会尊重不足”现象出现得更早，也更加严重。改变旅游团中“社会尊重严重不足”的状况。是导游员预防和处理旅游团中各种人际矛盾的重要思路。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)