

导游多维心理分析案例063：全怪我没有安排好 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\\_39987.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_A4_9A_E7_c34_39987.htm)

小张说了一个难题：那一天在小三峡漂流，按小张宣布的名单，刘先生在第五组，高先生在第六组。当这批船就剩一艘的时候，刘先生和高先生就争起来了，他们都说自己是第五组的。小张看了一下分组名单，对高先生说：“名单上刘先生是在第五组。”高先生说：“大家都在排队嘛！我排了这么长时间才排到，他又不排队，走过来就说自己是第五组的。为什么刚才有那么多船他不上，偏偏要上剩下来的这条船？”小张见高先生不肯让步，就希望刘先生能通融一下。刘先生说：“我在第五组，这是你宣布的嘛！为什么要我让给他？”弄得小张十分尴尬。小梁说她在小三峡也遇到过这样的问题。那一天，客人也是为谁先谁后争执起来了，小梁就对他们说：“对不起，这件事都怪我没有安排好。分组的时候我没有把名单看清楚，就按照分房表的顺序排下去了。现在我一算，你们这两个组其实还要靠后一点。这样吧，你们就跟我一起漂流好不好？真是对不起，全怪我！晚上吃饭的时候我一定给你们敬茶赔罪！”由于小梁一路上对客人照顾得很周到，客人听她这么一说，也就不好意思再争了，也没有说什么指责小梁的话。等晚上小梁向客人敬茶的时候，争执的双方已经和好如初了。赵先生听小梁介绍了她的作法，很高兴地说：“好！小梁这个办法很不错。陪同出面承担责任就等于给了客人台阶下。不过这还得靠小梁的全陪工作做得好，否则恐怕就要引火烧身了。”

分析 本案例讨论第三者承担责任平息矛盾的方法。这也是许

多导游员常用的方法。与旅游活动有关的矛盾，往往是由于旅游者为争取应得利益而引起的。这时，有一个“第三者”来承担没有合理“分配旅游利益”的责任，那就等于对双方的争吵来了一个“釜底抽薪”。本案例中的小梁利用自己作为“第三者”来承担责任是合适的，因为旅游活动中的问题可以用导游员的“管理失误”来解释。只有当矛盾与团队的旅游活动有关时，导游员作为“第三者”来承担责任才会有效。如果与团队的旅游活动无关，导游员出来承担责任，当事人会认为导游员搬弄是非，或者认为导游员帮助“对立面”。其结果将是“火上加油”，也是“引火烧身”。这是部分导游员利用此法不当的原因之一。导游员作为“第三者”来承担责任并不是无条件的，其前提条件是：导游员的工作和服务动机得到全团旅游者的广泛承认，有比较高的威信，并且与矛盾的当事人有比较好的人际关系。这也是部分导游员不能合理利用此法的原因之二。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)