

导游多维心理分析案例062：“借题发挥”与“小题大做”

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_39989.htm

小白又说起如何解决客人发脾气。他说：“我是这样想的：引起客人争吵的通常都是一些小事，本来，客人是不值得为这些小事吵一架的，问题在于全团的游客都在看着他们，他们就不能善罢甘休了。谁要是后退一步，谁就显得太没有骨气了。所以，即使明明知道自己没有道理，也要硬撑着，谁都不肯让步。如果能有一个办法把其他游客的注意力转移到别处去，我想他们就没有理由再硬撑着，就会借此机会退出争吵了。”分析本案例讨论利用“偶然事件”转移注意力平息矛盾的方法。旅游团内人际矛盾中的当事人，其注意力指向两方面，一方面指向矛盾本身，另一方面指向“在场者”。对矛盾本身的注意取决于当事人对矛盾重要性的评价，他们不介意矛盾公开化，是因为他们认为矛盾关系他们切身利益和尊严，直接转移他们的注意力是相当困难的。最有效的作法是用一个新目标把他们的注意力“吸引”过去。本案例中，小梁就是用飞艇“吸引”了小摊主的注意力。“在场者”对矛盾当事人的影响，在日常生活中也是常见的。旅游团在“社会尊重严重不足”的情况下，旅游者特别不愿意放过任何一个能“赢得尊重”的机会。即使当事人认为矛盾本身无关紧要，也会为了在“在场者”面前“不失面子”而决不肯善罢甘休。在人际矛盾的现场，导游员要去改变当事人对“在场者”的看法是不现实的。切实可行的作法是转移“在场者”的注意力，使他们不再注意人际矛盾的当事人，从而使当事人的“坚持”

失去“在场者”的社会心理支持。本案例中，小陈就是利用有小孩滑倒这件事“小题大做”，转移了“在场者”的注意力。导游员利用偶然事件来转移旅游者的注意力要注意两点：第一、偶然事件本来是“小题”，要经过“大做”。让双方觉得这个“偶然事件”比他们的矛盾还要“大”。第二、“小题大做”要自然，避免因过于夸张而露出破绽。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