

导游多维心理分析案例061：冰块在人情的暖流中融化 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\\_39990.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_A4_9A_E7_c34_39990.htm) 小白向赵先生和小庄请教：在客人想发脾气而未发，或者刚刚发起来的时候如何解决。小庄介绍了他所处理的一件事：团里有两家人都有同样牌子和型号、差不多新的照相机。那一天他们两家拍合照的时候又都请了马先生帮忙。马先生分不清谁是谁的照相机，结果搞错了，直到胶卷冲出来才发现。由于照相内容有个人隐私，两家心里都不高兴，都埋怨那位马先生。马先生在车上公开向他们表示歉意，反而使他们更加难堪。那位张太太的脸涨得通红，眼看就要发作。小庄一看苗头不对，马上拿起话筒，假装根本没有看到刚才发生的事，故意说在长途车上唱歌的那笔账还没有清，要请马先生现在来“还账”。还鼓动客人“掌声有请”，学着他们的方言说道：“一二三，三二一，我们等得好心急！”有意要起哄。全团客人的情绪都被小庄调动起来了，也就没有人再去注意刚才所发生的事情了，年轻的张氏夫妇也慢慢平静下来了。眼看的争吵就这样避免了。赵先生说：“小庄是通过创造一个环境来进行‘调控’。大家都兴高采烈的，你还好意思吵架吗？不过，这种让大家来唱歌、做游戏的办法只能用于一时。我不是说不重要，相反，我认为这很重要，是每一个导游员都应该掌握，也必须掌握的。问题是团队不可能从早到晚都在唱歌、猜谜语、做游戏吧？所以我说这个办法只能用于一时。”小白问道：“还有什么更好的办法吗？”赵先生说：“最重要的是要在团里创造一个和谐的、融洽的人际环境。有了这样的环境，

就是有一些小误解、小磨擦，也不至于引起比较大的冲突。即使发生了像刚才说的那种涉及个人隐私的事情，大家的感觉也会变得比较迟钝，当事人也就不会觉得特别丢面子。这就好比虽然有几个小冰块，但是一遇到暖流，马上就融化了。创造一个和谐的、融洽的人际环境，就是要形成一股人情的暖流。原则是控制客人相互了解的程度，既要让他们彼此有所了解，又不要了解得很深。具体作法嘛，比如，侃侃山海经啦，在需要排队的时候把客人混合编队啦，安排住房的时候，谁跟谁是邻居要换一换啦……”小白说：“赵大哥，你可真有办法！”

分析本案例讨论“创造环境调控矛盾”的方法。旅游团“社会尊重严重不足”，要想用“摆事实，讲道理，分清谁是谁非”的办法来解决人际矛盾是不现实的。往往一提“谁是谁非”，旅游者想到的不是事情本身的是和非，而是人的“高低贵贱”。严格地说，只要有过人际矛盾，旅游就不能满足旅游者精神放松的需要。所以，导游员一定要把旅游团内人际矛盾消灭在萌芽状态。要达到这一目的，处理问题的原则是从客人的“情绪”入手，而不是从“道理”入手。本案例中小庄通过延续唱歌节目，创造出一种和谐而又热烈的人际氛围，再用这种环境去影响旅游者的情绪。既转移了其他旅游者的注意力，又使当事旅游者情绪逐渐平静下来，重新认识他们之间的矛盾。类似这类作法，还有猜谜语、做游戏、讲故事，一物一景的导游、宣布旅游事项等等。这些“雕虫小技”，用好了却非常有效。与小庄“调控”游客实时情绪不同，赵先生的“座谈会”是在矛盾产生之前，就使旅游者有良好的心境，使团队中有和谐而融洽的人际氛围。有了这样的心境和氛围，旅游者对人际差异就

会“感觉钝化”，或者，即使感觉到了，也会比较宽容。具体请参见案例52。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)