

导游多维心理分析案例055：这一次团长没有发火 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/40/2021\\_2022\\_\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E5\\_A4\\_9A\\_E7\\_c34\\_40008.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/40/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_A4_9A_E7_c34_40008.htm) 团队刚到。小刘就发现团长的脾气很大。领队提醒他说：“团长给沿途地陪出了许多难题，上海的孙小姐都被他骂哭了。你小心点！”果然，午餐以后，团长提出要到“平湖秋月”去赏月。领队悄悄地拉了小刘一把，低声地问：“有没有可能？”小刘说：“现正实行管制，根本不可能。”领队叹了一口气说：“和上海一样。又要倒霉了！团长肯定要骂人，你忍着点吧，我已经被他骂了好几天了！”小刘决定先来缓兵之计，便对团长说：“能不能去‘平湖秋月’，我要去联系一下。”等客人自由活动的时候，小刘打了个电话给赵大哥，请他出个主意。赵大哥说：“你记住，有三个要点：第一，要把不能去‘平湖秋月’的原因讲清楚，要讲得合情合理。第二，提出一个比较好的替代方案。第三，这一点特别重要，就是在你对团长说这些的时候，一定要在离你们不远的地方有团里的一些客人在那里，要让团长看得见那些客人，也要让那些客人听得见你和团长的谈话。”在六和塔自由活动的时候，大约有一半的客人在那里拍摄钱塘江，小刘就把团长拉到不远的地方，向他解释了“平湖秋月”晚上实行管制，凭票才能进去赏月。并提出，只要再加一点钱，就可以参加社里组织的“湖上赏月”。团长想了一下，说：“你提的方案可以考虑。”这一次团长居然没有发脾气！分析本案例讨论创造“第三者在场”制约非理性旅游者。“第三者在场”，是指“第三者”虽然没有加入交往。但是正处在交往的信息可直接传递到的

范围之内，而且“第三者”随时都有可能加入到交往中来。本案例中的团长是一位“自我膨胀”的“中心人物”。小刘按照赵先生给他出的主意，选择了“第三者在场”的情境下与团长个别交谈。小刘对团长说的话全都合情合理，如果团长毫无道理地发起火来，那些正在不远处拍照的旅游者都能听得出谁是谁非。团长是一位有社交经验的人，他不会不注意到那些正在不远处拍照的旅游者，也不会想不到，如果他无理地发起火来，那些旅游者有可能跑过来，站在小刘一边，帮小刘说话；即使他们不跑过来为小刘帮腔，也会把他的种种无理表现全都看在眼里，还会再去告诉其他的旅游者。想到这些，团长就不能不有所收敛。当然，团长想发火而又不敢发，他会感到很“窝火”。这是“第三者在场”的副作用。因此，在“堵塞”以后还需要进行“疏导”。赵先生让小刘再提出一个替代方案。把采用与否的决策权交给团长，这就起到了“疏导”的作用。注：“自我膨胀的中心人物”请参见案例74 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)