

导游多维心理分析案例043：裘氏夫妇吵架，反应各不相同

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\\_40045.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/40/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_A4_9A_E7_c34_40045.htm)

裘氏夫妇已经是第三次吵架了，裘太太要全陪小李马上给她订回家的机票，其他客人也情绪不安。小李发现。围绕裘氏夫妇吵架这件事，团内客人分成两类。像欧阳太太那样的客人，直接表现出对吵架的关注。裘氏夫妇三次公开吵架，他们都马上跑过来围观，问这问那。有时欧阳太太还到房间里去安慰裘太太，把裘氏夫妇三次吵架的原因了解得清清楚楚，说第一次吵架为点错了咖啡，第二次为裘太太不愿意圆房，第三次为裘太太多买了一件刺绣内衣。这类客人想直接干涉裘先生夫妇的争吵，希望通过分清是非来平息他们的争吵。另一类客人以王先生为代表，他们对裘氏夫妇为什么吵架没有兴趣，但是对裘太太说的要提前离团非常关心。他们很担心旅行证不能及时分离，影响后续行程。当人们公开谈论裘氏夫妇时，这类客人都尽量避开，却常常向小李打听裘氏夫妇的矛盾发展到什么程度。他们希望能有人出面调解矛盾，快刀斩乱麻地解决问题，使大家的旅行不受影响。有一次，地陪见王先生又跑来向小李打听，就对他说：“你不会自己去问裘先生、裘太太他们吗？”王先生说：“他们能对我说真话吗？再说。我听一个人的，还不如多听几个人的，大家的看法不会差到哪里去的。”裘氏夫妇第三次吵架是在车上，裘太太生气地说：“我要回家，我现在就要回家！”那天晚上，小李与几位同事通了电话，定下如何解决裘氏夫妇的问题。第二天，欧阳太太来问小李准备怎么办。小李说：“‘天上下雨地上流，小

俩口吵架不记仇，白天吃的是一锅饭，晚上睡的是一个枕头。’谁的牙齿都会咬自己的舌头，不过是为了点咖啡、买衣服这些小事，过两天自然会不了了之。”欧阳太太听了小李的话，赞同地点点头，就不再说什么了。王先生也来问小李同样的问题，小李说：“点咖啡、买衣服都是芝麻绿豆大的事，背后肯定有原因。不过，既然他们能够结为夫妇，那就说明他们有能力解决他们的问题。大家最好不要介入，‘清官难断家务事’嘛。我们还是保证我们的旅程完整要紧，你说是不是？”王先生听了小李的话，露出赞许的笑容。就这样，小李劝阻了其它游客介入裘氏夫妇的矛盾。裘氏夫妇也作出了继续旅游的决定。

分析本案例讨论如何从旅游者搜集信息的行为方式了解他们认知活动的特点。在旅游团特有性质条件下，旅游者了解信息的行为方式通常可以分为两类，一类是习惯于“直接了解”，另一类是习惯于“间接了解”。习惯于“直接了解”的旅游者，总想获得“第一手资料”，借以了解事件的起因、经过和对当事人的影响。他们对事件的判断和评价比较主观，而又非常自信。对事件的传闻不以为然，认为靠不住。不过，不认为这些传播者居心不良，而是认为他们不可能讲清楚原委。他们往往在当事人面前是一套，在当事人背后又是一套。他们对“利益交换”层面的关注远高于对“人际”层面的关注。本案例中的欧阳太太就是一位习惯于“直接了解”的旅游者。习惯于“间接了解”的旅游者相对复杂，数量也比较多。一般说来，他们对夫妻吵架这一类事情都尽可能避而远之，他们只关注直接影响他们的旅游活动的事。他们对事件发生后的人际关系相当敏感，极力避免介入人际冲突，但是，他们又不甘心于“不知情”

。他们对信息的确认，是以对传播者的信任为基础的。认为多听听别人的意见有助于克服看问题的片面性。他们对故意赋予“利益”层面以“人际”意义的行为极为反感。本案例中的王先生就是典型的习惯于“间接了解”的旅游者。当旅游团中发生了某种事件时，导游员对上述两类不同的游客要分别采取不同的做法。在对那些习惯于“直接了解”的旅游者做工作时，要围绕事件的本身来组合信息。这符合他们对“事”的关注高于对“人”的关注的认知特点。在对那些习惯于“间接了解”的旅游者做工作时，则要把重点放在有关事件的所有信息的全面组合上。这符合他们不仅关注“事”，而且关注“人”的认知特点，也符合他们更为关注事件与团队旅游活动关系的认知特点。注：“社会交往的两个层面”请参见案例14 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)